

Dichiarazione congiunta sul Telelavoro nel Settore Bancario Europeo 17-11-2017

Preambolo

L'impatto della tecnologia moderna sull'occupazione nel settore bancario è stato da tempo al centro delle Parti Sociali del comparto e ha condotto ad una prima Dichiarazione Congiunta sull'impiego in ambito IT (2002, aggiornando la ricerca iniziata nel 1999).

Nello stesso anno, venne firmato l'accordo quadro inter-settoriale sul Telelavoro (16 luglio 2002).

Dopo che Eurofound pubblicò uno studio sul Telelavoro nell'Unione Europea (2010) e vari settori europei conclusero accordi sul tema, gli sviluppi recenti supportati dalle Parti Sociali Europee hanno portato al forum ILO sul Dialogo Globale: "sfide e opportunità del telelavoro per i lavoratori e la parte datoriale nell'ambito ICT e nei settori dei servizi finanziari", tenutosi a Ginevra, dal 24 al 26 ottobre 2016 (indicato come ILO Global Dialogue Teleworking 2016).

In questo contesto, le Parti Sociali del Settore Bancario considerano la Dichiarazione Congiunta sul Telelavoro, strumento utile per riflettere sugli effetti della Digitalizzazione nel Settore Bancario (su questo tema la Dichiarazione Congiunta è ancora in corso) specificamente quelli correlati al telelavoro.

Situazione attuale della Società e del Settore Bancario

Come emerso dall'ILO Global Dialogue Teleworking 2016 (pag 15, tabella 5), la società può trarre beneficio dal telelavoro in quanto rispettoso per l'ambiente (inquinamento e sforzi infrastrutturali ridotti), crea opportunità occupazionali in aree remote e per le persone con disabilità, oltre a migliorare la collaborazione globale.

I settori caratterizzati da processi lavorativi ad elevate componenti informative risultano maggiormente compatibili con il telelavoro (ILO Global Dialogue Teleworking 2016, 4° capitolo - margine 44). Di conseguenza, il telelavoro è un fenomeno diffuso nel Settore Bancario Europeo e declinato secondo diverse forme di flessibilità.

Le Parti Sociali Europee si impegnano ad iniziare immediatamente a lavorare su una dichiarazione congiunta riguardante l'impatto sociale dell'era digitale sull'occupazione nel Settore Bancario, tenendo conto degli attuali e futuri cambiamenti demografici. Inoltre, le Parti Sociali Europee concordano nel continuare ad esplorare anche altre opzioni di soluzioni lavorative flessibili influenzate dal rapporto cliente/dipendente:

- impegnarsi congiuntamente in progetti finanziati dall'UE per identificare le sfide future;
- collaborare insieme per addivenire a possibili pareri congiunti in previsione di una nuova era Digitale Bancaria.

I. Definizione di Telelavoro

Le Parti Sociali Europee del Settore Bancario considerano il Telelavoro una forma organizzativa del lavoro in cui vengono svolti compiti con il supporto e l'uso di sicuri dispositivi e infrastrutture ICT all'esterno di un determinato ambiente lavorativo fisso.

Pertanto, il telelavoro è una modalità lavorativa che, usando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, almeno in parte viene eseguito da casa o in uffici satelliti o qualsiasi altra ubicazione fissa su base continua.

Il telelavoro può essere un passo per migliorare la combinazione lavoro, vita sociale e familiare; un altro fattore che contribuisce ad un migliore equilibrio tra vita e lavoro.

Il telelavoro può creare un'opportunità per ottimizzare l'uso delle risorse.

Il telelavoro può anche essere svolto sulla base di un contratto di lavoro dipendente, autonomo o parasubordinato.

La definizione di cui sopra non è omnicomprensiva, ne deriva quindi che la Dichiarazione Congiunta non è applicabile ai lavoratori che operano in base a forme differenti di organizzazione del lavoro, come il lavoro agile (smartworking) anche se su base regolare o continuativa. Questa tipologia di lavoro sarà infine valutata in una dichiarazione separata.

L'influenza degli effetti connessi alla sicurezza informatica e i vincoli posti dalla regolamentazione bancaria generale sulla diffusione del telelavoro devono ancora essere valutati.

II. Organizzazione del lavoro e aspetti occupazionali del telelavoro

Il telelavoro può essere volontario e reversibile sia per il dipendente che per il datore di lavoro. Può far parte dell'originale job description, qualora non lo fosse, il dipendente avrà la possibilità di accettare o declinare l'offerta di telelavoro secondo la legge nazionale e le pratiche derivanti dalla contrattazione collettiva. I dipendenti dovrebbero avere la possibilità di richiedere l'opzione del telelavoro.

Le rappresentanze datoriali e dei lavoratori possono concordare in linea di principio sul fatto che l'aspetto della flessibilità del telelavoro possa essere gestito tramite accordi collettivi e/o individuali, purché nell'ambito delle good practices e nel quadro degli accordi collettivi applicabili a livello nazionale e/o aziendale.

Tutti i telelavoratori, coinvolti in un rapporto di lavoro, devono avere i termini occupazionali redatti in ottemperanza alla direttiva 91/553/CE.

1. Termini e Condizioni:

- Per quanto riguarda le condizioni di lavoro, i telelavoratori godono degli stessi diritti, garantiti dalla legislazione applicabile e dai contratti collettivi, analogamente agli altri lavoratori. In tale contesto quindi è inclusa la partecipazione e l'adesione alle elezioni degli organismi di rappresentanza dei lavoratori, così come provvedere ad una propria rappresentanza. I telelavoratori sono tenuti in considerazione e inclusi nei calcoli per la determinazione delle soglie previste per gli organismi rappresentativi dei lavoratori in conformità con le norme europee, il diritto nazionale, contratti o pratiche collettivi. Di converso, i telelavoratori hanno gli stessi doveri degli altri lavoratori.

I Servizi Risorse Umane e/o i manager devono essere coinvolti nel processo al fine di monitorare i telelavoratori e offrire loro le stesse opportunità di carriera previste per gli altri dipendenti.

- Il carico di lavoro e gli standard di prestazione dovrebbero essere delineati ed essere equivalenti a quelli degli altri lavoratori che operano presso la sede dell'azienda.
- Le condizioni di impiego includono, ove applicabili, buone e sicure pratiche di lavoro, chiara definizione e allocazione delle responsabilità.
- Il telelavoratore deve essere disponibile per il periodo di tempo stabilito in accordo con il datore di lavoro (contratti collettivi inclusi).

Tale accordo potrebbe anche prevedere situazioni in cui non è possibile per il telelavoratore rispettare le tempistiche, in tal caso, il telelavoratore dovrà tempestivamente comunicarlo e giustificarlo al datore di lavoro. Un singolo telelavoratore non può essere disponibile tutto il giorno.

- Ai telelavoratori può essere data l'opportunità di incontrarsi, comunicare con i colleghi e di prendere parte agli eventi organizzati dal datore di lavoro.

2. Salute & Sicurezza

La salute e la sicurezza sul lavoro del telelavoratore sono regolamentate e seguite in conformità alla direttiva 89/131 e le rilevanti direttive conseguenti, la legislazione nazionale e i contratti collettivi. I dipendenti che svolgono il telelavoro possono affrontare differenti rischi per la salute e la sicurezza, rispetto ai lavoratori che operano regolarmente in ufficio, pertanto particolare attenzione dovrebbe essere posta per garantire il benessere dei telelavoratori.

Date le specifiche circostanze del telelavoro, il datore di lavoro ha bisogno del sostegno costante del telelavoratore per adempiere a questi doveri.

Il telelavoro può essere una sfida per garantire un salutare equilibrio tra vita lavorativa e vita privata e deve essere considerato tale sia dal datore di lavoro che dal dipendente.

Al fine di verificare che le disposizioni in materia di salute, sicurezza e protezione dei dati siano correttamente applicate, il datore di lavoro, le rappresentanze dei lavoratori e/o le autorità competenti hanno accesso al luogo in cui viene svolto il telelavoro entro i limiti della legislazione nazionale e dei contratti collettivi. Se il telelavoratore opera da casa, tale accesso può essere soggetto a notifica preventiva e con il suo consenso.

3. Protezione dei dati e sicurezza informatica

È responsabilità del datore di lavoro adottare le misure necessarie per garantire la protezione dei dati e mantenere aggiornati e protetti il software e l'hardware assegnati al telelavoratore, mentre il telelavoratore è vincolato a seguire rigorosamente tutte le norme di sicurezza e di utilizzo applicabili sia al software che all'hardware.

Tutti i dipendenti impegnati nel telelavoro devono ottemperare e rispettare le disposizioni delineate dal GDPR (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati), dalla legislazione nazionale, dal codice etico, dalle clausole di riservatezza e sicurezza previste dal datore di lavoro e da qualsiasi altra clausola analoga prevista dai singoli contratti.

4. Privacy

Il datore di lavoro garantisce che siano in vigore gli adeguati livelli di sicurezza nel rispetto della privacy del telelavoratore e che qualsiasi sistema di monitoraggio sia conforme alla legislazione Europea e Nazionale, o al contratto collettivo a livello nazionale/aziendale.

5. Uso dell'attrezzatura

Come regola generale, il datore di lavoro è responsabile della fornitura, installazione e manutenzione delle apparecchiature necessarie per svolgere il telelavoro. Se è stato concordato che il dipendente utilizzi la propria attrezzatura, tale impiego è soggetto a tutta la sicurezza informatica applicabile, protezione dei dati, privacy, ecc.

Termini e condizioni riguardanti l'uso delle apparecchiature necessarie per svolgere il telelavoro devono essere chiaramente definiti prima di iniziare tale attività e delineati in conformità con quanto previsto dalla Direttiva.

III. Formazione

In termini di opportunità formative, sviluppo professionale e politiche di valutazione, i telelavoratori beneficiano degli stessi diritti in essere per i colleghi in ufficio e ne hanno il medesimo accesso. In termini di frequenza, la formazione erogata ai telelavoratori può essere effettuata ad intervalli più regolari per garantire le competenze e le conoscenze necessarie. In termini di contenuti, la formazione per i telelavoratori può essere declinata almeno su due livelli:

- 1) Formazione per lo sviluppo professionale nel loro attuale campo di responsabilità, alla quale dovrebbero avere lo stesso accesso previsto per i colleghi che lavorano in ufficio, inclusi i casi in cui il datore di lavoro preveda imminenti e fondamentali cambiamenti dei compiti.
- 2) Formazione specifica per questa metodologia di lavoro, vale a dire sulle regole, obblighi e diritti dei telelavoratori, gestione del tempo, utilizzo della posta e dell'archiviazione elettronica, relativi software e hardware, nonché su tutti gli aspetti tecnici e le attrezzature necessari al telelavoratore per svolgere adeguatamente la propria attività. Un'attenzione particolare può essere attribuita a:
 - a. Formazione dei telelavoratori su come affrontare la mancanza di contatto sociale che contraddistingue questa forma di lavoro, in modo da non perdere il contatto con l'organizzazione e i

propri colleghi (le buone pratiche potrebbero includere politiche di coinvolgimento correlate, ad es. aule virtuali, riunioni periodiche, accesso alle informazioni e alle notizie dell'organizzazione);

- b. Formazione dei telelavoratori sulle questioni di sicurezza informatica (loro, dell'azienda e dei clienti) inerenti la protezione dei dati, la prevenzione e la mitigazione degli incidenti informatici. In particolare per questi ultimi, dovrebbero essere predisposti piani e politiche di protezione, prevenzione, individuazione, mitigazione e controllo dei danni. La formazione dei dipendenti su tali aspetti dovrebbe essere regolarmente ripetuta e aggiornata.
- c. La formazione può essere rivolta anche a chiunque nell'organizzazione lavori direttamente o indirettamente con i telelavoratori, vale a dire al personale di supervisione (dirigenti, leader di gruppi che includono telelavoratori, funzionari delle risorse umane, uffici legali, ecc.), così come gli stessi colleghi del telelavoratore. Tra i possibili argomenti formativi in questo contesto, si evidenziano: l'introduzione al telelavoro, la gestione per obiettivi, la gestione specifica dei lavoratori a distanza o mobili, la salute e sicurezza nel telelavoro.

IV. Dialogo sociale

Tutti i temi esaminati possono esseri discussi e sviluppati tra le Parti Sociali al livello appropriato, ad es. Europeo, nazionale e/o a livello locale/aziendale. Un efficace dialogo sociale è uno strumento positivo per affrontare il tema del telelavoro. In un'era digitale, le Parti Sociali dovrebbero lavorare congiuntamente per promuovere il dialogo sociale a tutti i livelli, compresa la contrattazione collettiva, a beneficio di tutte le parti interessate coinvolte.

Al fine di raggiungere un risultato positivo, in via prioritaria, le Parti Sociali Europee, in quanto parti interessate, concordano nel pieno rispetto dei valori umani fornendo feedback e riconoscimenti tempestivi, operano a favore del miglioramento del settore finanziario facendo sempre ricorso a good practices, a beneficio delle imprese, dei dipendenti, dei clienti e della società.

V. Prossimi passi

Le Parti Sociali si impegnano a promuovere la dichiarazione congiunta nel miglior modo possibile sia a livello Europeo che nazionale.

I Sindacati, le Associazioni e le Rappresentanze datoriali saranno costantemente tenuti aggiornati sulle comunicazioni e successivi sviluppi che seguiranno il lancio della Dichiarazione supportata da congiunte riunioni e/o conferenze stampa.

La Dichiarazione Congiunta sarà inoltre tradotta nel maggior numero possibile di lingue ufficiali Europee, in base alla disponibilità dei fondi.

Le Parti Sociali a livello Europeo possono monitorare il processo di attuazione. Gli strumenti utilizzati, possono includere sondaggi e questionari.