

Nota di sintesi: ISSDC – Bruxelles, 15 febbraio 2019

A Bruxelles il 15 febbraio 2019 si è svolta la riunione plenaria dell'ISSDC.

Lato sindacale erano presenti 18 Organizzazioni (aderenti a Uni Global Union) in rappresentanza di 11 paesi (Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Ungheria, Irlanda, Italia, Malta, Norvegia, Spagna e Svezia), che si sono confrontate con le rappresentanze datoriali, aderenti a Insurance Europe, Amice e Bipar.

Per l'Italia erano presenti First-Cisl, Fisac-Cgil e Uilca, mentre lato datoriale era presente il Responsabile delle Relazioni Industriali Ania.

I rilevanti temi in agenda hanno riguardato, gli sviluppi normativi, la digitalizzazione, la diversità e l'inclusione, nonché la formalizzazione del programma di lavoro 2019-2020.

L'attività svolta nell'ultimo biennio ha portato al raggiungimento di due importanti obiettivi per il settore assicurativo a livello europeo, con la sottoscrizione in questo incontro della "Dichiarazione Congiunta concernente gli effetti sui lavoratori dei requisiti normativi e di compliance" e del documento di "follow-up alla dichiarazione congiunta sugli effetti sociali derivanti dalla digitalizzazione".

Entrando nello specifico, nell'ambito del primo documento le Parti Sociali pur comprendendo la finalità che portò la Commissione Europea ad avviare una profonda revisione della legislazione finanziaria comunitaria a seguito della crisi del 2008, volta a garantire un maggior livello di tutela per la clientela, evidenziano come l'imposizione di nuovi obblighi in tema di consulenza, informativa e reportistica, abbia comportato per il settore una serie di criticità. L'attuale assetto normativo del comparto mette in evidenza le problematiche derivate dall'introduzione della nuova legislazione affiancata a quella esistente, il cui effetto combinato ha determinato un sovraccarico ed una duplicazione delle informazioni richieste ai clienti, con evidenti ripercussioni sulla clientela, sui dipendenti e su tutti gli operatori del settore.

Le Parti Sociali, pur sostenendo le leggi europee volte a proteggere i clienti e consentire loro di prendere decisioni informate, evidenziano che:

- è controproducente divulgare ai clienti informazioni troppo tecniche ed estese, in quanto compromette la capacità di prendere decisioni appropriate nella fase di comparazione e acquisto dei prodotti;
- sovraccaricare i clienti con informazioni tecniche di ampia portata può indurli a confusione, creando un processo decisionale difficile e stressante che potrebbe concludersi con clienti insoddisfatti e reclami.

Oltre agli impatti sulla clientela, gli effetti della riforma legislativa hanno avuto conseguenze anche sui lavoratori del comparto. In particolare, le Parti Sociali osservano che:

- l'aumento significativo dei requisiti normativi ha portato ad un aumento sostanziale dei carichi di lavoro e dei livelli di stress dei lavoratori del settore assicurativo. I lavoratori dovrebbero avere il tempo sufficiente per poter assimilare le ultime modifiche legislative ed applicarle;
- l'attuazione dei nuovi requisiti normativi comporta lo sviluppo e l'adozione di complesse procedure aziendali di conformità, che devono essere accompagnate da un'adeguata formazione dei dipendenti. A questo proposito, le Parti Sociali sono preoccupate per la tempistica troppo ravvicinata, che lascia poco tempo per attuare aspetti legislativi complessi e completi (1), con evidenti ripercussioni sia lato datoriale che sui lavoratori;

(1) L'attuale quadro legislativo si basa su un approccio composto da tre diversi livelli. Gli operatori possono implementare la legislazione soltanto dopo che le misure di livello 2 e 3 (che forniscono i necessari requisiti tecnici e di chiarezza) sono state completate. Tuttavia, il tradizionale calendario di attuazione dei due anni non è stato adattato a questo nuovo approccio multistrato: i legislatori europei stanno ancora sviluppando misure di livello 2 e 3 quando è già iniziato a decorrere il periodo di attuazione biennale per le misure di livello 1. A puro titolo di esempio, se l'attuazione dell'IDD (Direttiva sulla Distribuzione Assicurativa) non fosse stata ritardata, il comparto avrebbe avuto solo due mesi, invece dei due anni inizialmente previsti, per sviluppare e attuare nuove procedure di conformità e per formare i propri dipendenti.

- questi effetti negativi hanno un impatto sproporzionato sulle piccole e medie imprese, che contribuiscono in modo significativo alle economie locali, ma devono far fronte ad un pesante onere per tenere il passo con i continui cambiamenti normativi.

Si rileva una mancanza di prospettiva derivante dalle riforme legislative comunitarie con conseguenze indesiderate sui lavoratori, i datori di lavoro e i clienti. I dipendenti del settore assicurativo sono fondamentali per la creazione di un settore basato su consulenza e servizi responsabili e adeguati. Le Parti Sociali riconoscono pertanto la necessità di lavorare per attuare i requisiti normativi e le procedure di conformità a livello aziendale in modo da garantire un ambiente di lavoro sano, posti di lavoro significativi, nonché una buona consulenza e servizi ai clienti. Per rendere possibile tutto ciò occorre evitare requisiti normativi eccessivi e ripetitivi.

Le Parti Sociali ritengono che sia responsabilità e interesse comune adoperarsi per una regolamentazione del settore finanziario equa, trasparente ed equilibrata a vantaggio di tutte le parti interessate.

Nel documento congiunto viene ribadita l'importanza del dialogo sociale a livello europeo, nazionale e aziendale, così come la centralità della contrattazione collettiva volta ad incoraggiare il dibattito sullo sviluppo, sulle strategie di gestione e sulla regolamentazione del settore.

I lavoratori e i loro rappresentanti, i clienti, le associazioni del settore finanziario e le altre parti interessate dovrebbero essere coinvolti nel dialogo sulla regolamentazione finanziaria, sia a livello nazionale che comunitario. La regolamentazione del settore finanziario dovrebbe sostenere un settore assicurativo forte e sano, garantendo posti di lavoro significativi per gli addetti del settore.

Le Parti Sociali dovrebbero essere coinvolte nell'intero processo legislativo, compreso il recepimento e l'attuazione a tutti i livelli (sia in termini di hard che soft law). Dovrebbero essere coinvolte sia in sede di revisione della legislazione vigente che di elaborazione di nuove normative, così come nelle valutazioni d'impatto della Commissione Europea, tenendo in debito conto e valutando gli effetti cumulativi e di duplicazione che potrebbero derivarne.

Con riferimento al tema KYC (Know your customer), il documento evidenzia che il processo di raccolta di informazioni obbligatorie ai sensi della direttiva antiriciclaggio (2), svolge un ruolo vitale per garantire la stabilità e un sistema finanziario equo. Tuttavia, al fine di evitare di danneggiare il rapporto con il cliente e nel contempo la salute e il benessere dei dipendenti occorre prestare attenzione, informando i clienti sul perché vengono poste le domande conoscitive, nonché sostenendo e proteggendo i dipendenti del settore assicurativo (3).

La dichiarazione sottolinea inoltre l'importanza della formazione e dello sviluppo delle competenze per i dipendenti del comparto, non solo per adeguarsi alle regole e alle procedure attuali, ma anche per pianificare quelle future, poiché essenziali per garantire un settore competitivo e affidabile. Particolare attenzione deve essere prestata alla formazione e allo sviluppo professionale dei dirigenti affinché possano gestire e supportare i dipendenti ogni qualvolta vengano introdotte nuove procedure normative e di conformità.

Altro elemento che le Parti Sociali hanno evidenziato, cercare di ridurre al minimo gli oneri amministrativi allo scopo di fornire una consulenza qualificata e tutelare il cliente. E' fondamentale per le imprese e per i lavoratori avere il tempo sufficiente per adattare tutti i processi interni, i sistemi informatici e i programmi formativi volti a garantire l'attuazione ottimale della nuova legislazione, evitando requisiti normativi eccessivi che potrebbero compromettere un buon servizio al cliente.

(2) Direttiva (UE) 2015/849 relativa alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminali o di finanziamento del terrorismo.

(3) vds "Coping with Compliance", Nordic Financial Unions, 2018.

L'attuale legislazione dovrebbe quindi essere esaminata per valutare che sia effettivamente all'altezza delle sue intenzioni: migliorare la comprensione dei prodotti del settore finanziario da parte dei clienti, migliorare la qualità della consulenza finanziaria e sostenere la stabilità finanziaria globale, senza esercitare una pressione eccessiva e malsana sui dipendenti.

Con riferimento al secondo documento sottoscritto riguardante il “follow-up alla dichiarazione congiunta sugli effetti sociali derivanti dalla digitalizzazione” (4), le Parti Sociali hanno esplicitato una serie di item ritenuti fondamentali per far fronte al processo digitale.

In primis viene evidenziato il ruolo chiave del perfezionamento professionale e la necessità che le imprese effettuino significativi investimenti in ambito formativo, così come sensibilizzare i lavoratori sul tema.

Per consentire ai lavoratori di adattare la formazione complementare (conformemente alle disposizioni dei contratti collettivi) alle specificità della trasformazione digitale del loro settore o impresa, è importante che la strategia digitale della Compagnia e gli sviluppi del settore siano discussi con le Parti Sociali e annunciati tempestivamente con chiarezza, evidenziando quali saranno le competenze specifiche necessarie in futuro. I dipendenti dovrebbero essere informati in modo trasparente sulle opportunità di formazione disponibili e sulle misure che consentiranno loro di adattarsi alla nuova strategia o ai nuovi sviluppi.

Particolare attenzione dovrebbe essere prestata ai lavoratori la cui funzione rischia di scomparire o cambiare radicalmente. L'azienda dovrebbe quindi esaminare preventivamente se tali soggetti potranno seguire un percorso formativo specifico e pertinente che li renda idonei ad un posto di lavoro in un altro reparto. Tale esigenza include la verifica di fattibilità di avviare, se necessario, programmi individuali di qualificazione e orientamento.

Per aumentare l'efficacia delle misure di formazione continua, è interesse dell'azienda fornire ai dipendenti il tempo sufficiente da dedicare al proprio percorso formativo, nonché interesse dei lavoratori partecipare alle opportunità di formazione.

Il processo formativo deve essere inteso ad ampio spettro, combinando a livello pratico: sessioni individuali, di gruppo, formazione esterna e interna, sul posto di lavoro, affiancamento da parte dei colleghi, formazione tramite mentoring/tutoring, sia all'interno che all'esterno del contesto professionale, e-learning, ecc.

Le Parti Sociali a livello nazionale dovrebbero valutare la fattibilità di realizzare uno studio sulle future qualifiche necessarie ai lavoratori del settore.

E' importante fare della formazione, in particolar modo quella digitale, un elemento del dialogo sociale in tutti i comparti e soprattutto in quello aziendale.

Le Parti Sociali dovrebbero quindi valutare l'opportunità di creare un forum dedicato volto a sviluppare tale aspetto.

Il documento si sofferma anche in tema di orario e luogo di lavoro, evidenziando che l'obiettivo deve essere il miglioramento dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata dei dipendenti.

Nell'attuale era digitale, è assolutamente indispensabile che le parti sociali controllino i limiti dell'orario di lavoro in modo moderno, in linea con la legislazione applicabile e i contratti collettivi.

(4) Il 12 ottobre 2016 le Parti Sociali europee del settore assicurativo hanno firmato una “Dichiarazione congiunta sugli effetti sociali della digitalizzazione”. A seguito di tale dichiarazione, nel quadro del programma di lavoro biennale per il 2017-2018, hanno convenuto di proseguire la discussione su altri temi specifici contemplati dalla dichiarazione congiunta.

Quanto contenuto nel documento di “follow-up” deve essere letto congiuntamente alle relative sezioni della dichiarazione sopra enunciata.

Le Parti Sociali firmatarie della dichiarazione congiunta riconoscono che quanto in essa contenuto deve essere considerato tenendo presente il principio di proporzionalità (dimensioni e attività specifica dell'impresa) e con l'obiettivo di raggiungere parità di condizioni.

Le Parti Sociali rilevano una tendenza verso una maggiore autonomia dei dipendenti nel determinare quando e per quanto tempo lavorare. Ai possibili effetti positivi, è tuttavia necessario prestare sempre attenzione al benessere dei lavoratori (ad esempio alla prevenzione dei rischi psicosociali, come il burnout). Questa nuova autonomia dovrebbe avvenire all'interno di un quadro chiaramente definito a livello aziendale, discusso con i rappresentanti dei lavoratori e nel rispetto della legislazione pertinente.

Tutte le Parti Sociali dovrebbero inoltre prestare attenzione al tema della disponibilità. La digitalizzazione non dovrebbe portare ad una situazione in cui i dipendenti debbano essere obbligati ad essere connessi in qualsiasi momento. E' necessario creare una cultura in cui tutti accettino che porre limiti temporali ha un effetto positivo sull'equilibrio tra vita professionale e vita privata dei dipendenti e, di conseguenza, anche sull'impresa.

La salvaguardia dei posti di lavoro e l'occupazione rimangono priorità per le Parti Sociali. Per questo motivo è necessario investire maggiormente nella preparazione dei lavoratori per il futuro.

Dovrebbero essere disponibili risorse e strumenti necessari per massimizzare le possibilità di reimpiego all'interno dell'azienda favorendo la mobilità.

I dipendenti dovrebbero avere accesso a una guida personalizzata e di qualità da parte dei colleghi delle risorse umane che li accompagni nel processo di transizione da un lavoro all'altro.

Nel documento di follow-up viene inoltre evidenziato che i rappresentanti dei lavoratori nell'era digitale dovranno avere la possibilità di comunicare con tutti i lavoratori con qualsiasi mezzo disponibile in conformità alle disposizioni applicabili in materia di comunicazioni elettroniche a livello aziendale, settoriale e nazionale. A tal fine, i rappresentanti dei lavoratori e il datore di lavoro cercheranno insieme il modo più adeguato per realizzare tale obiettivo all'interno dell'impresa.

Annualmente, le Parti Sociali europee del settore assicurativo monitoreranno l'evoluzione occupazionale del comparto, tenendo debitamente conto delle statistiche esistenti.

I lavori della giornata sono proseguiti con alcune presentazioni congiunte (lato sindacale e datoriale) di esempi di buone prassi da parte di Munich Re (Germania) sul concetto di "diversità"; di Varma Mutual Pension Insurance (Finlandia) in tema di cultura del lavoro e trasformazione; di Axa (Francia) relativamente all'evoluzione del dialogo sociale e di Allianz (Spagna) con riferimento al tema della parità.

La giornata si è conclusa con l'agenda delle attività per il biennio 2019 – 2020 che prevede:

- la promozione a livello nazionale e comunitario della dichiarazione congiunta sugli effetti sociali della digitalizzazione e del documento di follow-up;
- il monitoraggio dell'evoluzione dell'uso dell'intelligenza artificiale (AI) nel settore assicurativo e il suo impatto sui lavoratori;
- valutazione della fattibilità di elaborare una dichiarazione congiunta in tema di Intelligenza Artificiale;
- la sfida demografica nel settore assicurativo: iniziative di follow-up relativamente alla dichiarazione congiunta sulla sfida demografica;
- monitoraggio e scambio di buone prassi a livello nazionale, settoriale e aziendale, su come prevenire lo stress sui luoghi di lavoro, promuovere e mantenere una forza lavoro sostenibile, motivata e sana, con particolare attenzione ai lavoratori "anziani";
- in tema di Telelavoro, lo scambio di ulteriori esempi di buone prassi a livello nazionale, settoriale e aziendale, nonché un seguito della dichiarazione congiunta con aggiornamenti periodici afferenti le attività di promozione e monitoraggio;
- diffusione e traduzione della Dichiarazione Congiunta concernente gli effetti sui lavoratori dei requisiti normativi e di compliance, relativo follow-up e scambio di good practice;
- monitoraggio e scambio di opinioni sull'impatto della BREXIT;
- diversità e inclusione: monitoraggio e scambio di esempi di buone prassi a livello nazionale, settoriale e aziendale.