

RIFLESSIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO IN UN SETTORE ASSICURATIVO EUROPEO POST-COVID



STRONG UNIONS
TODAY AND TOMORROW

UNI FINANCE GLOBAL UNION



Fatto in collaborazione con l'Istituto Veblen



INDICE

1. ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO: LA SITUAZIONE PRIMA DELLA PANDEMIA	4
1.1. Considerazioni legali	4
1.2. Statistiche	6
1.3. Alcuni modelli significativi	7
2. L'IMPATTO DELLA PANDEMIA DI COVID-19 SULL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO	10
2.1. Quanti sono?	10
2.2. Quando?	10
2.3. Come?	11
2.4. Come hanno fatto le aziende ad affrontare i problemi?	13
3. L'ISTITUZIONALIZZAZIONE DEL LAVORO IBRIDO NELLE ASSICURAZIONI: OPPORTUNITÀ E PROBLEMI	16
3.1. Un problema di contrattazione?	16
3.2. Una serie di problemi una tantum?	18
4. IL RUOLO SOCIALE DELL'ASSICURAZIONE IN (TRE) QUESTIONI	20
4.1. Prezzi equi dei contratti	20
4.2. Assicurazione sull'interruzione dell'attività	21
4.3. Carità ostentata?	22
CONCLUSIONE	23
APPENDICE	26

La pandemia di CoViD-19 ha avuto un impatto significativo sull'attività economica: Il PIL è sceso nella prima metà del 2020 in tutti i paesi europei e molti settori sono stati duramente colpiti. I governi hanno risposto con politiche economiche per sostenere l'attività e fornire un reddito alternativo, in particolare per i lavoratori autonomi e i dipendenti dei settori colpiti. Il settore assicurativo non ha subito alcun calo di attività, e alcune specialità, come l'assistenza ai viaggi, sono state addirittura intensamente sollecitate mentre la chiusura del trasporto aereo ha interrotto le vacanze e i viaggi di lavoro di molti cittadini europei. I modelli di lavoro sono stati sconvolti non solo dal picco di attività nell'assistenza ai viaggi, ma anche dalla necessità di organizzare il lavoro a distanza dei dipendenti durante i blocchi che hanno colpito quasi tutti i paesi europei dall'inizio di marzo 2020 fino alla metà del 2021. Se prima le questioni relative all'organizzazione del lavoro avevano un ruolo marginale nella comunicazione istituzionale degli assicuratori e delle loro organizzazioni datoriali (si vedano, ad esempio, i documenti pubblicati da *Insurance Europe*, in particolare **la presentazione quantitativa del settore**), ora sono diventate centrali: la flessibilità ha attirato gran parte dei dipendenti che sono ora interessati a un'organizzazione ibrida (alternanza di giorni trascorsi in ufficio e lavoro a domicilio), mentre i datori di lavoro hanno preso la misura dei potenziali risparmi che potrebbero realizzare riducendo lo spazio

degli uffici ed esternalizzando parte dei costi delle operazioni quotidiane. Per esempio, una grande società finanziaria francese che sta costruendo la sua nuova sede a Parigi ha pianificato di installarvi solo il 60% del suo personale per volta: un bel risparmio! La contrattazione collettiva che sta per avere luogo deve decidere come condividere questi risparmi di costi e guadagni di produttività, ma anche le condizioni che renderanno l'ibridazione del lavoro un progresso memorabile o una regressione sociale. Se la questione dell'organizzazione del lavoro è diventata centrale nel settore assicurativo nel giro di pochi mesi, essa non deve oscurare le questioni fondamentali sull'equità dei prezzi (poiché i blocchi hanno cambiato i termini del contratto, i premi hanno dovuto essere adeguati), sulle compensazioni per la perdita di affari e più in generale sul ruolo sociale delle assicurazioni. Data l'importanza della posta in gioco simbolica, il legislatore potrebbe essere tentato di fare la sua parte, proprio nel momento in cui il quadro di Solvency II doveva già essere rivisto.

Questi argomenti saranno esaminati nello stesso ordine di questa introduzione, a partire dall'organizzazione del lavoro prima della pandemia (1.), seguito dall'effetto della pandemia (2.), dalle sfide poste dall'istituzionalizzazione del lavoro ibrido (3.), e infine dal modo in cui la pandemia ha portato ad una riflessione sul ruolo sociale dell'assicurazione (4.)

¹ Vedi ad esempio https://en.wikipedia.org/wiki/COVID-19_lockdowns per una cronologia dettagliata.

1. ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO: LA SITUAZIONE PRIMA DELLA PANDEMIA

Per presentare questo stato di cose, introdurremo alcune considerazioni giuridiche (1.1.) e alcune statistiche (1.2.) prima di tentare di distinguere alcuni modelli significativi (1.3.).

1.1. Considerazioni legali

Prima della pandemia, lo sviluppo del lavoro a distanza variava molto tra i paesi europei, i settori e anche le aziende. Da un punto di vista giuridico, circa 1/3 dei paesi dell'UE non aveva né un quadro giuridico né un accordo collettivo a livello nazionale: questo è in particolare il caso del nostro campione della Finlandia (che tuttavia ha accordi aziendali), dell'Irlanda e del Regno Unito, ma anche della Repubblica Ceca, o della Spagna (che tuttavia aveva un accordo specifico per il settore assicurativo e ha introdotto una nuova legge nel settembre 2020). Questa diversità si spiega con lo strumento privilegiato dall'Unione Europea in questo campo: piuttosto che proporre una legislazione

specifica sul lavoro a distanza (ovviamente² si applicano le direttive sul lavoro in generale), l'Unione ha scelto di lasciare che le parti sociali (CES, BusinessEurope, CEEP e UEAPME) concludessero un accordo quadro (European Framework Agreement on Telework) nel luglio 2002. È stata la prima volta che un accordo tra le parti sociali è stato concluso a livello europeo e destinato ad essere applicato in tutti gli Stati membri. Nel settore assicurativo, questo accordo quadro è stato completato dalla dichiarazione congiunta sul telelavoro delle parti sociali europee nel settore assicurativo, firmata nel febbraio 2015.

² Questi includono la direttiva 89/391, la "direttiva quadro" sulla SSL; la direttiva 2009/104/CE - uso delle attrezzature di lavoro; la direttiva 92/58/CEE - segnaletica di sicurezza e/o di salute; la direttiva 89/654/CEE - requisiti del luogo di lavoro; la direttiva 89/656/CEE - uso delle attrezzature di protezione personale; la direttiva 90/270/CEE - attrezzature di visualizzazione; la direttiva 2003/88/CE - orario di lavoro.

Stato membro/Paese	Legge	Accordo nazionale o settoriale	Accordo aziendale	Contratti individuali
ESSERE		✓	✓	(✓)
CZ				(✓)
DE	✓	✓	✓	
DK		✓	✓	✓
ES		✓	✓	
FI			✓	✓
IT	✓		✓	(✓)
LUX	✓	✓		
IE				✓
IT	✓		✓	✓
MT				(✓)
RO				(✓)
SE	✓	✓	✓	✓
SK	✓	✓	✓	✓
REGNO UNITO				✓

Tabella 1 - Quadro legale per il telelavoro

Fonte: Indagine sui sindacati membri

Legenda: (✓) accordo del dipendente è necessario, ma il contratto individualizzato non è lo strumento principale per organizzare il lavoro a distanza, che è organizzato collettivamente.

L'attuazione di questo accordo quadro varia molto da paese a paese, come mostra la tabella 1. Alcuni paesi hanno un quadro regolamentato, accordi nazionali o settoriali e accordi aziendali che regolano il contratto che i dipendenti possono concludere con la loro azienda, mentre altri non hanno previsto alcun contratto individuale. In quest'ultima categoria, troviamo i paesi anglofoni, dove la libertà contrattuale è meno limitata, ma anche paesi come la Romania o la Repubblica

Ceca, mentre la Slovacchia ha sviluppato un approccio normativo a tutti i livelli. Alcuni paesi europei sembrano non avere alcun quadro di riferimento per il lavoro a distanza, anche se è ovviamente possibile introdurre clausole *ad hoc* nel contratto di lavoro: questo significa che il lavoro a distanza è una rarità lì? Naturalmente, bisogna guardare le statistiche per stabilire i fatti.

Prima di presentare le statistiche, tuttavia, è necessario un chiarimento a causa della diversità delle situazioni descritte dal termine "lavoro a distanza". Due distinzioni devono essere fatte:

- Da un lato, c'è una differenza tra il *lavoro a distanza* e il *lavoro da casa*. Il primo implica un'organizzazione specifica con un'infrastruttura hardware e software di rete e un'attrezzatura di accesso dedicata che stabilisce la continuità con l'ambiente di lavoro dell'azienda (il che implica che il datore di lavoro paga i costi relativi). Il secondo può riferirsi a un insegnante che corregge i compiti, una baby-sitter o un insegnante di pianoforte che riceve i bambini a casa. Mentre queste due categorie sono a volte confuse nelle statistiche³, il telelavoro da solo rappresenta un'innovazione con un potenziale di trasformazione aziendale. Il lavoro da casa esiste dalla preistoria e non è di per sé un progresso.
- D'altra parte, bisogna fare una distinzione tra il telelavoro *occasionale* e il telelavoro *regolare*: si può prendere un giorno al mese per sbrigare le pratiche a casa, ma per periodi più lunghi occorre un'organizzazione che corrisponda al telelavoro.

Nel settore assicurativo in particolare, la prima distinzione potrebbe essere illustrata dal fatto che ci sono lavori destinati a essere svolti fuori dall'azienda: alcuni venditori erano mobili prima dello sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC), e se gli strumenti digitali messi a loro disposizione possono cambiare il modo in cui

svolgono effettivamente il loro lavoro, non c'è una trasformazione radicale in prospettiva, come sarebbe il caso dei dipendenti abituati a lavorare in ufficio e che ora potrebbero lavorare da casa. Ma cosa sappiamo sulla prevalenza del telelavoro, cioè come le TIC stanno trasformando l'organizzazione del lavoro per coloro che ancora vanno in ufficio?

1.2. Statistiche

L'indagine periodica di Eurofound sulle condizioni di lavoro degli europei condotta nel 2015 ha fornito una rappresentazione più omogenea rispetto alle varie indagini locali che copre. La figura 1 mostra la percentuale di dipendenti che praticano il telelavoro in ogni Stato membro dell'UE:

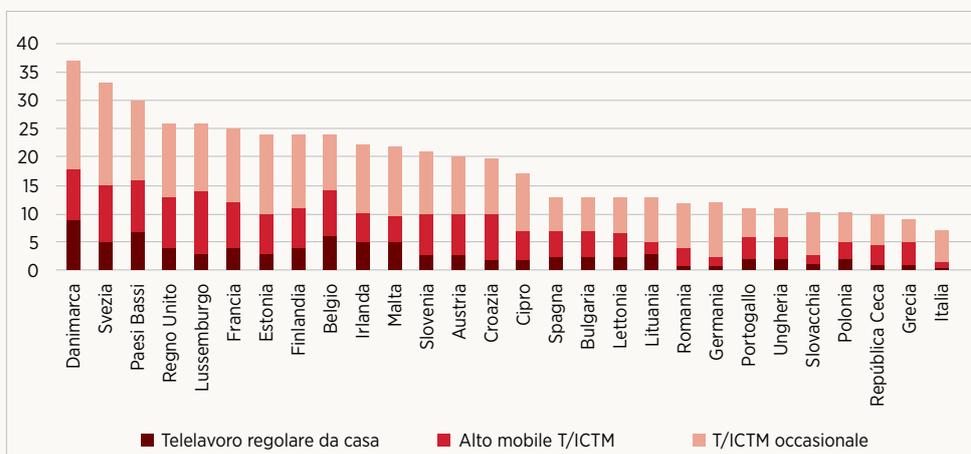


Figura 1 - proporzioni di dipendenti in telelavoro in ogni Stato membro dell'UE

Fonte: Dati Eurofound (2016), grafico Eurofound e ILO (2017)

³ Su questa distinzione si veda in particolare Eurofound e ILO (2017).

Questi dati probabilmente danno un quadro migliore dei dati annuali forniti da Eurostat (Ufficio Statistico dell'UE), che mettono la Svezia quasi allo stesso livello della Germania, anche se la maggior parte degli studi tende a mostrare che la Svezia ha sviluppato il lavoro a distanza molto più della Germania. Sfortunatamente, la Sesta indagine europea sulle condizioni di lavoro che ha compilato questi dati non ha preso in considerazione anche i paesi dello Spazio economico europeo, anche se questo avrebbe potuto fornire utili punti di confronto.

Che dire di questi dati aggregati per Stato membro dell'UE? Potrebbero riflettere sia (1.) una particolare struttura economica in ogni Stato membro e (2.) una tendenza generale verso il telelavoro in quello Stato membro. Infatti, la disposizione per il telelavoro non è la stessa per tutti i lavori: gli agricoltori, per esempio, devono andare nei campi per prendersi cura dei loro raccolti o dei loro animali; i minatori possono estrarre il minerale solo nella loro miniera, ecc. Queste particolari modalità di lavoro finiscono per aggregarsi all'interno dei settori, e sembra chiaro che l'agricoltura è meno intrinsecamente predisposta al telelavoro rispetto ai servizi informatici. Tuttavia, la predisposizione non si traduce sistematicamente in telelavoro effettivo. Questa differenza può essere misurata, per esempio, confrontando due studi, uno che guarda al telelavoro potenziale e l'altro a quello effettivo. Il primo è della McKinsey e si basa su dati statunitensi⁴: **il potenziale di telelavoro nella finanza e nelle assicurazioni è compreso tra il 76 e l'86% della forza lavoro.** In termini di organico, il Centro Comune di Ricerca della Commissione Europea ha misurato il 5% dei dipendenti del settore finanziario e assicurativo che telelavorano regolarmente e il 17% occasionalmente (Milasi

et al. 2020), che è piuttosto all'estremità inferiore della distribuzione dei servizi (vedi grafici in allegato). Si può quindi dire che **prima della pandemia c'era un divario significativo tra il potenziale di telelavoro e l'uso effettivo del telelavoro nel settore assicurativo.** La pandemia lo ha dimostrato, visto che l'uso del telelavoro è balzato. Ma prima di arrivare a questo, cerchiamo di capire le ragioni che hanno limitato l'uso del telelavoro nel settore assicurativo.

1.3. Alcuni modelli significativi

Il lavoro di Milasi et al. (2020) analizza l'uso del telelavoro negli Stati membri dell'UE come conseguenza della struttura industriale: "Non sorprende che nel 2019 il telelavoro sia stato strutturalmente più prevalente nei paesi - come Svezia, Finlandia e Danimarca - con una quota maggiore di occupazione nei servizi ad alta intensità di conoscenza e ICT"⁵. Poiché i settori individuati corrispondono a lavori altamente qualificati, si potrebbe essere tentati di pensare che siano quindi le competenze della forza lavoro a dettare l'uso del telelavoro, ma gli stessi autori sottolineano dopo aver discusso alcuni esempi che "i lavoratori di una data occupazione possono avere un accesso più facile al telelavoro in alcuni paesi che in altri, a seconda degli stili di gestione e controllo, dell'organizzazione del lavoro e delle politiche specifiche del paese su aspetti come la flessibilità del lavoro."⁶

Poiché l'uso del telelavoro è influenzato da fattori specifici degli Stati membri dell'UE, dei settori di attività, forse anche delle stesse aziende, ci si deve chiedere se (A.) la situazione del settore assicurativo rifletta la

⁴<https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/whats-next-for-remote-work-an-analysis-of-2000-tasks-800-jobs-and-nine-countries#>

⁵ "Non è sorprendente che nel 2019 il telelavoro sia stato strutturalmente più diffuso nei paesi - come Svezia, Finlandia e Danimarca - con quote maggiori di occupazione nei servizi ad alta intensità di conoscenza e ICT.

⁶ "...i lavoratori di una data professione possono avere più accesso al telelavoro in alcuni paesi che in altri, a seconda degli stili di gestione e supervisione, dell'organizzazione del lavoro e delle politiche specifiche del paese su aspetti come la flessibilità del lavoro. »

media di ogni Stato membro o se (B.) ci siano tendenze specifiche del settore; viceversa, ci si può anche chiedere (C.) se ci siano abbastanza basi comuni per ritenere che il settore assicurativo abbia di *fatto* (e non solo *di diritto*) caratteristiche generali in termini di uso del telelavoro. Poiché non esistono statistiche europee omogenee sull'uso del telelavoro nelle assicurazioni, abbiamo proposto ai membri del settore assicurativo di UNI Europa Finance un questionario sulla situazione nella loro azienda (il questionario è allegato). Va detto, però, che l'interpretazione della parte del sondaggio che riguarda il periodo precedente la pandemia è delicata, perché la distinzione tra telelavoro e lavoro a domicilio non è sempre chiara nelle risposte: dipende dal referente degli intervistati, che non è omogeneo nell'Unione Europea, proprio perché il telelavoro non è praticato in modo uniforme. Così, quando un lussemburghese risponde che il telelavoro non è praticato in Lussemburgo, non esclude necessariamente qualche giorno al mese di lavoro a casa; a differenza di un italiano il cui zero è effettivamente zero.

Con queste precauzioni, le risposte al sondaggio dei sindacati membri di UNI Europa Finance mostrano che in molti paesi europei il telelavoro assicurativo era riservato a categorie di lavoratori che avevano potuto ottenere disposizioni speciali per le loro rare competenze. Nel Regno Unito, per esempio, erano soprattutto “manager e informatici” ad essere autorizzati al telelavoro. In Svezia, dove il telelavoro è in media particolarmente sviluppato, è nelle assicurazioni riservato a lavori che hanno un'interazione limitata con i clienti come “project manager, sviluppatori, attuari, esperti” e “tra i colletti bianchi, abbiamo visto che i genitori sono più propensi a lavorare a casa quando i loro figli sono malati rispetto agli anni 2000”. In Spagna, questo stato di cose, che riserva il telelavoro alle categorie meglio pagate, è sintetizzato dall'espressione: “è un privilegio per alcuni lavoratori”.

Questo “regime di privilegi”, dove il telelavoro è riservato a *pochi felici*, non è universale per due motivi:

- Da un lato, non tutto il lavoro svolto fuori dai locali dell'azienda è considerato privilegiato, perché c'è una distinzione tra *telelavoro* e *lavoro itinerante* di cui si è già parlato. Questa distinzione è, per esempio, sancita dalla normativa tedesca: quando si parla di telelavoro (*Telearbeit*), ciò significa che il datore di lavoro sostiene tutti i costi dell'ufficio remoto, mentre nel caso del lavoro mobile (*Mobile Arbeit*), alcuni costi sono coperti, ma il dipendente deve occuparsi del resto. Questa è sempre stata la situazione per i venditori nel settore delle assicurazioni, e molti impiegati non invidiano particolarmente la vita dei venditori. In effetti, è tanto in riferimento ai vincoli del roaming quanto al lavoro d'ufficio che si può parlare di un “regime di privilegi” per i *veri* telelavoratori.
- D'altra parte, gli affiliati belgi ci danno un'importante chiave di lettura della complessità del settore, descrivendo una situazione in cui “per la grande maggioranza” (delle aziende) “tutti i lavoratori le cui funzioni lo permettono” hanno la possibilità di telelavorare, mentre “in una minoranza” di aziende, questa opzione è riservata ai “dirigenti”.

Si può quindi ritenere che il livello di telelavoro in un dato paese europeo dipenda dal *mix* tra quelle che chiameremo aziende *conservatrici* che praticano il regime dei privilegi e aziende più progressiste che permettono a “tutti i lavoratori le cui funzioni

lo permettono” di telelavorare, di solito in modo occasionale (cioè 1 o 2 giorni a settimana). La tabella 2 riassume la situazione come risulta dall’indagine di UNI Europa Finance.

Stato membro	Regime dominante	Valutazione quantitativa approssimativa	Tasso RW del paese
ESSERE	RW da 1 a 2 giorni a settimana	3	24%
CZ	Quasi niente	0	10%
DE	Sistema doppio		12%
DK	Velocità variabile		37%
ES	Regime di privilegio	1	13%
FI	RW da 1 a 2 giorni a settimana	3	24%
IT	Velocità variabile		25%
LUX	Quasi niente	0	26%
IE	RW da 1 a 2 giorni a settimana	3	22%
IT	Quasi niente	0	7%
MT	Quasi niente	0	22%
NO	Variabile		n.d
RO	Quasi niente	0	12%
SE	Regime di privilegio	1	33%
SK	RW da 1 a 5 giorni al mese	2	10%
REGNO UNITO	Regime di privilegio	1	26%

Tabella 2 - Valutazione della diffusione del remote work (RW) nel settore assicurativo⁷
Fonte: Indagine sui sindacati membri

Sono stati distinti quattro tipi di accordi dominanti nel settore assicurativo e valutati quantitativamente rispetto al tasso nazionale di telelavoro (regolare + occasionale). Se la valutazione del settore sembra essere in linea con il tasso medio di alcuni paesi europei - basso in Italia, Romania e Repubblica Ceca, abbastanza alto in Belgio, Finlandia e Irlanda - alcuni paesi sono chiaramente non allineati.

Per esempio, Svezia e Lussemburgo, che sono piuttosto avanti nella diffusione del telelavoro in *generale*, sono *relativamente* indietro nel settore assicurativo, che ovviamente non impedisce il lavoro a domicilio occasionale.

Questo quadro misto è stato fortemente sconvolto dallo scoppio della pandemia.

⁷ L'indagine distingue tre tipi di organizzazione del lavoro a distanza. In ordine crescente di diffusione: quasi nulla, regime privilegiato solo per alcuni dipendenti e un certo numero di giorni al mese o alla settimana per un gran numero di lavoratori. In un dato paese, tuttavia, l'organizzazione del lavoro a distanza nel settore assicurativo non è omogenea tra le imprese e quindi è stato identificato un “regime dominante”. Per la Francia e la Germania, questo regime dominante non è chiaro dall'indagine. La colonna seguente presenta una quantificazione del regime dominante, dove quasi nulla = 0, regime privilegiato = 1, ecc. Questa quantificazione permette un confronto più facile con il tasso di lavoro a distanza nel paese in questione, che figura nell'ultima colonna.

2. L'IMPATTO DELLA PANDEMIA DI COVID-19 SULL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Già nel febbraio 2020, alcune aziende hanno iniziato ad adottare protocolli sanitari che prevedono il lavoro a domicilio per alcuni dei loro dipendenti, per i quali i mezzi per continuare a lavorare a casa sono stati distribuiti in fretta e furia: (1.) Quanti? (2.) Quando? (3.) Come? E più precisamente, come hanno affrontato le aziende le nuove situazioni (4.)?

2.1. Quanti sono?

Per quanto riguarda la percentuale di dipendenti del settore assicurativo europeo che lavorano da casa durante le serrate, le cifre sono generalmente nell'ordine dell'85-98%⁸ durante le serrate obbligatorie. Mentre la stragrande maggioranza dei dipendenti in posizioni amministrative ha potuto lavorare da casa, alcune professioni, come i periti, hanno rimandato le visite ai clienti a tempi migliori, mentre altri hanno dovuto continuare a fornire, ad esempio, uffici aperti per garantire l'accesso a coloro che ne avevano bisogno. In generale, durante le chiusure imposte dalla politica, le compagnie di assicurazione hanno seguito le linee guida e hanno protetto i loro dipendenti permettendo loro di lavorare da casa. Le eccezioni sono state molto pubblicizzate, in particolare in Francia⁹, al punto che il ministro del lavoro ha esplicitamente denunciato il "rallentamento ... del settore bancario e assicurativo"¹⁰.

2.2. Quando?

La dinamica è difficile da seguire proprio perché due fenomeni interferiscono: la tempistica dei lockdown successivi da un lato, e dall'altro una certa stanchezza da lavoro a domicilio. Sul primo punto, ci sono forti differenze tra i paesi europei: mentre la maggior parte ha avuto tra 100 e 200 giorni di "serrata obbligatoria, la Svezia è nota per non aver avuto serrate obbligatorie, e Spagna e Romania hanno avuto una sola serrata (da marzo a maggio 2020) per un totale di circa 50 giorni, mentre l'Irlanda ha imposto 227 giorni. Tra una serrata e l'altra, i dipendenti hanno potuto tornare alle loro scrivanie: il Ministero del Lavoro francese, per esempio, ha calcolato che la percentuale di telelavoratori a metà 2020 si è dimezzata nei servizi finanziari e nelle assicurazioni rispetto a marzo e aprile (vedi grafico nell'allegato 3). Questo ritorno in ufficio è ovviamente dovuto al desiderio del management di riprendere

⁸ Fonte: Indagine sui sindacati membri di UNI Europe Finance.

⁹ Revert Y. 2021. "Niort: bloccata sul télétravail, la Macif si difende". *La Nouvelle République*. 2 de marzo. Scaricato da: <https://www.lanouvellerepublique.fr/niort/niort-epinglee-sur-le-teletravail-la-macif-se-defend>

¹⁰ Thouet N. 2021. "Telelavoro: il governo segnala un "rallentamento" nell'assicurazione". *Argus de l'assurance*. Scaricato da: <https://www.argusdelassurance.com/les-assureurs/federations/teletravail-le-gouvernement-pointe-un-relachement-dans-l-assurance.177529>

¹¹ Vedi ad esempio https://en.wikipedia.org/wiki/COVID-19_lockdowns

il controllo dopo un periodo di dismissione¹², anche se molti dipendenti stessi hanno detto di essere felici di riconnettersi con la vita sociale che circonda il lavoro e la facilità di contatto faccia a faccia. Alcuni dipendenti, tuttavia, in particolare i più vulnerabili, ma anche quelli che avevano subito l'esperienza di Covid, potrebbero aver desiderato di prolungare il periodo di lavoro a distanza tra le chiusure.



2.3. Come?

Dobbiamo parlare di lavoro a domicilio o di telelavoro? È chiaro che nei primi tempi, anche le aziende più lungimiranti hanno impiegato i loro dipendenti a casa con urgenza, per poi passare gradualmente a metodi organizzativi permanenti che permettono un vero telelavoro. Tuttavia, abbiamo potuto individuare una serie di

difficoltà: la formazione del personale ai nuovi metodi, il pagamento delle attrezzature e dei costi operativi (soprattutto le connessioni), la copertura dei rischi legati al telelavoro. La tabella 3 riassume le informazioni fornite dal sondaggio dei sindacati membri di UNI Europa Finance. Consideriamo ogni voce separatamente:

- **Formazione del personale** - è comprensibile che l'improvvisa decisione di andare in isolamento abbia reso difficile attuare una politica di formazione. Inoltre, le difficoltà esplicite con l'hardware e il software necessari per lavorare da casa sembrano essere state eccezionali. Tuttavia, dal punto di vista della sostenibilità, è chiaramente necessario formare il personale per evitare il digital divide, cioè la sensazione di indignazione che colpisce coloro che non osano rivelare le loro difficoltà con metodi di lavoro per i quali non sono stati formati.
- **Fornitura di attrezzature** - le aziende generalmente fornivano attrezzature informatiche (inclusi accessori come cuffie e chiavette USB per il back-up o per scambi sicuri) e spesso prestavano attrezzature da ufficio o addirittura fornivano una sovvenzione. Tuttavia, l'arredamento dell'ufficio era a volte lasciato all'acquisto dei dipendenti e le aziende naturalmente non offrivano ai loro dipendenti una stanza in più nelle loro case per lavorare.
- **Connessione a Internet** - le aspettative su questo punto variano molto. In alcuni paesi europei, le aziende considerano che spetta ai dipendenti attrezzarsi, mentre in altri, almeno in alcune aziende, il datore di lavoro considera normale fornire ai dipendenti una connessione fisica a Internet (tramite una chiavetta 4G o un abbonamento a una linea fissa dedicata) oltre a un protocollo come una VPN.

¹² Fana et al. 2020 riportano a p. 19 come il lavoro a domicilio al confino abbia portato ad un aumento delle pressioni: "I lavoratori poco qualificati (operatori di call center, sia nel telemarketing che nelle compagnie di assicurazione) hanno anche riferito un sostanziale aumento del monitoraggio da parte dei supervisori, molto spesso sotto forma di registrazione e ascolto della loro attività: 'Siamo ascoltati molto spesso, almeno due volte al giorno.... normalmente, siamo ascoltati due volte al mese, questo era diverso, e avevamo due controlli della posta al mese...'.

I lavoratori poco qualificati (operatori di call center sia nel telemarketing che nelle compagnie di assicurazione) hanno anche riferito un aumento sostanziale del controllo dei supervisori che molto spesso prendono la forma di registrazione e ascolto della loro attività: "Siamo controllati molto spesso, almeno due volte al giorno... normalmente siamo ascoltati due volte al mese, era diverso, e avevamo due controlli della posta al mese...".

- Supporto - in un momento in cui i criminali informatici si stanno concentrando sulle utility e le aziende con reti di distribuzione fisiche (come dimostra l'attacco a Colonial Pipeline a maggio negli Stati Uniti o l'ultimo rapporto IOCTA¹³), l'implementazione del telelavoro da parte delle compagnie di assicurazione non è stato un obiettivo preferito per malware e ransomware. Tuttavia, alcuni dipendenti, soprattutto in Spagna, sono stati vittime di tali problemi, che potrebbero essere un vero freno alla sostenibilità del telelavoro. Non è chiaro se tutti gli intervistati nel sondaggio di UNI Europa Finance abbiano riconosciuto la possibilità di questo rischio. Tuttavia, questi problemi rivelano che è **putroppo possibile attribuire formalmente una carenza organizzativa a un individuo**, o interruzioni di Internet avvenute a causa dell'azione di un singolo utente¹⁴. I rischi informatici sollevano quindi generalmente la questione della **responsabilità condivisa nel lavoro a distanza, per danni potenzialmente significativi**.

Paese	Fornire una formazione sufficiente?	Fornire un'attrezzatura adeguata?	Garantire una connessione internet adeguata?	Fornire un supporto adeguato?	Lasciare ai dipendenti alcuni costi da coprire? Alcuni costi come i mobili
ESSERE	✓	✓	✓	✓	
CZ	X	✓	X	✓	X
DE	{✓}	✓	X	✓	X
DK	✓	✓	✓	✓	X
ES	X	X	X	X	✓
FI	X	✓	✓	✓	X
IT	✓	{✓}	✓	✓	Hardware IT fornito
LUX	✓	✓	✓	✓	X
IE	X	{✓}	variabile	X	X
IT	✓	✓	✓	✓	variabile
MT	X	X	X	X	variabile
NO	X	✓	X	X	~€500 di indennità
RO	X	alcuni	X	✓	alcuni
SE	✓	{✓}	✓	✓	X
SK	X	{✓}	{✓}	variabile	Hardware IT fornito
REGNO UNITO	X	✓	X	✓	X

Tabella 3 - quando l'implementazione del work-from-home ha fatto le aziende...

Fonte: Indagine finanziaria di UNI Europa

- Alla fine, la questione della condivisione dei costi è stata oggetto di una grande variabilità nelle risposte, poiché non c'era un ancoraggio delle aspettative, anche se l'accordo quadro delle parti sociali europee del 2002 era esplicito su questo punto (il datore di lavoro deve pagare le attrezzature e i costi diretti).

¹³ EUROPOL 2020. Rapporto di valutazione della minaccia della criminalità organizzata su Internet. Scaricato da: <https://www.europol.europa.eu/activities-services/main-reports/internet-organised-crime-threat-assessment-iocta-2020>, see e. g. p. 25.

¹⁴ Si veda ad esempio <https://www.theguardian.com/technology/2021/jun/09/fastly-says-single-customer-triggered-bug-that-caused-mass-outage>

Queste considerazioni sulla variabilità delle aspettative da un lato e del supporto effettivamente fornito dalle aziende dall'altro mostrano senza dubbio che **la perpetuazione del telelavoro deve essere sottoposta a un quadro attraverso la contrattazione**

collettiva per evitare l'emarginazione di alcuni dipendenti e lo sviluppo di disuguaglianze sul lavoro tanto più intollerabili perché il telelavoro le nasconde alla vista di tutti.

2.4. Come hanno fatto le aziende ad affrontare i problemi?

L'indagine di UNI Europa Finance ha rivelato anche un'altra serie di difficoltà legate alla gestione in tempi di crisi, che sono presentate nella tabella 4.

Paese	Variazioni del carico di lavoro?	Pressione di supervisione sui dipendenti?	Tempo di lavoro complessivo?	Valutazioni della produttività?
ESSERE	✓	✓	X	+
CZ	✓	{✓}	✓	✓
DE	✓	{✓}	{✓}	~
DK	✓	✓	{✓}	- —
ES	X	X	✓	X
FI	{✓}	{✓}	{✓}	~
IT	✓	✓	X	~
LUX	✓	{✓}	{✓}	+
IE	✓	X	X	X
IT	✓	X	X	X
MT	{✓}	✓	✓	X
NO	{✓}	{✓}	X	X
RO	✓	✓	✓	X
SE	✓	✓	✓	X
SK	✓	✓	{✓}	X
REGNO UNITO	{✓}	{ }	{✓}	n.d

Tabella 4 - Come hanno gestito le aziende...
Fonte: Indagine finanziaria di UNI Europa

Leggenda:

- ✓ Nessun problema segnalato
- {✓} Pochi problemi, spesso mitigati con il tempo
- X Problemi ricorrenti lasciati irrisolti
- 0 Nessun cambiamento per accomodare le circostanze
- + Aumentare la produttività
- — Produttività piatta
- ~ La produttività aumenta e poi ritorna al livello pre-crisi

Se guardiamo i dettagli delle voci in questa tabella:

- La gestione dei **cambiamenti del carico di lavoro** per far fronte alla riorganizzazione del lavoro non è sempre stata ottimale. In alcuni paesi europei, è stata necessaria una curva di apprendimento, in particolare per ripristinare la fiducia e semplificare la comunicazione interrotta dalle circostanze. Altrove, è emersa una grande difficoltà nel tener conto dei vincoli legati alla cura dei bambini: alcuni riferiscono che il management non ha tenuto conto delle situazioni, con il risultato di sovraccaricare i genitori con figli piccoli (soprattutto nel Regno Unito); altri, al contrario (soprattutto in Spagna), riferiscono che la divisione del lavoro è stata eccessivamente favorevole ai genitori con figli piccoli, trasferendo il loro carico di lavoro ai colleghi senza figli a casa. Queste difficoltà hanno portato localmente a una sensazione di sgradevole arbitrarietà.
- I cambiamenti nelle condizioni di lavoro possono aver portato ad **una maggiore pressione** sui dipendenti: oltre ai problemi legati alla distribuzione del lavoro già menzionati, la necessità di raggiungere gli obiettivi può aver portato i manager a violare il “diritto alla disconnessione”. Questi problemi non sono generalizzati, ma è proprio la loro sporadicità che richiede soluzioni adeguate se si vuole generalizzare il telelavoro.
- L'evoluzione dell'**orario di lavoro** è molto spesso (ma non universalmente) in aumento a causa di due meccanismi psicologici quasi universali: da un lato, la tendenza dei lavoratori isolati a saltare le pause che, in un contesto collettivo, permettono scambi ricreativi ma anche professionali; dall'altro, molti lavoratori ancorano la loro valutazione del tempo di lavoro integrando il tempo di trasporto. Questo è ovviamente un vettore di disuguaglianze e pressioni per il futuro, e certamente un punto da monitorare.
- Infine, le **misure di produttività hanno** rivelato due serie di fatti: in primo luogo, le aziende raramente hanno cambiato la metrica per valutare il contributo dei loro dipendenti. Questo spiega evidentemente la difficoltà del management a prendere in considerazione situazioni specifiche. D'altra parte, la produttività stessa ha ovviamente seguito tendenze contrastanti: nei paesi in cui l'orario di lavoro è cambiato poco, la produttività non è cambiata (questo è stato il caso di Malta, Romania e Repubblica Ceca in particolare). D'altra parte, nei paesi e nelle aziende in cui si è diffuso il lavoro a distanza, con lunghi periodi di distanza dai colleghi e la perdita dei punti di riferimento abituali, la produttività è aumentata con l'orario di lavoro (come in Danimarca e Lussemburgo), a volte al prezzo di un successivo calo legato alla fatica: è il caso esplicito di Germania, Finlandia e Francia.

La **pandemia ha mostrato chiaramente i limiti dell'improvvisazione nella gestione del lavoro a domicilio**: problemi di equità nella distribuzione del lavoro e nella misurazione

dei contributi dei dipendenti, una tendenza al superlavoro, e soprattutto la difficoltà per i manager di individuare i problemi e risolverli a distanza.

Nonostante le difficoltà, i **dipendenti sono piuttosto soddisfatti** dell'aumento della

quota di lavoro a casa per almeno due serie di motivi:

- Una serie di ragioni sono esplicite. Come ci si potrebbe aspettare, il lavoro da casa permette una maggiore flessibilità nell'organizzazione degli orari, che è particolarmente importante per i dipendenti con persone a carico. Il lavoro ibrido (dove il ritmo modale sembra essere di due giorni a casa e tre giorni in azienda alla settimana) sembra ora essere la modalità preferita dalle parti sociali per il futuro, e i dipendenti vedono questo come un guadagno netto.
- Anche se i dipendenti non sempre lo indicano, è certo che il confronto della loro situazione con quella dei lavoratori autonomi, o frontalieri, li porta a misurarne i vantaggi... almeno finché i limiti che abbiamo menzionato rimangono a livello di *rischi* senza concretizzarsi. Per questo è assolutamente necessario anticipare lo sviluppo del *lavoro ibrido* che sembra essere richiesto, analizzando i problemi che non sono stati risolti.



3. L'ISTITUZIONALIZZAZIONE DEL LAVORO IBRIDO NELLE ASSICURAZIONI: OPPORTUNITÀ E PROBLEMI

Se l'indagine finanziaria di UNI Europa ha mostrato la portata dei rischi, resta il fatto che la generalizzazione del lavoro ibrido può portare un guadagno netto in termini di benessere. Ciò richiederà di risolvere (1.) un problema di contrattazione, (2.) una serie di problemi ad hoc, e (3.) le questioni sociali alla base dei negoziati collettivi che sono già iniziati in molti paesi europei, come evidenziato ad esempio da De Biasio 2021.

3.1. Un problema di contrattazione?

Il "problema della contrattazione" è inteso nel senso che le parti sociali condividono i guadagni che sono fatti attraverso gli aumenti

di produttività da un lato e le riduzioni dei costi dall'altro. Questo però non è tutto facile da misurare:

- Per quanto riguarda la produttività, si è già accennato alla "fatica del telelavoro", poiché è evidente a tutti coloro che l'hanno sperimentato che l'assenza dall'ufficio porta a costi di coordinamento che si traducono in un aumento del tempo di lavoro - per esempio, le conversazioni informali intorno alla macchina del caffè devono essere sostituite da riunioni formali che richiedono tempo - e quindi un calo della produttività. La dissoluzione delle relazioni sociali con l'assenza dell'ufficio porta anche ad un disagio psicologico che colpisce il dipendente. Per spiegare l'interazione delle interazioni che contribuiscono ai cambiamenti di produttività nell'organizzazione ibrida del lavoro, l'OCSE (2020) ha proposto una rappresentazione semplice ed esplicita (Figura 2).

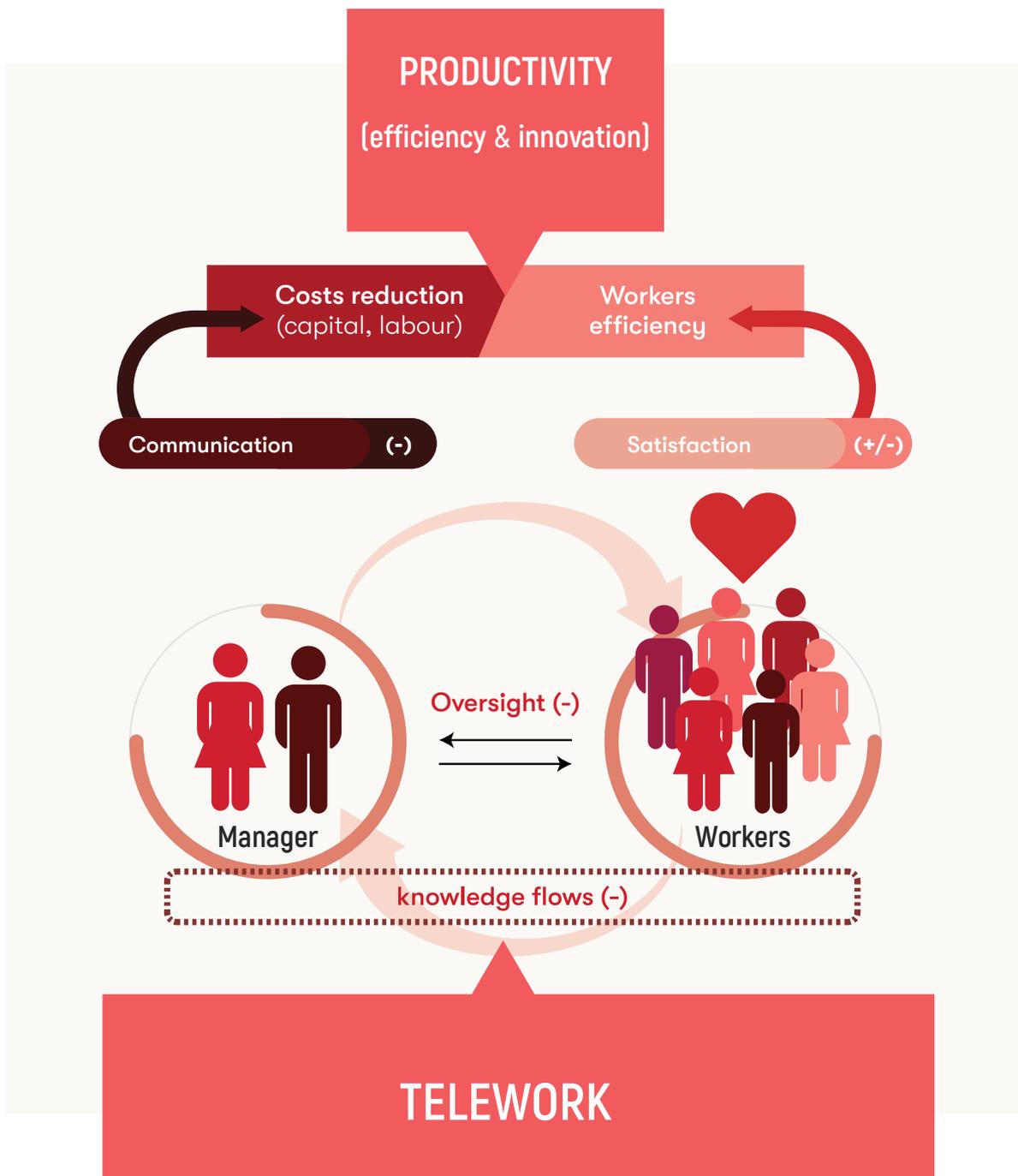


Figura 2 - Lavoro ibrido e produttività: quali meccanismi sono all'opera?

Si vede che il telelavoro diminuisce lo scambio di informazioni e la possibilità di comunicazione tra lavoratori e dirigenti e complica la supervisione, il che diminuisce la produttività, ma la soddisfazione della flessibilità nell'organizzazione del tempo migliora la disponibilità e l'efficienza, insomma la produttività dei dipendenti.

La composizione di questi effetti produce generalmente una curva a U rovesciata: si ritiene che l'introduzione del telelavoro aumenti la produttività fino a un certo punto e sia dannosa oltre quel punto, come riassunto nella figura 3 (basata su Bergeaud et al. 2021).

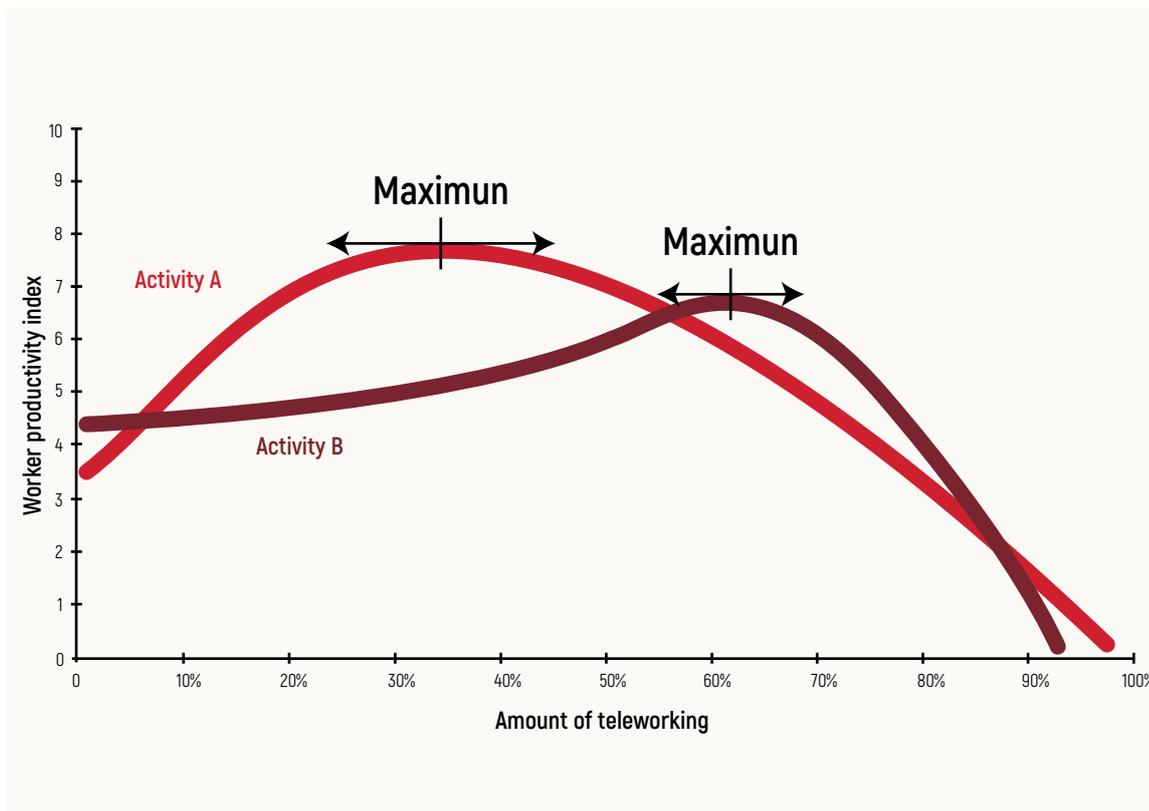


Figura 3 - Produttività del lavoro ibrido: una relazione a forma di U rovesciata
 Questo grafico è puramente illustrativo, le cifre sono immaginarie.

- Il contributo del telelavoro alla produttività varia da attività ad attività. È illusorio misurare con precisione le curve qui mostrate, quindi bisogna spesso affidarsi alle sensazioni delle parti per valutare cosa migliora la produttività e cosa la degrada.
- Per quanto riguarda i costi, lavorare da casa permette all'azienda di esternalizzare alcuni dei costi che sostiene in ufficio: affitto di edifici, costi giornalieri, acquisto e funzionamento di computer e reti. Si potrebbero aggiungere i costi nascosti, che corrispondono ai rischi normalmente sostenuti dall'azienda: attrezzature rotte, guasti, attacchi informatici, ecc. Ovviamente, il trasferimento del lavoro a casa deve essere accompagnato dall'assunzione di tutti questi costi.

L'accordo quadro delle parti sociali europee del 2002 sul telelavoro prevedeva già che il datore di lavoro sostenesse i costi di ammortamento delle attrezzature, i costi "direttamente causati dal lavoro, in particolare quelli relativi alle comunicazioni", e i rischi

sostenuti dalle attrezzature, nella misura in cui i lavoratori si prendono cura delle attrezzature loro affidate. Nel corso dell'ultimo anno, le voci di costo sono state identificate più precisamente e quindi possono essere incluse negli accordi che restano da firmare.

3.2. Una serie di problemi una tantum?

Più in generale, l'accordo quadro delle parti sociali europee del 2002 ha descritto i **principi che dovrebbero garantire l'equivalenza** tra i telelavoratori e i lavoratori

che operano nei locali dell'azienda o, nel caso del lavoro ibrido, tra un giorno in azienda e un giorno a distanza. Ciò include il rispetto dei desideri del lavoratore, che può essere

incline dall'esperienza del telelavoro da un lato, e dalla malattia dall'altro, a richiedere una quantità significativa di telelavoro. Da parte del datore di lavoro, è necessario garantire la protezione dei dati attraverso politiche appropriate, rispettare il diritto alla privacy dei dipendenti, offrire pari diritti in termini di salute, formazione, diritti collettivi e, naturalmente, imporre un carico di lavoro e standard di prestazioni equivalenti.

In Finlandia, l'iniziale mancanza di fiducia tra i dipendenti e la direzione è stata infine

superata, ma in Spagna e nel Regno Unito la divisione del lavoro non era soddisfacente, in particolare a causa della difficoltà di determinare il carico di lavoro appropriato per i genitori con figli piccoli. Alcuni dipendenti hanno anche riferito di pressioni da parte della direzione per raggiungere obiettivi che non erano stati adattati alla situazione. Tuttavia, **dal 2002, l'esperienza accumulata ha permesso di costruire un know-how pratico e di stabilire almeno un nuovo principio:**

- Un esempio di know-how pratico è la preziosa lista di controllo dell'ILO (2020) progettata per valutare l'impiego del telelavoro. Include una serie di voci relative all'equilibrio tra lavoro e vita privata.
- La nozione di *diritto alla disconnessione* è emersa in Francia sulla scia di una decisione del 2001 della Cour de Cassation (Corte di Cassazione francese) nel caso di un dipendente che non poteva essere raggiunto al suo cellulare fuori dall'orario di lavoro. Una legge del 2016 (la cosiddetta legge El Khomri, dal nome del ministro del Lavoro) ha sancito il termine "diritto alla disconnessione", che da allora si è diffuso in altri Stati membri dell'UE, ad esempio nella legge italiana del 2017 (art. 19), nella recente modifica del codice del lavoro slovacco (febbraio 2021) nonché nel codice di buone pratiche proposto dal governo irlandese (aprile 2021). Eurofound (2020) fornisce un recente aggiornamento sull'argomento.

Al di là dell'immediata percezione individuale del lavoro e del suo effetto diretto sulla vita del lavoratore, si può ricordare che **l'evoluzione del lavoro ha un potere di trasformazione sociale globale**: può essere uno **strumento per ridurre le disuguaglianze di genere** (le donne sacrificano più spesso la loro carriera per occuparsi dei figli, il telelavoro può permettere agli uomini di assumere una quota maggiore di questa attività), le disuguaglianze spaziali (le autostrade dell'informazione possono aprire regioni poco servite dalle reti di trasporto), le disuguaglianze abitative (i meno favoriti hanno generalmente tempi di percorrenza più lunghi), ma anche per ridurre le emissioni e combattere così il riscaldamento globale.

Questo importante potenziale giustifica l'interesse delle autorità pubbliche per la generalizzazione del telelavoro. Nel settore assicurativo, dove il potenziale è enorme (come visto nel §1), ci si aspetta che i governi sostengano i dipendenti che desiderano ibridare il loro lavoro o telelavorare completamente, ma ovviamente non per imporglielo o per trascurare quelli che rimangono a lavorare nei locali dell'azienda!

Oltre a mettere in discussione l'organizzazione del lavoro, la pandemia ha sollevato in vari modi questioni sul ruolo sociale dell'assicurazione e sulla sua regolamentazione.

4. IL RUOLO SOCIALE DELL'ASSICURAZIONE IN (TRE) QUESTIONI

In particolare, la pandemia ha aperto tre importanti dibattiti per il settore assicurativo: il prezzo equo dei contratti (e il rimborso dei premi pagati in eccesso), la compensazione delle perdite operative e la partecipazione degli assicuratori alla compensazione delle perdite macroeconomiche.

4.1. Prezzi equi dei contratti

I blocchi hanno imposto una riduzione dei sinistri, e ancor più precisamente una modifica dei termini del contratto, in particolare nell'assicurazione auto. È stata l'occasione per osservare il contrasto tra le culture assicurative dei diversi paesi europei: in Svezia, per esempio, dove le società di mutuo soccorso hanno una grande quota di mercato nell'assicurazione auto, il rimborso di una parte dei premi è così abituale che non ha suscitato alcun commento nel 2020. In Irlanda, quasi tutte le compagnie hanno rimborsato circa un mese ai loro assicurati. Anche in Italia, ma come credito sul loro prossimo contratto. In Francia, un'associazione di consumatori ha inviato una lettera standard¹⁵ per chiedere il rimborso

di una parte del premio, **poiché il blocco ha cambiato i termini del contratto**. In seguito a questa iniziativa, le mutue hanno annunciato una serie di misure a favore dei loro clienti¹⁶: solo due compagnie hanno proceduto a rimborsi sistematici, le altre hanno proposto un congelamento delle tariffe nel 2021. Infine, una compagnia ha optato per un aiuto eccezionale per «gli assicurati in difficoltà finanziaria (ricerca di lavoro o perdita del lavoro a causa dell'epidemia di coronavirus)». Visto l'importo modesto dell'aiuto (75 euro di sconto su un contratto) rispetto ai costi di verifica, ci si può legittimamente chiedere se non si tratti più di una campagna di comunicazione che di una riduzione corrispondente all'evoluzione del giusto prezzo del rischio.

¹⁵ <https://www.quechoisir.org/lettre-type-coronavirus-demande-de-diminution-du-montant-de-la-prime-d-assurance-automobile-en-raison-du-confinement-n78879/>

¹⁶ <https://www.index-assurance.fr/coronavirus-quels-sont-les-assureurs-auto-qui-vont-rembourser-leurs-assures-10389.html>

Queste considerazioni possono sembrare piccole rispetto alle sfide della pandemia. Tuttavia, è lo stesso principio di tariffazione equa dei contratti che è all'opera nell'assunzione equa del costo del telelavoro. Fin dalle sue origini, l'assicurazione ha svolto un importante ruolo sociale nella misurazione oggettiva dei valori esposti al rischio (Heras et al. 2020). Una tendenza recente è quella di teorizzare la tariffazione basata sulla disponibilità a pagare (Malleray 2017) tipica del comportamento monopolistico. Laurence Barry (2019) ci ricorda le sfide attuali dell'oggettivazione del valore: vediamo che la pandemia offre ancora l'opportunità di cercare i prezzi autentici sia per gli assicurati che per i dipendenti delle assicurazioni.

4.2. Assicurazione sull'interruzione dell'attività

Un certo numero di aziende in Europa aveva stipulato, prima della pandemia, polizze multirischio che prevedevano il risarcimento delle perdite di esercizio in caso di chiusura, o anche polizze specifiche. Molti assicuratori si sono rifiutati di pagare, con la motivazione che la causa scatenante della perdita non era un incidente che causava danni agli impianti di produzione, ma una decisione amministrativa, esclusa per natura, ma non necessariamente dalla formulazione dei contratti. L'indagine dei sindacati membri di UNI Europa Finance ha rivelato sia la portata del fenomeno che l'opinione del settore assicurativo su questo argomento.

In Germania, Danimarca, Spagna, Finlandia, Francia e Regno Unito, gli assicuratori si sono spesso rifiutati di pagare per i suddetti motivi. I tribunali si sono pronunciati in modi diversi: nel Regno Unito gli assicuratori sono stati condannati a pagare dalla Corte Suprema il 15 gennaio 2021 (UKSC 2021). In Germania, Finlandia e Francia, la

redazione dei contratti ha permesso agli assicuratori di vincere in alcuni casi. In quest'ultimo paese, l'argomento è stato risibile: gli assicuratori hanno prima dato assicurazioni comuni sull'impossibilità di pagare; il ministro dell'economia ha esortato le compagnie a prendere la loro parte di sforzo nazionale; solo una compagnia ha deciso di pagare una somma forfettaria (che ricorda più una campagna di comunicazione che un'operazione di risarcimento); con il moltiplicarsi dei procedimenti giudiziari, l'autorità di vigilanza è stata invitata a fare un rapporto sull'argomento nel maggio 2020. Il rapporto (ACPR 2020) ha infine mostrato che il 93,3% dei contratti escludeva la copertura per le epidemie o le decisioni amministrative, che il 4,1% dei contratti era ambiguo e che il 2,6% dei contratti ha portato gli assicuratori a dover pagare. Gli assicuratori hanno allora proposto nuovi contratti «pandemici» con un massimale d'indennizzo... che non hanno interessato nessuno.

Questo è in netto contrasto con i chiari principi espressi dagli affiliati di UNI Europa Finance nel sondaggio condotto per questo rapporto: «Consideriamo problematico coprire un rischio pandemico con un'assicurazione che soddisfi i criteri di redditività economica, poiché i premi di tale assicurazione sarebbero probabilmente inaccessibili per alcuni [di coloro che sarebbero interessati]. La cooperazione tra lo stato e l'industria assicurativa sarebbe buona per fornire un'adeguata protezione dai rischi per l'economia». Questo è riassunto nel rapporto sull'argomento dell'Associazione di Ginevra (2021), che mostra che **la tariffazione attuariale dell'assicurazione contro l'interruzione di attività la rende troppo costosa per una gran parte di coloro che corrono il rischio corrispondente**. Questo è il motivo per cui i governi in Europa hanno implementato massicci schemi di sostegno. In breve, sembra opportuno coprire i rischi

specifici con l'assicurazione per l'interruzione dell'attività, ma l'assicurazione all-risk in questo settore è riservata a *pochi fortunati* o moderata nel prezzo da un tetto massimo di

copertura... che richiede ancora l'intervento dello Stato come assicuratore di ultima istanza. Almeno siamo stati avvertiti per la prossima volta...

4.3. Carità ostentata?

Se alcune aziende sono state cattive pagatrici, altre hanno mostrato una generosità sotto forma di carità medievale - quella che si pratica quando si ha paura di morire in peccato mortale - o le buone azioni delle élite urbane imbarcate nella controriforma, che volevano dimostrare la loro capacità di gestire gli affari della città finanziando la costruzione di ospedali (Cavallo 1995). Questi richiami storici sono giustificati dal fatto che fu in Italia che le imprese finanziarono gli ospedali con donazioni gratuite, e in Spagna che i beneficiari degli operatori sanitari che morirono combattendo la CoViD ricevettero un'assicurazione sulla vita gratuita. In Francia, gli assicuratori che volevano chiaramente sfuggire all'immagine obsoleta associata all'esercizio della carità privata, hanno creato un fondo di sostegno all'economia per finanziare il rinvio degli affitti dei loro inquilini, la sospensione dei premi per i loro clienti professionisti colpiti dal rallentamento economico, ecc. Non si può che lodare queste buone intenzioni, ma quando si tratta di negoziare l'istituzionalizzazione del lavoro

ibrido, ci si aspetta dagli assicuratori dei conti equi piuttosto che il riciclaggio di profitti indebiti in campagne mediatiche di green-washing ESG (Environmental, Social and Governance).





CONCLUSIONE

La pandemia CoViD-19 ha mostrato l'altissimo potenziale del telelavoro nelle assicurazioni, ma ha anche rivelato i potenziali problemi: giornate lavorative più lunghe, cattiva distribuzione del lavoro, formazione forse insufficiente, considerazione variabile dei costi del lavoro da casa. Oggi i dipendenti si aspettano un'ibridazione del loro lavoro, ma anche la correzione di questi problemi che hanno accettato sotto la pressione della necessità e che ora devono essere affrontati. Fortunatamente, c'è una letteratura di casi e metodologie per promuovere l'attuazione dell'accordo quadro delle parti sociali europee del 2002. È importante capire che al di là della produttività e del benessere dei dipendenti, la trasformazione del lavoro, che ha un grande potenziale nel settore assicurativo, può essere un veicolo per ridurre le disuguaglianze. Il ruolo sociale dell'assicurazione come attività di valutazione e organizzazione della copertura dei rischi è anche evidenziato dalla pandemia.

ACPR 2020. Copertura dell'interruzione dell'attività: la situazione dell'ACPR. Scaricato da: <https://acpr.banque-france.fr/communique-de-presse/garantie-pertes-dexploitation-letat-des-lieux-de-lacpr>

Associazione Ginevra 2021. Public-Private Solutions to Pandemic Risk Opportunità, sfide e compromessi. Scaricato da: https://www.genevaassociation.org/sites/default/files/research-topics-document-type/pdf_public/pandemic_risks_report_web.pdf

Barry L. 2019. Giustizia o equità? L'equità delle assicurazioni. Working paper della cattedra Pari. Scaricato da: <https://www.chaire-pari.fr/publications/#ouvrages>

Bergeaud A. et al. 2020. Seminario sull'occupazione - "Telelavoro: Quadro giuridico ed effetti economici". Scaricato da: <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Evenements/205cba8b-01ed-4a14-9995-05545c6723ac/files/21f09fda-ef9d-4475-b2af-930e7cce348b>

Bergeaud A. et al. 2021. Telelavoro: come influenzerà la produttività? Scaricato da: <https://blocnotesdeleco.banque-france.fr/en/blog-entry/teleworking-how-will-it-affect-productivity>

Cavallo S. 1995. Carità e potere nell'Italia moderna. Benefattori e loro motivazioni a Torino 1541-1789, Cambridge UP.

De Biasio F. 2021. Mentre gli Stati membri adottano approcci diversi alla regolamentazione del telelavoro, l'UE li metterà in riga? Scaricato da: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/blog/as-member-states-take-different-approaches-to-regulating-telework-will-the-eu-bring-them-into-line>

Eurofound (2016), Sesta indagine europea sulle condizioni di lavoro 2015: Overview report, Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, Lussemburgo.

Eurofound Eurofound e l'Ufficio internazionale del lavoro (2017), Working anytime, anywhere: The effects on the world of work, Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, Lussemburgo, e l'Ufficio internazionale del lavoro, Ginevra. <http://eurofound.link/ef1658>

Eurofound (2020), Telelavoro e lavoro mobile basato sulle TIC: Flexible working in the digital age, New forms of employment series, Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, Lussemburgo.

Fana M. et al. 2020. Telelavoro, organizzazione del lavoro e qualità del lavoro durante la crisi COVID-19: uno studio qualitativo. Centro comune di ricerca della Commissione europea. JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology 2020/11. Scaricato da: <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/231343/1/jrc-wplet202011.pdf>

Heras AJ, Pradier P-C, Teira D. Cosa era giusto nella correttezza attuariale? Storia delle scienze umane. 2020;33(2):91-114. doi:10.1177/0952695119856292

de Malleray Pierre-Alain, “Le marketing dans l’assurance : le tournant du digital”, *Revue d’économie financière*, 2017/2 (No. 126), pp. 145-168. DOI: 10.3917/ecofi.126.0145. URL: <https://www.cairn.info/revue-d-economie-financiere-2017-2-page-145.htm>

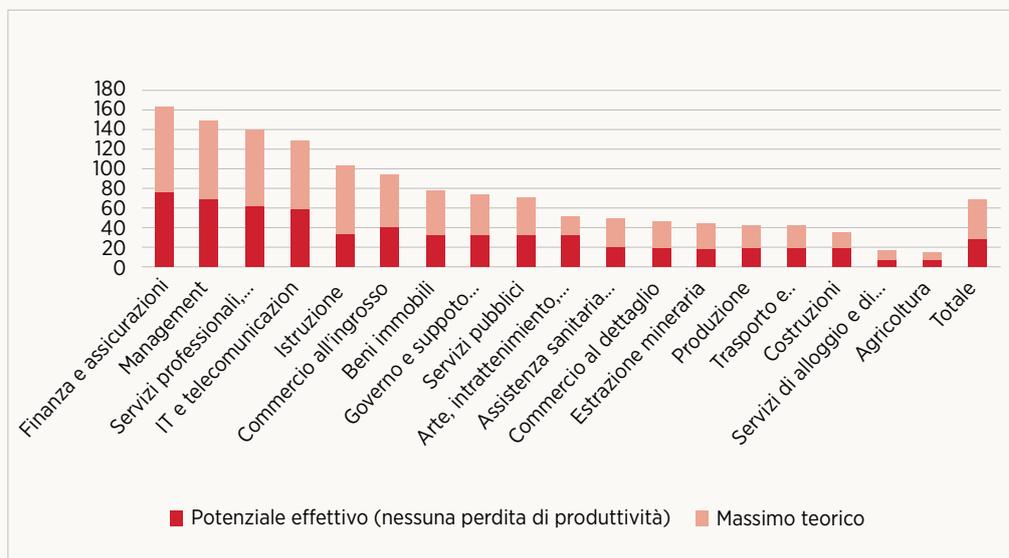
Milasi S, I González-Vázquez y E Fernandez-Macias (2020), “Telework in the EU before and after the COVID-19: where we were, where we head to”, JRC Science for Policy Brief.

OCSE 2020. Guadagni di produttività dal telelavoro nell’era post COVID-19: Come possono le politiche pubbliche renderlo possibile? Scaricato da: <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/productivity-gains-from-teleworking-in-the-post-covid-19-era-a5d52e99/>

ILO 2020. Telelavoro durante la pandemia di COVID-19 e oltre - Una guida pratica. Scaricato da: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/instructionalmaterial/wcms_751232.pdf

UKSC 2021. Sentenza. La Financial Conduct Authority (ricorrente) contro Arch Insurance (UK) Ltd e altri (convenuti). 15 gennaio 2021. Scaricato da: <https://www.supremecourt.uk/cases/docs/uksc-2020-0177-judgment.pdf>

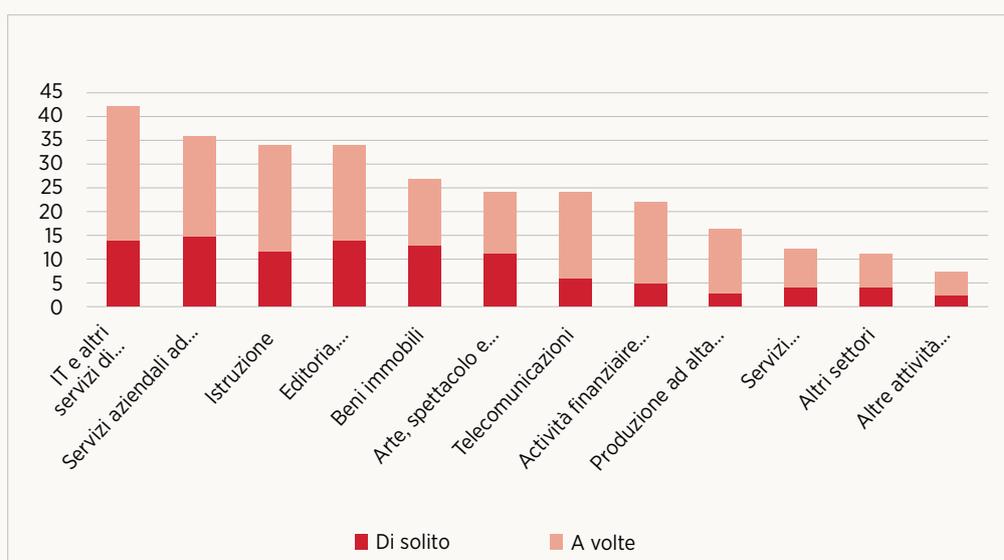
APPENDICE



Quota potenziale di tempo trascorso a lavorare a distanza per settore negli Stati Uniti, %.

Fonte: McKinsey [2021].

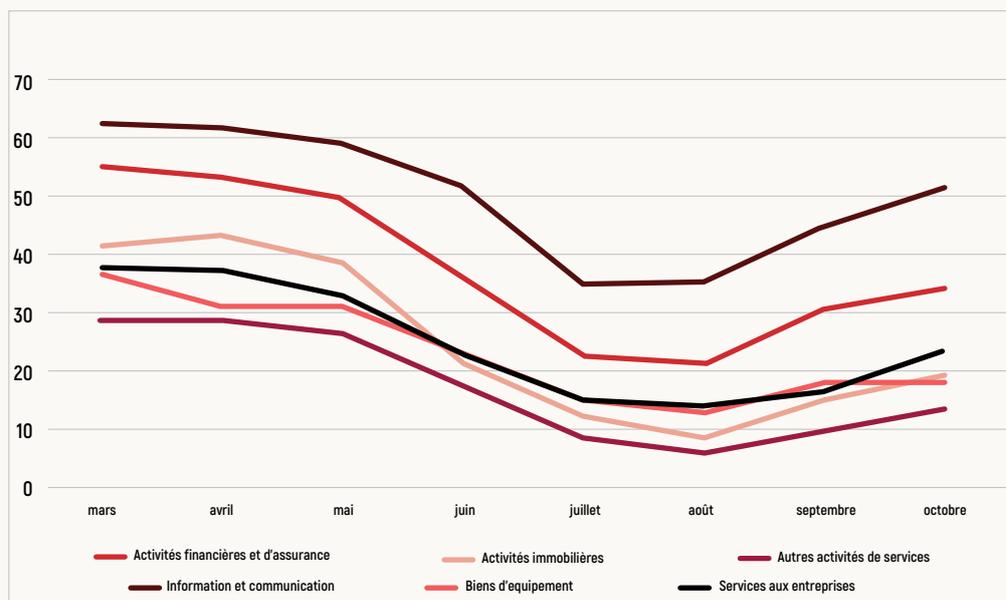
<https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/whats-next-for-remote-work-an-analysis-of-2000-tasks-800-jobs-and-nine-countries#>



Prevalenza del telelavoro per settore nell'UE-27, %.

Fonte: Milasi S, I González-Vázquez e E Fernandez-Macias (2020), "Telework in the EU before and after the COVID-19: where we were, where we head to", JRC Science for Policy Brief.

https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/jrc120945_policy_brief_-_covid_and_telework_final.pdf



PART DE TÉLÉTRAVAILLEURS

Figura 3 - Quota di telelavoratori in Francia nel tempo

Fonte: Bergeaud A. et al. 2020. Seminario sull'occupazione - "Telelavoro: Quadro giuridico ed effetti economici". Downloaded from:

(Titolo: Quantità di lavoratori a distanza. Legenda: Dall'alto a sinistra in basso a destra: Finanza e assicurazioni; agenti immobiliari; altre attività; beni capitali; informazione e comunicazione; servizi alle imprese).

<https://www.tresor.economie.gouv.fr/Evenements/205cba8b-01ed-4a14-9995-05545c6723ac/files/21f09fda-ef9d-4475-b2af-930e7cce348b>



This report was produced by Pierre-Charles Pradier, senior lecturer at the Paris 1 Panthéon-Sorbonne University.

For the finance sector of UNI Global Union,
<https://www.uniglobalunion.org/sectors/finance>

In collaboration with Veblen Institute,
<https://www.veblen-institute.org>

June 2021

