



14 mei 2024



GEMEENSCHAPPELIJKE VERKLARING OMTRENT DE WERKGELEGENHEIDSASPECTEN VAN KUNSTMATIGE INTELLIGENTIE

VAN DE EUROPESE SOCIALE PARTNERS IN DE BANKENSECTOR

PREAMBULE

Gezien de eerdere Gemeenschappelijke Verklaringen van de Europese sociale partners in de banksector van de afgelopen vijf jaar, met name:

- November 2017: Gemeenschappelijke Verklaring betreffende telewerken in de Europese banksector,
- November 2018: Gemeenschappelijke Verklaring over de gevolgen van digitalisering voor de werkgelegenheid,
- December 2021: Gemeenschappelijke Verklaring over telewerken en nieuwe technologieën,

en het twee jaar durende, door de Europese Commissie gefinancierde project van de sociale partners "Het bankwezen in 2030: Hoe zullen de huidige wereldwijde trends en in het bijzonder kunstmatige intelligentie (AI) de toekomst van het Europese bankwezen en zijn werknemers vormgeven?",

hebben de Europese sociale partners overeenstemming bereikt over de volgende nieuwe Gemeenschappelijke Verklaring over werkgelegenheidsaspecten van kunstmatige intelligentie in de Europese banksector.

De opkomst van AI heeft nieuwe uitdagingen en kansen meegebracht. De bevindingen van het 'Banking in 2030'-project hebben aangetoond hoe bepaalde wereldwijde megatrends de Europese banksector niet alleen hebben beïnvloed, maar ook hebben veranderd. Sommige veranderingen waren op til, maar kwamen door de Covid19-pandemie in een versnelling. De pandemie dwong bankmedewerkers (en banken zelf) om op afstand met klanten te communiceren, waardoor het aantal klanten dat gebruikmaakt van mobiele apps en internetbankieren sterk toenam. Deze beweging verliep relatief eenvoudig omdat de meeste werknemers in hun dagelijkse werk gebruikmaken van digitale instrumenten.

De bevindingen van het project tonen ook aan dat geavanceerde digitale technologieën steeds meer ingang vinden in alle bedrijven in de EU (van groot tot klein). De Europese sociale partners erkennen dat AI in volle ontwikkeling is. Er zijn ook werkgelegenheidsaspecten verbonden aan dit proces. Traditionele vormen van bankieren, waaronder diensten die worden aangeboden in lokale filialen blijven niettemin belangrijk.

Het gebruik van AI in de banksector is ook toegenomen en zal de komende jaren blijven toenemen. Verwacht wordt dat een groot deel van de financiële dienstverleners in de komende 5 jaar AI-technologie zal inzetten. Het zal ook een belangrijk aandachtspunt worden in nieuwe opleidingsprogramma's, waaronder opleidingen die worden gefinancierd en aangeboden door werkgevers in de banksector.

In het licht van onder meer deze bevindingen moedigen de Europese sociale partners van de banksector hun leden op nationaal, sectoraal en multinationaal bedrijfsniveau aan om rekening te houden met wereldwijde ontwikkelingen op het gebied van digitalisering en in het bijzonder AI.

Banken introduceren steeds meer verschillende toepassingen op de werkplek die gebruikmaken van AI. Het is essentieel dat de sociale partners in de banksector op alle relevante niveaus gebruikmaken van de instrumenten die beschikbaar zijn via sociale dialoog, waaronder collectieve onderhandelingen, met betrekking tot gebruik, implementatie en continue monitoring van AI.

Sociale dialoog op alle niveaus is met inbegrip van collectieve onderhandelingen een doeltreffend en positief instrument om de impact van nieuwe technologieën en digitalisering op de werkplek aan te pakken. De Europese sociale partners verbinden zich ertoe om door te gaan met monitoring en analyse van de gerelateerde effecten, ook met betrekking tot de gediversifieerde ontwikkeling van modellen voor werkorganisatie. De invoering van AI en andere gedigitaliseerde systemen, platforms en processen leidt tot grote transformaties in werk en werkorganisatie, onder andere door de automatisering van routinetaken, vergroting van menselijke capaciteit en de creatie van nieuwe meer datagestuurde manieren van werken.

In dit verband, en gezien het feit dat de organisatie van werk onder de verantwoordelijkheid van de werkgever valt, bevestigen de Europese sociale partners het belang van sociale dialoog (met inbegrip

van voorlichting en raadpleging) en collectieve onderhandelingen om de significante gevolgen van de invoering van AI voor de werknemers te sturen. De Europese sociale partners zullen deze effecten nauwlettend in de gaten houden in functie van nationale wetgeving en gebruiken.

Met betrekking tot AI en alle andere aspecten van digitale transformatie zal de mens echter centraal blijven staan in de organisatie van werk overeenkomstig het 'human-in-control'-beginsel.

De Europese sociale partners zijn zich ervan bewust dat deze bevindingen en hun eigen gezamenlijke conclusies in deze Gemeenschappelijke Verklaring een aanvulling zijn op de mondiale en Europese ontwikkelingen (onder meer de tripartiete conclusies van de IAO uit 2021 over de impact van digitalisering in de financiële sector en de AI-wet, DORA, GDPR, Digital Services Act en Verordening digitale markten van de EU). Ze hebben echter een toegevoegde waarde doordat ze zich vooral richten op de behoeften en ontwikkelingen van de Europese banksector en de impact van AI op alle dimensies van arbeidskwaliteit onderzoeken.

Op basis van het bovenstaande benadrukken de Europese sociale partners van de banksector het 'human-in-control'-beginsel en stemmen zij in met de volgende principes en praktijken om een kader te bieden voor een succesvolle transformatie in het belang van banken, hun medewerkers op alle niveaus, klanten en andere betrokken belanghebbenden.

I. DEFINITIE VAN KUNSTMATIGE INTELLIGENTIE

De Europese sociale partners verstaan onder artificiële of kunstmatige intelligentie (AI) een automatisch systeem dat is ontworpen om op verschillende niveaus autonoom te werken, dat zich door gebruik kan aanpassen en voor expliciete of impliciete doelstellingen uit de input die het ontvangt afleidt hoe het output kan genereren zoals voorspellingen, inhoud, aanbevelingen of beslissingen die fysieke of virtuele omgevingen kunnen beïnvloeden ([Europese Commissie AI-wet 2024](#)).

AI-systemen kunnen voornamelijk, maar niet uitsluitend, worden herkend aan de hand van drie hoofdkenmerken:

- Ze zijn onafhankelijk en kunnen dus taken uitvoeren en beslissingen nemen zonder menselijke leiding.
- Ze zijn zelflerend, in staat om zichzelf aan te leren en voortdurend te verbeteren.
- Ze hebben toegang tot grote hoeveelheden gegevens waaruit ze zelf kunnen leren.

II. KUNSTMATIGE INTELLIGENTIE IN DE BANKSECTOR – HUIDIGE STATUS

De Europese sectorale sociale partners merken op dat AI steeds vaker wordt toegepast. Dit vraagt om actuele en onmiddellijke betrokkenheid van de sociale partners op het juiste niveau via alle beschikbare instrumenten voor sociale dialoog, zoals beschreven in de preambule, in verband met gebruik, uitvoering en continue monitoring van AI.

Naast de effecten op werknemers van nieuwe bankingtools voor prognose (bv. real-timeadvies over de handel op de financiële markten) en analyse (bv. fraudedetectie, risicobeheer en productpersonalisatie) focussen de Europese sociale partners vooral op huidige en toekomstige gebruikssituaties voor human resources, waaronder organisatie, planning en ontwikkeling van personeel (bv. inzet en planning van personeel, afstemmen van vereisten en competentieprofielen), selectie van personeel en marketing (bv. robo-recruiting, preselectie van kandidaten, zoeken naar potentiële werknemers op basis van AI) en personeelsanalyse (bv. prestaties, betrokkenheid, welzijn), met garanties voor een verantwoord, transparant en onbevooroordeeld gebruik van AI-systemen.

III. KUNSTMATIGE INTELLIGENTIE IN DE BANKSECTOR – EEN VERANTWOORD GEBRUIK

Met de opkomst van AI en in het licht van de bijzondere uitdagingen van quasi black-boxprocessen die een specifieke focus op AI-resultaten vereisen, wijzen de Europese sociale partners in de banksector op het belang van het inzetten van instrumenten en processen van sociale dialoog op alle geschikte niveaus (zoals beschreven in de preambule) om de impact van AI op werkomstandigheden, beheer, besluitvorming en privacy van werknemers te beheersen.

De Europese sociale partners moedigen sociale dialoog aan voor de ontwikkeling en inzet van gezamenlijke acties voor begeleiding bij loopbaantransitie en voor bij- en omscholing wanneer bepaalde functies worden geconfronteerd met een toenemend gebruik van AI en andere digitale technologieën.

De Europese sociale partners verbinden zich er ook toe om ontwikkelingen op de voet te volgen en potentiële risico's van AI voor privacy, beveiliging en ethische punten van zorg zoals vooringenomenheid in de besluitvorming te beperken. Banken moeten ervoor zorgen dat de toepassingen die gebruikmaken van AI-systemen transparant, eerlijk en onbevooroordeeld zijn en dienovereenkomstig worden gebruikt.

'Eerlijke AI' verwijst naar de ontwikkeling en het gebruik van kunstmatige intelligentie waarbij niet alleen vooroordelen worden vermeden, maar ook fundamentele mensenrechten worden gerespecteerd. Het gaat erom dat AI-systemen op zodanige wijze worden ontworpen en geïmplementeerd dat ze:

- geen discriminatie in de hand werken, vooral met betrekking tot gelijke kansen, diversiteit en inclusiviteit;
- eerlijkheid bevorderen en besluitvorming op grond van onder meer ras, geslacht, religie of sociaaleconomische achtergrond voorkomen;
- privacy en beveiliging vrijwaren, en dat AI-systemen persoonlijke gegevens op een ethisch verantwoorde wijze verzamelen, opslaan en gebruiken in overeenstemming met de regelgeving inzake privacy, ook gegevens met betrekking tot bewaking, tracking en monitoring;
- transparantie van en inzicht in de besluitvormingsprocessen en de impact van AI-systemen garanderen, met de mogelijkheid om indien nodig in te grijpen, met het 'recht op verklaring' voor beslissingen die zijn genomen op basis van algoritmen of modellen voor machine learning;
- menselijke autonomie en verantwoordelijkheid verbeteren, waarbij mensen de controle over AI-systemen behouden en verantwoordelijk blijven voor hun handelingen en resultaten;
- werknemers in staat stellen om vertrouwd te raken met AI;
- de menselijke waardigheid en autonomie garanderen, schendingen van mensenrechten of vrijheden verhinderen en menselijke capaciteit vergroten in plaats van vervangen;
- de veiligheid van werknemers garanderen bij interacties tussen mens en machine.

IV. SOCIALE DIALOOG, COLLECTIEVE ONDERHANDELINGEN EN VAKBONDSRECHTEN

Kunstmatige intelligentie mag niet leiden tot veranderingen in de arbeidsvoorwaarden buiten de voorwaarden voor de mens/machine-interface, inclusief voor het gebruik van apparatuur. Het gebruik van AI door een bank moet voorwerp zijn van continue controle via sociale dialoog en collectieve onderhandelingen zoals beschreven in de preambule en overeenkomstig nationale wetgeving. De vrijheid van vereniging en collectieve rechten voor werknemers, waaronder het recht op sociale dialoog en collectieve onderhandelingen, moeten ook met betrekking tot AI worden gerespecteerd.

V. ARBEIDSORGANISATIE EN WERKGELEGENHEIDSASPECTEN VAN KUNSTMATIGE INTELLIGENTIE

A. GEZONDHEID EN VEILIGHEID

De werkgever is verantwoordelijk voor de gezondheid en veiligheid op het werk van alle werknemers en werkplekken in overeenstemming met EU-richtlijn 89/391/EEG en de relevante dochterrichtlijnen, nationale wetgeving en collectieve overeenkomsten.

Voor het gebruik van AI-systemen raden de Europese sociale partners aan om regelmatig gezamenlijke risicobeoordelingen uit te voeren voor veiligheid en gezondheid op het werk (OSH) waarin de effecten van algoritmisch beheer worden opgenomen vanwege de inherente onvoorspelbaarheid. Algoritmische systemen vertrouwen namelijk op complexe gegevensverwerking en hebben de neiging om menselijke betrokkenheid bij besluitvorming te verminderen.

Bij deze beoordelingen zijn de volgens de nationale wetgeving en praktijken van de sociale dialoog relevante werknemerscomités betrokken. De beoordelingen worden ook gekoppeld aan processen die ervoor zorgen dat eventuele punten van zorg omtrent risico's onmiddellijk door de werkgever worden aangepakt.

EU-OSHA en de nationale autoriteiten voor veiligheid en gezondheid op het werk hebben richtlijnen gepubliceerd over de gevolgen van kunstmatige intelligentie voor de veiligheid en gezondheid op het werk. De Europese sociale partners roepen alle belanghebbenden op om deze ontwikkelingen te volgen en het beleid collectief aan te passen aan nieuwe ontwikkelingen en inzichten.

B. OPLEIDING IN EN ONTWIKKELING VAN DIGITALE VAARDIGHEDEN

Competentie-ontwikkeling biedt werknemers een waardevolle kans om zich bij te scholen en relevant te blijven, en helpt een tekort aan geschoolde arbeidskrachten voorkomen, vooral in een periode van demografische uitdagingen en exponentiële ontwikkeling van technologie en AI. Toenemend gebruik van AI en doorgedreven digitalisering vergen een continue aanpassing van vaardigheden en levenslang leren voor alle werknemers in de banksector.

Werkgevers moeten tijdens werkuren de nodige opleidingen organiseren zodat werknemers gebruik kunnen maken van nieuwe technologieën. Voor bijscholing, omscholing en loopbaanbegeleiding worden werkgevers en werknemers aangemoedigd om waar mogelijk tijdens werkuren opleidingen te organiseren. In beide situaties hebben werknemers dezelfde rechten en toegang en moeten ze voldoende tijdig op de hoogte worden gebracht van de opleidingen. Gezien het belang van relevante opleidingen en digitale ontwikkelingen dringen de Europese sociale partners er bij de Europese Commissie en de nationale regeringen op aan om dergelijke opleidingen te financieren.

Werkgevers en vakbonden zullen beide het belang van opleiding en competentie-ontwikkeling aan hun leden meedelen. Passende omscholing met nadruk op het verwerven van nieuwe vaardigheden nodig voor het digitale tijdperk en aanpassing aan de nieuwe werksituatie moet een prioriteit zijn voor zowel werkgevers als vakbonden. Collectieve opleidingsplannen moeten ook acties omvatten om de digitale kloof te helpen overbruggen en de inzetbaarheid en werkgelegenheid van werknemers in de banksector te verbeteren.

VI. DIGITALE RECHTEN IN DE CONTEXT VAN KUNSTMATIGE INTELLIGENTIE

De Europese sociale partners zijn van mening dat het toenemend gebruik van AI handhaving vereist van een reeks individuele en collectieve digitale rechten in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en collectieve arbeidsovereenkomsten. Ook collectieve rechten zoals beschreven in de Preambule vallen hieronder.

De Europese sociale partners streven naar verantwoord, ethisch en transparant gebruik van alle vormen van AI (inclusief generatieve AI) en algoritmisch management vrij van oneerlijke vooroordelen

en discriminatie (inclusief intersectioneel), én met participatie van werknemers, zoals vermeld in de preambule.

A. GEBRUIK VAN BEWAKINGSTOOLS BEPERKEN

AI kan samen met informatie- en communicatietechnologieën werkprocessen vergemakkelijken en repetitieve en saaie taken beperken. Toch kunnen continu evoluerende technologieën voor monitoring en bewaking (inclusief geolokalisatie) ook overdreven controles creëren, inbreuk maken op de privacy (inclusief gegevensrechten), de druk op individuele prestaties verhogen en werkrelaties aantasten.

Het gebruik van AI voor monitoring van werknemers moet beperkt, transparant en proportioneel zijn, én in overeenstemming zijn met bestaande collectieve overeenkomsten en nationale of lokale wetgeving, zoals ook in de preambule staat.

In alle gevallen moet een 'mens' over gebruik en analyse van deze tools beslissen, overeenkomstig het 'human-in-control'-beginsel. Deze tools moeten ook een vooraf bepaald proces volgen met een continue sociale dialoog en collectieve onderhandelingen.

B. ALGORITMISCHE BESLUITVORMING

Werknemers moeten het recht hebben om niet te worden onderworpen aan beslissingen die hen juridisch en vergaand beïnvloeden, en die enkel en alleen gebaseerd zijn op geautomatiseerde variabelen. Profilering, personeelsselectie, interne promotie, veranderingen van functie en beroepsniveau, het sanctiesysteem en prestatie-evaluaties zullen dan ook altijd worden onderworpen aan het 'human-in-control'-beginsel. Elke werknemer heeft het recht om zijn standpunt kenbaar te maken, een beslissing aan te vechten en ertegen in beroep te gaan volgens de bestaande wetgeving en volgens de socialediaalogpraktijk.

De sociale partners moeten collectieve maatregelen nemen en er moet een continue sociale dialoog worden gevoerd over relevante aspecten van de gevolgen van algoritmische besluitvorming door bedrijven, zoals vermeld in de preambule.

C. GEGEVENSBESCHERMING EN CYBERBEVEILIGING

Het is de verantwoordelijkheid van de werkgever om maatregelen te treffen die gegevensbescherming en privacy van de werknemer waarborgen en hij of zij moet ervoor zorgen dat de software en hardware van de werknemer bijgewerkt en veilig zijn. De werknemer van zijn kant verbindt zich ertoe alle toepasselijke regels voor gegevensbescherming en cyberbeveiliging voor zowel software als hardware na te leven.

De werkgever moet samen met de betrokken werknemers de toepasselijke wettelijke bepalingen naleven en respecteren, zoals de GDPR (General Data Protection Regulation), de AI-wet, DORA op EU-niveau en de nationale wetgeving, ethisch beleid/bankreglementen, de vertrouwelijkheids- en veiligheidsclausules van de werkgever en alle andere soortgelijke clausules uit collectieve en/of individuele overeenkomsten. De tewerkstellende partijen moeten passende maatregelen nemen om de bescherming van gegevens die voor professionele doeleinden worden gebruikt en verwerkt te waarborgen.

De werkgever zorgt ervoor dat er passende beveiligingsniveaus zijn, rekening houdend met de privacy van de werknemer, en dat elk monitoringsysteem in overeenstemming is met de toepasselijke Europese en nationale wetgeving of de collectieve overeenkomst op nationaal/sectoraal/bedrijfsniveau.

Het verzamelen van gegevens over werknemers moet gebeuren in overeenstemming met de relevante wetgeving op Europees en nationaal niveau, daaronder begrepen de principes van relevantie, niet-noodzakelijkheid, transparantie en proportionaliteit.

Gevoelige gegevens, zoals de inhoud van persoonlijke e-mails, gesprekken, locatiebepaling, fysieke gezondheid en psychologisch of emotioneel welzijn en vakbondslidmaatschap mogen niet worden verzameld, tenzij de nationale wetgeving of collectieve overeenkomsten dat voorschrijven.

Gegevens van werknemers mogen niet worden verkocht. Er kunnen uitzonderingen worden voorzien op de regel rond de verkoop van gegevens op voorwaarde dat alle partijen daarmee instemmen. Individuele toestemming is echter niet voldoende.

VII. IMPLEMENTATIE, TOEZICHT EN EVALUATIE VAN DEZE GEMEENSCHAPPELIJKE VERKLARING

Zoals aangegeven in de preambule vormt de sociale dialoog op alle niveaus, daaronder begrepen bij collectieve onderhandelingen, een doeltreffend en positief instrument voor de invoering van deze Gemeenschappelijke Verklaring.

De Europese sociale partners zullen toezien op de implementatie van de Verklaring en deze evalueren en in dit verband een continue dialoog voeren in het kader van sectoraal sociaal overleg. In dit verband zullen onder andere best practices worden geëvalueerd.

VIII. VOORUITGANG/VOLGENDE STAPPEN

Continue sociale dialoog en collectieve onderhandelingen zijn een bijzonder doeltreffend en positief instrument om de werkgelegenheidsaspecten van AI aan te pakken.

De Europese Sociale Partners en hun leden verbinden zich ertoe om deze Gemeenschappelijke Verklaring zo veel mogelijk te bevorderen op Europees, nationaal, sectoraal en (multinationaal) bedrijfsniveau.

De Europese sociale partners vragen de Europese Commissie dan ook met aandrang om de Gemeenschappelijke Verklaring in alle EU-talen te vertalen om verspreiding, zichtbaarheid en acceptatie op al die verschillende niveaus te bevorderen.

De Europese sociale partners van de banksector raden de sectorale sociale partners op nationaal niveau ten stelligste aan om gebruik te maken van de gezamenlijke standpunten in deze Gemeenschappelijke Verklaring. Waar van toepassing strekt dit advies zich uit tot collectieve actoren op bedrijfsniveau, zoals sociale partners en (Europese) ondernemingsraden.

De Europese sociale partners zullen samen met hun leden toezien op de uitvoering van de Gemeenschappelijke Verklaring en zijn bereid om te discussiëren over nieuwe kwesties en trends, en over de wijze waarop kansen en uitdagingen het best door de sociale partners op het geschikte niveau kunnen worden aangepakt. De Europese sociale partners zullen deze Gemeenschappelijke Verklaring grondig evalueren tegen het einde van hun werkprogramma 2025-2026.

* * *

Ondertekend in Brussel op 14 mei 2024

Michael Budolfson
Voorzitter UNI Europa Finance

Jens Thau
**Voorzitter van de Europese Bankenfederatie
- Banking Committee for European Social
Affairs**

Elke Maes
Vicevoorzitter UNI Europa Finance

Michael Kammas
**Vicevoorzitter Europese Bankfederatie -
Banking Committee for European Social
Affairs**

William Portelli
**Coördinator Sectorale sociale dialoog voor
bankwezen, UNI Europa Finance**

Sébastien de Brouwer
Vice-CEO, Europese Bankfederatie

Angelo Di Cristo
Afdelingshoofd, UNI Finance

Nina Schindler
**CEO, Europese Vereniging van Coöperatieve
Banken**

Maureen Hick
Directeur van UNI Europa Finance

Peter Simon
**Algemeen directeur van de European
Savings and Retail Banking Group**