

Ania

Associazione Nazionale
fra le Imprese Assicuratrici

Affare assegnato n. 974

“L’impatto sul mercato del lavoro della Quarta Rivoluzione Industriale”

Audizione ANIA

11a Commissione (Lavoro, previdenza sociale)

SENATO DELLA REPUBBLICA

Roma, 31 maggio 2017

L'ANIA (*Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici*) desidera esprimere il proprio ringraziamento per l'invito, da parte di codesta Commissione, alla presente Audizione che si inquadra nell'ambito dell'indagine conoscitiva dalla stessa avviata per acquisire dalle Parti Sociali elementi ed informazioni circa l'impatto sul mercato del lavoro della Quarta Rivoluzione Industriale.

Prima di entrare nel merito della tematica, di grande attualità, riteniamo utile in via preliminare ricordare che il settore assicurativo ha vissuto, a partire dagli anni 2000, una forte trasformazione soprattutto sul piano degli assetti societari, con importanti operazioni di acquisizione/concentrazione di imprese e conseguenti fasi di ristrutturazioni e riorganizzazioni aziendali. Tutto questo si è verificato mentre mutavano anche le caratteristiche del mercato assicurativo sempre più sollecitato – al pari di altri comparti – da una forte concorrenza (interna e dall'estero) e dalle mutate esigenze della clientela.

E ciò è avvenuto anche mentre intervenivano importanti cambiamenti nel mondo del lavoro, in una fase di grande difficoltà e di crisi attraversata (in particolare negli ultimi dieci anni) dall'intero sistema mondiale, seppure con andamenti e conseguenze diversificate nei vari Paesi e settori di produzione.

Tali cambiamenti hanno riguardato non solo gli aspetti normativi e quelli della contrattazione collettiva, bensì anche l'operatività in ambito gestionale e le modalità di prestazione dell'attività lavorativa, laddove i progressi di carattere tecnologico ed

informatico e - più in generale - quelli connessi alla c.d. “digitalizzazione”, stanno via via richiedendo sempre più rapidi adeguamenti all’interno delle aziende.

In un contesto in cui la Quarta Rivoluzione Industriale comporta una ineludibile tendenza alla massima automazione attraverso nuove procedure e tecnologie produttive, è auspicabile che ciò possa avvenire contemperando le esigenze di aumento della produttività e della qualità dei prodotti/servizi con il mantenimento di adeguate condizioni di lavoro.

E’ infatti evidente che, in assenza di studi e/o di ponderate iniziative in materia, le conseguenze di tali repentini cambiamenti tecnologici e produttivi potrebbero essere molto pesanti: tendenziale disoccupazione tecnologica di massa, progressiva obsolescenza di professionalità e competenze, ulteriore disallineamento tra domanda ed offerta di lavoro, prevedibili criticità sul piano delle relazioni sindacali.

Se consideriamo poi il “sistema Paese”, non possiamo trascurare anche altri importanti fattori, da tempo all’attenzione delle Istituzioni e delle Parti Sociali, vale a dire quelli collegati all’andamento demografico, all’invecchiamento della popolazione, ai permanenti tassi di disoccupazione, al basso *turn-over* e ad un’economia dall’andamento ancora incerto.

Tutto ciò premesso è indubbio che questo scenario - per certi versi preoccupante se non attentamente considerato - sta spingendo anche le imprese di assicurazione ad individuare, in tempi brevi, strumenti e soluzioni che possano far fronte a tale “evoluzione del sistema industriale produttivo”, ben sapendo che ogni eventuale

iniziativa in proposito dovrà contestualmente misurarsi con i connessi impatti sull'organizzazione e gestione del lavoro e sulle modalità di svolgimento delle varie attività richieste agli addetti del comparto.

Un tema importante sarà quello di cercare di non sostituire l'uomo con le macchine, bensì di “*ri-orientare*” i posti di lavoro e di “*ri-definire*” le modalità di svolgimento delle prestazioni richieste ai dipendenti, attraverso una opportuna “*inter-operabilità*” degli skills che, sul piano dell'impostazione contrattuale, sottende necessariamente una sempre maggiore ‘*fungibilità delle mansioni*’, una revisione degli ‘*inquadramenti*’ e più elasticità sulle “*tematiche dell'orario*”. Queste innovazioni consentiranno, sul piano gestionale, un reale ammodernamento del nostro comparto, con concrete possibilità di operare in termini più adeguati alle esigenze del mercato, secondo modalità più flessibili e con procedure più efficienti.

Rispondono a tali finalità le recenti modifiche apportate, ad esempio, in sede di rinnovo del CCNL di settore in tema di *piena fungibilità delle mansioni* degli addetti ai Contact Center e di maggiore flessibilità dell'orario di lavoro; così come sono risultati di grande importanza gli Accordi sottoscritti da primarie compagnie di assicurazione in tema di “*smart working*”, attraverso i quali sono state già da tempo avviate al loro interno utili sperimentazioni di tale nuova modalità di lavoro, con ritorni positivi sia da parte datoriale che dai lavoratori interessati.

Contestualmente le imprese stanno cercando di sviluppare nuovi modelli di business che fanno leva anche sull'offerta di prodotti e servizi assicurativi attraverso progetti

di “*multicanalità*”, creando “*nuovi touch point*”, per raggiungere e gestire la clientela con sempre più adeguati e soddisfacenti livelli di servizio.

In questo contesto e ferme restando le tradizionali competenze tecnico-legali, saranno pertanto sempre più ricercate figure professionali con conoscenze e studi di tipo tecnico scientifico, con attitudini verso le nuove tecnologie e con capacità progettuali, di innovazione e relazionali. Occorreranno altresì specialisti nelle analisi dei dati, con esperienze nel campo della “*digitalizzazione*”, del risk management e con competenze di tipo informatico e di ciber-security, capaci di elaborare “*big data*” e tutti i correlati programmi applicativi.

In via generale, è evidente che le varie iniziative che si andranno a proporre in questo scenario di “*digitalizzazione del lavoro*” - con auspicabili ingressi di giovani generazioni (i c.d. *nativi digitali*) - richiederanno necessariamente un diverso tipo di approccio e confronto tra le Parti Sociali, che dovrà, in un’ottica tesa ad aumentare le capacità del “sistema”, essere orientato verso una più elevata *flessibilità* operativa, la *riqualificazione professionale* e *nuove iniziative in tema di formazione*. Tutto questo per poter, così, gestire al meglio i possibili impatti sull’occupazione e cercare di trasformare quelli che potrebbero essere eventuali rischi, in opportunità di cambiamento e di acquisizione di nuove conoscenze e mestieri.

A conferma dell’attenzione che il settore assicurativo sta dedicando a tale tematica, anche sotto il profilo delle relazioni industriali, segnaliamo che nell’ambito dell’*Insurance Sectoral Social Dialogue Committee* (che riunisce le Parti Sociali del

settore assicurativo a livello europeo), è stata sottoscritta in data 12 ottobre 2016 un'importante "*Dichiarazione congiunta sugli effetti sociali della digitalizzazione nel settore assicurativo*".

Tale dichiarazione, ribadendo l'impegno delle Parti per un dialogo costruttivo caratterizzato da rispetto e fiducia reciproci, ha inteso sviluppare posizioni unitarie sulla complessa problematica degli effetti sociali della digitalizzazione, definendo quale obiettivo comune quello di seguire il processo di trasformazione digitale in modo positivo, auspicando che la *digitalizzazione* rappresenti nuove opportunità sia per le compagnie di assicurazione che per i dipendenti.

Successivamente ed in linea con tale indirizzo, anche la scrivente Associazione ha aderito all'iniziativa promossa dalla Commissione Europea che ha costituito un apposito Gruppo di lavoro (*Digital Skills and Jobs Coalition*), il quale si riunirà a breve proprio al fine di approfondire gli studi in materia e supportare le Parti Sociali, onde 'sviluppare' le *skills digitali* dei lavoratori.

In conclusione, Signor Presidente e Onorevoli Senatori, ringraziandovi per l'attenzione prestata, ci auguriamo che le nostre valutazioni, i suggerimenti e le informazioni che Vi abbiamo fornito possano essere utili al lavoro della Commissione e restiamo a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti, precisazioni e integrazioni qualora se ne ravvisasse l'opportunità.