

ΤΕΧΝΗΤΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

Ι. Εισαγωγή

Ια) Έννοια και βασικές διαστάσεις της Τεχνητής Νοημοσύνης (TN)

Τεχνητή Νοημοσύνη ονομάζεται η ικανότητα ενός υπολογιστικού συστήματος να αναπαράγει γνωστικές λειτουργίες οι οποίες συνδέονται με τον ανθρώπινο νου, όπως η μάθηση, ο σχεδιασμός και η δημιουργικότητα.

Μέσω ειδικών προγραμμάτων και αλγορίθμων, οι υπολογιστές μπορούν πλέον να «μαθαίνουν» από δεδομένα, να επεξεργάζονται μεγάλο όγκο πληροφοριών, να λαμβάνουν αποφάσεις ή να δίνουν απαντήσεις προσομοιώνοντας την ανθρώπινη σκέψη.

Κεντρική τεχνολογία πίσω από τη σύγχρονη **TN** είναι η Μηχανική Μάθηση (Machine Learning), δηλαδή σύνολα αλγορίθμων που βελτιώνουν την απόδοσή τους όσο «εκπαιδεύονται» με περισσότερα δεδομένα.

Μια ιδιαίτερα προηγμένη κατηγορία της είναι η Βαθιά Μάθηση (Deep Learning), όπου τεχνητά «νευρωνικά δίκτυα» είναι σε θέση να μαθαίνουν πολύπλοκα μοτίβα (π.χ. αναγνώριση εικόνων ή φωνής).

Σήμερα, γίνεται πλέον λόγος για τη «Γενετική **TN**» (Generative **AI**), δηλαδή για συστήματα που μπορούν να παράγουν πρωτότυπο περιεχόμενο (κείμενο, εικόνες, κ.λπ.) βάσει των δεδομένων πάνω στα οποία έχουν εκπαιδευτεί. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι τα μεγάλα γλωσσικά μοντέλα, όπως το ευρύτερα γνωστό ChatGPT.

Ας σημειωθεί ότι η σημερινή **TN** είναι κατά κανόνα «εξειδικευμένη» (narrow **AI**): σχεδιάζεται για συγκεκριμένες εργασίες (π.χ. αξιολόγηση πιστοληπτικής ικανότητας, αξιολόγηση υποψηφίων για προσλήψεις, αξιολόγηση εργασιακής απόδοσης κ.λπ.) και όχι ως γενική νοημοσύνη, όπως αυτή ενός ανθρώπου.

Συνοψίζοντας,

- ✓ η **TN** αποτελεί ένα σύνολο τεχνολογιών που επιτρέπουν στις μηχανές να «καταλαβαίνουν» το περιβάλλον τους, να επιλύουν προβλήματα και να δρουν προς επίτευξη συγκεκριμένων στόχων, με έναν τρόπο που προσομοιάζει στην ανθρώπινη επίδοση, αλλά που -προς το παρόν- λειτουργεί στοχευμένα και εξειδικευμένα.
- ✓ η **TN** διαφέρει από το παραδοσιακό λογισμικό, γιατί μπορεί να μαθαίνει και να προσαρμόζεται, αυξάνοντας, έτσι, τις δυνατότητες και ταυτόχρονα τους κινδύνους της.

Ιβ) Η Εποχή της Τεχνητής Νοημοσύνης και οι προκλήσεις της έχουν ήδη ξεκινήσει

Η εποχή της **TN** έχει ήδη ξεκινήσει και οι αλλαγές σε όλους τους τομείς ανθρώπινης δραστηριότητας εξελίσσονται με ταχύ ρυθμό, καθώς, η χρήση της, αυξάνεται ραγδαία. Ιδιαίτερα με την εμφάνιση του ChatGPT, το ενδιαφέρον για την **TN** εκρήγνυται μεταξύ των εταιριών, κυρίως μάλιστα στον χρηματοπιστωτικό - τραπεζικό τομέα.

Ήδη η συντριπτική πλειοψηφία των τραπεζών υιοθετεί λύσεις **TN**. Εκτιμάται ότι το 83% των ευρωπαϊκών τραπεζών την χρησιμοποιεί, όταν, πριν 6 χρόνια, ήταν λιγότερες από το 50%. Το ποσοστό αυτό αγγίζει το 98%, αν συμπεριληφθούν και όσες βρίσκονται σε δοκιμαστικό στάδιο εφαρμογής.

Οι επιχειρήσεις, με προεξάρχουσες τις τράπεζες, επενδύουν και θα συνεχίσουν να επενδύουν εντατικά σε **TN** αποβλέποντας σε:

- ✓ **αυξημένη αποτελεσματικότητα,**
- ✓ **αυτοματοποίηση και βελτίωση υπηρεσιών,**
- ✓ **μείωση κόστους και**
- ✓ **ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους.**

Οι λόγοι για τους οποίους οι τράπεζες επιδιώκουν (και αποκομίζουν) οφέλη από την **TN** δεν ταυτίζονται, προφανώς, με τα συμφέροντα, τις ανάγκες και τις επιδιώξεις των εργαζομένων τους.

Σίγουρα, υπάρχουν θετικές, αλλά και σημαντικά αρνητικές παράμετροι που ήδη απασχολούν τους εργαζόμενους και το συνδικαλιστικό κίνημα του κλάδου.

Έτσι, τα συνδικάτα οφείλουν να αναλύσουν δεδομένα και να παραθέσουν ζητούμενα, αναζητώντας διεξόδους, ταυτόχρονα, προτείνοντας και λύσεις στα προβλήματα που στη γέννηση κάθε τι νέου νομοτελειακά ενσκήπτουν.

Η ανάδειξη της **TN** στην πορεία εισόδου και κορύφωσης επιρροής της στην καθημερινότητα εργασίας και γενικότερα της ζωής μας επιβάλλεται να εμπεριέχει κυρίαρχα και την κοινωνική σκοπιά. Οπτική γωνία, με ανθρωποκεντρικό και συμπεριληπτικό αποτύπωμα, που θα λαμβάνει υπόψη, τις ζωτικές ανάγκες των εργαζομένων και το πώς θα παράγεται πραγματική αξία

για τους πολίτες. Διότι το μέλλον της εργασίας, πέραν της ενισχυμένης τεχνολογικής του υπόστασης, οφείλει πρωτίστως να είναι ανθρώπινο.

Ωστε, η **TN**, συν τω χρόνω εφαρμογή της, να οδηγεί, όχι στην απόσυρση του ανθρώπου, αλλά στην αναβάθμισή του. Να τον συμπληρώνει και όχι να τον αντικαθιστά. Να μη χρησιμοποιείται, απλά, ως ακόμα μία ευκαιρία μείωσης του λειτουργικού κόστους, εντατικοποίησης της εργασίας, αντικατάστασης θέσεων εργασίας και εμβάθυνσης της ανισότητας. Αντιθέτως, να προστατεύει και να ενδυναμώνει το ανθρώπινο δυναμικό σε ένα περιβάλλον συνεχούς καινοτομίας, εξέλιξης και προόδου.

Χρειάζονται, λοιπόν, σοβαρά αντίβαρα για να μην μετατραπεί η TN εφόδιο μόνο για λίγους, που θα την κατέχουν και θα τη χρησιμοποιούν, στρέφοντάς την, ουσιαστικά, σε βάρος των πολλών, εργαζομένων και πολιτών.

Και αυτό είναι κάτι που πρέπει να γίνει άμεσα, και όχι μελλοντικά, διότι οι αλλαγές θα προκύψουν πολύ γρήγορα και, αν δεν ληφθούν τα απαραίτητα μέτρα, ανησυχητικά.

Σύμφωνα με πρόσφατες διεθνείς μελέτες, **στις προηγμένες οικονομίες, περίπου το 60% των θέσεων εργασίας μπορεί να επηρεαστεί από την TN.** Περίπου οι μισές δυνητικά επηρεαζόμενες θέσεις εργασίας μπορεί να ωφεληθούν από την ενσωμάτωσή της, ενισχύοντας την παραγωγικότητα και αναβαθμίζοντας τις δεξιότητες. Για τις άλλες θέσεις, οι εφαρμογές της **TN** μπορεί να εκτελούν βασικές εργασίες που πραγματοποιούνται στην παρούσα φάση από ανθρώπους, γεγονός που ίσως μείωνε τη ζήτηση εργασίας, οδηγώντας σε χαμηλότερους μισθούς και λιγότερες προσλήψεις, ενώ δεν θα πρέπει να διαφεύγει της προσοχής μας πως κάποιες από τις θέσεις αυτές, ενδέχεται να εξαφανιστούν.

Αντίθετα, στις αναδυόμενες αγορές και στις χώρες χαμηλού εισοδήματος, η έκθεση σε TN αναμένεται να είναι 40% και 26%, αντίστοιχα.

Αυτά τα ευρήματα, υποδηλώνουν ότι οι αναδυόμενες αγορές και οι αναπτυσσόμενες οικονομίες αντιμετωπίζουν λιγότερες άμεσες συνέπειες από την **TN**. Ταυτόχρονα, πολλές από αυτές τις χώρες δεν διαθέτουν την υποδομή ή το εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό για να αξιοποιήσουν τα οφέλη της, αυξάνοντας με την πάροδο του χρόνου τον κίνδυνο επιδείνωσης της τεχνολογικής και της γενικότερης ανισότητας μεταξύ των εθνών.

Ενδέχεται επίσης, να δούμε πόλωση εντός εισοδηματικών κλιμακίων, με τους εργαζόμενους που μπορούν να αξιοποιήσουν την TN να βλέπουν αύξηση στην παραγωγικότητα και κατά συνέπεια στους μισθούς τους, έναντι όσων δεν μπορούν να την παρακολουθήσουν, με αποτέλεσμα να υπολείπονται. Αυτό αποτελεί ένα σοβαρό ζήτημα που χρήζει επίλυσης.

Οι έρευνες δείχνουν ότι η **TN** μπορεί να βοηθήσει τους λιγότερο έμπειρους εργαζόμενους να βελτιώσουν την παραγωγικότητά τους πιο γρήγορα εφόσον υπάρξει η κατάλληλη ανάπτυξη δεξιοτήτων. Οι νεότεροι εργαζόμενοι μπορεί να είναι πιο εύκολο να αξιοποιήσουν τις ευκαιρίες, ενώ οι μεγαλύτεροι σε ηλικία εργαζόμενοι πιθανά θα δυσκολευτούν να προσαρμοστούν.

Υπάρχουν βέβαια πολλά ερωτήματα που πρέπει να απαντηθούν, όπως:

- ✓ Πώς θα επανασχεδιάσουμε και θα προστατεύσουμε τις θέσεις εργασίας που θα μετασχηματιστούν από την ΤΝ;
- ✓ Τι όρους αμοιβής και εργασίας θα διασφαλίσουμε στο νέο εργασιακό περιβάλλον;
- ✓ Πώς θα επενδύσουμε στις δεξιότητες;
- ✓ Πώς θα μοιραστούν τα οφέλη από τις εφαρμογές ΤΝ και πώς θα αποτρέψουμε/ελαχιστοποιήσουμε τις αρνητικές συνέπειές της;
- ✓ Πώς θα χρησιμοποιήσουμε τον χρόνο που θα εξοικονομηθεί από την ΤΝ;
- ✓ Ποιος, πότε και με τι κριτήρια θα παίρνει τις αποφάσεις εφαρμογής της ΤΝ;
- ✓ Θα υπάρχει έγκαιρη αξιολόγηση δυνητικών συνεπειών, έλεγχος και συν-απόφαση από τα συνδικάτα και γενικότερα από τους κοινωνικούς εταίρους;

Οι ουσιαστικές απαντήσεις σε αυτά τα ερωτήματα είναι αυτές που θα κρίνουν το αποτέλεσμα.

II. Τεχνητή Νοημοσύνη και τραπεζικός κλάδος

IIα) Οι τρέχουσες εφαρμογές

Η ΤΝ είναι εδώ, αποτελώντας πλέον, μέρος της νέας πραγματικότητας στον τραπεζικό κλάδο. Η σταδιακή χρήση της σε βασικές λειτουργίες του χρηματοπιστωτικού - τραπεζικού συστήματος σηματοδοτεί την αρχή μιας νέας περιόδου στον εν λόγω τομέα της οικονομίας.

Ήδη σήμερα, οι εφαρμογές της ΤΝ καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα τραπεζικών λειτουργιών, τόσο σε επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών όσο και στις εσωτερικές διαδικασίες και την κανονιστική συμμόρφωση. Βάσει πρόσφατης έκθεσης της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών, **οι ευρωπαϊκές τράπεζες χρησιμοποιούν συστήματα ΤΝ σε τομείς όπως:**

- ✓ **πρόληψη της απάτης** (συστήματα ανίχνευσης απάτης με ΤΝ αναλύουν σε πραγματικό χρόνο τις συναλλαγές για ύποπτα μοτίβα, βοηθώντας στον έγκαιρο εντοπισμό απάτης στις κάρτες ή στις OnLine πληρωμές),
- ✓ **ανίχνευση ξεπλύματος χρήματος** (αλγόριθμοι «μαθαίνουν» από ιστορικά δεδομένα να επισημαίνουν ύποπτες δραστηριότητες, βελτιώνοντας τη συμμόρφωση των τραπεζών με το ρυθμιστικό πλαίσιο),
- ✓ **αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση πελατών** π.χ. με ψηφιακούς βοηθούς chatbot εφαρμογές και εικονικούς συμβούλους, που μπορούν να απαντούν αυτόματα σε συνήθεις ερωτήσεις πελατών ή να καθοδηγούν τους χρήστες σε συναλλαγές. Τέτοια συστήματα βελτιώνουν την εμπειρία του πελάτη, αναλαμβάνοντας τα απλούστερα αιτήματα έτσι ώστε οι υπάλληλοι να επικεντρώνονται σε πιο σύνθετες ανάγκες,

- ✓ κανονιστική συμμόρφωση (π.χ. αυτόματος έλεγχος αναφορών),
- ✓ αξιολόγηση πιστοληπτικής ικανότητας πελατών και διαχείριση χαρτοφυλακίων/επενδύσεων τους. Οι λεγόμενοι robo-advisors (αυτόματοι επενδυτικοί σύμβουλοι) είναι αλγοριθμικά συστήματα που αναλαμβάνουν τη διαχείριση χαρτοφυλακίων ή παρέχουν συμβουλές στους πελάτες, βελτιστοποιώντας τις επενδύσεις βάσει των προτιμήσεων και του προφίλ ρίσκου του πελάτη,
- ✓ στις χρηματοπιστωτικές αγορές, η αυτοματοποιημένη διαπραγμάτευση (algorithmic trading) κάνει χρήση **TN** για ταχύτατη λήψη αποφάσεων αγοράς/πώλησης, αξιοποιώντας μοτίβα αγοράς που εντοπίζει ο αλγόριθμος,
- ✓ ταυτοποίηση νέων πελατών (ψηφιακό onboarding) μέσω συστημάτων αναγνώρισης προσώπου/εγγράφων,
- ✓ αυτοματοποιημένη επεξεργασία εγγράφων (π.χ. αναγνώριση κειμένου σε αιτήσεις),
- ✓ παροχή προσωποποιημένων προσφορών στους πελάτες (αναλύοντας τις ανάγκες/συνήθειές τους),
- ✓ συστήματα διαχείρισης κινδύνων (με αξιοποίηση τεχνικών μηχανικής μάθησης για να βελτιώσουν τα μοντέλα αξιολόγησης κινδύνου, λ.χ. καθυστερήσεων δανείων),
- ✓ διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού, όπου αξιοποιούνται εργαλεία **TN** για φιλτράρισμα βιογραφικών ή για αξιολόγηση εργασιακής απόδοσης, αν και αυτά τα εργαλεία εγείρουν σοβαρά ζητήματα διαφάνειας και δικαιοσύνης.

Συνολικά, οι τρέχουσες εφαρμογές **TN** στις τράπεζες βελτιώνουν την αποτελεσματικότητα και μειώνουν το λειτουργικό κόστος. Για παράδειγμα, η αυτοματοποίηση διαδικασιών και η μείωση ανθρώπινων λαθών μέσω **TN** έχει εκτιμηθεί ότι αποφέρει σημαντική εξοικονόμηση πόρων στις μεγάλες διεθνείς τράπεζες.

Ωστόσο, η ενσωμάτωση αυτών των τεχνολογιών προϋποθέτει σημαντικές επενδύσεις σε υποδομές, κυβερνοασφάλεια και κανονιστική συμμόρφωση, ώστε η χρήση της **TN** να είναι δίκαιη και ασφαλής.

Ήδη οι τράπεζες στη χώρα μας, κυρίως βέβαια οι συστημικές, έχουν εντάξει στα προγράμματα ψηφιακού μετασχηματισμού τους τη χρήση της **TN** με σκοπό την έξυπνη και διατηρήσιμη ανάπτυξη εργασιών και την επαναλαμβανόμενη οργανική κερδοφορία τους.

IIβ) Οι νέες τάσεις στις εφαρμογές Τεχνητής Νοημοσύνης

Η χρήση της **TN** στον χρηματοπιστωτικό τομέα βρίσκεται σε φάση ραγδαίας ανάπτυξης.

Μελέτες αγοράς καταγράφουν ότι ο τραπεζικός κλάδος παγκοσμίως πρωτοστατεί στην υιοθέτηση γενετικής **TN**. Σε πρόσφατη παγκόσμια έρευνα, σχεδόν 6 στους 10 τραπεζίτες δήλωσαν ότι έχουν ήδη ενσωματώσει κάποια εφαρμογή GenAI

στις διαδικασίες τους, ενώ οι υπόλοιποι σχεδιάζουν να το πράξουν στα επόμενα 2 χρόνια. Μάλιστα, το 98% των υψηλόβαθμων στελεχών τραπεζών που συμμετείχαν ανέφεραν ότι έχουν ειδικό προϋπολογισμό για έργα **TN** την επόμενη χρονιά. Αυτή η τάση υπογραμμίζει ότι οι τράπεζες προετοιμάζονται να επεκτείνουν τις λύσεις **TN** σε όλους τους τομείς λειτουργίας τους. Παράλληλα, παρατηρείται διεύρυνση των εργασιών που μπορούν να αυτοματοποιηθούν ή να υποβοηθηθούν από αυτήν.

Ουσιαστικά, μπαίνουμε σε μια νέα εποχή ψηφιοποίησης, με ταχύτερη υιοθέτηση της TN και διαρκώς αυξανόμενο εύρος καθηκόντων που αναλαμβάνουν οι αλγόριθμοι. Για παράδειγμα, νέες εφαρμογές χρησιμοποιούν Βαθιά Μάθηση για να βελτιώσουν την ανάλυση μεγάλων δεδομένων (Big Data), παρέχοντας στις Τράπεζες τη δυνατότητα να διαμορφώσουν πιο ακριβή προγνωστικά μοντέλα (π.χ. συμπεριφοράς των πελατών ή τάσεων της αγοράς).

Επίσης, ο συνδυασμός της **TN** με άλλες τεχνολογίες (π.χ. το Internet of Things, το blockchain) δημιουργεί σύνθετα οικοσυστήματα, όπου οι τράπεζες μπορούν να διαχειρίζονται δεδομένα από διάφορες πηγές σε πραγματικό χρόνο.

Σημαντική εξέλιξη αποτελεί και το ρυθμιστικό πλαίσιο που διαμορφώνεται σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Ο Κανονισμός για την TN, γνωστός ως «AI Act», θεσπίζει ενιαίους κανόνες για την ανάπτυξη και χρήση συστημάτων TN σε όλα τα κράτη-μέλη, συμπεριλαμβανομένου και του χρηματοπιστωτικού τομέα. Βασικός στόχος είναι να αντιμετωπιστούν οι κίνδυνοι της **TN** σε ότι αφορά στην ασφάλεια, στην υγεία, στα θεμελιώδη δικαιώματα των πολιτών, εν κατακλείδι, να προστατευθούν υπέρτατες αξίες όπως η δημοκρατία, το κράτος δικαίου, η κοινωνική συνοχή.

Το AI Act υιοθετεί μια προσέγγιση βασισμένη στο «επίπεδο κινδύνου» των εφαρμογών **TN**:

- ✓ απαγορεύει συγκεκριμένες χρήσεις της που θεωρούνται απαράδεκτες (π.χ. social scoring πολιτών),
- ✓ επιβάλλει αυστηρές προϋποθέσεις σε εφαρμογές «υψηλού κινδύνου» (όπου εντάσσονται, μεταξύ άλλων, συστήματα αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας και τιμολόγησης ασφαλίσεων υγείας/ζωής),
- ✓ απαιτεί διαφάνεια σε εφαρμογές όπως τα chatbots (ώστε ο πελάτης να γνωρίζει ότι συνομιλεί με μηχανή και όχι με άνθρωπο),
- ✓ προβλέπει μεγαλύτερη ευελιξία μόνο για τις εφαρμογές **TN** «χαμηλού κινδύνου».

Σημειώνεται ότι αναμένονται από τις αρμόδιες Εποπτικές Αρχές των τραπεζών κατευθυντήριες οδηγίες για την εφαρμογή του Κανονισμού **TN**. Αυτές οι εξελίξεις στο ρυθμιστικό επίπεδο είναι κρίσιμες, διότι θα θέσουν το νομοκανονιστικό πλαίσιο εντός του οποίου οι τράπεζες θα μπορούν να αξιοποιούν την **TN**, με δικλίδες ασφαλείας που αφορούν τόσο τους καταναλωτές όσο και -ως ένα βαθμό- τους εργαζομένους.

Μια ακόμα τάση είναι η ανάπτυξη εσωτερικών πολιτικών «Υπεύθυνης **TN**» από τις ίδιες τις τράπεζες. Μεγάλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα δημιουργούν ομάδες διακυβέρνησης **TN** (AI governance) και εσωτερικά φόρουμ, όπου εξετάζουν διεξοδικά

τις επιπτώσεις κάθε νέας εφαρμογής **TN** στην εργασία και στους πελάτες. Για παράδειγμα, αναφέρεται ότι μεγάλη ιταλική τράπεζα (Intesa Sanpaolo) έχει συγκροτήσει «εσωτερικό φόρουμ για την **TN**», που διασφαλίζει ότι η τεχνολογία αναπτύσσεται με «μηχανισμούς υπεύθυνης χρήσης» (responsible AI).

Στην Ευρώπη, αναπτύσσονται ήδη πρακτικές στον κλάδο, που δείχνουν ότι ο κοινωνικός διάλογος στο εσωτερικό των επιχειρήσεων αρχίζει να λαμβάνει υπόψη την **TN**: εργοδότες και εργαζόμενοι συζητούν εκ των προτέρων πώς θα εφαρμοστεί η τεχνολογία, θέτοντας κανόνες για την επιμόρφωση του προσωπικού και την τήρηση ηθικών προτύπων (ethics) στη χρήση αλγορίθμων.

Συνολικά, οι διαφαινόμενες τάσεις σηματοδοτούν ένα μέλλον όπου η TN θα είναι ολοένα και περισσότερο παρούσα σε κάθε πτυχή της τραπεζικής καθημερινότητας.

Τα οφέλη για τις Τράπεζες από τις εφαρμογές TN είναι προφανή. Μένει να δούμε πώς θα υπάρξουν (και με ποιους όρους) οφέλη και για τους εργαζόμενους.

III. Τεχνητή Νοημοσύνη και εργασία: δυνατότητες και κίνδυνοι

Η **TN** αναμένεται να επιφέρει σημαντικές αλλαγές στην εργασία στον κλάδο μας.

Ενώ οι τράπεζες επωφελούνται από βελτιωμένες επιδόσεις και νέα εργαλεία, η μεγάλη πρόκληση είναι η τεχνολογία αυτή να αξιοποιηθεί συμπληρωματικά προς τον άνθρωπο, ώστε να διατηρήσει τον έλεγχο ο ίδιος.

Πολλοί ειδικοί εκτιμούν ότι η **TN** θα ενισχύσει παρά θα αντικαταστήσει τις περισσότερες θέσεις εργασίας, δηλαδή θα αυτοματοποιήσει επιμέρους υποχρεώσεις, επιτρέποντας στους εργαζόμενους να επικεντρωθούν σε καθήκοντα υψηλότερης αξίας.

Ωστόσο, αναγνωρίζεται ότι οι εργαζόμενοι με χαμηλότερο επίπεδο δεξιοτήτων ή σε πιο μονότονες εργασίες είναι οι πιο ευάλωτοι στην αυτοματοποίηση.

Μετά βεβαιότητας προκύπτει ότι η αυξανόμενη χρήση της TN θα δημιουργήσει την ανάγκη απόκτησης νέων δεξιοτήτων από τους εργαζόμενους. Οι Τράπεζες οφείλουν να προσφέρουν στο σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού τους τη δυνατότητα, τους χρόνους, τους πόρους και την αναγνώριση να αποκτήσουν τις απαραίτητες δεξιότητες. Υπάρχουν, άλλωστε, σαφείς οικονομικοί και λειτουργικοί λόγοι ώστε οι Τράπεζες να λάβουν σοβαρά υπόψη όλα τα παραπάνω και να προχωρήσουν με ταχύ ρυθμό προς τη σωστή και δίκαιη κατεύθυνση.

Παράλληλα, η TN, μέσα από την αύξηση της αποδοτικότητας – παραγωγικότητας, μπορεί να οδηγήσει σε εξοικονόμηση χρόνου για τους εργαζόμενους και σε μείωση συνολικά του χρόνου εργασίας στις Τράπεζες, χωρίς μείωση αποδοχών, σε 35 ώρες την εβδομάδα ή ακόμη και σε τετραήμερες

εβδομάδες εργασίας. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα να δημιουργηθούν περισσότερες ευκαιρίες στους εργαζόμενους ώστε να έχουν περισσότερο ελεύθερο χρόνο εκτός εργασίας και σαφώς καλύτερη ισορροπία μεταξύ της επαγγελματικής και της προσωπικής τους ζωής.

Όλα, βέβαια, θα εξαρτηθούν από το πώς θα αξιοποιηθούν τα σημαντικά οφέλη αποδοτικότητας - παραγωγικότητας από τις εφαρμογές ΤΝ: Θα μεταφραστούν σε κοινωνικό όφελος (π.χ. λιγότερες ώρες εργασίας, αναβαθμισμένες θέσεις/ρόλοι και δεξιότητες, καλύτερες αμοιβές) ή μόνο σε αύξηση των εταιρικών κερδών και των κερδών των μετόχων;

Σε αυτό ακριβώς το σημείο, ο ρόλος και ο λόγος των συνδικάτων, όπως και του σχετικού πλαισίου ρύθμισης καθίσταται καθοριστικός. Τα συνδικάτα θα πρέπει να δώσουν άμεσες απαντήσεις στις σοβαρές προκλήσεις και τους ποικίλους κινδύνους για τους εργαζομένους, προτείνοντας, όπως ήδη ειπώθηκε, λύσεις. Με τους αρμόδιους φορείς της Πολιτείας να μεριμνούν ταυτόχρονα, νομοθετικά και ελεγκτικά.

Τα συνδικάτα και οι εκπρόσωποί τους, μαζί με το σύνολο των εργαζομένων, οφείλουν να γνωρίζουν τους βασικούς κινδύνους, συνάμα, βέβαια, να τους αντιμετωπίζουν έγκαιρα και αποτελεσματικά σε κάθε εργασιακό χώρο.

Ειδικότερα αφορούν:

- i. **Απώλεια Θέσεων Εργασίας και Αλλαγή Ρόλων:** Εκτιμάται ότι τα επόμενα χρόνια, καθώς η **ΤΝ** θα επιλαμβάνεται εργασιών που σήμερα εκτελούνται από ανθρώπους, ενδέχεται να περισσεύει προσωπικό σε ορισμένες λειτουργίες (π.χ. ταμίες, back-office). Στον τραπεζικό κλάδο, μελέτες έχουν προειδοποιήσει ότι εκατοντάδες χιλιάδες τραπεζοϋπάλληλοι διεθνώς θα μπορούσαν να επηρεαστούν την επόμενη 5ετία. Είναι πιθανό οι εργασιακοί ρόλοι να μετασχηματιστούν ριζικά: καθήκοντα ρουτίνας θα εκλείψουν, ενώ θα απαιτούνται νέες δεξιότητες (π.χ. διαχείριση συστημάτων **ΤΝ**, ανάλυση δεδομένων). Αυτό γεννά την ανάγκη για επανακατάρτιση και αναβάθμιση δεξιοτήτων των εργαζομένων, προκειμένου να μην μείνουν πίσω όσοι σήμερα εκτελούν εργασίες που προσφέρονται για αυτοματοποίηση. Αν η μετάβαση δεν γίνει ομαλά, υπάρχει κίνδυνος διεύρυνσης ανισοτήτων: εργαζόμενοι χαμηλής ειδίκευσης ίσως βρεθούν χωρίς εναλλακτικό ρόλο, ενώ όσοι έχουν γνώσεις πληροφορικής θα ευνοηθούν.
- ii. **Άγχος και Εντατικοποίηση της Εργασίας:** Υπαρκτός κίνδυνος είναι και η αύξηση της πίεσης στους εργαζόμενους. Η **ΤΝ** μπορεί να εντατικοποιήσει την εργασία με διάφορους τρόπους: π.χ. μέσω αλγοριθμικής διαχείρισης, όπου ένα σύστημα θέτει ρυθμούς και στόχους (Key Performance Indicators-KPIs) σε πραγματικό χρόνο. Ήδη, εργαζόμενοι σε call centers αναφέρουν ότι λογισμικά παρακολουθούν τη διάρκεια και την ποιότητα των κλήσεων τους, πιέζοντάς τους για συνεχή βελτίωση. Η **ΤΝ** θα μπορούσε να επεκτείνει τέτοιες πρακτικές, οδηγώντας σε αυξημένο εργασιακό στρες και συνεχή επιτήρηση. Υπάρχει κίνδυνος, με άλλα λόγια, ο εργαζόμενος να μετατραπεί σε «προέκταση» της μηχανής, καλούμενος να συμβαδίσει με ρυθμούς που υπαγορεύουν οι αλγόριθμοι. Αν δεν τεθούν όρια, η διαρκής πίεση για υψηλότερη αποδοτικότητα

- παραγωγικότητα μπορεί να αυξήσει το (ήδη υψηλό) άγχος και την εργασιακή εξουθένωση των τραπεζοϋπαλλήλων.

- iii. **Επιτήρηση, Προσωπικά Δεδομένα και Ιδιωτικότητα:** Τα συστήματα **TN** συχνά απαιτούν τεράστιο όγκο δεδομένων για να λειτουργήσουν αποτελεσματικά. Αυτό σημαίνει ότι οι τράπεζες θα συλλέγουν και θα αναλύουν ακόμη περισσότερα δεδομένα – όχι μόνο πελατών, αλλά και εργαζομένων (π.χ. απόδοσης, συμπεριφοράς σε εφαρμογές, ακόμα και βιομετρικά δεδομένα για πρόσβαση σε συστήματα). Υπάρχει λοιπόν ανησυχία για πιθανή παραβίαση της ιδιωτικότητας των εργαζομένων, εάν η χρήση τέτοιων τεχνολογιών δεν είναι απόλυτα διαφανής και σύμφωνη με το νομικό πλαίσιο. Η προστασία των προσωπικών δεδομένων αποτελεί θεμελιώδες δικαίωμα στην ΕΕ, και οποιαδήποτε χρήση **TN** που συλλέγει δεδομένα εργαζομένων πρέπει να υπόκειται σε αυστηρούς κανόνες διαφάνειας, συγκατάθεσης και αναγκαιότητας.
- iv. **Μεροληψία και Αδιαφάνεια στις Αποφάσεις:** Οι αλγοριθμικές αποφάσεις ενέχουν τον κίνδυνο σφαλμάτων ή προκαταλήψεων (bias). Τα μοντέλα **TN**, αν εκπαιδεύονται σε δεδομένα που περιέχουν μεροληψία, μπορεί να την αναπαράγουν ή και να την ενισχύσουν. Αυτό είναι ανησυχητικό όχι μόνο για τις αποφάσεις για τους πελάτες (π.χ. ένας μεροληπτικός αλγόριθμος μπορεί δυσανάλογα να απορρίπτει αιτήσεις δανείων από συγκεκριμένες πληθυσμιακές ομάδες), αλλά και για τις εσωτερικές αποφάσεις που αφορούν σε εργαζομένους: π.χ. αξιολόγηση απόδοσης, προαγωγές ή προσλήψεις με τη βοήθεια **AI**. Εάν οι αποφάσεις αυτές ληφθούν από «μαύρα κουτιά» χωρίς ανθρώπινη κρίση, οι εργαζόμενοι πιθανώς να αντιμετωπίσουν άδικες ή ανεξήγητες κρίσεις. Η έλλειψη διαφάνειας αυτών των μοντέλων κάνει δύσκολη την αμφισβήτηση τέτοιων αποφάσεων – πώς π.χ. μπορεί ένας εργαζόμενος να αντικρούσει μια αξιολόγηση αν δεν γνωρίζει πώς η **AI** κατέληξε σε αυτήν; Συνεπώς, υπάρχει ανάγκη για ανθρώπινη εποπτεία.
- v. **Ψηφιακός Αναλφαβητισμός και Αποκλεισμός:** Καθώς η τράπεζα της νέας εποχής απαιτεί προσωπικό με ψηφιακές δεξιότητες, υπάρχει ο κίνδυνος κάποιοι εργαζόμενοι (ιδίως μεγαλύτερης ηλικίας ή με λιγότερες τεχνικές γνώσεις) να αισθανθούν αποκλεισμένοι ή ανεπαρκείς. Ο ρυθμός με τον οποίο εξελίσσεται η **TN** είναι ταχύς, και χωρίς την κατάλληλη συστηματική υποστήριξη/εκπαίδευση, ένα μέρος του προσωπικού μπορεί να δυσκολευτεί να προσαρμοστεί. Αυτό όχι μόνο απειλεί την επαγγελματική τους εξέλιξη, αλλά μπορεί να δημιουργήσει και κλίμα ανασφάλειας ή χαμηλού ηθικού στο χώρο εργασίας. Οι εργαζόμενοι που δεν λαμβάνουν τις απαραίτητες γνώσεις ίσως δουν το ρόλο τους να περιθωριοποιείται. Εδώ είναι κρίσιμο να υπάρξει συστηματική επένδυση των τραπεζών στο υφιστάμενο ανθρώπινο δυναμικό τους (αντί να το θεωρούν αναλώσιμο και να ψάχνουν τα «έτοιμα ταλέντα» στην αγορά) και προγράμματα διά βίου μάθησης, ώστε η μετάβαση στην ψηφιακή τραπεζική να μην αφήσει κανέναν πίσω. Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να αποκτήσουν νέες δεξιότητες ώστε να καθοδηγούν αλγόριθμους και να μεταφράζουν τεχνολογικές δυνατότητες σε ανθρώπινη αξία. Να αποκτήσουν ψηφιακή οξυδέρκεια και κατανόηση των δυνατοτήτων της **TN**, της μηχανικής μάθησης και των αυτοματισμών. Καθώς η

τεχνολογία θα κάνει όλο και περισσότερα πράγματα για τους εργαζόμενους, ένα άλλο σύνολο δεξιοτήτων που θα έχει αυξανόμενη ζήτηση είναι οι ανθρώπινες δεξιότητες, δηλαδή δημιουργικότητα, ενσυναίσθηση, συνεργασία, επίλυση προβλημάτων κ.λπ.

vi. **Γενικότερες επιπτώσεις της ΤΝ που έμμεσα αφορούν τους εργαζομένους.**

Για παράδειγμα, τυχόν κυβερνοεπιθέσεις ή αστοχίες στα συστήματα **ΤΝ** μπορεί να διαταράξουν τη λειτουργία μιας τράπεζας και να φέρουν πίεση στο προσωπικό (αποκατάσταση λειτουργίας, διαχείριση κρίσεων). Η φήμη της τράπεζας μπορεί να πληγεί από λάθη της **ΤΝ**, κάτι που μακροπρόθεσμα επηρεάζει και την εργασιακή ασφάλεια. Επιπλέον, ένα ευρύτερο κοινωνικό ζήτημα είναι η παραπληροφόρηση και χειραγώγηση: η **ΤΝ** θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί κακόβουλα (π.χ. phishing με deepfakes), επηρεάζοντας την εμπιστοσύνη του κοινού στις ψηφιακές υπηρεσίες, με την ανάκτηση της εμπιστοσύνης να πέφτει εν πολλοίς στους ώμους των εργαζομένων στην πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης.

Συνολικά, οι παραπάνω προκλήσεις καταδεικνύουν ότι χωρίς οριοθέτηση και ανθρώπινο έλεγχο, η **ΤΝ** μπορεί να οδηγήσει σε εργασιακή ανασφάλεια, εντατικοποίηση και διάβρωση δικαιωμάτων. Δεν πρόκειται απλώς για ένα «τεχνικό» θέμα, αλλά για ζήτημα εργασιακών σχέσεων και δικαιοσύνης.

Στη βάση αυτή, είναι απαραίτητη η οργανωμένη και συστηματική παρέμβαση του συνδικαλιστικού κινήματος, ώστε να προληφθούν ή έστω να μετριαστούν οι αρνητικές συνέπειες και να διασφαλιστεί ότι οι εργαζόμενοι θα είναι δικαιούχοι -και όχι θύματα- της τεχνολογικής προόδου.

IV. Τεχνητή Νοημοσύνη και συνδικάτα: Οι θέσεις της Ο.Τ.Ο.Ε.

Τα θέματα που πρέπει να αντιμετωπίσουν τα συνδικάτα σε σχέση με την **ΤΝ** είναι εξίσου πολυδιάστατα και πολύπλοκα, όσο είναι οι μορφές, οι δυνατότητες και οι προκλήσεις της διαφαινόμενης νέας τεχνολογικής πραγματικότητας.

Μια πρώτη, ενδεικτική ατζέντα, θα μπορούσε να είναι:

- ✓ **Προαγωγή του Κοινωνικού Διαλόγου, της διαβούλευσης και της διαπραγμάτευσης.** Με έγκαιρη και περιεκτική διαβούλευση πάνω σε κάθε project **ΤΝ** στην κάθε τράπεζα. Τόσο με τις εργοδότης τράπεζες και την Ένωσή τους, στο πλαίσιο του θεσμοθετημένου από την **Κλαδική Σύμβαση Εργασίας 2025 – 2027 Κοινωνικού Διαλόγου**, όσο και με, την έχουσα την ευθύνη της ομαλής λειτουργίας του τραπεζικού ανταγωνισμού, Πολιτεία.
- ✓ **Υποχρεωτικές μελέτες επιπτώσεων στην εργασία, στις δεξιότητες, στις ίσες ευκαιρίες** των νέων εφαρμογών **ΤΝ**, πριν αυτές υιοθετηθούν.
- ✓ **Εγγυήσεις διαφάνειας, με πρόσβαση στα αλγοριθμικά δεδομένα** και παραδοχές, ιδίως για συστήματα στοχοθεσίας, αξιολόγησης απόδοσης και

επιλογής προσωπικού. Σε διαφορετική περίπτωση, θα έχουμε ακραία διεύρυνση του διευθυντικού δικαιώματος.

- ✓ **Ρήτρες στις Σ.Σ.Ε. για υπεύθυνη και ηθική χρήση της ΤΝ**, με διασφάλιση ίσης μεταχείρισης, συμπερίληψης, αποφυγής διακρίσεων.
- ✓ **Ρήτρες επανακατάρτισης και αναβάθμισης δεξιοτήτων για εργαζόμενους** σε θέσεις που θίγονται από νέες εφαρμογές ΤΝ, με τη δημιουργία ειδικών αποθεματικών και προγραμμάτων εκπαίδευσης από τις τράπεζες.
- ✓ **Διμερείς επιτροπές συστηματικής παρακολούθησης-αξιολόγησης** εφαρμογών ΤΝ σε κάθε τράπεζα
- ✓ **Παρακολούθηση** (και με κατάλληλη νομική υποστήριξη) **της ορθής εφαρμογής των προβλέψεων του EU AI Act** που αφορούν στα δικαιώματα των εργαζομένων.
- ✓ **Συστηματική διαπραγμάτευση για τη δίκαιη διανομή των ωφελειών παραγωγικότητας/κερδών** από τις εφαρμογές ΤΝ, με καλύτερους μισθούς ή/και περισσότερο ελεύθερο χρόνο.

Για την Ο.Τ.Ο.Ε. είναι ιδιαίτερα σημαντική η από 19/5/2024 Κοινή Δήλωση των Ευρωπαίων Κοινωνικών Εταίρων του κλάδου. Γι' αυτό και επιδίωξή μας ήταν, είναι και θα παραμένει η εξειδίκευσή της «για τις επιμέρους εργασιακές διαστάσεις της ΤΝ στον τραπεζικό κλάδο».

Οι θέσεις της Ομοσπονδίας μας, επεξεργασμένες με ιδιαίτερη ανάλυση, τεκμηρίωση και προσοχή, είναι οι εξής:

«Οι ψηφιακές εφαρμογές και σε κάθε περίπτωση όσες οδηγούν σε σημαντικές οργανωτικές αναδιαρθρώσεις ή/και εμπεριέχουν αλγοριθμικές εφαρμογές και εφαρμογές τεχνητής νοημοσύνης πρέπει να υιοθετούνται και να εφαρμόζονται μετά από:

- **έγκαιρη και συνολική συνεκτίμηση των επιπτώσεών τους σε καθεμιά από τις βασικές ποιοτικές διαστάσεις της εργασίας.** Σύμφωνα με τους βασικούς Ευρωπαϊκούς θεσμούς (Eurofound, European Commission, European Parliament), αυτές οι διαστάσεις είναι:

- ✓ η σταθερότητα και η προοπτική της εργασίας στην Τράπεζα,
- ✓ η διαμόρφωση και η διάρθρωση των αμοιβών,
- ✓ η διάρκεια και η ποιότητα του χρόνου εργασίας,
- ✓ οι αναγκαίες δεξιότητες και ευχέρειες κάθε θέσης εργασίας,
- ✓ η ένταση/εντατικοποίηση της εργασίας,
- ✓ οι υλικές συνθήκες και
- ✓ το κοινωνικό περιβάλλον της εργασίας.

- **έγκαιρη και πλήρη ενημέρωση της συλλογικής εκπροσώπησης για όλα τα παραπάνω,**

- **συστηματική διαβούλευση,** προκειμένου να αναζητούνται τα κάθε φορά κατάλληλα μέτρα που θα ελαχιστοποιούν τις αρνητικές επιπτώσεις και θα μεγιστοποιούν τις θετικές για τους εργαζόμενους και τα δικαιώματά τους, με γνώμονα τη θεμελιώδη αρχή «ο άνθρωπος έχει τον έλεγχο».

Για την Ο.Τ.Ο.Ε., σε κάθε τράπεζα, οφείλει να θεσπιστεί, μεταξύ Διοίκησης και συλλογικής εκπροσώπησης, ένα συστηματικό πλαίσιο ενημέρωσης, διαβούλευσης και περιοδικής ανατροφοδότησης για τα θέματα αυτά.

Σε κλαδικό επίπεδο, η **Επιτροπή Κοινωνικού Διαλόγου**, του σχετικού άρθρου της **Κλαδικής Σ.Σ.Ε.**, μπορεί να συγκαλείται, μετά από αίτημα οποιουδήποτε των μερών (τραπεζών, **Ο.Τ.Ο.Ε.**), για να εξετάσει:

- Μείζονος σημασίας ψηφιακές αλλαγές, που ενδιαφέρουν το σύνολο του κλάδου, για την από κοινού διερεύνηση κατάλληλων πλαισίων και δράσεων αντιμετώπισης των συνεπειών και ρύθμισης της ομαλής εφαρμογής τους.
- Κατάλληλες από κοινού δράσεις και πρωτοβουλίες συμμετοχής σε κλαδικά προγράμματα ανάπτυξης ψηφιακών κ.λπ. απαραίτητων δεξιοτήτων.
- Δράσεις και καλές πρακτικές για τη διασφάλιση των ψηφιακών δικαιωμάτων.
- Πιλοτικές δράσεις και καλές πρακτικές διεύρυνσης του ελεύθερου χρόνου και ομαλού συνδυασμού οικογενειακής και εργασιακής ζωής».

Η Ο.Τ.Ο.Ε. είναι η πρώτη πανελλαδικά Ομοσπονδία που ενέταξε στην κλαδική της Σ.Σ.Ε. ρυθμίσεις για την εφαρμογή της ΤΝ. Ειδικότερα, στην πρόσφατη Κλαδική Σύμβαση Ο.Τ.Ο.Ε. -τραπεζών 2025 - 2027 συμφωνήθηκε και το εξής Άρθρο, που αφορά στην Τεχνητή Νοημοσύνη:

«Οι Τράπεζες αναγνωρίζουν τον αυξανόμενο ρόλο της **Τεχνητής Νοημοσύνης (ΤΝ)** και δεσμεύονται να διασφαλίσουν την υπεύθυνη και δίκαιη εφαρμογή της. Η **ΤΝ** πρέπει να λειτουργεί ως εργαλείο ενίσχυσης των ανθρώπινων ικανοτήτων.

Η λήψη αποφάσεων που αφορά στην απασχόληση, στις αξιολογήσεις και στις προσλήψεις θα πρέπει να παραμένει υπό ανθρώπινη εποπτεία, διασφαλίζοντας τη διαφάνεια και την αμεροληψία.

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων των εργαζομένων και των πελατών αποτελεί βασική αρχή, με πλήρη συμμόρφωση στο Ευρωπαϊκό θεσμικό πλαίσιο.

Τα μέρη αναγνωρίζουν τον καθοριστικό ρόλο παροχής κατάλληλης εκπαίδευσης από τις τράπεζες και διαρκούς αναβάθμισης δεξιοτήτων των εργαζομένων, εξασφαλίζοντας την ομαλή προσαρμογή των εργαζομένων στις νέες τεχνολογίες.

Ο κοινωνικός διάλογος αποτελεί βασικό πυλώνα για τη διαχείριση των εργασιακών αλλαγών που επιφέρει η **ΤΝ**».

Η διάταξη αυτή αποτελεί διάταξη-πλαίσιο που μπορεί και πρέπει να εξειδικευτεί στην 3-ετία, σε επιχειρησιακό επίπεδο, ώστε να προσδιορίσει επακριβώς τα αντικείμενα και τις διαδικασίες του κοινωνικού διαλόγου, για τη διαχείριση των εργασιακών αλλαγών που επιφέρει η **ΤΝ**.

Είναι ιδιαίτερα επίσης σημαντικό να αναφερθεί ότι στην Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας του 2021, η οποία υπεγράφη μεταξύ της Γ.Σ.Ε.Ε. και των εργοδοτικών οργανώσεων της χώρας, προσαρτήθηκε ως αναπόσπαστο κομμάτι της, η «Ευρωπαϊκή Συμφωνία – Πλαίσιο για την Ψηφιοποίηση στην Εργασία», κομμάτι της οποίας είναι η ΤΝ.

Στόχος, η παροχή ενός, προσανατολισμένου στη δράση, πλαισίου για την καθοδήγηση και υποστήριξη των εργαζομένων και των εργοδοτών καθώς και των εκπροσώπων αυτών, στη χάραξη μέτρων και δράσεων που αποσκοπούν στην αξιοποίηση των ευκαιριών και την αντιμετώπιση των προκλήσεων που προκύπτουν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό στον χώρο της εργασίας, όπως και στην υποστήριξη της ανάπτυξης μιας ανθρωποκεντρικής προσέγγισης για την ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας στον κόσμο της εργασίας.

Συμπερασματικά, αξίζει να τονιστεί ότι η ΤΝ δεν είναι, από μόνη της, ούτε καλή ούτε κακή. Οι επιπτώσεις της εξαρτώνται από τον τρόπο και τον σκοπό εφαρμογής της. Εάν τα συνδικάτα καταφέρουν να έχουν λόγο και ρόλο στη διαμόρφωσή τους, θα είναι σε θέση να διασφαλίσουν ότι οι νέες τεχνολογικές εφαρμογές στον κλάδο θα οδηγήσουν σε ποιοτική εργασία, σε δίκαιη κατανομή ωφελειών της τεχνολογικής προόδου και σε βιώσιμες και χρήσιμες τραπεζικές υπηρεσίες για το κοινωνικό σύνολο.

Το συνδικαλιστικό κίνημα, θεματοφύλακας και πυλωρός εξελίξεων, ασπίδα προστασίας δικαιωμάτων και δόρυ διεκδικήσεων, με ανανεωμένο κάθε φορά και ακόμα ισχυρότερο συν τω χρόνω οπλοστάσιο γνώσεων, εμπειριών και επιχειρημάτων, θα παραμείνει εγγυητής της τόσο αναγκαίας για τη κοινωνική συνοχή και την ισόρροπη ανάπτυξη του τόπου διαβούλευσης των κοινωνικών εταίρων.

Το πιστεύουμε, το στοχεύουμε, θα το πετύχουμε.

Με ενότητα, οργάνωση και αγώνα, πάμε μπροστά.

Το φυλλάδιο αυτό είναι το αποτέλεσμα της συνεργασίας των αξιόλογων συναδέλφων που συμμετέχουν στη Γραμματεία του Χρηματοπιστωτικού Συστήματος της Ο.Τ.Ο.Ε., τους οποίους ευχαριστώ θερμά, το ίδιο, επίσης, και την Δρ. Οικονομικών Επιστημών και Επιστημονική Σύμβουλο της Ο.Τ.Ο.Ε. Βάνα Γεωργακοπούλου, για τη σημαντική και πολύτιμη συμβολή της.

Τέλος, χρήζει ιδιαίτερης αναφοράς το πλούσιο υλικό που αντλήθηκε από τη Γραμματεία Διεθνών Σχέσεων της Ο.Τ.Ο.Ε., όπως αυτό προήλθε από τα στοιχεία – συμπεράσματα της UNI – EUROPA FINANCE.

Συναδελφικά,
Για την Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Συστήματος
Ο Γραμματέας,

ΠΟΥΠΚΟΣ ΓΙΑΝΝΗΣ

Τα μέλη της Γραμματείας,

ΒΑΡΔΑΛΑ ΑΪΧΑΝ
ΒΑΣΙΛΑΚΗ ΜΕΛΑΝΙΑ
ΒΟΤΖΑΚΗ ΜΑΡΙΑ
ΔΕΔΕ ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ
ΘΕΟΔΩΡΑΚΟΠΟΥΛΟΣ ΗΛΙΑΣ
ΚΑΡΛΟΣ ΑΛΚΙΒΙΑΔΗΣ
ΚΟΥΚΟΣ ΠΑΥΛΟΣ
ΛΑΖΑΡΑΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ
ΛΑΖΑΡΟΠΟΥΛΟΥ ΓΙΩΤΑ
ΛΑΤΣΟΥΔΗΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ
ΜΑΝΤΖΑΒΑΣ ΑΝΔΡΕΑΣ
ΜΠΙΚΑΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ
ΝΙΚΕΛΛΗ ΕΛΕΝΗ
ΝΙΚΟΛΑΪΔΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ
ΠΑΠΑΧΡΗΣΤΟΣ ΒΛΑΣΙΟΣ
ΡΑΓΚΟΥΣΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ
ΣΟΡΟΚΟΣ ΓΙΑΝΝΗΣ
ΣΩΤΗΡΟΠΟΥΛΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ
ΤΖΟΒΑΡΑΣ ΔΗΜΟΣΘΕΝΗΣ
ΤΟΜΠΡΟΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ