

Zbigniew Jagiełło
Prezes Zarządu



OPZ20190128



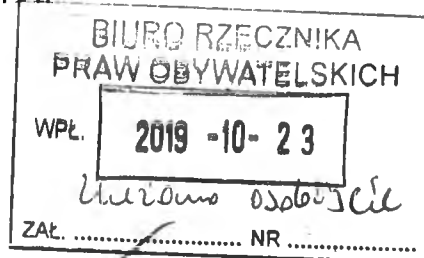
Bank Polski



RPW/68992/2019 P
Data: 2019-10-23

Warszawa, dnia 23 października 2019 r.

Rzecznik Praw Obywatelskich
dr hab. Adam Bodnar
al. Solidarności 77
00-090 Warszawa



Dotyczy: wystąpienia Rzecznika Praw Obywatelskich do Głównego Inspektora Pracy o zbadanie sprawy stosowania technologii monitorującej liczbę uśmiechów w PKO Banku Polskim S.A.

Stanisław Janiec Rzecznik

Uprzejmie dziękuję za zainteresowanie pilotażowym wdrożeniem w PKO Banku Polskim S.A. (dalej jako „Bank”) technologicznego rozwiązania Quantum CX, potocznie nazywanego „rozwiązaniem do liczenia uśmiechów”. Ponieważ doniesienia prasowe oraz komentarze w mediach internetowych powierzchownie i niejednokrotnie błędnie opisują założenia projektu, który jest realizowany w Banku, chciałbym osobiście wyjaśnić Panu Rzecznikowi, na czym to rozwiązanie polega, jaki jest cel jego stosowania w Banku oraz jednocześnie przedstawić stanowisko Banku co do aspektów formalno-prawnych przedmiotowego rozwiązania.

Pilotażowe wdrożenie rozwiązania Quantum CX w Banku jest działaniem na pograniczu technologii, biznesu oraz działalności społecznej. Podstawowym celem rozwiązania jest zachęcenie pracowników i klientów oddziałów Banku do dzielenia się uśmiechem. Rozwiązanie to służy pozytywnemu wpływaniu na atmosferę w oddziałach Banku oraz szerzeniu życzliwości w lokalnych społecznościach. Jest tak dlatego, że rozwiązanie wspiera lokalne społeczności – każdy uśmiech to 1 grosz z funduszu Fundacji PKO Banku Polskiego przeznaczony na lokalny cel dobroczynny. Każdy z oddziałów uczestniczących w tym projekcie przekazując co miesiąc „uśmiechy klientów” wpiera jedną z 16 lokalnych organizacji charytatywnych. Rozwiązanie wdrożyliśmy w naszych oddziałach analogicznie do powszechnie prowadzonych akcji pracowniczych motywujących do aktywności fizycznej, gdzie każdy krok czy kilometr to datek na cel charytatywny. Stąd hasłem przewodnim projektu jest „Bankuj z uśmiechem i pomagaj”.

Decydując się na wykorzystanie rozwiązania Quantum CX kierowaliśmy się przede wszystkim tym, jaki wpływ na relacje międzyludzkie ma uśmiech. Uśmiech pomaga przełamywać bariery międzyludzkie, pozytywnie wpływa na zdrowie (dotlenia organizm, pobudza krążenie krwi, wzmacnia odporność serca na stres).

Dziś, po ponad 10 miesiącach trwania projektu i ponad 312 000 interakcjach naszych klientów i pracowników z rozwiązaniem Quantum CX możemy jasno powiedzieć, że technologia może mieć wymiar społeczny. „Uśmiech jest zaraźliwy, gdy witamy kogoś uśmiechem, to zostaje on odwzajemniony”, „Wielu ludzi wychodzi z inicjatywą i sami pytają co to za uśmiechy oraz czego dotyczy ta akcja. Większość klientów od razu reaguje pozytywnie i wspiera nas a przede wszystkim fundację której pomagamy.” – to tylko niektóre z opinii, które otrzymujemy każdego dnia od naszych pracowników, uczestników pilotażu.

Decydując się na pilotażowe wdrożenie przedmiotowego rozwiązania, podobnie jak w każdym przypadku testowania nowej technologii, szczególnej analizie poddaliśmy wszelkie aspekty prawne związane z jej wykorzystaniem. Sensory Quantum CX umożliwiają w czasie rzeczywistym określenie emocji. Z całą stanowczością nie należy ich stawiać na równi z kamerami rejestrującymi obraz. Co za tym idzie w ogóle nie stanowią narzędzia do monitoringu i oceny pracowników, jak błędnie przedstawiają je media.

Chcę wyraźnie podkreślić, że rozwiązanie to nie jest wykorzystywane do oceny pracowników, a jego wdrożenie nie jest mierzone sukcesem w ujęciu finansowym. Liczone w oparciu o Quantum CX uśmiechy są anonimowe i nie mają wpływu na przyjęty w Banku system premiowy. Indywidualne wyniki są dostępne wyłącznie dla pracowników biorących udział w testach. Każdy pracownik bierze udział w projekcie dobrowolnie. Nie ma też obowiązku uruchamiania rozwiązania na co dzień. Przełożeni nie otrzymują informacji, kiedy pracownicy korzystają z aplikacji Quantum CX. Ponadto każdy pracownik w dowolnym momencie, bez podania przyczyny i bez jakichkolwiek konsekwencji ze strony Banku ma prawo zrezygnować z udziału w projekcie oraz usunąć wszystkie dane dotyczące jego aktywności mierzonej sensorem z platformy dostawcy. Bank gwarantuje przy tym uczestnikom zachowanie anonimowości w przypadku rezygnacji z testów. Na dzień dzisiejszy taka sytuacja nie miała jednak miejsca.

Technologia testowana w oddziałach w żaden sposób nie narusza przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej jako „RODO”). Dane zbierane za pośrednictwem Quantum CX są wynikiem analizy sensorów, których budowa nie pozwala na zapis obrazu i dźwięku, a tym samym na identyfikację osób. Sensory nie są połączone z systemami Banku, przez co nie ma możliwości scalania żadnych danych. Na serwer przesyłana jest jedynie końcowa liczba uśmiechów w formie zakodowanego ciągu znaków. Rozwiązanie wykorzystuje sieci konwolucyjne (CNN), które analizują obraz w czasie rzeczywistym. Mechanizm ten wspierany jest przez system znakowania czynnościami twarzy (FACS), który na podstawie zestawu ruchu mięśni twarzy umożliwia identyfikację reakcji emocjonalnych, pojawiających się w formie mikro-wyrażeń.

Rozwiązanie Quantum CX nie służy do gromadzenia żadnych danych biometrycznych, którymi zgodnie z art. 4 pkt 14 RODO są „dane osobowe, które wynikają ze specjalnego przetwarzania technicznego, dotyczą cech fizycznych, fizjologicznych lub behawioralnych osoby fizycznej oraz umożliwiają lub potwierdzają jednoznacznie

identyfikację tej osoby, takie jak wizerunek twarzy lub dane daktyloskopijne". Informacje przetwarzane w związku ze stosowaniem opisywanego rozwiązania nie są danymi biometrycznymi.

Mając przekonanie, że Bank to miejsce, gdzie relacje mają znaczenie, zdecydowaliśmy się nawiązać w tym projekcie współpracę z polską firmą technologiczną Quantum CX, która wyznaje podobną filozofię. Warto przy tym podkreślić, że spółka otrzymała wsparcie finansowe Narodowego Centrum Badań i Rozwoju na rozwój przedmiotowej technologii, we współpracy z partnerami biznesowymi. Sam projekt wdrożenia rozwiązania w Banku został natomiast uznany za jedną z trzech najlepszych innowacji w obszarze bankowości społecznej na świecie, w prestiżowym konkursie „The Customer Insight and Growth Banking Innovation Awards” organizowanym przez Efma i Accenture. Sama technologia oraz jej zastosowanie zostało zatem docenione zarówno przez grono ekspertów w Polsce, jak i przez międzynarodowe środowisko sektora finansowego.

Na koniec chciałbym podkreślić kluczową kwestię w tym projekcie, jaką jest czynienie szeroko rozumianego dobra. Niewiele osób zdaje sobie sprawę, że wszystkie strony biorące udział w projekcie wygrywają. Budując pozytywny nawyk uśmiechu wśród pracowników, oprócz poprawy samej atmosfery w oddziale, wpływamy pozytywnie na stan zdrowia fizycznego i psychicznego pracowników. Potwierdzają to badania naukowe, którymi możemy się podzielić. Prowadząc dedykowane akcje charytatywne angażujące i wspierające lokalną społeczność możemy realnie przyczynić się do niesienia pomocy potrzebującym tam, gdzie jest faktycznie potrzebna oraz sprawiać, że świat wokół nas staje się choć odrobinę lepszy.

Liczę, że moje wyjaśnienia adresują wyszczególnione przez Pana wątpliwości i odpowiadają na zadane publicznie pytania.

Z powrotem i uśmiechem :-)

