



14 de mayo de 2024



DECLARACIÓN CONJUNTA SOBRE LAS REPERCUSIONES DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL EMPLEO

DE LOS AGENTES SOCIALES EUROPEOS DEL SECTOR BANCARIO

PREÁMBULO

Considerando las anteriores declaraciones conjuntas de los interlocutores sociales europeos del sector bancario de los últimos cinco años, en particular:

- la Declaración conjunta sobre el teletrabajo en el sector bancario europeo (noviembre de 2017),
- la Declaración conjunta sobre los efectos de la digitalización en el empleo (noviembre de 2018),
- la Declaración conjunta sobre el trabajo a distancia y las nuevas tecnologías (diciembre de 2021),

y el proyecto de interlocutores sociales de dos años de duración y financiado por la Comisión Europea «La banca en 2030: ¿Cómo influirán las tendencias mundiales actuales, y especialmente la inteligencia artificial (IA), en el futuro del sector bancario europeo y de sus empleados?»,

los interlocutores sociales europeos han acordado la siguiente nueva Declaración conjunta sobre los aspectos laborales de la inteligencia artificial en el sector bancario europeo.

El auge de la IA ha supuesto nuevos retos y oportunidades. Los resultados del proyecto «La banca en 2030» han revelado cómo determinadas megatendencias mundiales no solo han afectado al sector bancario europeo, sino que también lo han modificado. Algunos cambios ya estaban en marcha, pero se vieron acelerados por la pandemia de COVID-19. La pandemia obligó a los trabajadores bancarios (y a los propios bancos) a interactuar con sus clientes a distancia, lo que provocó un fuerte aumento del número de clientes que utilizan aplicaciones móviles y banca por internet. Este paso fue relativamente fácil, ya que la gran mayoría de la plantilla utiliza dispositivos digitales en su trabajo diario.

Los resultados del proyecto también ponen de manifiesto que cada vez se utilizan más las tecnologías digitales avanzadas en todas las empresas (de todos los tamaños) de la UE. Los interlocutores sociales europeos reconocen que la IA está en continua evolución y sigue desarrollándose. Este proceso va acompañado de aspectos relacionados con el empleo. Al mismo tiempo, las formas tradicionales de banca, incluidos los servicios ofrecidos en las sucursales locales, siguen siendo importantes.

El uso de la IA en el sector bancario también ha aumentado y seguirá haciéndolo en los próximos años. Se espera que buena parte de las empresas de servicios financieros adopten tecnologías de IA en los próximos 5 años y será uno de los principales objetivos de los nuevos programas de formación, incluidos los financiados e impartidos por empresas bancarias.

Considerando estos y otros resultados, los interlocutores sociales europeos del sector bancario animamos a nuestros respectivos miembros a nivel nacional/sectorial/empresarial (multinacional) a seguir teniendo en cuenta los avances mundiales en materia de digitalización, en particular la inteligencia artificial.

Los bancos cada vez introducen más aplicaciones que utilizan la inteligencia artificial en el lugar de trabajo. Es esencial que los interlocutores sociales del sector bancario en todos los niveles pertinentes capitalicen las herramientas disponibles a través del diálogo social, incluida la negociación colectiva, en relación con el uso, la aplicación y el seguimiento continuo de la IA.

El diálogo social a todos los niveles, incluida la negociación colectiva, representa una herramienta eficaz y positiva para abordar la cuestión del impacto de las nuevas tecnologías y la digitalización en el lugar de trabajo. Los interlocutores sociales europeos se comprometen a continuar con su labor de seguimiento y análisis de los efectos relacionados, también en lo que respecta a la evolución diversificada de los modelos de organización del trabajo. La introducción de la IA y de otros sistemas, plataformas y procesos digitalizados está provocando importantes transformaciones del trabajo y de su organización, entre otras cosas a través de la automatización de tareas rutinarias, el aumento de las capacidades humanas y la creación de nuevas formas de trabajar con un mayor apoyo de datos.

En este sentido, y dado que la organización del trabajo es responsabilidad del empresario, los interlocutores sociales europeos confirman la relevancia del diálogo social (incluidas la información y la consulta) y la negociación colectiva para pilotar las importantes repercusiones en los trabajadores que se derivan de la introducción de la IA. Los interlocutores sociales europeos harán un seguimiento de dichas repercusiones de acuerdo con la legislación y las costumbres nacionales.

En lo que respecta a la IA y a todos los demás aspectos de la transformación digital, se mantendrá a las personas en el centro de la organización del trabajo, respetando plenamente el principio de control humano.

Los interlocutores sociales europeos son conscientes de que estos resultados y sus propias conclusiones conjuntas establecidas en la presente Declaración conjunta se suman a los avances europeos y mundiales (como las conclusiones tripartitas de la OIT de 2021 sobre el impacto de la digitalización en el sector financiero, la Ley de Inteligencia Artificial de la UE, el Reglamento sobre la resiliencia operativa digital del sector financiero, el Reglamento General de Protección de Datos, el Reglamento de Servicios Digitales y el Reglamento de Mercados Digitales), pero aportan valor al centrarse especialmente en las necesidades y la evolución del sector bancario europeo, e investigan el impacto de la IA en todas las dimensiones de la calidad del empleo.

Sobre la base de todo lo anterior, los interlocutores sociales europeos del sector bancario destacan el principio del control humano y acuerdan los siguientes principios y prácticas con el fin de proporcionar un marco para una transformación exitosa en interés de los bancos, sus empleados a todos los niveles, los clientes y otras partes interesadas.

I. DEFINICIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Los interlocutores sociales europeos entienden que la inteligencia artificial (IA) es un sistema basado en una máquina que está diseñado para funcionar con distintos niveles de autonomía y que puede mostrar capacidad de adaptación una vez implantado. Asimismo, para objetivos explícitos o implícitos, infiere de la información de entrada que recibe la manera de generar resultados de salida, como predicciones, contenidos, recomendaciones o decisiones, que pueden influir en entornos físicos o virtuales ([Ley de Inteligencia Artificial de la Comisión Europea 2024](#)).

Los sistemas de IA pueden reconocerse sobre todo, aunque no de forma exhaustiva, por tres características principales:

- Son independientes, por lo que pueden realizar tareas y tomar decisiones sin dirección humana.
- Son autodidactas, capaces de aprender por sí mismos y de mejorar continuamente.
- Tienen acceso a grandes volúmenes de datos, de los que pueden aprender por sí solos.

II. LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL SECTOR BANCARIO: SITUACIÓN ACTUAL

Los interlocutores sociales europeos del sector constatan que los casos de uso de la IA van en aumento. Esto exige una implicación oportuna y rápida de los interlocutores sociales al nivel adecuado, a través de todas las herramientas de diálogo social disponibles, conforme a lo que se indica en el Preámbulo, sobre su uso, aplicación y seguimiento continuo.

Además de los efectos sobre los empleados de las nuevas herramientas de servicios bancarios en materia de previsión (como el asesoramiento en tiempo real sobre cómo operar en los mercados financieros) y análisis (como la detección de fraudes, gestión de riesgos y personalización de productos), la atención principal de los interlocutores sociales europeos está en los casos de uso actuales y futuros relativos a los recursos humanos, lo que incluye la planificación y el desarrollo del personal (como el despliegue de personal, la planificación y la adecuación de las necesidades a los perfiles de competencias), la selección de personal y el marketing (como la contratación automatizada, la preselección de candidatos y la búsqueda de empleados potenciales basada en

IA), y el análisis de las personas (como el rendimiento, compromiso y bienestar), garantizando en todo momento un uso responsable, transparente e imparcial de los sistemas de IA.

III. LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL SECTOR BANCARIO: USO RESPONSABLE

Con el auge de la IA y los desafíos particulares que plantean unos procesos que son casi una caja negra y que requieren un enfoque específico sobre los resultados de la IA, los interlocutores sociales europeos del sector bancario recuerdan que es esencial capitalizar las herramientas y los procesos de diálogo social en todos los niveles pertinentes (y conforme a lo indicado en el Preámbulo) para gestionar cualquier impacto de la IA en las condiciones de trabajo, gestión, toma de decisiones y privacidad de los datos de los trabajadores.

Los interlocutores sociales europeos instan al diálogo social con el fin de desarrollar y poner en marcha acciones conjuntas para apoyar la transición laboral y garantizar oportunidades de reciclaje / mejora de las competencias cuando los perfiles laborales se vean afectados por el creciente uso de la IA y otras tecnologías digitales.

Los interlocutores sociales europeos también se comprometen a llevar un seguimiento activo de los avances y a mitigar los riesgos que la IA supone para la privacidad de los datos, la seguridad y las cuestiones éticas, como los sesgos en la toma de decisiones. Los bancos deben asegurarse de que las aplicaciones que utilizan sistemas de IA sean transparentes, justas e imparciales, y los empleados tienen que asegurarse de que se utilizan como corresponde.

El concepto de una IA «justa» se refiere a un desarrollo y uso de la inteligencia artificial que no solo evite la parcialidad, sino que también priorice y respete de forma activa los derechos humanos fundamentales. En ese sentido, los sistemas de IA deben diseñarse, implementarse y operar con los siguientes objetivos:

- Promover la no discriminación, especialmente en lo que respecta a cuestiones de igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión;
- Promover la equidad y las decisiones libres de sesgos basados en uno o varios factores, como la raza, el sexo, la religión o el origen socioeconómico;
- Proteger la privacidad y la seguridad, al recopilar, almacenar y utilizar los datos personales empleados en los sistemas de IA de forma ética y de acuerdo con las normativas de privacidad de datos, así como en lo que respecta a la vigilancia, el seguimiento y monitorización;
- Garantizar la transparencia y la comprensión de los procesos de toma de decisiones y las repercusiones de los sistemas de IA, permitiendo la supervisión humana, la intervención en caso necesario y el «derecho a la explicación» para las decisiones tomadas con algoritmos o modelos de aprendizaje automático;
- Potenciar la agencia y la responsabilidad humanas, con personas que mantienen el control sobre los sistemas de IA y la responsabilidad de sus acciones y resultados;
- Permitir que los trabajadores estén formados en todo lo relacionado con la IA;
- Respetar la dignidad y la autonomía humanas, no violar los derechos humanos ni las libertades, y mejorar las capacidades humanas en vez de reemplazarlas;
- Preservar la seguridad de los trabajadores en las interacciones hombre/máquina.

IV. DIÁLOGO SOCIAL, NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y DERECHOS SINDICALES COLECTIVOS

La inteligencia artificial no debería provocar cambios en las condiciones de empleo más allá de las que rigen la interfaz hombre/máquina, incluido el uso de equipos. El uso que hace el banco de la IA está sujeto a la supervisión continua a través del diálogo social y la negociación colectiva, tal y como se describe en el Preámbulo y conforme a la legislación nacional. La libertad de asociación y los

derechos colectivos de los trabajadores, incluidos el diálogo social y la negociación colectiva, también deben respetarse en el contexto de la inteligencia artificial.

V. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y ASPECTOS LABORALES DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

A. SALUD Y SEGURIDAD

El empresario es responsable de la salud y la seguridad en el trabajo de todos los empleados y lugares de trabajo, con arreglo a la Directiva 89/391/CEE de la UE y las directivas derivadas, la legislación nacional y los convenios colectivos pertinentes.

En cuanto al uso de sistemas de IA, los interlocutores sociales europeos recomiendan realizar regularmente evaluaciones conjuntas de los riesgos para la seguridad y la salud en el trabajo que incluyan los efectos de la gestión algorítmica debido a su imprevisibilidad intrínseca, ya que estos sistemas dependen de un complejo procesamiento de datos y tienden a reducir la participación humana en la toma de decisiones.

Estas evaluaciones cuentan con la participación de los comités de empresa pertinentes, conforme a la legislación nacional y las prácticas de diálogo social, y están vinculadas a procesos que garantizarán que el empresario trate sin demora toda cuestión relativa a los riesgos.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), así como las autoridades OSHA nacionales, han publicado unas directrices sobre el impacto de la inteligencia artificial en la seguridad y la salud en el trabajo. Los interlocutores sociales europeos hacen un llamamiento a todas las partes interesadas para que supervisen con regularidad estos avances y adapten de forma colectiva las políticas a los nuevos avances y conocimientos.

B. FORMACIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS DIGITALES

El desarrollo de competencias es una valiosa oportunidad para que los empleados se reciclen o actualicen y sigan siendo competentes, así como para prevenir la escasez de mano de obra cualificada, especialmente en tiempos de retos demográficos y desarrollo exponencial de la tecnología/IA. El creciente uso de la inteligencia artificial y el aumento de la digitalización están creando la necesidad de una adaptación constante de las competencias y el aprendizaje permanente de todos los empleados del sector bancario.

En cuanto a la formación, los empresarios deberían proporcionar a los empleados la formación necesaria para adaptarse a las nuevas tecnologías, durante el horario de trabajo. Para la mejora de las competencias / reciclaje y orientación profesional, se anima a empresarios y empleados a realizar cursos de formación durante el horario laboral cuando sea posible. En ambas situaciones, los empleados se benefician de los mismos derechos y acceso, y se les avisa con suficiente antelación. Dada la importancia de la formación y los avances digitales en este ámbito, los interlocutores sociales europeos animan encarecidamente a la Comisión Europea y a los gobiernos nacionales a financiar dichas formaciones.

Tanto los empresarios como los sindicatos comunicarán la importancia de la formación y el desarrollo de competencias a sus miembros. Una de las prioridades que deberían abordar conjuntamente la patronal y los sindicatos es una reconversión profesional adecuada, con especial énfasis en la adquisición de las nuevas competencias necesarias para la era digital y la adaptación a las nuevas realidades laborales. Los planes colectivos de formación también deberían incluir acciones que ayuden a reducir la brecha digital y mejoren la empleabilidad y las perspectivas laborales de los empleados del sector bancario.

VI. DERECHOS DIGITALES EN EL CONTEXTO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Los interlocutores sociales europeos consideran que el creciente uso de la IA hace necesario mantener una serie de derechos digitales individuales y colectivos con arreglo a la legislación aplicable y los convenios colectivos. Esto también incluye los derechos colectivos que se mencionan en el Preámbulo.

Los interlocutores sociales europeos abogan por un uso responsable, ético y transparente de todas las formas de IA (incluida la IA generativa) y de gestión algorítmica, sin prejuicios injustos ni discriminación (incluida la interseccional), así como la participación de los trabajadores, tal y como se establece en el Preámbulo.

A. RESTRICCIÓN DEL USO DE HERRAMIENTAS DE VIGILANCIA

Si bien la inteligencia artificial, junto con las tecnologías de la información y la comunicación, pueden agilizar los procesos de trabajo y limitar tareas repetitivas tediosas, las tecnologías de seguimiento y vigilancia (incluida la geolocalización), en constante evolución, también pueden crear controles excesivos, invadir la privacidad (incluidos los derechos sobre los datos), aumentar la presión sobre el rendimiento individual y afectar a las relaciones laborales.

El uso de la IA en la vigilancia para controlar a los empleados debería ser limitado, transparente, proporcional y conforme a los convenios colectivos vigentes y la legislación nacional o local, como también se establece en el Preámbulo.

En todo caso, las decisiones relativas al uso y análisis de estas herramientas las tiene que realizar un ser humano, respetando así el principio de control humano, y tienen que seguir un proceso predeterminado con un diálogo social y una negociación colectiva continuos.

B. TOMA DE DECISIONES MEDIANTE ALGORITMOS

Los empleados deberían tener derecho a no ser objeto de decisiones que les afecten legal y significativamente y que se basen única y exclusivamente en variables automatizadas. Por ejemplo, la elaboración de perfiles, la selección de personal, la promoción interna, los cambios de función y categoría profesional, el sistema de sanciones y las evaluaciones del rendimiento están siempre sujetos al principio de control humano. Cada trabajador tiene derecho a expresar su punto de vista y a impugnar y recurrir la decisión de acuerdo con la legislación vigente y las prácticas de diálogo social.

Los interlocutores sociales acordarán medidas colectivas y se garantizará un diálogo social continuo sobre los aspectos relevantes de las consecuencias de la toma de decisiones algorítmicas por parte de las empresas, tal y como se establece en el Preámbulo.

C. PROTECCIÓN DE DATOS Y CIBERSEGURIDAD

Es responsabilidad del empresario tomar las medidas pertinentes para garantizar la protección de datos y la privacidad de los empleados, así como que el software y el hardware del trabajador estén actualizados y sean seguros. El empleado está obligado a seguir estrictamente todas las normas aplicables de protección de datos y ciberseguridad relativas tanto al software como al hardware.

El empresario, junto con todos los empleados pertinentes, deberá acatar y respetar las disposiciones legales aplicables contempladas, por ejemplo, por el Reglamento General de Protección de Datos a nivel europeo, la Ley de Inteligencia Artificial, el Reglamento sobre la resiliencia operativa digital del sector financiero, así como la legislación nacional, la política ética / regulación bancaria, las cláusulas de confidencialidad y seguridad que el empresario emita, y cualquier otra cláusula similar tal y como se establece en los convenios colectivos o individuales. Las partes empleadoras son responsables de adoptar las medidas adecuadas para garantizar la protección de los datos utilizados y tratados con fines profesionales.

El empresario se asegura de que se aplican los niveles de seguridad adecuados, sin menoscabar la privacidad del empleado, y que todo sistema de supervisión se ajusta a la legislación nacional y europea aplicables o al convenio colectivo a nivel nacional/sectorial/empresarial.

Toda recopilación de datos relativos a los empleados deberá realizarse conforme a la legislación pertinente a nivel nacional y europeo, incluidos los principios de pertinencia, no excesividad, transparencia y proporcionalidad.

A menos que la legislación nacional o los convenios colectivos dispongan lo contrario, no deberían recopilarse datos sensibles como el contenido de los correos electrónicos personales, las conversaciones y el rastreo de ubicación, la salud física o el bienestar psicológico o emocional, y la afiliación sindical.

Los datos de los trabajadores no deberían venderse. Puede haber excepciones a la regla sobre la venta de datos con el consentimiento de todas las partes; sin embargo, el consentimiento individual no es suficiente.

VII. INTRODUCCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA PRESENTE DECLARACIÓN CONJUNTA

Tal y como se indica en el Preámbulo, el diálogo social a todos los niveles (incluida la negociación colectiva) es una herramienta eficaz y positiva para introducir la presente Declaración conjunta.

Los interlocutores sociales europeos se encargarán de llevar a cabo el seguimiento y la evaluación de su aplicación, lo que incluye el diálogo continuo en las reuniones de diálogo social sectorial. Esto conlleva la evaluación de las mejores prácticas.

VIII. PROGRESO / SIGUIENTES PASOS

El diálogo social continuo y la negociación colectiva son una herramienta muy eficaz y positiva para abordar los aspectos laborales de la IA.

Los interlocutores sociales europeos, junto con sus miembros, se comprometen a promover la presente Declaración conjunta de la mejor manera posible a nivel europeo, nacional, sectorial y empresarial (multinacional).

Para ello, los interlocutores sociales europeos solicitan a la Comisión Europea que traduzca la Declaración conjunta a todas las lenguas de la UE para facilitar su difusión, visibilidad y adopción en los distintos niveles indicados.

Los interlocutores sociales europeos del sector bancario animan encarecidamente a los interlocutores sociales sectoriales a nivel nacional a hacer uso de las posiciones conjuntas acordadas en la presente Declaración conjunta. Cuando proceda, esta invitación se extiende a los agentes colectivos a nivel empresarial, incluidos los interlocutores sociales y los comités de empresa (europeos).

Los interlocutores sociales europeos supervisarán, con sus miembros, el proceso de aplicación de la Declaración conjunta y estarán abiertos a debatir nuevas cuestiones y tendencias, así como a estudiar la mejor manera de abordar las oportunidades y los retos al nivel adecuado. Los interlocutores sociales europeos llevarán a cabo una evaluación íntegra de la presente Declaración conjunta hacia el final de su Programa de trabajo de 2025-2026.

* * *

Firmado en Bruselas el 14 de mayo de 2024

Michael Budolfson
Presidente de UNI Europa Finanzas

Jens Thau
Presidente del Comité Bancario de Asuntos Sociales Europeos de la Federación Bancaria Europea

Elke Maes
Vicepresidente de UNI Europa Finanzas

Michael Kammas
Vicepresidente del Comité Bancario de Asuntos Sociales Europeos de la Federación Bancaria Europea

William Portelli
Coordinador del diálogo social bancario de UNI Europa Finanzas

Sébastien de Brouwer
Director general adjunto de la Federación Bancaria Europea

Angelo Di Cristo
Jefe de departamento de UNI Finanzas

Nina Schindler
Director general de la Asociación Europea de Bancos Cooperativos

Maureen Hick
Director de UNI Europa Finanzas

Pedro Simón
Director ejecutivo de la Agrupación Europea de Cajas de Ahorro y Bancos Minoristas