



14. maj 2024



SKUPNA IZJAVA O ZAPOSLOTITVENIH VIDIKIH UMETNE INTELIGENCE

EVROPSKIH SOCIALNIH PARTNERJEV V BANČNEM SEKTORJU

PREAMBULA

Ob upoštevanju prejšnjih skupnih izjav evropskih socialnih partnerjev za bančni sektor v zadnjih petih letih, zlasti:

- izjave iz meseca novembra 2017: Skupna izjava o delu na daljavo v evropskem bančnem sektorju,
- izjave iz meseca novembra 2018: Skupna izjava o vplivu digitalizacije na zaposlovanje,
- izjave iz meseca decembra 2021: Skupna izjava o delu na daljavo in novih tehnologijah,

in dveletnega projekta socialnih partnerjev, ki ga financira Evropska komisija, z naslovom "Bančništvo v letu 2030: Kako bodo trenutni svetovni trendi, zlasti umetna inteligenca (UI), zaznamovali prihodnost evropskega bančnega sektorja in njegovih zaposlenih?",

so se Evropski socialni partnerji dogovorili o naslednji novi skupni izjavi o zaposlitvenih vidikih umetne inteligence v evropskem bančnem sektorju.

Razvoj UI je s seboj prinesel nove izzive in priložnosti. V skladu z ugotovitvami projekta "Bančništvo v letu 2030" nekateri svetovni prevladujoči trendi na evropski bančni sektor niso zgolj vplivali, pač pa so ga tudi spremenili. Nekatero spremembo so se dogajale že prej, pandemija COVID-19 pa jih je še pospešila. Zaradi pandemije so bili bančni delavci (in banke same) prisiljeni s strankami komunicirati na daljavo, zato se je močno povečalo število strank, ki uporabljajo mobilne aplikacije in spletno bančništvo. Ta korak je bil razmeroma enostaven, saj velika večina zaposlenih pri svojem vsakdanjem delu uporablja digitalne naprave.

V ugotovitvah projekta se poudarja tudi, da se napredne digitalne tehnologije vse bolj uporabljajo v vseh podjetjih v EU (ne glede na njihovo velikost). Evropski socialni partnerji potrjujejo, da UI ves čas napreduje in se še vedno razvija. Ta proces vpliva na zaposlovanje. Obenem ostajajo pomembne tudi tradicionalne oblike bančništva, vključno s storitvami, ki jih ponujajo lokalne poslovalnice.

Uporaba UI se je povečala tudi v bančnem sektorju in bo v prihodnjih letih še naraščala. Po predvidevanjih naj bi dobršen del podjetij, ki se ukvarjajo s finančnimi storitvami, v naslednjih petih letih uvedel tehnologijo UI, ki bo v središču pozornosti novih programov usposabljanja, tudi tistih, ki jih financirajo in zagotavljajo bančni delodajalci.

Evropski socialni partnerji bančnega sektorja glede na te in druge ugotovitve spodbujamo svoje člane na nacionalni/sektorski/(večnacionalni) ravni podjetij, naj še naprej upoštevajo globalni razvoj na področju digitalizacije, zlasti umetne inteligence.

Banke na delovna mesta vse pogosteje uvajajo različne aplikacije, ki uporabljajo umetno inteligenco. Bistveno je, da socialni partnerji v bančnem sektorju izkoristijo razpoložljiva orodja socialnega dialoga, vključno s kolektivnimi pogajanjmi, v zvezi z uporabo, izvajanjem in stalnim spremljanjem UI na vseh ustreznih ravneh.

Socialni dialog na vseh ravneh, vključno s kolektivnimi pogajanjmi, je učinkovito in pozitivno orodje za obravnavanje vpliva novih tehnologij in digitalizacije na delovno okolje. Evropski socialni partnerji se zavezujejo, da bodo še naprej spremljali in analizirali s tem povezane posledice, tudi za razvoj raznovrstnih modelov organizacije dela. Uvajanje UI in drugih digitaliziranih sistemov, platform in procesov vodi v veliko preobrazbo dela in organizacije dela, med drugim z avtomatizacijo rutinskih opravil, povečanjem človeških zmogljivosti ter ustvarjanjem novih in bolj podatkovno usmerjenih načinov dela.

V zvezi s tem in zaradi dejstva, da je za organizacijo dela odgovoren delodajalec, evropski socialni partnerji potrjujejo pomen socialnega dialoga (vključno z obveščanjem in posvetovanjem) in kolektivnih pogajanj za obravnavanje pomembnih posledic uvajanja UI za delavce. Evropski socialni partnerji bodo takšne posledice spremljali v skladu z nacionalno zakonodajo in običaji.

Pri UI in vseh drugih vidikih digitalne preobrazbe bodo v središču organizacije dela še naprej ostajali ljudje, pri tem pa se bo v celoti spoštovalo načelo človeškega nadzora.

Evropski socialni partnerji se zavedajo, da se te ugotovitve in njihovi lastni skupni sklepi iz te skupne izjave umeščajo v dogajanje v svetu in Evropi (na primer tristranski sklepi MOD iz leta 2021 o vplivu digitalizacije na finančni sektor, akt EU o umetni inteligenci, uredba o digitalni operativni odpornosti (DORA), splošna uredba o varstvu podatkov (GDPR), akt o digitalnih storitvah, akt o digitalnih trgih), njihova dodana vrednost pa je dejstvo, da se osredotočajo zlasti na potrebe in razvoj evropskega bančnega sektorja ter obravnavajo vpliv UI na vse vidike kakovosti dela.

Na podlagi vsega navedenega evropski socialni partnerji v bančnem sektorju poudarjajo načelo človeškega nadzora ter se strinjajo z naslednjimi načeli in praksami, da bi zagotovili okvir za uspešno preobrazbo v interesu bank, njihovih zaposlenih na vseh ravneh, strank in drugih deležnikov.

I. OPREDELITEV UMETNE INTELIGENCE

Evropski socialni partnerji razumejo umetno inteligenco (UI) kot strojni sistem, ki je zasnovan za delovanje z različnimi stopnjami avtonomije in se je po uvedbi zmožen prilagoditi ter za eksplicitne ali implicitne cilje na podlagi prejetih vhodnih podatkov sklepati, kako ustvariti rezultate, kot so napovedi, vsebine, priporočila ali odločitve, ki lahko vplivajo na fizično ali virtualno okolje ([Akt Evropske komisije iz leta 2024 o UI](#)).

Sisteme umetne inteligence je med drugim mogoče prepoznati predvsem po treh glavnih značilnostih:

- So samostojni, zato lahko naloge opravljajo in se odločajo brez človeških usmeritev.
- Zmožni so se sami učiti, se tudi sami podučiti in se nenehno izpopolnjevati.
- Imajo dostop do velikih količin podatkov, iz katerih se lahko sami učijo.

II. UMETNA INTELIGENCA V BANČNEM SEKTORJU – TRENUTNO STANJE

Evropski socialni partnerji v tem sektorju ugotavljajo, da se UI uporablja vedno pogosteje. Zato se morajo socialni partnerji na ustrezni ravni v zvezi z njeno uporabo, izvajanjem in stalnim spremljanjem pravočasno in hitro vključiti z vsemi razpoložljivimi orodji socialnega dialoga, opisanimi v preambuli.

Poleg posledic novih orodij za bančne storitve za zaposlene na področju napovedovanja (npr. svetovanje o trgovanju na finančnih trgih v realnem času) in analitike (npr. odkrivanje goljufij, obvladovanje tveganj in prilagajanje produktov) se evropski socialni partnerji osredotočajo predvsem na sedanje in prihodnje primere uporabe v zvezi s človeškimi viri, vključno z načrtovanjem in razvojem osebja (npr. razporejanje osebja, načrtovanje, usklajevanje zahtevanih in kompetenčnih profilov), izbiro osebja in marketing v zvezi s tem (npr. robotsko zaposlovanje, predhodni izbor kandidatov, iskanje potencialnih zaposlenih na podlagi UI) ter analitiko v zvezi z ljudmi (npr. uspešnost, zavzetost, dobro počutje), pri čemer je treba ves čas zagotavljati odgovorno, pregledno in nepristransko uporabo sistemov umetne inteligence.

III. UMETNA INTELIGENCA V BANČNEM SEKTORJU – ODGOVORNA UPORABA

Evropski socialni partnerji v bančništvu opozarjajo, da je ob naraščajoči rabi UI in posebnih izzivih procesov, ki potekajo skorajda v okviru črne skrinjice in zahtevajo posebno osredotočenost na rezultate UI, za obvladovanje morebitnega vpliva UI na delovne pogoje, vodenje, odločanje in varovanje podatkov delavcev nujno treba izkoristiti orodja in procese socialnega dialoga na vseh ustreznih ravneh (in kot je opisano v preambuli).

Evropski socialni partnerji spodbujajo socialni dialog zaradi razvoja in uvajanja skupnih ukrepov za pomoč pri prehajanju na druga delovna mesta in zagotavljanja možnosti za prekvalificiranje ali dokvalificiranje, kadar naraščajoča raba UI in drugih digitalnih tehnologij vpliva na profile delovnih mest.

Evropski socialni partnerji se zavezujejo tudi, da bodo dejavno spremljali razvoj in blažili morebitna tveganja UI v zvezi z varstvom podatkov, varnostjo in etičnimi vprašanji, na primer pristranskost pri odločanju. Banke morajo zagotoviti, da so aplikacije, ki uporabljajo sisteme umetne inteligence, pregledne, poštene in nepristranske, zaposleni pa morajo poskrbeti za njihovo ustrezno uporabo.

Pravičnost pri UI se nanaša na razvoj in uporabo UI, pri katerem se ne le preprečuje pristranskost, temveč tudi aktivno daje prednost temeljnim človekovim pravicam in se jih spoštuje, sistemi umetne inteligence pa so zasnovani, se izvajajo in so upravljani na način, ki je usmerjen v:

- spodbujanje nediskriminacije, zlasti v zvezi z enakimi možnostmi, raznolikostjo in vključevanjem,
- spodbujanje pravičnosti in nepristranskega odločanja na podlagi enega ali več dejavnikov, kot so rasa, spol, vera ali socialno-ekonomski položaj,
- zaščito zasebnosti in varnosti, pri čemer se osebni podatki, ki se uporabljajo v sistemih umetne inteligence, zbirajo, shranjujejo in uporabljajo etično in v skladu s predpisi o varstvu podatkov, tudi glede nadzora, sledenja in spremljanja,
- zagotavljanje preglednosti in razumevanja postopkov odločanja in posledic sistemov umetne inteligence, pri čemer je treba omogočiti človeški nadzor, posredovanje po potrebi in »pravico do pojasnitve« odločitev na podlagi algoritmov ali modelov strojnega učenja,
- krepitev človekove vloge in odgovornosti, pri čemer morajo ljudje obdržati nadzor nad sistemi umetne inteligence ter odgovornost za njihova dejanja in rezultate,
- omogočanje pismenosti delavcev na področju UI,
- spoštovanje človekovega dostojanstva in avtonomije, onemogočanje kršitev človekovih pravic ali svoboščin ter krepitev človekovih zmožnosti in ne nadomeščanje le-teh,
- ohranjanje varnosti in zaščite delavcev pri interakciji med človekom in strojem.

IV. SOCIALNI DIALOG, KOLEKTIVNA POGAJANJA IN KOLEKTIVNE SINDIKALNE PRAVICE

Umetna inteligenca ne bi smela povzročiti nobenih sprememb pri pogojih zaposlovanja, razen tistih, ki se nanašajo na posredovanje med človekom in strojem, vključno z uporabo opreme. Uporaba UI v bankah se ves čas spremlja prek socialnega dialoga in kolektivnih pogajanj, kot je opisano v preambuli in v skladu z nacionalno zakonodajo. Svobodo združevanja in kolektivne pravice delavcev, vključno s socialnim dialogom in kolektivnimi pogajanjmi, je treba spoštovati tudi v okviru umetne inteligence.

V. UMETNOINTELIGENČNI VIDIKI ORGANIZACIJE DELA IN ZAPOSLOVANJA

A. ZDRAVJE IN VARNOST

Za zdravje in varnost pri delu vseh zaposlenih in delovnih mest je v skladu z Direktivo EU 89/391/EGS in ustreznimi povezanimi direktivami, nacionalno zakonodajo in kolektivnimi pogodbami odgovoren delodajalec.

Evropski socialni partnerji v zvezi z uporabo sistemov umetne inteligence priporočajo redno izvajanje skupnih ocen tveganja za varnost in zdravje pri delu, ki vključujejo posledice algoritemskega upravljanja zaradi njegove značilne nepredvidljivosti, saj ti sistemi temeljijo na kompleksni obdelavi podatkov in so nagnjeni k zmanjševanju človeške udeležbe pri odločanju.

Pri takem ocenjevanju so v skladu z nacionalno zakonodajo in prakso socialnega dialoga vključeni ustrezni odbori delavcev, povezano pa je tudi s postopki, ki zagotavljajo, da delodajalec nemudoma obravnava vse pomisleke glede tveganj.

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (EU OSHA) ter nacionalni organi za varnost in zdravje pri delu so objavili smernice o vplivu UI na varnost in zdravje pri delu. Evropski socialni

partnerji pozivajo vse deležnike, naj navedeno redno spremljajo in skupaj prilagajajo politike novemu razvoju in spoznanjem.

B. USPOSABLJANJE IN RAZVOJ DIGITALNIH KOMPETENC

Razvoj kompetenc je dragocena priložnost, da se zaposleni prekvalificirajo ali dokvalificirajo in ostanejo aktualni, ter da se prepreči pomanjkanje kvalificirane delovne sile, zlasti v času demografskih izzivov in eksponentnega razvoja tehnologije/UI. Naraščajoča uporaba umetne inteligence in vse večja digitalizacija spodbujata potrebo po stalnem prilagajanju veščin ter vseživljenjskem učenju vseh zaposlenih v bančnem sektorju.

V zvezi z usposabljanjem bi morali delodajalci med delovnim časom zagotoviti potrebno usposabljanje za prilagajanje novim tehnologijam. V zvezi s prekvalificiranjem in dokvalificiranjem ter poklicnim usmerjanjem se delodajalce in zaposlene spodbuja k izvedbi usposabljanj med delovnim časom, če je mogoče. V obeh primerih imajo zaposleni enake pravice in dostop, pri čemer so pred usposabljanjem ustrezno obveščeni. Evropski socialni partnerji močno spodbujajo Evropsko komisijo in nacionalne vlade k financiranju takšnih usposabljanj, glede na pomen usposabljanj in digitalnega razvoja na tem področju.

Tako delodajalci kot sindikati bodo svoje člane seznanili s pomenom usposabljanja in razvoja kompetenc. Ustrezna prekvalifikacija s poudarkom na pridobivanju novih veščin, potrebnih za digitalno dobo, in prilagajanju novim delovnim razmeram bi morala biti ena od prednostnih nalog, ki bi jih morali skupaj obravnavati delodajalci in sindikati. Kolektivni načrti usposabljanja bi morali vključevati tudi ukrepe, ki bodo pomagali premostiti digitalni razkorak ter izboljšati zaposljivost in zaposlitvene možnosti zaposlenih v bančnem sektorju.

VI. DIGITALNE PRAVICE V OKVIRU UMETNE INTELIGENCE

Evropski socialni partnerji menijo, da je treba zaradi naraščajoče rabe UI ohraniti vrsto individualnih in kolektivnih digitalnih pravic v skladu z veljavno zakonodajo in kolektivnimi pogodbami. To vključuje tudi kolektivne pravice, opisane v preambuli.

Evropski socialni partnerji si prizadevajo za odgovorno, etično in pregledno uporabo vseh oblik UI (vključno z generativno UI) in upravljanje algoritmov, brez nepoštene pristranskosti in diskriminacije (tudi tiste med sektorji) ter sodelovanja delavcev, kot je navedeno v preambuli.

A. OMEJEVANJE UPORABE ORODIJ ZA NADZOR

Čeprav lahko umetna inteligenca skupaj z informacijskimi in komunikacijskimi tehnologijami olajša delovne procese ter omeji ponavljajoča se in enolična opravila, lahko nenehno razvijajoče se tehnologije za spremljanje in nadzor (vključno z geolokacijo) ustvarijo tudi pretiran nadzor, posegajo v zasebnost (vključno s pravicami v zvezi s podatki), povečujejo pritisk na uspešnost posameznikov in vplivajo na delovne odnose.

Uporaba UI pri nadzoru za spremljanje zaposlenih mora biti omejena, pregledna, sorazmerna in v skladu z veljavnimi kolektivnimi pogodbami ter nacionalno ali lokalno zakonodajo, kot je navedeno tudi v preambuli.

V vseh primerih mora odločitve v zvezi z uporabo in analizo teh orodij v skladu z načelom človeškega nadzora sprejemati človek, sprejete pa morajo biti po vnaprej opredeljenem postopku, ki ves čas zajema socialni dialog in kolektivna pogajanja.

B. ALGORITEMSKO ODLOČANJE

Zaposleni bi morali imeti pravico, da zanje ne veljajo odločitve, ki imajo zanje pravne in pomembne posledice, temeljijo pa samo in izključno na avtomatiziranih spremenljivkah. Za oblikovanje profilov, izbiro osebja, notranje napredovanje, spremembe delovnih mest in poklicnih razredov, sistem sankcioniranja in ocenjevanje uspešnosti mora na primer vedno veljati načelo človeškega nadzora. Vsak delavec ima pravico, da v skladu z veljavno zakonodajo in praksami socialnega dialoga izrazi svoje stališče, da odločitvi nasprotuje in se zoper njo pritoži.

Socialni partnerji se dogovorijo o kolektivnih ukrepih in zagotovijo stalen socialni dialog o ustreznih vidikih posledic algoritemskega odločanja podjetij, kot je navedeno v preambuli.

C. VARSTVO PODATKOV IN KIBERNETSKA VARNOST

Delodajalec je dolžan sprejeti ukrepe za zagotovitev varstva podatkov in zasebnosti zaposlenih ter za posodabljanje in varnost programske in strojne opreme zaposlenih. Zaposleni so dolžni dosledno upoštevati vsa veljavna pravila o varstvu podatkov in kibernetiki varnosti, tako v zvezi s programsko kot v zvezi s strojno opremo.

Delodajalec mora skupaj z vsemi ustreznimi zaposlenimi spoštovati veljavna pravila, ki jih na ravni EU na primer določajo GDPR (splošna uredba o varstvu podatkov), akt o umetni inteligenci in uredba o digitalni operativni odpornosti (DORA), kot tudi nacionalno zakonodajo, etična pravila/bančne predpise, določbe o zaupnosti in varnosti, ki jih izda delodajalec, in vse druge podobne določbe, kakor so opredeljene v kolektivnih in/ali individualnih pogodbah. Zaposleni so dolžni poskrbeti za to, da z ustreznimi ukrepi zagotovijo varstvo podatkov, ki se uporabljajo in obdelujejo v poklicne namene.

Delodajalec zagotovi vzpostavitev ustrezne ravni varnosti ob upoštevanju zasebnosti zaposlenih in skladnost sistema spremljanja z veljavno evropsko in nacionalno zakonodajo ali kolektivno pogodbo na nacionalni/sektorski/podjetniški ravni.

Vsako zbiranje podatkov o zaposlenih mora potekati v skladu z ustrežno zakonodajo na evropski in nacionalni ravni, vključno z načeli ustreznosti, nepretiranosti, preglednosti in sorazmernosti.

Občutljivih podatkov, na primer podatkov o vsebini osebne e-pošte, pogovorih in sledenju lokaciji, telesnem zdravju, psihološkem ali čustvenem počutju ali članstvu v sindikatu, se ne sme zbirati, razen če nacionalna zakonodaja ali kolektivne pogodbe ne določajo drugače.

Podatkov o zaposlenih se ne sme prodajati. Pravilo o prodaji podatkov ima lahko ob privolitvi vseh strani določene izjeme. Posamična privolitve pa ne zadostuje.

VII. IZVAJANJE, SPREMLJANJE IN OCENJEVANJE TE SKUPNE IZJAVE

Kot je navedeno v preambuli, je socialni dialog na vseh ravneh, vključno s kolektivnimi pogajanjimi, učinkovito in pozitivno orodje za izvedbo te skupne izjave.

Za spremljanje in ocenjevanje izvajanja bodo poskrbeli evropski socialni partnerji, tudi s stalnim dialogom v okviru srečanj sektorskega socialnega dialoga. To zajema ocenjevanje najboljših praks.

VIII. POT NAPREJ/NASLEDNJI KORAKI

Stalni socialni dialog in kolektivna pogajanja so zelo učinkovito in pozitivno orodje za obravnavanje zaposlitvenih vidikov UI.

Evropski socialni partnerji se skupaj s svojimi člani zavezujejo, da bodo to skupno izjavo na najboljši možni način promovirali na evropski, nacionalni in sektorski ravni ter na ravni (večnacionalnih) podjetij.

S tem namenom evropski socialni partnerji prosijo Evropsko komisijo, naj skupno izjavo prevede v vse jezike EU, da se tako poenostavi njeno razširjanje, prepoznavnost in sprejemanje na teh različnih ravneh.

Evropski socialni partnerji v bančnem sektorju močno spodbujajo sektorske socialne partnerje na nacionalni ravni, naj upoštevajo skupna stališča, dogovorjena v tej skupni izjavi. Kjer je primerno, se ta poziv nanaša tudi na kolektivne dejavnike na ravni podjetij, vključno s socialnimi partnerji in (evropskimi) sveti delavcev.

Evropski socialni partnerji bodo skupaj s svojimi člani spremljali proces izvajanja skupne izjave in bodo še naprej na voljo za razpravo o novih vprašanjih in trendih ter o tem, kako lahko socialni partnerji na ustrezni ravni najboljše obravnavajo priložnosti in izzive. Evropski socialni partnerji bodo ob koncu svojega delovnega programa za obdobje 2025–2026 opravili celovito oceno te skupne izjave.

* * *

Podpisano v Bruslju, 14. maja 2024

Michael Budolfson
Predsednik UNI Europa Finance

Jens Thau
**Predsednik European Banking Federation –
Banking Committee for European Social
Affairs**

Elke Maes
Podpredsednica UNI Europa Finance

Michael Kammas
**Podpredsednik European Banking
Federation – Banking Committee for
European Social Affairs**

William Portelli
**Koordinator socialnega dialoga o bančništvu,
UNI Europa Finance**

Sébastien de Brouwer
**Namestnik glavnega izvršnega direktorja,
European Banking Federation**

Angelo Di Cristo
Vodja oddelka, UNI Finance

Nina Schindler
**Generalna direktorica European Association
of Cooperative Banks**

Maureen Hick
Direktorica UNI Europa Finance

Peter Simon
**Izvršni direktor European Savings and
Retail Banking Group**