



14. mája 2024



SPOLOČNÉ VYHLÁSENIE EURÓPSKÝCH SOCIÁLNYCH PARTNEROV V BANKOVOM SEKTORE O ASPEKTOCH ZAMESTNANOSTI V OBLASTI UMELEJ INTELIGENCIE

PREAMBULA

Vzhľadom na predchádzajúce spoločné vyhlásenia európskych sociálnych partnerov pre bankový sektor za posledných päť rokov, najmä:

- november 2017: Spoločné vyhlásenie o práci na diaľku (telework) 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 formovať budúcnosť európskeho bankového sektora a jeho zamestnancov?“,

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

Nástup umelej inteligencie priniesol nové výzvy a príležitosti. Zistenia projektu „Bankovníctvo v roku 2030“ ukázali, ako niektoré globálne megatrendy nielen ovplyvnili, ale aj zmenili európsky bankový sektor. Niektoré zmeny už prebiehali, pandémia Covid19 ich však urýchlila. Táto pandémia prinútila pracovníkov bánk (a samotné banky) komunikovať so zákazníkmi na diaľku, čo spôsobilo prudký nárast počtu zákazníkov využívajúcich mobilné aplikácie a internetové bankovníctvo. Tento krok bol pomerne jednoduchý, keďže drvivá väčšina zamestnancov používa pri svojej každodennej práci digitálne zariadenia.

Zistenia projektu tiež zdôrazňujú, že pokročilé digitálne technológie sa čoraz viac využívajú vo všetkých spoločnostiach (všetkých veľkosti) v EÚ. Európski sociálni partneri uznávajú, že umelá inteligencia sa neustále vyvíja a stále sa rozvíja. Tento proces je spojený s aspektmi zamestnanosti. Zároveň sú naďalej dôležité tradičné formy bankovníctva vrátane služieb poskytovaných v miestnych pobočkách.

Využívanie umelej inteligencie v bankovom sektore tiež narástlo a v nasledujúcich rokoch bude pokračovať. Očakáva sa, že veľká časť firiem poskytujúcich finančné služby si v najbližších piatich rokoch osvojí technológiu umelej inteligencie a bude sa na ňu zameriavať veľká časť nových programov odbornej prípravy vrátane tých, ktoré financujú a poskytujú zamestnávateľia bánk.

Európski sociálni partneri v bankovom sektore vzhľadom na tieto a ďalšie zistenia vyzývajú svojich členov na národnej/odvetvovej/(nadnárodnej) podnikovej úrovni, aby naďalej zohľadňovali globálny vývoj v oblasti digitalizácie, 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 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 analýze súvisiacich účinkov, 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 vo vyššej miere 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 riadení významných vplyvov na pracovníkov vyplývajúcich zo zavedenia umelej inteligencie. Európski sociálni partneri budú takéto vplyvy monitorovať podľa vnútroštátnych právnych predpisov a zvyklostí.

Pokiaľ ide o umelú inteligencia a všetky ostatné aspekty digitálnej transformácie, ľudia zostanú v centre organizácie práce, pričom sa bude plne rešpektovať zásada „human-in-control“, podľa ktorej by mal človek ostať tým, kto má veci pod kontrolou.

Európski sociálni partneri si uvedomujú, že tieto zistenia a ich vlastné spoločné závery uvedené v tomto spoločnom vyhlásení nadväzujú na globálny a európsky vývoj (napríklad trojstranné závery MOP z roku 2021 o vplyve digitalizácie vo finančnom sektore, zákon EÚ o umelej inteligencii, DORA, GDPR, zákon o digitálnych službách, zákon o digitálnych trhoch), sú však prínosom najmä preto, že sa zameriavajú na potreby a vývoj európskeho bankového sektora a skúmajú vplyv umelej inteligencie na všetky aspekty kvality pracovných miest.

Európski sociálni partneri bankového sektora na základe všetkých uvedených skutočností zdôrazňujú zásadu „human-in-control“ a súhlasia s nasledujúcimi zásadami a postupmi s cieľom poskytnúť rámec pre úspešnú transformáciu v záujme bánk, ich zamestnancov na všetkých úrovniach, zákazníkov a ostatných zainteresovaných strán.

I. DEFINÍCIA UMELEJ INTELIGENCIE

Európski sociálni partneri chápu umelú inteligenciu ako strojový systém navrhnutý tak, aby fungoval s rôznou úrovňou autonómie, ktorý môže po nasadení vykazovať adaptabilitu a ktorý pre explicitné alebo implicitné ciele odvodzuje zo vstupných údajov, ktoré dostáva, ako generovať výstupy, ako napríklad predpovede, obsah, odporúčania alebo rozhodnutia, ktoré môžu ovplyvniť fyzické alebo virtuálne prostredie ([Akt Európskej komisie o umelej inteligencii z roku 2024](#)).

Systémy umelej inteligencie možno rozpoznať najmä podľa troch hlavných znakov, hoci nemusia byť úplné:

- Sú nezávislé, a teda schopné vykonávať úlohy a rozhodovať sa bez ľudského vedenia.
- Sami sa učia, dokážu sa samovzdelávať a neustále sa zlepšovať.
- Majú prístup k veľkým objemom údajov, z ktorých sa môžu sami učiť.

II. UMELÁ INTELIGENCIA V BANKOVOM SEKTORE – SÚČASNÝ STAV

Európski sociálni partneri v jednotlivých sektoroch berú na vedomie, že počet prípadov využitia umelej inteligencie rastie. To si vyžaduje včasné a rýchle zapojenie sociálnych partnerov na príslušnej úrovni prostredníctvom všetkých dostupných nástrojov sociálneho dialógu, ako sa uvádza v preambule, do jeho využívania, vykonávania a priebežného monitorovania.

Európski sociálni partneri sa okrem účinkov 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) zameriavajú najmä na súčasné a budúce prípady využitia súvisiace s ľudskými zdrojmi vrátane plánovania a rozvoja personálu (napr. nasadenie personálu, plánovanie, zosúladenie požiadaviek a kompetenčných profilov), výber a marketing personálu (napr. robotický nábor, predbežný výber uchádzačov, vyhľadávanie potenciálnych zamestnancov na báze umelej inteligencie) a analýza ľudí (napr. výkonnosť, angažovanosť, dobré životné podmienky), pričom sa po celý čas zabezpečuje zodpovedné, transparentné a nezaujaté využívanie systémov umelej inteligencie.

III. UMELÁ INTELIGENCIA V BANKOVOM SEKTORE – ZODPOVEDNÉ VYUŽÍVANIE

Vzhľadom na rastúci výskyt umelej inteligencie a osobitné výzvy súvisiace s takmer „black box“ 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 ako sa uvádza v preambule) na zvládnutie akéhokoľvek vplyvu umelej inteligencie na pracovné podmienky, riadenie, rozhodovanie a ochranu údajov pracovníkov.

Európski sociálni partneri podporujú sociálny dialóg s cieľom vypracovať a zaviesť spoločné opatrenia na podporu transformácie pracovných miest a zabezpečiť príležitosti na zvyšovanie úrovne zručností a rekvalifikáciu v prípadoch, kedy 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 súkromie, bezpečnosť a etické otázky, ako je napríklad zaujatosť pri rozhodovaní. Banky musia zabezpečiť, aby aplikácie, ktoré využívajú systémy umelej inteligencie, boli transparentné, spravodlivé a nestranné, a zamestnanci musia zabezpečiť ich primerané používanie.

Spravodlivá umelá inteligencia sa vzťahuje na vývoj a používanie umelej inteligencie, ktorá nielen predchádza zaujatosti, ale aj 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, diverzity a inklúzie,
- podporovali spravodlivosť a rozhodnutia bez zaujatosti na základe jedného alebo viacerých faktorov, ako je rasa, pohlavie, náboženstvo alebo sociálno-ekonomický pôvod,
- chránili súkromie a bezpečnosť, pričom osobné údaje používané v systémoch umelej inteligencie sa zhromažďujú, uchovávajú a používajú eticky a v súlade s predpismi o ochrane osobných údajov, aj pokiaľ ide o sledovanie, vyhľadávanie a monitorovanie,
- zabezpečili transparentnosť a pochopenie rozhodovacích procesov a vplyvov systémov umelej inteligencie a umožnili ľudský dohľad, zásah v prípade potreby a „právo na vysvetlenie“ rozhodnutí prijatých pomocou algoritmov alebo modelov strojového učenia,
- posilnili ľudskú aktivitu a zodpovednosť, pričom ľudia si ponechajú kontrolu nad systémami umelej inteligencie, ako aj zodpovednosť za ich činnosť a výsledky,
- umožnili pracovníkom, aby sa stali gramotnými 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 interakcii medzi človekom a strojom.

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 medzi človekom a strojom, vrátane používania zariadení. Používanie 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. ORGANIZÁCIA PRÁCE A ASPEKTY ZAMESTNANOSTI V OBLASTI UMELEJ INTELEGENCIE

A. BEZPEČNOSŤ A OCHRANA ZDRAVIA

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

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

Tieto hodnotenia zahŕňajú príslušné 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 (EU-OSHA), ako 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 zvyšovanie úrovne zručností a rekvalifikáciu, aby mali zamestnanci aktuálne zručnosti, a aby sa predišlo nedostatku kvalifikovanej pracovnej sily, najmä v čase demografických výziev a exponenciálneho technologického rozvoja/rozvoja informačných technológií. Nárast využívania umelej inteligencie a digitalizácie vyvoláva potrebu neustáleho prispôbovania zručností a celoživotného vzdelávania všetkých zamestnancov bankového sektora.

Pokiaľ ide o odbornú prípravu, zamestnávateľa by mali počas pracovného času poskytovať potrebnú odbornú prípravu na prispôbenie sa novým technológiám. V rámci poradenstva v oblasti zvyšovania úrovne zručností a rekvalifikácie a kariérneho poradenstva vyzývame zamestnávateľov a zamestnancov, aby odbornú prípravu vykonávali podľa možnosti počas pracovného času. V oboch prípadoch majú zamestnanci rovnaké práva a prístup, a to s dostatočným predstihom pred odbornou prípravou. Vzhľadom na význam odbornej prípravy a digitálneho vývoja v tejto oblasti európski sociálni partneri dôrazne vyzývajú Európsku komisiu a národné vlády, aby túto odbornú prípravu financovali.

Zamestnávateľa aj odborové organizácie budú informovať svojich členov o význame odbornej prípravy a rozvoja kompetencií. Jednou z priorít, ktorou by sa mali spoločne zaoberať zamestnávateľa aj odbory, by mala byť 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 zamestnancov bankového sektora a ich vyhliadky na zamestnanie.

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. Zahŕňa to aj kolektívne práva uvedené 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 nespravodlivých predsudkov a diskriminácie (vrátane medzisektorovej) a účasti pracovníkov, ako sa uvádza v preambule.

A. OBMEDZENIE POUŽÍVANIA NÁSTROJOV DOHL'ADU

Hoci umelá inteligencia spolu s informačnými a komunikačnými technológiami môže uľahčiť pracovné procesy a obmedziť opakujúce sa a únavné úlohy, neustále sa vyvíjajúce technológie monitorovania a dohľadu (vrátane geolokalizácie) môžu tiež vytvárať nadmerné kontroly, zasahovať do súkromia (vrátane práv na údaje), zvyšovať tlak na individuálny výkon a ovplyvňovať pracovné vzťahy.

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

Rozhodnutia týkajúce sa používania a analýzy týchto nástrojov musí vo všetkých prípadoch prijímať človek, čím sa dodržiava zásada „human-in-control“, a musia podliehať vopred stanovenému postupu i neustálemu sociálnemu dialógu a kolektívnemu vyjednávaniu.

B. ALGORITMICKÉ ROZHODOVANIE

Zamestnanci by mali mať právo na to, aby sa na nich nevzťahovali rozhodnutia, ktoré ich právne a významne ovplyvňujú výlučne a výhradne na základe automatizovaných premenných. Napríklad profilovanie, výber zamestnancov, interné povyšovanie, zmeny funkcií a profesijných tried, systém sankcií a hodnotenie výkonnosti vždy podliehajú zásade „human-in-control“. 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 a zabezpečí sa nepretržitý sociálny dialóg o príslušných aspektoch dôsledkov algoritmického rozhodovania spoločností, ako sa uvádza v preambule.

C. OCHRANA ÚDAJOV A KYBERNETICKÁ BEZPEČNOSŤ

Zamestnávateľ je povinný prijať opatrenia na zabezpečenie 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. na úrovni EÚ v GDPR (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), v zákone o umelej inteligencii, v zákone DORA, ako aj vo vnútroštátnych právnych predpisoch, v politike/bankových predpisoch týkajúcich sa etiky, v doložkách o dôvernosti a bezpečnosti vydaných zamestnávateľom a vo všetkých ďalších podobných doložkách uvedených v kolektívnych a/alebo individuálnych zmluvách. Zamestnanci sú zodpovední za prijatie vhodných opatrení na zabezpečenie ochrany údajov používaných a spracúvaných na pracovné účely.

Zamestnávateľ zabezpečí, aby boli zavedené primerané úrovne 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 národnej/odvetvovej/podnikovej úrovni.

Každý zber údajov o zamestnancoch sa musí uskutočňovať v súlade s príslušnými právnymi predpismi na európskej a vnútroštátnej úrovni vrátane zásad relevantnosti, nadbytočnosti, transparentnosti a proporcionality.

Citlivé údaje, ako napríklad obsah osobných e-mailov, konverzácie a sledovanie polohy, fyzické zdravie alebo psychická či emocionálna pohoda alebo členstvo v odboroch, by sa nemali zhromažďovať, pokiaľ vnútroštátne právne predpisy alebo kolektívne zmluvy neustanovujú inak.

Údaje pracovníkov sa nesmú predávať. Z pravidla o predaji údajov so súhlasom všetkých strán môžu existovať výnimky. Individuálny súhlas však nestačí.

VII. ZAVEDENIE, MONITOROVANIE A HODNOTENIE TOHTO SPOLOČNÉHO VYHLÁSENIA

Ako sa uvádza v preambule, sociálny dialóg na všetkých úrovniach vrátane kolektívneho vyjednávania predstavuje účinný a pozitívny nástroj na zavedenie tohto spoločného vyhlásenia.

Monitorovanie a hodnotenie jeho vykonávania budú uskutočňovať európski sociálni partneri vrátane nepretržitého dialógu v rámci sociálneho dialógu v jednotlivých sektoroch. Zahŕňa to hodnotenie osvedčených postupov.

VIII. ĎALŠÍ POSTUP/NASLEDUJÚCE KROKY

Nepretržitý sociálny dialóg a kolektívne vyjednanie sú veľmi účinným a pozitívnym nástrojom na riešenie aspektov zamestnanosti v oblasti umelej inteligencie.

Európski sociálni partneri sa spolu so svojimi členmi zaväzujú podporovať toto spoločné vyhlásenie najlepším možným spôsobom na európskej, národnej, odvetvovej a (nadržodnej) podnikovej úrovni.

Európski sociálni partneri na tento účel žiadajú Európsku komisiu, aby preložila spoločné vyhlásenie do všetkých jazykov EÚ s cieľom uľahčiť jeho šírenie, zviditeľnenie a prijatie na týchto rôznych úrovniach.

Európski sociálni partneri bankového sektora dôrazne vyzývajú sociálnych partnerov v jednotlivých sektoroch na národnej 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 spolu so svojimi členmi monitorovať proces vykonávania spoločného vyhlásenia a sú naďalej pripravení diskutovať o nových otázkach a trendoch a o tom, ako môžu sociálni partneri na príslušnej úrovni najlepšie riešiť príležitosti a výzvy. Európski sociálni partneri vykonajú úplné hodnotenie tohto spoločného vyhlásenia na konci svojho pracovného programu na roky 2025 - 2026.

* * *

Podpísané 14. mája 2024 v Bruseli

Michael Budolfson
Prezident, UNI Europa Finance

Jens Thau
**Predseda Európskej bankovej federácie -
Bankového výboru pre európske sociálne
záležitosti**

Elke Maesová
Viceprezidentka, UNI Europa Finance

Michael Kammas
**Podpredseda Európskej bankovej federácie
- Bankového výboru pre európske sociálne
záležitosti**

William Portelli
**Koordinátor sociálneho dialógu v
bankovníctve, UNI Europa Finance**

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, Európska skupina pre
sporiteľne a retailové bankovníctvo**