

Traduzione condivisa ANIA - OO.SS.

Dichiarazione Congiunta delle Parti Sociali Europee sugli effetti sociali della digitalizzazione nel settore assicurativo

I. Introduzione

Il settore assicurativo fornisce la copertura per i rischi economici, climatici, tecnologici, politici e demografici consentendo così agli individui di affrontare la vita di tutti i giorni, e alle compagnie di operare, innovare e sviluppare. Il settore assicurativo ha una lunga storia in tema di erogazione di questi benefici alla società, ma il modo in cui il settore apporta il proprio contributo sta cambiando. Il settore assicurativo conosce bene le sfide che vengono poste dalle mutazioni e dagli sviluppi digitali, così come il possibile impatto della digitalizzazione sulla società.

Gli sviluppi tecnologici e digitali stanno trasformando gradualmente il settore assicurativo. Le compagnie al momento si dotano di tecnologie come il cloud computing, i dispositivi mobili, le analisi dei dati, e i social media per andare incontro alle esigenze e alle aspettative dei clienti. Molte compagnie nel settore assicurativo hanno già apportato cambiamenti ai processi lavorativi, mentre altre stanno cominciando ora.

Il ritmo del cambiamento digitale e il suo impatto continueranno ad accelerare per i prossimi dieci anni e contemporaneamente aumenteranno le domande sia sui potenziali benefici che sulle eventuali conseguenze indesiderate. L'uso della tecnologia online sul posto di lavoro può essere uno strumento efficace ma anche una possibile sfida.

Le Parti Sociali Europee del settore assicurativo sono dunque impegnate in un dialogo costruttivo caratterizzato da rispetto e fiducia reciproci. Le parti sono riuscite a sviluppare posizioni comuni sulla complessa problematica degli effetti sociali della digitalizzazione. Tuttavia, la posizione comune delle Parti Sociali Europee non è vincolante e non può sostituire il dialogo a livello nazionale o aziendale, laddove sia presente.

La presente Dichiarazione Congiunta intende dare una cornice di riferimento ad un possibile futuro dialogo a livello nazionale e rafforzare il dibattito pubblico sugli effetti sociali della digitalizzazione.

Le parti sociali Europee del settore assicurativo sono concordi sull'obiettivo comune di tutte le organizzazioni partecipanti e dei loro affiliati/associati, ossia seguire il processo di trasformazione digitale in modo positivo, dato che la digitalizzazione può comportare nuove opportunità sia per le compagnie che per i dipendenti.

Considerando che i progressi digitali richiederanno grandi cambiamenti quanto a strumenti, abilità e competenze necessarie ai dipendenti, le compagnie e i dipendenti dovranno essere pronti a investire su aggiornamenti continui di competenze e qualifiche. La digitalizzazione porterà anche ad un maggiore bisogno di flessibilità, apertura mentale, agilità e resilienza sul posto di lavoro e ad una maggiore specializzazione.

Se da una parte la digitalizzazione rappresenta una sfida, dall'altra contribuisce anche a creare opportunità. Le parti sociali mirano a creare una situazione *win-win* per tutti tramite il dialogo sociale.

Le Dichiarazioni Congiunte sulla demografia e il telelavoro già contengono molti elementi da poter utilizzare in questo contesto. Questa dichiarazione mira unicamente a descrivere le specifiche create dalla digitalizzazione del mondo lavorativo.

La presente Dichiarazione Congiunta rientra fra le Dichiarazioni, come descritto dall'Allegato 2: Tipologia dei risultati del Dialogo Sociale Europeo, della Comunicazione della Commissione europea sul partenariato

per il cambiamento in un'Europa allargata – Rafforzare il contributo del dialogo sociale europeo del 12 Agosto 2004 (COM (2004)557 definitivo).

Le parti sociali Europee nel settore assicurativo invitano i loro affiliati e tutte le parti interessate nel settore assicurativo a prendere in considerazione i punti della seguente dichiarazione nelle loro attività.

I prossimi passi

1. Promozione della Dichiarazione Congiunta

Le parti sociali si impegnano a fornire informazioni, grazie ai mezzi disponibili, ai sindacati, alle associazioni, ed ai datori di lavoro nel settore assicurativo, sulla presente dichiarazione congiunta.

Essi incoraggeranno le parti sociali interessate a livello nazionale a promuovere e orientare tale dichiarazione in modo congiunto. Per esempio, organizzando riunioni congiunte sugli argomenti, fornendo presentazioni congiunte ai governi nazionali e a altri attori di rilievo, intraprendendo studi o attività di ricerca comuni.

La dichiarazione congiunta sarà tradotta in tutte le lingue europee ufficiali possibili.

2. Monitoraggio e follow-up della dichiarazione congiunta

Il monitoraggio della dichiarazione congiunta potrebbe essere fatto, per esempio, con l'invio di questionari ai affiliati/associati delle Parti sociali europee o agli stakeholder del settore assicurativo.

Su questa base, le parti sociali proporranno delle iniziative di follow-up all'interno dell'ISSDC (Comitato del Dialogo Sociale del Settore Assicurativo) come parte del loro programma di lavoro biennale per il 2017-2018.

II. Principi per la gestione degli impatti sociali della digitalizzazione

1. Legge applicabile come base

Il diritto europeo e nazionale deve essere rispettato.

La legislazione europea e nazionale, i contratti collettivi, i regolamenti e le prassi, già costituiscono un quadro normativo molto dettagliato per il progetto sociale sul lavoro e sui processi di cambiamento nelle aziende. Il diritto del lavoro è flessibile e non fa riferimento ad ambienti lavorativi circoscritti. La legge sul lavoro e la normativa sociale vigente prevedono già un elevato livello di tutela dei diritti dei lavoratori e dunque forniscono una buona base per il mondo del lavoro digitalizzato.

Dato che i cambiamenti tecnologici si susseguono molto velocemente e comportano parecchie incertezze, il dialogo sociale assume un ruolo ancora più rilevante. Fattori chiave per affrontare le nuove sfide sono informazione e consultazione tempestive, in linea con le direttive comunitarie in materia di informazione e consultazione dei lavoratori. La contrattazione collettiva è anch'essa uno dei principali strumenti per affrontare i grandi cambiamenti prodotti/causati dalla digitalizzazione.

Devono essere osservate le disposizioni di legge applicabili e, in particolare, i diritti dei rappresentanti dei lavoratori di prendere parte ai cambiamenti interni alle aziende. Consentire ai rappresentanti del personale

di contribuire a tali decisioni permette ai dipendenti una maggiore comprensione dei processi e delle conseguenze, favorendo così una maggiore accettazione da parte dei dipendenti dei cambiamenti necessari.

Allo stesso modo, la digitalizzazione dei processi crea nuove sfide per quanto concerne la protezione dei dati dei dipendenti. A tal proposito la legislazione europea in tema di protezione dei dati, tra cui il nuovo regolamento generale sulla protezione dei dati, fornisce un quadro giuridico. Inoltre, come previsto dalla dichiarazione congiunta dell'ISSDC del 2015 sul telelavoro, *“Il datore di lavoro assume, nei confronti del dipendente in telelavoro, gli obblighi in materia di sicurezza, soprattutto per quanto concerne il software, per garantire la tutela dei dati utilizzati e elaborati dal dipendente per scopi professionali. Il datore di lavoro informa il dipendente di tutta la legislazione vigente e delle norme aziendali relative alla protezione dei dati. E' responsabilità del dipendente attenersi alle regole”*.

2. La formazione continua è un fattore chiave

Ogni dipendente ha il diritto di ricevere la formazione necessaria per svolgere il proprio lavoro. Le competenze dei lavoratori dovrebbero essere aggiornate in linea con i cambiamenti nel settore, e i dipendenti dovrebbero essere incoraggiati a partecipare a programmi di formazione e di assumersi la responsabilità della loro carriera.

La digitalizzazione richiede una serie di nuovi profili e competenze sia per i datori di lavoro che per i dipendenti che avranno bisogno di una maggiore conoscenza nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

E' dunque essenziale per le compagnie di assicurazione mantenere un alto livello di attività di formazione continua e, se necessario, persino di intensificarlo. Tuttavia, come evidenziato dalle parti sociali nella dichiarazione congiunta sulla sfida demografica, la disponibilità dei dipendenti a intraprendere la formazione è il presupposto essenziale per il successo di ulteriore formazione. Con il sostegno del loro datore di lavoro, anche i dipendenti devono assumersi la responsabilità della propria occupabilità.

Le aziende ed i dipendenti devono essere reciprocamente impegnati a garantire una maggiore attività di formazione nel contesto della digitalizzazione nel rispetto delle esigenze aziendali e di occupabilità.

Le aziende devono fare il possibile per offrire ulteriore formazione e riqualificazione, che sia però finanziata a costi ragionevoli.

Con l'avvento della digitalizzazione, i metodi di formazione si stanno spostando verso l'e-learning. L'e-learning ha il vantaggio di fornire flessibilità in termini di tempo e di possibilità di ripetere le lezioni. Le parti sociali dovrebbero essere aperte a nuovi metodi di apprendimento, ma un buon mix di metodi è importante.

3. Orari e ambienti di lavoro

La digitalizzazione influenza in modo significativo il comportamento dei clienti. Internet è disponibile 24 ore su 24, tutti i giorni della settimana. Gli utenti si aspettano che tutte le funzioni Internet siano disponibili in ogni momento e che tutte le richieste effettuate online siano immediatamente evase. Ciò ha un impatto a livello nazionale, europeo e internazionale.

Il settore assicurativo è consapevole della sfida nel dover fornire servizi di qualità a clienti con esigenze e richieste diverse e in continua evoluzione.

Le aziende devono prendere in considerazione le aspettative del cliente. Accordi rigidi nel lavoro potrebbero tradursi in ulteriore digitalizzazione a discapito dell'occupazione. Le parti sociali devono reagire a tale rischio, tenendo conto delle aspettative dei clienti, dei dipendenti e dei datori di lavoro.

In un mondo digitalizzato, la linea di demarcazione tra lavoro e vita familiare sta diventando sempre più sottile. E' quindi fondamentale che le aziende considerino attentamente le problematiche relative alla tutela della salute, soprattutto per quanto attiene alla disponibilità dei dipendenti. Nel dialogo, l'attenzione deve essere rivolta alla prevenzione di forme notoriamente controproducenti di stress lavoro-correlato, causato dalla facilità di essere reperibili grazie al digitale.

L'equilibrio fra la vita privata e il lavoro è già fra le priorità nella maggior parte delle compagnie assicurative. Quest'equilibrio potrebbe non essere altrettanto chiaramente definito nel mondo digitale. Pertanto, ci dovrebbe essere la consapevolezza del crescente fenomeno di lavoro e di servizi che vengono sempre più svolti al di fuori dell'orario lavorativo e nell'ambiente privato dei dipendenti. Questo cambiamento dovrebbe essere affrontato in modo positivo.

Come affermato nella dichiarazione congiunta del 2015 sul telelavoro ad opera delle parti sociali europee, *"dovrebbe essere prestata attenzione nell'affrontare i temi della disponibilità, considerando l'importanza di garantire un buon equilibrio tra lavoro e vita privata, e di monitoraggio delle ore di lavoro. Le condizioni dell'orario lavorativo devono rispettare le regole aziendali, i contratti collettivi, le leggi del lavoro nazionali e europee"*.

4. Affrontare con un approccio sociale il cambiamento digitale strutturale

Far fronte a tali cambiamenti è l'obiettivo comune di imprese e forze lavoro per tutelare gli interessi sia dei dipendenti che dei datori di lavoro. Questo significa preservare le opportunità di lavoro, per quanto possibile all'interno del settore assicurativo, per coloro che sono già dipendenti.

Le parti sociali europee sono ben consapevoli del fatto che non tutti i dipendenti che lavorano in aree in cui ci saranno esuberanti a causa della futura digitalizzazione saranno poi assorbiti da altri settori creati ad hoc, perché non hanno le qualifiche richieste per tali nuove aree, e perché tali nuove qualifiche non possono essere acquisite a breve o medio termine. Tuttavia, le aziende sono tenute a fare il massimo per evitare, ridurre e mitigare gli esuberanti.

Rimangono prioritarie la salvaguardia dell'occupazione e dell'occupabilità dei lavoratori.

5. La leadership nell'era digitale

I cambiamenti digitali andranno ad alterare gradualmente, ma sostanzialmente, la struttura della cooperazione tra i dipendenti. I dipendenti non vogliono più limitarsi a eseguire le istruzioni, ma richiedono sempre più coinvolgimento, impatto e riconoscimento. La comunicazione digitale ridurrà in modo considerevole i contatti personali. L'ambiente in continua evoluzione ha bisogno di nuova leadership e nuove competenze. Le caratteristiche richieste comprendono elevate competenze sociali, l'essere adattabili e agili, essere commerciali e riconoscere l'importanza dei dati, essere aperti, curiosi e innovativi, possedere spiccate capacità di comunicazione e essere competenti nell'utilizzo dei media.

Le aziende dovrebbero prendere in considerazione questi sviluppi sia in ottica promozionale dei dipendenti che per i loro programmi manageriali.

Particolare attenzione deve essere rivolta alla formazione dei manager. I manager dovranno adattarsi a lavorare in un ambiente digitale.

I rappresentanti dei lavoratori nell'era digitale

Organizzare dipendenti e datori di lavoro in strutture collettive è un prerequisito essenziale per qualsiasi partnership sociale. La digitalizzazione pone nuove sfide anche ai rappresentanti del personale.

E' importante che le parti sociali affrontino la problematica con un approccio open-mind e che si impegnino affinché i cambiamenti rappresentino una vittoria per il settore e per i suoi dipendenti.

Deve essere assicurata una comunicazione efficace fra i rappresentanti del personale e i dipendenti.

Bruxelles, 12 ottobre 2016

Sebastian Hopfner

Chairman of ISSDC

Michael Budolfson

President UNI Europa Finance

Sara Goddard

Secretary General AMICE

Elke Maes

Coordinator Social Dialogue Insurance,

UNI Europa Finance

Didier Pissoort

Chairman Social Affairs Committee BIPAR