

November 2023

Kolektív autorov Sektorovej rady pre bankovníctvo,
finančné služby, poisťovníctvo

**Analýza aktuálnych zmien na trhu
práce najmä v kontexte dôsledkov
pandémie, ozbrojeného konfliktu na
Ukrajine a energetickej krízy v
sektore bankovníctvo, finančné
služby, poisťovníctvo**



Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje.



NÁRODNÝ PROJEKT

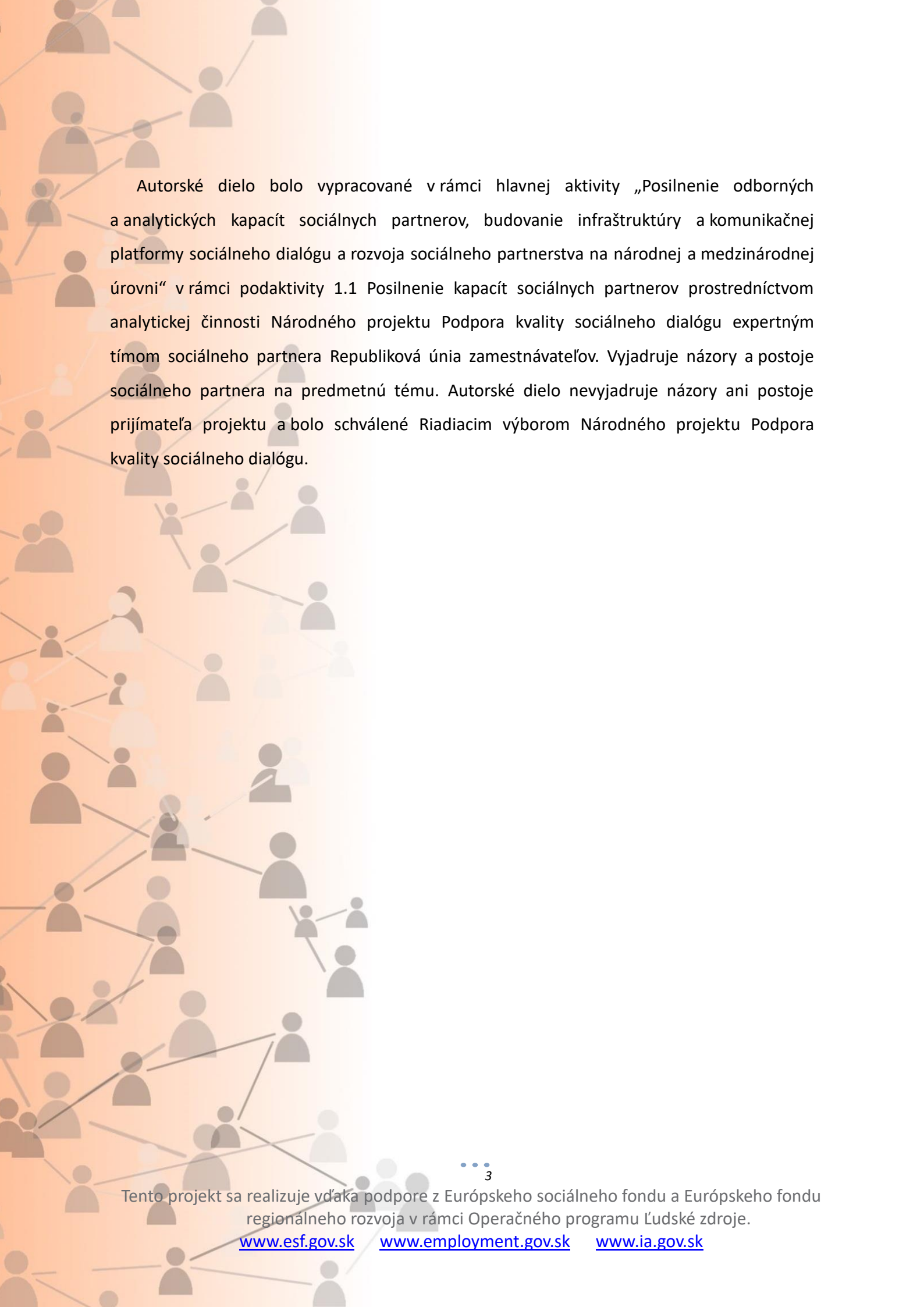
Podpora kvality sociálneho dialógu

Typ projektu: Neinvestičný

Termín realizácie projektu: 07/2018 – 11/2023

ITMS projektu: 312031V749

Kolektív autorov Sektorovej rady pre bankovníctvo,
finančné služby, poisťovníctvo



Autorské dielo bolo vypracované v rámci hlavnej aktivity „Posilnenie odborných a analytických kapacít sociálnych partnerov, budovanie infraštruktúry a komunikačnej platformy sociálneho dialógu a rozvoja sociálneho partnerstva na národnej a medzinárodnej úrovni“ v rámci podaktivity 1.1 Posilnenie kapacít sociálnych partnerov prostredníctvom analytickej činnosti Národného projektu Podpora kvality sociálneho dialógu expertným tímom sociálneho partnera Republiková únia zamestnávateľov. Vyjadruje názory a postoje sociálneho partnera na predmetnú tému. Autorské dielo nevyjadruje názory ani postoje prijímateľa projektu a bolo schválené Riadiacim výborom Národného projektu Podpora kvality sociálneho dialógu.

OBSAH


ZOZNAM GRAFOV	6
ZOZNAM TABULIEK	9
ZOZNAM PRÍLOH	10
1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY	11
1.1. STRUČNÝ POPIS FINANČNÉHO SEKTORA.....	11
1.2. HLAVNÉ ZMENY VO FINANČNOM SEKTORE PO ROKU 2020	15
2. VÝCHODISKÁ A CIELE ANALÝZY	21
3. ANALÝZA NÁHLYCH A DLHOTRVAJÚCICH ZMIEN NA TRHU PRÁCE V KRÍZACH PO ROKU 2020	27
3.1. IDENTIFIKÁCIA CIEĽOV, KTORÉ SA PODARILO A NEPODARILO NAPLNIŤ ZO STRATÉGIE Z ROKU 2021.....	27
3.2. POTREBA ANALÝZY NA FINANČNOM TRHU	29
3.3. PESTLE ANALÝZA	30
3.4. AKTUÁLNA STRATEGICKÁ SWOT ANALÝZA ĽUDSKÝCH ZDROJOV NA FINANČNOM TRHU	32
3.5. ANALÝZY, DOTAZNÍKOVÉ ZISŤOVANIA A EXPERTNÉ ROZHOVORY.....	35
3.5.1. PANDÉMIA COVID-19.....	39
3.5.2. VOJNA NA UKRAJINE.....	48
3.5.3. ENERGETICKÁ KRÍZA	51
3.5.4. NOVÉ TRENDY – ĽUDSKÉ ZDROJE	54
3.5.5. NOVÉ TRENDY – ESG.....	62
3.5.6. NOVÉ TRENDY - PODVODY	67

3.6.	DOPADY UPLYNULÝCH UDALOSTÍ NA VZDELÁVANIE A INOVAČNÝ POTENCIÁL FINAČNÉHO SEKTORA	69
3.6.1.	OČAKÁVANÝ DOSAH ANALYZOVANÝCH ZMIEN NA VZDELÁVANIE	69
3.6.2.	INOVAČNÝ POTENCIÁL A INOVAČNÁ KAPACITA PRE UPLATNENIE NA FINANČNOM TRHU	70
3.6.3.	POPIS POTREBY INOVAČNÝCH PRÍSTUPOV V INTERNOM VZDELÁVANÍ V RÁMCI FINAČNÉHO TRHU	74
3.6.4.	PROBLÉMY VO VZDELÁVANÍ STREDNÝCH A VYSOKÝCH ŠKÔL	79
4.	IDENTIFIKÁCIA KLÚČOVÝCH ZMIEN NA TRHU PRÁCE VO FINANČNOM SEKTORE .	82
4.1.	IDENTIFIKÁCIA OBSOLENTNÝCH PRACOVNÝCH POZÍCIÍ PRE PRACOVNÝ TRH	82
4.2.	ANALÝZA ZMIEN VEDOMOSTÍ, ZRUČNOSTÍ A KLÚČOVÝCH KOMPETENCIÍ.....	85
4.3.	IDENTIFIKÁCIA NEDOSTATKOVÝCH ZAMESTNANÍ.....	89
5.	ZHRNUTIE ZISTENÍ – MANAŽÉRSKE ZHRNUTIE	93
6.	ODPORÚČANIA	101
7.	ZÁVER	111
	ZOZNAM ZDROJOV	113
	PRÍLOHY	119

ZOZNAM GRAFOV

Graf 1: Vývoj evidenčného počtu zamestnancov v bankovom sektore SR.....	13
Graf 2: Straty spôsobené podvodnými transakciami	20
Graf 3: Vyvolala pandémia COVID 19 potrebu rušenia pracovných pozícií vo Vašej spoločnosti?.....	39
Graf 4: Mala pandémia vplyv na počet Vašich zamestnancov?	39
Graf 5: Priniesla pandémia COVID 19 potrebu vytvorenia nových pozícií?	40
Graf 6: Sledujete po pandémii a nábehu na pracovný život spred pandémie zmeny v pracovných návykoch zamestnancov?.....	41
Graf 7: Myslíte, že priniesla pandémia COVID 19 do pracovného prostredia aj pozitívne súčasti?.....	41
Graf 8: Využíva Vaša spoločnosť rozvoj primárne interných zamestnancov na obsadzovanie nových pozícií?	42
Graf 9: Priniesla pandémia COVID 19 zmeny v požiadavkách na kvalifikáciu zamestnancov?	43
Graf 10: Počas pandémie COVID 19 sa kládol dôraz na rovnováhu medzi pracovným a osobným životom (work life balance) a starostlivosť o duševné zdravie. Pretrváva aj po pandémii potreba dôraznejšieho riešenia týchto oblastí?.....	44
Graf 11: Priniesla pandémia dôraz na rozšírenie personálnych požiadaviek smerom k zabezpečeniu kontinuity činnosti spoločnosti (business continuity managementu)?.....	45
Graf 12: Zmena požiadaviek na kvalifikáciu zamestnancov vplyvom pandémie COVID-19.....	46
Graf 13: Predpísané poisťenie v poisťovniach na domácom trhu.....	47
Graf 14: Zasiahol vojenský konflikt na Ukrajine do bežného chodu Vašej spoločnosti z pohľadu ľudských zdrojov?	48
Graf 15: Stali sa v dôsledku vojny na Ukrajine vo Vašej spoločnosti niektoré pracovné pozície nepotrebné (zastaralé)?	48
Graf 16: S ohľadom na vojenský konflikt ste boli nútení vytvárať nové pracovné pozície?.....	49
Graf 17: Ako zasiahol vojenský konflikt na Ukrajine do bežného chodu spoločnosti v sektore poisťovníctvo.....	50

Graf 18: Spôsobila aktuálna energetická kríza vo Vašej spoločnosti rast alebo pokles zamestnancov?	51
Graf 19: Považujete v dôsledku aktuálnej energetickej krízy niektoré pozície za nepotrebné (zastaralé)? Napríklad v prípade ak sa rušia pobočky, práca sa presúva viac do online priestoru, menej práce sa vykonáva fyzicky v kanceláriách.	51
Graf 20: Evidujete v dôsledku aktuálnej energetickej krízy nové požiadavky na kvalifikáciu zamestnancov alebo sa vytvárajú nové pozície?	52
Graf 21: Spôsobila aktuálna energetická kríza potrebu vytvorenia nových pracovných pozícií?	53
Graf 22: Otázka z dotazníka k novým požiadavkám na kvalifikáciu zamestnancov	54
Graf 23: Kľúčové zručnosti zamestnancov.....	55
Graf 24: Pozorujete na trhu práce aj iné zmeny, ktoré v tomto prieskume neboli spomenuté?	57
Graf 25: Aké zmeny v nových pozíciách priniesli nové trendy vo Vašej spoločnosti? Môžete uviesť viacero odpovedí.	58
Graf 26: Otázka z dotazníka k novým trendom	61
Graf 27: Otázka z dotazníka	62
Graf 28: Spôsobila agenda ESG vo Vašej spoločnosti potrebu vzdelávania Vašich interných pracovníkov?.....	63
Graf 29: Vytvárala Vaša spoločnosť s ohľadom na ESG nové pracovné pozície?	63
Graf 30: Považujete v dôsledku agendy ESG niektoré pozície za nepotrebné (zastaralé)?	64
Graf 31: Potreba vzdelania v agende ESG	66
Graf 32: Otázka z dotazníkového prieskumu.....	66
Graf 33: Zaznamenala Vaša spoločnosť vyššiu mieru podvodných konaní s dopadmi na organizáciu práce týchto oddelení?	67
Graf 34: Považujete v dôsledku zvýšenej početnosti podvodov v bankovníctve niektoré pozície vo Vašej spoločnosti za nepotrebné (zastaralé)?	67
Graf 35: Otázka z dotazníka	68
Graf 36: Počet realizovaných osobitných finančných vzdelávaní prostredníctvom SBA Educa	70



Graf 37: Štruktúra zamestnancov s vysokoškolským vzdelaním v rámci financií za rok 2022 v členení podľa hlavných skupín odborov vzdelania (v %)	74
Graf 38: Vzdelanostná a rodová štruktúra financií (absolútny počet) v roku 2022.....	75
Graf 39: Demografická zmena v rámci financií za roky 2011 a 2022 (celkový počet osôb = 100 %)	76

ZOZNAM TABULIEK

Tabuľka 1: Štruktúra finančného trhu SR	11
Tabuľka 2: Vývoj počtu pracovníkov v bankovom sektore na Slovensku medzi rokmi 2020 a 2022	12
Tabuľka 3: Vývoj počtu pracovníkov v poisťovníctve na Slovensku medzi rokmi 2020 a 2022	14
Tabuľka 4: Prehľad počtu sprostredkovateľov finančných služieb na Slovensku v rokoch 2020 až 2022	14
Tabuľka 5: Ktoré pozície sa stali nepotrebné (zastaralé) v súvislosti s novými trendami vo Vašej spoločnosti?	58
Tabuľka 6: Aké nové trendy vnímate v bankovom sektore v oblasti ľudských zdrojov?	59
Tabuľka 7: Aké zmeny v kvalifikáciách zamestnancov priniesli nové trendy?	60
Tabuľka 8: Aké požiadavky na kvalifikáciu zamestnancov vyžaduje súčasná nedostatočná miera finančnej gramotnosti klientov?	60
Tabuľka 9: Sektorovo špecifické zamestnania s najvyšším očakávaným dopytom po pracovných silách v najbližších 5 rokoch	77
Tabuľka 10: Objem inzercie v kategórii Bankovníctvo na ročnej báze.....	90
Tabuľka 11: Počet zverejnených ponúk v sektore Poisťovníctva	90
Tabuľka 12: Top pozície - pracovné pozície, ktoré sú najčastejšie inzerované v kategórii Bankovníctvo (1. polrok 2023).....	91
Tabuľka 13: Pracovné pozície inzerované v 1. polroku 2023	91

ZOZNAM PRÍLOH

Príloha 1: Identifikácia jednotlivých pracovných pozícií, ktoré sa vplyvom automatizácie/digitalizácie stanú pre sektor obsolentné	120
Zdroj: Vlastné spracovanie na základe výsledkov dotazníkového prieskumu Príloha 2: Analýza zmien vedomostí, zručností a kľúčových kompetencií zapísaných v karte zamestnania (www.sustavapovolani.sk) u existujúcich pracovných pozícií v horizonte troch rokov	120
Príloha 3: Identifikácia nedostatkových zamestnaní vhodných na ďalšie vzdelávanie (rekvalifikácie) podporované prostredníctvom individuálnych účtov v horizonte troch rokov	129

1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY

1.1. STRUČNÝ POPIS FINANČNÉHO SEKTORA

V bankovom sektore pôsobilo ku koncu decembra 2022 celkovo 26 peňažných finančných inštitúcií. Okrem centrálnej banky evidujeme 25 korporácií prijímajúcich vklady, z čoho je 8 tuzemských bánk, 14 pobočiek zahraničných bánk a zvyšné 3 sú sporiteľne. V poisťovnom sektore pôsobilo v roku 2022 celkovo 10 poisťovní. Počet penzijných fondov bol 37. V roku 2022 pôsobilo v sektore finančných služieb celkovo 164 ostatných finančných sprostredkovateľov a 42 pomocných finančných inštitúcií, z toho 10 správcovských spoločností, 5 dôchodkových správcovských spoločností, 4 doplnkové dôchodkové spoločnosti a 21 obchodníkov s cennými papiermi. V roku 2022 bolo prevádzkovaných celkovo 98 investičných fondov, z čoho bolo 11 akciových fondov, 28 dlhopisových fondov, 47 zmiešaných fondov, 14 realitných fondov a 8 ostatných fondov.

Tabuľka 1: Štruktúra finančného trhu SR

	2021	2022
Peňažné finančné inštitúcie	27	26
Centrálna banka	1	1
Korporácie prijímajúce peňažné vklady okrem CB	26	25
Banky	8	8
Pobočný zahraničných bánk	15	14
Sporiteľne a úverové družstvá	0	0
Stavebné sporiteľne	3	3
Fondy peňažného trhu	0	0
Investičné fondy	98	98
Akciové fondy	12	11
Dlhopisové fondy	19	18
Zmiešané fondy	47	47
Realitné fondy	14	14
Ostatné fondy	6	8
Ostatní finančný sprostredkovatelia	174	164
Pomocné finančné inštitúcie	43	42
Správcovské spoločnosti	12	12
Dôchodkové správcovské spoločnosti	5	5
Doplnkové dôchodkové spoločnosti	4	4
Obchodníci s cennými papiermi	22	21
Poisťovne a penzijné fondy	46	47
Poisťovne	10	10

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa NBS¹

Pracovníci v bankovom sektore

V sledovanom roku 2022 evidujeme v bankovom sektore SR spolu 18 442 pracovníkov. V porovnaní s predošlým obdobím zaznamenávame mierny pokles celkového počtu pracovníkov, čím dochádza k pokračovaniu sústavného poklesu stavu v predchádzajúcich rokoch. Oproti rovnakému obdobiu predchádzajúceho roka je počet pracovníkov v bankách nižší o 339, v pobočkách zahraničných bánk medziročne sledujeme pokles o 6 zamestnancov. V medziročnom porovnaní je počet pracovníkov centrálnej banky nižší o 38 zamestnancov.

Tabuľka 2: Vývoj počtu pracovníkov v bankovom sektore na Slovensku medzi rokmi 2020 a 2022

	2020	2021	2022
Bankový sektor spolu	19 698	18 825	18 442
NBS	1 122	1 108	1 070
Banky	16 876	16 090	15 751
Pobočky zahraničných bánk	1 700	1 627	1 621

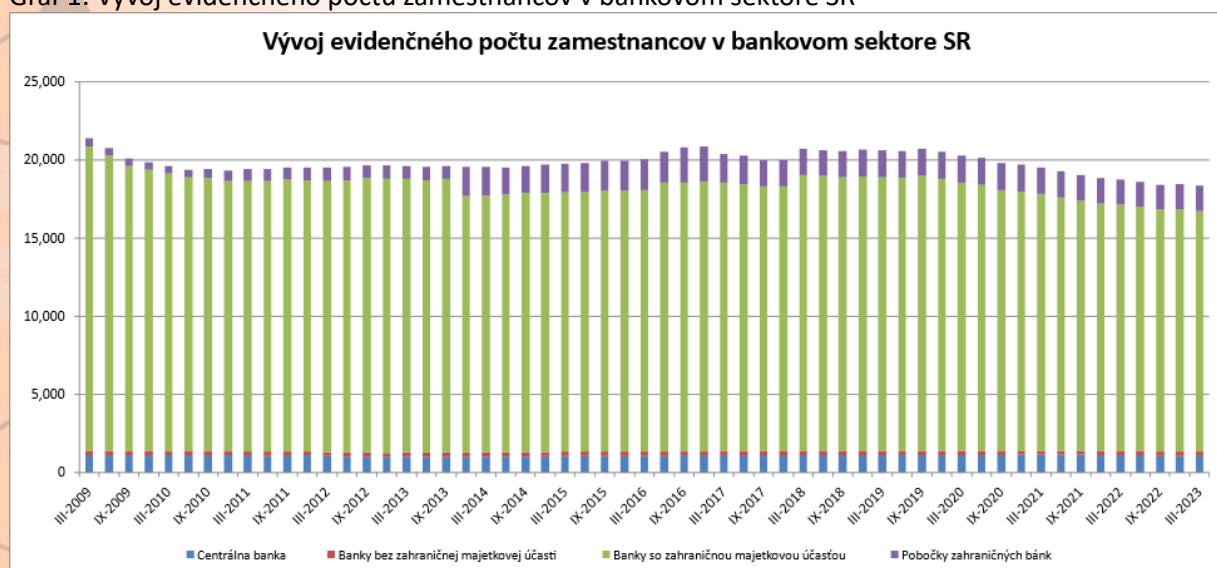
Zdroj: Vlastné spracovanie podľa NBS

Trh práce sa na začiatku roka 2023 vyvíjal mierne lepšie než boli očakávania Inštitútu finančnej politiky (ďalej „IFP“), no ekonomické šoky spôsobené vojenským konfliktom priniesli slabšiu tvorbu nových pracovných miest.²

1 NBS. 2023. Databáza subjektov finančného trhu. 2023. Dostupné na internete: <<https://subjekty.nbs.sk>>

2 IFP. 2022. Z pandémie do vojny na Ukrajine. 2022. Dostupné na internete: <https://www.mfsr.sk/files/archiv/9/Komentar_MV_mar2022.pdf>

Graf 1: Vývoj evidenčného počtu zamestnancov v bankovom sektore SR



Zdroj: Vlastné spracovanie podľa štatistiky NBS, 2023³

Štruktúra poisťného sektora

Ďalšou dôležitou zložkou finančného trhu je oblasť poisťovníctva. V ekonomike zabezpečuje udržateľnosť životnej úrovne prostredníctvom poisťného krytia vzťahujúceho sa k poisteným majetkom alebo životu. Vývoj v spoločnosti a tiež technologické napredovanie prináša aj do poisťného sektora nové možnosti poisťiteľných rizík a prispôsobovanie sa potrebám trhu. V nadväznosti na tieto zmeny sa jednotlivé poisťovne na slovenskom trhu snažia obsadzovať pracovné pozície špecialistami v daných oblastiach. Sektor poisťovníctva je flexibilný a predovšetkým zameraný na potreby ľudí a ochranu ich majetku a zdravia.

Na poisťnom trhu aktuálne pôsobí 10 poisťovní, ktoré majú sídlo na Slovensku (Tabuľka 1: Štruktúra finančného trhu SR). Ďalších 16 poisťovní pôsobiacich na slovenskom poisťnom trhu sú pobočky poisťovní z iných členských štátov. Najväčšiu skupinu s počtom 580 tvoria poisťovne s voľným cezhraničným pôsobením z iného členského štátu. Za posledných 10 rokov sa počet poisťovní zredukoval a na finančnom trhu prebehlo viacero spájaní spoločností, čo malo podstatný vplyv na počet zamestnancov a ich pracovné pozície. Vývoj počtu zamestnancov v sektore poisťovníctva zachytáva Tabuľka 3: Vývoj počtu pracovníkov

³ NBS. 2023. Vývoj evidenčného počtu pracovníkov v bankovom sektore SR. 2023. Dostupné na internete: <<https://nbs.sk/statisticke-udaje/financne-institucie/banky/statisticke-a-analyticke-prehlady/prehľad-o-rozvoji-penazneho-sektora/vyvoj-evidencneho-poctu-pracovnikov-v-bankovom-sektore-sr/>>

v poisťovním sektore na Slovensku medzi rokmi 2020 a 2022, kde je zachytený klesajúci trend predovšetkým od roku 2020.

Tabuľka 3: Vývoj počtu pracovníkov v poisťovním sektore na Slovensku medzi rokmi 2020 a 2022

	Vývoj počtu zamestnancov v sektore poisťovníctva							
Roky	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Počet zamestnancov	6 113	6 163	6 082	6 082	6 156	5 953	5 470	5 345

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa NBS

Poisťovne svojou činnosťou dosahujú významné hospodárske výsledky a prispievajú tak k pozitívnym ekonomickým hodnotám v rámci Slovenska. Dohľad nad poisťovním sektorom vykonáva NBS.

Ostatné subjekty finančného trhu

Okrem komerčných bánk, poisťovní a iných finančných služieb kapitálového trhu je na Slovensku celý rad inštitúcií dotvárajúcich ekonomické prostredie, pričom nezastupiteľnú a významnú úlohu zohrávajú sprostredkovatelia finančných služieb (Tabuľka 4: Prehľad počtu sprostredkovateľov finančných služieb na Slovensku v rokoch 2020 až 2022). Po poklese počtu subjektov v roku 2021 nastala stabilizácia s miernym nárastom celkového počtu agentov v roku 2022. Počet unikátnych subjektov zapísaných do registra za rok 2022 predstavoval 26 966.

Tabuľka 4: Prehľad počtu sprostredkovateľov finančných služieb na Slovensku v rokoch 2020 až 2022

	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2022
Agenti celkom	28 523	26 694	26 966
z toho:			
Samostatní finanční agenti (SFA)	453	439	417
Podriadení finanční agenti (PFA)	15 064	16 302	16 734
Viazaní finanční agenti (VFA)	9 220	7 887	8 018
Sprostredkovatelia doplnkového poistenia (SDP)	5	5	5

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa NBS

Trend v sektore finančných sprostredkovateľov ukazuje na dlhodobé znižovanie počtu licencovaných subjektov a nárast podriadených finančných agentov bez veľkého vplyvu pandémie COVID-19. Na vývoj mali skôr vplyv faktory, ako je sprísňujúce sa ekonomické a legislatívne prostredie a najmä regulačné opatrenia.

V rámci smerovania sektora je trendom za posledné roky digitalizácia, zapracovanie ESG produktov a vznikajúci nový segment tzv. non-retail správcov a fondov zameraných na financovanie podnikania. Pred subjektami kolektívneho investovania stoja v súčasnom období regulačné výzvy, týkajúce sa aktualizácie opatrenia NBS o výkazníctve správcovských spoločností, oceňovaní majetku vo fondoch, skvalitnenie nástrojov na riadenie likvidity (napr. sidepockets), harmonizácia výkazníctva, implementácia taxonómov a názvov fondov v rámci ESG. Medzi riziká v súčasnosti patria nákladovosť fondov, potreba zmeny produktového portfólia vzhľadom na ekonomickú krízu a tiež náklady na marketing (napr. pri zmene fondov).

Význam sektorovej rady

Význam sektorovej rady pre bankovníctvo, finančné služby a poisťovníctvo spočíva v hĺbkovej analýze daného sektora, pričom prepája poznatky z praxe a aplikuje ich na konkrétne témy. V oblasti ľudských zdrojov ide o špecifikáciu zručností zamestnancov, zmeny v existujúcich pozíciách, potrebu zmien vo vzdelávaní na všetkých stupňoch, potrebu zapájania tretieho sektora do vzdelávania a inovatívny prístup ku vzdelávaniu. Aktuálna analytická práca ukázala nevyhnutnú potrebu revízie povolání uvedených v Sústave povolání, napriek tomu, že pred rokom sa projekt zameraný na túto revíziu ukončil. Vplyv digitalizácie, online komunikácie, práce z domu, aktuálnych trendov na finančnom trhu, či ESG majú značný dopad na komplexné potreby sektora v kontexte zručností zamestnancov. Zmena spôsobu práce a väčšia starostlivosť ľudí o duševné zdravie a aj zmena priorít spôsobili, že najdôležitejšími zručnosťami sú kritické myslenie, informované rozhodnutia, spájanie informácií a všeobecný rozhľad.

Kontinuálna aktualizácia stratégie a tiež Sústavy povolání by mala byť podkladom využívaným v sektore vzdelávania a pri príprave zamestnancov finančného trhu.

1.2. HLAVNÉ ZMENY VO FINANČNOM SEKTORE PO ROKU 2020

Za sektorovú radu Bankovníctvo, finančné služby a poisťovníctvo je možné konštatovať, že predpokladaný vývoj finančného trhu popísaný v Stratégii rozvoja ľudských zdrojov do roku

2030⁴ sa postupne naplňa. Kľúčové dejinné udalosti, ktoré sa udiali v rokoch 2020 až 2022, ovplyvnili slovenských zamestnávateľov a ich zamestnancov a predstavovali tiež zmeny v oblasti ľudských zdrojov.

Prvou zásadnou udalosťou bola pandémia COVID-19, ktorá zmenila pohľad na fungovanie spoločnosti. Začiatkom roka 2020 ovplyvnila pandémia COVID – 19 pracovné činnosti na Slovensku i v celom svete. Obmedzila sociálne kontakty medzi ľuďmi, nútila ľudí rýchlo sa prispôbiť výraznému nárastu digitálnych online služieb. Nejasné informácie viedli na Slovensku k striktným opatreniam zo strany vlády a 10. marca 2020 už ochromili školstvo, ktoré akútne riešilo problém prerušením prezenčného vzdelávania a prechodom na dištančnú formu. Technické a odborné zabezpečenie zmenených pracovných podmienok predstavovalo pre finančné inštitúcie zvýšené náklady na zabezpečenie potrebnej techniky, odborné požiadavky na prácu z domu a podporu sociálneho dialógu v rámci jednotlivých spoločností. Vláda vyhlásila od 12. marca 2020 mimoriadnu situáciu na zabezpečenie riešenia koronavírusu COVID-19 a prijala súbor opatrení, tzv. lex korona (napr. zákon č. 67/2020 Z. z. o niektorých mimoriadnych opatreniach vo finančnej oblasti v súvislosti so šírením nebezpečnej nákazlivej ľudskej choroby COVID-19⁵, ktorý upravoval odklad splátok úverov, limity bezkontaktných platieb, ďalej napr. zákon č. 198/2020 Z. z., ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony v súvislosti so zlepšovaním podnikateľského prostredia zasiahnutého opatreniami na zamedzenie šírenia nebezpečnej nákazlivej ľudskej choroby COVID-19 a viaceré zákony a nariadenia vlády⁶). Okrem prijatých opatrení zo strany Vlády Slovenskej republiky (SR) vyjadrili solidaritu aj jednotlivé poisťovne, ktoré proklientsky vyhlásili verejný prísľub, ktorým sa zaviazali poskytnúť poistné plnenie vo vybraných prípadoch, kedy by ho predtým klient nedostal.

⁴ TREXIMA. 2023. Žiadosť o stiahnutie stratégie rozvoja ľudských zdrojov v sektore bankovníctvo, finančné služby, poisťovníctvo do roku 2030. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.trexima.sk/sri/ziadost-o-stiahnutie-strategie-rozvoja-ludskych-zdrojov-v-sektore-bankovnictvo-financne-sluzby-poisťovnictvo-do-roku-2030/>>

⁵ Zákon č. 67/2020 Z. z. o niektorých mimoriadnych opatreniach vo finančnej oblasti v súvislosti so šírením nebezpečnej nákazlivej ľudskej choroby COVID-19 v znení neskorších predpisov. Dostupné na internete: <<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2020/67/>>

⁶ Zákon č. 198/2020 Z. z. ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony v súvislosti so zlepšovaním podnikateľského prostredia zasiahnutým opatreniami na zamedzenie šírenia nebezpečnej nákazlivej ľudskej choroby COVID-19 v znení neskorších predpisov. Dostupné na internete: <<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2020/198/20230101>>

Neistota sa stala charakteristickou črtou od roku 2020 až do roku 2022, kedy ochorenie COVID-19 začalo ustupovať a uložené opatrenia sa časom uvoľňovali. Pracovné podmienky sa pomaly vracali do stavu, ktorý bol pred nástupom pandémie, no vznikol takzvaný „nový normál“, ktorý už v sebe nesie črty prekonanej pandémie. Mimoriadnu situáciu vláda zrušila nariadením vlády dňa 15. septembra 2023. Tým zrušila aj väčšinu opatrení, ktoré boli zavedené tzv. lex korona zákonom.

Druhou udalosťou, ktorá vyvolala obavy v slovenskej spoločnosti, najmä s ohľadom na geologickú polohu, je vojna na Ukrajine. Ruská agresia sa vystupňovala vo februári 2022, kedy Rusko zaútočilo na Ukrajinu a mnoho ukrajinských rodín následne hľadalo prechodný domov na Slovensku. Vláda SR schválila dňa 28. februára 2022 návrh na vyhlásenie poskytovania dočasného útočiska v zmysle zákona č. 480/2002 Z. z. o azyle a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov⁷ (ďalej už len „zákon o azyle“). Z 1 510 877 osôb, ktoré prekročili hranice medzi Ukrajinou a Slovenskom, k 18. júnu 2023 požiadalo v SR o štatút dočasného útočiska 118 197 odídcov, teda takmer 8 % prichádzajúcich.⁸ Obyvatelia Ukrajiny, ktorí získali dočasné útočisko, mali rovnaký prístup k pracovnému trhu, ako občania Slovenska (okrem štátnozamestnaneckých miest). Vzniknutá jazyková bariéra, finančné a sociálne problémy a pridružená starostlivosť o psychické zdravie utečencov si vyžadovali akútne riešenie situácie. Konflikt sa stal dôležitou témou, ktorá zaznievala v jednotlivých spoločnostiach. Z daného dôvodu zamestnávateľia organizovali interné školenia, prednášky a rozhovory k téme, čo viedlo k zvyšovaniu úrovne sociálneho dialógu u zamestnancov. Témy týkajúce sa finančného trhu boli komunikované Ministerstvu financií SR, ktoré zodpovedalo za prijatie potrebných opatrení v odôvodnených prípadoch. Finančný trh sa zapojil tiež do tvorby osobitnej legislatívnej úpravy obsahujúcej novelizácie viacerých zákonov nazvanej Lex Ukrajina. Ďalšou témou v súvislosti s vojnou na Ukrajine boli reštriktívne opatrenia vydané EÚ. Sankčné opatrenia sa v súčasnosti vzťahujú na takmer 1 800 osôb a subjektov. Zoznam subjektov zahŕňa aj banky a finančné inštitúcie,

⁷ Zákon č. 480/2002 Z. z. o azyle a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Dostupné na internete: <<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2002/480/20230527>>

⁸ MINISTERSTVO VNÚTRA SR. 2023. Vláda schválila aktualizáciu Kontingenčného plánu pre riešenie mimoriadnej situácie v súvislosti s hromadným príchodom obyvateľov Ukrajiny na územie SR. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.minv.sk/?tlacove-spravy-6&sprava=vlada-schvalila-aktualizaciu-kontingencneho-planu-pre-riesenie-mimoriadnej-situacie-v-suvislosti-s-hromadnym-prichodom-obyvatelov-ukrajiny-na-uzemie-sr>>

pričom sankcie predstavujú zákaz cestovania a zmrazenie aktív. V EÚ a krajinách G7 tak bolo zmrazených 21,5 miliardy EUR a 300 miliárd EUR aktív Ruskej centrálnej banky. EÚ zakázala výkon všetkých transakcií s Ruskou centrálnou bankou, ktoré súvisia so správou rezerv a aktív. Tým táto významná banka stratila prístup k aktívam, ktoré uchováva v centrálnych bankách a súkromných inštitúciách v EÚ.

Energetická kríza vyvolaná otrasmi na svetových trhoch s energiami po uvalení sankcií na dovoz energetických surovín z Ruska je v poradí treťou analyzovanou udalosťou, ktorá vznikla ako dôsledok konfliktu medzi Ruskom a Ukrajinou. Táto situácia zároveň neočakávaným spôsobom urýchlila prechod Európy k udržateľným energetickým zdrojom a efektívnejším a šetrnejším spôsobom ich využívania. Do pracovného prostredia však priniesla nové výzvy a úlohy týkajúce sa otázok energetického zabezpečenia a plynulých dodávok týchto komodít. V súvislosti s obmedzením dodávok energií a navýšením ich ceny bolo vydané Nariadenie vlády SR č. 465/2022 Z. z., ktorým sa ustanovili maximálne ceny pre časť regulovanej dodávky elektriny a plynu pre vybraných koncových odberateľov a výšky taríf pre domácnosti a vybraných odberateľov elektriny⁹ a tiež Nariadenie vlády SR č. 19/2023 Z. z., ktorým sa ustanovujú maximálne ceny za časť regulovanej dodávky plynu pre koncových odberateľov plynu v domácnosti a malých odberateľov plynu a regulovanej dodávky elektriny pre malých odberateľov elektriny a podmienky ich uplatnenia¹⁰.

Okrem vyššie zmienených troch udalostí existujú aj ďalšie nové témy, medzi ktoré jednoznačne patria trendy a inovácie, ktoré vyvolávajú náhle a dlhotrvajúce zmeny na trhu práce a tiež pomáhajú zamestnávateľom na finančnom trhu v SR prekonávať náročné a aj krízové obdobia.

V sektorovej analýze sa budeme zaoberať tromi hlavnými udalosťami a ich dopadmi na finančný trh. Predpokladáme, že vyššie spomenuté vplyvy pandémie COVID-19, vojny na Ukrajine, či energetickej krízy, nemali výrazný dopad na ľudské zdroje na finančnom trhu

⁹ Nariadenie vlády SR č. 465/2022 Z. z., ktorým sa ustanovili maximálne ceny pre časť regulovanej dodávky elektriny a plynu pre vybraných koncových odberateľov a výšky taríf pre domácnosti a vybraných odberateľov elektriny. Dostupné na internete: <<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2022/465/20231021>>

¹⁰ Nariadenie vlády SR č. 19/2023 Z. z., ktorým sa ustanovujú maximálne ceny za časť regulovanej dodávky plynu pre koncových odberateľov plynu v domácnosti a malých odberateľov plynu a regulovanej dodávky elektriny pre malých odberateľov elektriny a podmienky ich uplatnenia. Dostupné na internete: <<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2023/19/20231021>>

a jeho jednotlivých sektoroch, pričom tento predpoklad bude v analýze overovaný. V záujme adresného a užitočného formulovania odporúčaní sú v závere analýzy doplnené ďalšie témy, ktoré v uplynulých rokoch ovplyvňovali finančný trh. Takýmito témami sú napríklad ESG (z anglického Environmental, Social and Governance, pojem ESG vznikol v roku 2006), zvyšovanie počtu podvodov (fraudov) a ďalšie nové trendy (digitalizácia, automatizácia, social work, starostlivosť o duševné zdravie a iné).

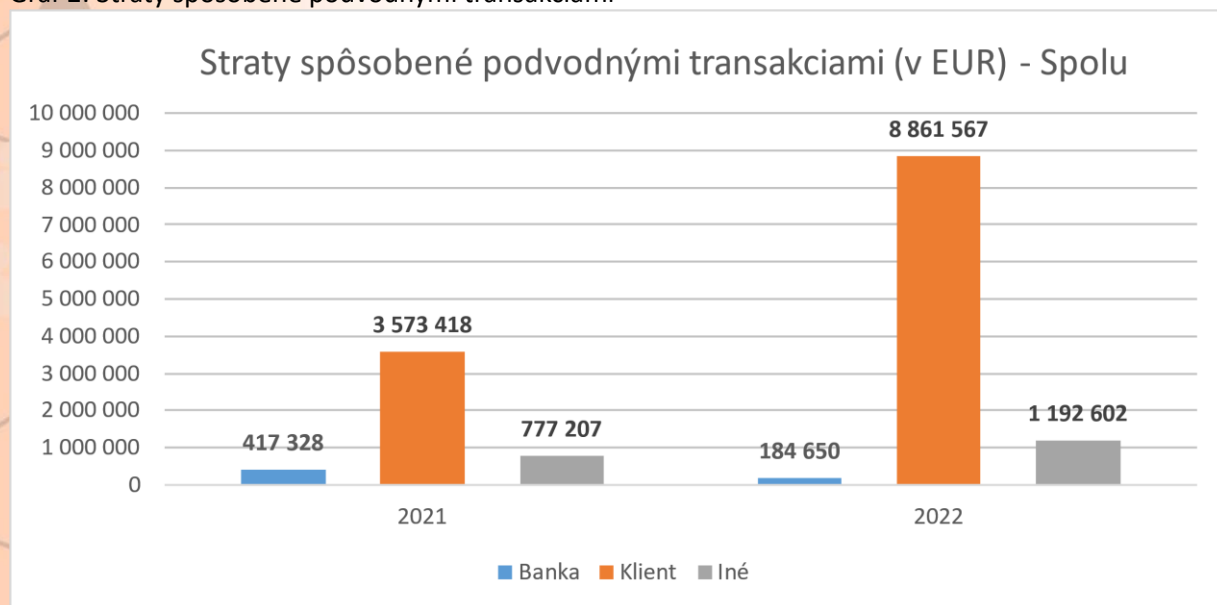
Téma ESG, teda téma udržateľnosti, môže byť vnímaná pomerne široko, pretože zahŕňa rôzne formy zníženia negatívneho dopadu činnosti spoločností na svoje okolie. ESG je však špecifické a merateľné, nakoľko ide o environmentálne, sociálne a riadiace kritériá, ktoré predstavujú súbor noriem pre spoločnosti a investori ich používajú na vyhodnotenie ich investícií. Cieľom tak je nielen finančná návratnosť investícií, ale aj pozitívny sociálny a environmentálny dopad. Investovanie v rámci ESG je v posledných rokoch jedným z najrýchlejšie rastúcich trendov v oblasti financií.¹¹ Dôraz je kladený na ochranu životného prostredia a tvorbu produktov, ktoré podporujú túto ochranu (napr. zníženie uhlíkovej stopy, pôžičky na zelené budovy, investície do zelených fondov a pod.), na podporu sociálnej oblasti (napr. diverzita a inklúzia na pracovisku, rovnosť pohlaví a odmeňovania) a na riadiacu oblasť (napr. miera korupcie, práva akcionárov a pod.).

Vplyv na počet zamestnancov na finančnom trhu a zmenu potreby zručností zamestnancov a tvorbu nových alebo zmenu pracovných pozícií má aj zvyšovanie počtu podvodov v sektore, čím sa vyvíja tlak na zavádzanie čo najúčinnějších mechanizmov na zabránenie podvodom a na edukáciu zamestnancov aj klientov. Najčastejšie formy podvodov na finančnom trhu sú phishing, vishing, smishing útoky, rozšírené sú aj falošné súťaže na sociálnych sieťach, podvody súvisiace s investovaním a falošné web stránky finančných inštitúcií. NBS zbiera od bánk údaje o výške straty spôsobenej podvodnými transakciami¹², pričom z analýz vyplýva, že straty spôsobené podvodnými transakciami z roka na rok (2021/2022) vzrástli o 250 %.

¹¹ KPMG. 2023. Udržateľnosť a ESG. Dostupné na internete: <<https://kpmg.com/sk/sk/home/sluzby/esg-spolocenske-environmentalne-socialne-riadenie-spolocnosti.html>>

¹² NBS. 2023. Polročný výkaz NBS o platobných transakciách a podvodných platobných transakciách. 2023. Dostupné z interných materiálov Slovenskej bankovej asociácie.

Graf 2: Straty spôsobené podvodnými transakciami



Zdroj: Polročný výkaz NBS o platobných transakciách a podvodných platobných transakciách (neverejný)

Uvedená situácia preto predstavuje výrazný dopyt po špecialistoch kybernetickej bezpečnosti. Na Slovensku je táto pracovná pozícia zaradená medzi TOP 3 najžiadanejšími IT pozíciami, čo dokazujú údaje od portálu profesia.sk, ktoré boli pre potreby analýzy vyžiadané, zaslané a spracované.

2. VÝCHODISKÁ A CIELE ANALÝZY

DEFINOVANIE OČAKÁVANÝCH VÝSTUPOV DOKUMENTU

Z hľadiska expertných zistení je cieľom tejto stratégie zhodnotiť súčasný stav naplnenia potrieb zamestnávateľov na finančnom trhu a na základe prekonaných krízových období definovať prípadné obsolentné pracovné pozície, identifikovať potreby vytvorenia nových pracovných pozícií a zadať požiadavky na súčasných, ako aj budúcich zamestnancov.

Okrem štatistických údajov bol zdrojom informácií a poznatkov pre túto analýzu vypracovaný dotazník týkajúci sa kľúčových udalostí a tiež expertné rozhovory so zástupcami poskytovateľov finančných služieb. Závery dotazníkového prieskumu sú doplnené o poznatky z riadených rozhovorov so zástupcami jednotlivých finančných inštitúcií na pozíciách riaditeľov ľudských zdrojov. Ideálnym výstupom tejto práce je prepojenie nových zistení s existujúcim nastavením vzdelávania a úprava edukačných procesov v rámci školstva a aj s mimoškolskými aktivitami.

Medzi základné výzvy finančného trhu patrí prekonanie energetickej krízy, naštartovanie podnikateľského prostredia, minimalizácia výpadkov v dodávateľských reťazcoch a prispôsobenie sa zmenám spotrebiteľského správania a spoločnosti. Analýza odpovedá na to, ako by sa mali pripraviť ľudské zdroje na tieto zmeny a aké opatrenia by sa mali prijať, aby boli účinné na dosiahnutie cieľov.

V neposlednom rade je potrebné zadefinovať vývoj potrieb ľudských zdrojov v čase, a to v súvislosti s prechodom na zelenú ekonomiku a nové technológie, ktorých rozvoj je rapídny a predstavujú veľký vplyv na trh práce.

VÝCHODISKÁ ANALÝZY NA FINANČNOM TRHU

Stratégia rozvoja ľudských zdrojov v sektore bankovníctva, poisťovníctva a finančných služieb do roku 2030 (ďalej len "Stratégia") analyzuje vývojové trendy vo finančnom sektore a ich vplyv na ľudské zdroje s dôrazom na digitalizáciu a digitálne inovácie.

Analýza vychádza z dotazníkov a expertných rozhovorov so zástupcami finančných inštitúcií. Tieto metódy boli použité na identifikáciu vplyvu pandémie COVID-19, vojny na

Ukrajine, energetickej krízy, ESG faktorov, aktuálnych trendov a podvodov na finančnom trhu. Výsledky z dotazníkov boli overené expertnými rozhovormi a použité pri formulovaní záverov, ktoré sa týkajú nových pozícií, zastaraných pozícií, potrebných zručností, inovácií vo vzdelávaní a riadení zamestnancov.

Dôležitým hľadiskom je aj analýza stavu zamestnancov a ich kompetencií pred začatím krízového obdobia, ktorá je podrobne opísaná v Stratégii. Následne tiež analýza súčasného stavu ľudských zdrojov vrátane charakteristík a špecifík jednotlivých oblastí na finančnom trhu, pričom hlavným cieľom tejto analýzy je identifikovať budúce potreby zamestnávateľov v sektore finančných služieb. Vplyv na slovenský finančný trh má regulačná činnosť Národnej banky Slovenska (NBS) a stav kapitálového trhu.

Celkové predpokladané vývojové trendy v sektore a ich vplyv na ľudské zdroje sú odvodené z analýzy súčasného stavu a plánovaných globálnych a domácich zmien.

FORMULÁCIA KONKRÉTNÝCH CIEĽOV

Primárnym cieľom stratégie po analytickom zisťovaní na finančnom trhu je zodpovedať otázku, aký vplyv mali uplynulé udalosti na vedomosti, zručnosti a kompetencie zamestnancov v sektore bankovníctva, poisťovníctva a finančných služieb.

Parciálnym cieľom po vyhodnotení pandémie COVID-19 je vplyv zmien, popísaných v úvode, na aktuálny spôsob riadenia zamestnancov a organizáciu práce. Predpokladaným dopadom je zmena spôsobu výkonu práce zamestnancov centrál spoločností, ako aj pracovníkov klientskych pobočiek. Ide predovšetkým o posilnenie digitálnych zručností, prácu s IKT, využívanie digitálnych nástrojov a komunikáciu na diaľku.

Druhým parciálnym cieľom po posúdení dopadov energetickej krízy v roku 2022 je preukázanie vplyvov na zmenu požiadaviek na zamestnancov a na pracovné pozície. Finančný trh vo všeobecnosti nie je energeticky náročným odvetvím. Predpokladom je však zníženie energetickej spotreby a zvýšenie efektívnosti priestorov, v ktorých sú vykonávané pracovné činnosti, avšak túto dlhodobu naplňajú finančné spoločnosti s ohľadom na ciele agendy ESG.

Posledným tretím parciálnym cieľom po vykonanej analýze v oblasti nových trendov je potenciálna zmena pracovných pozícií a zmena spôsobu práce a predloženie návrhov na

úpravu vzdelávania. Je možné očakávať, že v oblasti nových trendov na finančnom trhu bude naďalej pretrvávať zameranie na digitalizáciu, automatizáciu, zdokonaľovanie IT riešení, využívanie digitálnych technológií a s tým súvisiacich vedomostí a zručností.

HLAVNÉ CIELE ANALÝZY V JEDNOTLIVÝCH SEKTOROCH FINANČNÉHO TRHU

Z hľadiska sektorovej rady je hlavným cieľom analýzy identifikovať dopady krízového obdobia na zamestnávateľov finančného trhu a ich zamestnancov. Cieľom je najmä zistiť aktuálne potreby zamestnávateľov pre nové pracovné pozície, identifikovať nepotrebné pracovné pozície a následne zistiť stav potrieb zručností zamestnancov, ako aj vplyv týchto zmien na pracovné pozície a aktuálne vypracované štandardy.

Bankový sektor

Počas pandémie COVID-19 bankový sektor plynule poskytoval finančné služby obyvateľstvu, nakoľko funkčný platobný systém je nutný pre zachovanie fungovania spoločnosti. Oddelenia kontinuity činnosti spoločnosti (business continuity managementu) zachovali funkčné prvky kritickej infraštruktúry, otvorené pobočky a funkčné bankomaty na celom území SR.

Z pohľadu dopadov na pracovné pozície bankového sektora bude analýza posudzovať aj vplyv vojny na Ukrajine, ktorá mala podstatný dopad na oddelenia compliance a Anti-money laundering (AML – pranie špinavých peňazí). Osobnostné predpoklady a mentálne nastavenie zamestnancov umožnili niektorým bankám na potrebnú dobu presťahovať celé sesterské pobočky z Ukrajiny a zabezpečiť využívanie bankomatov a pobočiek utečencami. Tí sa následne začlenili aj na pracovný trh, čo otvorilo možnosti zamestnávať viac ľudí z Ukrajiny a následne situácia vyvolala potrebu administrácie zahraničných zamestnancov a ich začlenenie do štandardných pracovných kolektívov.

Zvýšenie efektivity pracovného prostredia z pohľadu energetickej náročnosti motivovalo zamestnancov v managemente správy budov prinášať inovatívne riešenia. Vedenie niektorých spoločností spolu so správou budov zrealizovalo mnohé zmeny vo využívaní pracovných priestorov. Kancelárie sa rekonštruovali a modernizovali na tzv. smart využitie, t. j. jedno pracovisko (jedna kancelária) už nepatria konkrétnemu

zamestnancovi/zamestnancom, ale pracovné miesta v miestnosti sa zdieľajú tým, že sa vopred objednávajú. Pomáha to v efektívnom riadení a efektívnom využívaní energetických zdrojov a financií. Zdieľaním pracovných miest sa znížil ich celkový počet, čo malo za následok zrušenie nájomných priestorov dištančných pracovísk, čo v konečnom dôsledku znamená úsporu zdrojov.

Vplyvy digitalizácie, inovácií, ESG, podvodov a aktuálnych trendov budú tiež popísané v analýze zmien potrebných zručností. Slovensko je dlhodobo zaradené medzi krajiny s najväčším rizikom automatizácie. Podľa OECD¹³ bolo v roku 2018 ohrozených automatizáciou na Slovensku takmer 35 % pracovných pozícií.

Poistný sektor

Hlavným cieľom stratégie je zanalyzovanie vplyvu uplynulých udalostí na ľudské zdroje a ich vzdelanie v sektore poisťovníctva. Ochorenie COVID-19 zasiahlo poisťný sektor z viacerých smerov. Na jednej strane postihlo pracovné podmienky zamestnancov poisťovní a ich pracovné a sociálne kontakty. Daná situácia sa tiež dotkla samotných poisťných produktov, pri ktorých sa poisťovne snažili proklientsky plniť poisťné udalosti týkajúce sa pandémie COVID-19 formou verejných prísľubov, pretože poisťné udalosti následkom pandémie sú väčšinou súčasťou výluk. Nedostatok sociálnych kontaktov spôsobil zmeny v pracovných činnostiach a tiež kolektívoch, a zároveň vyžadoval aj nastavenie vhodných pracovných postupov.

Komplikácie pri kontakte s klientmi mali dosah predovšetkým na poisťovacích poradcov a sprostredkovateľov a tiež na likvidátorov poisťných udalostí. Z dôvodu zamedzenia osobného kontaktu sa navýšila práca pre pracovníkov na helpdeskoch. Svoj zavedený systém práce museli meniť alebo prispôbovať mnohí zamestnanci tak, aby boli dodržiavané stanovené pracovné postupy a plnené lehoty, ktorými sa spoločnosti zaviazali voči svojim klientom. Zmeny pracovných podmienok si od zamestnancov vyžadovali neustálu adaptáciu a hľadanie takých riešení, aby nemali negatívny vplyv na plynulosť pracovných procesov.

¹³ OECD. 2021. What happened to jobs at high risk of automation? 2021. Dostupné na internete: <<https://www.oecd.org/future-of-work/reports-and-data/what-happened-to-jobs-at-high-risk-of-automation-2021.pdf>>

Očkovanie proti COVID-19 predstavovalo možný návrat k pôvodným pracovným podmienkam, no mnohé prechodné zmeny sa stali aj po odznení pandémie COVID-19 trvalými, o čom svedčí napríklad práca z domu, pracovné online porady a tiež väčší dôraz na domáce liečenie v prípade ochorenia.

V spojitosti s vojnou na Ukrajine je potrebné zmieniť aj energetickú krízu, ktorá sa dotkla Slovenska ako bezprostredného hraničného suseda. Táto problematika je plošného charakteru a zahŕňa aj poisťný sektor. Zamestnanci hospodárskej správy budov a nákupcovia energií boli nútení riešiť otázku energetickej spotreby v poisťovacích spoločnostiach a hľadať výhodnejšie formy dodávok energií. V danej téme sa vyžadovali odborné skúsenosti a prípadná revízia energetických systémov poisťovní. Pre takúto odbornú pracovnú činnosť spoločnosti potrebovali kvalifikovaných zamestnancov a následné plánovanie zmien s ohľadom na nedostatok energetických zdrojov. Možnosťou sa stal aj outsourcing činnosti na externú spoločnosť, ktorá mala v téme dodávok energií väčšie skúsenosti.

Popri dramatickom zvyšovaní cien energií, zabezpečujúcich kúrenie/klimatizovanie priestorov, vznikol problém aj s rastom cien pohonných hmôt (PHM). Ten ovplyvnil činnosti a procesy poisťovne najmä v súvislosti s obhliadkami poisťných udalostí a tiež mal dosah na prácu poradcov a sprostredkovateľov poistenia. Istou mierou sa rast cien PHM zaslúžil aj o vyššiu mieru online stretnutí v porovnaní s osobnými diskusiami.

Okrem uvedených negatívnych a neočakávaných vplyvov poisťovne priebežne riešili otázky vyplývajúce z legislatívy na slovenskej aj EÚ úrovni. Jednou z nich bola rovnako ako v bankovom sektore téma ESG, z ktorej vychádza potreba participácie finančného trhu na ochrane životného prostredia prostredníctvom investičných produktov, ktorých podkladové aktíva sú naviazané na akcie podporujúce ochranu životného prostredia. Napĺňanie environmentálnych požiadaviek si vyžaduje neustále sledovanie situácie v rámci EÚ a komunikáciu so správcami investičných fondov pre správne nastavenie ESG reportov za poisťovne. Na danú pozíciu je potrebné mať kvalifikovaných pracovníkov, ktorí na pracovnom trhu stále chýbajú.

Ostatný finančný sektor

Tri kľúčové udalosti a ich makroekonomické dôsledky zvýšili neistotu spojenú s vývojom hospodárstva a finančných trhov a spôsobili nárast rizík ohrozujúcich sektor finančných služieb.

Inštitúcie sa priebežne prispôbovali situáciám a novým trendom v súvislosti s digitalizáciou a ekologickou transformáciou. Sprostredkovanie je segment trhu, ktorého činnosť bola počas pandémie COVID-19 zasiahnutá nemožnosťou osobného poskytovania služieb, čo urýchlilo prechod k elektronickej forme ponúkaných služieb. Aj ostatné vyššie uvedené udalosti zanechali na finančnom sprostredkovaní stopy zmien.

Cieľom tejto analýzy je zachytenie dopadov uplynulých udalostí týkajúcich sa finančných služieb a navrhnutie riešenia pre zabezpečenie súladu pracovných činností na finančnom trhu.

3. ANALÝZA NÁHLYCH A DLHOTRVAJÚCICH ZMIEN NA TRHU PRÁCE V KRÍZACH PO ROKU 2020

3.1. IDENTIFIKÁCIA CIEĽOV, KTORÉ SA PODARILO A NEPODARILO NAPLNÍŤ ZO STRATÉGIE Z ROKU 2021

Stratégia z roku 2021 definovala strategické ciele ako „Rozvoj finančnej gramotnosti u každého občana, ako predpoklad rozvoja finančných služieb novej generácie, s dôrazom na osobnú zodpovednosť“, alebo „Automatizovaný, robotizovaný a inteligentný finančný trh založený na veľkých dátach, smart kontraktach a technologických inováciách“, ktoré je potrebné postupne zavádzať a implementovať aj v systéme vzdelávania (najmä v systéme základných škôl (ZŠ) a stredných škôl (SŠ)). Zavedenie týchto cieľov by pri najlepšej snahe a plnej podpore vlády a dotknutých ministerstiev trvalo niekoľko rokov. S ich dopadmi a administratívnymi výsledkami (nie merateľnými výsledkami) by sme mohli pracovať v nasledujúcich rokoch (pri merateľných v nasledujúcich desaťročiach).

Najväčším posunom, aj keď zatiaľ len v podobe nasmerovania a strategického konceptu pre ďalšie konkrétne úpravy, je prijatie súboru zákonov z dielne Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu SR, ktoré položili základy reformy školstva¹⁴. Tieto ciele sa plne zhodujú s cieľmi stanovenými sektorovou radou.

Vo zvyšovaní finančnej gramotnosti sú výrazné aktivity NBS, ktorá vytvorila a realizuje Stratégiu NBS na podporu finančnej gramotnosti¹⁵ a to najmä prostredníctvom portálu 5penazi¹⁶. Ciele a úlohy NBS z predmetnej stratégie sa prekrývajú s definovanými cieľmi a úlohami zo Stratégie z roku 2021.

Niektoré odborné školy zaviedli do svojich osnov učebný predmet podnikanie, ktorý sa sčasti venuje aj finančnej stránke podnikania a finančnej zodpovednosti.

¹⁴ MINISTERSTVO ŠKOLSTVA, VEDY, VÝSKUMU A ŠPORTU SR. 2021. Položili sa základy reformy školstva. 2021. Dostupné na internete: <<https://www.minedu.sk/polozili-sa-zaklady-reformy-skolstva/>>

¹⁵ NBS. 2019. Stratégia NBS na podporu finančnej gramotnosti. 2019. Dostupné na internete: <<https://nbs.sk/aktuality/strategia-nbs-na-podporu-financnej-gramotnosti/>>

¹⁶ SPENAZI.SK. 2023. Informačno-vzdelávací portál o financiách. 2023. Dostupné na internete: <<https://5penazi.sk>>

V oblasti ďalšieho vzdelávania dospelých sa realizoval projekt na vytvorenie systému overovania kvalifikácií, ktorý vychádza zo zákona č. 568/2009 Z. z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov¹⁷ (ďalej už len „zákon o celoživotnom vzdelávaní“). V roku 2021-2023 sa realizovala prípravná a overovacia fáza tohto systému. Jeho víziou je umožniť každému občanovi overenie kvalifikácie získanej inak ako formálnou cestou, teda mimo školského systému. Vedomosti, zručnosti a kompetencie získané napríklad neformálnym vzdelávaním, neformálnym učením sa alebo praxou počas kariéry by tak boli odborne preverené a potvrdené. Štátom uznané osvedčenia o profesijnej kvalifikácii by efektívne napomohli uchádzačom o zamestnanie dokladovať pracovnú spôsobilosť pre konkrétne povolanie či zamestnanie, čo by uľahčilo výberové konania na strane zamestnávateľov. Správne nastavenie systému a prijatie príslušnej legislatívy by výrazne podporilo motiváciu zamestnancov pre ďalšie vzdelávanie – rozvoj vedomostí, schopností a kompetencií v určitej profesijnej oblasti, ktoré by mohli završiť získaním dôveryhodného potvrdenia o splnení potrebných kvalifikačných štandardov.

Zo sektoru bankovníctva, finančných služieb a poisťovníctva sa do projektu zapojili realitné profesie. Finančné vzdelávanie je regulované osobitnou legislatívou a podlieha priamo pod supervíziu NBS a vzdelávacích inštitúcií, ktoré majú oprávnenie vykonávať vzdelávanie a odborné skúšky, a preto ich overovanie v navrhovanom systéme nebolo vhodné. Pilotné overovania zabezpečili stavovské asociácie. Celkovo bolo v projekte overených 68 uchádzačov - z toho 42 realitných maklérov a 26 špecialistov v oblasti správy nehnuteľností. Možno preto konštatovať, že časť z navrhovaných opatrení v oblasti celoživotného vzdelávania sa úspešne otestovala v praxi. Navrhujeme preto pokračovanie v týchto aktivitách.

Ďalšou pozitívnou správou je rozšírenie a modifikácia projektov Erasmus Plus. Nové podmienky umožňujú lepšie využitie medzinárodných vzdelávacích projektov a zapojenie sa subjektov do týchto programov pre praktické vzdelávanie dospelých.

¹⁷ Zákon č. 568/2009 Z. z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Dostupné na internete: <<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2009/568/20150901>>

Podstatným hľadiskom pri definovaných systematických cieľoch je čas, ktorý od Stratégie z roku 2021 ešte nebol poskytnutý. Pozitívom je, že smerovanie a úvodné strategické zmeny boli zahájené. Pokiaľ v nastavených procesoch z obsahového hľadiska, ako aj časového hľadiska budú dotknuté inštitúcie a nimi zriadené orgány postupovať kontinuálne, dosiahnutie cieľov je možné. Veľkú časť opatrení zo stratégie z roku 2021 mala realizovať Rada pre finančnú gramotnosť a to najmä z dôvodu, aby mnohé čiastočné aktivity v súvislosti s finančnou gramotnosťou boli koordinované, evidované a vyhodnocované. Rada pre finančnú gramotnosť nebola vytvorená.

Je nutné konštatovať, že navrhované zmeny potrebujú pre svoju realizáciu aj aktívne vedenie a koordináciu projektov na najvyššej úrovni vedenia najmä Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu SR, ktoré je politicky nominované a môže mať rozdielne priority a ciele. Keďže väčšina návrhov opatrení, aktivít a úloh zo stratégie do roku 2021 nebolo prijatých štátnymi orgánmi, môžeme konštatovať len čiastočný progres.

3.2. POTREBA ANALÝZY NA FINANČNOM TRHU

Finančný trh (najmä jeho časť bankovníctva a poisťovníctva) sú jednými z najviac regulovaných a dohliadaných subjektov v národnom hospodárstve. Napriek veľkej regulácii sektora je nutné konštatovať, že nie je pravidelne realizovaný prieskum alebo monitoring podmienok realizácie zamestnávania, výkonu práce alebo podmienok zamestnávania zo strany samotných regulačných orgánov alebo iných inštitúcií a agentúr. Údaje o dopadoch ostatných krízových období alebo aktuálnych trendov nie sú dostupné alebo spracované v podobe analýzy. Aj z tohto dôvodu sa sektorová rada Bankovníctvo, finančné služby a poisťovníctvo rozhodla realizovať svoj prieskum a expertné rozhovory za účelom zistenia týchto skutočností a dopadov na finančný trh. Za jednotlivé sektory bol realizovaný spoločný prieskum v podobe dotazníkového zisťovania. Vychádzalo sa zo spoločne definovaných problematických okruhov a otázok (konkrétne otázky sú uvedené priamo v grafoch od kapitoly 3.5), ktoré boli následne mierne prispôsobené sektorom bankovníctva, poisťovníctva a iných finančných služieb.

Okrem troch hlavných negatívnych svetových skutočností, a to pandémie COVID-19, vojny na Ukrajine a energetickej krízy, aj naďalej v značnej miere ovplyvňujú fungovanie finančného

trhu nové trendy. Tieto predstavujú príležitosti pre inovácie, obnovu po koronakríze a hospodársky rast. Vývoj a rýchlosť digitálnej transformácie a digitálnych služieb bude závisieť od schopnosti využívať existujúce údaje. V záujme odolnosti a udržateľnosti by mali finančné subjekty pri príprave svojich obchodných plánov a modelov klásť dôraz na riešenie štrukturálnych výziev a rizík vyplývajúcich z digitalizácie finančných služieb.

3.3. PESTLE ANALÝZA

Politické faktory:

- Zákony a politiky uplatňované vládou, od roku 2022 aj hrozba zavedenia bankového odvodu alebo špeciálnej dane, špeciálny odvod regulovaných subjektov a daň z poistenia, či možné zahrnutie bankového sektora do osobitného odvodu regulovaných subjektov, majú a môžu mať ďalší podstatný negatívny finančný dopad na finančný trh.
- Nestabilná politická situácia - viaceré systematické zmeny diskutované s ministerstvami po zmene vlády nepokračujú, menia sa priority, neočakávané a nediskutované poslanecké návrhy.
- Politická kampaň s dopadom na finančný sektor, v prípade poplatkov a úrokových sadziieb potreba argumentácie štatistikami a riadnymi dátami.
- Finančný trh potrebuje možnosti na lobing, konštruktívnu diskusiu a riadny legislatívny proces (hrozby v podobe nediskutovaných poslaneckých návrhov, skráteného pripomienkovacieho konania bez odbornej diskusie).

Ekonomické faktory:

- Najdôležitejšími ekonomickými premennými sú správanie hrubého domáceho produktu (HDP), miera nezamestnanosti, cenová hladina a obchodná bilancia. Slovenská ekonomika začala rok 2023 s rastom HDP na úrovni 1 %, jej napredovanie však bolo najpomalšie za posledné dva roky.
- Rast ekonomiky potiahol prebytok v zahraničnom obchode a pretrvávajúci rast investícií podnikov. Tlmiaci účinok mal pokles výdavkov domácností. Spomedzi

odvetví pomohla najmä rastúca výkonnosť priemyslu, ako aj obchodu a dopravy. HDP v 1. štvrtroku 2023 medziročne vzrástol o 1 % (v stálych cenách, sezónne neupravený). Objem HDP v bežných cenách bol medziročne vyšší o 13 % a dosiahol 27,7 mld. eur. V medzikvartálnom porovnaní po sezónnej úprave (oproti 4. štvrtroku 2022) vzrástlo HDP o 0,3 %.¹⁸

Sociálne faktory:

- Náboženstvo, viera, kultúra, zvyky, záujmy a preferencie ľudí. Všetky tieto prvky ovplyvňujú priaznivým alebo nepriaznivým spôsobom výsledky, ktoré chce spoločnosť dosiahnuť.
- Cirkevné organizácie zohrávajú dôležitú úlohu pri poskytovaní pomoci počas vojny na Ukrajine (poskytujú pomoc na hraniciach počas vojny na Ukrajine – napr. Caritas, Slovenská katolícka charita a ďalší).¹⁹
- Zdravotne znevýhodnené osoby, prispôsobovanie produktov a služieb zdravotne znevýhodneným osobám, implementácia legislatívnych opatrení.

Technologické faktory:

- Vplyv inovácií, automatizácie, digitalizácie a nových trendov na finančnom trhu – napr. biometria, elektronické podpisovanie, investovanie finančných inštitúcií do elektronizácie (uzavretie obchodu bez prítomnosti klienta na pobočke), aplikácie, umelá inteligencia, komunikácia s klientom na diaľku.

Legislatívne faktory:

- Tvorba právnych predpisov predstavuje jedno z najdôležitejších poslání zákonodarcu, ktoré sa dotýka celej našej spoločnosti, z toho dôvodu je viac než potrebné, aby práve tvorba právnych predpisov bola realizovaná v súlade

¹⁸ ŠTATISTICKÝ ÚRAD SR. 2023. Hrubý domáci produkt v 1. štvrtroku 2023. 2023. Dostupné na internete: <https://bit.ly/SUSR_HrubyDomaciProdukt2023Slovensko>

¹⁹ SME. 2022. Ako pomôcť Ukrajincom? Tu nájdete organizácie, cez ktoré sa to dá. 2022. Dostupné na internete: <<https://domov.sme.sk/c/22849713/chcete-pomoc-utekajucim-ukrajincom-tu-najdete-organizacie-cez-ktore-sa-to-da.html>>

s legislatívnymi pravidlami. Úprava stavebného sporenia zmenou zaužívaného modelu. Z troch stavebných sporiteľní dve oznámili ukončenie svojej činnosti, čo má vplyv na počet zamestnancov. Vplyv ochrany spotrebiteľa - legislatíva EÚ transponovaná do nášho právneho poriadku, implementácia legislatívnych opatrení.

Ekologické alebo environmentálne:

- Zelená ekonomika, udržateľnosť, Plán obnovy - agenda ESG.
- Externé javy – povodne, tornáda, búrky a pod. majú stúpajúcu tendenciu, čo ovplyvňuje sumu vyplatených poistných plnení.

3.4. AKTUÁLNA STRATEGICKÁ SWOT ANALÝZA ĽUDSKÝCH ZDROJOV NA FINANČNOM TRHU

INTERNÉ

Silné stránky

1. Stabilný a relatívne konzervatívny finančný trh
2. Dostatočná (aktuálna) ziskovosť sektora pre tvorbu nových investícií
3. Dostupné a geograficky pokryté poskytovanie bankových služieb, poistných služieb, investičných služieb ako aj iných finančných služieb
4. Rozmanité možnosti kariérneho rastu a pracovných pozícií na finančnom trhu
5. Podpora zamestnancov zo strany ľudských zdrojov
6. Ideálna veľkosť trhu na testovanie inovatívnych technológií v praxi, vysoké pokrytie internetom a prístup klientov k vývoju a zavádzaniu inovácií
7. Prítomnosť nadnárodných korporácií s know how a skúsených zamestnancov v regióne
8. Digitalizácia vo finančných službách ako podpora rozvoja aktivít
9. Rast v predaji finančných produktov, ako napr. neživotného poistenia
10. Kvalifikovaná a flexibilná pracovná sila motivovaná príležitosťami rastu
11. Silné regulačné pravidlá s kvalifikovaným dohľadom NBS nad finančným trhom
12. Dostupnosť údajov o subjektoch, možnosť hĺbkových analýz
13. Nadštandardná legislatíva v oblasti kybernetickej bezpečnosti
14. Slovenské banky patria k najstabilnejším a najodolnejším v rámci EÚ. Úroveň kapitálu dosahuje jednu z najvyšších úrovní za posledné roky. Podobne aj ziskovosť, likvidita a kvalita úverov dosahujú vysoké úrovne. Na slovenské banky sa v rámci Jednotného mechanizmu dohľadu aplikujú všetky regulačné požiadavky a podliehajú harmonizovanému dohľadovému prístupu ECB

15. Počas pandémie COVID-19 zohral bankový sektor zásadnú úlohu. Nepretržitým poskytovaním úverov a uspokojovaním likviditných potrieb domácností a nefinančných podnikov podporoval reálnu ekonomiku.²⁰

Slabé stránky

1. Nedostatočná ekonomická vzdelanosť a nízka priemerná finančná gramotnosť obyvateľstva
2. Nedostatočná osвета obyvateľstva o poisťovníctve
3. Dlhodobo pretrvávajúci negatívny názor na poisťovníctvo
4. Nízka úroveň rozvinutosti kapitálového trhu
5. Pokles predaja životného poistenia
6. Vysoký podiel zahraničného kapitálu
7. Množstvo fúzií jednotlivých poisťovní
8. Odliv skúsených pracovníkov na zahraničné trhy
9. Nedostatočne pripravení študenti do praxe
10. Rigidná regulácia slovenských zákonodarcov a limitácia konkurencie na EU trhoch
11. Nízke prepojenie s praxou
12. Absencia reforiem školstva a neadekvátny systém vzdelávania absolventov škôl
13. Nedostatočný nábeh na digitalizáciu
14. Absencia resp. veľmi nízka účasť zástupcov rizikového kapitálu, ako jedného zo zdrojov financovania startupov
15. Nízke právne povedomie zakladateľov FinTech o regulačných požiadavkách a ich zmenách na zabezpečenie súladu s právnymi predpismi
16. Absencia stratégií celoživotného vzdelávania na využitie potenciálu starnúcej pracovnej sily vo firmách, aby sa zabezpečila vyššia pridaná hodnota dostupnej pracovnej sily

EXTERNÉ

Príležitosti

1. Rozšírenie využívania digitálnych zručností klientov pre poskytovanie inovácií
2. Prilákanie investícií od akcionárov do vývoja a testovania inovácií
3. Zapojenie bankového a poisťného sektora do duálneho vzdelávania
4. Podpora stredného a vysokého školstva formou šírenia osvedy o finančnom trhu
5. Prebratie príkladov dobrej praxe zo zahraničia
6. Rozšírenie digitalizácie v spolupráci so štátnymi orgánmi a inštitúciami

²⁰ ŠTATISTICKÝ ÚRAD SR. 2023. Inflácia - indexy spotrebiteľských cien v marci 2023. 2023. Dostupné na internete: <https://bit.ly/SUSR_Inflacia2023Slovensko>

7. Využívanie nižších nákladov na implementáciu v dôsledku optimálnej veľkosti
8. Tvorba zaujímavých pozícií a pracovných podmienok pre zamestnancov
9. Z dôvodu zvýšeného vplyvu externých činiteľov (zmeny počasia) je zvýšený dopyt po neživotnom poistení
10. Podpora analytického myslenia zamestnancov pri tvorbe produktov a vyhodnocovaní ich výkonnosti
11. Podpora zelenej ekonomiky a nástrojov na zelené financovanie
12. Rozvíjajúce sa FinTech prostredie v EÚ poskytuje potenciál rastu pre nové spoločnosti v sektore
13. Vývoj a nasadzovanie regulačných a dohliadacích finančných inovácií (RegTech, SupTech)
14. Otvorenie slovenského finančného trhu finančným inováciám môže prilákať na Slovensko zahraničné talenty
15. Cezhraničné poskytovanie finančných služieb prostredníctvom passportingového režimu
16. Rozvoj platobných služieb, okamžité platby, otvorené API
17. Komplexná systémová zmena vzdelávania a spoločenská objednávka skvalitnenia celoživotného vzdelávania
18. Nutnosť finančného a digitálneho do vzdelávania
19. Aktívne zapojenie sa do dátovej ekonomiky, zvyšovanie právneho a finančného povedomia
20. Spotrebitelia uskutočňujú čoraz viac platieb mimo hotovosti a obmedzujú návštevy pobočiek, investície do digitálneho bankovníctva - napĺňanie požiadaviek klientov v rámci viackanálových produktov a služieb
21. Získanie a udržanie si odborníkov na technológie patrí medzi kľúčové ciele

Hrozby

1. Odvodové zaťaženie finančného sektora
2. Dlhodobé vysoké odvodové zaťaženie práce
3. Riziko podpoistenia, ktoré vzniká z dôvodu vysokej inflácie a všeobecného zvyšovania cien
4. Vysoký podiel zahraničného kapitálu a vzdialenosť rozhodovania o inováciách
5. Vysoká miera neodôvodneného zasahovania do podnikateľského prostredia
6. Nestabilita a nepredvídateľnosť legislatívneho prostredia
7. Deficit kvalifikovanej pracovnej sily na pracovnom trhu z dôvodu odchodu do zahraničia
8. Nedostatočná príprava budúcich zamestnancov v rámci vzdelávania na stredných a vysokých školách
9. Nezavedenie reformy školstva a zvyšovanie rozdielov oproti krajinám EU

10. Pretrvávajúca diskriminácia v rozsahu občianskych práv a nezáujem žiť v takom prostredí
11. Vysoká inflácia - v marci 2023 poklesla inflácia na úroveň z októbra minulého roka na 14,8 %. Medziročne rástla od začiatku roka 2021, vo februári tohto roka tretíkrát v priebehu predošlých štyroch mesiacov dosiahla doterajšie maximum 15,4 %. Spotrebiteľské ceny tovarov a služieb v marci medzimesačne vzrástli o 1,2 %
12. Makrofinančné dôsledky spôsobené inváziou Ruska na Ukrajinu
13. Časté príklady goldplatingu národnej legislatívy nad rámec právnej úpravy
14. Zvýšené kybernetické riziká spojené aj s vojnou na Ukrajine
15. Klesajúci záujem študentov o matematiku a technické smery a odliv talentov môže viesť v budúcnosti k výraznému nedostatku kvalifikovanej pracovnej sily v sektore
16. Riadenie kreditného rizika a kapitálová vybavenosť - k potenciálnym negatívnym účinkom na banky prispievajú i výraznejšie externé zdroje rizík, napr. trvalo vysoký pomer súkromnej zadlženosti k HDP, ktoré môžu do budúcnosti spôsobiť zhoršenie udržateľnosti niektorých nefinančných podnikov a domácností
17. Udržateľnosť obchodných modelov a riadenie - cyklické výzvy spojené s krízou COVID-19 sa bánk dotkli najmä v podobe zvýšenej potreby tvorby opravných položiek. Pandémia však zároveň narušila ich schopnosť generovať príjem a tlačila na už aj predtým nízku mieru výnosov a ziskovosti
18. Kybernetické riziko je regulátormi označené ako najväčšie riziko finančnej stability. Vzhľadom na vysoko prepojenú povahu bankového sektora a jeho závislosti od kritických poskytovateľov služieb tretích strán, musí finančný sektor implementovať konkrétne kroky na zmiernenie rizík a odolnosť v súvislosti s frekvenciou a vplyvom kybernetických hrozieb.²¹

Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

3.5. ANALÝZY, DOTAZNÍKOVÉ ZISŤOVANIA A EXPERTNÉ ROZHOVORY

Na začiatku mája 2023 vydalo Svetové ekonomické fórum „Správu o budúcnosti pracovných miest v roku 2023“²², ktorá sa venuje vplyvu makro a technologických trendov na pracovné miesta a zručnosti a taktiež na stratégie transformácie pracovnej sily, ktoré plánujú využívať v časovom horizonte rokov 2023 – 2027. Predpokladá sa, že zavádzanie technológií

²¹ KPMG. 2022. Výzvy a očakávania bankového sektora v roku 2022. 2022. Dostupné na internete: <<https://kpmg.com/sk/sk/home/media/press-releases/2022/05/bankovy-sektor-2022.html>>

²² WORLD ECONOMIC FORUM. 2023. About - Our Mission. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.weforum.org/about/world-economic-forum>>

zostane kľúčovou hnacou silou transformácie spoločnosti. Najvýraznejší vplyv budú mať nové technológie a rozširovanie digitálneho prístupu. Nové trendy sú najmä rozvoj Big Data, využívanie cloudových služieb a umelá inteligencia. Nástroje umelej inteligencie začali skúšať a využívať zamestnanci vo svojej rutinnej práci. Umelá inteligencia ako nástroj na uľahčenie práce vie nahradiť manuálnu a monotónnu prácu a pravdepodobne do budúcnosti výrazne zvýši produktivitu jednotlivcov. Umelá inteligencia môže pomôcť na finančnom trhu najmä pri zbere a analýze dát, pri zautomatizovaní opakovaného testovania, automatizácii písania poznámok, súhrnov, článkov, pri PR aktivitách a službách zákazníkom. Služi aj ako nástroj na odhaľovanie podvodov, hodnotenie rizík, investičnú analýzu a algoritmické obchodovanie. Vďaka analýze veľkého množstva údajov môže zablokovať podozrivé transakcie alebo objaviť nové typy podvodov. Predpokladá sa zvýšený záujem o dátových inžinierov, špecialistov na umelú inteligencia a strojové učenie, špecialistov na udržateľnosť a analytikov obchodnej inteligencie. Umelá inteligencia však nedokáže v súčasnosti a pravdepodobne ani do budúcnosti nahradiť zodpovednosť, kritické myslenie, ľudský zdravý rozum, tvorivosť a emocionálnu komunikáciu.

Okrem technologických trendov má vplyv na tvorbu alebo znižovanie počtu pracovných miest najmä hospodárska situácia spojená s negatívnymi makroekonomickými trendami, ako sú dôsledky vojny na Ukrajine, energetická kríza a vysoká inflácia.

Keďže sme v úvode analýzy predpokladali, že zadané vplyvy ako COVID – 19, energetická kríza a vojna na Ukrajine nemali významný dopad na finančný sektor čo sa týka potreby vzniku nových pozícií, prípadne zániku obsolentných pozícií, rovnako tak vplyvu na zručnosti zamestnancov finančného sektora, rozšírili sme skúmané vplyvy a dopady o tému podvodov. Po pandemickom období bol zaznamenaný výrazný nárast podvodov rôznych druhov. Následne bol zisťovaný dopad týchto konaní na organizáciu práce, nové pracovné pozície a zručnosti.

Podľa výsledkov z dotazníkového prieskumu sa vplyvom zvýšeného počtu podvodov vo finančnom sektore mení organizácia práce, keďže je potrebných denne viac blokácií finančných prostriedkov klientov s cieľom zabrániť ich podvodnému odcudzeniu. Viaceré inštitúcie začínajú nahrádzať hierarchické organizovanie pozícií (pracovník, špecialista,

manažér) projektovými skupinami, ktoré sa zameriavajú na konkrétne činnosti, resp. oblasti. Okrem organizácie práce sa vplyvom podvodov navyšujú počty zamestnancov prevažne IT oddelení. Táto požiadavka vznikla s ohľadom na prechod spoločností na vyššiu úroveň zabezpečenia IKT, ktorá si vyžaduje znalosti z oblasti bezpečnosti interných systémov.

Otázkami v dotazníku sme sa snažili identifikovať zmeny v pracovných pozíciách. Predpokladali sme, že vznikne potreba klást' väčší dôraz na logiku, kritické myslenie, keďže podvody sú fundovanejšie a ťažšie odhaliteľné. Aj s ohľadom na vojnu na Ukrajine pribúdali podvody, následkom čoho sa sledovali viac toky peňazí, obeh hotovosti či zamieňanie UAH za EUR. Vo väčšom počte boli zaznamenané online hackerské útoky.

Tieto zistenia z dotazníka sme následne overovali a prehľbovali expertnými rozhovormi s manažermi HR oddelení, špecialistami na problematiku ESG, zástupcami business continuity a špecialistami v oblasti podvodov a bezpečnosti IT systémov.

Expertnými rozhovormi sa potvrdilo, že vplyvom podvodov sa kladie pri výbere zamestnancov väčší dôraz na analytické a kritické myslenie a IT kvalifikáciu. V spôsobe riadenia ľudí sa dostáva do popredia agilný prístup. Začiatky boli v oblasti IT, potom v oblasti biznisu a v súčasnosti je rozšírený aj vo finančných oddeleniach, HR oddeleniach, dokonca aj na pobočkách.

Bankový sektor zaznamenal po roku 2020 bezprecedentný nárast podvodov rôzneho druhu. Ak napríklad banky riešili predtým phishing²³ raz za kvartál, tak teraz je to približne 5-krát do týždňa. Klienti sú manipulovaní cez sociálne inžinierstvo. Spôsob, ktorým bol predtým riadený svet, je na toto neaplikovateľný. Je nevyhnutné, aby sa tejto téme venovalo viac ľudí z rôznych oblastí bezpečnosti, compliance, podnetov a sťažností a starostlivosti o zákazníkov (customer experience). Z expertných rozhovorov vyplýva, že trendom v organizácii práce v bankovom sektore je vytvorenie agilného tímu, ktorý sa venuje podvodom (fraudom) a má „product ownera“ tímu. Rovnako došlo k navýšeniu počtu pracovníkov v tejto oblasti (head count). Obdobne aj v poisťovníctve sa po roku 2020 vplyvom popísaných udalostí zvýšil počet podvodných konaní predovšetkým v oblasti nahlásených poisťných udalostí.

²³ BANKY.SK. 2023. Phishing, pharming, vishing, spoofing, trashing, quishing - vysvetlenie a príklady. 2023. Dostupné na internete: <<https://banky.sk/phishing-pharming-vishing-spoofing-trashing-quishing-vysvetlenie-a-priklady/>>

Čo sa týka metodiky pri dotazníkovom zisťovaní, využitý bol online nástroj Microsoft Forms. Dotazníkové zisťovanie sme rozdelili na tri samostatné dotazníky pre možnosť jeho rozloženia v čase pre respondentov. Dotazníky boli rozdelené na 6 oddelených tém: Pandémia COVID-19, Konflikt na Ukrajine, Bezpečnosť, Energetická kríza, ESG a Nové trendy. Dotazníky obsahovali spoločne 51 otázok, vrátane doplňujúcich otázok. Väčšinou boli otázky formulované tak, aby boli poskytnuté aj možnosti jednotlivých preddefinovaných odpovedí s možnosťou ich výberu. Dotazníky boli distribuované bankám, pobočkám zahraničných bánk a poisťovniam podnikajúcim na Slovensku, finančným inštitúciám, ako aj finančným sprostredkovateľom. Dotazníkové zisťovanie bolo realizované v termíne od 18. mája 2023 do 19. júna 2023 a zúčastnilo sa ho 24 respondentov (nie všetci respondenti odpovedali na všetky dotazníky alebo okruhy otázok). Dotazníky boli prístupné online.

Následne sme realizovali samostatné expertné rozhovory s vybranými subjektami, najmä väčšími spoločnosťami, ktoré sa venovali všetkým témam. Expertné rozhovory sme realizovali anonymizovane (bez možnosti identifikácie respondenta a jeho odpovede) tak, aby nedošlo k porušeniu práva ochrany hospodárskej súťaže.

Z hľadiska expertných zistení v danom sektore za sektorovú radu Bankovníctvo, finančné služby a poisťovníctvo je možné konštatovať, že finančný sektor aktívne reagoval na všetky krízové obdobia a dopady nimi vyvolané. Stanovené krízové obdobia mali vplyv skôr na vedomosti a zručnosti ako samotné pozície.

Možnosti boli áno, nie a N/A alebo n/a, čo je bežná skratka pre anglický výraz Not Available, Not Applicable, Not Assessed, alebo No Answer, čo znamená nedostupné, neaplikovateľné, nestanovené, nevzťahuje sa alebo bez odpovede.

Ďalšou dôležitou úlohou sa stalo zhodnotenie existujúcich pracovných činností v Národnej sústave povolanií²⁴ riaditeľmi ľudských zdrojov a vyselektovanie povolanií, ktoré sa využívajú, zaznamenali sa v nich zmeny alebo vznikli nové, ktoré daná sústava neeviduje. Súčasťou analýzy sú aj údaje z pracovného trhu vo finančnom sektore, ktoré poskytol pracovný portál Profesia.sk.

²⁴ SUSTAVAPOVOLANI.SK. 2023. Sektorové riadené inovácie. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.sustavapovolani.sk>>

3.5.1. PANDÉMIA COVID-19

Bankový sektor

Graf 3: Vyvolala pandémia COVID 19 potrebu rušenia pracovných pozícií vo Vašej spoločnosti?



Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

Ak áno, akých:

- primárne pobočkoví zamestnanci, zamestnanci call centier.

Expertné rozhovory potvrdili, že COVID-19 mal len malý priamy vplyv na pracovné pozície vo finančnom sektore. Respondenti pri odpovedi „Áno“ mali na mysli nie úplné zrušenie pracovnej pozície, ale iba zníženie počtu pracovníkov na určitej pracovnej pozícii z dôvodu efektívnosti. Skôr sa respondenti stretli so zlučovaním pracovných pozícií, ako aj prevádzok (pobočiek), čo rovnako smerovalo k vyššej efektívnosti a redukcii počtu zamestnancov.

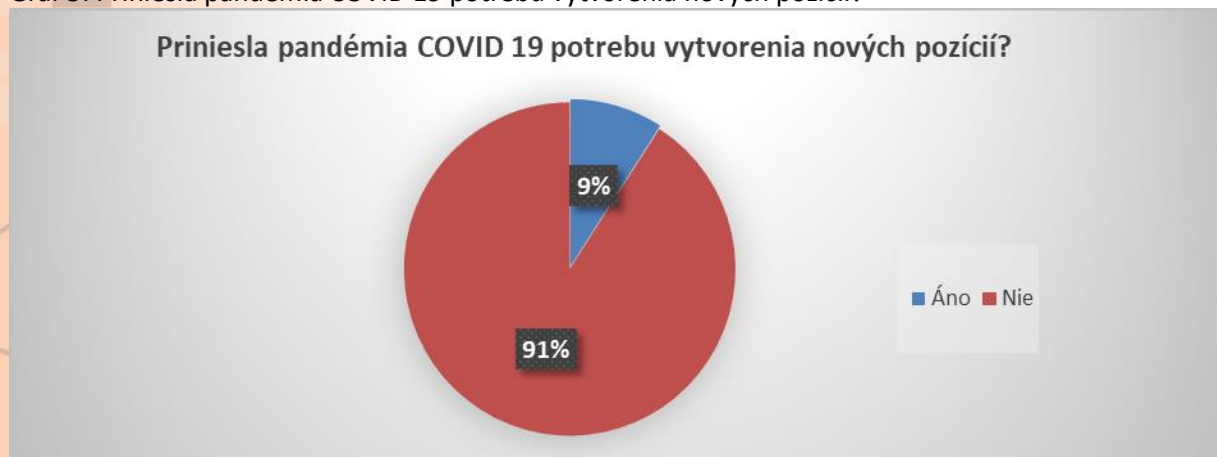
Graf 4: Mala pandémia vplyv na počet Vašich zamestnancov?



Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

Pandémia podľa respondentov nemala zásadný vplyv na počet zamestnancov (nedošlo jej vplyvom k výraznému zníženiu počtov). Skôr dochádzalo podľa respondentov k ich preskupeniu.

Graf 5: Priniesla pandémia COVID 19 potrebu vytvorenia nových pozícií?



Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

Respondenti označili odpoveďou áno pozíciu koordinátor aktivít zameraných na duševné zdravie.

Novým fenoménom vyvolaným COVID-19 je situácia, kedy zamestnanci kladú väčší dôraz na svoje fyzické, ako aj psychické zdravie a očakávajú od zamestnávateľa podporu. Tému duševného zdravia sa venuje väčšia pozornosť a aktívne sa ňou zamestnávateľia zaoberajú. Ide najmä o témy psychologického bezpečia, fyzického zdravia (ľudia sa cítili neistí, napr. či nestratia prácu, alebo budovanie vzťahov s kolegami a riadiacim pracovníkom bolo problémové).

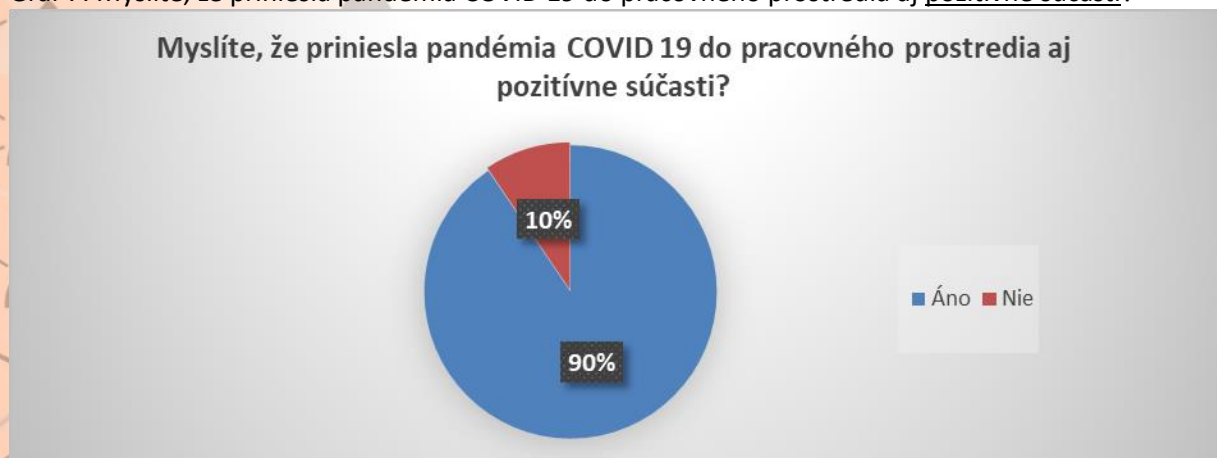
Graf 6: Sledujete po pandémii a nábehu na pracovný život spred pandémie zmeny v pracovných návykoch zamestnancov?



Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

Aj v expertných rozhovoroch bolo potvrdené, že najmä počas COVID-19 došlo k mentálnemu posunu zamestnancov a preferencii svojho osobného života pred pracovným životom, aj na úkor výšky ich odmeny alebo zmeny náplne práce.

Graf 7: Myslíte, že priniesla pandémia COVID 19 do pracovného prostredia aj pozitívne súčasti?



Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

Ak áno, aké:

- vyššia efektivita práce použitím IT technológií,
- zvýšenie pomeru práce z domu,
- zvýšenie ekonomickej hospodárnosti kancelárií spoločnosti,
- posilnenie dôvery medzi zamestnancom a zamestnávateľom,

- zamestnanci sú zodpovednejší voči sebe aj voči svojim kolegom hlavne čo sa týka ich zdravotných indispozícií.

Počas expertných rozhovorov boli identifikované a rozvinuté ako pozitívne dopady napr. posilnenie dôvery v zamestnávateľa, istota práce a výplaty, zodpovednosť zamestnancov a kontrola práce, zvýšenie ohľadu na zdravotné indispozície ľudí a kolegov, zvýšenie komunikačných zručností vzhľadom na ťažšie podmienky komunikácie s klientmi bez fyzickej prítomnosti.

Graf 8: Využíva Vaša spoločnosť rozvoj primárne interných zamestnancov na obsadzovanie nových pozícií?



Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

Respondenti na túto otázku pri odpovedi nie uviedli, že nové pozície si vyžadujú špecifické zručnosti a spoločnosť nemá dostatok interných zamestnancov.

Napriek tomu, že na otázku boli vo veľkej miere pozitívne odpovede, v expertných rozhovoroch sa to nepotvrdilo. Skôr sa v praxi zamestnávateľa, pokiaľ majú nastavené aktívne programy kariérnej zmeny a rastu, stretávajú s využitím interných zamestnancov na maximálne 30 % obsadzovaných miest. Napr. v centrále banky potrebujú špecifické zručnosti, no pracovníci z pobočiek nemajú dostatočnú vybavenosť. Na riadiace pozície a špecifické bankové činnosti a produkty sa používajú špecialisti.

V expertných rozhovoroch bola uvedená aj možná inšpirácia pre takýto postup, kde môže dôjsť k zmene z fyzických pobočiek na virtuálne pobočky v podobe call centier, ktoré preberajú zabezpečenie väčšiny služieb a procesov ako pomoc na diaľku. Zamestnanci na fyzických pobočkách sa môžu transformovať alebo plniť niektoré úlohy call centier.

Graf 9: Priniesla pandémia COVID 19 zmeny v požiadavkách na kvalifikáciu zamestnancov?



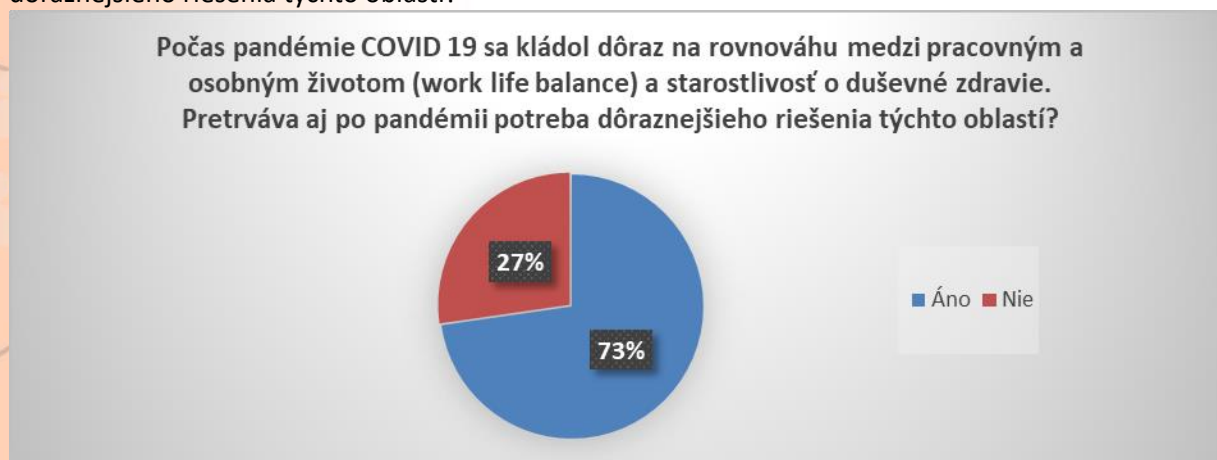
Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

Identifikované zmeny v kvalifikáciách zamestnancov:

- zručnosti v oblasti IT,
- digitálne zručnosti,
- používanie nástrojov na diaľkovú komunikáciu, práca v tíme na diaľku,
- viac dôležité vlastnosti zamestnanca s predispozíciou prispôbiť sa zmenám ako dosiahnuté vzdelanie,
- viac flexibility (flexibilita zamestnancov, resp. schopnosť ich prispôsobenia sa na operatívne vznikajúce zmeny, väčšia miera samostatnosti, zodpovednosti, sebareflexie, vzájomnej koordinácie a komunikácie).

Vyjadrenia v diskusiách potvrdili, že sektor len posilnil veľa vecí, ktoré robil už pred pandémiou. Dlhodobý plánovaný prechod na prácu z domu pandémia len výrazne zintenzívnila a urýchlila.

Graf 10: Počas pandémie COVID 19 sa kládol dôraz na rovnováhu medzi pracovným a osobným životom (work life balance) a starostlivosť o duševné zdravie. Pretrváva aj po pandémii potreba dôraznejšieho riešenia týchto oblastí?



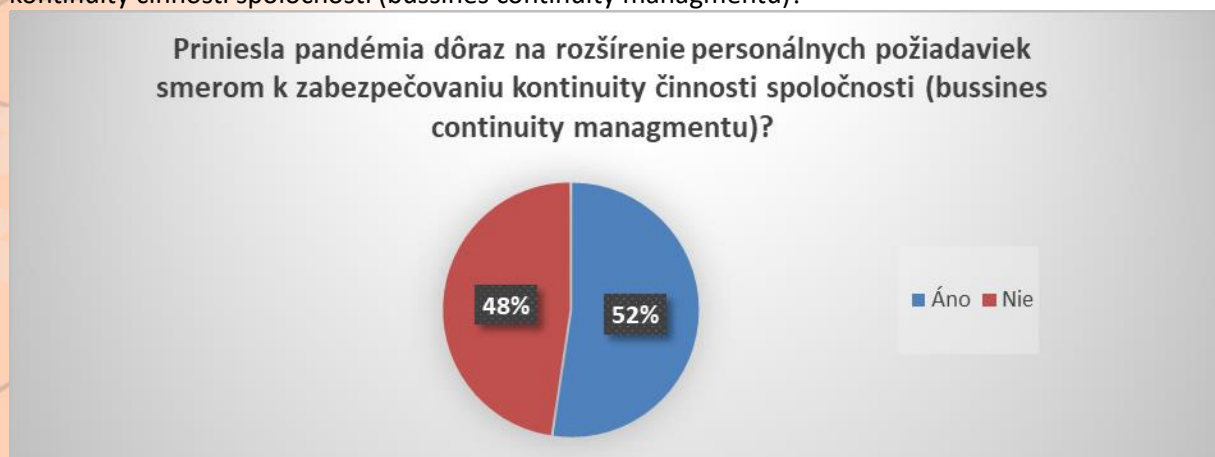
Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

Respondenti uviedli nasledovné najdôležitejšie aktivity ich spoločnosti v tejto oblasti a informáciu, či pokrývajú aktivity internými zamestnancami alebo využívajú externé subjekty (poradcov, konzultantov, a pod.):

- kurzy, školenia,
- možnosť konzultácie s externým psychológom či konzultantom, 24/7 psychologická podpora, centrum psychologickej pomoci,
- detox program, portál duševného zdravia na intranete,
- finančné príspevky na individuálnu zdravotnú starostlivosť,
- zlepšené možnosti práce z domu a voľnočasové aktivity (team buildingové aktivity, Fitness karta) s finančnou podporou zamestnávateľa.

Experti uvádzajú, že dôraz na rovnováhu medzi pracovným a osobným životom sa ešte viac posilnil. Nové zamestnávateľské programy sa zameriavajú na psychologickú podporu, duševné zdravie a fyzickú aktivitu. Počas pandémie využili služby psychologického poradenstva stovky zamestnancov. Diskusie ukazujú, že princíp „Work-life balance“ sa zmenil na „Life-to-work balance“. Osobný život sa stáva prioritou.

Graf 11: Priniesla pandémia dôraz na rozšírenie personálnych požiadaviek smerom k zabezpečeniu kontinuity činnosti spoločnosti (bussines continuity managmentu)?



Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

Odpovede respondentov:

- nové zručnosti pre riešenie komplikovanejších situácií,
- prehĺbenie procesov BCM (bussines continuity management) v reálnej praxi,
- prehodnotenie politiky BCM,
- komplexné nastavenie procesov, zapracovanie do interných metodík BCM,
- potreba väčšej samostatnosti zamestnancov pri riešení neštandardných pracovných situácií, lepšie IT zručnosti, lepšia interná aj externá komunikácia,
- systémy spôsobu práce, benefity, princípy agility.

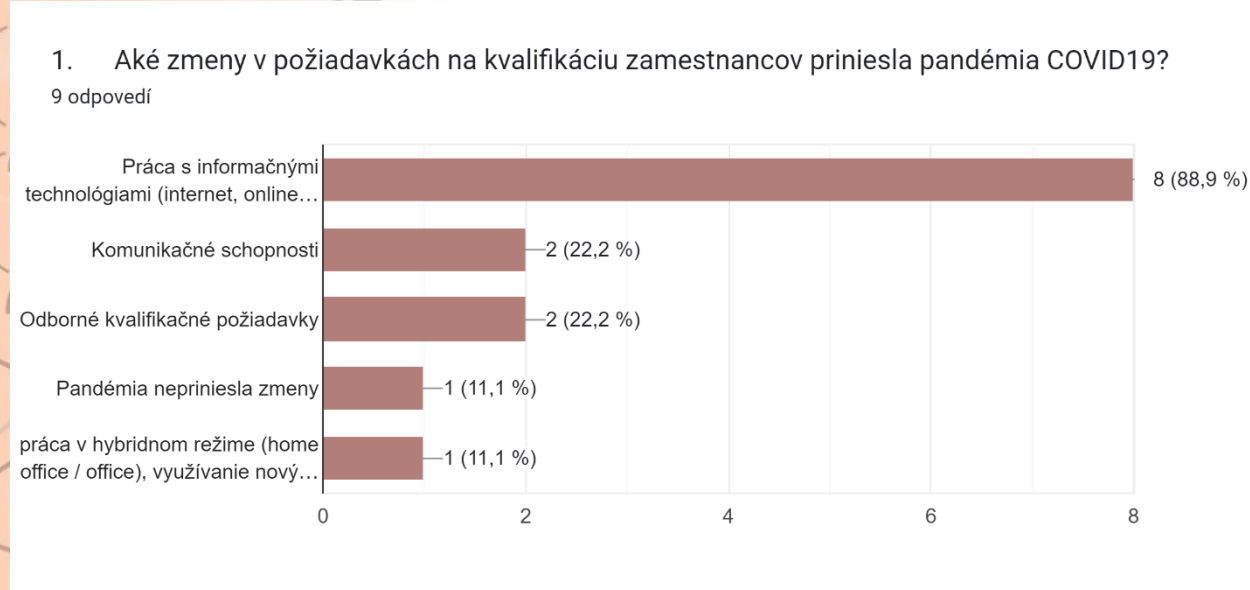
Na základe expertných rozhovorov možno potvrdiť, že pri väčších spoločnostiach sa zmeny pre systémy BCM nezmenili, avšak práve počas krízového obdobia sa naplno prejavila potreba mať tieto oddelenia dostatočne pripravené a zabezpečené pre rýchlu reakciu. Niektoré menšie spoločnosti a iné finančné inštitúcie identifikovali nedostatočné procesy BCM a následne systematicky prepracovali postupy a transformovali oddelenia.

Poistný sektor

Trh práce v poisťovníctve bol až do vypuknutia pandémie COVID-19 relatívne stabilný a nevykazoval náhle zmeny. Táto situácia sa začiatkom roka 2020 nečakane zmenila a spôsobila neistotu celého sektora s pracovným kapitálom. Niektoré odvetvia, ako napríklad

gastronómia alebo cestovný ruch, boli nútené pristúpiť k rušeniu pracovných pozícií. Sektor poisťovníctva až takéto razantné kroky nepostihli. Zmeny sa týkali hlavne spôsobu a miesta výkonu práce a tiež požiadaviek na prácu online. Rýchlo sa meniace požiadavky na pracovnom trhu si vyžadovali flexibilitu a prípravu poisťovní na poskytovanie služieb na diaľku, čo dokazuje aj výsledok dotazníkového prieskumu v poisťovniach (Graf 12: Zmena požiadaviek na kvalifikáciu zamestnancov vplyvom pandémie COVID-19). S tým sa spájalo technické zabezpečenie a zapojenie zamestnancov so znalosťami IKT do presunu činností do online prostredia. Tento trend zároveň urýchlil edukáciu zamestnancov v oblasti IKT, nakoľko boli nútení vykonávať pracovnú činnosť online. Pre zvládnutie náročného obdobia sa poisťovne snažili udržiavať starostlivosť o duševné zdravie svojich zamestnancov, v čom následne pokračujú aj po odznení pandémie, nakoľko si to situácia vyžaduje. Aktivity s týmto spojené pomáhali ľuďom prekonať obavy o zdravie a nedostatok sociálnych kontaktov, čo vplývalo na komunikatívnosť, efektivitu práce a celkovú všímavosť v kolektívoch.

Graf 12: Zmena požiadaviek na kvalifikáciu zamestnancov vplyvom pandémie COVID-19

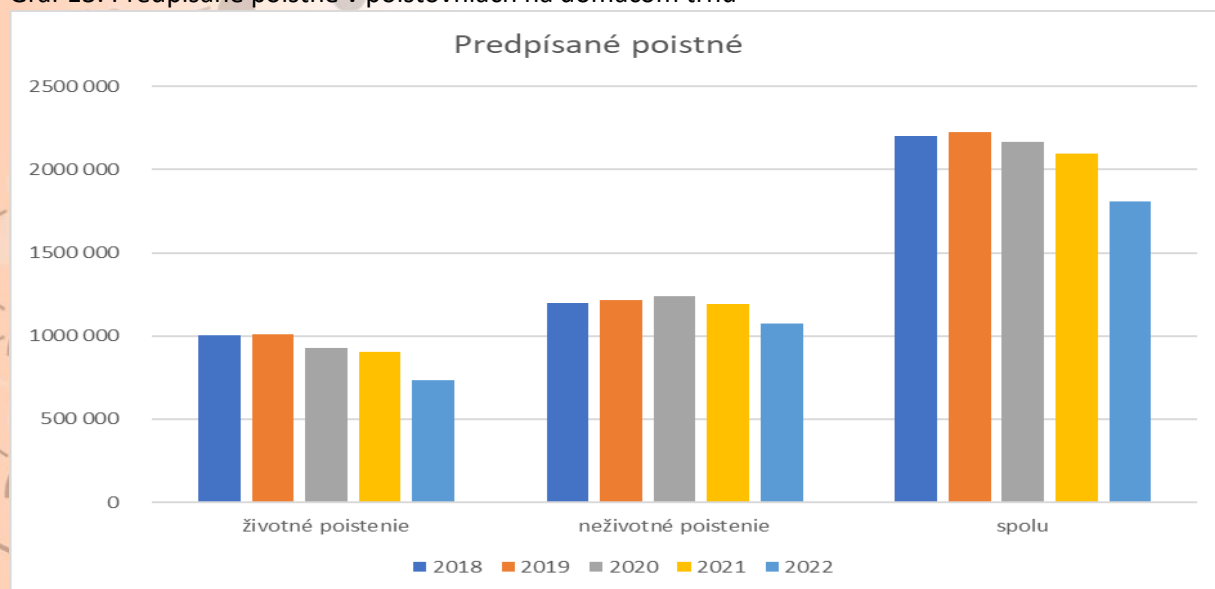


Zdroj: Vlastné spracovanie na základe výsledkov prieskumu

Téma očkovania proti COVID-19 predstavovala pre časť ľudí zjemnenie dopadov pandémie COVID-19, no pre ďalších išlo o zvyšovanie nedôvery a strach o vznik vedľajších účinkov. Tento rozpor sa v roku 2022 riešil vo väčšine kolektívov s rôznymi názormi jednotlivých strán, čo si opäť vyžadovalo odborný prístup k zamestnancom a podporu komunikácie na pracovisku.

V otázke pandémie sa poisťný sektor priklonil v rámci životného poistenia k verejnému prísľubu pre výplaty poisťných plnení v súvislosti s pandemiou COVID-19. Vo všeobecnosti je poisťné plnenie v súvislosti s pandemiou súčasťou výluk. V danom prípade však poisťovne prislúbili vyplácanie poisťných plnení, ktorých podstatou bolo ochorenie COVID-19. Zvýšenie počtu likvidovaných poisťných udalostí a spĺňanie stanovených termínov voči klientom si vyžiadalo v niektorých poisťovniach navýšenie počtu zamestnancov na pozícii likvidátor poisťných udalostí zo životného poistenia. Viaceré spoločnosti riešili túto situáciu dočasným interným presunom zamestnancov predovšetkým z pozícií technického upisovateľa. Tieto činnosti v danej dobe zaznamenávali klesajúci trend z dôvodu zníženého predaja následkom obmedzenia osobných kontaktov. Tento fakt zachytáva aj Graf 13 uvedený nižšie.

Graf 13: Predpísané poisťné v poisťovniach na domácom trhu



Zdroj: Slovenská asociácia poisťovní

Vyššie popísanú situáciu vo svojej Správe o finančnej stabilite z mája 2021 uvádza aj NBS:

- „Pokles poisťného v životnom poistení (ŽP) bol výraznejší než v predchádzajúcich rokoch, príčinou bolo hlavne zníženie novej produkcie. Predpísané poisťné v klasickom životnom poistení (KŽP) v roku 2020 dvojnásobne prehánilo medziročný pokles na -11,6 %.“
- „Od začiatku pandémie poisťovne poukazovali na sťažený fyzický kontakt s klientom, ktorý priamo vplýval aj na predaj zmlúv.“

- „Naopak, karanténne opatrenia pozitívne pôsobili na poistné plnenia v poistení áut. Podľa údajov Ministerstva vnútra SR nastalo v roku 2020 o 14 % menej dopravných nehôd než v predchádzajúcom roku.“

3.5.2. VOJNA NA UKRAJINE

Bankový sektor

Graf 14: Zasiahol vojenský konflikt na Ukrajine do bežného chodu Vašej spoločnosti z pohľadu ľudských zdrojov?



Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

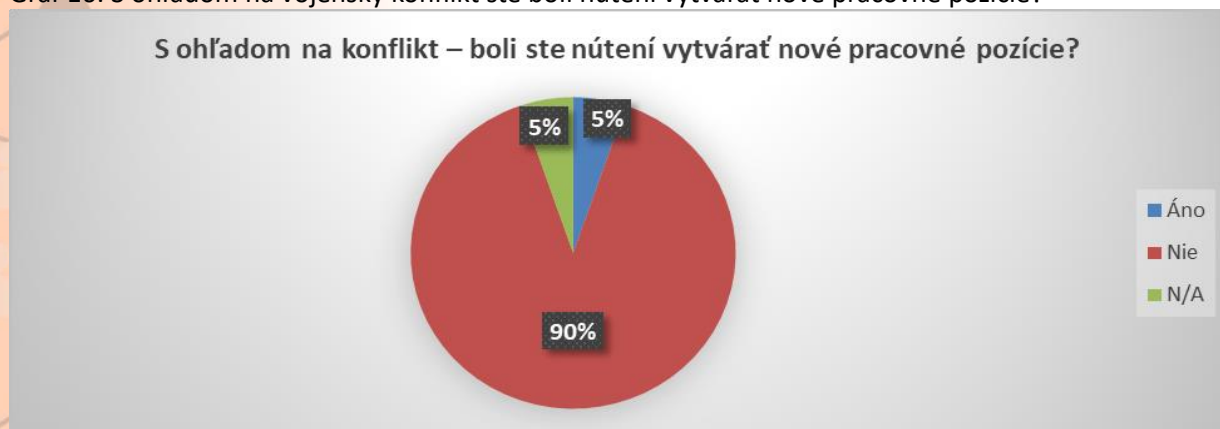
Tí, ktorí odpovedali áno (uviedli doplňujúcu informáciu, že je výrazná aktivizácia pomoci), vidia možnosti zamestnať nových ľudí napr. pre potreby ukrajinského jazyka na niektorých pobočkách a jednoznačne identifikovali potrebu prispôbenia poskytovania služieb ukrajinským klientom.

Graf 15: Stali sa v dôsledku vojny na Ukrajine vo Vašej spoločnosti niektoré pracovné pozície nepotrebné (zastaralé)?



Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

Graf 16: S ohľadom na vojenský konflikt ste boli nútení vytvárať nové pracovné pozície?



Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

Z odpovedí vyplynula potreba posilniť AML oddelenia (primárne kvôli sankčným opatreniam), čo vytvorilo tlak na získanie zamestnancov z Ukrajiny.

Jednoznačne sa preukázala v rôzne dlhom období zvýšená potreba ukrajinsky hovoriacich pracovníkov na pobočkách. Po vypuknutí vojny na Ukrajine identifikovali potrebu ukrajinského jazyka takmer na každej pobočke, neskôr iba na vybraných pobočkách (primárne pohraničné oblasti a Bratislava).

Bankový sektor riešil množstvo prípadov prenášania hotovosti Ukrajincami, kedy nebolo jednoduché splniť všetky povinnosti, ktoré bankám slovenská legislatíva a regulácia ukladala. Identifikácia Ukrajincov, ktorí utiekli pred vojnou často bez akéhokoľvek dokladu, bola náročná, (niekedy nemožná) a tak v spolupráci so štátnymi inštitúciami riešili banky rôzne prípady. Neskôr sa niektoré otázky vyriešili legislatívne.

V expertných rozhovoroch sa zhodli respondenti, že okrem toho, že vojna vzbudila v ľuďoch ľudskosť, najväčší dopad bol na integráciu cudzincov do pracovných pozícií. Keďže boli nedobrovoľne prinútení opustiť svoju krajinu, väčšina z nich nebola presvedčená, že chce zostať žiť na Slovensku (väčšina je tu len z núdze a tým pádom nemajú až taký záujem o integráciu).

Čo sa týka dopadu na počty zamestnancov, bola identifikovaná potreba posilnenia compliance oddelení, ktorí kontrolujú dodržiavanie sankcií. V tejto téme bol v bankách aj viac aktivovaný business continuity management, keďže podliehali zvýšenému dohľadu NBS.

Poistný sektor

Samotný konflikt vyžadoval v poisťovniach vnútorné analýzy produktov, v niektorých prípadoch aj ich úpravy. Pre zjednodušenie komunikácie s ľuďmi z Ukrajiny sa hľadali vhodné spôsoby riešenia. Poisťovne v niektorých prípadoch otvorili pracovné pozície pre ukrajinsky hovoriacich ľudí, a to predovšetkým pre administratívnych pracovníkov, prípadne špecialistov pre informačné technológie. Poisťovne sa interne zaoberali otázkou jazykovej bariéry, ktorá bola často preklenutá znalosťou anglického jazyka na oboch stranách. Zároveň sa medzi pracovníkmi poisťovní zdvihla vlna solidarity a snažili sa pomáhať utečencom rôznymi formami. Išlo predovšetkým o finančné zbierky, darovanie oblečenia, výbavy do domácností a podobne. V danej téme je veľmi vítaný všeobecný rozhľad zamestnancov a ich podpora pri adaptácii ľudí z cudzích krajín.

Uvedené výstupy boli zistené na základe výsledkov z dotazníka, ktorý k téme konfliktu na Ukrajine obsahoval 7 otázok. Príkladom je Graf 17: Ako zasiahol vojenský konflikt na Ukrajine do bežného chodu spoločnosti v sektore poisťovníctva.

Graf 17: Ako zasiahol vojenský konflikt na Ukrajine do bežného chodu spoločnosti v sektore poisťovníctva



Zdroj: Vlastné spracovanie na základe výsledkov prieskumu

Na druhej strane, pre Rusko znamenal tento konflikt ukončenie vzájomnej spolupráce. Takýto trend pretrváva do dnes a zmena sa zatiaľ nepredpokladá.

3.5.3. ENERGETICKÁ KRÍZA

Bankový sektor

Graf 18: Spôsobilá aktuálna energetická kríza vo Vašej spoločnosti rast alebo pokles zamestnancov?



Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

Graf 19: Považujete v dôsledku aktuálnej energetickej krízy niektoré pozície za nepotrebné (zastaralé)? Napríklad v prípade ak sa rušia pobočky, práca sa presúva viac do online priestoru, menej práce sa vykonáva fyzicky v kanceláriách.



Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

Ak áno, ktoré:

- pobočkoví pracovníci bez špecializácie - možnosť nahradiť chatbotmi,
- vodiči, upratovačky,
- obstarávanie.

V expertných rozhovoroch bolo potvrdené, že táto kríza vyvolala len dočasné efekty. Energetická kríza má presah a neoddeliteľné dôsledky od následne vyvolanej ekonomickej krízy. Tá vyvolala aj napr. zvýšenie miezd zamestnancov alebo potrebu zabezpečovania kvality života.

Jednoznačne však uvádzajú, že obsolentné sú činnosti, ktoré boli v bankovom sektore realizované brigádnickou činnosťou. Brigádnici zo škôl chodili kopírovať dokumenty, no nakoľko sú už všetky dokumenty online, táto činnosť je obsolentná.

Graf 20: Evidujete v dôsledku aktuálnej energetickej krízy nové požiadavky na kvalifikáciu zamestnancov alebo sa vytvárajú nové pozície?



Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

Odpovede respondentov:

- zručnosti pri manažmente budov - zefektívňovanie spotreby,
- zručnosti HR - priniest model práce, ktorý prinesie redukovanie počtu pobočiek, budov, nákladov na cestovanie.

Energetická efektívnosť prispela k zavádzaniu opatrení na mnohých úrovniach pri manažmente energetickej úspory procesov v rôznych oblastiach, ako napr. potreba redukcie fyzických stretnutí, zdieľanie cestovných nákladov, efektívnejšie alternatívy prepravy, úspora energie plánovaním a časovým vyťažením IT systémov a nasadením ich aktualizácií. Tieto činnosti sa však zavádzali skôr z dôvodu ESG ako zvýšenia energetickej efektivity.

Graf 21: Spôsobilá aktuálna energetická kríza potrebu vytvorenia nových pracovných pozícií?



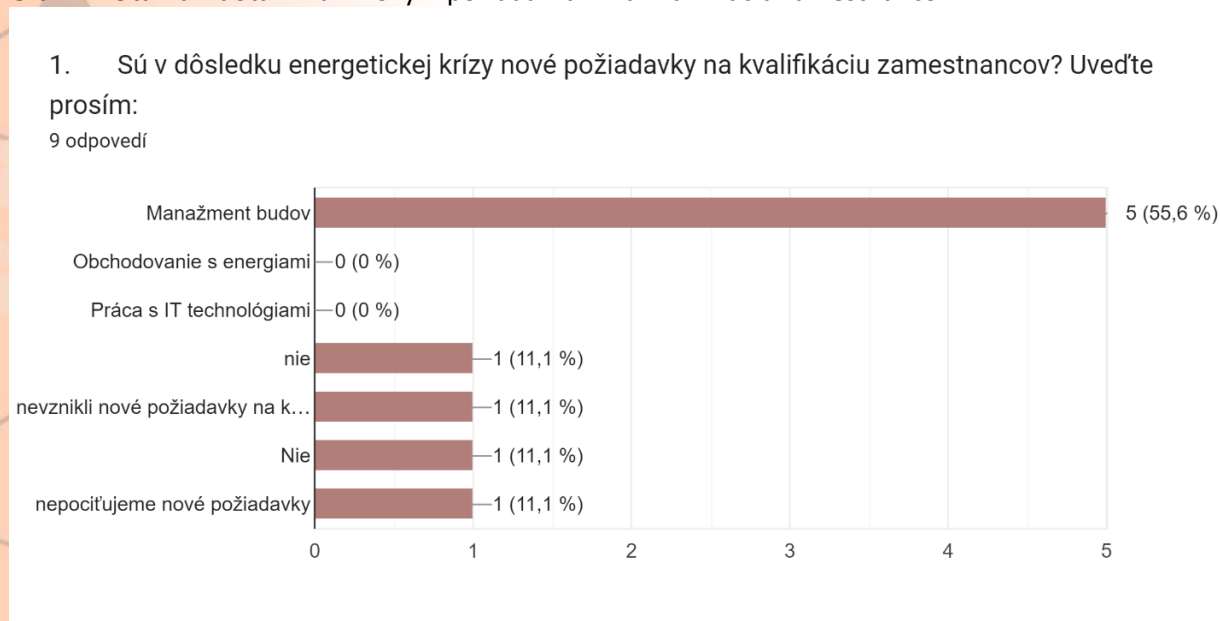
Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

Respondenti ako odpoveď na otázku „áno“ uviedli - manažment správy budov, energetický dohľad nad využívaním budov, monitoring a kontrola správy energií.

Poistný sektor

Následkom konfliktu na Ukrajine a obmedzením exportu a importu niektorých surovín došlo na Slovensku k energetickej kríze. Obavy o zabezpečenie dodávok energií si vyžiadali aktívnu a flexibilnú prácu na strane zamestnancov oddelení hospodárskej správy, resp. manažmentu budov. Pre plynulý priebeh prác boli analyzované jednotlivé spotreby a navrhnuté spôsoby riešenia aj pre prípady obmedzenia alebo výpadku dodávok energií. Podľa analýzy tejto témy v jednotlivých poisťovniach si daná problematika nevyžadovala nábor nových zamestnancov. Dotkla sa však kvalifikácie pracovníkov, a to predovšetkým v téme správy budov. Tiež ovplyvnila prácu likvidátorov poistných udalostí, ktorým sa navýšili náklady na pohonné hmoty pri obhliadkach. Pracovný kapitál bol pokrytý predovšetkým z vlastných interných zdrojov a v prípade potreby boli využité externé firmy na analýzu spotreby energií a navrhnutie efektívneho riešenia pre situácie spojené s výpadkom dodávok energií.

Graf 22: Otázka z dotazníka k novým požiadavkám na kvalifikáciu zamestnancov



Zdroj: Vlastné spracovanie

3.5.4. NOVÉ TRENDY – ĽUDSKÉ ZDROJE

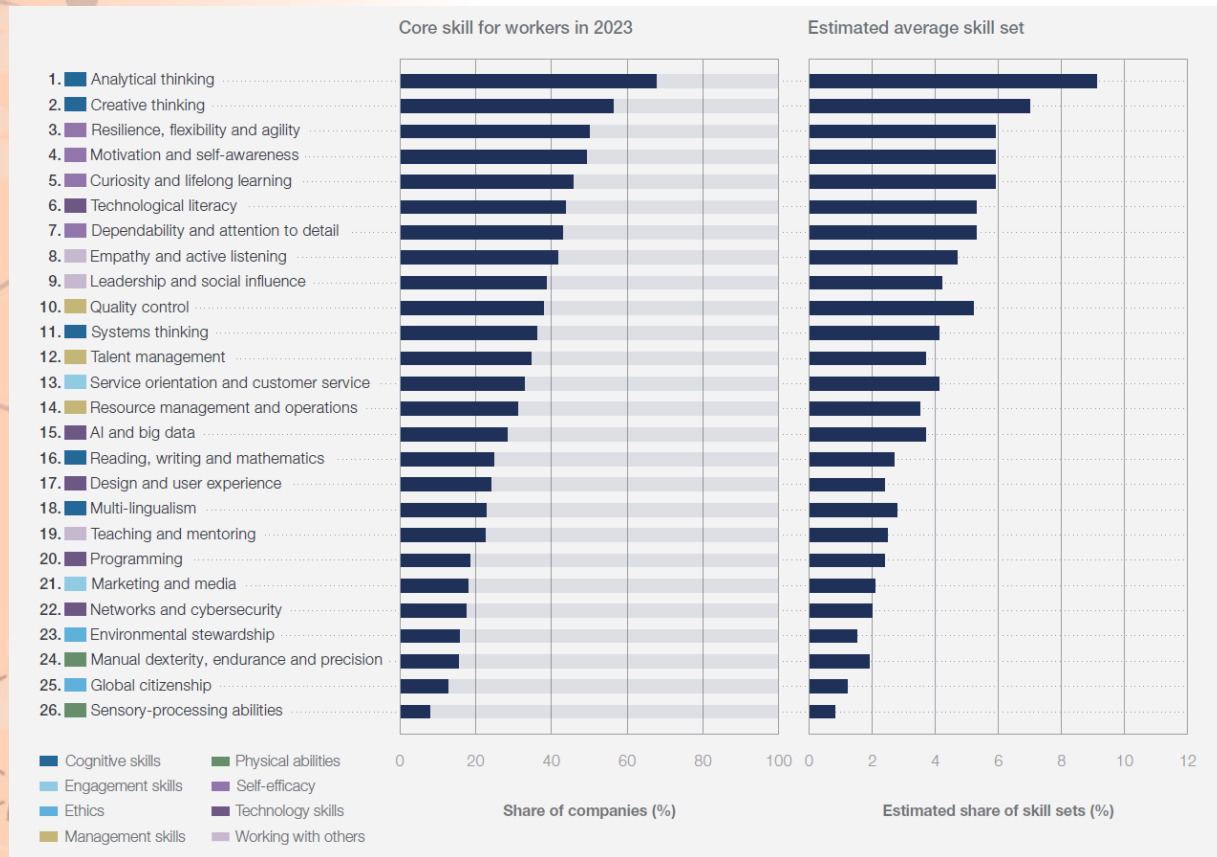
Z hľadiska expertných zistení v danom sektore ako aj z výsledkov dotazníkového zisťovania sa do popredia v strategických otázkach a pri manažérskom organizovaní komplexných tímov dostávajú do popredia témy a princípy ako agilná práca, odolnosť, kontinuálne zmeny, kreatívne myslenie alebo trvalé vzdelávanie sa. Tieto princípy a nastavenia boli využívané aj pred COVID-19 a je možné z výsledkov spoločností identifikovať dosiahnuté výhody, pričom tieto koncepty sú využívané stále vo väčšej miere a viacerými spoločnosťami. Takto definované nové trendy možno identifikovať ako systematicky podstatné najmä, ale nie len, počas pandémie COVID-19, vojny na Ukrajine alebo energetickej krízy.

Svetové ekonomické fórum vo svojej Správe k budúcnosti práce v roku 2023²⁵ identifikovalo práve tieto nové trendy ako zručnosti, ktorých vplyv a potreba dosahuje najväčší nárast. Sociálno-emocionálne postoje alebo identita človeka, ktoré podniky považujú za čoraz dôležitejšie, sú zvedavosť a celoživotné vzdelávanie; odolnosť, flexibilita a agilita; a motivácia a sebauvedomenie. Dôkazom je, že podniky zdôrazňujú dôležitosť odolnosti

²⁵ WORLD ECONOMIC FORUM. 2023. The Future of Jobs Report 2023. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2023>>

a reflexie pracovníkov, ktorí prijímajú kultúru celoživotného vzdelávania, keďže životný cyklus ich zručností klesá.

Graf 23: Kľúčové zručnosti zamestnancov



Zdroj: World Economic Forum – The Future of Jobs Report 2023

Agilná práca optimalizuje spôsob akým tímy spolupracujú a spoločne vytvárajú pridanú hodnotu pre zamestnávateľa. Umožňuje tímom autonómne stanovovať ciele a dosahovať ich prostredníctvom prispôsobených procesov a využívania technológií. Dôležitým zameraním agilnej práce je neustále vzdelávanie a schopnosť prispôbiť sa meniacim sa podmienkam na trhu.

Agilná práca je viacrozmerná a neponúka univerzálny prístup. Agilná práca definuje len určité princípy, ale ponecháva veľký priestor a flexibilitu. Organizácie, ktoré prijímajú agilnú prácu, sú prispôsobivejšie a vďaka svojej schopnosti vyvíjať sa a meniť sa sú odolnejšie voči zmenám v externom prostredí, čo je niečo, čo sa stáva čoraz cennejšou hodnotou v modernom a turbulentnom svete podnikania. Podľa článku uverejneného v The Telegraph,

agilná práca „zvyšuje produktivitu a tiež pomáha podnikom prilákať rozmanitejšiu škálu talentov“.²⁶

Tieto nové trendy sa postupne identifikujú vo väčšej miere najmä v spojení s digitalizáciou, ale bolo by chybou ich zahrnúť len do digitalizácie alebo k dôsledkom vývoja v rámci COVID-19, preto ich treba samostatne pomenovať. Veľa z týchto nových trendov súvisí viac z celkovým psychickým alebo hodnotovým nastavením človeka, ale aj tieto je možné prijať po vzdelávaní a získavaním vedomostí.

Bankový sektor

Bankový sektor aj vo svojom Memorande o právach zamestnancov deklaroval, že vplyvom digitálnej transformácie, ktorá patrí medzi priority Slovenska, pod vplyvom inovatívnych technológií a globálnych mega trendov digitálnej doby vznikla potreba prevzdelávania zamestnancov; a preto sa zaviazal zabezpečovať vzdelávanie a prehľbovanie vedomostí zamestnancov.

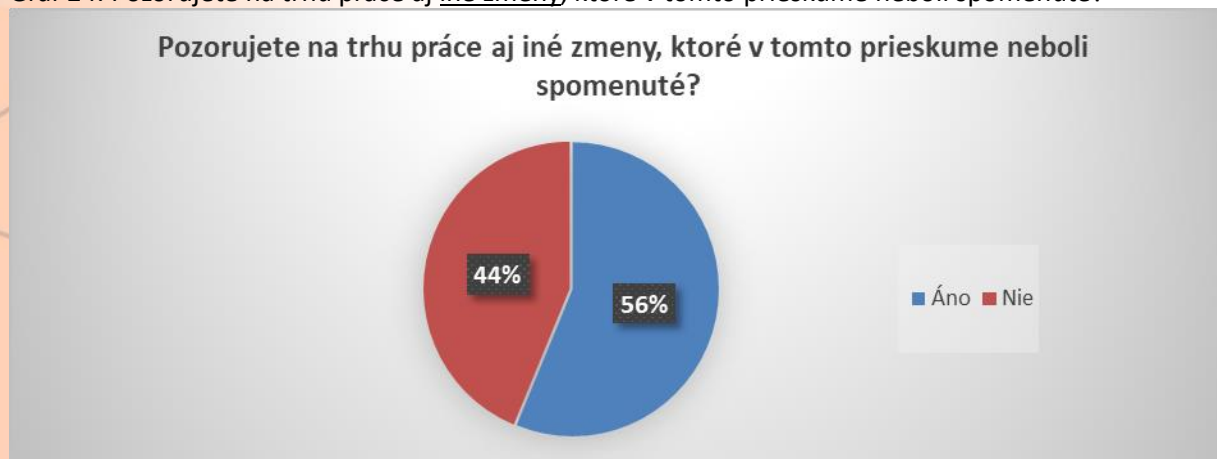
Dotazníková otázka: Aké nové trendy vnímate v bankovom sektore v oblasti ľudských zdrojov?

Z odpovedí na otázku, aké trendy vnímajú respondenti v bankovom sektore v oblasti ľudských zdrojov, sme identifikovali napríklad tzv. agilný spôsob práce, IT zručnosti, boj proti podvodom, návrat k hotovostným transakciám, posilnenie kapacít na pobočkách primárne v pohraničných oblastiach, potrebu preškolenia zamestnancov na pobočkách v oblasti podvodov a dodržiavanie objemu denného vkladu/výberu hotovosti (UAH, EUR) a tlak na flexibilitu pracovnej doby. Ďalej išlo o digitálne zručnosti a tlak na odmeňovanie, intenzívnejšiu a rozsiahlejšiu digitalizáciu procesov a zvýšený počet kybernetických útokov na klientov (nutnosť zvyšovať informovanosť u klientov a pravidelne preškoloť zamestnancov). Dlhodobým trendom je problém s ľudským kapitálom, resp. jeho nedostatok, 4-dňový pracovný týždeň, náročný proces výberu v oblasti retailu a IT, nedostatok kvalitných kandidátov, Work-life balance, práca zo zahraničia, umelá inteligencia, či možnosť prilákať IT odborníkov z iných krajín (napr. Ukrajiny, Moldavska). Novým trendom v oblasti ľudských

²⁶ THE TELEGRAPH. 2022. Is your team agile, or just unstructured?. 2022. Dostupné na internete: <<https://www.telegraph.co.uk/business/ready-and-enabled/agile-team/>>

zdrojov sa stali tiež rôzne on-line stretnutia (napríklad on-line pracovný pohovor). Ďalším novým trendom sa stali požiadavky kandidátov na možnosť pracovať buď úplnou alebo čiastočnou formou home office. Bankový sektor dlhodobo znižuje ľudské zdroje a tento trend bude pokračovať využívaním digitálnych technológií, online overovaním a zavedením umelej inteligencie do monitoringu portfólií a sledovania zákazníkov, prípadne dodávateľov.

Graf 24: Pozorujete na trhu práce aj iné zmeny, ktoré v tomto prieskume neboli spomenuté?



Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

Pokiaľ áno, aké:

- možnosť zamestnať ukrajinských zamestnancov na pobočkách, call centrách, na centráloch ako prekladateľov,
- nevieme nájsť vhodných pracovníkov s ochotou pracovať (aj na sebe),
- nedostatočná dostupnosť personálnych zdrojov na AML a IT,
- zavádzanie umelej inteligencie a pozície, ktoré ich programujú,
- pilotné projekty rôznych krajín na zavedenie 4 dňového pracovného týždňa.

Pre lepšie „vcítanie“ a nastavenie sa na tento trend sa ponúkajú rôzne programy podporujúce kreativitu, ako napr. stáž v zaujímavých a kreatívnych spoločnostiach sveta (LEGO, IKEA, Apple, Google).

Tabuľka 5: Ktoré pozície sa stali nepotrebné (zastaralé) v súvislosti s novými trendami vo Vašej spoločnosti?

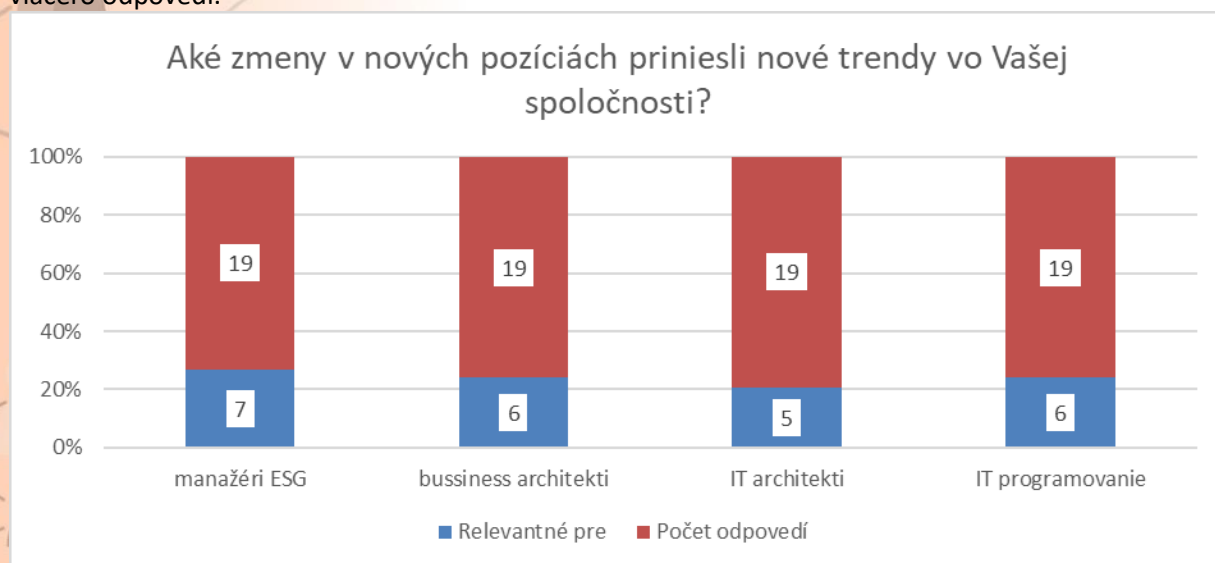
Ktoré pozície sa stali nepotrebné (zastaralé) v súvislosti s novými trendami vo Vašej spoločnosti?

- pozície s rutinnými činnosťami v oblasti back office , nahradené robotmi

Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

V diskusiách sme neidentifikovali pozície, ktoré by sa stali obsolentnými. Avšak počet takýchto zamestnancov pre uvedené činnosti sa však znižuje.

Graf 25: Aké zmeny v nových pozíciách priniesli nové trendy vo Vašej spoločnosti? Môžete uviesť viacero odpovedí.



Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

V rámci expertných rozhovorov respondenti vysvetlili, že potreba na strane zamestnávateľov je v počte a kvalite na daných pozíciách, nie v ich obsahu. Nakoľko je ESG pomerne novou témou a oblasťou, v tejto možno výslovne definovať novú pozíciu (tému ESG sa však venujeme v samostatnej časti).

K aktuálnym trendom patria v zmysle expertných diskusií aj komplikácie, ako sú nízky počet kandidátov na špecifické pozície, nezáujem kandidátov a zamestnancov na sebe ďalej pracovať, nedostatok kandidátov pre prácu s AI a nevelký záujem s ňou pracovať alebo nedostatok skúseností s AI.

Podľa expertných rozhovorov sa mení vnímanie poskytovania služieb a tomu sa prispôsobujú očakávania od zamestnancov. Pre klientov budú zamestnanci partnermi pri

napĺňaní ich ťivotnťch potrieb formou poskytovania poradenstva a produktov na mieru. Je tu dťleťitť aj ich podpora a nadvťznosť v komplexnej podobe.

Tabuľka 6: Aké nové trendy vnĺmate v bankovom sektore v oblasti ľudskťch zdrojov?

Aké nové trendy vnĺmate v bankovom sektore v oblasti ľudskťch zdrojov?
• IT zručnosti, digitťlne zručnosti
• nedostatok kvalitnťch kandidťtov, nťročnť proces vťberu
• agilnť prťca
• tlak na flexibilitu pracovnej doby
• boj proti podvodom, zvyťšenť počet kybernetickťch ťtokov na klientov,
• tlak na odmeňovanie
• 4 dňovť pracovnť tťždeň
• prťca zo zahraničia
• prťlev IT odbornťkov z UA
• on-line stretnutia aj za ťcelom on-line pracovnťho pohovoru
• online overovanie a zavedenie umelej inteligencie do monitoringu portfťliť a sledovania zťkaznťkov

Zdroj: Vlastnť spracovanie 2023

Pri vykonanom expertnom zisťovanť boli zťroveň zhrnutť dťlťšie trendy. Iťlo napr. o to, ťe vťetka prťca a vťstupy sť ťu ťen v online priestore a IT oddelenia bťnk sa rozťirujť, s čím prichťdzajť aj pokusy o okrťdanie klientov prenesenť do online priestoru v podobe sociťlneho inťinierstva namierenťho na sprťvanie klientov. Ako je uvedenť v ťasti o COVID-19 nastala zmena mentťlneho vnĺmania zamestnancov svojho voľnťho času a pracovnej zťťažť, ťo sa mťže prejavovať v zťujme o trvalť prťcu zo zahraničia, moťnosti kombinťcie druhov prťce a pomeru, plus čiastočnť ťvťzky podľť potreby (flexibility) alebo 4-dňovť pracovnť tťždeň.

Zamestnťvateľ okrem uvedenťch zmien v prospech zamestnanca implementoval novť spťsoby odmeňovania a motivťcie zamestnancov, zdieľanie miest a pozťciť pre zvyťšenie efektťvnosti vyuťivania priestorov a veľkou ťlohou je zavťdzanie agilnej prťce a tťmov pre problematiku komplexnej povahy. Pre vyťťšie uvedenť zmeny a postupy prťce bolo nutnť pripraviť procesy, organizťciu, pravidlť a systťmy pre zabezpečenie funkčnosti vykonťvanej prťce. Ako prťklad ťpravy priestorov a foriem organizťcie prťce na pracovisku boli uvedenť samostatnť mťtingovť miestnosti na online stretnutia (silent room) a takisto kancelťrie na fyzickť stretnutia a brainstorming – spoločnosti musia vytvťrať priestory na spoluprťcu

zamestnancov pre všetky formy (online, osobné, hybridné stretnutia a musia k tomu prispôbiť priestory a vybavenie týchto kancelárií).

Tabuľka 7: Aké zmeny v kvalifikáciách zamestnancov priniesli nové trendy?

Aké zmeny v kvalifikáciách zamestnancov priniesli nové trendy?
• digitálne zručnosti, IT zručnosti a vedomosti
• nutnosť IT zručností a komplexita práce s informáciami
• interpretácia dát
• lepšia počítačová zručnosť a znalosť rôznych on-line komunikačných platforiem
• väčšia miera obozretnosti pre riziko podvodov
• mentálne nastavenie
• logické myslenie
• manažment pracovných kolektívov
• udržať sa v pozícii neustálych zmien a dokázať reagovať na neočakávané zmeny
• sociálne zručnosti
• ukrajinský jazyk

Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

Tabuľka 8: Aké požiadavky na kvalifikáciu zamestnancov vyžaduje súčasná nedostatočná miera finančnej gramotnosti klientov?

Aké požiadavky na kvalifikáciu zamestnancov vyžaduje súčasná nedostatočná miera finančnej gramotnosti klientov?
• proklientský prístup, trpezlivosť, aktívne počúvanie, empatický prístup
• kvalifikácia pri logickom vysvetľovaní, podávaní informácií v zjednodušenej podobe, ale pri vystihnúť potrieb
• schopnosť pochopiť finančnú situáciu klienta a ponúknuť mu adekvátne poradenstvo, služby a produkty
• vysoká finančná gramotnosť zamestnancov
• ovládanie legislatívy spojenej s finančnými nástrojmi
• nutnosť poučiť klienta o kybernetických útokoch a bezpečnostných hrozbách v online priestore
• komunikačné zručnosti

Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

Okrem nastavení produktov a komunikácii o nich je do budúcnosti identifikovaná a postupne zavádzaná aj nová skupina aktivít voči klientom ako sú školenia, ktoré zohľadňujú aktuálnu situáciu klienta, napr. potreba ochrany vkladov, zraniteľnosti starých ľudí, príklady z praxe ako neveriť hoaxom a vzbudiť u klienta zvýšenú ostražitosť a vysvetliť mu, ako poskytovanie služieb vyzerá v praxi.

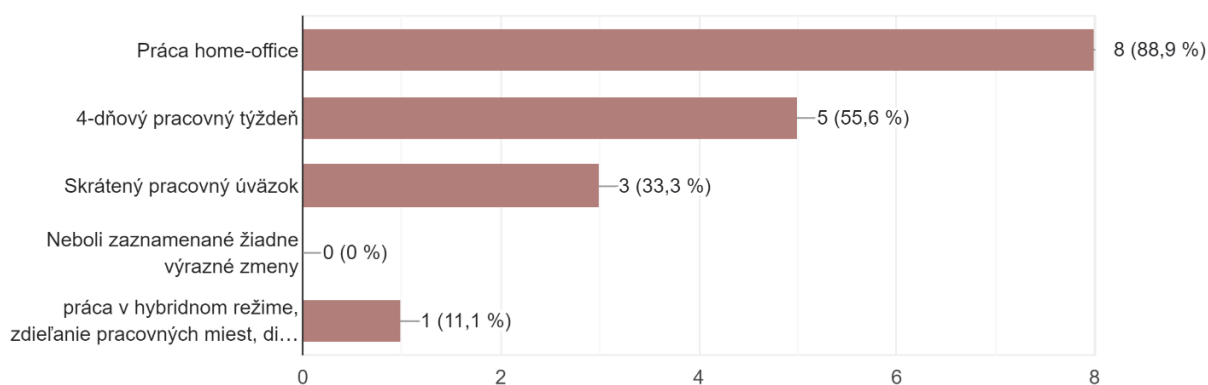
Poistný sektor

Udalosti po roku 2020 boli zväčša nečakané a zanechali na poistnom sektore svoje následky. Podľa informácií z poistného sektora zatiaľ stále pretrváva záujem o prácu home-office, aj keď posledné správy z tlače naznačujú presýtenosť touto formou práce. Vo zvýšenej miere sa tiež vyskytuje dopyt po skrátrenom pracovnom úväzku, respektíve po 4-dňovom pracovnom týždni a podobne.

Graf 26: Otázka z dotazníka k novým trendom

1. Aké nové trendy týkajúce sa zamestnancov vnímate v poistnom sektore? Uveďte prosím.

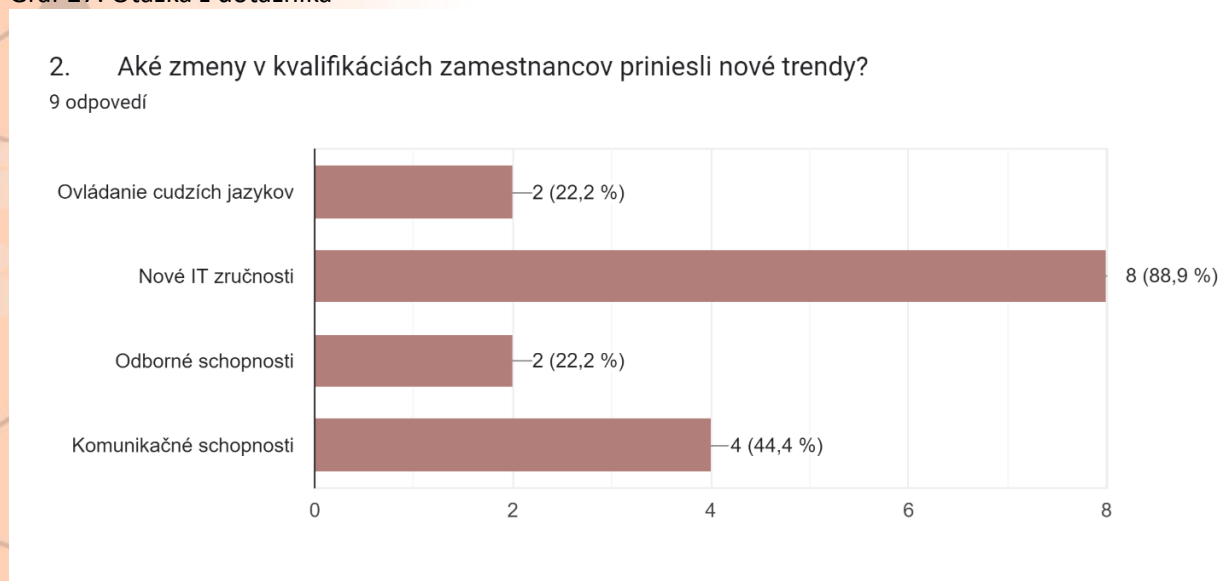
9 odpovedí



Zdroj: Vlastné spracovanie

Jednou z foriem priebežnej adaptácie na pracovné podmienky je forma duálneho vzdelávania, pri ktorej študenti vykonávajú svoju prax už v pracovnom prostredí, čím si tvoria pracovné návyky a tiež spôsob komunikácie a všeobecného rozhľadu.

Graf 27: Otázka z dotazníka



Zdroj: Vlastné spracovanie

Na základe otázky z dotazníka „Aké zmeny v kvalifikáciách zamestnancov priniesli nové trendy?“ prevažuje odpoveď týkajúca sa predovšetkým zručností v oblasti IT. Je to podmienené predovšetkým digitalizáciou, presunom prác a stretnutí do online prostredia a využívaním rôznych aplikácií v poisťovníctve. Dôležité sú tiež komunikačné a odborné schopnosti a ovládanie cudzieho jazyka.

3.5.5. NOVÉ TRENDY – ESG

Bankový sektor

Niektoré banky uvádzali, že zatiaľ agendu ESG v podmienkach spoločnosti zabezpečujú príslušné odborné útvary, no častejšie banky uvádzali, že s ohľadom na komplexnosť problematiky bol zriadený nový výbor pre udržateľnosť, ktorý bude zastrešovať všetky faktory ESG v činnostiach spoločnosti.

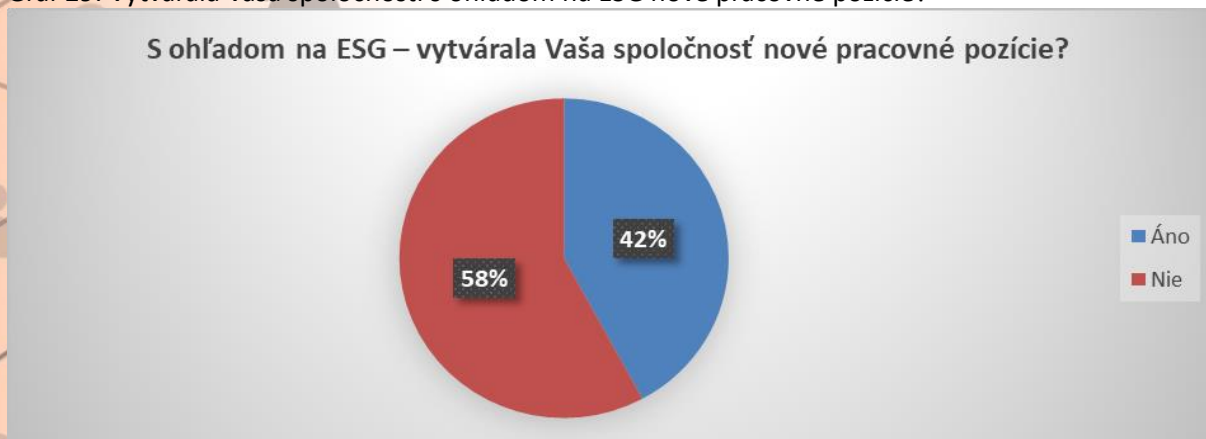
Graf 28: Spôsobilá agenda ESG vo Vašej spoločnosti potrebu vzdelávania Vašich interných pracovníkov?



Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

V rámci doplňujúcej otázky o aké potreby interného vzdelávania ide, respondenti uvádzali nové technológie, nové štatistické výkazy, nové produkty ekologického charakteru či monitoring nechceného greenwashingu. Ďalej oblasť monitorovania EÚ legislatívy, analýza oblastí pre výkazníctvo, nové produkty, environmentálne témy, udržateľnosť, úspora, plánovanie, základné princípy ESG, detailnejšie produktové školenia vrátane právnych tém, či PR komunikácia zmienených tém. Zamestnávateľia si uvedomujú dôležitosť témy ESG a preto v tejto súvislosti organizujú viaceré banky pre svojich zamestnancov prednášky a školenia z oblasti ESG, v rámci ktorých ozrejmujú všetky aspekty a dopady tejto témy na činnosti spoločností. Realizuje sa edukácia v oblasti EÚ legislatívy pre oblasť ESG, reportingu, produktového managementu, cirkulárnej ekonomiky, odpadového hospodárenia a šetrenia energií.

Graf 29: Vytvárala Vaša spoločnosť s ohľadom na ESG nové pracovné pozície?



Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

Z nových pozícií uviedli, že sa primárne týkajú koordinácie témy, monitoringu, výkazníctva a nových výrobných procesov.

V bankách primárne vytvárajú nasledovné nové pracovné pozície:

- špecialista/špecialistka pre tematiku udržateľnosti ESG,
- ESG špecialista,
- ESG koordinátor,
- špecialista pre environmentálne financovanie,
- s ohľadom na komplexnosť problematiky bola vytvorená pozícia ESG manažéra na hospodárskej správe.

V ostatných prípadoch, primárne v menších bankách, agendu ESG zabezpečujú príslušné odborné útvary.

Z odpovedí boli najčastejšie uvádzané oblasti, ako je tvorba a predaj produktov, hospodárska súťaž, marketing, vzdelávanie, oddelenie Asset manažmentu, IT oblasť, právo, finančné záležitosti, risk manažment, hospodárska správa, prevádzka a správa spoločnosti.

Graf 30: Považujete v dôsledku agendy ESG niektoré pozície za nepotrebné (zastaralé)?



Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

Neboli pomenované žiadne obsolentné pozície.

Z expertných rozhovorov: Tému ESG, ktorá je popísaná vyššie, sme si podobne ako tému podvody "pridali" pre špecifickejšie vykreslenie okolností, ktoré mali po roku 2020 dopad na bankový sektor čo do pozícií a zručností.

Väčšina aktivít je zameraná na produkty, na druhej strane sú povinnosti zo smernice CSRD²⁷ (povinné nefinančné reportovanie) či sociálne kategórie (payment gap, gender reporting, government). Súčasťou ESG je aj HR, keďže sociálnu stránku agendy treba implementovať. Konkrétne ako treba komunikovať témy dovnútra aj navonok. ESG tím tvorí cca 6 ľudí, ktorí pravidelne spolu komunikujú a sú zodpovední za rozsiahly reporting. Kládne sa dôraz na kooperáciu všetkých oddelení a manažér udržateľnosti (sustainability manager) to celé koordinuje. Fungovanie spolupráce môžeme popísať tak, že manažér udržateľnosti zadáva úlohy a koordinuje ich, následne tieto úlohy rieši ESG špecialista a zástupcovia jednotlivých oddelení prevezmú zodpovednosť za výkon úloh.

Poistný sektor

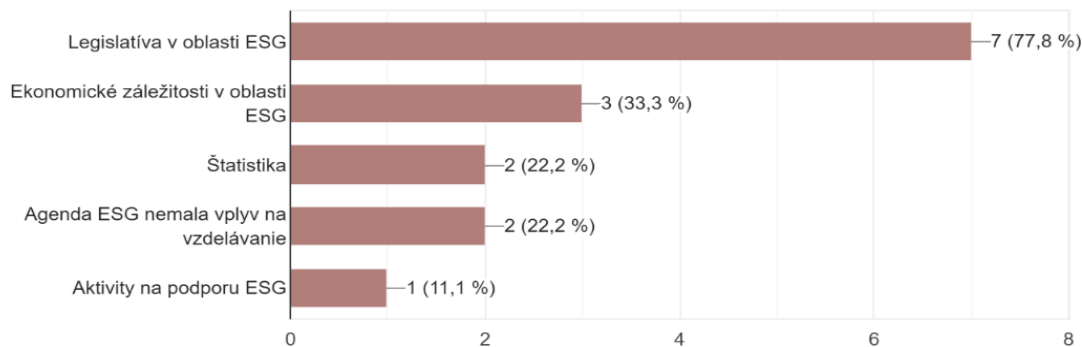
Rozsiahlou témou, ktorá sa dotýka viacerých oddelení v poisťovniach, je ESG agenda. Nariadenia k danej téme sprísňujú podmienky spoločností pri rozhodovaní, ako a kam investovať, a to s ohľadom na životné prostredie, sociálne a podnikové aspekty. Pre spĺňanie podmienok zamestnanci poisťovní neustále sledujú legislatívne nariadenia, ktoré sa dotýkajú ekonomických a štatistických výkazov. Téma si vo viacerých spoločnostiach vyžiadala vytvorenie oddelenia, prípadne projektovej skupiny, v ktorej si členovia rozširujú svoje vedomosti k téme ESG, ktorú aplikujú do svojich procesov. Zavedenie do praxe sa nezaobíde bez podpory pracovníkov pri tvorbe poistných produktov, marketingu, predaji produktov, investičných rozhodnutiach a tiež pri samotnej správe poistných zmlúv. Nakoľko agenda ESG sa stále tvorí, dosah na pracovnú kapacitu je naďalej otvorený a podlieha celkovému nastaveniu po schválení nariadenia. Dôležitou podmienkou pre pochopenie témy je znalosť anglického jazyka aspoň na úrovni C1, nakoľko väčšina podkladov je komunikovaná v angličtine. Zároveň je potrebný všeobecný rozhľad, poistná problematika a komunikatívnosť na to, aby poisťovne dokázali implementovať a následne dodržiavať nové predpisy. Predpokladá sa, že agenda si bude vyžadovať stálu pracovnú pozíciu, prípadne ESG manažéra.

²⁷ KPMG. 2022. Čo nám prináša CSRD?. 2022. Dostupné na internete: <<https://kpmg.com/sk/sk/home/insights/2022/11/co-nam-prinasa-csrd.html>>

Graf 31: Potreba vzdelania v agende ESG

1. Spôsobilala agenda ESG vo Vašej spoločnosti potrebu vzdelávania Vašich interných pracovníkov? Ak áno, aké vzdelávanie bolo potrebné?

9 odpovedí



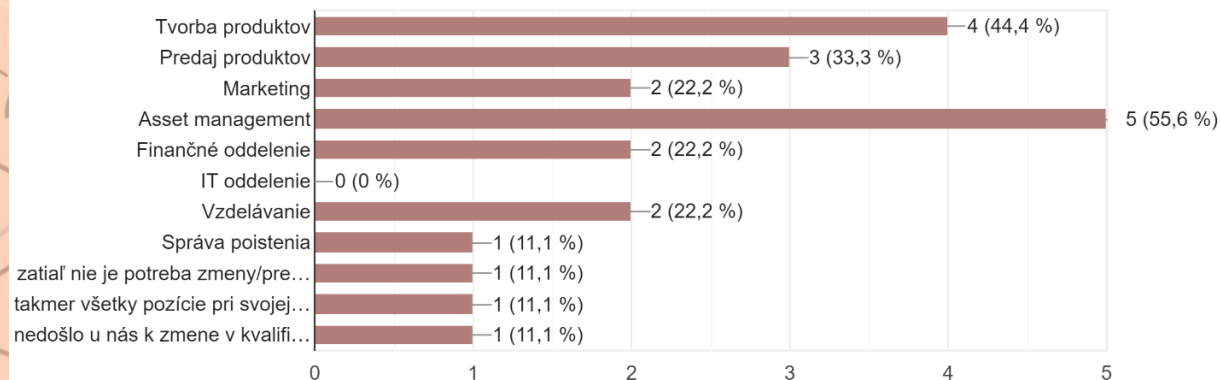
Zdroj: Vlastné spracovanie výsledkov prieskumu

Výsledky dotazníkového prieskumu poukazujú na oblasti, ktoré si v tejto téme vyžadujú podporu vzdelávania (Graf 31: Potreba vzdelania v agende ESG).

Graf 32: Otázka z dotazníkového prieskumu

3. Vyvolala téma ESG vo Vašej spoločnosti zmenu v kvalifikáciách zamestnancov? Uveďte prosím, ktorých pozícií sa téma týka. Vyberte aj viac z predvolených, resp. doplňte chýbajúce:

9 odpovedí



Zdroj: Vlastné spracovanie

3.5.6. NOVÉ TRENDY - PODVODY

Bankový sektor

Graf 33: Zaznamenala Vaša spoločnosť vyššiu mieru podvodných konaní s dopadmi na organizáciu práce týchto oddelení?



Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

Graf 34: Považujete v dôsledku zvýšenej početnosti podvodov v bankovníctve niektoré pozície vo Vašej spoločnosti za nepotrebné (zastaralé)?



Zdroj: Vlastné spracovanie 2023

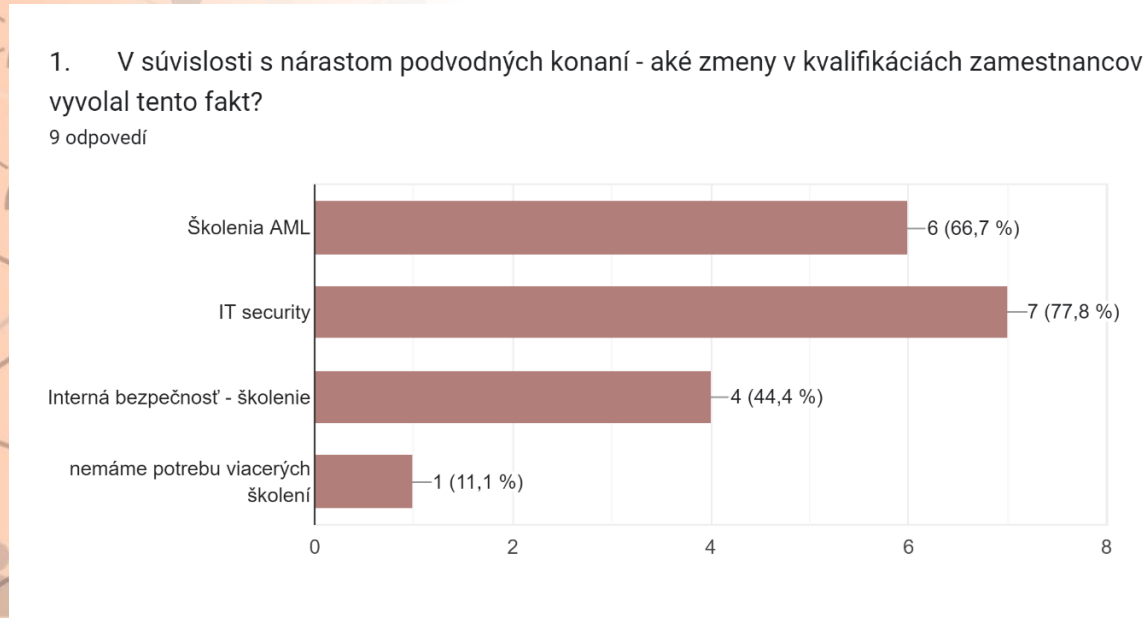
Počítačová kriminalita zasahuje do života každého jedného zamestnanca, a to po stránke pracovnej, ako aj súkromnej. Zamestnávateľia si to uvedomujú a preto sa snažia návyky zamestnancov pri práci s počítačom čo najviac priblížiť k bezpečnostným štandardom v tejto oblasti. Venujú sa vzdelávaniu a šíria osvetu medzi zamestnancami, napríklad organizovaním externých prednášok na tému kybernetickej bezpečnosti, pravidelným interným vzdelávaním zamestnancov v tejto oblasti a následnými náhodnými kontrolami zameranými na to, či vzdelávanie a osvetu priniesli želaný výsledok. Bude potrebné rozšírenie kvalifikácie

zamerané na IT kriminalitu, schopnosť rozpoznať podvod alebo pokus o podvod (cyber crime), riešenie po právnej stránke, potreba špecialistov na IT kriminalitu, nové IT riešenia z pohľadu zvýšenia IT bezpečnosti, dôslednejšia kontrola incidentov a pod. Zamestnanci budú tak uvedomelejší a nebudú klikať na neznáme a neoverené odkazy. Je potrebné analyticko-kritické myslenie ako zručnosť.

Poistný sektor

Destabilizácia vládneho systému, nepriaznivé ekonomické výsledky, uplynulé negatívne udalosti po roku 2020 a sprísňovanie podmienok vedie jednotlivcov k podvodným konaniam, ktoré poisťovne riešia v online priestore a tiež pri kontakte s klientmi. Rýchly rozvoj IKT a systémov si vyžaduje zároveň aj ich ochranu pred nežiadúcim konaním. Pracovníci poisťovní sa pri správe poistných zmlúv stretávajú predovšetkým s falšovaním dokladov, uvádzaním nepravdivých informácií a zavádzaním. Sú preto školení na odhaľovanie takéhoto nekorektného konania a tiež musia absolvovať interné školenia spojené s odhaľovaním prípadov, pri ktorých dochádza k praniu špinavých peňazí.

Graf 35: Otázka z dotazníka



Zdroj: Vlastné spracovanie

Nevyhnutnou témou je aj nárast počítačovej kriminality, ktorá koreluje s ochorením COVID-19, a to najmä zvýšením penetrácie samoobslužných procesov do online priestoru.

Ďalším podstatným faktorom je mobilizácia kriminálnych a teroristických skupín najmä v súvislosti s konfliktom na Ukrajine.

Databázy spoločností predstavujú súbory osobných údajov o klientoch a rôznych obchodných stranách a transakciách. Tieto dôležité údaje sú využívané výlučne v interných systémoch spoločností. Pre zabezpečenie ochrany dát sa využívajú viaceré nástroje, ktoré spravujú pracovníci IKT, ktorí sú pre danú činnosť kvalifikovaní. Inovácie si vyžadujú priebežné školenia a zvyšovanie vedomostí týchto pracovníkov, aby zabránili kopírovaniu firemných databáz alebo prelomeniu bezpečnostných opatrení. Poistovne majú preto vypracované interné bezpečnostné smernice, ktoré je potrebné pracovníkmi IT priebežne aktualizovať.

Z dôvodu rýchleho vývoja technológií poisťovne investujú veľké čiastky do bezpečnostných systémov a zároveň na trhu hľadajú pracovníkov znalých v odbore. Študenti vysokých škôl disponujú odbornými znalosťami, no je potrebné adaptovať ich na pracovné podmienky a tiež rozšíriť poznatky o poistnú problematiku.

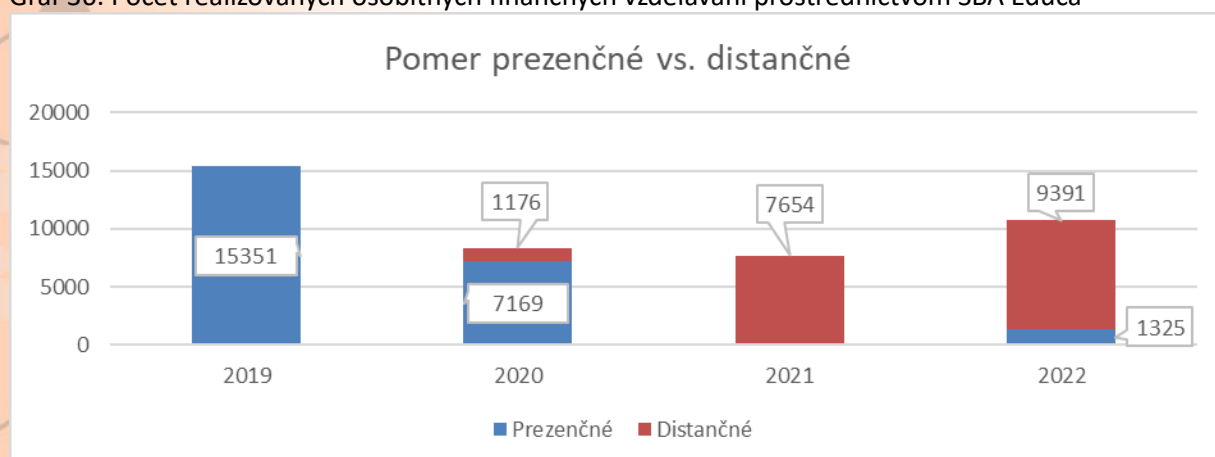
3.6. DOPADY UPLYNULÝCH UDALOSTÍ NA VZDELÁVANIE A INOVAČNÝ POTENCIÁL FINAČNÉHO SEKTORA

3.6.1. OČAKÁVANÝ DOSAH ANALYZOVANÝCH ZMIEN NA VZDELÁVANIE

Hlavné krízové obdobia a nimi vyvolané priame zmeny, ako aj tri spojené parciálne zmeny, vyvolávajú rôzne potreby úpravy procesov vzdelávania.

Tieto dopady majú dve roviny. Prvou je digitalizácia v podobe výhody ako realizovať akékoľvek (obsahovo) vzdelávanie online formou, a to najmä počas limitácie fyzického kontaktu (COVID-19), ale aj z dôvodu efektivity a hospodárnosti zdrojov a vyprodukovaného CO₂ (ESG) alebo záujmu o prácu z domu/zahraničia (nové trendy v zamestnávaní). Všetky moderné formy diaľkovej komunikácie a čoraz väčšia penetrácia týchto technológií medzi obyvateľmi sú rovnako využiteľné a aplikované aj pri väčšine vzdelávaní, avšak podstatné rozdiely budú v spôsobe vzdelávania, veku vzdelávaných osôb, ako aj očakávanej interakcii. Pri vzdelávaní na ZŠ alebo SŠ sa táto forma neprejaví, avšak interné vzdelávanie v bankách, školenia alebo osobitné finančné vzdelávanie je realizované primárne na diaľku a online.

Graf 36: Počet realizovaných osobitných finančných vzdelávaní prostredníctvom SBA Educa



Zdroj: Vlastné spracovanie SBA

Druhou rovinou je vzdelávanie v oblasti digitalizácie a IKT. Nakoľko je v tomto sektore a pre tieto pozície jeden z najväčších nedostatkov vysoko kvalifikovaných pracovníkov nielen na Slovensku alebo globálne, je rozšírenie vedomostí, alebo zmena zamerania na tento smer žiadaná. V tomto sektore sa jedna z najvyšších pozitívnych očakávaných zmien počtu zamestnancov.

V úvode sme si zadefinovali ako cieľ analyzovať vplyvy popísaných udalostí aj na vzdelávanie. Konkrétne na interné vzdelávanie, na vzdelávanie na všetkých stupňoch školského vzdelávania (vrátane potreby preškoľovania), aby reagovalo na zmeny a konkrétne potreby jednotlivých sektorov. Počas analýzy dopadu udalostí na pracovné pozície sme zistili, že dopad na všetky úrovne vzdelávania by bol na samostatnú analýzu, preto sme dopad na vzdelávanie popísali v niektorých kapitolách iba okrajovo a v závere medzi odporúčaniami uvádzame, že spracovanie dopadov na vzdelávanie a identifikácia potrieb sektora a možností, ktoré aktuálny vzdelávací systém vrátane trhu so vzdelávacími kurzmi ponúka, odporúčame na spracovanie, ktoré by mohlo byť prínosom v procese zlepšovania nastavenia vzdelávacieho systému.

3.6.2. INOVAČNÝ POTENCIÁL A INOVAČNÁ KAPACITA PRE UPLATNENIE NA FINANČNOM TRHU

Spôsobilosť ľudských zdrojov z aspektu inovačného potenciálu a inovačnej kapacity je aj z dôvodov interného know-how spoločností, intenzívnej hospodárskej súťaži v tomto

kontexte len veľmi ťažké analyzovať zvnútra. Určitý pohľad však môžu priniesť definované trendy a ciele na medzinárodnej úrovni a najmä výsledky slovenských finančných inštitúcií.

Model bankovníctva, poisťovníctva a ostatných finančných služieb sa podstatne mení a to hlavne vplyvom digitalizácie a práce s dátami. Aj v medzinárodnom porovnaní²⁸ sú základnými cieľmi pri poskytovaní finančných služieb na najbližšie roky dátová integrácia a analýza dát, digitálne a rozvíjajúce sa technológie, kybernetické riziko a finančné zločiny, zavádzanie agilných tímov, zosúladenie digitálnej a osobnej zložky práce a tvorba spoločného ekosystému pre klientov. Po dosiahnutí pokroku pri vyššie uvedených činnostiach a technológiách je cieľom zabezpečiť služby na základe individuálnych potrieb klienta, čo by bola najvyššia úroveň inovatívnej personalizácie umožnenej prostredníctvom údajov, pokročilej analytiky a digitálnych technológií²⁹. Tieto ciele, najmä individualizácia, sú dlhodobu aktuálne a rýchlejšie dosiahnuteľné finančnými agentami.

Pre napredovanie v oblasti digitálnej transformácie je dôležité mať zabezpečenú dostatočnú inovačnú kapacitu. Túto je potrebné postupne budovať a rozširovať. Avšak táto kapacita je často alokovaná na iné najmä reguláciou vyvolané projekty a legislatívne povinnosti. Niektoré analýzy (napr. aj nelineárna analýza) preukazujú³⁰ spoločný vplyv stability a konkurencieschopnosti podnikateľského prostredia na inovačnú kapacitu finančných inštitúcií. Práve v týchto oblastiach sa vytvára priestor na spoluprácu s fintech sektorom.

Výsledkom napredovania v týchto inováciách sú v konkurencii v danom regióne získavané medzinárodné ocenenia. Pritom slovenské finančné inštitúcie sú pravidelne oceňované nielen lokálnymi alebo regionálnymi cenami, ale aj celoeurópskymi a svetovými, ako

²⁸ DELOITTE. 2019. Bank of 2030: Transform boldly. 2019. Dostupné na internete:

<<https://www.deloitte.com/global/en/Industries/financial-services/perspectives/bank-of-2030-the-future-of-banking.html>>

²⁹ THE FINANCIAL BRAND. 2018. Five Innovation Trends That Will Define Banking. 2018. Dostupné na internete:

<<https://thefinancialbrand.com/news/banking-innovation/innovation-trends-banking-ai-api-personalization-payments-77869/#:~:text=Five%20Innovation%20Trends%20That%20Will%20Define%20Banking%201,Predictive%20Banking%20...%205%205.%20Payments%20Everywhere%20>>

³⁰ DEGL'INNOCENTI, M., GRANT, K., ŠEVIČ, A. a TZERMES, N. G. 2018. Financial stability, competitiveness and banks' innovation capacity: Evidence from the Global Financial Crisis. 2018. In International Review of Financial Analysis Volume 59 October 2018. p. 35-46. ISSN: 1057-5219. Dostupné na internete: <<https://doi.org/10.1016/j.irfa.2018.07.009>>

napríklad za inovácie, digitálne bankovníctvo alebo zelené produkty portálmi a magazínmi Global finance³¹, Bloomberg³², The Banker³³ alebo Euromoney³⁴.

Finančná inovácia môže mať podobu nových produktov (napr. nové typy cenných papierov, poistných produktov), nových technológií (napr. úverový scoring, bankomaty) a nových inštitúcií (napr. investori rizikového kapitálu). Súčasnú vlnu finančných inovácií podporujú špecifické technologické pokroky, ktoré zahŕňajú oblasti, ako napr. technológie inteligentných telefónov, internet a aplikačné programové rozhrania (API), umelá inteligencia a technológie veľkých dát či technológie distribuovanej účtovnej knihy (DLT). Tieto nové technológie ovplyvňujú spôsob, akým inštitúcie produkujú a poskytujú finančné služby svojim zákazníkom, a zároveň umožňujú vstup nových hráčov do sektora, ako sú napr. nové fintech firmy a veľkí technologickí hráči. To má potenciálne dôsledky pre etablované finančné inštitúcie a najmä pre tradičné banky a poisťovne. Mohlo by to tiež vytvoriť nové zdroje systémového rizika, ktoré by predstavovali regulačné a politické výzvy. Inteligentné telefóny, internet a API umožnili rýchlejšiu výmenu informácií, nové doručovacie kanály a lepšie využitie úspor z rozsahu. Výsledkom je odklon od tradičných modelov kamenných pobočiek a vstup nových poskytovateľov platobných služieb, od mobilných telefónnych spoločností ponúkajúcich mobilné peniaze až po fintech spoločnosti ponúkajúce digitálne peňaženky.

Internet tiež umožnil väčšiu konkurenciu a umožnil zákazníkom porovnávať produkty a ceny rôznych finančných služieb rôznych poskytovateľov. Platformy umožňujú zákazníkom presúvať vklady medzi bankami pri zmene podmienok.³⁵ Spomedzi výziev zameraných na budúcnosť sa javí ako celkom relevantná zvýšená digitalizácia vyspelých ekonomík. Pre tradičné spoločnosti môže digitalizácia viesť k ponuke nových produktov a služieb, čo môže potenciálne zlepšiť zákaznícku skúsenosť. Vzhľadom na inovačné trendy v produktoch

³¹ GLOBAL FINANCE. 2023. Global News and insight for corporate financial professionals. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.gfmag.com>>

³² BLOOMBERG. 2023. Actual Information from financial market. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.bloomberg.com/europe>>

³³ THE BANKER. 2023. Online news portal. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.thebanker.com/>>

³⁴ EUROMONEY. 2023. Online portal about finance. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.euromoney.com/>>

³⁵ O PENIAZOCH. 2022. Nová vlna inovácií: Tri scenáre, ako digitalizácia ovplyvní budúcnosť bankovníctva. 2022. Dostupné na internete: <<https://openiazoch.zoznam.sk/cl/220517/Nova-vlna-inovacii-Tri-scenare-ako-digitalizacia-ovplyvni-buducnost-bankovnictva/>>

a službách je nutné, aby finančné inštitúcie mali dostatok zamestnancov, ktorí vedú takéto produkty vyvíjať, ponúkať, poskytovať, vyhodnocovať potreby zákazníkov a dodržiavať pri tom aktuálnu legislatívu, etiku a reguláciu. Z expertných rozhovorov vystala potreba prehodnotenia aktuálne popísaných požadovaných zručností a vedomostí v štandardoch v Národnej sústave povolání³⁶.

Aktuálne sa javí ako najpotrebnejšia vedomostná logika. Pri zručnostiach je to kritické myslenie, čítanie s porozumením, vyhodnocovanie a spájanie dát, praktické riešenie úloh, samostatnosť, zodpovednosť. Pre záujem udržať si ľudí aj zavedenie programov (tzv. employees experience), kde sú procesy zjednodušované a spríjemňované pre zamestnanca. V súvislosti s podvodmi sa kladie dôraz na potrebu analyticko – kritického myslenia a zručností vyšetrovania. Novým trendom je zavádzanie agilnej práce, používanie holistického prístupu k zamestnancom a komplexných pracovných tímov pre problematiku komplexnej povahy. Od zamestnancov sa vyžaduje otvorenosť zmenám, potreba a záujem meniť sa, rozvíjať, vstupovať do neistých a menej komfortných situácií.

Finančný sektor má záujem u svojich zamestnancov o rozvoj myslenia, tzv. grow mindset. Školstvo by už nemalo produkovať robotníkov a výkonnú silu, ale mali by sme investovať do talentov a do zručností vhodných pre svet nových IT technológií (zamerať sa viac na vedomostnú ekonomiku). V expertných rozhovoroch bol spomínaný ako príklad inovatívneho inšpiratívneho vzdelávania fínsky spôsob výučby - prierezový, ktorý učí, aby sme boli prispôsobiví vo všetkých ohľadoch, keďže svet sa mení. Spoločnosti hľadajú ľudí, ktorí sa chcú neustále posúvať a učiť, nestagnujú na jednom mieste, ktorí myslia out of the box a okrem štandardnej pracovnej náplne sa rozvíjajú i v oblastiach, ktoré nesúvisia s ich štandardnou náplňou (hľadajú nové možnosti, riešenia, prepájajú informácie), ktorí sú ochotní podeliť sa so svojimi znalosťami s novými ľuďmi a prípadne ďalšou generáciou.

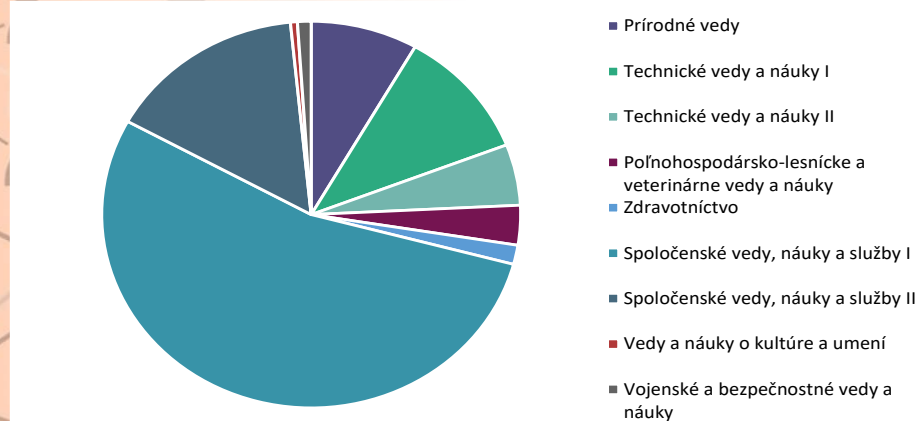
³⁶ SUSTAVAPOVOLANI.SK. 2023. Sektorové riadené inovácie. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.sustavapovolani.sk>>

3.6.3. POPIS POTREBY INOVAČNÝCH PRÍSTUPOV V INTERNOM VZDELÁVANÍ V RÁMCI FINANČNÉHO TRHU

Finančný sektor sa z dôvodu svojho zamerania vyznačuje vysokou mierou zamestnancov s ukončeným ekonomickým vzdelaním. Tento aspekt je dôležitý predovšetkým z dôvodu, že zamestnanci prichádzajú do styku s financiami klientov v rôznych podobách a je potrebné zabezpečiť kvalifikované a ekonomicky efektívne narábanie s týmito hodnotami, aby boli klienti chránení.

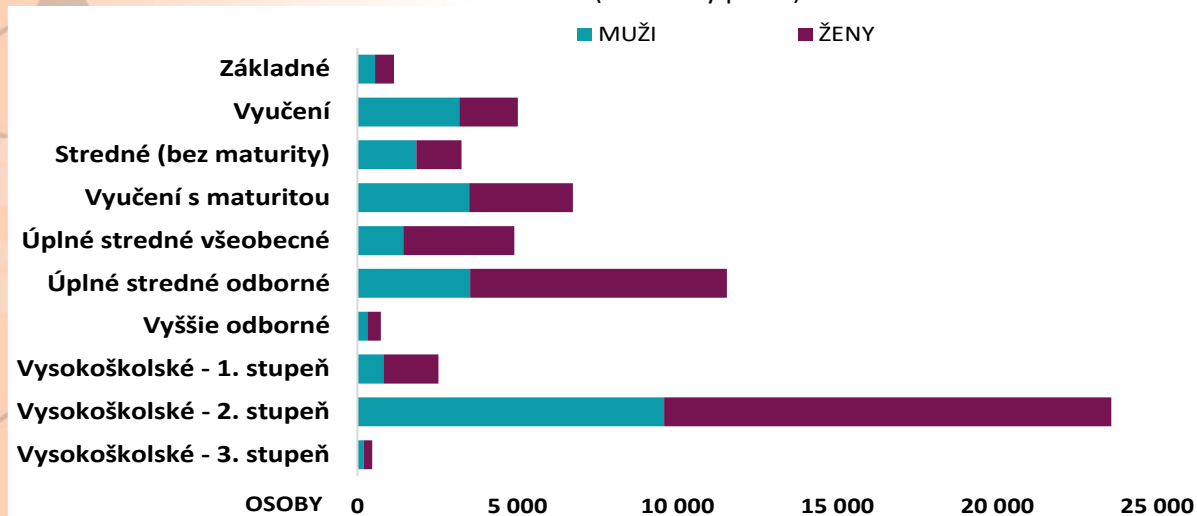
Približne 54 % zamestnancov s vysokoškolským vzdelaním vo financiách nadobudlo kvalifikáciu v hlavnej skupine odborov vzdelania 6 Spoločenské vedy, náuky a služby I. Ďalších 15 % s vysokoškolským vzdelaním úspešne ukončilo vzdelávanie v hlavnej skupine odborov vzdelania 7 Spoločenské vedy, náuky a služby II. Vzdelanie z hlavnej skupiny odborov vzdelania 2 Technické vedy a náuky I má približne 11 % zamestnancov s vysokoškolským vzdelaním a pomerne výrazné 8 % zastúpenie majú taktiež zamestnanci s vysokoškolským vzdelaním z hlavnej skupiny odborov vzdelania 1 Prírodné vedy.

Graf 37: Štruktúra zamestnancov s vysokoškolským vzdelaním v rámci financií za rok 2022 v členení podľa hlavných skupín odborov vzdelania (v %)



Zdroj: výpočty TREXIMA Bratislava, ISCP (MPSVR SR) 1-04, okrem zamestnancov so vzdelaním ukončeným pred rokom 1991.

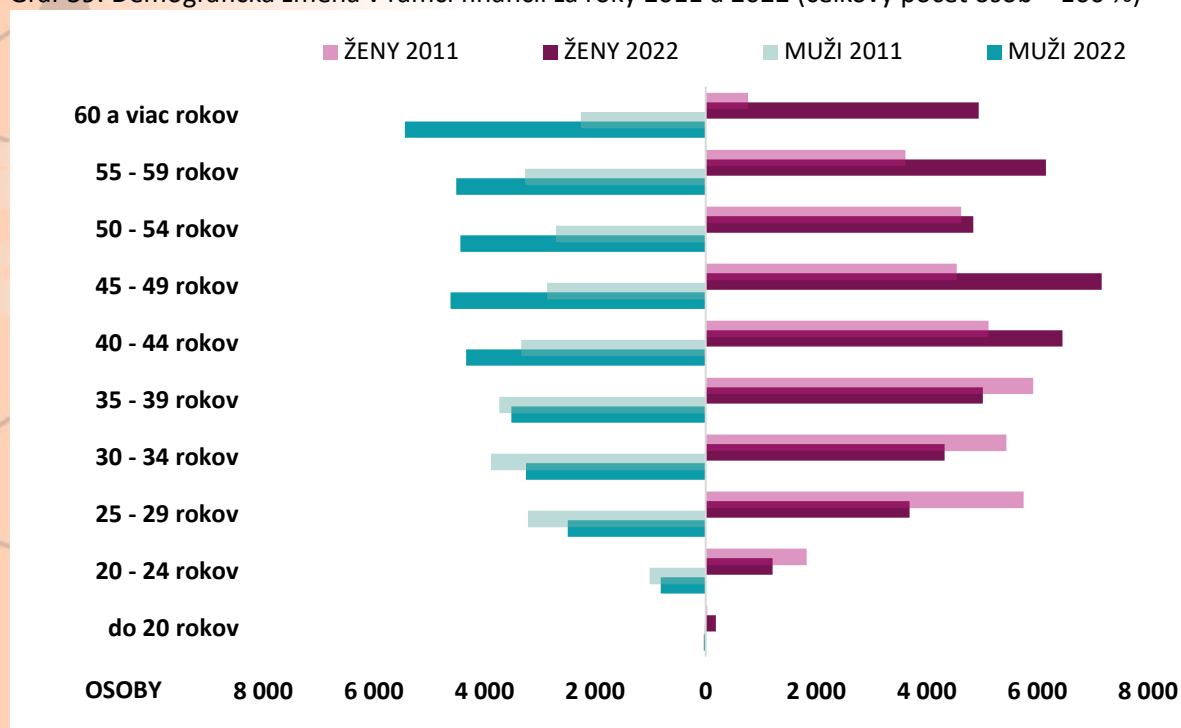
Graf 38: Vzdelanostná a rodová štruktúra financií (absolútny počet) v roku 2022



Zdroj: výpočty TREXIMA Bratislava, ISCP (MPSVR SR) 1-04, vlastné spracovanie TREXIMA Bratislava, spol. s r. o.

Sektor financií bol charakteristický výrazným zastúpením žien so stupňom vzdelania Vysokoškolské - 2. stupeň, ktorých počet v roku 2022 prevyšoval 13,9 tisíc osôb. Taktiež u mužov bolo najrozšírenejšie vzdelanie Vysokoškolské - 2. stupeň, i keď ich podiel na zamestnanosti bol nižší. Vysokoškolské vzdelanie minimálne prvého stupňa malo v porovnaní s celým hospodárstvom podstatne väčšie zastúpenie. Z celkového počtu osôb zamestnaných vo financiách v roku 2022 malo vysokoškolské vzdelanie minimálne prvého stupňa približne 44 % osôb. Z celkového počtu mužov zamestnaných vo financiách malo vysokú školu približne 42 % a z celkového počtu žien zamestnaných vo financiách malo vysokoškolskú kvalifikáciu približne 46 %.

Graf 39: Demografická zmena v rámci financií za roky 2011 a 2022 (celkový počet osôb = 100 %)



Zdroj: výpočty TREXIMA Bratislava, ISCP (MPSVR SR) 1-04, vlastné spracovanie TREXIMA Bratislava, spol. s r. o.

Oproti prechádzajúcim rokom nastali najvýraznejšie zmeny v nasledovných kategóriách zamestnancov (mužov a žien spolu):

- vysokoškolské - 2. stupeň (medzi rokmi 2021 a 2020 nastalo zníženie podielu zamestnancov s týmto vzdelaním o približne 1,6 p. b.),
- vyučení s maturitou (medzi rokmi 2018 a 2019 sa podiel zamestnancov s týmto vzdelaním zvýšil o približne 1,7 p. b.),
- vyučení (v roku 2019 sa podiel príslušných zamestnancov medziročne zvýšil o približne 1,5 p. b.).

Špecifiká trhu práce sú determinované najmä kvalitatívnymi a kvantitatívnymi aspektmi pracovných síl, formovanými prostredníctvom prebiehajúcich demografických javov, a to s osobitným zreteľom na procesy biologickej reprodukcie ľudských zdrojov. V porovnaní s rokom 2011 celkovo do roku 2022 v rámci sektora financií najvýraznejšie vzrástol počet zamestnaných osôb patriacich do vekovej skupiny 60 a viac rokov, na druhej strane ich počet najvýraznejšie poklesol v rámci vekovej skupiny 25 - 29 rokov. V roku 2022 bol najvyšší podiel

osôb zamestnaných v rámci financií vo vekovej skupine 45 - 49 rokov. Najsilnejšie zastúpenie zamestnancov mužského pohlavia bolo v roku 2022 vo vekovej skupine 60 a viac rokov, kde ich pomerné zastúpenie dosiahlo 16 % z celkového počtu mužov zamestnaných vo financiách. U žien bola v roku 2022 s relatívnym podielom 16 % na celkovom počte žien zamestnaných v tomto sektore najpočetnejšia veková skupina 45 - 49 rokov. Výsledkom vzájomného spolupôsobenia demografických a ekonomických procesov za sledované obdobie je celkový nárast zastúpenia vyšších vekových kategórií vo financiách, a to pri súčasnom znížení podielu mladých ľudí vo veku do 29 rokov. Táto skutočnosť má spolu s vývojom ekonomiky kľúčový vplyv na budúci vývoj na trhu práce.

Všetky premenné na trhu práce sú vzájomne úzko prepojené a ich príčinná závislosť je mnohosmerná. Je to kolobeh rôznych vplyvov, nárastov, výkyvov, individuálnych rozhodnutí, ktoré vytvárajú z trhu práce živý organický systém. Zamestnania s najvyšším očakávaným dopytom po pracovných silách na základe demografického a ekonomického vývoja v strednodobom horizonte sú v nasledovnej tabuľke.

Tabuľka 9: Sektorovo špecifické zamestnania s najvyšším očakávaným dopytom po pracovných silách v najbližších 5 rokoch

Zamestnanie SK ISCO-08	Podiel nahradzujúceho dopytu
3321001 Odborný pracovník pre predaj poisťných produktov a služieb	48 %
2412001 Finančný poradca	40 %
5153002 Správca bytových, administratívnych a priemyselných objektov	64 %
4211003 Poradca klientov, predajca bankových produktov pri priehradkách	25 %
4312003 Administratívny pracovník v poisťovníctve	20 %
2413014 Špecialista pre predaj poisťných produktov a služieb	44 %
2413005 Špecialista pre dodržanie súladu s predpismi v oblasti finančníctva	2 %
2413004 Špecialista pre riadenie operačných rizík v bankovníctve	1 %
1439004 Riadiaci pracovník(manažér) pre správu nehnuteľností	40 %
5153004 Pracovník v oblasti správy nehnuteľností	66 %

Zdroj: výpočty TREXIMA Bratislava

Najvyšší očakávaný dopyt po pracovných silách bude v rámci sektora v zamestnaní 3321001 Odborný pracovník pre predaj poisťných produktov a služieb. Dopyt vzniká tvorbou nových pracovných miest (t. j. expanzným dopytom) a potrebou nahradenia ľudí

odchádzajúcich do dôchodku (t. j. nahradzujúcim dopytom). Z celkového dopytu po pracovných silách v tomto zamestnaní bude nahradzujúci dopyt tvoriť približne 48 %.³⁷

Hlavným cieľom inovačného vzdelávania je posilniť a inovovať profesijné kompetencie jednotlivcov, vedúcich pedagogických zamestnancov a vedúcich odborných zamestnancov, ale i celých školských kolektívov v oblasti uskutočňovania zmien v školách a školských zariadeniach. Profesijný rast je ambíciou jednotlivcov i škôl a školských zariadení. Súčasťou katalógu sú aj základné informácie o atestačnom konaní a informácie o predkladaní žiadosti a atestačného portfólia. Ponuka programov inovačného vzdelávania pozostáva zo 47 schválených programov vytvorených odborníkmi z praxe na základe prieskumu vzdelávacích potrieb, požiadaviek MŠVVaŠ SR a ďalších partnerských inštitúcií a na základe medzinárodnej spolupráce. Bývalý minister školstva Branislav Gröhling uviedol, že „Uplynulé roky nás v školstve skúšala nielen pandémia COVID-19, ale v súčasnosti aj vojna na Ukrajine. Okrem usmernení a podpory škôl zo strany ministerstva sme sa snažili reagovať aj čo najaktuálnejšou ponukou vzdelávania v réžii našich priamo riadených organizácií – či už išlo o vzdelávanie venované online výučbe, hodnoteniu, ale aj dezinformáciám.“³⁸

Národný projekt Profesijný rozvoj učiteľov (TEACHERS) realizuje Metodicko-pedagogické centrum v spolupráci so Štátnym pedagogickým ústavom. Jeho hlavným cieľom je podporiť profesijný rozvoj pedagogických a odborných zamestnancov pri zavádzaní zmien v školách a školských zariadeniach, vrátane zvládania krízovej, post-krízovej situácie a dopadov súvisiacich s prerušením vyučovania v školách a školských zariadeniach v dôsledku pandémie ochorenia COVID-19. Cieľovou skupinou projektu sú pedagogickí a odborní zamestnanci škôl a školských zariadení v zmysle zákona č. 138/2019 Z. z. o pedagogických zamestnancoch a odborných zamestnancoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.^{39,40}

³⁷ TREXIMA. 2023. Údaje dostupné na webovej stránke spoločnosti Trexima. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.trexima.sk/>>

³⁸ NIVAM.SK. 2022. Nový katalóg vzdelávania 2022/2023. 2022. Dostupné na internete: <<https://nivam.sk/novy-katalog-vzdelavania-2022-2023/>>

³⁹ Zákon č. 138/2019 Z. z. o pedagogických zamestnancoch a odborných zamestnancoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Dostupné na internete: <<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2019/138/>>

⁴⁰ MPC-EDU.SK. 2023. O projekte. 2023. Dostupné na internete: <<https://mpc-edu.sk/sk/project/teachers>>

Sčítanie obyvateľov a bytov 2021 (SODB 2021) ⁴¹prinieslo sondu do slovenského národa. Jedným výstupom z prieskumu je pozorovanie, že vzrástol podiel vysokoškolsky vzdelaných ľudí, ktorí tvoria 18,4 % populácie. Celkovo ide o pozitívny trend. Väčšina populácie má však naďalej ukončené úplné stredné vzdelanie s maturitou. Vzrastajúci trend vysokoškolsky vzdelanej populácie za posledné tri desaťročia potvrdila aj Slovenská akreditačná agentúra pre vysoké školstvo (SAAVŠ). Podľa správy SAAVŠ⁴² došlo k nárastu vysokoškolského vzdelania nie len u študentov po ukončení maturity. Za uplynulých 30 rokov vzrástol takmer dvojnásobne podiel ľudí so získaním vysokoškolského vzdelania aj vo vekovej kategórii okolo 30 rokov, a to na takmer 40 %. Čo sa týka geografického rozloženia naprieč Slovenskom, je podľa SODB 2021 najvyšší podiel vysokoškolsky vzdelaných obyvateľov v Bratislavskom kraji – 31,7 % a zároveň má tento kraj aj najmenší podiel obyvateľstva so základným vzdelaním (11,6 %).⁴³

3.6.4. PROBLÉMY VO VZDELÁVANÍ STREDNÝCH A VYSOKÝCH ŠKÔL

S cieľom zistiť, aké problémy tieto udalosti priniesli do SŠ a VŠ, sa uskutočnili expertné rozhovory medzi zástupcami sektorových rád a SŠ a VŠ. V sektore bankovníctva, finančných služieb a poisťovníctva sa uplatňuje aj duálny systém vzdelávania v spolupráci s obchodnými akadémiami, preto boli pre potreby stratégie analyzované informácie z tohto typu školy v rámci stredného odborného vzdelávania. Vo výchovno-vzdelávacom procese boli identifikované tieto vplyvy.

Školy museli podporiť online výuku a vybaviť školy alebo pedagógov potrebnou technikou pre vyučovanie na diaľku počas pandémie COVID-19. Tento stav trval počas prevažnej časti obdobia pandémie, kedy prešla prezenčná forma dochádzky na dištančnú formu (online). Okrem toho sa prispôboval tiež spôsob hodnotenia, evidencia dochádzky a zadávanie úloh,

⁴¹ ŠTATISTICKÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY. 2023. Sčítanie obyvateľov, domov a bytov 2021: Národná analytická správa. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.scitanie.sk/publikacia-zostavena-na-zaklade-vysledkov-sodb2021>>

⁴² SLOVENSKÁ AKREDITAČNÁ AGENTÚRA PRE VYSOKÉ ŠKOLSTVO. 2021. Kvantitatívne prehľady demografického vývoja v Slovenskom vysokom školstve za roky 1989 - 2020. 2021. Dostupné na internete: <<https://saavs.sk/wp-content/uploads/2022/01/Kvantitativne-prehlady-demografickeho-vyvoja-v-slovenskom-vysokom-skolstve-za-roky-1989-2020-1-1.pdf>>

⁴³ ŠTATISTICKÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY. 2023. Sčítanie obyvateľov, domov a bytov 2021 – informačný web. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.scitanie.sk/>>

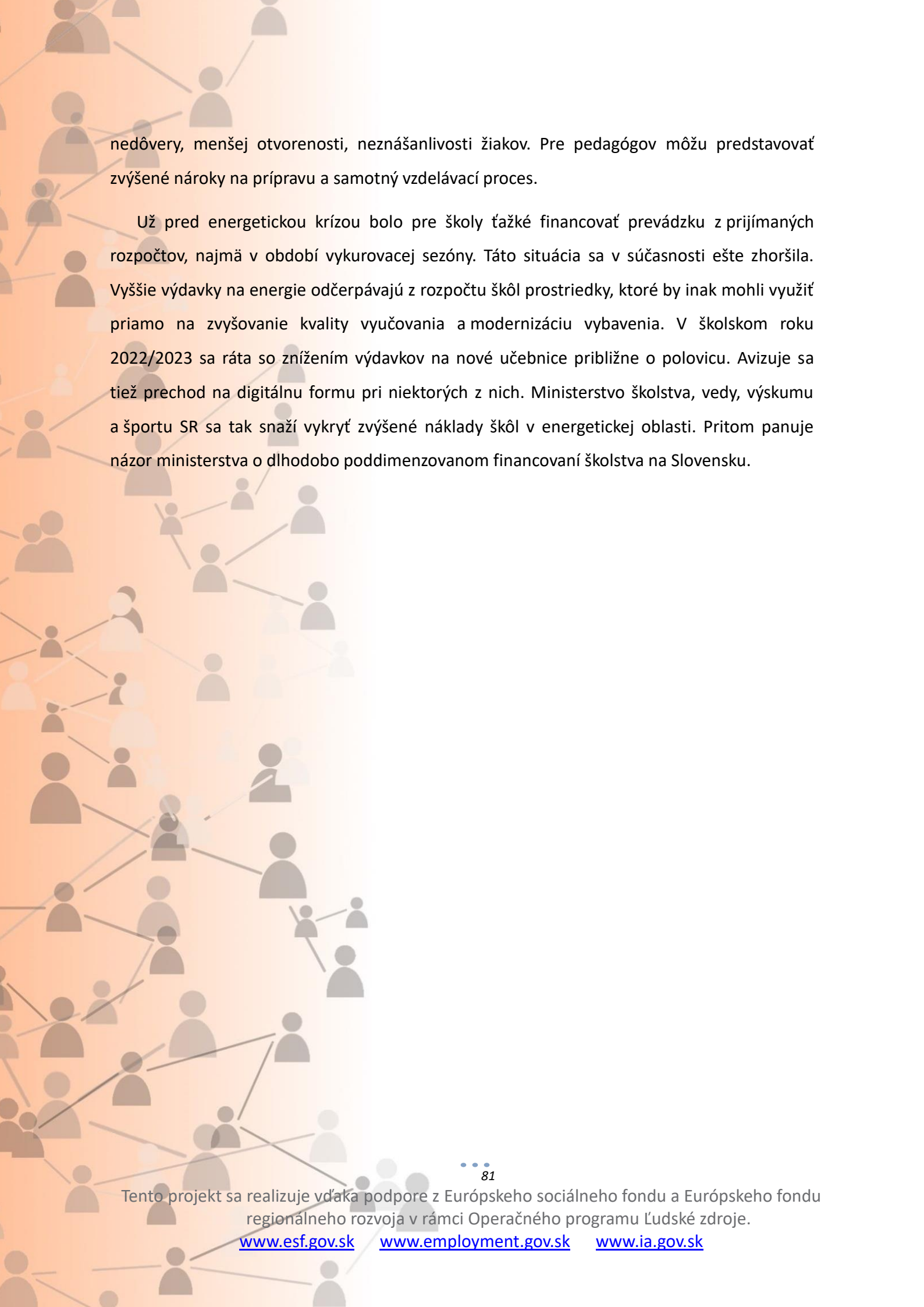
⁴⁴ SKOLSKE.SK. 2023. Informačný portál. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.skolske.sk>>

čo bolo veľmi náročné ako pre pedagógov, tak aj pre žiakov. Veľkú úlohu tu zohrával aj sociálny aspekt alebo počet detí v rodine – nie každá rodina dokázala zabezpečiť svojim deťom potrebnú techniku pre online vzdelávanie. Postupne sa tento problém eliminoval poskytovaním výpočtovej techniky zo strany škôl. Z riadených rozhovorov vyplynulo, že obchodné akadémie boli v danom čase dostatočne technicky vybavené a zamestnávateľa vo väčšine prípadov pokračovali v duálnom vzdelávaní žiakov. Obchodné akadémie už pred pandémiou využívali potrebný účtovný a kancelársky softvér.

Po prekonaní pandemického obdobia možno skonštatovať, že pozitívny vplyv pandémie sa prejavil v zlepšení digitálnych zručností u žiakov a pedagógov. Naučili sa pracovať s novými informačnými technológiami a online úložiskami a platformami. Pandémia pomohla vybudovať u pedagógov, žiakov a študentov schopnosť komunikovať online. Najviac v odbornom školstve utrpeli praktické zručnosti žiakov v odbore, a to z dôvodu nižšieho podielu praktického vyučovania. Niektoré školy po dohode so zamestnávateľmi prevzali dočasne na seba zodpovednosť za praktickú prípravu a pomohli žiakom pokračovať v rozvoji ich praktických zručností. Zamestnávateľa mohli časť odbornej praxe organizovať aj prostredníctvom vlastnej „letnej školy“ počas letných prázdnin, teda v období, ktoré bolo zdravotne priaznivejšie. Náprava prepadu vo vedomostiach sa dosiahla presunutím neprebranej časti učiva do vyššieho ročníka.

Migračná vlna z Ukrajiny si vyžiadala od škôl prispôsobenie sa výuke novým žiakom z iného kultúrneho prostredia, s možným odlišným spôsobom výuky a vzdelávacími programami. Výuku a štúdium komplikujú tiež jazykové bariéry. Školy zamestnali aj pomocných pracovníkov z radov odídencom, ktorí účinne pomáhajú deťom z Ukrajiny integrovať sa do tried a poskytujú im potrebnú podporu, čo je veľkým pozitívom pre školy. Slovenským žiakom a študentom môže táto situácia napomôcť k budovaniu si väčšej tolerancie a multikultúrnosti, či medzikultúrnej spolupráce, ktorú označujú niektoré sektorové rady za veľmi potrebnú pre budúcu prácu v medzinárodných pracovných kolektívoch. Globalizácia na svetovom trhu prináša nový trend cudzojazyčnej spolupráce.

V prípade, že sa ukrajinskí žiaci a študenti trvalo usídlia na Slovensku, môžu tým prispieť k obsadeniu nedostatkových pracovných miest. Negatíva sa mohli prejavíť vo väčšej miere



nedôvery, menšej otvorenosti, neznášanlivosti žiakov. Pre pedagógov môžu predstavovať zvýšené nároky na prípravu a samotný vzdelávací proces.

Už pred energetickou krízou bolo pre školy ťažké financovať prevádzku z prijímaných rozpočtov, najmä v období vykurovacej sezóny. Táto situácia sa v súčasnosti ešte zhoršila. Vyššie výdavky na energie odčerpávajú z rozpočtu škôl prostriedky, ktoré by inak mohli využiť priamo na zvyšovanie kvality vyučovania a modernizáciu vybavenia. V školskom roku 2022/2023 sa ráta so znížením výdavkov na nové učebnice približne o polovicu. Avizuje sa tiež prechod na digitálnu formu pri niektorých z nich. Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR sa tak snaží vykryť zvýšené náklady škôl v energetickej oblasti. Pritom panuje názor ministerstva o dlhodobo poddimenzovanom financovaní školstva na Slovensku.

4. IDENTIFIKÁCIA KLÚČOVÝCH ZMIEN NA TRHU PRÁCE VO FINANČNOM SEKTORE

4.1. IDENTIFIKÁCIA OBSOLENTNÝCH PRACOVNÝCH POZÍCIÍ PRE PRACOVNÝ TRH

Identifikovali sme jednotlivé pracovné pozície, ktoré sa vplyvom automatizácie/digitalizácie stanú pre finančný trh obsolentné.

Bankový sektor

V stratégii sme sa zamerali na identifikáciu obsolentných povolání nie len ako následok automatizácie a digitalizácie, keďže tieto vplyvy boli analyzované v stratégii z roku 2021, ale aj na vplyvy pandémie COVID-19, vojny na Ukrajine, energetickej krízy, zvýšeného počtu podvodov, ESG a aktuálnych trendov. Rušenie pracovných pozícií vplyvom pandémie COVID-19, či vojny na Ukrajine sa na finančnom trhu v expertných rozhovoroch vo všeobecnosti nepotvrdilo. Rovnako ani energetická kríza, či zvýšený počet podvodných konaní neprispeli k zrušeniu existujúcich pozícií. V expertných rozhovoroch bol skúmaný aj vplyv automatizácie a digitalizácie na existujúce pozície, no ani nové procesy nemajú zatiaľ za následok identifikovanie obsolentných pozícií. Väčšinový názor v expertných rozhovoroch prevládala, že digitalizácia a automatizácia pomáha zefektívniť prácu, aktuálne nemá však ambíciu nahrádzať ľudský kapitál a rušiť pracovné pozície. IT riešenia sa vyvíjajú tak, aby boli kompatibilné s človekom a je potrebné sa s nimi naučiť pracovať (napr. chatboty).

Ako sme uviedli vyššie, potreba archivácie, kopírovania a administratívnych prác sa znižuje a predpokladáme, že z povolání z NSP to môže mať dopad najmä na administratívne pozície, najviac na pozíciu Administratívneho pracovníka v bankovníctve. Pracovnou náplňou tejto profesie sú podporné činnosti pre chod spoločnosti, ako je napríklad agenda týkajúca sa došlej/odoslanej pošty, evidencia dokladov, príprava podkladov na porady a podobne. Všetky tieto činnosti sú už vo väčšine spoločností aspoň sčasti automatizované a v budúcnosti dôjde k redukcii v počte zamestnancov z dôvodu nových trendov, ako sú InsurTech, umelá inteligencia, elektronizácia dokumentov a tiež Smart Work.

Vzhľadom na trend online komunikácie, kedy klienti bánk uprednostňujú online banking pred osobnou návštevou pobočiek a kedy banky investujú do zlepšovania aplikácií, online

bankovníctva a chatbotov, ktoré zabezpečujú prvý kontakt so zákazníkom, navrhujeme niektoré pozície (primárne týkajúce sa pobočiek) subsumovať pod odborné pozície. Navrhujeme pozíciu Pracovník pri priehradke v bankovníctve zahrnúť do pozície Odborný poradca, predajca bankových produktov a služieb. Zvyšovaním technologickej gramotnosti obyvateľstva a zavedením InsurTech metód a umelej inteligencie sa uvedená pracovná pozícia čiastočne a časom pravdepodobne úplne nahradí online kontaktom s klientom alebo využívaním komunikácie cez rôzne technologické a komunikačné platformy.

Poistný sektor

Riaditelia ľudských zdrojov z oblasti poisťovníctva identifikovali pozíciu Finančného agenta ako nevyužívanú a možno ju do roku 2030 zaradiť ako obsolentnú. Jedná sa o pracovnú pozíciu, ktorá je obdobná s pozíciou Odborný pracovník pre predaj poistných produktov a služieb. V porovnaní s uvedenou pozíciou sa pre Finančných agentov vyžaduje stredné odborné vzdelanie s výučným listom, čo je v porovnaní s Odborným pracovníkom pre predaj poistných produktov a služieb o stupeň nižšie vzdelanie. Nakoľko poisťovne pre udržanie kvality predaja potrebujú ľudí so zodpovedajúcim vzdelaním, uprednostňujú práve odborných pracovníkov. Podľa prieskumu až 80 % oslovených poisťovní na Slovensku pracovnú pozíciu Finančný agent nevyužíva. V krízových rokoch 2020 – 2023 bol predaj poistných produktov zasiahnutý nemožnosťou priameho kontaktu s klientmi, čo bolo čiastočne riešené online predajom, telepredajom a tvorbou rôznych predajných aplikácií. Edukáciou ľudí v technologickej oblasti bude stále výraznejšie dochádzať k uzatváraniu poistných zmlúv prostredníctvom online predaja, čím sa pracovná pozícia Finančný agent aj v porovnaní s pozíciou Odborný pracovník pre predaj poistných produktov a služieb pravdepodobne stane obsolentnou.

Na základe prieskumu je ďalšou pracovnou pozíciou, ktorá nebude mať na slovenskom poistnom trhu dostatočné uplatnenie, pozícia Finančný poradca pre sektor poistenia alebo zaistenia. Uvedené povolanie sa spája len s poskytovaním poradenstva, nie so samotným predajom poistných produktov. Ekonomická a finančná úroveň obyvateľstva na Slovensku nedovoľuje obyvateľstvu, aby si mohli zaplatiť za finančné poradenstvo, a teda sa daná pozícia stane časom menej požadovanou práve z dôvodu finančnej odplaty pre poradcov.

Téma finančného poradenstva je na Slovensku často prepojená so samotným uzatvorením kontraktu, čo v Sústave povolání zastrešuje pozícia Odborný pracovník pre predaj poistných produktov a služieb. Zároveň sa toto povolanie dotýka témy Retail Investment Strategy (RIS), ktorá presadzuje zákaz odmien pre finančných poradcov a spája sa s témou „value for money“ (hodnoty za peniaze). Tieto myšlienky sú aktuálne riešené na úrovni Európskej komisie. V Sústave povolání sa v rámci inovácií k povolaniu uvádzajú InsurTech a SMART Work, ktoré klientom dokážu sprostredkovať poradenstvo a výber poistného produktu formou online nástrojov. Uvedené fakty smerujú k tomu, že pozícia Finančného poradcu pre sektor poistenia alebo zaistenia bude mať v početnosti zamestnancov do roku 2030 klesajúcu tendenciu a sčasti bude nahrádzaná práve online nástrojmi alebo umelou inteligenciou. Aktuálne údaje z portálu Profesia.sk zatiaľ na tento trend nepoukazujú (Tabuľka 11: Počet zverejnených ponúk v sektore poisťovníctva), ale nadchádzajúce inovačné trendy a legislatívne nariadenia budú mať na danú pozíciu významný vplyv.

V súvislosti s dvomi vyššie uvedenými profesiami sa spája ich nadriadená funkcia, a to Riadiaci pracovník v oblasti finančného sprostredkovania. Predpokladaný klesajúci trend týchto zamestnaní bude mať dopad aj na riadiacu funkciu, ktorá bude v sektore poisťovníctva menej potrebná. Aktuálny trend poisťovní v oblasti predaja poistných produktov je využívanie externých predajných sietí. Tento systém predaja si z pohľadu poisťovní nevyžaduje internú organizáciu a správu siete, čo má vplyv na náklady spoločností a zároveň nie je potrebná ani pozícia riadiaceho pracovníka pre tento útvar.

Medzi obsolentné pozície, na ktoré bude mať vplyv digitalizácia a umelá inteligencia, možno zahrnúť aj administratívne práce, ako je vyhotovovanie pravidelných reportov, evidencie, vybavovanie žiadostí a opakujúcu sa dokumentáciu. V rámci existujúcich štandardov navrhujeme na základe záverov riadených diskusií na tému povolání navrhnúť namiesto dvoch štandardov (Administratívny pracovník v oblasti dôchodkového sporenia a Administratívny pracovník v oblasti kapitálového trhu) jeden, ktorý by zastrešil pracovníkov back-office za obe oblasti, aj dôchodkového sporenia aj kapitálového trhu, a tiež ostatných finančných oblastí pod názvom Administratívny pracovník v oblasti finančného trhu.

Medzi podporné činnosti, ktoré vzhľadom na charakter práce a rýchlo nastupujúce procesy automatizácie/digitalizácie a umelej inteligencie boli pri riadených diskusiách zaradené medzi obsolentné, je Pracovník podpory predaja, servisný pracovník vo finančníctve.

Ostatný finančný sektor

Pri analyzovaní pracovných pozícií v sektore finančných služieb boli objavené na portáli Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR v časti pre Finančníctvo a poisťovníctvo⁴⁵ a tiež na stránke ISTEP⁴⁶ pracovné pozície, ktoré nie sú uvedené na portáli SRI (Sektorovo riadené inovácie), s ktorými pracujeme. Bolo by vhodné zanalyzovať podrobnejšie rozdiely a disproporcie na webových stránkach poskytujúcich informácie pre verejnosť v rámci budúcich aktivít Sektorovej rady pre bankovníctvo, poisťovníctvo a finančné služby, prípadne aspoň monitorovať a upozorňovať na nesúlad. Ako príklad môžeme uviesť zamestnanie Pracovník v záložni, veriteľ prípadne aj Odhadca hodnoty majetku, aj s príkladom oboch portálov.

Pri štandardoch z oblasti činností poradcov na finančnom trhu z registra sústavy povolani⁴⁷ Finančný poradca v ostatných sektoroch finančného trhu a Lízingový poradca navrhujeme prehodnotenie možnosti začlenenia štandardu „Lízingový poradca“ do štandardu „Finančný poradca v ostatných sektoroch finančného trhu“.

Návrhy na úpravu sú uvedené v Prílohe č. 1.

4.2. ANALÝZA ZMIEN VEDOMOSTÍ, ZRUČNOSTÍ A KLÍČOVÝCH KOMPETENCIÍ

Analýzovali sme zmeny vedomostí, zručností a kľúčových kompetencií zapísaných v karte zamestnania u existujúcich pracovných pozícií v horizonte troch rokov. Digitalizácia a automatizácia predpokladá zvýšenú požiadavku na nové pracovné pozície s vyššími nárokmi na digitálne zručnosti zamestnancov. Dotazníkový prieskum a následne expertné rozhovory s

⁴⁵ TRENDYPRACE.SK. 2023. Trendy na trhu práce – zamestnanie. Uplatnenie absolventov na trhu práce. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.trendyprace.sk/>>

⁴⁶ WORKI.SK. 2023. Pracovné ponuky. 2023. Dostupné na internete: <https://www.worki.sk/pracovne-ponuky?keywords%5Bselections%5D=workArea_30&places%5Bselections%5D=ChIJ12HKCjaJbEcRaEOI_YKbH2M&places%5Boptions%5D=30>

⁴⁷ SUSTAVAPOVOLANI.SK. 2023. Register zamestnaní. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.sustavapovolani.sk/register-zamestnani/pracovna-oblast/bankovnictvo-poisťovníctvo-finančne-sluzby-a-reality/>>

riadiťmi ľudských zdrojov dokazujú, že uplynulé zmeny v podobe pandémie COVID-19 a neskôr konfliktu na Ukrajine, či energetickej krízy urýchlili digitalizačné procesy vo finančných inštitúciách a vyvolali v spojitosti s vývojom technológií, digitalizáciou a vedeckým pokrokom nové požiadavky na vedomosti a zručnosti zamestnancov. Takmer každé zamestnanie v NSP zaznamenalo zmeny v obsahovej náplni, z ktorých niektoré už boli vykonané v rámci revízie v stratégii z roku 2021. Aktuálny zoznam povolání v NSP nezachytáva dopady uplynulých 3 rokov a preto by bolo vhodné vypracovať jeho aktualizáciu vedúcu k zjednodušeniu. Návrhy na úpravu a doplnenie sú z dôvodu rozsiahlosti uvedené v Prílohe č. 2.

Rozbor získaných údajov z dotazníkového prieskumu a následných rozhovorov spojených s analýzou povolání v Národnej sústave povolání (NSP) priniesol informácie, ktoré by bolo vhodné prepojiť so systémom vzdelávania a prípravou študentov do pracovného života.

V expertných rozhovoroch bolo potvrdené, že stále sú potrebné dodatočné zručnosti primárne pre zamestnancov v oblasti IT, bezpečnosti, a z dôvodu online komunikácie aj online nástrojov.

Medzi potrebné nové vedomosti možno zaradiť aktuálnu legislatívu z oblasti ochrany osobných údajov, najnovšiu metodiku pre oblasť prania špinavých peňazí, spôsoby odhaľovania a oznamovania neobvyklých obchodných operácií (NOO), z oblasti PSR (Payment services regulation) a tiež znalosti z agendy ESG.

V riadení práce nastali zmeny v súvislosti s formou vykonávania práce. Zaviedol sa nový druh manažmentu riadenia ľudí pre ich neprítomnosť na pracovisku, využívajúci online nástroje. Vo veci riadenia nastali zmeny aj z pôvodnej formy riadenia práce a pracovných úloh na nový spôsob riadenia ľudí zameraný na ich osobnosti, charakterové vlastnosti a na koordináciu spolupráce medzi nimi. U zamestnancov v oblasti riadenia ľudí sa vyžaduje zručnosť organizovať prácu zahraničných zamestnancov. Nový manažment ľudí si vyžaduje vyššiu dôveru v ľudí, pochopenie nutnosti flexibility práce (každý človek má iné priority), chápanie potrieb zamestnancov a nutnosť vytvárať v spoločnostiach psychologické bezpečie, zánik mikromanažmentu a zameranie sa na človeka ako osobu, nie ako na pracovnú silu.

V prípade zručností pobočkových zamestnancov je vyžadovaná zručnosť pracovať s podporou na diaľku a vítané je ovládanie ukrajinského jazyka, azbuky (minimálne jednoduchý preklad do/z ukrajinčiny). Vyžadovanie ukrajinského jazyka však pravdepodobne nebude dlhodobá potreba, keďže ide o potrebu z dôvodu vojny na Ukrajine a taktiež predpokladáme trend úspešného nahrádzania jazykovej znalosti najmä špecializovanými nástrojmi využívajúcimi AI. V expertných rozhovoroch bol identifikovaný dôraz na rozšírenie kontinuity činnosti spoločnosti (business continuity manažmentu). Pre jednotlivé profesie to znamená, že popri požadovanom vzdelaní je dôležité tiež praktické a logické uvažovanie. Potrebu posilnenia AML oddelení vyvolala predovšetkým vojna na Ukrajine a zvyšujúci sa počet podvodných konaní. Vplyvom energetickej krízy vyplynula potreba nových zručností u zamestnancov zodpovedných za správu budov (manažment budov), zameraných na monitorovanie využívania a energetickej náročnosti budov a posudzovanie energetickej efektivity budov.

Zo všeobecných zručností, vyžadovaných vo väčšine pracovných pozícií, boli v expertných rozhovoroch spomenuté napríklad aj záujem o vývoj, posun a rozvíjanie sa, ďalej otvorenosť neustálym zmenám, schopnosť vstupovať do neistých a menej komfortných situácií. Potvrdila sa priam nutnosť logiky a kritického myslenia z pôvodnej Stratégie z roku 2021. Tieto zručnosti, mäkké techniky alebo aj filozofické nastavenia osobnosti sú potrebné pre neustále zvyšovanie efektivity, skracovanie cyklov, období a termínov, či pre veľkú početnosť zmien a s tým súvisiacu potrebu neustáleho vývoja technológií. Vo všeobecnosti sa pri existujúcich povolaniach v NSP aktuálne neuvádza pri kompetenciách všeobecný rozhľad. Navrhujeme zaradiť uvedené kompetencie pre väčšinu pracovných pozícií, nakoľko predpokladajú kladný prínos k odbornosti jednotlivých zamestnancov. Zamestnávateľia pri pozíciách IT programátori, IT architekti požadujú ich väčšie skúsenosti alebo prácu s novými technológiami, ako je napr. umelá inteligencia.

Zmeny sa dotkli aj pracovných požiadaviek na kvalifikáciu pracovníkov, kde sa vyžadujú odborné a komunikačné schopnosti, ovládanie cudzích jazykov a IT zručnosti. Finančný trh preto investuje do vzdelávania svojich zamestnancov a tiež podporuje študentov formou praxe. V expertných rozhovoroch boli potvrdené potreby rozšírenia kvalifikácií najmä

v digitálnych zručnostiach, IT oblasti, práce s údajmi a dátami, logického myslenia, reagovania na zmeny, manažmentu kolektívov, zvýšenia efektivity. Ďalej boli identifikované požiadavky na kvalifikáciu zamestnancov v súvislosti s finančnou gramotnosťou pri navrhovaní produktov pre klienta, zohľadňujúc jeho potreby a úroveň finančnej gramotnosti, smerujúc k zjednodušovaniu produktov. Zamestnanci pracujú denne s dátami klientov o ich návykoch, spôsoboch a zvykoch, a podľa toho navrhujú produkty.

Nová oblasť ESG priniesla potrebu nových vedomostí a zručností z oblasti energetickej efektívnosti, cirkulárnej ekonomiky, pre potreby nastavovania interných procesov a reportovania. Dôležité sú aj zručnosti z oblasti výkazníctva, potrebné na plnenie nových reportovacích povinností (nové štatistické údaje - napr. stav rodovej rovnosti v spoločnosti, tzv. gender reporting, diversity inclusion). Nové zručnosti a vedomosti potrebujú aj produktoví špecialisti a obchodníci z dôvodu nastavovania a predaja nových produktov. Pre obchodníkov v tejto oblasti je tu aj nová zručnosť, a to edukácia klientov v tejto téme.

Pracovné pozície ako Odborný poradca, predajca bankových produktov a služieb, Odborný pracovník pre predaj poisťovacích produktov, Odborný pracovník pre správu poisťovacích zmlúv, najviac pocítili obmedzenia v čase pandémie, kedy boli prerušené osobné kontakty s klientmi. Flexibilita pracovníkov a nové technológie na finančnom trhu (InsurTech) znamenali pre predajcov možnosť pokračovania v práci, ktorá sa vykonávala ďalej v online priestore. Medzi už uvedenými vedomosťami v týchto profesiách, ktoré absentujú, sú znalosti o spôsobe spracovania výpovedí, o agende AML a neobvyklých obchodných operáciách.

U Odhadcu škôd nebolo možné všetky činnosti presunúť do online priestoru, nakoľko obhliadky si vyžadujú fyzickú prítomnosť poverenej osoby. Zmeny v oblasti vedomostí nastali v nových metódach ohodnotenia rizika s využívaním dostupných dát.

Pracovné pozície aktuárov predstavujú nosný matematický rámec a vyžadujú sa od nich vedomosti o programovaní a práci s BigData. Uvedené poznatky nie sú obsahom aktuálnej NSP.

Pre profesiu Odborný pracovník pre finančné a poisťovacie podvody je potrebné, aby zamestnanec mal znalosti o najnovších spôsoboch vyšetrovania, spôsoboch hľadania riešení v legislatívne neupravených oblastiach a orientoval sa v téme umelej inteligencie a internetu

vecí. Prepojením najnovších technológií sa zvyšuje pravdepodobnosť odhaľovania podvodného konania. Medzi kompetenciami Špecialistu pre dodržanie súladu s predpismi v oblasti bankovníctva a Špecialistu pre dodržanie súladu s predpismi v oblasti poisťovníctva sa vyžaduje uviesť aj právne povedomie zamestnanca, nakoľko pracovnou náplňou na tejto pozícii je sledovanie legislatívnych zmien a zabezpečenie súladu s nimi a rozšíriť právne predpisy o PSR, AML, príslušnú metodiku a reguláciu NBS.

4.3. IDENTIFIKÁCIA NEDOSTATKOVÝCH ZAMESTNANÍ

Identifikovali sme nedostatkové zamestnania vhodné na ďalšie vzdelávanie (rekvalifikácie) podporované prostredníctvom individuálnych vzdelávacích účtov v horizonte troch rokov.

Z dôvodu zavedenia povinnosti zverejňovania nefinančných informácií, ESG politiky a stratégie udržateľnosti sa vyžadujú nové vedomosti a zručnosti na pozíciách ESG manažér/ ESG sustainability manažér/ ESG manažér na hospodárskej správe. Respektíve, keďže tieto štandardy ešte nie sú vypracované v NSP, navrhujeme vypracovať štandardy k novým pozíciám ESG manažér, ESG špecialista, ESG koordinátor, špecialista pre environmentálne financovanie. Konkrétne ESG sustainability manažér a ESG špecialista. Tieto nové pozície majú okolo seba tím, v ktorom sú zastúpení pracovníci najmä z oblastí retailu, regulácie green washing, legislatívy, čo je možné pokryť predovšetkým preškolením existujúcich zamestnancov. Vznik uvedenej pracovnej pozície je priamo naviazaný na európsku legislatívu, ktorá otvorila otázky environmentálnej, sociálnej a riadiacej politiky a vytvorila tak v spoločnostiach potrebu novej profesie. Hlavným prínosom pozície pre spoločnosť je zastrešenie otázok týkajúcich sa 3 popísaných politík. V súvislosti s nimi je zamestnanec zodpovedný za agendu na úrovni EÚ a tiež na národnej úrovni. V rámci práce zavádza nové nariadenia k ESG do spoločnosti, zodpovedá za dodržiavanie súvisiacich pravidiel, nastavuje procesy a organizuje pracovnú skupinu k naplneniu úloh. Tiež kontroluje dodržiavanie zabehnutých ESG princípov v spoločnosti, analyzuje dáta k téme a inovuje interné prostredie smerom k 3 hlavným princípom.

Z expertných rozhovorov vyplynulo, že vo väčšine spoločností už tieto pozície existujú a tak sa podstatné zmeny netýkajú potreby vytvorenia nových pozícií, ale skôr bola identifikovaná potreba zmeny pozícií v súvislosti s reportovaním štatistických dát

a monitorovaním podvodov. Bola identifikovaná potreba nových školení k aktuálnej legislatíve (ESG, ochrana osobných údajov, pranie špinavých peňazí, hospodárska súťaž, PSR), školenia k aktuálnym trendom v oblasti sociálneho inžinierstva, školenia v oblasti bezpečnosti IT systémov, v oblasti analytickej práce s dátami za účelom prevencie, taktiež školenia k umelej inteligencii. Bola identifikovaná potreba školenia právnikov z oblasti riešenia sporov, z oblasti AML, nutnosťou je pochopenie IT systémov a hľadanie právnych možností pre poskytovanie produktov, bez nutnosti obmedzenia v záujme „ochrany“ klienta. Z dôvodu nárastu využitia umelej inteligencie sa zavádzajú pravidelné preškolenia zamestnancov v oblasti IT bezpečnosti a podvodov.

Pre lepšiu predstavu o počte voľných miest v sektore finančníctva vhodných na ďalšie doškolenie, vhodnejšie vzdelávanie, dokladáme nižšie v tabuľkách počty inzerátov s voľnými pracovnými miestami v bankovom a poisťnom sektore uverejnené na portáli Profesia.sk.

Tabuľka 10: Objem inzercie v kategórii Bankovníctvo na ročnej báze

ROK	POČET ZVEREJNENÝCH PONÚK	PRIEMERNÝ POČET REAKCIÍ NA 1 PONUKU
2021	14,665	15
2022	17,754	12
2023 (k 04)	7,586	14

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa portálu Profesia.sk

Tabuľka 11: Počet zverejnených ponúk v sektore Poisťovníctva

ROK	POČET ZVEREJNENÝCH PONÚK	PRIEMERNÝ POČET REAKCIÍ NA 1 PONUKU
2021	4 908	8
2022	6 098	7
2023 (k 04)	2 636	10

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa portálu Profesia.sk

Z tohto objemu sú najčastejšie inzerované nasledovné pozície, ktoré nám určujú možné zameranie na doškolenie:

Tabuľka 12: Top pozície - pracovné pozície, ktoré sú najčastejšie inzerované v kategórii Bankovníctvo (1. polrok 2023)

PRACOVNÁ POZÍCIA	PODIEL PONÚK NA CELKOVOM OBJEME V KATEGÓRII
Klientský pracovník	43 %
Osobný bankár	33 %
Back office špecialista	15 %
Finančný analytik	13 %
Privátny bankár	11 %
Vzťahový manažér	8 %
Úverový špecialista	7 %
Hypotekárny špecialista	7 %
Risk specialist	6 %
Compliance špecialista	5 %

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa portálu Profesia.sk

Bankový sektor hľadá neustále veľký počet pracovníkov najmä pre svoju pobočkovú sieť. Na daných pozíciách je pomerne veľká fluktuácia pracovníkov, a hoci digitalizácia a automatizácia má ambíciu okresať potrebu pobočkových zamestnancov, nepredpokladáme, že sa pobočkové siete s osobným kontaktom úplne nahradia online priestorom. Pozície, ako klientsky pracovník alebo osobný bankár, dosiahli 76 % zastúpenie pri hľadaných pozíciách v roku 2023.

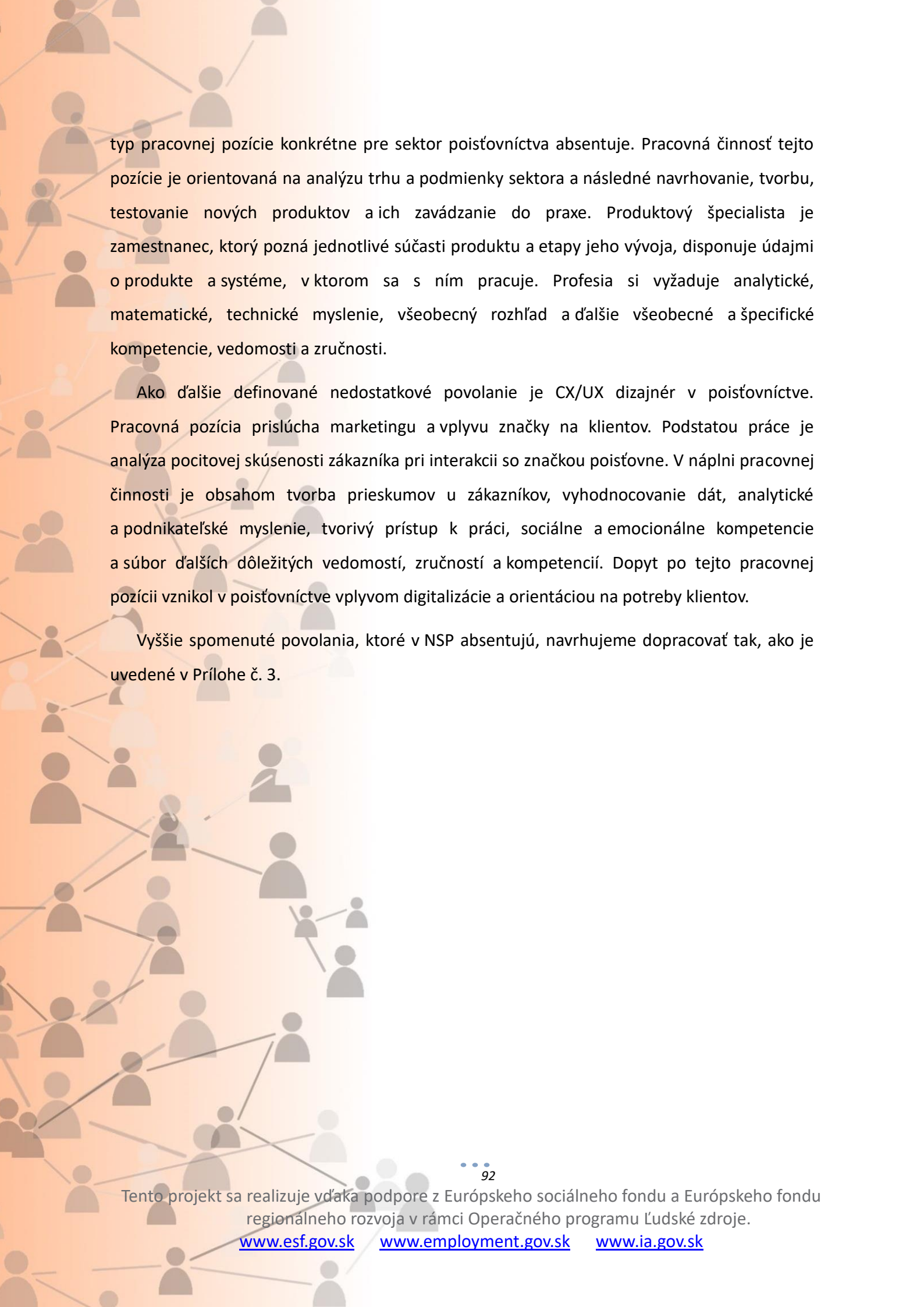
V poisťovníctve patrili medzi top inzerované pozície a teda vhodné na doškolenie nasledovné:

Tabuľka 13: Pracovné pozície inzerované v 1. polroku 2023

PRACOVNÁ POZÍCIA	PODIEL PONÚK NA CELKOVOM OBJEME V KATEGÓRII
Poisťovací poradca	47%
Poisťový matematik	10%
Špecialista vývoja produktov	9%
Referent správy poistenia	8%
Špecialista zaistenia	8%
Referent zúčtovania	8%
Referent správy zmlúv	6%
Poisťový likvidátor	5%
Underwriter/upsivateľ poistného rizika	5%
Poisťový technik	3%

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa portálu Profesia.sk

Na základe expertných rozhovorov boli definované ako nedostatkové povolania v poisťovníctve Produktový špecialista a Produktový manažér v poisťovníctve. V NSP uvedený



typ pracovnej pozície konkrétne pre sektor poisťovníctva absentuje. Pracovná činnosť tejto pozície je orientovaná na analýzu trhu a podmienky sektora a následné navrhovanie, tvorbu, testovanie nových produktov a ich zavádzanie do praxe. Produktový špecialista je zamestnanec, ktorý pozná jednotlivé súčasti produktu a etapy jeho vývoja, disponuje údajmi o produkte a systéme, v ktorom sa s ním pracuje. Profesia si vyžaduje analytické, matematické, technické myslenie, všeobecný rozhľad a ďalšie všeobecné a špecifické kompetencie, vedomosti a zručnosti.

Ako ďalšie definované nedostatkové povolanie je CX/UX dizajnér v poisťovníctve. Pracovná pozícia prislúcha marketingu a vplyvu značky na klientov. Podstatou práce je analýza pocity skúsenosti zákazníka pri interakcii so značkou poisťovne. V náplni pracovnej činnosti je obsahom tvorba prieskumov u zákazníkov, vyhodnocovanie dát, analytické a podnikateľské myslenie, tvorivý prístup k práci, sociálne a emocionálne kompetencie a súbor ďalších dôležitých vedomostí, zručností a kompetencií. Dopyt po tejto pracovnej pozícii vznikol v poisťovníctve vplyvom digitalizácie a orientáciou na potreby klientov.

Vyššie spomenuté povolania, ktoré v NSP absentujú, navrhujeme dopracovať tak, ako je uvedené v Prílohe č. 3.

5. ZHRNUTIE ZISTENÍ – MANAŽÉRSKE ZHRNUTIE

Finančný trh predstavuje rôzne oblasti podnikania so zameraním sa na klienta a jeho finančné služby pre rôzne životné situácie a v čase meniace sa priority a ciele. Napriek odlišnostiam jednotlivých sektorov je pre zamestnávateľov kľúčové mať dostatočné množstvo kvalitných a primerane vzdelaných zamestnancov, ktorých je nutné ďalej vzdelávať, motivovať a nechať ich sa rozvíjať. Počas tohto dlhodobého procesu bolo predmetom aktuálnej stratégie analyzovať na základe aktuálnych dát, dotazníkového zisťovania a expertnými rozhovormi so zamestnávateľmi na finančnom trhu dopady aktuálnych kríz – pandémie COVID-19, vojny na Ukrajine a energetickej krízy. Zároveň boli analyzované aj s ďalšími aktuálnymi témami, ako sú podvody, či ESG.

Z hľadiska expertných zistení v danom sektore na základe vykonaných analýz možno konštatovať, že finančný trh reagoval na aktuálne krízy primerane, prispôbil svoje ciele a dokázal si privyknuť na nové podmienky. Spoločným menovateľom všetkých zmien, ako aj riešení, ktoré boli využité na prispôsobenie, je digitalizácia a elektronizácia. Zmeny spôsobov práce s informáciami, evidencie, spolupráce a koordinácie, IT systémov a databáz, ako aj procesov a ich manažmentu, využívajú digitálne nástroje na prácu, pričom tieto nástroje je potrebné zdokonaľovať pre všetkých zamestnancov.

Druhým základným zistením, ktoré je možné na základe analýz konštatovať, je dlhodobý nedostatok pracovníkov v IT oblasti pre rôzne pozície, ako aj záujem o špecifické pozície a skúsenosti v oblasti nových digitálnych vývojových trendov ako napr. umelá inteligencia.

Z hľadiska skúsenosti sa ukazuje, že pre systematické činnosti a komplexné kreatívne tímy je potrebné nadobudnúť nielen špecifické zručnosti v nejakom z odborov ľudského poznania, základné logické a analytické myslenie, ale aj mať dostatočné mäkké zručnosti a psychické nastavenie.

Informácie získané na základe aktuálnych dát, dotazníkového zisťovania a expertnými rozhovormi so zamestnávateľmi, potvrdzujú dlhodobý trend v potrebách zamestnávateľov finančného trhu, ktorých aj aktuálne naplnenie poskytuje základ pre vyrovnanie sa s aktuálnymi krízovými obdobiami. Rozširovanie kapacít pre tento druh zamestnancov

umožní ďalší rast a konkurencieschopnosť jednotlivých spoločností. Nakoľko sú tieto trendy a požadované vedomosti a zručnosti žiadané súbežne vo väčšine moderných krajín, mnoho zamestnancov preferuje prácu v zahraničí, preto je okrem vzdelávania a nadobúdania zručností potrebné týchto zamestnancov udržať na území SR.

Bankový sektor

Finančný trh je jedným z najväčších a mimoriadne dôležitých sektorov pre celú ekonomiku. Bankový sektor tvorí jeho veľkú časť. Celkové aktíva bánk a pobočiek zahraničných bánk v SR ku koncu decembra 2022 predstavovali 114,2 mld. eur. Kumulovaný zisk v bankovom sektore v decembri 2022 dosiahol hodnotu 828,7 mil. eur a v porovnaní s rovnakým obdobím predchádzajúceho roka sa zvýšil o 14,1 %. Bankový sektor dokázal tieto krízové obdobia využiť vo svoj prospech (napr. akceleráciou zavádzania digitalizácie svojich procesov a práce na diaľku, rovnako podstatne rozšíril penetráciu svojich online produktov a služieb medzi klientov v tomto období). Kľúčové procesy boli vedené špecializovanými tímami pracovníkov, pracujúcimi novými modernými a kreatívnymi spôsobmi, za podpory takýchto metód vedením spoločností.

Výsledky dotazníkového prieskumu a realizované expertné rozhovory dospeli k rovnakým záverom ako Svetové ekonomické fórum, ktoré identifikovalo trendy v podobe zručností, ktorých potreba a vplyv dosahuje najväčší nárast v poslednom období. Sociálno-emocionálne postoje alebo identita človeka, ktoré spoločnosti považujú za čoraz dôležitejšie, sú zvedavosť a celoživotné vzdelávanie, odolnosť, flexibilita a agilita, motivácia a sebauvedomenie. Dôkazom je aj to, že aj banky zdôrazňujú dôležitosť odolnosti a reflexie pracovníkov, ktorí prijímajú kultúru celoživotného vzdelávania, keďže životný cyklus ich zručností klesá.

V expertných rozhovoroch bolo potvrdené, že stále sú potrebné dodatočné zručnosti pre zamestnancov v oblasti IT, bezpečnosti a online nástrojov. V rámci vykonaného expertného zisťovania boli identifikované požiadavky na kvalifikáciu zamestnancov v súvislosti s finančnou gramotnosťou, ako navrhovanie produktov pre klienta pri zohľadňovaní jeho potrieb a jeho finančnej gramotnosti, smerujúce k zjednodušovaniu produktov. Zamestnanci pracujú denne s dátami o používaní služieb klientov, o ich návykoch, spôsoboch a zvykoch, a podľa toho navrhujú produkty.

Celkovo, pokiaľ ide o ďalší vývoj a posun bankového sektora do budúcnosti a jeho napredovanie, je nutné pokračovať v rozvíjaní nových trendov a umožniť kreatívnym a moderne zmyšľajúcim pracovníkom ďalej rásť a podporovať ich kreativitu. Pokiaľ SR a jej zamestnávateľa neumožnia implementáciu takýchto nových trendov a spôsobov organizácie práce, môžeme ako sektor najmä v medzinárodnej konkurencii stagnovať alebo upadať.

Ako sme na viacerých miestach v dokumente už uviedli, zadané témy COVID-19, energetická kríza či vojna na Ukrajine nebudú mať výraznejšie dopady na pracovné pozície, ani na aktuálne, alebo v budúcnosti vyžadované zručnosti. Z toho dôvodu sme si doplnili aktuálne témy z bankového sektora - ESG, podvody a vo všeobecnosti trendy, ktoré ovplyvňujú bankový sektor. Naše predpoklady analýza vo všeobecnosti potvrdila. Bankový sektor dlhodobo prechádzal na online komunikáciu a prácu z domu, prebiehali školenia zamestnancov a tento proces COVID-19 urýchlil. Energetická kríza určite ovplyvnila nastavenia v sektore, ale nie tak veľmi, že by sa to premietlo do obsadzovania pracovných pozícií alebo zmeny zručností. Vojna na Ukrajine si vyžiadala nové aktivity v sektore, ktoré ale systematicky nebolo potrebné pokrývať novými pozíciami. Udalosti samozrejme ukázali, že zmena zručností je potrebná a nastavený vzdelávací systém nespĺňa potreby budúcich zamestnávateľov.

Zamestnávateľa potrebujú absolventov, ktorí majú logické myslenie, vedia používať praktický rozum, vedia vyhľadávať informácie, vyhodnocovať zdroje, z ktorých ich prijímajú, vedia čítať s porozumením, majú kritické myslenie a vedia sa prispôbovať zmenám. Už nie je veľký dôraz na splnenie všetkých požiadaviek (ako napr. vysokoškolský titul, ovládanie hospodárskej korešpondencie či registráciu alebo orientácia v zákonoch), keďže toto všetko si človek s vyššie uvedenými zručnosťami dohľadá a doškolí sa. Analýza ďalej potvrdila, že na nové alebo obsolentné pracovné pozície nemali popísané udalosti výrazný vplyv, no zmena zručností v kontexte popísaných potrieb v analýze je určite nutná.

Poistný sektor

Téma ľudských zdrojov predstavuje pre spoločnosť významnú súčasť ekonomického, spoločenského, pracovného a aj kultúrneho života. Pre efektívne riadenie kapitálu je dôležitá jeho analýza, plánovanie, správne zaradenie, motivácia, vzdelávanie a organizácia prác.

Externality vo forme pandémie COVID-19, konfliktu na Ukrajine, energetickej krízy a nových vývojových trendov v posledných 3 rokoch zaznamenali viaceré zmeny v požiadavkách na vedomosti, zručnosti a kompetencie uchádzačov o zamestnanie a tiež spôsobili zmeny v pracovných náplniach alebo vo forme výkonu povolania.

Metódou zberu údajov (dotazníkovou formou a osobnými pohovormi s riaditeľmi ľudských zdrojov v komerčných poisťovniach na SR) k vplyvu externých udalostí a ich dopadu na existujúcu NSP bolo zistené, že v sektore poisťovníctva boli zaznamenané určité zmeny, ktoré by bolo vhodné prepojiť so systémom vzdelávania a prípravou ľudí na povolanie. Nadväznosť študijných obsahov s pracovnými požiadavkami na trhu predstavuje pozitívny efekt na strane zamestnanca a tiež na strane zamestnávateľa. Tiež je potrebné podporiť priebežné vzdelávanie zamestnancov už počas výkonu práce, a to na základe požiadaviek a trendov vo sfére ľudských zdrojov.

Medzi podstatné zmeny patrí napríklad miesto výkonu práce, a tým sa pre mnohých zamestnancov stal cez rizikové pandemické obdobie home-office. Táto forma práce bola podporená ochorením COVID-19 a zároveň rozvíjajúcou sa digitalizáciou a elektronizáciou systému. Trend sa udalosťami od roku 2020 umocnil a urýchlil a v mnohých prípadoch sú poisťovne benevolentné k práci z domu aj po odznení pandémie, nakoľko je motivačná pre zamestnancov (flexibilný pracovný čas, ušetrenie nákladov za dopravu a pod.) a prináša aj výhody pre zamestnávateľov. Jednou z nich je úspora na vytvorení a udržiavaní pracovného miesta, čo vedie poisťovne k nižšej potrebe užívaných priestorov. Zároveň sa tým znižujú náklady na energie, čo sa pozitívne prepája s energeticou krízou a znižovaním nákladov.

Energetická kríza nespôsobila v sektore poisťovníctva výrazné zmeny týkajúce sa ľudských zdrojov, no stala sa riešenou otázkou a hľadaním spôsobov energetickej úspor a náhradných zdrojov. Túto úlohu zároveň možno prepojiť aj s témou ESG, ktorá si na základe analýz vyžiadala vo viacerých poisťovniach vytvorenie pracovnej pozície ESG špecialistu alebo ESG manažéra. Vedomosti, zručnosti a kompetencie tejto požadovanej pracovnej pozície by sa mali stať súčasťou NSP.

Prieskumom sa vyhodnotilo, že chýbajúcou pozíciou v sektore poisťovníctva je aj Produktový špecialista a pre oblasť marketingu aj CX/UX dizajnér. Táto požiadavka vznikla v priamej súvislosti s prechodom na digitalizáciu a využívaním online systémov.

Pri riešení situácie spojenej s vojnovým konfliktom sa ukázali ako prvoradé jazykové, komunikačné a sociálne kompetencie. Na základe zistení v poisťovniach u uchádzačov o zamestnanie, resp. zamestnancov, absentuje všeobecný rozhľad, čo aktuálne nie je uvádzané medzi kompetenciami NSP, ale zo strany poisťovní sa jedná o dôležitú prínosnú črtu zamestnanca. Zároveň u mladších zamestnancov výrazne nepostačujú pracovné návyky, čo by bolo možné riešiť formou duálneho vzdelávania na školách, kde sa zdôrazňuje práve táto forma prípravy do pracovného života.

Pri jednotlivých pracovných pozíciách je možné konštatovať, že vo väčšine prípadov budú v blízkej budúcnosti ovplyvnené digitalizáciou a automatizáciou a zložky práce sa nahradia podpornými systémami (prípadne aj umelou inteligenciou).

Trendy súvisiace s digitalizáciou a elektronizáciou v poisťovníctve zaznamenali vplyvom externých udalostí rýchlejší vývoj. Tento smer ovplyvňuje negatívne predovšetkým pracovnú pozíciu Finančného agenta a čiastočne aj Finančného poradcu pre sektor poistenia a zaistenia. Podstata činností uvedených pracovných pozícií sa presunula do online priestoru a klienti si môžu poistenie zaobstarať online. Navyše sú dané profesie ovplyvnené duplicitou v NSP alebo novými nariadeniami Európskeho parlamentu. K uvedeným pozíciám sa radí aj Riadiaci pracovník v oblasti finančného sprostredkovania, ktorý sa v závislosti od daných profesií tiež stane menej potrebným. Technologický vývoj, stupeň technologickej gramotnosti u obyvateľstva a využívanie umelej inteligencie ovplyvnia tiež administratívne činnosti v poisťovníctve a počet zamestnancov pri profesii Pracovník pri priehradke v poisťovníctve.

Je možné zhodnotiť, že príchod automatizácie a digitalizácie bude mať negatívny dopad na niektoré už vyššie uvedené pracovné pozície. Tiež však vznikne potreba otvorenia nových profesií, čo súvisí s nariadeniami Európskeho parlamentu a digitalizáciou. Tento faktor zároveň vyvolá potrebu zapracovania zmien pri jednotlivých vedomostiach, zručnostiach a kompetenciách pracovných pozícií uvedených v NSP.

Ostatný finančný sektor

Pre účely prieskumu v ostatných oblastiach finančného trhu bol použitý dotazník pre banky, ktorý sa so zástupcami respondentov prediskutoval a objasnil.

Vzhľadom na široký záber ostatných finančných služieb boli na vyplnenie oslovení zástupcovia subjektov zastupujúcich vybrané oblasti finančného a kapitálového trhu. Vybraná bola vzorka respondentov za oblasti:

- iné ako komerčné banky (zástupcovia NBS z oblasti dohľadu nad finančným trhom a Eximbanky),
- kapitálového trhu (zástupcovia obchodníkov s cennými papiermi a BCPB),
- finančného sprostredkovania a poradenstva,
- veriteľov a inkasných spoločností.

Následne boli so zástupcami týchto oblastí vedené riadené rozhovory, v ktorých sa prediskutovali výsledky dotazníkového prieskumu, ako aj iné aktuálne témy, na ktoré upozornili zástupcovia subjektov z kapitálového trhu, finančných sprostredkovateľov, inkasných spoločností a NBS. Spoločným záverom, vyplývajúcim z výsledkov dotazníkov a rozhovorov, bolo konštatovanie slabého dopadu pandémie COVID-19 na vznik resp. zánik pracovných pozícií s výnimkou sektora finančných sprostredkovateľov a poradcov. Vplyv na zamestnancov pandémie COVID-19 a opatrení, ktoré boli sprievodným javom ako práca z domu a nemožnosť sociálnych kontaktov bol rôzny. Určujúcim bol charakter pracovných pozícií a inštitúcií, v závislosti od veľkosti a ich IT vybavenosti. Najväčší dopad malo pandemické obdobie na sektor Finančných sprostredkovateľov a poradcov, kde sa ich počet znížil o sedem percent. Trend v sektore finančných sprostredkovateľov ale ukazuje na dlhodobé a stále znižovanie počtu licencovaných subjektov. Pomerne veľmi rýchlo sa však finančné inštitúcie a pracovníci adaptovali na nové podmienky a online vykonávanie stále väčšieho množstva pracovných činností.

Do budúcnosti zostáva pozitívom využívanie práce z domu a tiež zvýšenie efektívnosti práce formou online stretnutí (napr. pri interných poradách, prípadne stálych klientoch a projektoch). Na pracovné pozície bude mať najväčší vplyv do budúcnosti najmä energetická

a finančná kríza a jej dopady na celý finančný trh. Priamy dosah vojny na Ukrajine je podľa výsledkov ankety a rozhovorov na pracovné pozície v sektore aktuálne zanedbateľný, avšak pretrvávajúce geopolitické napätie môže spôsobiť prehĺbenie globálnej finančnej krízy a zhoršenie finančnej stability s dopadom na trh práce. Na vývoj finančného a kapitálového trhu budú mať vplyv aj pravidlá EÚ na sledovanie prevodov kryptoaktív, predchádzanie praniu špinavých peňazí, ako aj spoločné pravidlá dohľadu a ochrany zákazníkov. V oblasti obchodovania s kryptomenami pribúdajú aj podvody, a preto je potrebné zvyšovať informovanosť a vedomosti v danej oblasti. Na základe analýzy stavu sektora kapitálového a finančného trhu za roky 2020 - 2022, ako aj trendov do budúcnosti, boli zmapované a vytypované oblasti a priority, ako aj riziká pre sektor, ktoré sú podmieňujúce pre vývoj pracovných pozícií na trhu. Zároveň boli zmapované aj zdroje a webstránky venujúce sa predmetnej problematike a sformulovali sme odporúčaný postup pre Sektorovú radu.

Trendy ovplyvňujúce trh práce v oblasti kapitálového a finančného trhu:

- meniace a sprísňujúce sa regulačné opatrenia a zvýšené vykazovanie pre potreby regulátorov finančného trhu,
- čoraz prísnejšia legislatíva v oblasti zabezpečenia osobných údajov,
- globálne obmedzenia na strane ponuky,
- potreba monitorovania finančných a nefinančných rizík
- harmonizácia európskych pravidiel,
- vplyv digitalizácie a ekologická transformácia,
- zvýšenie neistoty a rizík a tlak na likviditu finančných inštitúcií,
- riziko preceňovania na finančných trhoch,
- zavádzanie nových technológií do komunikácie s klientami – využitie umelej inteligencie,
- kybernetické hrozby,

- vytvorenie jednotného kapitálového trhu formou vytvorenia Únie kapitálových trhov,
- v sektore finančných sprostredkovateľov stály trend znižovania počtu licencovaných subjektov a nárast podriadených finančných agentov,
- tlak regulátorov na skvalitnenie nástrojov určených na riadenie likvidity,
- zmeny produktového portfólia fondov,
- nové formy komunikácie a kryptoaktíva,
- normy pre zelené dlhopisy,
- zlepšenie ochrany investorov, zlepšenie prístupu k diverzifikovanejším formám financovania,
- zvýšenie finančnej gramotnosti obyvateľstva a práce s rizikom pri investovaní.

Analýza v rámci dotazníkového zisťovania a na základe expertných rozhovorov priniesla cenné a praktické informácie o aktuálnej situácii v sektore. Obohatila prijatú sektorovú stratégiu o nové poznatky k externým vplyvom neočakávaných udalostí na zamestnanosť vo finančnom sektore. Vďaka analýze obsolentných a novovznikajúcich pracovných pozícií bude možné pripraviť sa na tieto zmeny na strane zamestnávateľov v predstihu.

Dôležitou podmienkou úspechu bude schopnosť realizovať potrebné opatrenia a efektívnu vzájomnú spoluprácu medzi zamestnávateľmi, školským vzdelávacím systémom a ďalším vzdelávaním pri príprave zamestnancov na prichádzajúce zmeny.

6. ODPORÚČANIA

Pre realizáciu zistení v praxi navrhujeme zaslanie analýzy Ministerstvu školstva, vedy, výskumu a športu SR, s ktorým by bolo smerovanie diskusie zamerané predovšetkým na význam logiky, matematiky a vyhľadávania a vyhodnocovania informácií vo všetkých stupňoch vzdelávania. Túto diskusiu by viedli zástupcovia Sektorovej rady pre bankovníctvo, poisťovníctvo a finančné služby. Koordinácia aktivít by bola zastrešená RÚZ a predsedami sektorových rád.

Ďalej by bola prínosom komunikácia s tretím sektorom, ktorý poskytuje rôzne doškoľovacie kurzy a vzdelávaciu literatúru. Cieľom je identifikovať subjekty poskytujúce akreditované inovatívne vzdelávanie, doškoľovanie a literatúru pre záujemcov o zamestnanie v bankovom sektore a títo poskytovatelia by mali možnosť konzultovať svoje ponuky so zamestnávateľmi v bankovom, poisťovnom a finančnom sektore tak, aby boli žiadané pre sektor a informácie využiteľné na skvalitnenie aktuálnych zručností záujemcov o prácu v sektoroch.

Po týchto diskusiách je potrebné identifikovať zadanie na ďalšiu analýzu, ktorá by mala okrem iného priniesť popis nových inovačných prístupov k vzdelávaniu, tak aby mali existujúci zamestnanci záujem o doškoľovanie, zamestnávatelia aby mali záujem o preškoľovanie so želaným výsledkom a vzdelávací systém produkoval kvalitných kvalifikovaných absolventov.

Koordináciu všetkých aktivít by zabezpečovala Aliancia sektorových rád a realizáciu konkrétnych aktivít by zabezpečovala konkrétna sektorová rada, ktorá by spísala stratégiu na aktuálny rok a následne mesačne by spisovala konkrétne aktivity a k tomu príslušné plnenia.

Zmeny v oblasti ľudských zdrojov v sektore poisťovníctva sa zaznamenali predovšetkým v súvislosti s rozvojom digitálnych technológií a prechodom spoločností na elektronickú formu spracovania dokumentov. Príchod internetu vecí, smart aplikácií a umelej inteligencie predstavuje pre finančný trh výzvu na využitie možných pozitív a pokrokov.

Analýzou pracovných pozícií sa zistilo, že aktuálna NSP už nereflektuje na požiadavky trhu a obsahuje údaje, ktoré sa zmenou pracovných podmienok a vplyvom externalít nezhodujú

so súčasnými potrebami trhu. Jednotlivé profesie si vyžadujú prehodnotenie a následné spracovanie výstupov, ktorými boli vedomosti, zručnosti a kompetencie časom ovplyvnené. Do existujúcej NSP je potrebné tiež doplniť novovzniknuté a aktuálne definované ako nedostatkové pracovné pozície. Medzi profesiami sú uvádzané aj duplicitné a nevyužívané pozície vhodné na možný výmaz.

- **Návrh na doplnenie pracovnej pozície ESG manažér:**

- **Popis práce:** ESG manažér zodpovedá za jemu zverené úlohy, ktoré sa viažu k environmentálnej, sociálnej a riadiacej oblasti. V danej sfére sleduje a hodnotí stanovené parametre a v rámci spoločnosti zodpovedá za dodržiavanie stanovených postupov, prípadne sleduje nápravu k ich dodržiavaniu. Manažér sa zaoberá národnou a európskou legislatívou a zodpovedá za zapracovanie jednotlivých súčastí do pravidiel spoločnosti. Zamestnanec oblasť ESG rozvíja a prichádza s inováciami, spolupracuje s ostatnými riadiacimi pracovníkmi a manažmentom spoločnosti.
- **Odporúčaná úroveň vzdelania:** vysokoškolské vzdelanie II. stupňa.
- Odborné vedomosti, zručnosti a kompetencie je potrebné presne vyšpecifikovať vzhľadom k obsahu pracovnej náplne a stanovenej zodpovednosti.
- Pracovné prostriedky k práci a profil práce by mali byť jednoznačne zapracované v NSP.
- V oblasti inovácií je dôležité pre pracovnú pozíciu ESG manažéra uviesť digitálnu komunikáciu, využívanie Big Data, umelej inteligencie, Smart Work a tiež InsurTech.
- Úplné znenie profesie by malo zodpovedať predpísanej forme NSP a malo by byť doplnené o všetky požadované údaje.

- **Návrh na doplnenie pracovnej pozície Produktový špecialista v poisťovníctve:**

- **Popis práce:** Produktový špecialista v poisťovníctve vypracováva analýzy poistného trhu a navrhuje nové poistné produkty, prípadne zmeny na existujúcich produktoch. Pri tvorbe produktov definuje parametre a nastavenia jednotlivých súčastí a organizuje celý proces prípravy, implementácie a zavedenia poistného produktu do praxe. V prípade zistených nedostatkov zodpovedá za ich nápravu. Produktový špecialista navrhuje inovácie produktov a pri svojej práci spolupracuje s ostatnými zamestnancami spoločnosti.
- **Odporúčaná úroveň vzdelania:** vysokoškolské vzdelanie II. stupňa.
- Odborné vedomosti, zručnosti a kompetencie pre navrhovanú profesiu majú byť súčasťou NSP.
- Rovnako majú byť bližšie špecifikované pracovné prostriedky a profil práce.
- Inovácie: umelá inteligencia, internet vecí, Big Data, InsurTech.
- Na základe dotazníkového prieskumu a osobných pohovorov odporúčame pracovnú pozíciu Produktový špecialista v poisťovníctve zaradiť do zoznamu povolání v NSP.
- **Návrh na doplnenie pracovnej pozície CX/UX dizajnér v poisťovníctve:**
 - **Popis práce:** CX/UX dizajnér v poisťovníctve analyzuje správanie klientov a navrhuje také inovatívne riešenia, ktoré ovplyvňujú pocitové vnímanie spoločnosti ako celku a poistných produktov, čím sa u klientov udržuje lojálnosť. Zamestnanec pri analýzach využíva prieskum trhu a pri návrhoch spolupracuje s ostatnými zamestnancami spoločnosti. Svoje námety konzultuje s príslušnými pracovníkmi a pomáha pri implementácii a vyhodnocovaní úspešnosti zavedených inovácií.
 - **Odporúčaná úroveň vzdelania:** vysokoškolské vzdelanie II. stupňa.
 - Odborné vedomosti, zručnosti a kompetencie majú byť v špecifikovanej forme uvedené v NSP.
 - Pracovné prostriedky a profil práce je potrebné definovať v NSP.

- Inovácie: Internet vecí, InsurTech, BigData, umelá inteligencia, digitálna komunikácia.

- **Návrh na doplnenie pracovných pozícií:**

- Expert povolovacích procesov v sektore kryptoaktív.
- Špecialista na finančné podvody.
- ESG špecialista.
- Špecialista na AI.

- **Návrh na výmaz pracovných pozícií z NSP z dôvodu obsolentnosti:**

- Finančný agent.
- Riadiaci pracovník v oblasti finančného sprostredkovania.
- Špecialista regulácie finančného trhu.
- Pracovník pri priehradke v poisťovníctve.
- Administratívny pracovník v poisťovníctve.
- Pracovník podpory predaja, servisný pracovník vo finančníctve.

Vzhľadom na trendy vývoja sa pracovné pozície v sektore finančných služieb musia prispôbiť prioritám a novým aktivitám v sektore, akými je digitalizácia, posilnenie IT bezpečnosti, kybernetickej bezpečnosti, umelá inteligencia, dodržiavanie pravidiel AML a ochrany investorov, riešenie otázok súvisiacich s klimatickými zmenami. Na základe týchto trendov, ktoré budú klásť nároky na zvyšovanie najmä digitálnych a finančných zručností, vzniknú požiadavky na špecialistov z oblasti boja proti podvodom.

Medzi hlavné dôvody, pre ktoré vyššie uvedené pracovné pozície do roku 2030 stratia svoj význam, patrí hlavne vývoj informačných technológií, digitalizácia, elektronizácia, príchod umelej inteligencie, využívanie InsurTech aplikácií a internet vecí.

- **Návrh na zapracovanie zmien do NSP:**

- Z hľadiska vedomostí navrhujeme do NSP zapracovať požiadavky na základe tabuľky, ktorá je Prílohou č. 2 tohto dokumentu. Dopĺňajú sa predovšetkým

požiadavky pre oblasť digitalizácie, legislatívy, programovania a nových postupov pri šetrení poisťných udalostí. V súvislosti s uvedenými nárokmi je potrebné ich prepojenie na zručnosti a schopnosti jednotlivých pracovných činností. Analýzou profesií a následným prieskumom sa vyhodnotila chýbajúca kompetencia, ktorou je všeobecný rozhľad zamestnancov. Uvedenú kompetenciu navrhujeme zapracovať do existujúcej NSP.

- Pre zabezpečenie plynulého a bezproblémového procesu náboru nových zamestnancov je potrebné zosúladiť požadované nároky na zamestnancov s charakteristikami absolventov SŠ a VŠ. Absencia niektorých vedomostí, zručností a kompetencií uvedených v NSP komplikuje plynulý prechod študentov do pracovného života a spomaľuje ich adaptáciu a pracovné návyky. Bolo by preto vhodné revidovať existujúce školské osnovy a zosúladiť ich s nárokmi pracovného trhu a zároveň prepájať teoretické vedomosti s praxou, ako je tomu v prípade duálneho vzdelávania. Z dôvodu neustálych zmien je následne potrebné vykonávať aktualizáciu požiadaviek na vedomosti študentov aspoň každých 5 rokov, aby boli očakávania zamestnávateľov zosúladené s učebnými osnovami. Odporúčame zabezpečiť spoluprácu, napr. vytvorením pracovnej skupiny a s jednotlivými finančnými spoločnosťami pracovať na pravidelnej aktualizácii potrieb kladených na zamestnanca. Prípadne je možnosťou vytvorenie trainee programu v spolupráci s finančnými inštitúciami za podpory Ministerstva školstva SR.
- Zároveň je potrebné podporovať edukáciu existujúcich zamestnancov v poisťovníach a zabezpečovať im kurzy a školenia potrebné pre výkon profesie, aby boli zosúladení s novými technológiami a procesmi.

V nadväznosti na identifikované potrebné zmeny zručností a dopracovanie nových štandardov nových povolání - z ktorých viaceré majú presah do IT sektoru či marketingu - navrhujeme, aby sektorová rada uskutočnila dopracovanie v ďalšej fáze prostredníctvom spoločnej diskusie medzi viacerými sektorovými radami. Koordináciu diskusií jednotlivých sektorových rád by mohla zabezpečiť Aliancia sektorových rád.

Na základe zistení z prieskumu a rozhovorov s expertami za sektor finančného trhu možno konštatovať, že sektor prežíva turbulentné obdobie, ktoré sa začalo pandémiou COVID-19 a pokračovalo geopolitickými šokmi. Nestabilné ekonomické prostredie, ako aj vplyv ďalších faktorov (nové technologické trendy a klimatické zmeny), výrazne ovplyvňuje aj pracovný trh finančného trhu a modifikuje pracovné pozície, kladúc dôraz na zvyšovanie vedomostí a zručností zamestnancov.

Pri prehodenovaní pracovných pozícií bolo odporúčané zredukovať obsahovo blízky štandardov. Na základe predmetu činností a tiež obsolentnosti pracovných pozícií boli vytypované pracovné pozície finančných agentov a administratívnych pracovníkov.

- **Návrh na zlúčenie pracovných pozícií z NSP:**

- Prehodnotenie možnosti začlenenia pozície „Lízingový poradca“ do štandardu „Finančný poradca v ostatných sektoroch finančného trhu“.

- **Návrh na zlúčenie pracovných pozícií z NSP:**

- Vytvorenie novej pozície pod názvom Administratívny pracovník v oblasti finančného trhu, kde sa zlúči Administratívny pracovník v oblasti dôchodkového sporenia a Administratívny pracovník v oblasti kapitálového trhu.

Na základe zistení by bolo vhodné zadefinovať hlavné oblasti prípravy ľudských zdrojov pre sektor za každú jeho súčasť zvlášť pre najbližšie 3 roky. Následne by sa oblasť prípravy pravidelne aktualizovala, monitorovala a vyhodnocovala. Rovnako dôležité je sledovať a vyhodnocovať prístup adresátov týchto opatrení, ako vnímajú, prijímajú alebo využívajú definované opatrenia a nástroje, do akej miery je teda možné dosiahnuť stanovené ciele stratégie a či sa vytvárajú dostatočné podmienky na rozvoj v sektore.

Z analýz a pohovorov s HR pracovníkmi poisťovní bol potvrdený zvýšený nedostatok pracovníkov a pozícií v IT oddeleniach. Mnohí deklarovali potrebu výrazného posilnenia.

Odporúčame, aby Sektorová rada pre bankovníctvo, finančné služby, poisťovníctvo iniciovala spoločnú pracovnú skupinu so Sektorovou radou pre informačné technológie a telekomunikácie. Úlohou tejto pracovnej skupiny bude analyzovať reálnosť očakávaní finančných inštitúcií, prenesenú na ich HR oddelenia najmä pre sektor poisťovníctva,

v kontexte snáh o dostatočné doplnenie kapacít do IT oddelení poisťovní v horizonte do roku 2030. Uvedené je potrebné najmä vzhľadom na extrémny nedostatok IT špecialistov a prognózy ukazujúce zhoršujúcu sa situáciu na pracovnom trhu, kedy poisťovne v celej EU nedokážu svojimi ponukami stiahnuť z trhu kapacity a ukazujúci trend je skôr opačný. Navyše aj na rozvinutom poistnom trhu v UK bolo tento rok konštatované, že poisťovne začínajú prehrávať boj o top špičkových IT expertov, ktorí by pomohli posunúť ich inovačný potenciál dopredu.

Predpokladáme, že výstupom tejto pracovnej skupiny by mohla byť sada odporúčaní pre sektor, ktorú budú môcť jednotlivé poisťovne premietnuť do aktualizácie svojich business stratégií. Predpokladáme, že aktualizované stratégie údržby a rozvoja informačných systémov poisťovní budú smerovať k výraznému posilneniu knowledge managementu mimo IT útvarov. Business útvary poisťovní by mohli byť vo väčšej miere posilnené kapacitami business architektov a business analytikov, ktoré predpokladáme budú touto pracovnou skupinou identifikované ako chýbajúce v systéme NSP. Predpokladáme, že všetky novo indikované pracovné pozície budú obdobne ako novo navrhovaná pozícia CX/UX dizajnér v poisťovníctve (identifikovaná už v tejto aktualizácii štúdie a začlenená mimo IT do marketingu) výrazne znižovať najmä požiadavky na početnosť programátorov pracujúcich pre poisťovne.

Zároveň však predpokladáme, že dôjde k výraznému skráteniu dodávok služieb IT oddelení v horizonte do 2030 a to najmä s prispením inovácií a trendov ako AI a low-code, no-code.

Súčasťou úloh spoločnej pracovnej skupiny by mohla byť aj sada doporučení a štandardov, ktoré najmä pri zavádzaní AI prístupov pri automatizácii procesov poisťovní musia garantovať ich transparentnosť a auditovateľnosť. Do analýz by mali byť zahrnuté najmä ale nielen:

- Ethics of Artificial Intelligence by UNESCO⁴⁸ a
- Explainable Artificial Intelligence (XAI)⁴⁹

⁴⁸ UNESCO. 2023. Ethics of Artificial Intelligence. Dostupné na internete: <<https://www.unesco.org/en/artificial-intelligence/recommendation-ethics>>

DEFINOVANIE ODPORÚČANÍ PRE FINANČNÝ TRH

Vzhľadom na závery z expertných rozhovorov môžeme konštatovať, že kľúčovým kritériom z pohľadu zamestnávateľa nie je už ani tak vysokoškolské vzdelanie, ale skôr praktický proaktívny prístup k riešeniu úloh, kritické myslenie či logika. Navrhujeme preto zjednodušenie katalógu povolání, komplexné prepracovanie popisu pozícií, zručností aj vedomostí, vrátane popisu vytvorených nových pozícií nami identifikovaných v rámci sústavy povolání (napr. ESG špecialista).

Ďalšou aktivitou by bolo spísanie stratégie na plnenie nami spísaného manuálu pre realizáciu zistení v praxi finančného sektora. K uvedenej realizácii bude potrebné pripraviť poklady na diskusiu s Ministerstvom školstva, vedy, výskumu a športu SR a s tretím sektorom v téme vzdelávania, aby reflektovala potreby finančného sektora. Túto stratégiu navrhujeme, aby plnila sektorová rada.

Navrhujeme spísanie stratégie inovačného vzdelávania, ktorá by vhodne reagovala na potreby zamestnávateľov, tak v oblasti interného preškolovania, ako aj vzdelávania na školách. Aby tiež obsahovala ponuku mimoškolských krúžkov či doškolovacích kurzov, ktoré by zabezpečovali získanie požadovaných kompetencií.

Dotazníkový prieskum a osobné pohovory s riaditeľmi ľudských zdrojov poukázali na nesúlad nadobudnutých schopností zamestnancov alebo uchádzačov o prácu s požiadavkami na pracovné pozície. Tieto nedostatky sú sčasti vytvorené časovým posunom medzi vznikom nových nárokov a ich zapracovaním do vzdelávania, ale tiež externými vplyvmi a príchodom nových trendov, ktoré majú dosah na vedomosti, zručnosti a kompetencie zamestnancov.

Pre plynulé zosúladenie schopností uchádzačov o zamestnanie je vhodné flexibilné zapracovávanie nárokov na vedomosti do učebných osnov a tiež rozvíjanie možností vzdelávania popri zamestnaní, čo pozitívne prispieva k adaptačnému procesu pri nástupe do pracovného pomeru. V súvislosti s prechodom študentov do praxe je dôležitá ich príprava na zmenu komunikácie a prostredia, čo je vhodné zabezpečiť už v rámci štúdia. Tento proces aktuálne poskytuje duálna forma štúdia, ktorá efektívne prepája teoretickú prípravu

⁴⁹ DARPA.MIL. 2023. Explainable Artificial Intelligence (XAI) (Archived). Dostupné na internete: <<https://www.darpa.mil/program/explainable-artificial-intelligence>>

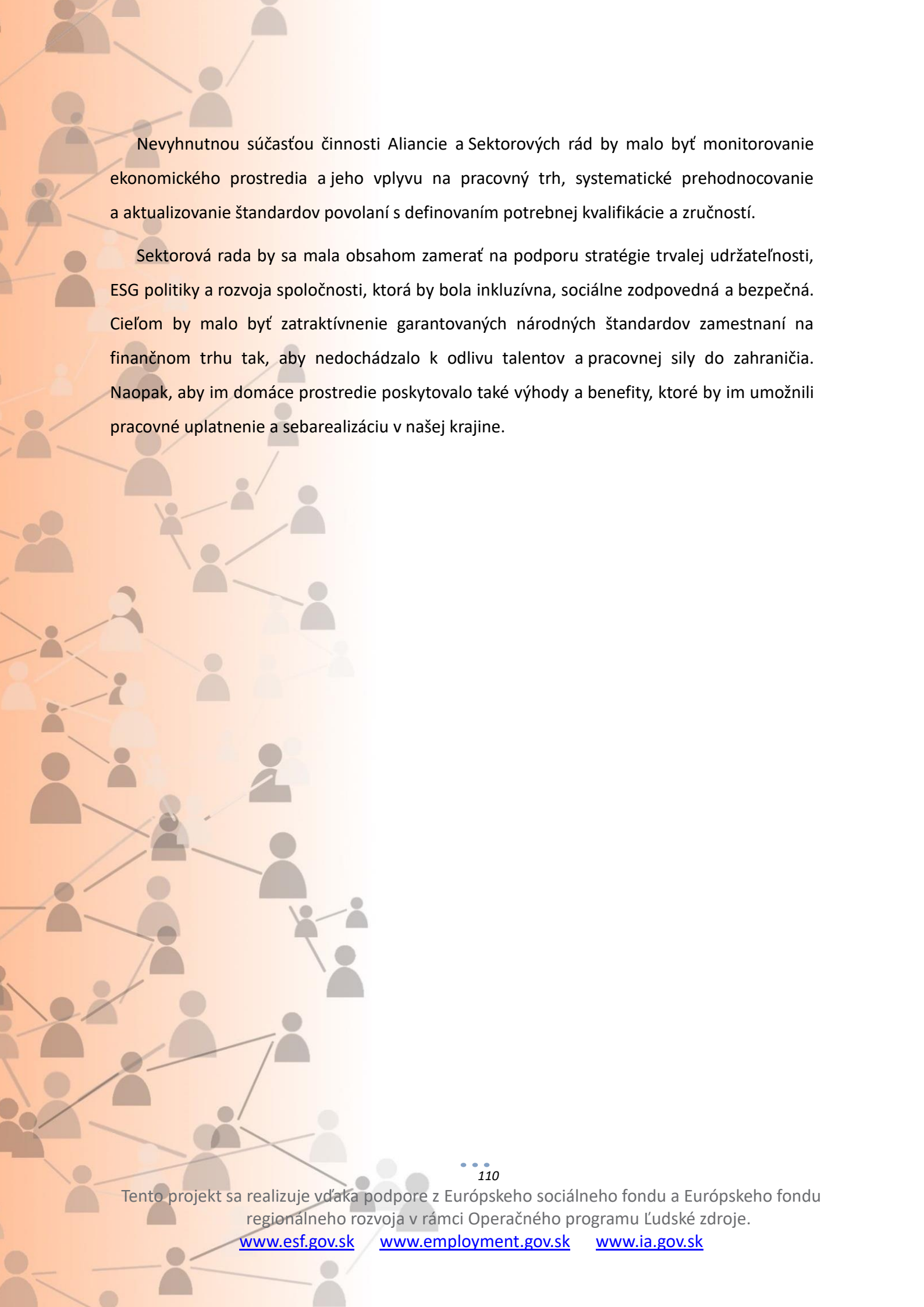
študentov s praktickou časťou vzdelávania. Celý proces zdokonalenia previazania medzi vzdelávaním a zamestnaním si vyžaduje spoluprácu aktérov na strane školstva a tiež na strane zamestnávateľov.

Jednotlivé pracovné pozície vo finančnom sektore zachytáva Národná sústava povolání, ktorá by mala byť dynamického charakteru a mala by flexibilne reagovať na zmeny a požiadavky na pracovnom trhu. Ako pokračovanie tejto stratégie by bolo vhodné detailnejšie zanalyzovať existujúce profesie a zapracovať získané výstupy do NSP, čo by mohlo byť aj zadaním pre novú prácu v rámci Aliancie sektorových rád.

Technologické inovácie, digitálna a zelená transformácia majú výrazný vplyv na povahu práce a pracovných miest a urýchľujú trendy reštrukturalizácie pracovných povolání v sektore financií. Kľúčovými oblasťami finančného trhu pre implementáciu umelej inteligencie budú v budúcnosti najmä bezpečnosť, rozhodovanie a zákaznícka skúsenosť, pričom však nenahradia potrebu netechnických osobnostných zručností (soft skills). Naopak, zmena pracovných profesií si bude vyžadovať veľa sociálno-komunikačných a behaviorálnych zručností, medzi ktoré patria napr. empatia, emocionálna inteligencia, budovanie vzťahov, udržiavanie kontaktov, komunikácia, štýl a organizácia práce atď.

Riešenie štrukturálnych výziev a rizík vyplývajúcich z digitalizácie finančných služieb teda kladie zvýšené nároky na kvalifikáciu a rekvalifikáciu pracovníkov, aby boli schopní flexibilne zvládať zmeny a tiež motivovať pracovníkov k rozvoju nových zručností. Príležitosť na realizáciu poskytujú v súčasnosti aj rozsiahle investície plánované v národnom Pláne obnovy a odolnosti na podporu zlepšovania digitálnych zručností. Vyžaduje si to však koordináciu a systémové riešenia najmä vo vzťahu k skvalitneniu vzdelávania na SŠ a VŠ (univerzitách) a to najmä podporou a zvýšením atraktívnosti technických študijných smerov a zmeny výučby matematiky na ZŠ a SŠ.

Do budúcnosti by bolo potrebné optimalizovať systémy monitorovania, analyzovania a prognózovania potrieb zručností na trhu práce, ako aj dôsledkov pre pracovné činnosti, kvalifikácie a zručnosti súvisiace s prechodom na ekologické a digitalizované hospodárstvo.



Nevyhnutnou súčasťou činnosti Aliancie a Sektorových rád by malo byť monitorovanie ekonomického prostredia a jeho vplyvu na pracovný trh, systematicképrehodnocovanie a aktualizovanie štandardov povolání s definovaním potrebnej kvalifikácie a zručností.

Sektorová rada by sa mala obsahom zamerať na podporu stratégie trvalej udržateľnosti, ESG politiky a rozvoja spoločnosti, ktorá by bola inkluzívna, sociálne zodpovedná a bezpečná. Cieľom by malo byť zatriktívnenie garantovaných národných štandardov zamestnaní na finančnom trhu tak, aby nedochádzalo k odlivu talentov a pracovnej sily do zahraničia. Naopak, aby im domáce prostredie poskytovalo také výhody a benefity, ktoré by im umožnili pracovné uplatnenie a seberealizáciu v našej krajine.

7. ZÁVER

Turbulentné a ekonomicky náročné obdobie posledných rokov sprevádzané krízami od roku 2020 (pandémia COVID-19, vojna na Ukrajine, energetická kríza a inflácia) zvýšilo neistotu spojenú s vývojom hospodárstva a finančných trhov a spôsobilo nárast rizík ohrozujúcich finančný sektor. Aktuálna situácia si vyžiadala mimoriadnu obozretnosť a neustále monitorovanie ekonomického prostredia s cieľom flexibilne reagovať na prichádzajúce zmeny v rámci reštriktívnych a regulačných opatrení. Pandémia COVID-19 mala osobitný a pretrvávajúci vplyv na správanie a organizáciu práce pre zamestnávateľov aj zamestnancov, a to zvýšením online komunikácie a hybridnej formy práce (home office).

Na základe spracovaných údajov za finančný trh, najmä za časové obdobie rokov 2020 - 2023, sme nielen zmapovali aktuálny stav sektora podľa jednotlivých činností, ale najmä zanalyzovali vývojové trendy pre oblasť ostatných finančných služieb. Vytypovali sme slabé, rizikové oblasti a zraniteľné subjekty na finančnom trhu a poukázali sme na nutnosť sledovania finančných a nefinančných rizík. Poukázali sme aj na vplyv, resp. potenciál kryptomien na finančný trh a s tým súvisiace agendy výmeny informácií a obchodovania. Analýza poukázala na nízku podporu financovania MSP zo strany kapitálového trhu a rizikového kapitálu na Slovensku.

Následne sme údaje doplnili o výsledky dotazníkového prieskumu, do ktorého sa zapojili respondenti zo sektoru poisťovníctva a ostatných finančných služieb. Celkový obraz dotvorili riadené rozhovory, ktoré sa následne uskutočnili a poukázali na aktuálne témy a trendy v oblasti finančných služieb. Poukázali sme na potrebné zmeny súvisiace s aplikáciou legislatívnych zmien a regulačných opatrení do praxe a tiež na trend rýchlo napredujúcich technologických inovácií (ako je využívanie umelej inteligencie, cloud computing, big dáta, riešenia v oblasti overovania a identifikácie klientov, automatizované poradenstvo, vyhodnocovanie podvodov, atď.), ktoré zvyšujú tlak na technické vedomosti a digitálne zručnosti zamestnancov na finančnom trhu. Analýza ekonomického a legislatívneho prostredia, ako aj diskusie s odborníkmi poukázali na klimatické a environmentálne riziká. V súčasnosti sa problematike ESG informatívne venujú najmä „compliance“ profesie, ale

zvládnutie nastavenia stratégie, znalosť legislatívy, interných procesov, reportovanie údajov a manažment rizík si bude v budúcnosti vyžadovať osobitné pozície na trhu práce.

Taktiež sa spoločne analyzovali súčasné štandardy povolání v NSP, kde sa ukázala potreba zrealizovania a prehodnotenia profesií. Boli navrhnuté redukcie obsahovo blízkyh profesií a zároveň navrhnutý výmaz a vznik nových profesií súvisiacich s nastupujúcimi trendami digitálnej a zelenej transformácie. V priebehu prác sa zistili disproporcie pri zverejňovaných pracovných pozíciách v oblasti finančných služieb na oficiálnych webstránkach venujúcich sa danej problematike. Do budúcnosti by bolo prospešné zamerať sa na systematické monitorovanie týchto zdrojov s cieľom transparentného a prehľadného poskytovania informácií.

Počas spracovania podkladov a analýzy sa osvedčila spolupráca a dialóg s odbornými združeniami a inštitúciami, v ktorom sa odporúča pokračovať aj do budúcnosti. Vyššie uvedené zistenia by bolo vhodné implementovať do existujúcej formy NSP. Následné prepojenie požiadaviek k jednotlivým profesiám s učebnými osnovami na SŠ a VŠ by dokázalo efektívnejšie pripraviť študentov na zaradenie do pracovného života. Uvedený proces predikuje pozitívny prínos k aktuálne zisteným nedostatkom na strane absolventov v oblasti adaptácie na pracovné podmienky. Ďalším dôležitým faktorom je potreba zvyšovania technickej a digitálnej gramotnosti, čo predstavuje potenciál pre poistný sektor a tiež zameranie na všeobecný rozhľad študentov a následne aj zamestnancov.

K návrhom pre oblasť školstva je potrebné zaujať dynamický prístup a priebežne prehodnocovať jednotlivé vplyvy a zmeny, týkajúce sa požiadaviek na pracovné pozície, so súbežnými informáciami a odporúčaniami pre rezort vzdelávania.

ZOZNAM ZDROJOV


- [1.] SPENAZI.SK. 2023. Informačno-vzdelávací portál o financiách. 2023. Dostupné na internete: <<https://5penazi.sk>>
- [2.] BANKY.SK. 2023. Phishing, pharming, vishing, spoofing, trashing, quishing - vysvetlenie a príklady. 2023. Dostupné na internete: <<https://banky.sk/phishing-pharming-vishing-spoofing-trashing-quishing-vysvetlenie-a-priklady/>>
- [3.] BLOOMBERG. 2023. Actual Information from financial market. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.bloomberg.com/europe>>
- [4.] DARPA.MIL. 2023. Explainable Artificial Intelligence (XAI) (Archived). Dostupné na internete: <<https://www.darpa.mil/program/explainable-artificial-intelligence>>
- [5.] DEGL'INNOCENTI, M., GRANT, K., ŠEVIČ, A. a TZERMES, N. G. 2018. Financial stability, competitiveness and banks' innovation capacity: Evidence from the Global Financial Crisis. 2018. In International Review of Financial Analysis Volume 59 October 2018. p. 35-46. ISSN: 1057-5219. Dostupné na internete: <<https://doi.org/10.1016/j.irfa.2018.07.009>>
- [6.] DELOITTE. 2019. Bank of 2030: Transform boldly. 2019. Dostupné na internete: <<https://www.deloitte.com/global/en/Industries/financial-services/perspectives/bank-of-2030-the-future-of-banking.html>>
- [7.] EUROMONEY. 2023. Online portal about finance. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.euromoney.com/>>
- [8.] GLOBAL FINANCE. 2023. Global News and insight for corporate financial professionals. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.gfmag.com>>
- [9.] IFP. 2022. Z pandémie do vojny na Ukrajine. 2022. Dostupné na internete: <https://www.mfsr.sk/files/archiv/9/Komentar_MV_mar2022.pdf>
- [10.] KPMG. 2022. Čo nám prináša CSRD?. 2022. Dostupné na internete: <<https://kpmg.com/sk/sk/home/insights/2022/11/co-nam-prinasa-csrd.html>>

- [11.] KPMG. 2022. Výzvy a očakávania bankového sektora v roku 2022. 2022. Dostupné na internete: <<https://kpmg.com/sk/sk/home/media/press-releases/2022/05/bankovy-sektor-2022.html>>
- [12.] KPMG. 2023. Udržateľnosť a ESG. Dostupné na internete: <<https://kpmg.com/sk/sk/home/sluzby/esg-spolocenske-environmentalne-socialne-riadenie-spolocnosti.html>>
- [13.] MINISTERSTVO ŠKOLSTVA, VEDY, VÝSKUMU a ŠPORTU SR. 2021. Položili sa základy reformy školstva. 2021. Dostupné na internete: <<https://www.minedu.sk/polozili-sa-zaklady-reformy-skolstva/>>
- [14.] MINISTERSTVO VNÚTRA SR. 2023. Vláda schválila aktualizáciu Kontingenčného plánu pre riešenie mimoriadnej situácie v súvislosti s hromadným príchodom obyvateľov Ukrajiny na územie SR. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.minv.sk/?tlacove-spravy-6&sprava=vlada-schvalila-aktualizaciu-kontingencneho-planu-pre-riesenie-mimoriadnej-situacie-v-suvislosti-s-hromadnym-prichodom-obyvatelov-ukrajiny-na-uzemie-sr>>
- [15.] MPC-EDU.SK. 2023. O projekte. 2023. Dostupné na internete: <<https://mpc-edu.sk/sk/project/teachers>>
- [16.] Nariadenie vlády SR č. 19/2023 Z. z., ktorým sa ustanovujú maximálne ceny za časť regulovanej dodávky plynu pre koncových odberateľov plynu v domácnosti a malých odberateľov plynu a regulovanej dodávky elektriny pre malých odberateľov elektriny a podmienky ich uplatnenia. Dostupné na internete: <<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2023/19/20231021>>
- [17.] Nariadenie vlády SR č. 465/2022 Z. z., ktorým sa ustanovili maximálne ceny pre časť regulovanej dodávky elektriny a plynu pre vybraných koncových odberateľov a výšky taríf pre domácnosti a vybraných odberateľov elektriny. Dostupné na internete: <<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2022/465/20231021>>
- [18.] NBS. 2019. Stratégia NBS na podporu finančnej gramotnosti. 2019. Dostupné na internete: <<https://nbs.sk/aktuality/strategia-nbs-na-podporu-financnej-gramotnosti/>>

- [19.] NBS. 2023. Databáza subjektov finančného trhu. 2023. Dostupné na internete: <<https://subjekty.nbs.sk>>
- [20.] NBS. 2023. Polročný výkaz NBS o platobných transakciách a podvodných platobných transakciách. 2023. Dostupné z interných materiálov Slovenskej bankovej asociácie.
- [21.] NBS. 2023. Vývoj evidenčného počtu pracovníkov v bankovom sektore SR. 2023. Dostupné na internete: <<https://nbs.sk/statisticke-udaje/financne-institucie/banky/statisticke-a-analyticke-prehlady/prehľad-o-rozvoji-penazneho-sektora/vyvoj-evidencneho-poctu-pracovnikov-v-bankovom-sektore-sr/>>
- [22.] NIVAM.SK. 2022. Nový katalóg vzdelávania 2022/2023. 2022. Dostupné na internete: <<https://nivam.sk/novy-katalog-vzdelavania-2022-2023/>>
- [23.] OECD. 2021. What happend to jobs at high risk of automation? 2021. Dostupné na internete: <<https://www.oecd.org/future-of-work/reports-and-data/what-happened-to-jobs-at-high-risk-of-automation-2021.pdf>>
- [24.] O PENIAZOCH. 2022. Nová vlna inovácií: Tri scenáre, ako digitalizácia ovplyvní budúcnosť bankovníctva. 2022. Dostupné na internete: <<https://openiazoch.zoznam.sk/cl/220517/Nova-vlna-inovacii-Tri-scenare-ako-digitalizacia-ovplyvni-buducnost-bankovnictva/>>
- [25.] SKOLSKE.SK. 2023. Informačný portál. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.skolske.sk>>
- [26.] SLOVENSKÁ AKREDITAČNÁ AGENTÚRA PRE VYSOKÉ ŠKOLSTVO. 2021. Kvantitatívne prehľady demografického vývoja v Slovenskom vysokom školstve za roky 1989 - 2020. 2021. Dostupné na internete: <<https://saavs.sk/wp-content/uploads/2022/01/Kvantitativne-prehlady-demografickeho-vyvoja-v-slovenskom-vysokom-skolstve-za-roky-1989-2020-1-1.pdf>>
- [27.] SME. 2022. Ako pomôcť Ukrajincom? Tu nájdete organizácie, cez ktoré sa to dá. 2022. Dostupné na internete: <<https://domov.sme.sk/c/22849713/chcete-pomoc-utekajucim-ukraincom-tu-najdete-organizacie-cez-ktore-sa-to-da.html>>

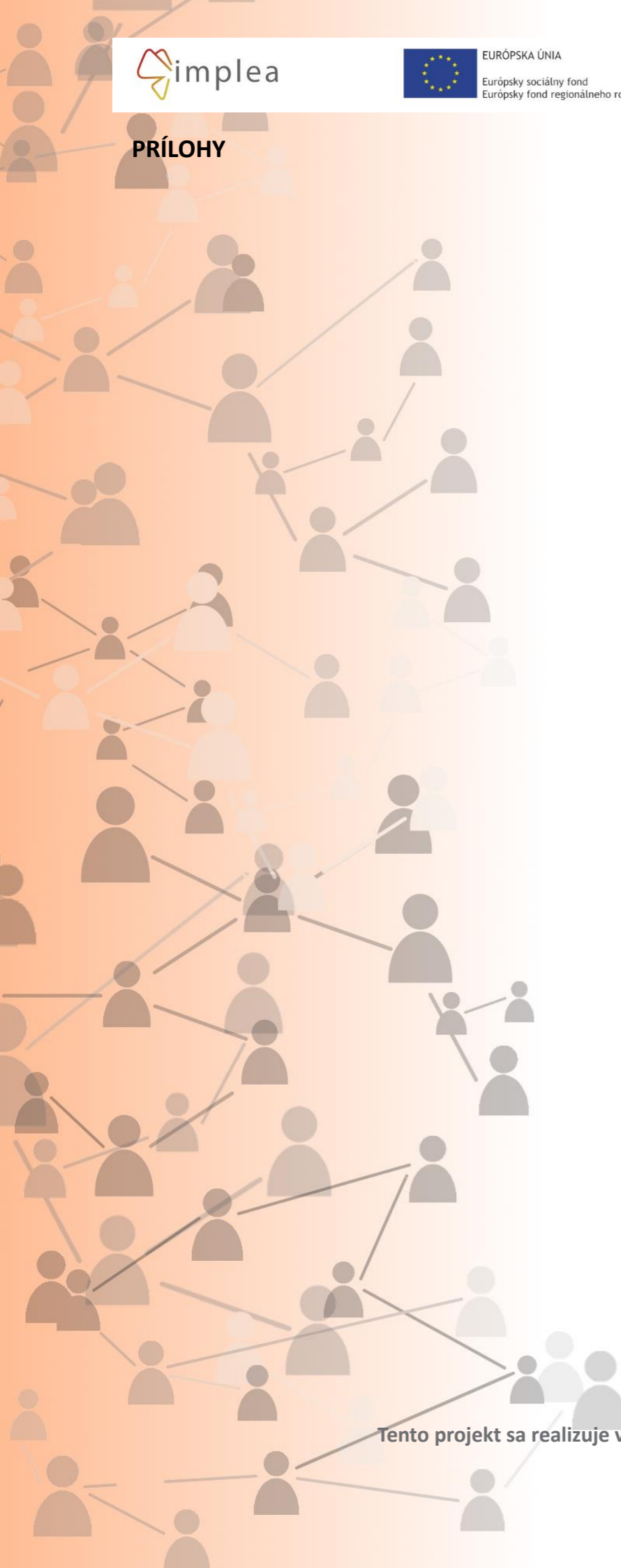
- [28.] SUSTAVAPOVOLANI.SK. 2023. Register zamestnaní. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.sustavapovolani.sk/register-zamestnani/pracovna-oblast/bankovnictvo-poistovnictvo-financne-sluzby-a-reality/>>
- [29.] SUSTAVAPOVOLANI.SK. 2023. Sektorové riadené inovácie. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.sustavapovolani.sk>>
- [30.] ŠTATISTICKÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY. 2023. Sčítanie obyvateľov, domov a bytov 2021: Národná analytická správa. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.scitanie.sk/publikacia-zostavena-na-zaklade-vysledkov-sodb2021>>
- [31.] ŠTATISTICKÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY. 2023. Sčítanie obyvateľov, domov a bytov 2021 – informačný web. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.scitanie.sk/>>
- [32.] ŠTATISTICKÝ ÚRAD SR. 2023. Hrubý domáci produkt v 1. štvrťroku 2023. 2023. Dostupné na internete: <https://bit.ly/SUSR_HrubyDomaciProdukt2023Slovensko>
- [33.] ŠTATISTICKÝ ÚRAD SR. 2023. Inflácia - indexy spotrebiteľských cien v marci 2023. 2023. Dostupné na internete: <https://bit.ly/SUSR_Inflacia2023Slovensko>
- [34.] THE BANKER. 2023. Online news portal. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.thebanker.com/>>
- [35.] THE FINANCIAL BRAND. 2018. Five Innovation Trends That Will Define Banking. 2018. Dostupné na internete: <<https://thefinancialbrand.com/news/banking-innovation/innovation-trends-banking-ai-api-personalization-payments-77869/#:~:text=Five%20Innovation%20Trends%20That%20Will%20Define%20Banking%201,Predictive%20Banking%20...%205%205.%20Payments%20Everywhere%20>>
- [36.] THE TELEGRAPH. 2022. Is your team agile, or just unstructured?. 2022. Dostupné na internete: <<https://www.telegraph.co.uk/business/ready-and-enabled/agile-team/>>
- [37.] TRENDYPRACE.SK. 2023. Trendy na trhu práce – zamestnanie. Uplatnenie absolventov na trhu práce. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.trendyprace.sk/>>
- [38.] TREXIMA. 2023. Údaje dostupné na webovej stránke spoločnosti Trexima. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.trexima.sk/>>

- [39.] TREXIMA. 2023. Žiadosť o stiahnutie stratégie rozvoja ľudských zdrojov v sektore bankovníctvo, finančné služby, poisťovníctvo do roku 2030. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.trexima.sk/sri/ziadost-o-stiahnutie-strategie-rozvoja-ludskych-zdrojov-v-sektore-bankovnictvo-financne-sluzby-poistovnictvo-do-roku-2030/>>
- [40.] UNESCO. 2023. Ethics of Artificial Intelligence. Dostupné na internete: <<https://www.unesco.org/en/artificial-intelligence/recommendation-ethics>>
- [41.] WORKI.SK. 2023. Pracovné ponuky. 2023. Dostupné na internete: <https://www.worki.sk/pracovne-ponuky?keywords%5Bselections%5D=workArea_30&places%5Bselections%5D=ChIJl2HKCiaJbEcRaEOI_YKbH2M&places%5Boptions%5D=30>
- [42.] WORLD ECONOMIC FORUM. 2023. About - Our Mission. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.weforum.org/about/world-economic-forum>>
- [43.] WORLD ECONOMIC FORUM. 2023. The Future of Jobs Report 2023. 2023. Dostupné na internete: <<https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2023>>
- [44.] Zákon č. 138/2019 Z. z. o pedagogických zamestnancoch a odborných zamestnancoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Dostupné na internete: <<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2019/138/>>
- [45.] Zákon č. 198/2020 Z. z. ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony v súvislosti so zlepšovaním podnikateľského prostredia zasiahnutým opatreniami na zamedzenie šírenia nebezpečnej nákazlivej ľudskej choroby COVID-19 v znení neskorších predpisov. Dostupné na internete: <<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2020/198/20230101>>
- [46.] Zákon č. 480/2002 Z. z. o azyle a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Dostupné na internete: <<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2002/480/20230527>>
- [47.] Zákon č. 568/2009 Z. z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Dostupné na internete: <<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2009/568/20150901>>



[48.] Zákon č. 67/2020 Z. z. o niektorých mimoriadnych opatreniach vo finančnej oblasti v súvislosti so šírením nebezpečnej nákazlivej ľudskej choroby COVID-19 v znení neskorších predpisov. Dostupné na internete: <<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2020/67/>>

PRÍLOHY



Príloha 1: Identifikácia jednotlivých pracovných pozícií, ktoré sa vplyvom automatizácie/digitalizácie stanú pre sektor obsolentné

Zamestnanie	Alternatívny názov	ISCO-08	SK ISCO 08	Stručné odôvodnenie obsolencie pracovnej pozície	Predpokladaný rok zač. obsolencie	Počet pracovných miest na trhu práce
Finančný agent	Finančný poradca	2412	2412004	Poisťovne skôr využívajú pozíciu Odborný pracovník pre predaj poistných produktov a služieb, nakoľko pri danej pozícii sa vyžaduje vyššia úroveň vzdelania.	2025	300 (odhad, keďže 417 je aktuálne samostatných)
Finančný poradca pre sektor poistenia alebo zaistenia		2412	2412001	V pracovnej pozícii nedochádza k samotnému uzatvoreniu poistnej zmluvy. Klienti nie sú ochotní platiť za poradenstvo, ktoré je súčasťou pracovnej pozície 3321001. Pre informácie o produktoch a porovnania sa využívajú rôzne internetové aplikácie.	2025	500 (odhad)
Riadiaci pracovník v oblasti finančného sprostredkovania		1346	1346006	Vzhľadom k nevyužívanej pozícii finančný agent a finančný poradca a presunu predaja do online priestoru dôjde k redukcii riadiacich pracovníkov.	2025	20 (odhad podľa počtu členov SLASPO, jeden riadiaci pracovník na jednu spoločnosť)
Administratívny pracovník v oblasti dôchodkového sporenia a Administratívny pracovník v oblasti kapitálového trhu	Pensions administrator a Assistant Secretary	4312	4312004 a 4312005	Navrhujeme spojiť do jednej pozície - Pracovník podpory predaja, servisný pracovník vo finančníctve	2024	100 (odhad)
Pracovník pri priehradke v poisťovníctve	Klientsky servisný pracovník v poisťovníctve	4211	4211004	Presunom predaja a servisu k poistným zmluvám sa stanú pozície na pobočkách sčasti obsolentné – téma súvisí s technologickou gramotnosťou obyvateľstva.	2025	9 (odhad podľa počtu poisťovní podľa územnej pôsobnosti zo štatistiky NBS50)
Pracovník pri priehradke v bankovníctve	Servisný poradca	4211	4211003	Prvý kontakt so zákazníkom sa primárne presúva do online prostredia a pri množstve pobočkových pozícií zabezpečí potrebné činnosti odborný pracovník.	2025	705 (odhad- súčet bánk, úverových inštitúcií a platobných inštitúcií podľa územnej pôsobnosti podľa štatistika NBS51)
Administratívny pracovník v poisťovníctve	Referent v poisťovníctve	4312	4312003	Pracovná pozícia je aktuálne využívaná, no vplyvom digitalizácie a AI sa bude počet zamestnancov redukovať.	2025	9 (odhad podľa počtu kamenných pobočiek poisťovní)
Administratívny pracovník v bankovníctve	Assistent director	4312	4312002 Administratívny pracovník v bankovníctve	Pracovná pozícia je aktuálne využívaná, no vplyvom digitalizácie a AI sa bude počet zamestnancov redukovať.	2025	419 (odhad podľa počtu bánk a úverových inštitúcií podľa územnej pôsobnosti)

Zdroj: Vlastné spracovanie na základe výsledkov dotazníkového prieskumu

⁵⁰ NBS. 2023. Databáza subjektov finančného trhu. 2023. Dostupné na internete: <<https://subjekty.nbs.sk>>⁵¹ NBS. 2023. Databáza subjektov finančného trhu. 2023. Dostupné na internete: <<https://subjekty.nbs.sk>>

Príloha 2: Analýza zmien vedomostí, zručností a kľúčových kompetencií zapísaných v karte zamestnania (www.sustavapovolani.sk) u existujúcich pracovných pozícií v horizonte troch rokov

Zamestnanie	Alternatívny názov	ISCO-08	SK ISCO 08	Zmena vedomostí		Zmena zručností		Zmena kľúčových kompetencií		Predpokladaný rok začiatku zmeny	Počet pracovných miest na trhu práce
				Nové	Obsolentné	Nové	Obsolentné	Nové	Obsolentné		
Hypotekárny špecialista		2413	2413029	Nová legislatíva	Marketingová komunikácia	Digitálne zručnosti		Logika, interpretácia dát	Mediálna gramotnosť	2024	419 (odhad- počet bánk podľa územnej pôsobnosti)
Odborný poradca, predajca bankových produktov a služieb	Klientsky poradca Poradca klienta v oblasti bankových produktov a služieb Prepážkový poradca v bankovníctve Produktový poradca v bankovníctve Univerzálny bankár	3312	3312001	IT bezpečnosť, logika		Analýza dát, umelá inteligencia		Ukrajinský jazyk, azbuka, kritické myslenie		2023	419 (odhad- počet bánk podľa územnej pôsobnosti)
Úverový špecialista v bankovníctve		2413	2413031	Nová legislatíva	Marketingová komunikácia	Analýza dát, umelá inteligencia		Logika, interpretácia dát, ukrajinský jazyk, azbuka		2023	419 (odhad- počet bánk podľa územnej pôsobnosti)
Finančný analytik pre úverové portfólio	Analytik úverového portfólia	2413	2413018	Nová legislatíva, metodika- v oblasti ESG, PSR, AML		Vyšetrovanie podvodov, hľadanie riešení		Logika	Mediálna gramotnosť	2024	25 (odhad- počet bánk)
Odborný pracovník pre schvaľovanie a verifikovanie úverov	Odborný pracovník pre schvaľovanie hypotekárnych úverov	3312	3312002	IT bezpečnosť, legislatíva z oblasti AML, ESG		Zručnosť odhaľovať podvody		Logika	Mediálna gramotnosť	2024	25 (odhad- počet bánk)
Riadiaci pracovník (manažér) v bankovníctve	Vedúci pracovník, vedúci tímu	1346	1346001	Agilný prístup, nová legislatíva		Schopnosť prispôbovať sa zmenám, riadenie osobnosti ľudí, zručnosť riadiť ľudí pre neprítomnosť na pracovisku, organizovať prácu zahraničných zamestnancov		logika		2024	50 (odhad- 2x počet bánk)
Špecialista na platobné služby		2413	2413015	Nová legislatíva, open banking, digitálne euro, instantné platby, fin tech, digitálne zručnosti		Digitálne zručnosti			Logika, Interpretácia dát	2023	25 (odhad- počet bánk)
Špecialista pre vývoj		2413	2413006	Zohľadnenie úrovne		Interpretácia dát		Logika		2023	25 (odhad- počet bánk)

produktov vo finančníctve				finančnej gramotnosti pri dizajnovaní produktov, smerujúc k zjednodušovaniu, biometria, umelá inteligencia, sociálne inžinierstvo		o klientoch, sociálne inžinierstvo					
Špecialista pre podporu obchodu vo finančníctve		2413	2413001	Nová legislatíva, hľadanie riešení v oblastiach legislatívne neupravených, umelá inteligencia		Digitálne zručnosti, reportovanie dát, vyšetrovanie podvodov		logika	Mediálna gramotnosť	2024	40 (odhad)
Odborný pracovník pokladničnej služby v bankovníctve		3312	3312003	Legislatíva z oblasti AML		Odhaľovanie podvodov		logika		2023	419 (odhad- počet bánk a pobočiek)
Riadiaci pracovník (manažér) v oblasti finančného sprostredkovania		1346	1346006	Nová legislatíva, agilný prístup, organizácie práce ľudí pre neprítomnosť na pracovisku		Digitálne zručnosti, nové spôsoby riadenia ľudí- prispôsobovanie sa zmenám		logika		2024	15 (odhad- počet inštitúcií)
Odborný pracovník pre finančné a poisťovacie podvody		3321	3321009	Nová legislatíva a metodika z oblasti ESG, AML, PSR		Vyšetrovanie, hľadať riešenia v oblastiach legislatívne neupravených		logika	Mediálna gramotnosť	2023	50 (odhad- počet bánk a poisťovní)
Odborný pracovník zabezpečujúci činnosti súvisiace s prevádzkou bankomatov		3312	3312005	Legislatíva z oblasti prístupnosti služieb a produktov pre zdravotne znevýhodnené osoby				logika		2023	25 (odhad- polovica z počtu bánk)
Špecialista pre obchodné financovanie	Produktový špecialista obchodného financovania	2413	2413032	Legislatíva a predpisy z oblasti elektronizácie predpisov, sociálne inžinierstvo		Zjednodušovať procesy, interpretácia dát, digitálne zručnosti		Logika		2024	25 (odhad- počet bánk)
Špecialista na ochranu pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a financovaním terorizmu		2413	2413030	Vedomosti z oblasti AML, NOO, registre (štátne, úverové,...), sociálne inžinierstvo, aktualizácia vedomostí aktuálnych podvodov		Zručnosť vyšetrovať, hľadať riešenia v oblastiach neupravených legislatívou		Logika		2023	50 (odhad- počet bánk a poisťovní)
Špecialista pre dohľad vo finančnom sektore		2413	2413003	Nová legislatíva		Aplikácia novej legislatívy a metodiky			Logika, interpretácia dát	2024	3 (odhad- vykonáva NBS)
Špecialista regulácie finančného trhu		2413	2413027	Nová legislatíva		Aplikácia novej legislatívy			Logika, interpretácia dát	2024	3 (odhad, vykonáva iba NBS)
ESG špecialista				Legislatíva z oblasti ESG		Reportovacie zručnosti, interpretácia dát		logika		2023	50 (odhad- počet bánk a poisťovní)
Odborný pracovník pre predaj poisťných produktov a služieb		3321	33210	Nová legislatíva- ESG, Metodika AML, NOO		Ovládanie nových technológií – InsurTech, Odhaľovanie NOO		Všeobecný rozhľad, Kritické		2026	25 (odhad počet poisťovní a pobočiek)

						a sledovanie AML		myslenie , Podnikavosť				zahraničných poisťovní)
Odborný poradca, predajca bankových produktov a služieb	Klientsky poradca Poradca klienta v oblasti bankových produktov a služieb Prepážkový poradca v bankovníctve Produktový poradca v bankovníctve Univerzálny bankár	3312	3312001	Nová legislatíva- ESG, Metodika AML, NOO	Systémy platobných kariet	Ovládanie nových technológií – InsurTech, Odhaľovanie NOO a sledovanie AML	Podávanie informácií o systéme platobných kariet	Logika, schopnosť prispôbiť sa zmenám	Mediálna gramotnosť, environmentálna gramotnosť	2025		419 (odhad- počet bánk a iných úverových inštitúcií podľa územnej pôsobnosti)
Odborný pracovník pre správu poisťných zmlúv		3321	3321005	Metodika pre spracovanie výpovedí k poisťným zmlúvam, Metodika AML a NOO		Práca v správcomskom systéme, spracovanie výpovedí poisťných zmlúv, Sledovanie AML a NOO	Archivácia fyzických dokumentov	Všeobecný rozhľad		2026		25 (odhad- počet poisťovní)
Odhadca škôd		3315	3315001	Nové metódy hodnotenia a zdroje dát - InsurTech		Hodnotenie škôd prostredníctvom nových metód a prístrojov		Všeobecný rozhľad				9 (odhad- počet poisťovní)
Odborný pracovník pre podporu obchodu v poisťovníctve		2413	2413001	Dátová analytika, Pravidlá AML		Tvorba analýz trhu		Kritické myslenie, všeobecný rozhľad, podnikavosť		2026		9 (odhad- počet poisťovní)
Špecialista pre predaj poisťných produktov a služieb		2413	2413014	Ovládanie najnovších nariadení z EU a SK, Pravidlá AML, Neobvyklé obchodné operácie, zmeny a výpovede poisťných zmlúv		Podpora pri spísaní výpovedí k poisťným zmlúvam, uplatňovanie kontroly k AML a sledovanie NOO		Všeobecný rozhľad, podnikavosť		2026		9 (počet poisťovní)

		finančných služieb									
Aktuár – odborný pracovník		3314 Štatici, matematici a podobní odborní pracovníci	3314001 Odborný pracovník aktuár (poistná matematika)	Programovanie, Big Data		Práca s Big Data, Tvorba algoritmov – programovanie		Všeobecný rozhľad		2026	9 (počet poisťovní)
Aktuár – špecialista		3314 Štatici, matematici a podobní odborní pracovníci	3314001 Odborný pracovník aktuár (poistná matematika)	Programovanie, Big Data		Práca s Big Data, Tvorba algoritmov a skriptov		Všeobecný rozhľad		2026	9 (počet poisťovní)
Metodik pre oblasť finančnictva a poisťovníctva		2413 Finanční analytici a špecialisti v oblasti finančnictva, poisťovníctva a ostatných finančných služieb	2413034 Metodik v oblasti finančnictva a poisťovníctva	Nariadenia EU, zákony		Sledovanie nových nariadení, automatizácia procesov		Všeobecný rozhľad		2026	25 (odhad s ohľadom na počet bánk a poisťovní)
Odborný pracovník pre finančné a poisťovacie podvody		3321 Odborní pracovníci v oblasti predaja poistenia	3321009 Odborný pracovník pre finančné a poisťovacie podvody	Metódy vyšetrovania, Big Data, Internet vecí, AI – strojové učenie		Prešetrovanie udalostí, analýza podkladov		Všeobecný rozhľad		2027	9 (počet poisťovní)
Odborný pracovník pre bankopoistenie		3312 Odborní pracovníci v oblasti úverov a ostatných bankových produktov	3312004 Odborný pracovník pre bankopoistenie	Big Data, FinTech		Práca s Big Data, využívanie FinTech		Všeobecný rozhľad		2027	5 (odhad podľa počtu poisťovní vykonávajúcich bankopoistenie)
Odborný pracovník pre investičnú činnosť v poisťovníctve		3311 Odborní pracovníci v oblasti finančných transakcií a obchodu s cennými papiermi	3311003 Odborný pracovník pre investičnú činnosť v poisťovníctve	Big Data, AI		Používanie AI, Práca s Big Data		Všeobecný rozhľad		2028	9 (počet poisťovní)

Odborný pracovník pre likvidáciu poistných udalostí		3315 Odborcovi a likvidátor i škôd	3315002 Odborný pracovník pre likvidáciu poistných udalostí	Big Data, AI, Internet vecí		Práca s Big Data, využívanie prvkov AI, používanie Internetu vecí		Všeobecný rozhľad		2027	25 (odhad)
Odborný pracovník pre riadenie rizík v poisťovníctve		3321 Odborní pracovníci v oblasti predaja poistenia	3321004 Odborný pracovník pre riadenie rizík v poisťovníctve	Big Data, Ai, Programovanie, algoritmy		Práca s Big Data, Programovanie a tvorba algoritmov, používanie AI		Všeobecný rozhľad		2028	9 (podľa počtu poisťovní)
Odborný pracovník pre opisovanie poistných rizík		3321 Odborní pracovníci v oblasti predaja poistenia	3321003 Odborný pracovník pre opisovania poistných rizík	Big Data, AI, Internet vecí		Práca s Big Data, Využívanie AI a Internetu vecí, Práca v správcomskom systéme		Všeobecný rozhľad		2027	60 (odhad)
Odborný pracovník pre zaistenie		3321 Odborní pracovníci v oblasti predaja poistenia	3321008 Odborný pracovník pre zaistenie	Správcomský systém, AI, Big Data		Práca v správcomskom systéme – InsurTech, Práca s Big Data a využívanie AI		Všeobecný rozhľad		2027	9 (podľa počtu poisťovní)
Riadiaci pracovník v poisťovníctve		1346 Riadiaci pracovníci (manažéri) vo finančnictve a poisťovníctve	1346002 Riadiaci pracovník (manažér) v poisťovníctve	Big Data a AI		Práca s Big Data, využívanie AI		Všeobecný rozhľad		2027	150 (odhad s ohľadom na počet poisťovní a jednotlivých oddelení)
Špecialista pre finančné a poisťovacie podvody		2413 Finanční analytici a špecialisti v oblasti finančnictva, poisťovníctva a ostatných finančných služieb	2413007 Špecialista na finančné a poisťovacie podvody	Metódy vyšetrovania, Big Data, Internet vecí, AI – strojové učenie		Prešetrovanie udalostí, analýza podkladov, práca s Big Data, využívanie AI		Všeobecný rozhľad		2027	9 (podľa počtu poisťovní)
Špecialista pre		2413	2413030	Big Data, Internet vecí,		Práca s Big Data, tvorba		Všeobecný		2027	50 (odhad podľa počtu

ochranu pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti		Finanční analytici a špecialisti v oblasti finančnictva, poisťovníctva a ostatných finančných služieb	Špecialista na ochranu pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a financovaním terorizmu	Programovanie, AI		skriptov, využívanie AI a Internetu vecí		rozhľad			bánk a poisťovní)
Špecialista pre bankopistenie		2413 Finanční analytici a špecialisti v oblasti finančnictva, poisťovníctva a ostatných finančných služieb	2413009 Špecialista pre bankopistenie	Big Data, FinTech		Práca s Big Data, využívanie FinTech		Všeobecný rozhľad		2027	5 (odhad podľa počtu poisťovní vykonávajúcich bankopistenie)
Špecialista pre likvidáciu poisťných udalostí		2413 Finanční analytici a špecialisti v oblasti finančnictva, poisťovníctva a ostatných finančných služieb	2413012 Špecialista pre likvidáciu poisťných udalostí	Big Data, AI, Internet vecí		Práca s Big Data, využívanie prvkov AI, používanie Internetu vecí		Všeobecný rozhľad		2027	25 (odhad podľa počtu poisťovní)
Špecialista pre dodržanie súladu s predpismi v oblasti poisťovníctva		2413 Finanční analytici a špecialisti v oblasti finančnictva, poisťovníctva a ostatných finančných služieb	2413005 Špecialista pre dodržanie súladu s predpismi v oblasti finančnictva	Big Data, AI, Internet vecí		Práca s Big Data, využívanie AI a Internetu vecí		Všeobecný rozhľad, Právne povedomie		2027	9 (podľa počtu poisťovní)
Špecialista pre investičnú činnosť v		2413 Finanční	2413002 Špecialista	Big Data, AI		Práca s Big Data a využívanie AI		Všeobecný rozhľad		2027	9 (odhad podľa počtu poisťovní)

poistovníctve		analytici a špecialisti v oblasti finančnictva, poisťovníctva a ostatných finančných služieb	pre investičnú činnosť v poisťovníctve								
Špecialista pre riadenie rizík v poisťovníctve		2413 Finanční analytici a špecialisti v oblasti finančnictva, poisťovníctva a ostatných finančných služieb	2413013 Špecialista pre riadenie rizík v poisťovníctve	Big Data, Ai, Programovanie, algoritmy		Práca s Big Data, Programovanie a tvorba algoritmov, používanie AI		Všeobecný rozhľad		2027	9 (odhad podľa počtu poisťovní)
Špecialista pre správu poisťných zmlúv		2413 Finanční analytici a špecialisti v oblasti finančnictva, poisťovníctva a ostatných finančných služieb	2413008 Špecialista pre správu poisťných zmlúv	Metodika pre spracovanie výpovedí k poisťným zmlúvam, Metodika AML a NOO		Práca v správcomskom systéme, spracovanie výpovedí poisťných zmlúv, Sledovanie AML a NOO	Archivácia fyzických dokumentov	Všeobecný rozhľad		2027	100 (odhad podľa počtu poisťovní a oddelení)
Špecialista pre upisovanie, hodnotenie poisťných zmlúv		2413 Finanční analytici a špecialisti v oblasti finančnictva, poisťovníctva a ostatných finančných služieb	2413011 Špecialista pre upisovanie, hodnotenie poisťných rizík	Big Data, Ai, Internet vecí		Práca s Big Data, Využívanie AI a Internetu vecí, Práca v správcomskom systéme		Všeobecný rozhľad		2027	60 (odhad)
Špecialista pre vývoj produktov vo finančnictve		2413 Finanční analytici	2413006 Špecialista pre vývoj	Big Data, Ai, FinTech, InsurTech		Využívanie Big Data, Ai, FinTech a InsurTech pri tvorbe nových		Všeobecný rozhľad		2027	25 (odhad)

		a špecialisti v oblasti finančnictva, poisťovníctva a ostatných finančných služieb	produktov vo finančnictve			produktov					
Špecialista pre zaistenie		2413 Finanční analytici a špecialisti v oblasti finančnictva, poisťovníctva a ostatných finančných služieb	2413010 Špecialista pre zaistenie	Správčovský systém, AI, Big Data		Práca v správčovskom systéme – InsurTech, Práca s Big Data a využívanie AI		Všeobecný rozhľad		2027	9 (podľa počtu poisťovní)

Zdroj: Vlastné spracovanie na základe výsledkov prieskumu

Príloha 3: Identifikácia nedostatkových zamestnaní vhodných na ďalšie vzdelávanie (rekvalifikácie) podporované prostredníctvom individuálnych účtov v horizonte troch rokov

Zamestnanie	Alternatívny názov	ISCO-08	SK ISCO 08	Predpokladaný rok začiatku vzdelávania	Počet pracovných miest na trhu práce
IT špecialista - Sektorová rada pre informačné technológie a telekomunikácie	Systémový programátor, Aplikačný programátor	2512 a 2514	2512001 a 2514000	2023	60 (odhad, jeden špecialista na jednu inštitúciu- banka, platobná inštitúcia, poisťovňa)
Špecialista pre vývoj produktov vo finančníctve		2413	2413006	2024	50 (odhad- počet bánk plus počet poisťovní)
Odborný pracovník pre finančné a poisťovacie podvody		3321	3321009	2023	25 (odhad- počet poisťovní a pobočiek zahraničných poisťovní)
Špecialista finančných inovácií		nemá ekvivalent v klasifikácii	nemá ekvivalent v klasifikácii	2024	34 (odhad- počet bánk a poisťovní)
Špecialista na ochranu pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a financovaním terorizmu		2413	2413030	2023	60 (odhad, jeden špecialista na jednu inštitúciu- banka, platobná inštitúcia, poisťovňa)
Špecialista pre dodržanie súladu s predpismi v oblasti bankovníctva	Špecialista pre dodržanie súladu s predpismi v oblasti finančnictva, Compliance officer	2413	2413005	2023	25 (odhad- počet bánk)
Hypotekárny špecialista		2413	2413029	2023	200 (odhad- polovica z počtu bánk a iných úverových inštitúcií podľa územnej pôsobnosti, keďže nie všetky banky poskytujú hypotéky FO)
Úverový špecialista		2413	2413031	2023	200 (odhad- polovica z počtu bánk a iných úverových inštitúcií podľa územnej pôsobnosti, keďže nie všetky banky poskytujú hypotéky FO)
Odborný poradca, predajca bankových produktov a služieb	Klientsky poradca, Poradca klienta v oblasti bankových produktov a služieb, Prepážkový poradca v bankovníctve, Produktový poradca v bankovníctve, Univerzálny bankár	3312	3312001	2023	419 (odhad- počet bánk a iných úverových inštitúcií podľa územnej pôsobnosti)
Špecialista pre zaistenie	Špecialista zaistenia	2413	2413010	2023	10 (poisťovne a 1 zaistovňa)
Riadiaci pracovník (manažér) v bankovníctve	Vzťahový manažér	1346	1346001	2023	25 (odhad- počet bánk)
Finančný analytik pre úverové portfólio	Finančný analytik, Credit portfolio analyst	2413	2413018	2023	25 (odhad- počet bánk)
Špecialista pre riadenie rizík v poisťovníctve	Senior risk manager, Manažér rizika senior, Špecialista risk manažmentu v poisťovníctve	2413	2413013	2023	25 (odhad- počet poisťovní a pobočiek zahr. poisťovní)

Zdroj: Vlastné spracovanie na základe výsledkov prieskumu