Majoritatea liderilor europeni din servicii financiare se așteaptă ca Inteligența Artificială Generativă să afecteze semnificativ productivitatea și să schimbe rolurile – dar multe companii încă nu au planuri de perfecționare a forței de muncă

Autor: Andrei Raţiu, Partener, Consultanţă, EY România

- **Formare profesională: 77% dintre lideri se așteaptă ca GenAI să afecteze semnificativ productivitatea și 68% prevăd că până la un sfert din toate rolurile vor avea nevoie de perfecționare în următorul an, însă mai mult de o treime (35%) nu au planuri de acțiune**
- **Cheltuieli: 60% dintre lideri au alocat capital pentru tehnologiile GenAI în ultimul an și 75% intenționează să crească cheltuielile în anul următor**
- **Roluri: 60% dintre lideri anticipează că adoptarea AI va afecta semnificativ rolurile de nivel începător, iar 35% dintre aceștia plănuiesc să încorporeze instruirea în domeniul AI în cadrul programelor de absolvire**
- **Preocupări: liderii sunt cel mai mult îngrijorați de lipsa de înțelegere a GenAI în rândul forței de muncă, de reglementările viitoare și de considerentele etice**

Liderii din sectorul serviciilor financiare din Europa se așteaptă ca tehnologiile de Inteligență Artificială Generativă (GenAI) să aducă un beneficiu extraordinar pentru productivitate, potrivit noului sondaj EY European Financial Services AI Survey, care arată că 77% dintre respondenți se pregătesc pentru un impact semnificativ asupra forței de muncă și operațiunilor lor.

Sondajul s-a derulat în octombrie 2023 și are la bază opiniile directorilor din 60 de instituții financiare europene – inclusiv firme cotate la bursă, reprezentând o capitalizare de piață agregată de 507,7 miliarde de lire sterline. Un procent de 68% dintre respondenți anticipează că aproape un sfert din toate rolurile sin sector vor necesita formare sau perfecționare în domeniul IA în următoarele șase până la 12 luni, iar 17% consideră că ar putea fi vorba de până la jumătate.

Cu toate acestea, acțiunile de creștere a productivității și de dezvoltare a forței de muncă prin formare și perfecționare rămân limitate. Mai mult de o treime dintre respondenți (35%) au declarat că nu au în prezent niciun plan pentru a-și pregăti forța de muncă în noile tehnologii GenAI, care evoluează rapid, în timp ce alți 42% au descris planurile lor ca fiind „în fază incipientă”. Adoptând o abordare mai bine definită, 12% dintre lideri au declarat că au în vedere cursuri de formare pentru anumite grupuri de angajați și doar 10% au declarat că au dezvoltat planuri care sunt în desfășurare. Doar 2% dintre respondenți consideră că forța lor de muncă este pe deplin echipată pentru a contribui la dezvoltarea capacităților de AI în cadrul organizației lor.

Liderii europeni din domeniul financiar intenționează să crească alocarea de capital pentru Gen AI

Sondajul confirmă faptul că investiţiile pentru GenAI sunt deja larg răspândite în sectorul financiar european: în ultimele 6 până la 12 luni, aproape două treimi dintre

respondenți (60%) au declarat că firma lor a investit în mod activ în această tehnologie. Privind în perspectivă, cheltuielile din sector pentru integrarea acestor tehnologii vor crește pe termen scurt, 75% dintre directori plănuind să crească cheltuielile în următoarele 6 până la 12 luni.

Andrei Raţiu, Partener, Consultanţă, EY România: *„Nu există nicio îndoială că GenAI este construit pentru a completa și a îmbunătăţi analizele realizate de către oameni şi are puterea de a îmbunătăţi exponenţial sectorul financiar. Deşi putem vedea că liderii financiari din Europa şi România investesc deja în tehnologii GenAI vizând beneficii pentru clienți şi o productivitate sporită, provocarea de a realiza și de a valorifica beneficiile potenţiale ale Gen AI rămâne semnificativă și va necesita o nouă mentalitate și un accent crescut pe perfecţionarea profesională a oamenilor şi a operaţiunilor în acest sens.“*

Se așteaptă ca GenAI să schimbe profilul absolvenților și al rolurilor de începător

Impactul AI asupra resursei umane la nivel de începători și absolvenți este în centrul atenției băncilor, asigurătorilor și administratorilor de active. Un procent de 60% dintre directorii intervievați se așteaptă ca noile tehnologii să aibă un impact semnificativ asupra rolurilor și sarcinilor asumate de cei care se intră pe piaţa muncii. Pentru a gestiona acest impact, 35% dintre directori au declarat că intenționează să integreze formarea în domeniul IA în cadrul programului lor pentru absolvenți, în timp ce un sfert (25%) planifică o restructurare mai amplă a rolurilor și responsabilităților în cadrul posturilor de nivel începător. Cu toate acestea, alți 28% au declarat că nu au luat nicio măsură pentru a compensa potențialele schimbări în lanț.

Atunci când li s-a cerut să ia în considerare principalele atribute pe care companiile le vor căuta când vor recruta angajaţi la nivel de începători pentru roluri bazate pe GenAI,

trăsăturile cele mai citate de liderii europeni din servicii financiare au fost o mentalitate inovatoare și interdisciplinară, urmată de nivelul de pregătire şi competenţele în domeniul tehnologiei și experienţă.

Domeniul de expertiză cel mai căutat, în special cu referire la integrarea AI în următorii 2 ani, este știința datelor și inovarea (prima alegere pentru 45% dintre executivii respondenți), urmat de IT și tehnologie (24%) și operațiuni (14%).

Cunoștințele în materie de IA, reglementările viitoare și etica sunt principalele preocupări ale liderilor

Când li s-a cerut să ia în considerare principalele preocupări despre integrarea GenAI, liderii europeni din serviciile financiare au fost cei mai predispuși să citeze înțelegerea și experiența limitată a aplicațiilor GenAI și a impactului acestora în rândul forței de muncă (36%), urmate de incertitudinea cu privire la potențialele schimbări de reglementare existente și în curs de reglementare (29%) și de problemele etice legate de GenAI (7%).

Preocupările legate de etica GenAI se axează pe confidențialitate (menționată de 32% dintre respondenți), urmată de transparență și capacitatea de explicare (23%), precum și de potențialul de discriminare, subiectivitate și lipsă de echitate (23%). Pentru a gestiona potențialele implicații etice care decurg din integrarea GenAI, aproape o cincime (18%) dintre respondenți au afirmat că au pus deja în aplicare un cadru de etică a IA, iar alți 30% se află în primele etape de dezvoltare. Cu toate acestea, aproape jumătate (45%) dintre respondenți au declarat că firma lor nu a elaborat încă un cadru de etică pentru IA.

În ceea ce privește responsabilitatea, jumătate (50%) dintre respondenți au declarat că echipa de tehnologie a companiei lor va fi responsabilă pentru integrarea inteligenței

artificiale în întreaga organizaţie, raportându-se la Chief Information Officer (sau la un post echivalent). Aproape 4 din 10 respondenți (38%) au declarat că firma lor rămâne în procesul de definire a liniilor de responsabilitate.