



14 mayo 2024



DECLARACIÓN CONJUNTA SOBRE LOS ASPECTOS LABORALES DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL REALIZADA POR LOS AGENTES SOCIALES EUROPEOS EN EL SECTOR BANCARIO¹

¹ Traducción no oficial realizada por la secretaría de acción sindical internacional de CCOO Servicios

PREÁMBULO

Teniendo en cuenta las anteriores declaraciones conjuntas de los interlocutores sociales europeos para el sector bancario de los últimos cinco años, en particular:

- Noviembre de 2017: Declaración conjunta sobre el teletrabajo en el sector bancario europeo,
- Noviembre de 2018: Declaración conjunta sobre el impacto de la digitalización en el empleo.
- Diciembre 2021: Declaración Conjunta sobre Trabajo Remoto y Nuevas Tecnologías,

Y el proyecto conjunto financiado por la Comisión Europea, de dos años de duración, “La banca en 2030: ¿Cómo darán forma las tendencias globales actuales y especialmente la inteligencia artificial (IA) al futuro de la industria bancaria europea y 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 introducido nuevos desafíos y oportunidades. Las conclusiones del estudio 'La Banca en 2030' han mostrado cómo ciertas megatendencias globales no sólo han afectado sino que también han cambiado el sector bancario europeo. Algunos cambios ya estaban en marcha, pero fueron acelerados por la pandemia de Covid19. La pandemia obligó a los trabajadores bancarios (y a los propios bancos) a interactuar con los clientes de forma remota, lo que provocó un fuerte aumento en el número de clientes que utilizan aplicaciones móviles y banca por Internet. Esta medida fue relativamente fácil, ya que la gran mayoría de la fuerza laboral utiliza dispositivos digitales en su trabajo diario.

Los resultados del proyecto también ponen de relieve que las tecnologías digitales avanzadas se utilizan cada vez más en todas las empresas (de todos los tamaños) en la UE. Los interlocutores sociales europeos reconocen que la IA evoluciona y sigue desarrollándose continuamente. Los aspectos laborales acompañan este proceso. Al mismo tiempo, las formas tradicionales de banca, incluidos los servicios ofrecidos en 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 una buena parte de las empresas de servicios financieros hayan adoptado la tecnología de IA en los próximos cinco años y será un gran foco de atención de los nuevos programas de formación, incluidos los financiados y proporcionados por los bancos empleadores.

Teniendo en cuenta estas y otras conclusiones, los interlocutores sociales europeos de la industria bancaria alentamos a nuestros respectivos miembros a nivel nacional/sectorial/empresa (multinacional) a seguir teniendo en cuenta los avances globales en digitalización, en particular la Inteligencia Artificial.

Los bancos están introduciendo cada vez más en el lugar de trabajo diferentes aplicaciones que utilizan Inteligencia Artificial. Es esencial que los interlocutores sociales del sector bancario en todos los niveles relevantes aprovechen las herramientas disponibles a través del diálogo social, incluida la negociación colectiva, en relación con el uso, la implementación 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 el seguimiento y el 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 otros sistemas, plataformas y procesos digitalizados está dando lugar a importantes transformaciones del trabajo y de su organización, incluso mediante la automatización de tareas rutinarias, el aumento de las capacidades humanas y la creación de formas de trabajo nuevas y más basadas en datos.

En este sentido, y dado que la organización del trabajo es responsabilidad del empleador, los interlocutores sociales europeos confirman la relevancia del diálogo social (incluidas la información y la consulta) y la negociación colectiva para gestionar los importantes impactos sobre los trabajadores derivados de la introducción de la IA. Los interlocutores sociales europeos supervisarán dichos impactos de acuerdo con la legislación y las costumbres nacionales.

Cuando se trata de IA y todos los demás aspectos de la transformación digital, los seres humanos se mantendrán en el centro de la organización del trabajo, con pleno respeto por el principio de control humano.

Los interlocutores sociales europeos son conscientes de que estos hallazgos y sus propias conclusiones conjuntas establecidas en esta Declaración Conjunta se suman a los desarrollos globales y europeos (por ejemplo, las conclusiones tripartitas de la OIT de 2021 sobre el impacto de la digitalización en el sector financiero, la Ley de IA de la UE, DORA, GDPR, Ley de Servicios Digitales, Ley de Mercados Digitales) pero aportan un valor añadido, al centrarse especialmente en las necesidades y la evolución del sector bancario europeo, investigando 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 de 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, clientes y demás partes interesadas implicadas.

I. DEFINICIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Los interlocutores sociales europeos entienden por Inteligencia Artificial (IA) un sistema basado en máquinas diseñado para funcionar con distintos niveles de autonomía, que puede mostrar adaptabilidad tras su despliegue y que, para objetivos explícitos o implícitos, infiere, a partir de las entradas que recibe, cómo generar resultados como predicciones, contenidos, recomendaciones o decisiones que puedan influir en entornos físicos o virtuales (Ley de IA de la Comisión Europea de 2024).

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

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

II INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL SECTOR BANCARIO – SITUACIÓN ACTUAL

Los interlocutores sociales sectoriales europeos toman nota de que los usos de la IA están aumentando. Esto exige una participación oportuna y rápida de los interlocutores sociales al nivel apropiado, a través de todas las herramientas de diálogo social disponibles, como se describe en el Preámbulo, en su uso, implementación y supervisión continua.

Además de los efectos sobre los empleados de las nuevas herramientas de servicios bancarios en materia de previsión (por ejemplo, asesoramiento en tiempo real sobre negociación en los mercados financieros) y análisis (por ejemplo, detección de fraudes, gestión de riesgos y personalización de productos), los interlocutores sociales europeos se centran principalmente en los casos de uso actuales y futuros relacionados con los recursos humanos, incluida la planificación y el desarrollo del personal (por ejemplo, el despliegue de personal, la planificación, la adecuación de los requisitos y los perfiles de competencia), la selección de personal y la comercialización (por ejemplo, la contratación automatizada, la preselección de candidatos, la búsqueda de empleados potenciales basada en la IA), y el análisis de las personas (por ejemplo, el rendimiento, el compromiso, el bienestar), garantizando en todo momento un uso responsable, transparente e imparcial de los sistemas de IA.

III. INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL SECTOR BANCARIO – UN USO RESPONSABLE

Con el aumento de la IA y los desafíos particulares de los procesos casi de caja negra que requieren un enfoque específico en los resultados de la IA, los interlocutores sociales europeos del sector bancario recuerdan que es esencial aprovechar las herramientas y procesos de diálogo social en todos los niveles apropiados (y como se describe en el Preámbulo) para gestionar cualquier impacto de la IA en las condiciones de trabajo, la gestión, la toma de decisiones y la privacidad de los datos de los trabajadores.

Los interlocutores sociales europeos fomentan el diálogo social con el fin de desarrollar y poner en marcha acciones conjuntas para apoyar la transición laboral y garantizar las oportunidades de recualificación/actualización 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 seguir activamente la evolución y mitigar los riesgos que potencialmente plantea la IA para la privacidad de los datos, la seguridad y las preocupaciones éticas, como el sesgo en la toma de decisiones. Los bancos deben garantizar que las aplicaciones que utilizan sistemas de inteligencia artificial sean transparentes, justas e imparciales, y los empleados deben asegurarse de que se utilicen en consecuencia.

La IA justa se refiere al desarrollo y uso de la Inteligencia Artificial que no solo evita los prejuicios sino que también prioriza y respeta activamente los derechos humanos fundamentales, con sistemas de IA que se diseñan, implementan y operan de una manera que tiene como objetivo:

- Promover la no discriminación, especialmente en materia de igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión.
 - Promover la justicia y las decisiones libres de prejuicios basados en uno o varios factores como raza, género, religión o el origen socioeconómico.
 - Proteger la privacidad y la seguridad, recopilando, almacenando y utilizando los datos personales utilizados en los sistemas de IA de forma ética y de conformidad con las normas de privacidad de datos, también en lo que respecta a la vigilancia, el seguimiento y el seguimiento.
 - Garantizar la transparencia y la comprensión de los procesos de toma de decisiones y los impactos de los sistemas de IA, permitiendo la supervisión humana, la intervención cuando sea necesario y el «derecho a explicación» de las decisiones tomadas con algoritmos o modelos de aprendizaje automático.
 - Potenciar la agencia y la responsabilidad humanas, manteniendo los humanos el control sobre los sistemas de IA y responsabilidad por sus acciones y resultados.
 - Permitir que los trabajadores se familiaricen con la IA.
 - Respetar la dignidad y la autonomía humanas, no violar los derechos humanos ni las libertades y mejorar las capacidades humanas en lugar de reemplazarlas.
 - Preservar la seguridad y protección de los trabajadores en las interacciones hombre/máquina.

IV. DIÁLOGO SOCIAL, NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y DERECHOS SINDICALES COLECTIVOS

La Inteligencia Artificial no debería dar lugar a ningún cambio en los términos y condiciones de empleo más allá de los que rigen la interfaz hombre/máquina, incluido el uso de equipos. El uso de la IA por parte de un banco es objeto de seguimiento continuo a través del diálogo social y la negociación colectiva, como se describe en el Preámbulo y de conformidad con la legislación nacional. La libertad sindical 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 empleador es responsable de la salud y seguridad ocupacional de todos los empleados y lugares de trabajo, de acuerdo con la Directiva de la UE 89/391EEC 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 periódicamente evaluaciones conjuntas de riesgos de seguridad y salud en el trabajo (SST) que incluyan los efectos de la gestión algorítmica debido a su imprevisibilidad inherente, ya que estos sistemas dependen de un procesamiento de datos complejo y tienen una tendencia a reducir la participación humana en la toma de decisiones.

Estas evaluaciones involucran a las representaciones de los trabajadores pertinentes, de acuerdo con las leyes nacionales y las prácticas de diálogo social, y están vinculadas a procesos que garantizarán que cualquier inquietud sobre riesgos sea atendida con prontitud por el empleador.

EU OSHA, así como las autoridades nacionales de OSHA, han publicado orientaciones sobre el impacto de la inteligencia artificial en la seguridad y salud en el trabajo. Los interlocutores sociales europeos piden a todas las partes interesadas supervisar periódicamente estos desarrollos y adaptar colectivamente las políticas a los nuevos desarrollos y conocimientos.

B. FORMACIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS DIGITALES

El desarrollo de competencias es una oportunidad valiosa para que los empleados se reciclen o actualicen y sigan siendo relevantes, y para evitar la escasez de mano de obra calificada, especialmente en tiempos de desafíos demográficos y desarrollo exponencial de la tecnología y la IA. El uso creciente de la Inteligencia Artificial y la creciente digitalización están impulsando la necesidad de una adaptación constante de habilidades y un aprendizaje permanente para todos los empleados del sector bancario.

En términos de formación, los empresarios deben proporcionar la formación necesaria para adaptarse a las nuevas tecnologías, durante el horario laboral. En cuanto a la mejora de las cualificaciones y la orientación profesional, se anima a las empresas y a los empleados a que, siempre que sea posible, impartan la formación durante el horario laboral.. En ambas situaciones, los empleados se benefician de los mismos derechos y acceso y con suficiente antelación a la formación. Dada la importancia de la formación y los avances digitales en este campo, los interlocutores sociales europeos alientan encarecidamente a la Comisión Europea y a los gobiernos nacionales a financiar dichas formaciones.

Tanto los empleadores como los sindicatos comunicarán a sus miembros la importancia de la formación y el desarrollo de competencias. Una capacitación adecuada, con énfasis en la adquisición de nuevas habilidades necesarias para la era digital y la adaptación a las nuevas realidades laborales, debería ser una de las prioridades que deben abordar conjuntamente tanto los empleadores como los sindicatos. Los planes

colectivos de formación también deberían incluir acciones que ayuden a reducir la brecha digital y mejorar la empleabilidad de los empleados del sector bancario y perspectivas de empleo.

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 de acuerdo con la legislación aplicable y los convenios colectivos. Esto también incluye los derechos colectivos descritos en el Preámbulo.

Los interlocutores sociales europeos se esfuerzan por lograr un uso responsable, ético y transparente de todas las formas de IA (incluida la IA generativa) y de gestión algorítmica, libre de prejuicios y discriminaciones injustas (incluida la interseccional), y de la participación de los trabajadores, 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, puede facilitar los procesos de trabajo y limitar las tareas repetitivas y tediosas, las tecnologías de seguimiento y vigilancia en constante evolución (incluida la geolocalización) también pueden crear controles excesivos, invadir la privacidad (incluidos los derechos sobre los datos), aumentar presión sobre el desempeño individual y afectan las relaciones laborales.

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

En todos los casos, las decisiones relativas al uso y análisis de estas herramientas deben ser tomadas por un ser humano, respetando así el principio de control humano, y deben seguir un proceso predeterminado con diálogo social y negociación colectiva continuos.

B. TOMA DE DECISIONES ALGORITMICAS

Los empleados deben tener derecho a no estar sujetos a decisiones que les afecten legal y significativamente basadas única y exclusivamente en variables automatizadas. Por ejemplo, la elaboración de perfiles, la selección de personal, la promoción interna, los cambios de función y nivel profesional, el sistema de sanciones y las evaluaciones de desempeño están siempre sujetos al principio de control humano. Cada empleado 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.

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

C. PROTECCIÓN DE DATOS Y CIBERSEGURIDAD

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

El empleador, junto con todos los empleados pertinentes, debe cumplir y respetar las disposiciones legales aplicables descritas, por ejemplo, por el RGPD (Reglamento general de protección de datos) a nivel de la UE, la Ley de IA, DORA, así como la legislación nacional, la política de ética/regulación bancaria, las cláusulas de confidencialidad y seguridad emitidas por el empleador, y cualesquiera otras cláusulas similares contenidas en convenios colectivos y/o contratos individuales. Las partes empleadoras son responsables de tomar las medidas adecuadas para garantizar la protección de los datos utilizados y tratados con fines profesionales.

El empleador garantiza que existen niveles de seguridad adecuados, teniendo en cuenta la privacidad del empleado, y que cualquier sistema de seguimiento se ajusta a la legislación europea y nacional aplicable o al convenio colectivo a nivel nacional/sectorial/de empresa.

Cualquier recopilación de datos sobre empleados debe realizarse de conformidad con la legislación pertinente a nivel europeo y nacional, incluidos los principios de relevancia, no excesividad, transparencia y proporcionalidad.

No se deben recopilar datos confidenciales, como el contenido de correos electrónicos personales, conversaciones y seguimiento de ubicación, salud física o bienestar psicológico o emocional o afiliación sindical, a menos que la legislación nacional o los convenios colectivos dispongan otra cosa.

Los datos de los trabajadores no deben 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.

Como se afirma en el Preámbulo, el diálogo social a todos los niveles, incluida la negociación colectiva, representa una herramienta eficaz y positiva para presentar esta Declaración Conjunta.

Los interlocutores sociales europeos llevarán a cabo el seguimiento y la evaluación de su aplicación, incluido un diálogo continuo en el marco de las reuniones del Diálogo Social Sectorial. Esto incluye la evaluación de las mejores prácticas.

viii. AVANZANDO / PRÓXIMOS 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, con sus miembros, se comprometen a promover esta Declaración Conjunta de la mejor manera posible a nivel europeo, nacional, sectorial y de empresas (multinacionales).

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 estos distintos niveles.

Los interlocutores sociales europeos del sector bancario alientan encarecidamente a los interlocutores sociales sectoriales a nivel nacional a hacer uso de las posiciones conjuntas acordadas en esta Declaración Conjunta. Cuando corresponda, esta invitación se extiende a los actores colectivos a nivel de empresa, incluidos los interlocutores sociales y comités de empresa europeos

Los interlocutores sociales europeos supervisarán, con sus miembros, el proceso de implementación de la Declaración Conjunta y permanecerán abiertos a debatir nuevas cuestiones y tendencias, y cómo los interlocutores sociales pueden abordar mejor las oportunidades y los desafíos en el nivel adecuado. Los interlocutores sociales europeos llevarán a cabo una evaluación completa de esta Declaración Conjunta hacia finales de su Programa de Trabajo 2025-2026.

Firmado en Bruselas el 14 de mayo de 2024

Michael Budolfson
President, UNI Europa Finance

Elke Maes
Vice-President, UNI Europa Finance

William Portelli
**Coordinator of the Banking Social Dialogue,
UNI Europa Finance**

Angelo Di Cristo
Head of Department, UNI Finance

Maureen Hick
Director, UNI Europa Finance

Jens Thau
**Chairman, European Banking Federation -
Banking Committee for European Social
Affairs**

Michael Kammas
**Vice-Chairman, European Banking
Federation - Banking Committee for
European Social Affairs**

Sébastien de Brouwer
Deputy CEO, European Banking Federation

Nina Schindler
**CEO, European Association of Cooperative
Banks**

Peter Simon
**Managing Director, European Savings and
Retail Banking Group**