



14. mája 2024



SPOLOČNÉ VYHLÁSENIE O ASPEKTOCH UMELEJ INTELIGENCIE V OBLASTI ZAMESTNANOSTI

VYPRACOVANÉ EURÓPSKYMÍ SOCIÁLNYMI PARTNERMI V BANKOVOM SEKTORE

PREAMBULA

Vzhľadom na spoločné vyhlásenia európskych sociálnych partnerov v bankovom sektore v priebehu uplynulých päť rokov, a to konkrétne:

- November 2017: Spoločné vyhlásenie o práci na diaľku v európskom bankovom sektore,
- November 2018: Spoločné vyhlásenie o vplyve digitalizácie na zamestnanosť,
- December 2021: Spoločné vyhlásenie o práci na diaľku a nových technológiách,

a dvojročný projekt sociálnych partnerov financovaný Európskou komisiou „Bankovníctvo v roku 2030: Ako budú súčasné globálne trendy a najmä umelá inteligencia (AI) formovať budúcnosť európskeho bankového sektora a jeho zamestnancov?“,

sa európski sociálni partneri dohodli na nasledujúcom spoločnom vyhlásení o aspektoch umelej inteligencie v oblasti zamestnanosti v európskom bankovom sektore.

Nástup umelej inteligencie so sebou prináša nové výzvy a príležitosti. Poznatky z projektu „Bankovníctvo v roku 2030“ ukazujú, ako niektoré globálne megatrendy nielen ovplyvnili, ale aj zmenili európsky bankový sektor. Niektoré zmeny už prebiehali, ale pandémia Covid-19 ich urýchlila. Pandémia prinútila pracovníkov bánk (aj samotné banky) komunikovať so zákazníkmi na diaľku, čo viedlo k prudkému nárastu počtu zákazníkov využívajúcich mobilné aplikácie a internetové bankovníctvo. Tento krok bol relatívne jednoduchý, keďže drvivá väčšina zamestnancov používa pri svojej každodennej práci digitálne zariadenia.

Zistenia z projektu navyše poukazujú na to, že moderné digitálne technológie sa v EÚ čoraz viac využívajú vo všetkých spoločnostiach (všetkých veľkosti). Európski sociálni partneri si uvedomujú, že umelá inteligencia sa stále vyvíja a neustále sa zdokonaľuje. Súčasťou tohto procesu sú aj aspekty zamestnanosti. Naďalej dôležité sú však aj tradičné formy bankovníctva vrátane služieb poskytovaných v miestnych pobočkách.

Využívanie umelej inteligencie v bankovom sektore rastie a bude rásť aj v nasledujúcich rokoch. Predpokladá sa, že značná časť firiem poskytujúcich finančné služby si v najbližších piatich rokoch osvojí technológiu umelej inteligencie a bude sa na ňu zameriavať väčšina nových vzdelávacích programov vrátane tých, ktoré financujú a poskytujú zamestnávateľia bánk.

Vzhľadom na tieto a ďalšie zistenia európski sociálni partneri bankového sektora vyzývajú svojich členov na vnútroštátnej/sektorovej/(nadhárodnej) úrovni, aby naďalej zohľadňovali globálny vývoj v oblasti digitalizácie, a najmä umelej inteligencie.

Banky čoraz častejšie zavádzajú na pracoviská rôzne aplikácie, ktoré využívajú umelú inteligencia. Je nevyhnutné, aby sociálni partneri bankového sektora na všetkých príslušných úrovniach využívali nástroje, ktoré sú k dispozícii prostredníctvom sociálneho dialógu vrátane kolektívneho vyjednávania, pokiaľ ide o využívanie, implementáciu a priebežné monitorovanie umelej inteligencie.

Sociálny dialóg na všetkých úrovniach vrátane kolektívneho vyjednávania predstavuje účinný a pozitívny nástroj na riešenie otázky vplyvu nových technológií a digitalizácie na pracovisku. Európski sociálni partneri sa zaväzujú pokračovať v monitorovaní a v analýze súvisiacich účinkov, a to aj pokiaľ ide o diverzifikovaný vývoj modelov organizácie práce. Zavádzanie umelej inteligencie a ďalších digitalizovaných systémov, platforiem a procesov vedie k významným zmenám práce a organizácie práce, a to aj prostredníctvom automatizácie rutinných úloh, rozširovania ľudských schopností a vytvárania nových spôsobov práce, ktoré sú viac založené na údajoch.

V tejto súvislosti a vzhľadom na to, že za organizáciu práce je zodpovedný zamestnávateľ, európski sociálni partneri potvrdzujú význam sociálneho dialógu (vrátane informovania a konzultácií) a kolektívneho vyjednávania pri usmerňovaní výrazných dopadov na pracovníkov vyplývajúcich zo zavedenia umelej inteligencie. Európski sociálni partneri budú takéto vplyvy monitorovať v súlade s vnútroštátnymi právnymi predpismi a zvyklosťami.

Pokiaľ ide o umelú inteligencia a všetky ostatné aspekty digitálnej transformácie, ľudia zostanú v centre organizácie práce, pričom sa bude plne rešpektovať zásada „ľudského riadenia“.

Európski sociálni partneri si uvedomujú, že tieto zistenia a ich vlastné spoločné závery uvedené v tomto spoločnom vyhlásení nadväzujú na celosvetový a európsky vývoj (napríklad závery tripartity MOP z roku 2021 o dopadoch digitalizácie vo finančnom sektore, zákon EÚ o umelej inteligencii, DORA, nariadenie GDPR, zákon o digitálnych službách, zákon o digitálnych trhoch), ale hodnotu pridávajú najmä tým, že sa zameriavajú na potreby a vývoj európskeho bankového sektora a skúmajú vplyv umelej inteligencie na všetky rozmery kvality pracovných miest.

Na základe všetkých uvedených skutočností európski sociálni partneri bankového sektora zdôrazňujú zásadu „ľudského riadenia“ a súhlasia s nasledujúcimi zásadami a postupmi s cieľom poskytnúť rámec pre úspešnú transformáciu v záujme bánk, ich zamestnancov na všetkých úrovniach, klientov a ďalších zainteresovaných strán.

I. DEFINÍCIA UMELEJ INTELEGENCIE

Európski sociálni partneri chápu umelú inteligenciu (AI) ako strojový systém navrhnutý tak, aby fungoval na rôznom stupni autonómie, ktorý môže po nasadení vykazovať adaptabilitu a ktorý na základe prijatých vstupných údajov odvodzuje s ohľadom na explicitné alebo implicitné ciele, ako má generovať výstupy, napr. predpovede, obsah, odporúčania alebo rozhodnutia, ktoré môžu ovplyvniť fyzické alebo virtuálne prostredie ([zákon Európskej komisie o AI 2024](#)).

Systémy umelej inteligencie sa dajú rozpoznať najmä (ale nielen) podľa troch hlavných znakov:

- Sú nezávislé, a teda schopné vykonávať úlohy a rozhodovať sa bez ľudského usmernenia.
- Sú schopné samostatného učenia sa, dokážu sa učiť samy a neustále sa vedia zlepšovať.
- Majú prístup k veľkým objemom údajov, z ktorých sa môžu sami učiť.

II. UMELÁ INTELEGENCIA V ODVETVÍ BANKOVNÍCTVA – SÚČASNÝ STAV

Európski sociálni partneri v odvetví si uvedomujú, že prípady využitia umelej inteligencie sú na vzostupe, a práve to si vyžaduje ich včasnú a rýchle zapojenie na primeranej úrovni prostredníctvom všetkých dostupných nástrojov sociálneho dialógu, ako sa uvádza v preambule, do jej využívania, zavádzania a priebežného monitorovania.

Popri dopade nových nástrojov bankových služieb na zamestnancov v oblasti prognózovania (napr. poradenstvo pri obchodovaní na finančných trhoch v reálnom čase) a analytiky (napr. odhaľovanie podvodov, riadenie rizík a personalizácia produktov) sa európski sociálni partneri zameriavajú najmä na súčasné a budúce prípady využitia súvisiace s ľudskými zdrojmi vrátane personálneho plánovania a rozvoja (napr. nasadenie personálu, plánovanie, zosúladenie požiadaviek a kompetenčných profilov), výberu pracovníkov a ich marketingu (napr. robotické náborové procesy, predbežný výber uchádzačov, vyhľadávanie potenciálnych zamestnancov na základe umelej inteligencie) a analýzy ľudských zdrojov (napr. výkonnosť, angažovanosť, dobré pracovné podmienky), a tým chcú zároveň zabezpečiť zodpovedné, transparentné a nezaujaté využívanie systémov AI.

III. UMELÁ INTELEGENCIA V BANKOVOM SEKTORE – ZODPOVEDNÉ POUŽÍVANIE

Vzhľadom na vzostup umelej inteligencie a osobitné výzvy súvisiace s takmer neprehľadnými procesmi, ktoré si vyžadujú osobitné zameranie na výsledky umelej inteligencie, európski sociálni partneri v bankovom sektore pripomínajú, že je nevyhnutné využívať nástroje a procesy sociálneho dialógu na všetkých príslušných úrovniach (a tak ako sa uvádza v preambule) na riadenie akéhokoľvek vplyvu umelej inteligencie na pracovné podmienky, manažment, rozhodovanie a ochranu údajov pracovníkov.

Európski sociálni partneri podporujú sociálny dialóg na vypracovanie a zavedenie spoločných opatrení na podporu prechodu na nové pracovné miesta a na zabezpečenie možnosti rekvalifikácie v prípadoch, kde sú pracovné profily ovplyvnené rastúcim využívaním umelej inteligencie a iných digitálnych technológií.

Európski sociálni partneri sa tiež zaväzujú aktívne monitorovať vývoj a zmiernovať riziká, ktoré môže umelá inteligencia predstavovať pre ochranu údajov, bezpečnosť a etické otázky, ako je zaujatosť pri rozhodovaní. Banky musia zabezpečiť, aby boli aplikácie, ktoré využívajú systémy umelej inteligencie, transparentné, spravodlivé a nestranné, a zamestnanci zasa to, aby sa tieto aplikácie používali primerane.

Spravodlivá umelá inteligencia znamená vývoj a použitie umelej inteligencie, ktorá sa vyhýba zaujatosti a aktívne uprednostňuje a rešpektuje základné ľudské práva, pričom systémy umelej inteligencie sú navrhnuté, implementované a prevádzkované tak, aby:

- podporovali nediskrimináciu, najmä pokiaľ ide o otázky rovnosti príležitostí, rozmanitosti a začlenenia,
- podporovali spravodlivosť a rozhodnutia bez predsudkov založených na jednom alebo viacerých faktoroch, ako je rasa, pohlavie, náboženstvo alebo sociálno-ekonomické zázemie,
- chránili súkromie a zaisťovali bezpečnosť, pričom osobné údaje používané v systémoch umelej inteligencie sa majú zhromažďovať, uchovávať a používať eticky a v súlade s predpismi o ochrane osobných údajov, a to aj pokiaľ ide o dohľad, sledovanie a monitorovanie,
- zabezpečili transparentnosť a pochopenie rozhodovacích procesov a vplyvov systémov umelej inteligencie, čo umožní ľudský dohľad, zásah v prípade potreby a „právo na vysvetlenie“ rozhodnutí prijatých pomocou algoritmov alebo modelov strojového učenia,
- podporovali ľudské konanie a zodpovednosť, pričom si ľudia zachovávajú kontrolu nad systémami AI a zodpovednosť za ich činnosť a výsledky,
- umožnili pracovníkom získavať schopnosti v oblasti umelej inteligencie,
- rešpektovali ľudskú dôstojnosť a autonómiu, neporušovali ľudské práva a slobody a posilňovali ľudské schopnosti, a nie ich nahrádzali,
- zachovali bezpečnosť a ochranu pracovníkov pri ľudskej interakcii so strojmi.

IV. SOCIÁLNY DIALÓG, KOLEKTÍVNE VYJEDNÁVANIE A KOLEKTÍVNE PRÁVA ODBOROV

Umelá inteligencia by nemala viesť k žiadnym zmenám pracovných podmienok nad rámec tých, ktoré upravujú rozhranie človeka a stroja vrátane používania zariadení. Využívanie umelej inteligencie bankou je predmetom priebežného monitorovania prostredníctvom sociálneho dialógu a kolektívneho vyjednávania, ako sa uvádza v preambule a v súlade s vnútroštátnym právom. Sloboda združovania a kolektívne práva pracovníkov vrátane práva na sociálny dialóg a kolektívne vyjednanie sa majú dodržiavať aj v kontexte umelej inteligencie.

V. ASPEKTY ORGANIZÁCIE PRÁCE A ZAMESTNANOSTI UMELEJ INTELIGENCIE

A. OCHRANA ZDRAVIA A BEZPEČNOSŤ

Zamestnávateľ je zodpovedný za bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci všetkých zamestnancov a pracovísk v súlade so smernicou EÚ 89/391/EHS a príslušnými dcérskymi smernicami, vnútroštátnymi právnymi predpismi a kolektívnymi zmluvami.

Pokiaľ ide o používanie systémov umelej inteligencie, európski sociálni partneri odporúčajú pravidelné spoločné hodnotenie rizík v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (BOZP), ktoré bude zahŕňať účinky algoritmického riadenia z dôvodu jeho zakotvenej nepredvídateľnosti, keďže tieto systémy sa spoliehajú na komplexné spracovanie údajov a majú tendenciu obmedzovať účasť človeka na rozhodovaní.

Tieto hodnotenia zahŕňajú relevantné zamestnanecké výbory v súlade s vnútroštátnymi právnymi predpismi a postupmi sociálneho dialógu a sú spojené s procesmi, ktoré zabezpečia, aby zamestnávateľ okamžite riešil akékoľvek obavy týkajúce sa rizík.

Európska agentúra pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci (OSHA) aj vnútroštátne orgány OSHA uverejnili usmernenia o vplyve umelej inteligencie na bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci. Európski sociálni partneri vyzývajú všetky zainteresované strany, aby pravidelne monitorovali tento vývoj a spoločne prispôbovali politiky novému vývoju a poznatkom.

B. ODBORNÁ PRÍPRAVA A ROZVOJ DIGITÁLNYCH KOMPETENCIÍ

Rozvoj kompetencií je cennou príležitosťou pre zamestnancov na preškolenie a získanie nových zručností, aby si zachovali relevantnosť, a aby sa predišlo nedostatku kvalifikovanej pracovnej sily, najmä v čase demografických výziev a rýchleho technologického rozvoja/rozvoja informačných technológií. Rastúce využívanie umelej inteligencie a stúpajúca digitalizácia vyvolávajú potrebu neustáleho prispôsobovania zručností a celoživotného vzdelávania všetkých zamestnancov v bankovom sektore.

Pokiaľ ide o odbornú prípravu, zamestnávateľa by mali počas pracovnej doby poskytovať potrebné školenia na prispôbenie sa novým technológiám. V oblasti aktualizácie kvalifikácie/preškolenia a kariérneho poradenstva sa zamestnávateľom a zamestnancom odporúča, aby školenia vykonávali podľa možnosti počas pracovnej doby. V oboch prípadoch majú zamestnanci rovnaké práva a prístup a pred školeniami musia byť dostatočne vopred informovaní. Vzhľadom na význam odbornej prípravy a digitálneho vývoja v tejto oblasti európski sociálni partneri dôrazne vyzývajú Európsku komisiu a vlády jednotlivých štátov, aby takéto školenia financovali.

Zamestnávateľa aj odborové zväzy budú informovať svojich členov o význame odbornej prípravy a rozvoja kompetencií. Jednou z priorít, ktorou by sa mali spoločne zaoberať zamestnávateľa aj odbory, je primeraná rekvalifikácia s dôrazom na získanie nových zručností potrebných pre digitálnu éru a prispôbenie sa novej pracovnej realite. Kolektívne plány odbornej prípravy by mali zahŕňať aj opatrenia, ktoré pomôžu preklenúť digitálnu priepasť a zvýšiť zamestnateľnosť a vyhliadky na zamestnanie zamestnancov v bankovom sektore.

VI. DIGITÁLNE PRÁVA V KONTEXTE UMELEJ INTELIGENCIE

Európski sociálni partneri sa domnievajú, že čoraz častejšie využívanie umelej inteligencie si vyžaduje zachovanie radu individuálnych a kolektívnych digitálnych práv v súlade s platnými právnymi predpismi a kolektívnymi zmluvami. Patria sem aj kolektívne práva opísané v preambule.

Európski sociálni partneri sa usilujú o zodpovedné, etické a transparentné využívanie všetkých foriem umelej inteligencie (vrátane generatívnej umelej inteligencie) a algoritmickeho riadenia bez nespravodlivej zaujatosti a diskriminácie (vrátane medzisektorovej diskriminácie) a účasti pracovníkov, ako sa uvádza v preambule.

A. OBMEDZENIE POUŽÍVANIA NÁSTROJOV DOHL'ADU

Umelá inteligencia spolu s informačnými a komunikačnými technológiami síce dokáže uľahčiť pracovné procesy a obmedziť opakujúce sa a únavné úlohy, ale neustále sa vyvíjajúce technológie monitorovania a dohľadu (vrátane geolokalizácie) môžu viesť aj k nadmernému monitorovaniu, zasahovať do súkromia (vrátane práv na ochranu údajov), zvyšovať tlak na individuálny výkon a ovplyvňovať pracovné vzťahy.

Používanie umelej inteligencie pri sledovaní zamestnancov má byť obmedzené, transparentné, primerané a v súlade s platnými kolektívnymi zmluvami a vnútroštátnymi alebo miestnymi právnymi predpismi, ako sa uvádza aj v preambule.

Vo všetkých prípadoch musí rozhodnutia týkajúce sa používania a analýzy týchto nástrojov prijímať človek, t. j. má sa dodržiavať zásada „ľudského riadenia“, a tieto rozhodnutia sa musia riadiť vopred stanoveným postupom s neustálym sociálnym dialógom a kolektívnym vyjednávaním.

B. ALGORITMICKÉ ROZHODOVANIE

Zamestnanci majú mať právo na to, aby sa na nich nevzťahovali rozhodnutia s významným a právnym dopadom, ktoré sú založené výlučne na automatizovaných premenných. Napríklad profilovanie, výber zamestnancov, interné povýšenie, zmeny funkcií a profesijných tried, systém sankcií a hodnotenie výkonnosti vždy podliehajú zásade ľudského riadenia. Každý zamestnanec má právo vyjadriť svoj názor, napadnúť rozhodnutie a odvolať sa proti nemu v súlade s platnými právnymi predpismi a postupmi sociálneho dialógu.

Sociálni partneri sa dohodnú na kolektívnych opatreniach, pričom bude zabezpečený neustály sociálny dialóg o dôležitých aspektoch dôsledkov rozhodovania na základe algoritmov spoločností, ako sa uvádza v preambule.

C. OCHRANA ÚDAJOV A KYBERNETICKÁ BEZPEČNOSŤ

Zamestnávateľ je povinný prijať opatrenia na zaistenie ochrany údajov a súkromia zamestnancov a zabezpečiť aktualizáciu a bezpečnosť softvéru a hardvéru zamestnancov. Zamestnanec je povinný prísne dodržiavať všetky platné pravidlá ochrany údajov a kybernetickej bezpečnosti týkajúce sa softvéru aj hardvéru.

Zamestnávateľ spolu so všetkými príslušnými zamestnancami musí dodržiavať a rešpektovať platné právne ustanovenia uvedené napr. vo všeobecnom nariadení o ochrane údajov (GDPR) na úrovni EÚ, v zákone o umelej inteligencii, v zákone DORA, ako aj vo vnútroštátnych právnych predpisoch, v etických zásadách/nariadeniach v oblasti bankovníctva, v doložkách o dôvernosti a bezpečnosti vydaných zamestnávateľom a vo všetkých ďalších podobných doložkách uvedených v kolektívnych a/alebo individuálnych zmluvách. Subjekty pracovnoprávných vzťahov sú zodpovedné za prijatie primeraných opatrení na zabezpečenie ochrany údajov používaných a spracúvaných na pracovné účely.

Zamestnávateľ zabezpečí, aby bola zavedená primeraná úroveň bezpečnosti s ohľadom na súkromie zamestnanca a aby bol každý systém monitorovania v súlade s platnými európskymi a vnútroštátnymi právnymi predpismi alebo kolektívnou zmluvou na vnútroštátnej/sektorovej/podnikovej úrovni.

Všetky údaje o zamestnancoch sa musia zhromažďovať v súlade s príslušnými právnymi predpismi na európskej a vnútroštátnej úrovni vrátane zásad relevantnosti, primeranosti, transparentnosti a proporcionality.

Citlivé údaje, napríklad obsah osobných e-mailov, konverzácie a sledovanie polohy, zdravotný stav, psychické alebo emocionálne rozpoloženie alebo členstvo v odboroch, sa nemajú zhromažďovať, pokiaľ vnútroštátne právne predpisy alebo kolektívne zmluvy neustanovujú inak.

Údaje pracovníkov sa nesmú predávať. V niektorých prípadoch sa môžu vyskytnúť výnimky z pravidla týkajúceho sa predaja údajov, avšak len so súhlasom všetkých strán. Individuálny súhlas však nestačí.

VII. ZAVEDENIE, MONITOROVANIE A HODNOTENIE TOHTO SPOLOČNÉHO VYHLÁSENIA

Ako sa uvádza už v preambule, účinným a pozitívnym nástrojom na zavedenie tohto spoločného vyhlásenia je sociálny dialóg na všetkých úrovniach vrátane kolektívneho vyjednávania.

Jeho implementáciu budú monitorovať a hodnotiť európski sociálni partneri a súčasťou ich činnosti bude aj neustály dialóg v rámci stretnutí sektorového sociálneho dialógu. Hodnotiť sa budú aj osvedčené postupy.

VIII. ĎALŠÍ POSTUP/KROKY

Nepretržitý sociálny dialóg a kolektívne vyjednávanie predstavujú veľmi účinný a pozitívny nástroj na riešenie aspektov zamestnanosti v súvislosti s umelou inteligenciou.

Európski sociálni partneri sa spolu so svojimi členmi zaväzujú, že budú toto spoločné vyhlásenie čo najlepším možným spôsobom presadzovať na európskej, vnútroštátnej, odvetvovej a (nadmárodnej) podnikovej úrovni.

Európski sociálni partneri preto žiadajú Európsku komisiu, aby preložila spoločné vyhlásenie do všetkých jazykov EÚ a podporila tak jeho rozšírenie, zviditeľnenie a prijatie na týchto rôznych úrovniach.

Európski sociálni partneri bankového sektora dôrazne vyzývajú sociálnych partnerov v odvetví na vnútroštátnej úrovni, aby využili spoločné stanoviská dohodnuté v tomto spoločnom vyhlásení. V prípade potreby sa táto výzva vzťahuje aj na kolektívne subjekty na podnikovej úrovni vrátane sociálnych partnerov a (európskych) zamestnaneckých rád.

Európski sociálni partneri budú so svojimi členmi monitorovať proces implementácie spoločného vyhlásenia a budú otvorení diskusii o nových otázkach a trendoch a o tom, ako môžu sociálni partneri na príslušnej úrovni najlepšie riešiť príležitosti a výzvy. Európski sociálni partneri v plnom rozsahu vyhodnotia toto spoločné vyhlásenie na konci svojho pracovného programu na roky 2025 – 2026.

* * *

Podpísané v Bruseli 14. mája 2024

Michael Budolfson
prezident, UNI Europa Finance

Jens Thau
**predseda Európskej bankovej federácie –
Bankového výboru pre európske sociálne
záležitosti**

Elke Maesová
podpredsedníčka, UNI Europa Finance

Michael Kammas
**podpredseda Európskej bankovej federácie –
Bankového výboru pre európske sociálne
záležitosti**

William Portelli
**koordinátor sociálneho dialógu
bankovníctve, UNI Europa Finance**

v

Sébastien de Brouwer
**zástupca generálneho riaditeľa, Európska
banková federácia**

Angelo Di Cristo
vedúci oddelenia, UNI Finance

Nina Schindlerová
**generálna riaditeľka, Európska asociácia
družstevných bánk**

Maureen Hicková
riaditeľka, UNI Europa Finance

Peter Simon
**výkonný riaditeľ, Skupina európskych
sporiteľov a retailového bankovníctva**