



14 maja 2024 r.



WSPÓLNA DEKLARACJA W SPRAWIE ASPEKTÓW ZATRUDNIENIA ZWIĄZANYCH ZE SZTUCZNĄ INTELIGENCJĄ

OPRACOWANA PRZEZ EUROPEJSKICH PARTNERÓW SPOŁECZNYCH
W SEKTORZE BANKOWYM

PREAMBUŁA

Zważywszy na poprzednie wspólne deklaracje europejskich partnerów społecznych dla sektora bankowego z ostatnich pięciu lat, w szczególności następujące dokumenty:

- listopad 2017: wspólna deklaracja w sprawie telepracy w europejskim sektorze bankowym,
- listopad 2018: wspólna deklaracja w sprawie wpływu cyfryzacji na zatrudnienie,
- grudzień 2021: wspólna deklaracja w sprawie pracy zdalnej i nowych technologii,

oraz dwuletni projekt finansowany przez Komisję Europejską „Bankowość w 2030 roku: w jaki sposób obecne globalne trendy, a zwłaszcza sztuczna inteligencja (AI), będą kształtować przyszłość europejskiego sektora bankowego i jego pracowników?”,

europejscy partnerzy społeczni uzgodnili następującą nową wspólną deklarację w sprawie aspektów zatrudnienia związanych ze sztuczną inteligencją w europejskim sektorze bankowym.

Rozwój sztucznej inteligencji zrodził nowe wyzwania i możliwości. Wyniki projektu „Bankowość w 2030 roku” pokazały, w jaki sposób pewne globalne megatrendy nie tylko dotknęły, ale także przekształciły europejski sektor bankowy. Niektóre zmiany były już w toku, ale zostały przyspieszone przez pandemię Covid-19. Pandemia zmusiła pracowników banków (i same banki) do zdalnej interakcji z klientami, powodując tym samym gwałtowny wzrost liczby klientów korzystających z aplikacji mobilnych i bankowości internetowej. Ten krok był stosunkowo łatwy, ponieważ zdecydowana większość pracowników korzysta z urządzeń cyfrowych w codziennej pracy.

Wyniki projektu podkreślają również, że zaawansowane technologie cyfrowe są coraz częściej wykorzystywane we wszystkich firmach (każdej wielkości) w UE. Europejscy partnerzy społeczni przyznają, że sztuczna inteligencja nieustannie ewoluje i wciąż się rozwija. Procesowi temu towarzyszą aspekty związane z zatrudnieniem. Jednocześnie tradycyjne formy bankowości, w tym usługi oferowane w lokalnych oddziałach, pozostają ważne.

Wykorzystanie sztucznej inteligencji w sektorze bankowym również wzrosło i będzie nadal rość w nadchodzących latach. Oczekuje się, że znaczna część firm świadczących usługi finansowe wdroży technologię sztucznej inteligencji w ciągu najbliższych pięciu lat i będzie ona głównym tematem nowych programów szkoleniowych, w tym tych finansowanych i zapewnianych przez pracodawców bankowych.

Biorąc pod uwagę te i inne ustalenia, europejscy partnerzy społeczni sektora bankowego zachęcają naszych członków na poziomie krajowym / sektorowym / (wielonarodowym) do dalszego uwzględniania globalnych zmian w zakresie cyfryzacji, w szczególności sztucznej inteligencji.

Banki coraz częściej wprowadzają do miejsc pracy różne aplikacje wykorzystujące sztuczną inteligencję. Istotne jest, aby partnerzy społeczni sektora bankowego na wszystkich odpowiednich poziomach korzystali z narzędzi dostępnych w ramach dialogu społecznego, w tym rokowań zbiorowych, w odniesieniu do stosowania, wdrażania i ciągłego monitorowania sztucznej inteligencji.

Dialog społeczny na wszystkich poziomach, w tym rokowania zbiorowe, stanowi skuteczne i pozytywne narzędzie do rozwiązywania kwestii wpływu nowych technologii i cyfryzacji w miejscu pracy. Europejscy partnerzy społeczni zobowiązują się do dalszego monitorowania i analizowania związanych z tym skutków, również w odniesieniu do zróżnicowanej ewolucji modeli organizacji pracy. Wprowadzenie sztucznej inteligencji i innych cyfrowych systemów, platform i procesów prowadzi do poważnych przekształceń pracy i organizacji pracy, w tym poprzez automatyzację rutynowych zadań, zwiększanie ludzkich możliwości i tworzenie nowych i bardziej opartych na danych sposobów pracy.

W związku z tym, biorąc pod uwagę fakt, że organizacja pracy jest obowiązkiem pracodawcy, europejscy partnerzy społeczni potwierdzają znaczenie dialogu społecznego (w tym informacji i konsultacji) oraz rokowań zbiorowych w celu kierowania znaczącym wpływem na pracowników wynikającym z wprowadzenia sztucznej inteligencji. Europejscy partnerzy społeczni będą monitorować takie skutki zgodnie z krajowymi przepisami i zwyczajami.

Jeśli chodzi o sztuczną inteligencję i wszystkie inne aspekty transformacji cyfrowej, ludzie pozostaną w centrum organizacji pracy, z pełnym poszanowaniem zasady kontroli sprawowanej przez człowieka.

Europejscy partnerzy społeczni są świadomi, że te ustalenia oraz ich wspólne wnioski przedstawione w niniejszej wspólnej deklaracji stanowią uzupełnienie globalnych i europejskich wydarzeń (na przykład trójstronnych konkluzji MOP z 2021 r. w sprawie wpływu cyfryzacji na sektor finansowy, unijnej ustawy o sztucznej inteligencji, DORA, RODO, ustawy o usługach cyfrowych, ustawy o rynkach cyfrowych), ale wnoszą wartość dodaną, koncentrując się w szczególności na potrzebach i rozwoju europejskiego sektora bankowego, badając wpływ sztucznej inteligencji na wszystkie wymiary jakości pracy.

W związku z powyższym europejscy partnerzy społeczni sektora bankowego podkreślają zasadę kontroli sprawowanej przez człowieka i zgadzają się na następujące zasady i praktyki w celu zapewnienia ram dla udanej transformacji w interesie banków, ich pracowników na wszystkich szczeblach, klientów i innych zainteresowanych stron.

I. DEFINICJA SZTUCZNEJ INTELIGENCJI

Europejscy partnerzy społeczni rozumieją sztuczną inteligencję (AI) jako system oparty na maszynach, zaprojektowany do działania z różnym poziomem autonomii, który może wykazywać zdolności adaptacyjne po wdrożeniu i który, dla celów jawnych lub ukrytych, wnioskuje, na podstawie otrzymanych danych wejściowych, w jaki sposób generować dane wyjściowe, takie jak prognozy, treści, zalecenia lub decyzje, które mogą wpływać na środowisko fizyczne lub wirtualne ([ustawa Komisji Europejskiej o sztucznej inteligencji z 2024 r.](#)).

Systemy sztucznej inteligencji można rozpoznać przede wszystkim, choć nie tylko, po trzech głównych cechach:

- Są niezależne, dzięki czemu mogą wykonywać zadania i podejmować decyzje bez ludzkiego kierownictwa.
- Są samoukami zdolnymi do uczenia się i ciągłego doskonalenia.
- Mają dostęp do dużych ilości danych, z których mogą się samodzielnie uczyć.

II. SZTUCZNA INTELIGENCJA W SEKTORZE BANKOWYM – STAN OBECNY

Europejscy sektorowi partnerzy społeczni zauważają, że rośnie liczba przypadków użycia sztucznej inteligencji. Wymaga to terminowego i szybkiego zaangażowania partnerów społecznych na odpowiednim poziomie, za pomocą wszystkich dostępnych narzędzi dialogu społecznego, jak opisano w preambule, w zakresie jego stosowania, wdrażania i ciągłego monitorowania.

Oprócz wpływu nowych narzędzi usług bankowych na pracowników, jeśli chodzi o prognozowanie (np. doradztwo w sprawach handlowych na rynkach finansowych w czasie rzeczywistym) i analitykę (np. wykrywanie oszustw, zarządzanie ryzykiem i personalizacja produktów), europejscy partnerzy społeczni koncentrują się głównie na obecnych i przyszłych przypadkach użycia związanych z zasobami ludzkimi, w tym na planowaniu i rozwoju personelu (np. rozmieszczenie personelu, planowanie, dopasowanie profili wymagań i kompetencji), dobór personelu i marketing (np. robo-recruiting, wstępna selekcja kandydatów, wyszukiwanie potencjalnych pracowników w oparciu o sztuczną inteligencję) oraz analiza ludzi (np. wydajność, zaangażowanie, dobre samopoczucie), zapewniając odpowiedzialne, przejrzyste i bezstronne korzystanie z systemów sztucznej inteligencji.

III. SZTUCZNA INTELIGENCJA W SEKTORZE BANKOWYM – ODPOWIEDZIALNE WYKORZYSTANIE

W związku z rosnącą popularnością sztucznej inteligencji i specyficznymi wyzwaniami związanymi z procesami wymagającymi szczególnego skupienia się na wynikach sztucznej inteligencji europejscy partnerzy społeczni w sektorze bankowym przypominają, że konieczne jest wykorzystanie narzędzi i procesów dialogu społecznego na wszystkich odpowiednich poziomach (jak opisano w preambule) w celu zarządzania wszelkim wpływem sztucznej inteligencji na warunki pracy, zarządzanie, podejmowanie decyzji i prywatność danych pracowników.

Europejscy partnerzy społeczni zachęcają do dialogu społecznego w celu opracowania i wdrożenia wspólnych działań wspierających zmianę pracy i zapewniających możliwości przekwalifikowania się, gdy na profile zawodowe ma wpływ rosnące wykorzystanie sztucznej inteligencji i innych technologii cyfrowych.

Europejscy partnerzy społeczni zobowiązują się również do aktywnego monitorowania rozwoju i łagodzenia zagrożeń potencjalnie stwarzanych przez sztuczną inteligencję dla prywatności danych, bezpieczeństwa i kwestii etycznych, takich jak stronniczość w podejmowaniu decyzji. Banki muszą zapewnić, aby aplikacje wykorzystujące systemy sztucznej inteligencji były przejrzyste, uczciwe i bezstronne, a pracownicy muszą dopilnować, aby były one odpowiednio wykorzystywane.

Pojęcie „sprawiedliwa sztuczna inteligencja” odnosi się do rozwoju i wykorzystania sztucznej inteligencji, która nie tylko unika stronniczości, ale także szanuje i traktuje priorytetowo podstawowe prawa człowieka, z systemami sztucznej inteligencji, które są projektowane, wdrażane i obsługiwane w sposób, który ma na celu:

- promowanie eliminowania dyskryminacji, zwłaszcza w odniesieniu do kwestii równych szans, różnorodności i integracji;
- promowanie sprawiedliwości i decyzji wolnych od uprzedzeń opartych na jednym lub kilku czynnikach, takich jak rasa, płeć, religia lub pochodzenie społeczno-ekonomiczne;
- ochrona prywatności i bezpieczeństwa, gdzie dane osobowe wykorzystywane w systemach sztucznej inteligencji są gromadzone, przechowywane i wykorzystywane w sposób etyczny i zgodny z przepisami dotyczącymi prywatności danych, również w odniesieniu do nadzoru, śledzenia i monitorowania;
- zapewnienie przejrzystości i zrozumienia procesów decyzyjnych i wpływu systemów sztucznej inteligencji, umożliwiając ludzki nadzór, interwencję w razie potrzeby oraz „prawo do wyjaśnienia” decyzji podejmowanych za pomocą algorytmów lub modeli uczenia maszynowego;
- wzmocnienie ludzkiej sprawczości i odpowiedzialności, z zachowaniem przez ludzi kontroli nad systemami sztucznej inteligencji i odpowiedzialności za ich działania i wyniki;
- umożliwienie pracownikom zdobycia umiejętności korzystania ze sztucznej inteligencji;
- poszanowanie ludzkiej godności i autonomii, nienaruszanie ludzkich praw i wolności oraz zwiększanie ludzkich możliwości zamiast ich zastępowania;
- zachowanie bezpieczeństwa pracowników w interakcji człowiek-maszyna.

IV. DIALOG SPOŁECZNY, ROKOWANIA ZBIOROWE I ZBIOROWE PRAWA ZWIĄZKOWE

Sztuczna inteligencja nie powinna prowadzić do żadnych zmian w warunkach zatrudnienia poza tymi, które regulują interfejs człowiek-maszyna, w tym korzystanie ze sprzętu. Wykorzystanie sztucznej inteligencji przez bank jest przedmiotem ciągłego monitorowania poprzez dialog społeczny i rokowania zbiorowe, jak opisano w preambule i zgodnie z prawem krajowym. Wolność zrzeszania się i prawa zbiorowe pracowników, w tym do dialogu społecznego i rokowań zbiorowych, muszą być przestrzegane również w kontekście sztucznej inteligencji.

V. ASPEKTY SZTUCZNEJ INTELIGENCJI ZWIĄZANE Z ORGANIZACJĄ PRACY I ZATRUDNIENIEM

A. ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO

Pracodawca jest odpowiedzialny za bezpieczeństwo i higienę pracy wszystkich pracowników i miejsc pracy zgodnie z dyrektywą UE 89/391/EWG i odpowiednimi dyrektywami pochodnymi, ustawodawstwem krajowym i układami zbiorowymi.

Jeśli chodzi o wykorzystanie systemów sztucznej inteligencji, europejscy partnerzy społeczni zalecają regularne przeprowadzanie wspólnych ocen ryzyka w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy (BHP), które obejmują skutki zarządzania algorytmicznego ze względu na jego wbudowaną nieprzewidywalność, ponieważ systemy te opierają się na złożonym przetwarzaniu danych i mają tendencję do zmniejszania zaangażowania człowieka w podejmowanie decyzji.

Oceny te obejmują odpowiednie komitety pracownicze zgodnie z przepisami krajowymi i praktykami dialogu społecznego i są powiązane z procesami, które zapewniają, aby pracodawca niezwłocznie zajął się wszelkimi obawami dotyczącymi ryzyka.

EU OSHA, a także krajowe organy OSHA, opublikowały wytyczne dotyczące wpływu sztucznej inteligencji na bezpieczeństwo i higienę pracy. Europejscy partnerzy społeczni wzywają wszystkie zainteresowane strony do regularnego monitorowania tych zmian i wspólnego dostosowywania polityki do nowych wydarzeń i spostrzeżeń.

B. SZKOLENIA I ROZWÓJ KOMPETENCJI CYFROWYCH

Rozwój kompetencji jest cenną okazją dla pracowników do przekwalifikowania się i pozostawania na bieżąco, a także do zapobiegania niedoborom wykwalifikowanej siły roboczej, zwłaszcza w czasach wyzwań demograficznych i wykładniczego rozwoju technologii / sztucznej inteligencji. Rosnące wykorzystanie sztucznej inteligencji i postępująca cyfryzacja napędzają potrzebę ciągłego dostosowywania umiejętności i uczenia się przez całe życie wśród wszystkich pracowników sektora bankowego.

Jeśli chodzi o szkolenia, pracodawcy powinni zapewnić niezbędne szkolenia w celu dostosowania się do nowych technologii w godzinach pracy. W celu podnoszenia kwalifikacji/przekwalifikowywania się i doradztwa zawodowego pracodawcy i pracownicy są zachęceni do przeprowadzania szkoleń w godzinach pracy, o ile jest to możliwe. W obu sytuacjach pracownicy korzystają z tych samych praw i dostępu, z wystarczającym wyprzedzeniem przed szkoleniem. Biorąc pod uwagę znaczenie szkoleń i rozwoju cyfrowego w tej dziedzinie, europejscy partnerzy społeczni zdecydowanie zachęcają Komisję Europejską i rządy krajowe do finansowania takich szkoleń.

Zarówno pracodawcy, jak i związki zawodowe będą informować swoich członków o znaczeniu szkoleń i rozwoju kompetencji. Odpowiednie przekwalifikowanie, z naciskiem na zdobycie nowych umiejętności potrzebnych w erze cyfrowej i dostosowanie się do nowych realiów pracy, powinno być jednym z priorytetów, którymi powinni zająć się wspólnie zarówno pracodawcy, jak i związki zawodowe. Zbiorowe plany szkoleniowe powinny również obejmować działania mające na celu zmniejszenie przepaści cyfrowej i zwiększenie szans na zatrudnienie pracowników sektora bankowego.

VI. PRAWA CYFROWE W KONTEKŚCIE SZTUCZNEJ INTELIGENCJI

Europejscy partnerzy społeczni uważają, że rosnące wykorzystanie sztucznej inteligencji wymaga utrzymania szeregu indywidualnych i zbiorowych praw cyfrowych zgodnie z obowiązującym prawem i układami zbiorowymi pracy. Obejmuje to również prawa zbiorowe opisane w preambule.

Europejscy partnerzy społeczni dążą do osiągnięcia odpowiedzialnego, etycznego i przejrzystego wykorzystania wszystkich form sztucznej inteligencji (w tym generatywnej sztucznej inteligencji)

i zarządzania algorytmicznego, wolnego od nieuczciwych uprzedzeń i dyskryminacji (w tym intersekcyjnej) oraz udziału pracowników, jak stwierdzono w preambule.

A. OGRANICZENIE STOSOWANIA NARZĘDZI NADZORU

Podczas gdy sztuczna inteligencja, wraz z technologiami informacyjno-komunikacyjnymi, może ułatwić procesy pracy i ograniczyć powtarzalne i żmudne zadania, stale rozwijające się technologie monitorowania i nadzoru (w tym geolokalizacja) mogą również powodować nadmierną kontrolę, naruszać prywatność (w tym prawa do danych), zwiększać presję na indywidualne wyniki i wpływać na relacje w pracy.

Wykorzystanie sztucznej inteligencji do monitorowania pracowników powinno być ograniczone, przejrzyste, proporcjonalne i zgodne z obowiązującymi układami zbiorowymi oraz prawem krajowym lub lokalnym, jak stwierdzono również w preambule.

We wszystkich przypadkach decyzje związane z wykorzystaniem i analizą tych narzędzi muszą być podejmowane przez człowieka, z poszanowaniem zasady kontroli sprawowanej przez człowieka, i muszą być zgodne z wcześniej ustalonym procesem obejmującym ciągły dialog społeczny i rokowania zbiorowe.

B. ALGORYTMICZNE PODEJMOWANIE DECYZJI

Pracownicy powinni mieć prawo do niepodlegania decyzjom, które mają na nich istotny i prawny wpływ, a które są oparte wyłącznie na zautomatyzowanych zmiennych. Na przykład profilowanie, dobór personelu, awans wewnętrzny, zmiany funkcji i poziomu zaszeregowania zawodowego, system sankcji i oceny wyników zawsze podlegają zasadzie kontroli sprawowanej przez człowieka. Każdy pracownik ma prawo do wyrażenia swojej opinii oraz do zakwestionowania i odwołania się od decyzji zgodnie z obowiązującymi przepisami i praktykami w zakresie dialogu społecznego.

Partnerzy społeczni uzgadniają środki zbiorowe i zapewniają ciągły dialog społeczny na temat istotnych aspektów konsekwencji algorytmicznego podejmowania decyzji przez przedsiębiorstwa, jak stwierdzono w preambule.

C. OCHRONA DANYCH I CYBERBEZPIECZEŃSTWO

Obowiązkiem pracodawcy jest wdrożenie odpowiednich środków w celu zapewnienia ochrony danych i prywatności pracowników, a także zapewnienie, aby oprogramowanie i sprzęt pracownika były zaktualizowane i bezpieczne. Pracownik jest zobowiązany do ścisłego przestrzegania wszystkich obowiązujących zasad ochrony danych i cyberbezpieczeństwa związanych zarówno z oprogramowaniem, jak i sprzętem.

Pracodawca, wraz z wszystkimi odpowiednimi pracownikami, musi przestrzegać i szanować obowiązujące przepisy prawne określone np. przez RODO na poziomie UE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), ustawę o sztucznej inteligencji, DORA, a także ustawodawstwo krajowe, politykę etyczną / przepisy bankowe, klauzule poufności i bezpieczeństwa wydane przez pracodawcę oraz wszelkie inne podobne klauzule określone w umowach zbiorowych i/lub indywidualnych. Podmioty zatrudniające są odpowiedzialne za podjęcie odpowiednich środków w celu zapewnienia ochrony danych wykorzystywanych i przetwarzanych do celów zawodowych.

Pracodawca zapewnia odpowiedni poziom bezpieczeństwa, biorąc pod uwagę prywatność pracownika, oraz fakt, że każdy system monitorowania jest zgodny z obowiązującym prawodawstwem europejskim i krajowym lub układem zbiorowym na poziomie krajowym/sektorowym/firmowym.

Wszelkie gromadzenie danych dotyczących pracowników musi odbywać się zgodnie z odpowiednimi przepisami na szczeblu europejskim i krajowym, w tym zgodnie z zasadami adekwatności, braku nadmierności, przejrzystości i proporcjonalności.

Dane wrażliwe, takie jak treść osobistych wiadomości e-mail, rozmowy i śledzenie lokalizacji, zdrowie fizyczne, samopoczucie psychiczne lub emocjonalne lub przynależność do związków zawodowych, nie powinny być gromadzone, chyba że prawo krajowe lub układy zbiorowe stanowią inaczej.

Dane pracowników nie powinny być sprzedawane. Mogą istnieć wyjątki od zasady sprzedaży danych za zgodą wszystkich stron. Indywidualna zgoda nie jest jednak wystarczająca.

VII. WPROWADZENIE, MONITOROWANIE I OCENA NINIEJSZEJ WSPÓLNEJ DEKLARACJI

Jak stwierdzono w preambule, dialog społeczny na wszystkich poziomach, w tym rokowania zbiorowe, stanowi skuteczne i pozytywne narzędzie do wprowadzenia niniejszej wspólnej deklaracji.

Europejscy partnerzy społeczni będą prowadzić monitorowanie i ocenę jego wdrożenia, włącznie z ciągłym dialogiem w ramach spotkań Sektorowego Dialogu Społecznego. Obejmuje to ocenę najlepszych praktyk.

VIII. DAŻENIE NAPRZÓD / KOLEJNE KROKI

Ciągły dialog społeczny i rokowania zbiorowe są bardzo skutecznym i pozytywnym narzędziem radzenia sobie z pracowniczymi aspektami sztucznej inteligencji.

Europejscy partnerzy społeczni i ich członkowie zobowiązują się do promowania niniejszej wspólnej deklaracji w najlepszy możliwy sposób na poziomie europejskim, krajowym, sektorowym i (wielonarodowych) przedsiębiorstwach.

W tym celu europejscy partnerzy społeczni zwracają się do Komisji Europejskiej z prośbą o przetłumaczenie wspólnej deklaracji na wszystkie języki UE, aby ułatwić jej rozpowszechnianie, widoczność i przyjęcie na różnych poziomach.

Europejscy partnerzy społeczni sektora bankowego zdecydowanie zachęcają sektorowych partnerów społecznych na szczeblu krajowym do wykorzystania wspólnych stanowisk uzgodnionych w niniejszej wspólnej deklaracji. W stosownych przypadkach zaproszenie to obejmuje podmioty zbiorowe na poziomie przedsiębiorstwa, w tym partnerów społecznych i (europejskie) rady zakładowe.

Europejscy partnerzy społeczni i ich członkowie będą monitorować proces wdrażania wspólnej deklaracji i pozostaną otwarci na omawianie nowych kwestii i trendów oraz tego, w jaki sposób możliwości i wyzwania mogą być najlepiej rozwiązywane przez partnerów społecznych na odpowiednim poziomie. Europejscy partnerzy społeczni przeprowadzą pełną ocenę niniejszej wspólnej deklaracji pod koniec swojego programu prac na lata 2025-2026.

* * *

Podpisano w Brukseli w dniu 14 maja 2024 r.

Michael Budolfson
Przewodniczący, UNI Europa Finance

Jens Thau
**Przewodniczący, Europejska Federacja
Bankowa – Komisja Bankowa ds.
Europejskich Spraw Społecznych**

Elke Maes
Wiceprzewodniczący, UNI Europa Finance

Michael Kammas
**Wiceprzewodniczący, Europejska
Federacja Bankowa – Komitet Bankowy ds.
Europejskich Spraw Społecznych**

William Portelli
**Koordynator bankowego dialogu społecznego,
UNI Europa Finance**

Sébastien de Brouwer
**Zastępca dyrektora generalnego,
Europejska Federacja Bankowa**

Angelo Di Cristo
Dyrektor Departamentu, UNI Finance

Nina Schindler
**Dyrektor Generalny, Europejskie
Stowarzyszenie Banków Spółdzielczych**

Maureen Hick
Dyrektor, UNI Europa Finance

Peter Simon
**Dyrektor zarządzający, European Savings
and Retail Banking Group**