



14. svibnja 2024.



ZAJEDNIČKA DEKLARACIJA O ASPEKTIMA UPOTREBE UMJETNE INTELIGENCIJE

EUROPSKIH SOCIJALNIH PARTNERA U BANKARSKOM SEKTORU

UVODNI DIO

Uzimajući u obzir prijašnje zajedničke deklaracije europskih socijalnih partnera za bankarski sektor u proteklih pet godina, a posebice:

- zajedničku deklaraciju o radu na daljinu u europskom bankarskom sektoru iz studenog 2017.
- zajedničku deklaraciju o utjecaju digitalizacije na zapošljavanje iz studenog 2018.
- zajedničku deklaraciju o radu na daljinu i novim tehnologijama iz prosinca 2021.

i dvogodišnji projekt socijalnih partnera koji je financirala Europska komisija pod naslovom „Bankarstvo u 2030.: kako će trenutačni globalni trendovi, a posebice umjetna inteligencija (UI) oblikovati budućnost europske bankarske industrije i njezinih zaposlenika?”

Europski socijalni partneri postigli su dogovor o sljedećoj zajedničkoj deklaraciji o aspektima upotrebe umjetne inteligencije u europskom bankarskom sektoru.

Povećana upotreba umjetne inteligencije dovela je do pojave novih izazova i prilika. Nalazi projekta „Bankarstvo u 2030.” pokazali su da određeni globalni megatrendovi ne samo da su utjecali na europski bankarski sektor, nego su ga i promijenili. Neke su promjene već bile u tijeku, ali su i ubrzane pandemijom bolesti Covid19. Pandemija je natjerala zaposlenike u bankarskom sektoru (i banke) da komuniciraju s klijentima na daljinu te uzrokovala veliko povećanje broja klijenata koji se koriste mobilnim aplikacijama i internetskim bankarstvom. Taj je prijelaz bio relativno jednostavan jer se velika većina radne snage koristi digitalnim uređajima u svakodnevnom poslu.

Nalazi projekta također naglašavaju da se napredne digitalne tehnologije sve više upotrebljavaju u svim tvrtkama (svih veličina) u EU-u. Europski socijalni partneri potvrđuju da UI kontinuirano evoluira te da se i dalje razvija. Taj proces prate i aspekti upotrebe. Istovremeno, tradicionalni oblici bankarstva uključujući usluge koje se nude u lokalnim poslovnicama ne gube na značaju.

Upotreba umjetne inteligencije u sektoru bankarstva također je porasla te će se taj rast nastaviti i u narednim godinama. Očekuje se da će dobar dio tvrtki koje pružaju financijske usluge usvojiti tehnologiju umjetne inteligencije u sljedećih 5 godina te će na to biti stavljen velik naglasak u novim programima osposobljavanja, uključujući one koje financiraju i pružaju poslodavci banaka.

Uzimajući u obzir ove i druge nalaze, europski socijalni partneri u bankarskoj industriji potiču naše članove na nacionalnoj ili sektorskoj razini odnosno razini (multinacionalnih) tvrtki da nastave uzimati u obzir globalne smjernice u digitalizaciji, posebice području umjetne inteligencije.

Banke na radna mjesta sve više uvode različite aplikacije koje se koriste umjetnom inteligencijom. Nužno je da socijalni partneri bankarskog sektora na svim relevantnim razinama iskoriste alate dostupne putem socijalnog dijaloga, uključujući kolektivno pregovaranje u vezi s upotrebom, provedbom i kontinuiranim praćenjem umjetne inteligencije.

Socijalni dijalog na svim razinama, uključujući kolektivno pregovaranje, predstavlja učinkovit i pozitivan alat za rješavanje pitanja utjecaja novih tehnologija i digitalizacije na radnom mjestu. Europski socijalni partneri obvezuju se nastaviti s praćenjem i analizom povezanih učinaka i u odnosu na diverzificiranu evoluciju radnih i organizacijskih modela. Uvođenje umjetne inteligencije i drugih digitaliziranih sustava, platformi i procesa vodi prema ključnim transformacijama rada i organizacije rada, a putem automatizacije rutinskih zadataka, i povećavanju ljudskih sposobnosti te stvaranju novih načina rada koji se u većoj mjeri temelje na podacima.

U tom pogledu, i s obzirom da je organizacija rada odgovornost poslodavca, europski socijalni partneri potvrđuju važnost socijalnog dijaloga (uključujući informiranje i konzultacije) te kolektivnih pregovora u svrhu usmjeravanja onih značajnih učinaka na radnike koji su rezultat uvođenja umjetne inteligencije. Europski socijalni partneri pratit će te učinke u skladu s nacionalnim zakonodavstvom i običajima.

Kada su u pitanju umjetna inteligencija i svi drugi aspekti digitalne transformacije, čovjek će i dalje ostati u središtu organizacije rada, uz potpuno poštovanje načela ljudske kontrole.

Europski socijalni partneri svjesni su da ovi nalazi i njihovi zajednički zaključci navedeni u ovoj zajedničkoj deklaraciji dolaze nakon globalnih i europskih smjernica (npr. tripartitnih zaključaka Međunarodne organizacije rada iz 2021. o utjecaju digitalizacije u financijskom sektoru, EU-ovog Zakona o umjetnoj inteligenciji, Uredbe o digitalnoj operativnoj otpornosti (DORA), Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR), Zakona o digitalnim uslugama, Zakona o digitalnim tržištima), ali oni dodaju vrijednost stavljanjem posebnog naglaska na potrebe i postignuća europske bankarske industrije, istražujući utjecaj umjetne inteligencije na sve dimenzije kvalitete posla.

Na temelju gore navedenog, europski socijalni partneri bankarske industrije naglašavaju načelo ljudske kontrole te su suglasni sa sljedećim načelima i praksama kako bi osigurali okvir za uspješnu transformaciju u interesu banaka, njihovih zaposlenika na svim razinama, klijenata i drugih uključenih dionika.

I. DEFINICIJA UMJETNE INTELIGENCIJE

Europski socijalni partneri razumiju umjetnu inteligenciju (UI) kao sustav koji se temelji na strojevima, a koji je osmišljen u svrhu rada na različitim razinama autonomije, koji ima mogućnost prilagođavanja nakon aktiviranja i koji, kada su u pitanju eksplicitni ili implicitni ciljevi, zaključuje, iz podataka koje primi, kako generirati ishode kao što su predviđanja, sadržaj, preporuke ili odluke koje mogu utjecati na fizička ili virtualna okruženja ([Zakon o umjetnoj inteligenciji Europske komisije, 2024](#)).

Sustave umjetne inteligencije načelno je moguće prepoznati, iako ne izričito, po tri osnovne značajke:

- Oni su neovisni te time u mogućnosti izvršavati zadatke i donositi odluke bez ljudskog usmjeravanja.
- Oni imaju mogućnost samostalnog učenja, mogu sami sebe podučavati i kontinuirano se poboljšavati.
- Imaju pristup velikim količinama podataka iz koji h mogu samostalno učiti.

II. UMJETNA INTELIGENCIJA U BANKARSKOM SEKTORU – TRENUTAČAN STATUS

Europski sektorski socijalni partneri zamjećuju da je broj slučajeva upotrebe UI-ja u usponu. To zahtijeva pravovremeno i hitno uključivanje socijalnih partnera na odgovarajućoj razini, putem svih dostupnih alata socijalnog dijaloga, kao što je opisano u uvodnom dijelu, u segmentu upotrebe, primjene i kontinuiranog praćenja umjetne inteligencije.

Osim učinaka na zaposlenike novih alata bankarskih usluga u segmentu prognoziranja (npr. savjeta o trgovanju na financijskom tržištu u stvarnom vremenu) i analitike (npr. otkrivanja prijevara, upravljanja rizicima i personalizacije proizvoda), osnovni je fokus europskih socijalnih partnera na postojeće i buduće slučajeve upotrebe koji se odnose na ljudske resurse, uključujući planiranje i razvoj osoblja (npr. zapošljavanje osoblja, planiranje te povezivanje zahtjeva i profila kompetencija), odabir osoblja i marketing (npr. odabir i predodabir kandidata s pomoću tehnologije, pretraživanje potencijalnih zaposlenika s pomoću UI-ja), te analitiku ljudskih potencijala (npr. Izvedbe, angažmana i dobrobiti), osiguravajući u cijelosti odgovornu, transparentnu i nepristranu upotrebu sustava umjetne inteligencije.

III. UMJETNA INTELIGENCIJA U BANKARSKOM SEKTORU – ODGOVORNA UPOTREBA

Uz sve veću upotrebu UI-ja i specifične izazove procesa gotovo identičnih načelu „crne kutije” koji zahtijevaju specifičan fokus na rezultate UI-ja, europski socijalni partneri u bankarskoj industriji podsjećaju da je ključno iskoristiti alate socijalnog dijaloga i procesa na svim odgovarajućim razinama (kako je opisano u uvodnom dijelu) te upravljati svim oblicima utjecaja UI-ja na uvjete rada, upravljanje, donošenje odluka i privatnost podataka radnika.

Europski socijalni partneri potiču socijalni dijalog u svrhu razvoja i pokretanja zajedničkih aktivnosti u kako bi pružili podršku pri promjeni radnog mjesta i osiguravaju prilika za prekvalifikaciju i usavršavanje u slučajevima kada na profile poslova utječe rastuća upotreba UI-ja i drugih digitalnih tehnologija.

Europski socijalni partneri također se obvezuju aktivno pratiti razvoj i ublažavati rizike koje umjetna inteligencija potencijalno predstavlja za privatnost podataka, sigurnosna i etička pitanja, kao što je pristranost pri donošenju odluka. Banke moraju osigurati da aplikacije koje se koriste sustavima umjetne inteligencije budu transparentne, pravedne i nepristrane, a zaposlenici moraju osigurati da ih upotrebljavaju na odgovarajući način.

Pravedna umjetna inteligencija odnosi se na razvoj i upotrebu umjetne inteligencije koja ne samo da izbjegava pristranost, nego i aktivno priorizira i poštuje temeljna ljudska prava, uz sustave UI-ja koji se oblikuju, implementiraju i koji rade na način kojim se nastoji:

- Poticati nediskriminacija, posebice u odnosu na jednake prilike te pitanja raznolikosti i uključivanja
- Poticati pravednost i odluke koje su nepristrane i koje se ne temelje na jednom ili više čimbenika kao što rasa, spol, vjeroispovijest ili socioekonomski položaj.
- Štititi privatnost i sigurnost, uz prikupljanje, pohranu i upotrebu osobnih podataka koji se upotrebljavaju u sustavima UI-ja na etičan način i u skladu s propisima o zaštiti privatnosti podataka, također i u pogledu nadzora, praćenja i nadgledanja
- Osigurati transparentnost procesa donošenja odluka i njihovo razumijevanje, kao i razumijevanje utjecaja sustava UI-ja, dopuštajući ljudski nadzor, prema potrebi i intervenciju, te „pravo na objašnjenje” kada su u pitanju odluke donesene s pomoću algoritama ili modela strojnog učenja
- Osnaživati ljudsko djelovanje i odgovornost, pri čemu čovjek zadržava kontrolu nad sustavima UI-ja kao i odgovornost za svoje postupke i rezultate
- Omogućiti opismenjavanje radnika u području korištenja umjetnom inteligencijom
- Poštovati ljudsko dostojanstvo i autonomiju, ne kršiti ljudska prava ni slobode te poticati razvoj sposobnosti ljudi, a ne ih zamjenjivati
- Raditi na očuvanju sigurnosti i zaštite radnika u komunikaciji između čovjeka i stroja.

IV. SOCIJALNI DIJALOG, KOLEKTIVNO PREGOVARANJE I KOLEKTIVNA PRAVA SINDIKATA

Umjetna inteligencija ne smije dovesti do promjena u uvjetima zapošljavanja osim onih kojima se upravlja sučeljem između čovjeka i stroja, uključujući upotrebu opreme. Upotreba umjetne inteligencije u poslovanju banaka predmet je kontinuiranog praćenja putem socijalnog dijaloga i kolektivnog pregovaranja kako je opisano u uvodnom dijelu te je u skladu s nacionalnim zakonima. Sloboda udruživanja i kolektivna prava radnika, uključujući socijalni dijalog i kolektivno pregovaranje moraju se poštovati i u kontekstu umjetne inteligencije.

V. ORGANIZACIJA RADA I ASPEKTI UPOTREBE UMJETNE INTELIGENCIJE

A. SIGURNOST I ZDRAVLJE

Poslodavac je odgovoran za sigurnost i zdravlje na radu svih zaposlenika i radnih mjesta, u skladu s Direktivom Vijeća (89/391/EEZ) i odgovarajućim direktivama kćerima, nacionalnim zakonodavstvom i kolektivnim ugovorima.

U pogledu upotrebe sustava umjetne inteligencije, europski socijalni partneri preporučuju redovitu zajedničku provedbu procjene rizika sigurnosti i zdravlja na radu koji uključuju učinke algoritamskog upravljanja zbog ugrađene nepredvidivosti, jer se ti sustavi oslanjaju na kompleksnu obradu podataka i skloni su smanjenju sudjelovanja čovjeka u donošenju odluka.

Te procjene uključuju relevantne odbore zaposlenika u skladu s nacionalnim zakonima i praksama socijalnog dijaloga te su povezane s procesima koji će osigurati da poslodavac odmah otkloni bilo kakvu zabrinutost u pogledu rizika.

Uprava za sigurnost i zdravlje na radu EU-a, kao i nacionalna tijela uprave za sigurnost i zdravlje na radu izdali su smjernice o utjecaju umjetne inteligencije na sigurnost i zdravlje na radu. Europski socijalni partneri pozivaju sve dionike da redovito prate te smjernice te da zajednički prilagođavaju svoje politike novim smjernicama i uvidima.

B. OSPOSABLJAVANJE I RAZVOJ DIGITALNIH KOMPETENCIJA

Razvoj kompetencija daje zaposlenicima dragocjenu priliku za prekvalifikaciju ili usavršavanje te da ostanu relevantni i spriječe manjak kvalificirane radne snage, osobito u vrijeme demografskih izazova i eksponencijalnog tehnološkog razvoja odnosno razvoja umjetne inteligencije. Rastuća upotreba umjetne inteligencije i sve veća digitalizacija pokreću potrebu za stalnim prilagođavanjem vještina i cjeloživotnim učenjem za sve zaposlenike u bankarskom sektoru.

U pogledu osposobljavanja, poslodavci su dužni tijekom radnog vremena osigurati neophodno osposobljavanje u svrhu prilagođavanja novim tehnologijama. Za usavršavanje/prekvalifikaciju i profesionalno usmjeravanje, poslodavci i zaposlenici potiču se da provode osposobljavanja tijekom radnog vremena kada je to moguće. U oba slučaja, zaposlenici imaju ista prava i pristup, uz dostatnu obavijest koju primaju prije samog osposobljavanja. S obzirom na važnost osposobljavanja i digitalnog razvoja u ovom području, europski socijalni partneri snažno potiču Europsku komisiju i nacionalne vlade da financiraju takva osposobljavanja.

Poslodavci i sindikati svojim će članovima prenijeti informacije o važnosti osposobljavanja i razvoja kompetencija. Odgovarajuća prekvalifikacija, s naglaskom na stjecanje novih vještina potrebnih za digitalnu eru i prilagodbu novoj radnoj stvarnosti, mora biti jedan od prioriteta kojim će se zajednički baviti i poslodavci i sindikati. Planovi kolektivnog osposobljavanja također bi trebali uključivati radnje za pomoć u premošćivanju digitalnog jaza i povećanje zapošljivosti zaposlenika u bankarskom sektoru i njihovih izgleda za zapošljavanje.

VI. DIGITALNA PRAVA U KONTEKSTU UMJETNE INTELIGENCIJE

Europski socijalni partneri smatraju da sve veća upotreba umjetne inteligencije čini nužnim održavanje niza pojedinačnih i kolektivnih digitalnih prava u skladu s primjenjivim zakonom i kolektivnim ugovorima. To uključuje i kolektivna prava kako je opisano u uvodnom dijelu.

Europski socijalni partneri nastoje postići odgovornu, etičku i transparentnu upotrebu svih oblika umjetne inteligencije (uključujući generativnu umjetnu inteligenciju) i algoritamskog upravljanja, bez nepravedne pristranosti i diskriminacije (uključujući međusektorsku), te sudjelovanja radnika, kako je navedeno u uvodnom dijelu.

A. OGRANIČAVANJE UPOTREBE SREDSTAVA NADZORA

I dok umjetna inteligencija, zajedno s informacijskim i komunikacijskim tehnologijama, može olakšati radne procese i ograničiti ponavljajuće i zamorne zadatke, tehnologije za praćenje i nadzor (uključujući geolokalizaciju) koje se neprestano razvijaju također mogu stvoriti pretjerane kontrole, narušiti privatnost (uključujući prava na podatke), povećati pritisak na pojedinačnu izvedbu te utjecati na radne odnose.

Upotreba umjetne inteligencije u nadzoru za praćenje zaposlenika trebala bi biti ograničena, transparentna, proporcionalna te u skladu s postojećim kolektivnim ugovorima i nacionalnim ili lokalnim zakonom, kako je također navedeno u uvodnom dijelu.

U svim slučajevima odluke koje se odnose na upotrebu i analizu ovih sredstava mora donositi čovjek, poštujući načelo ljudske kontrole, te one moraju slijediti unaprijed određeni proces uz kontinuirani socijalni dijalog i kolektivno pregovaranje.

B. ALGORITAMSKO DONOŠENJE ODLUKA

Zaposlenici bi trebali imati pravo ne podlijezati odlukama koje na njih pravno i značajno utječu, a koje se temelje samo i isključivo na automatiziranim varijablama. Primjerice, profiliranje, selekcija osoblja, interno napredovanje, promjene funkcija i stručne spremlje, sustav sankcioniranja i ocjenjivanje uspješnosti uvijek podliježu načelu ljudske kontrole. Svaki zaposlenik ima pravo izraziti svoje stajalište te osporiti i žaliti se na odluku u skladu s postojećim zakonodavstvom i praksama socijalnog dijaloga.

Socijalni se partneri dogovaraju o kolektivnim mjerama i osigurava se kontinuirani socijalni dijalog o relevantnim aspektima posljedica algoritamskog odlučivanja tvrtki, kako je navedeno u uvodnom dijelu.

C. ZAŠTITA PODATAKA I KIBERNETIČKA SIGURNOST

Odgovornost je poslodavca poduzimanje mjera u svrhu osiguranja zaštite podataka i privatnosti zaposlenika te ažuriranje i sigurnost softvera i hardvera kojima se zaposlenici koriste. Zaposlenik je dužan strogo poštovati sva primjenjiva pravila o zaštiti podataka i kibernetičkoj sigurnosti koja se odnose na softver i hardver.

Poslodavac i svi njegovi relevantni zaposlenici dužni su slijediti i poštovati sve primjenjive zakonske odredbe navedene npr. u GDPR-u (Općoj uredbi o zaštiti podataka) na razini EU-a, Zakonu o umjetnoj inteligenciji, Uredbi o digitalnoj operativnoj otpornosti (DORA) kao i nacionalnom zakonodavstvu, etičkoj politici / bankarskim propisima, klauzulama o povjerljivosti i sigurnosti koje izdaje poslodavac, te bilo kojoj drugoj sličnoj klauzuli kako je navedeno u kolektivnim i/ili pojedinačnim ugovorima. Strane uključene u postupak zapošljavanja odgovorne su za poduzimanje odgovarajućih mjera za osiguranje zaštite podataka koji se upotrebljavaju i obrađuju u profesionalne svrhe.

Poslodavac osigurava uspostavljanje odgovarajućih razina sigurnosti, uzimajući u obzir privatnost zaposlenika, te usklađenost svakog sustava nadzora s primjenjivim europskim i nacionalnim zakonodavstvom ili kolektivnim ugovorom na nacionalnoj ili sektorskoj razini odnosno razini tvrtke.

Svako prikupljanje podataka o zaposlenicima mora se odvijati u skladu s relevantnim zakonodavstvom na europskoj i nacionalnoj razini, uključujući načela relevantnosti, nepretjeranosti, transparentnosti i proporcionalnosti.

Osjetljivi podaci, poput sadržaja osobnih poruka elektroničke pošte, razgovora i praćenja lokacije, podaci o fizičkom zdravlju odnosno psihičkom ili emocionalnom blagostanju ili o članstvu u sindikatu, nije dopušteno prikupljati, osim ako nije drugačije propisano nacionalnim zakonom ili kolektivnim ugovorima.

Podatke o radnicima nije dopušteno prodavati. Mogu postojati iznimke od pravila koje se odnosi na prodaju podataka, ali uz privolu svih strana. Međutim, pojedinačna privola nije dovoljna.

VII. UVOĐENJE, PRAĆENJE I EVALUACIJA OVE ZAJEDNIČKE DEKLARACIJE

Kako je navedeno u uvodnom dijelu, socijalni dijalog na svim razinama, uključujući i kolektivno pregovaranje, predstavlja učinkovit i pozitivan alat za uvođenje ove zajedničke deklaracije.

Praćenje i evaluaciju njezine provedbe provodit će europski socijalni partneri, uključujući kontinuirani dijalog u okviru sastanaka sektorskog socijalnog dijaloga. To uključuje evaluaciju najboljih praksi.

VIII. NASTAVAK / SLJEDEĆI KORACI

Kontinuirani socijalni dijalog i kolektivno pregovaranje vrlo su učinkovit i pozitivan alat za rješavanje aspekata umjetne inteligencije koji se odnose na zapošljavanje.

Europski socijalni partneri, sa svojim članovima, obvezuju se promicati ovu zajedničku deklaraciju na najbolji mogući način na europskoj, nacionalnoj i sektorskoj razini te na razini (multinacionalnih) tvrtki.

Kako bi se to postiglo, europski socijalni partneri zahtijevaju od Europske komisije da prevede zajedničku deklaraciju na sve jezike EU-a kako bi se olakšalo njezino širenje, vidljivost i prihvaćanje na tim različitim razinama.

Europski socijalni partneri bankarske industrije snažno potiču sektorske socijalne partnere na nacionalnoj razini da iskoriste zajednička stajališta dogovorena u ovoj zajedničkoj deklaraciji. Tamo gdje je to primjenjivo, taj se poziv odnosi na kolektivne aktere na razini tvrtki, uključujući socijalne partnere i (europska) radnička vijeća.

Europski socijalni partneri pratit će, zajedno sa svojim članovima, proces provedbe zajedničke deklaracije i ostat će otvoreni za raspravu o novim pitanjima i trendovima te o tome kako se socijalni partneri najbolje mogu pozabaviti mogućnostima i izazovima na odgovarajućoj razini. Europski socijalni partneri izvršit će potpunu evaluaciju ove zajedničke deklaracije pred kraj svog programa rada za razdoblje 2025. – 2026.

* * *

Potpisano u Bruxellesu 14. Svibnja 2024.

Michael Budolfson
Predsjednik, UNI Europa Finance

Jens Thau
Predsjedavajući, Europska bankarska federacija – Bankarski odbor za europska socijalna pitanja

Elke Maes
Dopredsjednica, UNI Europa Finance

Michael Kammas
Zamjenik predsjedavajućeg, Europska bankarska federacija – Bankarski odbor za europska socijalna pitanja

William Portelli
Koordinator socijalnog dijaloga u području bankarstva, UNI Europa Finance

Sébastien de Brouwer
Zamjenik izvršnog direktora, Europska bankarska federacija

Angelo Di Cristo
Voditelj odjela, UNI Finance

Nina Schindler
Izvršna direktorica, Europsko udruženje kooperativnih banaka

Maureen Hick
Direktorica, UNI Europa Finance

Peter Simon
Glavni direktor, European Savings and Retail Banking Group