

## RELAZIONE

di Severin Moser, membro del Comitato direttivo ASA  
Evento **Conferenza stampa annuale dell'Associazione Svizzera d'Assicurazioni ASA 2021**  
Data 4 marzo 2021  
Luogo Zurigo

### **La pandemia da coronavirus cambia il mondo del lavoro**

*Fa stato la versione orale.*

Gentili signore, egregi signori,

contrariamente ad altri settori duramente colpiti dalla pandemia e costretti a ricorrere al lavoro ridotto o addirittura a licenziare i propri collaboratori, noi assicuratori siamo stati risparmiati da misure drastiche: infatti, la pandemia non ha avuto ripercussioni significative sull'effettivo del personale. Non abbiamo dovuto pronunciare licenziamenti né richiedere il lavoro ridotto, come invece è accaduto ad altri settori. Ci aspettiamo persino un leggero aumento dell'effettivo del personale nel 2020.

Nonostante la pandemia non abbia fortunatamente inciso sul numero di collaboratori del settore assicurativo, ha tuttavia cambiato radicalmente le nostre modalità di lavoro. La crisi legata al coronavirus ci ha fatto comprendere, purtroppo in maniera brutale, fino a che punto avevamo già sviluppato e attuato nuove forme di lavoro, ma anche le carenze da correggere. La buona notizia è che siamo riusciti durante la crisi a conservare - senza interruzioni - l'operatività delle nostre attività: abbiamo offerto la nostra consulenza alla clientela tramite videochiamata, svolto le riunioni virtualmente, e durante il lockdown - anche dalle postazioni di lavoro in home office - abbiamo continuato a versare agli assicurati rendite e/o prestazioni per danni per un totale di ca. 140 milioni di franchi al giorno. Le compagnie d'assicurazione hanno mantenuto alto il livello delle prestazioni di servizio e fatto in modo che la soddisfazione dei clienti non risentisse della crisi, segnando dei grandi punti a favore del settore!

Proprio per garantire questo servizio in caso di crisi abbiamo iniziato molto tempo prima a realizzare le necessarie strutture che promuovono e consentono di lavorare indipendentemente dal luogo. Ma tutto questo non è sufficiente. Per attuare con successo i nuovi modelli di lavoro saranno decisivi i prossimi anni, quando (speriamo presto) ci saremo lasciati alle spalle la pandemia. Le nuove forme di lavoro hanno incontrato in breve tempo un'ampia accettazione, ma non dobbiamo dimenticare che comportano anche nuove sfide. Per i quadri dirigenziali - dal responsabile di team al CEO - significa riflettere su quale sia la loro idea di conduzione.

Dobbiamo altresì fornire ai nostri collaboratori gli strumenti necessari per affrontare il nuovo mondo lavorativo. A tale proposito, in futuro le competenze trasversali, ossia i cosiddetti «soft skills», acquisteranno più valore rispetto alle mere competenze tecniche. Di questo dovranno tenere conto le offerte di formazione e aggiornamento. Infine, anche il quadro legale dovrà essere adeguato alla nuova realtà poiché la vigente legge sul lavoro non offre la necessaria flessibilità. Le rigide norme in materia di ore di riposo, lavoro notturno e domenicale non sono più compatibili con le esigenze dei collaboratori con funzioni specialistiche o di conduzione. Non rendono giustizia alla libertà offerta dalle nuove modalità di lavoro. Inoltre, la registrazione delle ore lavorative dovrebbe basarsi sulla fiducia e non sul controllo. Tocca dunque al legislatore rispondere adeguatamente, se vogliamo sfruttare al meglio le nuove opportunità.

Una cosa è certa: il lavoro digitale indipendente dalla posizione è destinato a durare nel tempo. La necessità di modalità di lavoro flessibili da parte dei datori di lavoro come pure dei dipendenti si è rafforzata. Oltre ai numerosi vantaggi, queste forme di lavoro pongono anche diverse sfide, ad esempio riguardo alla salute dei collaboratori. Proteggere la salute dei collaboratori è una chiara priorità. Le compagnie d'assicurazione devono sostenere i propri collaboratori in questioni come gestione del tempo ed equilibrio tra lavoro e vita privata. Il nostro ruolo di datori di lavoro ce lo impone. Presso Allianz Suisse, ad esempio, dopo il lockdown della scorsa primavera abbiamo lanciato un sondaggio sul grado di soddisfazione dei collaboratori rispetto al telelavoro: circa l'86% degli intervistati si è sentito ben supportato, e circa 2/3 auspica anche per il futuro la possibilità di lavorare da casa. Per inciso, a mancare di più è stato lo scambio personale (ben il 40%). Il new work sarà dunque la costante del nostro lavoro futuro e l'home office diventerà una delle normali forme di collaborazione che noi promuoveremo, coinvolgendo i nostri collaboratori e i quadri dirigenziali, sostenendoli con workshop, scambi d'esperienza e offerte per la salute. Nella sua relazione, tra le altre cose, Thomas Helbling ha affrontato la questione dei rischi cibernetici. Una delle cause del forte incremento di casi di criminalità cibernetica è il telelavoro. In questo contesto, oltre a tutelare noi stessi, dobbiamo proteggere i dati dei nostri clienti.

Le conseguenze a lungo termine delle nuove forme di lavoro sono difficili da prevedere in tutta la loro portata. Gli effetti a lungo termine del telelavoro su produttività, motivazione ed efficienza non sono ancora chiari. Abbiamo però la possibilità di contribuire in modo significativo alla configurazione del mondo lavorativo di domani e a coglierne gli effetti positivi. Basti pensare all'impatto benefico sull'ambiente, dovuto ad esempio alla riduzione del traffico dei pendolari e dei viaggi aziendali.

Per concludere vorrei dedicare qualche parola a una categoria di persone particolarmente colpite dalla pandemia, ovvero i giovani che entrano nel mercato del lavoro. Molti apprendisti hanno dovuto sostenere i loro esami finali in circostanze sfavorevoli. Per loro e per gli studenti universitari laureati, nell'attuale situazione l'ingresso nel mondo del lavoro è particolarmente difficile. In qualità di datori di lavoro siamo chiamati a offrire opportunità per portare avanti con successo il nostro affermato sistema formativo. Per questo, durante la crisi legata al coronavirus, nel limite del possibile noi assicuratori abbiamo mantenuto - se non addirittura ampliato - nonostante le difficili condizioni la nostra offerta di posti d'apprendistato in modalità home office. Allianz Suisse,

ad esempio, ha occupato apprendisti che avrebbero dovuto iniziare in altri settori, ma che hanno ricevuto una disdetta a causa del coronavirus.

Al di là di tutte le ripercussioni negative della crisi legata al coronavirus sulla società e sull'economia, sono convinto che, perlomeno nell'ambito della digitalizzazione, il settore assicurativo godrà di un nuovo impulso, poiché ha accelerato un'evoluzione che negli ultimi anni in molte zone si era affievolita. L'auspicio è che a prevalere nel ricordo della pandemia da coronavirus sia soprattutto questo aspetto.