



14 maggio 2024



**DICHIARAZIONE CONGIUNTA SUGLI
ASPETTI OCCUPAZIONALI
DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE
DELLE PARTI SOCIALI EUROPEE NEL SETTORE BANCARIO.**

PREAMBOLO

Considerando le precedenti dichiarazioni congiunte delle parti sociali europee per il settore bancario degli ultimi cinque anni, in particolare:

- Novembre 2017: Dichiarazione congiunta sul telelavoro nel settore bancario europeo,
- Novembre 2018: Dichiarazione congiunta sull'impatto della digitalizzazione sull'occupazione,
- Dicembre 2021: Dichiarazione congiunta sul telelavoro e le nuove tecnologie,

E il progetto biennale delle parti sociali finanziato dalla Commissione europea "Banking in 2030: In che modo le attuali tendenze globali, e in particolare l'intelligenza artificiale (IA), influenzeranno il futuro del settore bancario europeo e dei suoi dipendenti?",

le parti sociali europee hanno concordato la seguente nuova dichiarazione congiunta sugli aspetti occupazionali dell'intelligenza artificiale nel settore bancario europeo.

L'ascesa dell'IA ha introdotto nuove sfide e opportunità. I risultati del progetto "Banking in 2030" hanno mostrato come alcune megatendenze globali abbiano non solo influenzato ma anche cambiato il settore bancario europeo. Alcuni cambiamenti erano già in atto, ma sono stati accelerati dalla pandemia di Covid19. La pandemia ha costretto i lavoratori delle banche (e le banche stesse) a interagire con i clienti da remoto, causando un forte aumento del numero di clienti che utilizzano le app mobili e l'internet banking. Questo passaggio è stato relativamente facile, dato che la stragrande maggioranza della forza lavoro utilizza dispositivi digitali nel proprio lavoro quotidiano.

I risultati del progetto evidenziano inoltre che le tecnologie digitali avanzate sono sempre più utilizzate in tutte le aziende (di tutte le dimensioni) dell'UE. Le parti sociali europee riconoscono che l'IA è in continua evoluzione e si sta ancora sviluppando. Questo processo è accompagnato da aspetti occupazionali. Allo stesso tempo, le forme tradizionali di attività bancaria, compresi i servizi offerti nelle filiali locali, rimangono importanti.

Anche l'utilizzo dell'IA nel settore bancario è aumentato e continuerà ad aumentare nei prossimi anni. Si prevede che buona parte delle società di servizi finanziari adotterà la tecnologia IA nei prossimi 5 anni e che questa sarà al centro di nuovi programmi di formazione, compresi quelli finanziati e forniti dai datori di lavoro delle banche.

Alla luce di questi e altri risultati, le parti sociali europee del settore bancario incoraggiano i nostri rispettivi membri a livello nazionale / settoriale / aziendale / multinazionale a continuare a prendere in considerazione gli sviluppi globali della digitalizzazione, in particolare l'intelligenza artificiale.

Le banche stanno introducendo sempre più spesso sul posto di lavoro diverse applicazioni che utilizzano l'intelligenza artificiale. È essenziale che le parti sociali del settore bancario, a tutti i livelli interessati, sfruttino gli strumenti disponibili attraverso il dialogo sociale, compresa la contrattazione collettiva, per quanto riguarda l'uso, l'attuazione e il monitoraggio continuo dell'IA.

Il dialogo sociale a tutti i livelli, compresa la contrattazione collettiva, rappresenta uno strumento efficace e positivo per affrontare la questione dell'impatto delle nuove tecnologie e della digitalizzazione sul luogo di lavoro. Le parti sociali europee si impegnano a continuare il monitoraggio e l'analisi degli effetti correlati, anche per quanto riguarda l'evoluzione diversificata dei modelli organizzativi del lavoro. L'introduzione dell'IA e di altri sistemi, piattaforme e processi digitalizzati sta portando a grandi trasformazioni del lavoro e dell'organizzazione del lavoro, anche attraverso l'automazione di compiti di routine, il potenziamento delle capacità umane e la creazione di nuove modalità di lavoro più orientate ai dati.

A questo proposito, e dato che l'organizzazione del lavoro è responsabilità del datore di lavoro, le parti sociali europee confermano l'importanza del dialogo sociale (comprese l'informazione e la consultazione) e della negoziazione collettiva per gestire gli impatti significativi sui lavoratori derivanti dall'introduzione dell'IA. Le parti sociali europee monitoreranno tali impatti in base alla legislazione e alle consuetudini nazionali.

Per quanto riguarda l'IA e tutti gli altri aspetti della trasformazione digitale, gli esseri umani saranno tenuti al centro dell'organizzazione del lavoro, nel pieno rispetto del principio del controllo umano.

Le parti sociali europee sono consapevoli che questi risultati e le loro conclusioni congiunte contenute nella presente Dichiarazione congiunta si aggiungono agli sviluppi globali ed europei (ad esempio le conclusioni tripartite dell'ILO del 2021 sull'impatto della digitalizzazione nel settore finanziario, la legge UE sull'IA, il DORA, il GDPR, la legge sui servizi digitali, la legge sui mercati digitali), ma aggiungono valore concentrandosi in particolare sulle esigenze e sugli sviluppi del settore bancario europeo, analizzando l'impatto dell'IA su tutte le dimensioni della qualità del lavoro.

Sulla base di tutto ciò, le parti sociali europee del settore bancario evidenziano il principio del controllo umano e concordano i seguenti principi e pratiche al fine di fornire un quadro di riferimento per una trasformazione di successo nell'interesse delle banche, dei loro dipendenti a tutti i livelli, dei clienti e degli altri stakeholder coinvolti.

I. DEFINIZIONE DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Le parti sociali europee intendono per intelligenza artificiale (IA) un sistema basato su macchine progettato per operare con vari livelli di autonomia, che può mostrare capacità di adattamento dopo l'implementazione e che, per obiettivi espliciti o impliciti, deduce, dagli input ricevuti, come generare output quali previsioni, contenuti, raccomandazioni o decisioni che possono influenzare ambienti fisici o virtuali ([Legge IA 2024 della Commissione europea](#)).

I sistemi di IA possono essere riconosciuti principalmente, anche se non in modo esaustivo, da tre caratteristiche principali:

- Sono indipendenti, quindi in grado di svolgere compiti e prendere decisioni senza la direzione dell'uomo.
- Sono in grado di autoapprendere, di insegnare a se stessi e di migliorare continuamente.
- Hanno accesso a grandi volumi di dati, dai quali possono imparare da soli.

II. L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE NEL SETTORE BANCARIO - STATO ATTUALE

Le parti sociali settoriali europee prendono atto che i casi di utilizzo dell'IA sono in aumento. Ciò richiede un coinvolgimento tempestivo e immediato delle parti sociali al livello opportuno, attraverso tutti gli strumenti di dialogo sociale disponibili, come descritto nel preambolo, sul suo utilizzo, sulla sua attuazione e sul suo monitoraggio continuo.

Oltre agli effetti sui dipendenti dei nuovi strumenti di servizio bancario in materia di previsioni (ad esempio, consulenza in tempo reale sul trading dei mercati finanziari) e di analisi (ad esempio, rilevamento delle frodi, gestione del rischio e personalizzazione dei prodotti), l'attenzione delle parti sociali europee si concentra soprattutto sui casi d'uso attuali e futuri relativi alle risorse umane, tra cui la pianificazione e lo sviluppo del personale (ad esempio, distribuzione del personale, pianificazione, corrispondenza tra requisiti e profili di competenza), selezione e marketing del personale (ad esempio, robo-recruiting, preselezione dei candidati, ricerca di potenziali dipendenti basata sull'intelligenza artificiale) e analisi delle persone (ad esempio, prestazioni, impegno, benessere), garantendo sempre un uso responsabile, trasparente e imparziale dei sistemi di intelligenza artificiale.

III. L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE NEL SETTORE BANCARIO: UN USO RESPONSABILE

Con l'IA in aumento e le sfide particolari dei processi quasi black-box che richiedono un'attenzione specifica ai risultati dell'IA, le parti sociali europee del settore bancario ricordano che è essenziale sfruttare gli strumenti e i processi di dialogo sociale a tutti i livelli opportuni (e come descritto nel preambolo) per gestire qualsiasi impatto dell'IA sulle condizioni di lavoro, sulla gestione, sul processo decisionale e sulla privacy dei dati dei lavoratori.

Le parti sociali europee incoraggiano il dialogo sociale al fine di sviluppare e mettere in atto azioni congiunte per sostenere la transizione professionale e garantire opportunità di riqualificazione quando i profili professionali sono influenzati dal crescente utilizzo dell'IA e di altre tecnologie digitali.

Le parti sociali europee si impegnano inoltre a monitorare attivamente gli sviluppi e a mitigare i rischi potenzialmente posti dall'IA per la privacy dei dati, la sicurezza e le preoccupazioni etiche, come la parzialità del processo decisionale. Le banche devono garantire che le applicazioni che utilizzano i sistemi di intelligenza artificiale siano trasparenti, eque e imparziali, e i dipendenti devono assicurarsi che vengano utilizzate in modo opportuno.

L'intelligenza artificiale equa si riferisce allo sviluppo e all'utilizzo dell'intelligenza artificiale che non solo evita i pregiudizi, ma dà anche priorità e rispetta i diritti umani fondamentali, con sistemi di intelligenza artificiale che sono progettati, implementati e gestiti in modo tale da:

- Promuovere la non discriminazione, in particolare per quanto riguarda le questioni di pari opportunità, diversità e inclusione;
- Promuovere l'equità e decisioni prive di pregiudizi basati su uno o più fattori come la razza, il sesso, la religione o il contesto socioeconomico;
- Proteggere la privacy e la sicurezza, con dati personali utilizzati nei sistemi di IA raccolti, archiviati e utilizzati in modo etico e in conformità con le norme sulla privacy dei dati, anche per quanto riguarda la sorveglianza, il tracciamento e il monitoraggio;
- Garantire la trasparenza e la comprensione dei processi decisionali e degli impatti dei sistemi di IA, consentendo la supervisione umana, l'intervento quando necessario e il "diritto alla spiegazione" per le decisioni prese con algoritmi o modelli di apprendimento automatico;
- Potenziare l'agentività umana e la responsabilità, con gli esseri umani che mantengono il controllo sui sistemi di IA e la responsabilità delle loro azioni e dei loro risultati;
- Consentire ai lavoratori di diventare esperti di IA;
- Rispettare la dignità e l'autonomia umana, non violare i diritti o le libertà dell'uomo e potenziare le capacità umane piuttosto che sostituirle;
- Preservare la sicurezza dei lavoratori nelle interazioni uomo/macchina.

IV. DIALOGO SOCIALE, CONTRATTAZIONE COLLETTIVA E DIRITTI SINDACALI COLLETTIVI

L'intelligenza artificiale non dovrebbe portare a modifiche delle condizioni di lavoro al di là di quelle che regolano l'interfaccia uomo/macchina, compreso l'uso delle attrezzature. L'utilizzo dell'IA da parte di una banca è oggetto di un monitoraggio continuo attraverso il dialogo sociale e la contrattazione collettiva, come descritto nel preambolo e in base alla legislazione nazionale. La libertà di associazione e i diritti collettivi dei lavoratori, compreso il dialogo sociale e la contrattazione collettiva, devono essere rispettati anche nel contesto dell'intelligenza artificiale.

V. ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO E ASPETTI OCCUPAZIONALI DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

A. SALUTE E SICUREZZA

Il datore di lavoro è responsabile della salute e della sicurezza sul lavoro di tutti i dipendenti e dei luoghi di lavoro, in conformità con la Direttiva UE 89/391CEE e le relative direttive derivate, la legislazione nazionale e i contratti collettivi.

Per quanto riguarda l'uso dei sistemi di intelligenza artificiale, le parti sociali europee raccomandano di effettuare regolarmente valutazioni congiunte dei rischi per la sicurezza e la salute sul lavoro (SSL) che includano gli effetti della gestione algoritmica a causa della sua imprevedibilità intrinseca, poiché questi sistemi si basano su un'elaborazione complessa dei dati e tendono a ridurre il coinvolgimento umano nel processo decisionale.

Queste valutazioni coinvolgono i comitati dei lavoratori interessati, in conformità alle leggi nazionali e alle pratiche di dialogo sociale, e sono collegate a processi che assicurano che qualsiasi preoccupazione di rischio sia prontamente affrontata dal datore di lavoro.

L'UE-OSHA, così come le autorità OSHA competenti a livello nazionale, hanno pubblicato una guida sull'impatto dell'intelligenza artificiale sulla sicurezza e la salute sul lavoro. Le parti sociali europee invitano tutte le parti interessate a monitorare regolarmente questi sviluppi e ad adattare collettivamente le politiche ai nuovi sviluppi e alle nuove conoscenze.

B. FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE DIGITALI

Lo sviluppo delle competenze è un'opportunità preziosa per i dipendenti di riqualificarsi e rimanere aggiornati e per prevenire la carenza di manodopera qualificata, soprattutto in tempi di sfide demografiche e di sviluppo esponenziale della tecnologia/IA. Il crescente utilizzo dell'intelligenza artificiale e la crescente digitalizzazione stanno determinando la necessità di un costante adattamento delle competenze e di una formazione continua per tutti i dipendenti del settore bancario.

In termini di formazione, i datori di lavoro dovrebbero fornire la formazione necessaria per adattarsi alle nuove tecnologie, durante l'orario di lavoro. Per l'aggiornamento/riqualificazione e l'orientamento professionale, i datori di lavoro e i dipendenti sono incoraggiati a svolgere i corsi di formazione durante l'orario di lavoro, ove possibile. In entrambe le situazioni, i dipendenti godono degli stessi diritti e dello stesso accesso, con un preavviso sufficiente prima della formazione. Data l'importanza della formazione e degli sviluppi digitali in questo campo, le parti sociali europee incoraggiano vivamente la Commissione europea e i governi nazionali a finanziare tali formazioni.

Sia i datori di lavoro che i sindacati comunicheranno ai propri iscritti l'importanza della formazione e dello sviluppo delle competenze. Un'adeguata riqualificazione, con particolare attenzione all'acquisizione di nuove competenze necessarie per l'era digitale e all'adattamento a nuove realtà lavorative, dovrebbe essere una delle priorità da affrontare congiuntamente da parte dei datori di lavoro e dei sindacati. I piani di formazione collettiva dovrebbero anche includere azioni per contribuire a colmare il divario digitale e migliorare l'occupabilità e le prospettive di lavoro dei dipendenti del settore bancario.

VI. I DIRITTI DIGITALI NEL CONTESTO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Le parti sociali europee ritengono che il crescente utilizzo dell'IA renda necessario mantenere una serie di diritti digitali individuali e collettivi in conformità con la legge applicabile e i contratti collettivi di lavoro. Ciò include anche i diritti collettivi descritti nel preambolo.

Le parti sociali europee si adoperano per un uso responsabile, etico e trasparente di tutte le forme di IA (compresa l'IA generativa) e di gestione algoritmica, libero da pregiudizi e discriminazioni ingiuste (anche intersezionali) e dalla partecipazione dei lavoratori, come affermato nel preambolo.

A. LIMITARE L'USO DEGLI STRUMENTI DI SORVEGLIANZA

Se da un lato l'intelligenza artificiale, insieme alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, può facilitare i processi lavorativi e limitare i compiti ripetitivi e noiosi, dall'altro le tecnologie in continua evoluzione per il monitoraggio e la sorveglianza (compresa la geolocalizzazione) possono creare controlli eccessivi, invadere la privacy (compresi i diritti sui dati), aumentare la pressione sulle prestazioni individuali e incidere sui rapporti di lavoro.

L'uso dell'IA nella sorveglianza per monitorare i dipendenti deve essere limitato, trasparente, proporzionato e conforme ai contratti collettivi esistenti e alle leggi nazionali o locali, come affermato anche nel preambolo.

In tutti i casi, le decisioni relative all'uso e all'analisi di questi strumenti devono essere prese da un essere umano, rispettando così il principio del controllo umano, e devono seguire un processo predeterminato con un dialogo sociale e una contrattazione collettiva continui.

B. PROCESSO DECISIONALE ALGORITMICO

I dipendenti devono avere il diritto di non essere soggetti a decisioni che li riguardano legalmente e in modo significativo, basate solo ed esclusivamente su variabili automatizzate. Ad esempio, il profiling, la selezione del personale, le promozioni interne, i cambiamenti di funzione e di livello professionale, il sistema sanzionatorio e la valutazione delle prestazioni sono sempre soggetti al principio del controllo umano. Ogni dipendente ha il diritto di esprimere il proprio punto di vista e di contestare e impugnare la decisione in base alla legislazione vigente e alle pratiche di dialogo sociale.

Le parti sociali concorderanno misure collettive e garantiranno un dialogo sociale continuo sugli aspetti rilevanti delle conseguenze del processo decisionale algoritmico delle imprese, come indicato nel preambolo.

C. PROTEZIONE DEI DATI E SICUREZZA INFORMATICA

È responsabilità del datore di lavoro adottare misure per garantire la protezione dei dati e la privacy dei dipendenti, nonché l'aggiornamento e la sicurezza del software e dell'hardware del dipendente. Il dipendente è tenuto a seguire scrupolosamente tutte le norme di protezione dei dati e di sicurezza informatica applicabili sia al software che all'hardware.

Il datore di lavoro, insieme a tutti i dipendenti interessati, deve attenersi e rispettare le disposizioni di legge applicabili, come ad esempio il GDPR (Regolamento generale sulla protezione dei dati) a livello europeo, l'IA Act, il DORA, nonché la legislazione nazionale, la politica etica/il regolamento bancario, le clausole di riservatezza e di sicurezza promulgate dal datore di lavoro e qualsiasi altra clausola analoga stabilita nei contratti collettivi e/o individuali. Le parti lavorative sono responsabili dell'adozione di misure adeguate per garantire la protezione dei dati utilizzati e trattati per scopi professionali.

Il datore di lavoro garantisce l'esistenza di adeguati livelli di sicurezza, tenendo conto della privacy del dipendente, e che qualsiasi sistema di monitoraggio sia conforme alla legislazione europea e nazionale applicabile o al contratto collettivo a livello nazionale/settoriale/aziendale.

Qualsiasi raccolta di dati relativi ai dipendenti deve avvenire nel rispetto della legislazione pertinente a livello europeo e nazionale, compresi i principi di pertinenza, non eccedenza, trasparenza e proporzionalità.

I dati sensibili, come il contenuto delle e-mail personali, le conversazioni e la localizzazione, la salute fisica o il benessere psicologico o emotivo o l'appartenenza sindacale, non devono essere raccolti, a meno che non sia prescritto diversamente dalla legge nazionale o dai contratti collettivi.

I dati dei lavoratori non devono essere venduti. Possono esistere eccezioni alla regola della vendita dei dati con il consenso di tutte le parti. Tuttavia, il consenso individuale non è sufficiente.

VII. INTRODUZIONE, MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA PRESENTE DICHIARAZIONE CONGIUNTA

Come affermato nel preambolo, il dialogo sociale a tutti i livelli, compresa la contrattazione collettiva, rappresenta uno strumento efficace e positivo per l'introduzione della presente Dichiarazione congiunta.

Il monitoraggio e la valutazione della sua attuazione saranno effettuati dalle parti sociali europee, compreso il dialogo continuo nell'ambito delle riunioni del dialogo sociale settoriale. Ciò include la valutazione delle migliori pratiche.

VIII. SITUAZIONE FUTURA / I PROSSIMI PASSI

Il dialogo sociale continuo e la contrattazione collettiva sono uno strumento molto efficace e positivo per affrontare gli aspetti occupazionali dell'IA.

Le parti sociali europee e i loro membri si impegnano a promuovere la presente Dichiarazione congiunta nel modo migliore possibile a livello europeo, nazionale, settoriale, aziendale e multinazionale.

A tal fine, le parti sociali europee chiedono alla Commissione europea di tradurre la Dichiarazione congiunta in tutte le lingue dell'UE per facilitarne la diffusione, la visibilità e l'adozione a questi diversi livelli.

Le parti sociali europee del settore bancario incoraggiano vivamente le parti sociali settoriali a livello nazionale ad avvalersi delle posizioni comuni concordate nella presente Dichiarazione congiunta. Ove applicabile, l'invito si estende agli attori collettivi a livello aziendale, comprese le parti sociali e i comitati aziendali (europei).

Le parti sociali europee monitoreranno, insieme ai loro membri, il processo di attuazione della Dichiarazione congiunta e rimarranno aperte a discutere di nuove questioni e tendenze e di come le opportunità e le sfide possano essere affrontate al meglio dalle parti sociali al livello interessato. Le parti sociali europee intraprenderanno una valutazione completa della presente Dichiarazione congiunta verso la fine del loro programma di lavoro 2025-2026.

* * *

Firmato a Bruxelles il 14 maggio 2024

Michael Budolfson
Presidente, UNI Europa Finance

Jens Thau
Presidente della Federazione bancaria europea - Comitato bancario per gli affari sociali europei

Elke Maes
Vicepresidente, UNI Europa Finance

Michael Kammas
Vicepresidente della Federazione bancaria europea - Comitato bancario per gli affari sociali europei

William Portelli
Coordinatore del Dialogo sociale bancario, UNI Europa Finance

Sébastien de Brouwer
Vicedirettore generale della Federazione bancaria europea

Angelo Di Cristo
Direttore di Dipartimento, UNI Finanza

Nina Schindler
Direttore generale dell'Associazione europea delle banche cooperative

Maureen Hick
Direttore, UNI Europa Finance

Peter Simon
Amministratore delegato del Gruppo bancario europeo di risparmio e retail