

## Informacja prasowa

Kontakt: Magdalena Biedrzycka-Doliwa  
Deloitte  
Tel.: +48 882 492 594  
E-mail: mbiedrzyckadoliwa@deloittece.com

### **Podczas pandemii 56 proc. firm zrealizowało projekty przygotowujące i wdrażające pracę zdalną**

*Prawie połowa przedsiębiorstw w kolejnych projektach cyfrowej transformacji szczególną uwagę chce zwrócić na możliwość wykorzystania eID i usług zaufania*

**Warszawa, 30 września 2020 r. – W ciągu ostatnich sześciu miesięcy pandemia COVID-19 gwałtownie przyspieszyła procesy cyfryzacji w firmach. Większość przedsiębiorstw skupiła się przede wszystkim na umożliwieniu swoim zespołom telepracy i przeniesieniu procesów wewnętrznych do świata on-line. Rządziej realizowano projekty związane z obsługą klienta i sprzedażą. Dziś podstawowym narzędziem ułatwiającym zdalne prowadzenie biznesu jest podpis elektroniczny, najczęściej, bo aż przez 63 proc. firm wykorzystywany przy okazji rocznych sprawozdań finansowych – wynika z raportu „Trusted Economy w nowej rzeczywistości. Ograniczanie ryzyka związanego z szybką cyfryzacją”, przygotowanego przez kancelarię prawną Deloitte Legal wspólnie z Obserwatorium.biz i Asseco Data Systems, którego premiera odbyła się podczas Europejskiego Forum Podpisu Elektronicznego i Usług Zaufania.**

Rewolucja cyfrowa w poszczególnych obszarach życia była mocno zaawansowana już przed wybuchem pandemii. W Polsce szczególnie wysokim poziomem w zakresie digitalizacji mógł się pochwalić rynek finansowy. Dodatkowo działania podjęte w zakresie administracji publicznej pozwoliły zwiększyć liczbę obywateli korzystających z profilu zaufanego – publicznego narzędzia e-identyfikacji oraz liczbę dostępnych e-usług publicznych. W całej Europie zwiększała się systematycznie liczba dostawców usług zaufania, funkcjonujących w ramach prawnych zdefiniowanych przez unijne rozporządzenie w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym, czyli tzw. eIDAS. Z drugiej strony, choć elektroniczny obieg dokumentów charakteryzował sposób organizacji wewnętrznej znacznej części przedsiębiorstw, nie przekładał się jednak na ich bezpieczną i wiarygodną wymianę między poszczególnymi podmiotami gospodarczymi i nie miał charakteru transgranicznego.

### **COVID katalizatorem cyfryzacji**

W okresie od marca do września 2020 r., kiedy najsilniej dało się odczuć ograniczenia wynikające z pandemii COVID-19, wiele przedsiębiorstw oraz jednostek administracji publicznej zostało zmuszonych

Nazwa Deloitte odnosi się do jednej lub kilku jednostek Deloitte Touche Tohmatsu Limited, prywatnego podmiotu prawa brytyjskiego z ograniczoną odpowiedzialnością i jego firm członkowskich, które stanowią oddzielne i niezależne podmioty prawne. Dokładny opis struktury prawnej Deloitte Touche Tohmatsu Limited oraz jego firm członkowskich można znaleźć na stronie [www.deloitte.com/pl/onas](http://www.deloitte.com/pl/onas).

Deloitte świadczy usługi audytorskie, konsultingowe, doradztwa podatkowego, prawnego i finansowego klientom z sektora publicznego oraz prywatnego, działającym w różnych branżach. Dzięki globalnej sieci firm członkowskich obejmującej 150 krajów oferujemy najwyższej klasy umiejętności, doświadczenie i wiedzę w połączeniu ze znajomością lokalnego rynku. Pomagamy klientom odnieść sukces niezależnie od miejsca i branży, w jakiej działają. Ponad 244 000 pracowników Deloitte na świecie realizuje misję firmy: wywierać pozytywny wpływ na środowisko i otoczenie, w którym żyją i pracują.

do przeprowadzenia przyspieszonych procesów cyfryzacyjnych. Zaistniała sytuacja nie tylko wzmogła istniejący już wcześniej trend przenoszenia komunikacji czy pracy do formuły zdalnej, ale wymusiła digitalizację w obszarze transakcji – oświadczeń woli, identyfikacji czy podpisywania umów.

– W tych obszarach już od pewnego czasu mieliśmy do dyspozycji europejskie regulacje jak eIDAS, wprowadzające narzędzia w postaci usług zaufania i elektronicznej identyfikacji. Koronawirus na bieżąco weryfikował, na ile spełniają one swoją funkcję i czy rzeczywiście są wykorzystywane, a na ile firmy czy administracja publiczna stosowały jednak rozwiązania doraźne czy zastępcze. Nowa postcovidowa normalność wymaga, aby wiele z wypracowanych procesów technicznych i prawnych zostało z nami na dłużej, ale to będzie oznaczało konieczność rewizji podejścia biznesu i regulatorów do wykorzystania usług zaufania i eID, aby stały się jeszcze powszechniejsze i bardziej użyteczne – mówi **Simina Mut**, Partner, CE Legal Leader, Deloitte Legal.

Konieczność prowadzenia biznesu w trudnych warunkach spowodowała, że dalsza i bardziej pogłębiona cyfryzacja wewnętrznych procesów pozwoliła na połączenie celów biznesowych z dbałością o bezpieczeństwo pracowników. Wśród polskich przedsiębiorców najwięcej wprowadzonych zmian miało umożliwić pracę zdalną – tak odpowiedziało 56 proc. respondentów ankiety przeprowadzonej na potrzeby raportu. Drugim najczęstszym obszarem (51 proc.), w ramach którego realizowane były projekty digitalizacyjne były procesy wewnętrzne w firmie, dotyczące obiegu dokumentów i podpisywania umów on-line. Koronawirus przyczynił się do przyspieszenia już realizowanych działań mających na celu digitalizację procesów w organizacji, a także do natychmiastowego uruchomienia nowych inicjatyw, kluczowych dla bieżącego funkcjonowania przedsiębiorstw.

*Po telefonach czy mejlach, które otrzymujemy widzimy, że zainteresowanie digitalizacją rośnie, a jej odbiór jest zdecydowanie lepszy, niż przed pandemią. Szczególnie dotyczy to sektora bankowego, gdzie zdalne zarządzanie i podejmowanie decyzji są obecnie mocno eksplorowane. Niestety, musiało wydarzyć się coś złego, aby cyfryzacja została bardziej zauważona – powiedział Artur Miękina, Dyrektor Sprzedaży Projektów Kluczowych, Asseco Data System – Aktualnie pracownicy dużych korporacji nie spotykają się ze sobą, więc jest potrzeba realizowania spraw back officowych zdalnie. Widzimy też zainteresowanie ze strony leasingu. Tu pojawia się z kolei wątek związany z rygorami kodeksu cywilnego i podpisywania umów. Firmy dopytują, co należy przygotować i jak do tego podejść, żeby zaproponowane im rozwiązania były zgodne z przepisami prawnym. Ponadto dostrzegamy, że branże, takie jak human resources, które nie do końca widziały potrzebę digitalizacji, znów zastanawiają się jak te procesy cyfryzować – dodał.*

44 proc. respondentów wskazało, że ich firmy realizowały projekty związane z cyfryzacją szeroko rozumianego obszaru zarządzania kadrami (HR). Z drugiej strony, w pozostałych obszarach wciąż jeszcze firmy nie zdecydowały się na wdrożenie narzędzi cyfrowych, mimo że prawo w dużej mierze daje taką możliwość.

– O niewykorzystanej szansie można mówić w przypadku firmy z branży utilities i telco. Spośród czołowych polskich dostawców energii i gazu jedynie dwóch pozwala potencjalnym klientom na zdalne podpisanie umowy. Podobnie wygląda rynek operatorów komórkowych. Jedynie w dwóch przypadkach proces zakupu może się odbyć całkowicie zdalnie, łącznie z podpisaniem umowy, ale trzeba zaznaczyć, że nie są to „standardowe” oferty tylko produkty skierowane do wybranych segmentów rynkowych. Równie niewielu dostawców oferujących dostęp do internetu oraz pakietów telewizyjnych umożliwia elektroniczne zawarcie umowy – mówi **Miłosz Brakoniecki**, Partner, Obserwatorium.biz.

## Podpis elektroniczny

Aktualnie podstawowym narzędziem ułatwiającym zdalne prowadzenie biznesu jest podpis elektroniczny. W Polsce jest aktywnych ponad 600 tys. certyfikatów kwalifikowanych, co jednak cały czas kontrastuje z liczbą wydanych kart płatniczych (43 mln sztuk, czyli zdecydowanie więcej niż jedna karta na jednego dorosłego mieszkańca kraju), które są produktami masowymi. Trzeba jednak zaznaczyć wzrost o ok. 100 tys. certyfikatów (17%) w skali rok do roku. Oznacza to, że rewolucja „paperless” jest jeszcze daleko w tyle za szybko postępującą w naszym kraju rewolucją „cashless”.

Najczęściej (63 proc.) wymienianym dokumentem, do sporządzenia którego wykorzystywany jest podpis elektroniczny jest roczne sprawozdanie finansowe. Po 61 proc. wskazań uzyskały umowy finansowe, takie jak umowy kredytowe, umowy zabezpieczeń, umowy inwestycyjne itp., oraz dokumentacja

dotycząca zatrudnienia – w tym umowy o pracę, wewnętrzne dokumenty dotyczące polityki firmy, regulaminy i wnioski pracownicze. Jedynie nieznacznie mniej popularne są pełnomocnictwa (54 proc.) oraz protokoły z posiedzenia zarządu lub pisemne uchwały (51 proc.).

*„Pandemia COVID-19 sprawiła, że we wszystkich branżach odnotowywany jest wzrost zainteresowania cyfrowymi narzędziami, które ułatwiają pracę zdalną i pozwalają zachować ciągłość biznesową bez konieczności odbywania fizycznych spotkań czy przychodzenia do biura. Za ich pomocą możemy również usprawnić obieg dokumentów. Podpisanych wydruków nie trzeba pakować w kopertę, aby tradycyjną pocztą nadać je do nadawcy. Plik wystarczy podpisać elektronicznie i przesłać mailowo lub przy użyciu wewnętrznego obiegu dokumentów. Dodatkowo, dzięki zastosowaniu mobilnego kwalifikowanego podpisu elektronicznego SimplySign, możemy wykonywać nasze zadania w każdym miejscu i czasie. W szczytowym momencie lockdownu zainteresowanie tym narzędziem było 600 proc. wyższe niż rok wcześniej – powiedział **Tomasz Litarowicz**, Dyrektor Pionu Usług Bezpieczeństwa i Zaufania, Asseco Data Systems – Na uwagę zasługuje fakt, że większość naszych respondentów posiadających kwalifikowany podpis elektroniczny, używa go ponad 20 razy miesięcznie, a więc bardzo często. Wydaje się zatem, że jego posiadacze wykorzystują go nie tylko do realizacji obowiązków publicznoprawnych, które można wypełnić wyłącznie elektronicznie. Świadczyć to może o tym, że klienci, którzy przynajmniej raz zdecydowali się skorzystać z tego rozwiązania, dostrzegli drzemiący w nim potencjał, a to dobrze rokuje na przyszłość.*

## Uwarunkowania regulacyjne

Jednym z głównych aspektów prawnych cyfryzacji procesów gospodarczych zawsze była kwestia skutecznego zawierania umów drogą elektroniczną – zdalnie i bez generowania potrzeby przesyłania papierowych dokumentów. Jednakże, żeby takie rozwiązanie cyfrowe miało rzeczywiście powodzenie musi jeszcze gwarantować swoją prawną skuteczność również w wymiarze transgranicznym. Rozporządzenie eIDAS dąży w szczególności do zapewnienia wspólnego, wysokiego standardu kwalifikowanego podpisu elektronicznego. Celem takiej standaryzacji jest w pierwszej kolejności zapewnienie uznawania prawnej mocy kwalifikowanego podpisu elektronicznego we wszystkich państwach członkowskich pomimo wydania go tylko w jednym państwie członkowskim.

*- Niestety powszechna transgraniczność usług zaufania istnieje na razie tylko w teorii. W praktyce napotykamy nie tylko na opór psychologiczny przed użyciem „obcych” e-narzędzi do kontraktowania, ale wciąż w dużej mierze mamy do czynienia z barierami prawnymi i praktycznymi. To, że w jednym państwie sporządzenie danego dokumentu w postaci elektronicznej jest prawnie skuteczne nie koniecznie musi oznaczać, że w innym państwie będzie on egzekwowalny. Ciekawym trendem w tym obszarze są natomiast platformy do podpisywania elektronicznych dokumentów integrujące narzędzia do e-podpisów od różnych dostawców. Najbardziej rozpowszechnione z nich, są obecne praktycznie w każdym państwie członkowskim. Być może więc transgraniczność usług zaufania przyjdzie właśnie tą drogą. – mówi **Marta Gocał**, Managing associate, Radca prawny, Deloitte Legal. Doświadczenie ostatnich miesięcy pokazuje, że Europa potrzebuje nie tylko transgranicznych, ale jednocześnie interoperacyjnych rozwiązań w zakresie obiegu elektronicznych dokumentów. Rozwiązaniem może tu być eDelivery, które sprawdziło się już na niektórych rynkach, a na innych jest planowane lub już wdrażane.*

## Popyt na cyfryzację

Zdaniem autorów raportu wzrost popularności zdalnej rejestracji klientów w sektorze komercyjnym oraz profilu zaufanego w administracji publicznej w Polsce wskazuje na ogromny popyt na usługi elektronicznej identyfikacji, który może być uzupełniony innymi cyfrowymi rozwiązaniami komercyjnymi. Sama elektroniczna identyfikacja staje się kluczową usługą, która powinna mieć przejrzyste ramy funkcjonowania prawnego w administracji publicznej i świecie komercyjnym. Jej wdrożenie musi być wygodne i bezpieczne dla klientów końcowych, a także obejmować możliwie największą liczbę procesów online. Jak wynika z raportu, nie tylko e-podpis, ale również elektroniczne doręczenia oraz pieczęci elektroniczne mają potencjał jako narzędzia wychodzące naprzeciw potrzebom firm i konsumentów w zakresie cyfrowej transformacji. Aby je właściwie wdrożyć, niezbędna jest



komunikacja i partnerska współpraca sektora komercyjnego i regulatorów na poziomie europejskim i krajowym.

**Raport „*Trusted Economy w nowej rzeczywistości. Ograniczanie ryzyka związanego z szybką cyfryzacją*”, przygotowany przez Asseco Data Systems, kancelarię prawną Deloitte Legal oraz Obserwatorium.biz został przedstawiony i omówiony podczas Europejskiego Forum Podpisu Elektronicznego i Usług Zaufania. Pełny raport do pobrania [tutaj](#).**

Subskrypcja:

Otrzymuj powiadomienia o kolejnych informacjach prasowych Deloitte na stronie:

[www.deloitte.com/pl/subskrypcje](http://www.deloitte.com/pl/subskrypcje)