

## Declarație comună privind efectele sociale ale digitalizării a partenerilor sociali europeni din sectorul asigurărilor

### I. Introducere

Industria asigurărilor acoperă riscurile economice, climaterice, tehnologice, politice și demografice, permițând astfel persoanelor să-și vadă mai departe de viața lor, iar companiilor, să-și desfășoare activitatea, să inoveze și să se dezvolte. Industria asigurărilor oferă societății aceste beneficii de vreme îndelungată, însă ceea ce se schimbă acum este modul în care industria își aduce contribuția la societate. Sectorul asigurărilor conștientizează provocările din ce în ce mai mari aduse de lumea în schimbare și evoluțiile digitale, precum și impactul pe care digitalizarea îl poate avea asupra societății.

Evoluțiile tehnologice și digitale transformă treptat industria asigurărilor. Companiile adoptă în prezent tehnologii cum ar fi cloud computing, dispozitivele mobile, analiza datelor și platformele sociale, pentru a răspunde astfel schimbărilor de la nivelul nevoilor și așteptărilor clienților. Multe companii din sectorul asigurărilor și-au schimbat deja procesele de lucru, în vreme ce altele abia încep să o facă.

Ritmul transformării digitale și impactul său vor continua să crească în următorii zece ani și odată cu această transformare vine și imperativul unor noi întrebări atât despre beneficiile sale potențiale cât și despre consecințele sale involuntare. Tehnologia online la locul de muncă poate reprezenta un instrument captivant, dar și o posibilă provocare.

Astfel, partenerii sociali europeni din industria asigurărilor sunt angajați într-un dialog constructiv, caracterizat prin respectul și încrederea reciprocă. Partenerii au reușit să elaboreze poziții comune cu privire la tema complexă a efectelor sociale ale digitalizării. Cu toate acestea, pozițiile comune nu au forță obligatorie și nu pot înlocui dialogul de la nivel național sau la nivel de companie, acolo unde există.

Această declarație comună are scopul de a crea un cadru pentru posibila aprofundare a dialogului la nivel național și de a stimula dezbaterea publică privind efectele sociale ale digitalizării.

Partenerii sociali europeni din sectorul asigurărilor sunt de acord că obiectivul comun al tuturor organizațiilor participante și al membrilor lor este acela de a urmări acest proces de transformare digitală în mod pozitiv, deoarece digitalizarea oferă noi oportunități, atât pentru companii cât și pentru angajați.

Deoarece progresul digital va impune o schimbare majoră la nivelul instrumentelor, aptitudinilor și competențelor de care trebuie să dispună angajații, companiile și angajații trebuie să fie pregătiți să investească în dezvoltarea continuă a aptitudinilor și calificărilor. Digitalizarea va impune de asemenea nevoia unei flexibilități mai mari, a deschiderii, abilității și rezilienței la locul de muncă, precum și a unei specializări mai profunde.

Deși digitalizarea aduce provocări, vine și cu oportunități. Prin dialogul social, partenerii sociali vizează să creeze câștiguri pentru toți cei implicați.

Declarațiile comune cu privire la demografie și munca de la distanță conțin deja numeroase elemente ce pot fi utilizate în acest context. Singurul scop al acestei declarații este acela de a descrie trăsăturile specifice pe care digitalizarea le adaugă lumii muncii.

Această declarație comună intră în categoria Declarații, așa cum aceasta se găsește descrisă în Anexa 2 – Tipologia rezultatelor Dialogului Social European, parte a Comunicatului Comisiei Europene cu privire la Parteneriatul pentru schimbare în Europa lărgită – Creșterea contribuției Dialogului Social European din 12 august 2004 (COM (2004) 557 final).

Partenerii sociali europeni din Sectorul Asigurărilor cheamă toți membrii precum și toate părțile interesate din sectorul asigurărilor să țină cont de principiile următoarei declarații în propriile lor practici.



## **Pașii următori**

### **1. Promovarea declarației comune**

Partenerii sociali se angajează ca, prin mijloacele pe care le au la dispoziție, să informeze sindicatele, asociațiile și angajatorii din sectorul asigurărilor, precum și alte părți interesate, cu privire la această declarație comună.

Aceștia vor încuraja partenerii sociali relevanți de la nivel național să promoveze și să abordeze împreună această declarație comună. De exemplu, acest fapt poate însemna să organizeze întâlniri comune pe tema conținutului său, să o prezinte împreună guvernelor naționale și altor actori relevanți, să efectueze studii sau activități de cercetare comune.

Declarația comună va fi de asemenea tradusă în cât mai multe dintre limbile oficiale ale UE cu putință.

### **2. Monitorizarea și urmărirea declarației comune**

Monitorizarea declarației comune ar putea fi realizată, de exemplu, prin chestionare adresate organizațiilor afiliate la partenerii sociali europeni sau părților interesate relevante din sectorul asigurărilor.

Pe baza acestor chestionare, partenerii sociali vor lua măsurile de urmărire adecvate în cadrul ISSDC (Comitetul de Dialog Social din Sectorul Asigurărilor, n.tr.), ca parte a programului de lucru bienal 2017-2018.

## II. Principiile politicilor sociale privind digitalizarea

### 1. Legislația de fundamentare

Este obligatorie respectarea legislației europene și naționale.

Reglementările conținute de legislația europeană și națională deja creează un cadru foarte minuțios de reglementare a politicilor sociale din sfera muncii, precum și a proceselor de schimbare din cadrul companiilor. Legislația muncii este flexibilă și nu conține referințe specifice la mediile de muncă de tip analog. Legislația actuală cu privire la muncă și protecție socială deja oferă un nivel ridicat de protecție a drepturilor angajaților și, prin urmare, reprezintă o bază foarte bună și pentru lumea digitalizată a muncii.

Deoarece schimbările tehnologice apar într-un ritm accelerat și generează nesiguranță, dialogul social devine și mai relevant. Informarea și consultarea în timp util, conform directivelor UE relevante cu privire la informarea și consultarea lucrătorilor<sup>1</sup> sunt esențiale pentru a răspunde acestor provocări. Negocierea colectivă este deopotrivă unul dintre instrumentele importante de abordare a multiplelor schimbări aduse de digitalizare.

Trebuie să se țină seama de prevederile legislației aplicabile și, în special, de drepturile reprezentatului lucrătorilor de a participa la schimbările din interiorul companiilor. Participarea reprezentatului lucrătorilor la astfel de decizii le permite acestora să înțeleagă mai bine procesele și consecințele și contribuie astfel la o mai bună acceptare a schimbărilor necesare în rândul lucrătorilor.

În egală măsură, digitalizarea proceselor aduce provocări cu privire la protecția datelor cu caracter personal ale angajaților. În această privință, cadrul legal este dat de legislația europeană cu privire la protecția datelor cu caracter personal, inclusiv noul Regulament general privind protecția datelor<sup>2</sup>. În plus, așa cum enunță declarația comună ISSDC cu privire la munca la distanță din 2015, „angajatorul are obligația de a lua măsurile adecvate, mai ales cu privire la programele de calculator, pentru a asigura protecția datelor utilizate și procesate de lucrătorul de la distanță în scop profesional. Angajatorul informează angajatul cu privire la întreaga legislație relevantă și la regulile interne ale companiei în materie de protecție a datelor. Angajatul poartă răspunderea conformării cu aceste reguli.”

### 2. Cheia stă în pregătirea suplimentară

Orice angajat are dreptul să beneficieze de cursurile de formare necesare pentru a-și îndeplini activitatea. Competențele angajaților ar trebui actualizate pentru a ține pasul cu schimbările din industrie, iar angajații ar trebui încurajați să participe la programe de formare și să-și asume răspunderea propriilor cariere.

Digitalizarea necesită o diversitate de noi aptitudini și competențe atât din partea angajatorilor cât și a angajaților, care vor avea nevoie de cunoștințe extinse în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor.

Prin urmare, este esențial ca companiile de asigurări să-și mențină nivelul ridicat de activități de formare continuă și, dacă este cazul, chiar să le intensifice. Cu toate acestea, așa cum se evidențiază în declarația comună privind provocările demografice, condiția preliminară a succesului pregătirii profesionale suplimentare este dat de dorința angajaților de a participa la cursuri de formare. Beneficiind de susținerea angajatorului, angajații trebuie să-și asume răspunderea propriei lor capacități de angajare.

În contextul digitalizării, companiile și angajații trebuie să se angajeze reciproc pentru a asigura activitățile suplimentare

---

<sup>1</sup> Directiva 14/2002/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 martie 2002 privind instituirea unui cadru general de informare și consultare a angajaților din Comunitatea Europeană – Declarația comună a Parlamentului European, a Consiliului și a Comisiei privind reprezentarea lucrătorilor și Directiva 38/2009/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 6 mai 2009 privind instituirea unui comitet european de întreprindere sau a unei proceduri de informare și consultare în întreprinderile și grupurile de întreprinderi de dimensiune comunitară (reformare).

<sup>2</sup> Regulamentul 679/2016/UE al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulament general privind protecția datelor).

de formare profesională, atât din punctul de vedere al nevoilor companiilor cât și din cel al capacității de angajare a lucrătorilor.

Companiile trebuie să facă tot ce le stă în putere pentru a oferi cursuri de pregătire suplimentară și de conversie profesională, ce pot fi finanțate la un cost rezonabil.

Odată cu digitalizarea, metodele de formare se transferă către e-learning. E-learning vine cu avantajul flexibilității din punctul de vedere al timpului și al posibilităților de repetiție. Partenerii sociali ar trebui să aibă deschidere către noile metode de învățare, însă este importantă combinația adecvată a metodelor.

### **3. Timpul și locul de muncă**

Digitalizarea influențează semnificativ comportamentul clienților. Internetul este disponibil 24 de ore, șapte zile pe săptămână. Utilizatorii internetului se așteaptă ca toate funcțiile internetului să fie oricând disponibile și ca toate solicitările transmise online să fie procesate instantaneu. Acest fapt are un impact la nivel național, european și internațional.

Sectorul asigurărilor este conștient de provocarea de a oferi servicii de calitate unor clienți cu nevoi și cerințe diverse și în continuă schimbare.

Companiile trebuie să aibă în vedere așteptările clienților. Schemele inflexibile cu privire la munca umană ar putea conduce la o și mai mare digitalizare, în defavoarea ocupării forței de muncă. Partenerii sociali trebuie să reacționeze în fața acestui risc și să țină seama de așteptările clienților, ale angajatorilor și angajaților.

Într-o lume digitalizată, linia de demarcație între muncă și timpul petrecut acasă se șterge din ce în ce mai mult. De aceea, este important ca companiile să dea atenție aspectelor legate de apărarea sănătății, mai ales în ceea ce privește disponibilitatea lucrătorilor. În cadrul dialogului, trebuie să se acorde atenție prevenirii formelor contraproductive de stres la locul de muncă, cauzat de disponibilitatea digitală.

Echilibrul între viața profesională și viața privată face deja obiectul politicilor interne din cadrul majorității companiilor de asigurări. Este posibil ca, într-o lume digitală, echilibrul dintre viața profesională și viața privată să nu mai fie la fel de bine definit. Așadar, este bine să conștientizăm fenomenul în creștere al efectuării activităților/serviciilor profesionale în afara orelor de program, în mediul privat al lucrătorilor. Acest aspect trebuie tratat în mod pozitiv.

Așa cum au enunțat partenerii sociali din sectorul asigurărilor în declarația comună privind munca de la distanță, „Trebuie să se acorde atenție abordării problemei disponibilității, având în vedere cât de important este să se asigure un echilibru adecvat între viața profesională și viața privată, precum și monitorizării orelor de lucru. Condițiile privind programul de lucru trebuie să corespundă regulilor companiei, acordurilor colective, legislației naționale și europene.”

### **4. Soluții sociale în fața schimbării structurale digitale**

Este obiectivul comun al companiilor și al forței de muncă să abordeze aceste schimbări, luând în considerare atât interesele lucrătorilor cât și ale angajatorilor. Aceasta înseamnă păstrarea oportunităților de muncă din sectorul asigurărilor, acolo unde este posibil, pentru lucrătorii care deja lucrează în acest sector.

Partenerii sociali europeni sunt foarte conștienți de faptul că nu toți lucrătorii din zonele de activitate restructurate sub impactul viitor al digitalizării vor fi absorbiți de alte zone, nou create, deoarece aceștia nu vor dispune de calificarea cerută de aceste noi activități, iar noile calificări nu pot fi dobândite pe termen scurt sau mediu. Cu toate acestea, companiile trebuie să facă toate eforturile pentru a reduce și combate concedierile.

Păstrarea locurilor de muncă și a capacității de angajare a lucrătorilor sunt încă prioritare.

### **5. Leadership-ul în era digitală**

Schimbarea digitală va modifica treptat, însă substanțial, cooperarea dintre lucrători. Angajații își doresc din ce în ce mai



multă implicare, influență și recunoaștere, mai degrabă decât să urmeze niște instrucțiuni. Comunicarea digitală va reduce din ce în ce mai mult contactele de la nivel personal. Mediul în schimbare impune noi cerințe și aptitudini de leadership. Acestea includ competențe sociale bine dezvoltate, capacitatea de adaptare și agilitatea, competențe comerciale, orientarea către date, deschidere, curiozitate și spirit inovator, precum și abilități de comunicare speciale și competențe media.

Comaniile trebuie să țină seama de aceste evoluții, atât pentru promovarea angajaților, precum și în programele destinate conducerii executive.

Se impune să se acorde o atenție specială formării managerilor. Managerii vor trebui să se adapteze modului de lucru într-un mediu digital.

## 6. Reprezentanții lucrătorilor în era digitală

Organizarea lucrătorilor și a angajatorilor în structuri colective reprezintă condiția preliminară a oricărui parteneriat social. Digitalizarea vine cu noi provocări și pentru reprezentanții lucrătorilor.

Este important ca partenerii sociali să aibă deschidere în abordarea acestor probleme și să se angajeze să facă din schimbare un câștig pentru sector și angajații din acest sector.

Modul în care este concepută comunicarea trebuie să asigure faptul că reprezentanții lucrătorilor pot să se adreseze angajatorilor în mod real.

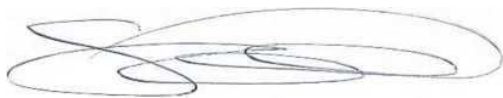
Brussels, 12 October 2016



Sebastian Hopfner  
Chairman of the Social Dialogue Platform,  
Insurance Europe



Michael Budolfson  
President,  
UNI Europa Finance



Sarah Goddard  
Secretary General,  
AMICE



Elke Maes  
Coordinator of the Social Dialogue Insurance, UNI  
Europa Finance



Didier Pissoort  
Chairman of the Social Affairs Committee  
BIPAR

