

30 novembre 2018

Bruxelles



DICHIARAZIONE CONGIUNTA  
SULL'IMPATTO DELLA DIGITALIZZAZIONE  
SULL'OCCUPAZIONE

A CURA DEI PARTNER SOCIALI EUROPEI DEL SETTORE BANCARIO

## PREFAZIONE

Gli effetti della digitalizzazione sul settore finanziario sono molto incisivi, considerato che tutti i servizi sono di natura immateriale e possono pertanto essere digitalizzati attraverso le tecnologie di informazione e comunicazione (ICT). È questo il motivo per cui le banche tradizionali si ritrovano anche ad affrontare una maggiore competizione da parte di nuovi soggetti che utilizzano piattaforme ed ecosistemi digitali. Le banche devono incrementare ulteriormente la propria competitività, aumentando la produttività con l'aiuto delle ICT. E per garantire la redditività delle attività, la disponibilità dei posti di lavoro e il miglioramento del benessere lavorativo nel settore bancario è necessario che un simile sforzo vada a buon fine.

Nell'attuale era della digitalizzazione e automazione, lo sviluppo delle competenze dei dipendenti e dei corretti metodi di lavoro sono requisiti fondamentali per il successo. Le competenze umane andranno affinate e migliorate, per concentrarsi su ciò che computer e robot non sono in grado di fare, considerato che aumentano il valore dei servizi ai clienti di natura puramente digitale. L'esperienza e la fiducia sono vantaggi competitivi comprovati nel settore finanziario. Il loro ruolo aumenterà con l'espandersi dell'informazione, seguita dall'incremento delle transazioni digitali. I dati di natura informativa grezzi devono essere sfoltiti e analizzati, per acquisire valore e trasformarsi in informazioni riservate per il cliente.

È evidente che la tecnologia continuerà ad essere un fattore discriminante nello sviluppo del settore bancario e le persone avranno un ruolo chiave nella digitalizzazione. Il ritmo della trasformazione digitale e dell'innovazione tecnologica sta incalzando e con esso sfide e opportunità per i partner sociali.

Man mano che la tecnologia digitale raggiunge gradi di maturità sempre più avanzati, i partner sociali riconoscono che la digitalizzazione è uno strumento di produttività che migliora la qualità dei servizi ai clienti, nonché della vita e del rapporto lavoro/vita privata per i dipendenti con la possibilità di gestire gli orari di lavoro, e non deve essere solo uno strumento per aumentare gli introiti. Inoltre, l'intelligenza artificiale dovrebbe avere un ruolo integrativo e non concorrenziale rispetto agli umani, concentrandosi sullo sviluppo di formazione e competenza. È importante facilitare strategie che consentiranno ai partner sociali di utilizzare e trarre vantaggio da ciò che offre la tecnologia moderna. La possibilità di occupazione della forza lavoro è la chiave del successo in futuro.

L'introduzione di sistemi e processi digitalizzati esige importanti trasformazioni dell'organizzazione del lavoro. Una sfida è rappresentata dall'individuazione di metodi di lavoro che combinino l'esperienza con la creatività, l'interazione sociale e la flessibilità. Sono necessarie nuove forme di lavoro che comprendano orari di lavoro flessibili e telelavoro, nel comune interesse di dipendenti e datori di lavoro.

Tra le nuove forme di lavoro vi può essere il lavoro da freelance, che può modificare i concetti tradizionali di lavoro dipendente, orario e luogo di lavoro e potrebbe influire su specifiche questioni relative a salute e sicurezza. Al contempo, vi è un forte potenziale di miglioramento della qualità dei posti di lavoro esistenti. I sistemi e gli strumenti digitali possono potenzialmente ridurre il carico di lavoro amministrativo dei dipendenti, sostenendoli nelle loro mansioni e dando loro più tempo e risorse per aiutare e assistere i clienti.

È fondamentale adottare un approccio olistico per prevedere il futuro del lavoro dipendente, valutando gli effetti che sviluppi prevedibili, indotti dalla tecnologia, avranno su di esso in specifici settori. È necessario un processo decisionale strategico e che i partner sociali lavorino insieme per affrontare opportunità e sfide della digitalizzazione con un atteggiamento positivo, puntando a plasmare la trasformazione digitale da un punto di vista sociale e creare valore per tutte le parti coinvolte, compresi azionisti, settore, dipendenti, consumatori e la società in generale.

## **I. PROTEZIONE DEI DATI E PRIVACY**

Le leggi europee in materia di protezione dei dati (il regolamento generale sulla protezione dei dati) offrono un quadro legale. Il datore di lavoro è responsabile di adottare misure adeguate per garantire la protezione dei dati usati e trattati a scopo professionale. Il datore di lavoro informa il dipendente di tutte le leggi pertinenti e delle norme aziendali in materia di protezione dei dati. È responsabilità del dipendente, invece, rispettare tali norme.

Il dipendente garantisce adeguati livelli di sicurezza dei sistemi IT, compresi sistemi di monitoraggio, rispettando al contempo la privacy dei datori di lavoro.

## **II. FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE**

Formazione e sviluppo delle competenze sono gli strumenti per gestire l'impatto della digitalizzazione in chiave sociale, per adeguarsi ai posti di lavoro, alle mansioni e alle esigenze di organizzazione del lavoro non solo di oggi, ma anche di domani.

Ciò comprende elevate competenze sociali, essere flessibili e dinamici, avere attitudine commerciale, essere centrati sui dati, aperti, curiosi e innovativi, nonché possedere spiccate capacità comunicative e competenze mediatiche.

L'apprendimento di una vita deve essere tagliato su misura per le specifiche esigenze in termini di competenza del processo digitale. Con il sostegno dei loro datori di lavoro, i dipendenti devono assumersi la responsabilità della loro possibilità di occupazione.

La collaborazione tra i partner sociali e i sistemi di sviluppo scolastico e professionale è vitale per mantenere un elevato livello di competenza, capacità e innovazione nel settore. I sindacati hanno la responsabilità di comunicare ai loro membri l'importanza della formazione e dello sviluppo delle competenze. La riqualificazione professionale dovrebbe essere una delle priorità su cui impegnarsi, per datori di lavoro e sindacati.

### **III. CONDIZIONI DI LAVORO SANE ED EQUILIBRIO LAVORO/VITA PRIVATA**

Mantenere condizioni di lavoro sane e un corretto equilibrio tra lavoro e vita privata continua ad essere uno degli obiettivi chiave dei partner sociali nel processo di digitalizzazione.

In seguito alla digitalizzazione continua, è importante considerare le sfide potenziali che potrebbero derivare da possibilità di lavoro più flessibile. Le condizioni dell'orario di lavoro devono soddisfare le norme aziendali, i contratti collettivi, le leggi nazionali ed europee.

Va incoraggiato un ampio dialogo tra i partner sociali sul ruolo dei datori di lavoro nell'era della digitalizzazione.

Dipendenti e rappresentanti dei lavoratori affrontano tali trasformazioni tenendo conto degli interessi dei datori di lavoro e dei dipendenti.

### **IV. DIALOGO SOCIALE**

Tutte le questioni menzionate andranno discusse e sviluppate di concerto da tutti i partner sociali a livello europeo, nazionale, multinazionale e aziendale. Il dialogo sociale è la chiave per plasmare la trasformazione digitale nel settore bancario.

I partner sociali del settore bancario lavorano su politiche e partnership innovative, al fine di promuovere una corretta transizione a un futuro di lavoro digitale dignitoso.

### **V. PASSI AVANTI**

I partner sociali si impegnano a promuovere la dichiarazione congiunta nel miglior modo possibile a livello europeo, nazionale, multinazionale e aziendale.

Sindacati e rappresentanti delle associazioni e dei datori di lavoro saranno tenuti costantemente aggiornati con comunicazioni e sviluppi successivamente al lancio della dichiarazione, sostenuti da riunioni e/o conferenze stampa congiunte.

La dichiarazione congiunta sarà anche tradotta nel maggior numero possibile di lingue ufficiali europee, a condizione di adeguato finanziamento.

Nello spirito di una corretta governance, un comitato di controllo dei partner sociali europei si incontrerà una volta all'anno e riunioni supplementari sono previste se una parte lo suggerisce in caso di circostanze eccezionali, per definire la situazione attuale della digitalizzazione del settore bancario, discutere nuove questioni e tendenze e decidere quali pratiche i partner sociali europei considerano fattibili per cogliere le opportunità e le sfide presenti.

I partner sociali a livello europeo possono monitorare il processo di implementazione. I possibili strumenti comprendono sondaggi e questionari.