

Gemeinsame Erklärung

der Europäischen Sozialpartner im Versicherungssektor

zu den sozialen Auswirkungen der Digitalisierung in der Branche

I. Einleitung

Die Versicherungswirtschaft bietet Schutz vor wirtschaftlichen, klimatischen, technologischen, politischen und demographischen Risiken und ermöglicht so den Menschen, ihrem täglichen Leben nachzugehen, und den Unternehmen, ihren laufenden Betrieb, ihre Entwicklung und ihre Innovationen abzusichern. Auch wenn der Versicherungssektor schon seit langem diesen Nutzen für die Gesellschaft schafft, so ändert sich doch die Art und Weise, in der sie ihre Leistungen erbringt. Die Versicherungswirtschaft ist sich sowohl der wachsenden Herausforderungen bewusst, die aus einer sich ändernden Welt und den digitalen Entwicklungen entstehen, als auch der möglichen Auswirkungen der Digitalisierung auf die Gesellschaft.

Technologische und digitale Entwicklungen verändern die Versicherungswirtschaft Schritt für Schritt. Die Unternehmen setzen zunehmend Technologien wie Cloud Computing, mobile Geräte, Datenanalyse und soziale Medien ein, um den sich ändernden Bedürfnissen und Erwartungen der Kunden gerecht zu werden. Viele Unternehmen der Versicherungswirtschaft haben ihre Arbeitsprozesse schon verändert, während andere gerade erst damit beginnen.

Das Tempo des digitalen Wandels und seine Auswirkungen werden in den nächsten zehn Jahren weiter zunehmen, und damit tauchen neue Fragen über seinen potenziellen Nutzen, aber auch mögliche unerwünschte Folgen auf. Online-Technologie kann am Arbeitsplatz ein unumgängliches Werkzeug und ebenso eine potenzielle Herausforderung sein.

Die Europäischen Sozialpartner der Versicherungswirtschaft sind in einen sehr konstruktiven Dialog eingebunden, der von gegenseitigem Respekt und Vertrauen geprägt ist. Den beteiligten Organisationen war es deshalb möglich, gemeinsame Positionen zum komplexen Bereich der sozialen Auswirkungen der Digitalisierung zu entwickeln. Die gemeinsame Position der europäischen Sozialpartner zu diesem Thema ist unverbindlich und kann einen gegebenenfalls bereits existierenden Dialog auf nationaler oder betrieblicher Ebene nicht ersetzen.

Diese gemeinsame Erklärung hat zum Ziel, einen Rahmen für den weiteren Dialog auf nationaler Ebene zu liefern und die öffentliche Debatte über die sozialen Auswirkungen der Digitalisierung anzuregen.

Die Europäischen Sozialpartner der Versicherungswirtschaft sind übereinstimmend der Auffassung, dass es die gemeinsame Zielsetzung aller beteiligten Organisationen und ihrer Mitglieder ist, den digitalen Wandel positiv zu begleiten, denn die Digitalisierung bietet neue Chancen sowohl für Unternehmen als auch für Arbeitnehmer.

Da die digitalen Entwicklungen zu großen Veränderungen der Tools, Fähigkeiten und Kompetenzen, die die Arbeitnehmer benötigen werden, führen werden, müssen Unternehmen und Beschäftigte bereit sein, in die fortlaufende Entwicklung der Fähigkeiten und Qualifikationen zu investieren. Die Digitalisierung wird außerdem mehr Flexibilität,

Aufgeschlossenheit, Agilität und Resilienz am Arbeitsplatz erfordern und eine größere Spezialisierung bedeuten.

Die Digitalisierung bringt Herausforderungen mit sich, sie bietet aber auch Chancen. Die Sozialpartner sind bestrebt, durch sozialen Dialog eine Win-Win-Situation für alle zu schaffen.

Die Gemeinsamen Erklärungen über die demografischen Herausforderungen sowie zur Telearbeit enthalten bereits zahlreiche Elemente, die in diesem Zusammenhang nutzbar gemacht werden können. Mit dieser Erklärung soll allein auf die Spezifikationen eingegangen werden, die durch die Digitalisierung der Arbeitswelt entstehen.

Diese Gemeinsame Erklärung gehört zu den Erklärungen, wie sie in Anhang 2 *Typologie der Ergebnisse des europäischen sozialen Dialogs* der Mitteilung der Europäischen Kommission vom 12. August 2004 zur *Partnerschaft für den Wandel in einem erweiterten Europa – Verbesserung des Beitrags des europäischen sozialen Dialogs* (COM (2004) 557 final) beschrieben werden.

Die Europäischen Sozialpartner im Versicherungssektor rufen ihre Mitglieder sowie alle interessierten Parteien aus dem Versicherungssektor dazu auf, bei ihrem Vorgehen den Hintergrund der folgenden Gemeinsamen Erklärung zu berücksichtigen.

Nächste Schritte

1. Verbreitung der Gemeinsamen Erklärung

Die Sozialpartner verpflichten sich, über alle verfügbaren Kanäle, Gewerkschaften, Verbände und Arbeitgeber im Versicherungssektor und darüber hinaus über diese Gemeinsame Erklärung zu informieren.

Sie werden die jeweiligen Sozialpartner auf nationaler Ebene dazu auffordern, diese Gemeinsame Erklärung zu unterstützen und sich ihrer anzunehmen. Dies könnte beispielsweise in Form von gemeinsamen Gesprächen über ihren Inhalt, gemeinsamen Präsentationen bei nationalen Regierungen und anderen relevanten Akteuren oder gemeinsamen Studien oder Forschungsaktivitäten erfolgen.

Die Gemeinsame Erklärung soll auch in möglichst viele andere offizielle EU-Sprachen übersetzt werden.

2. Beobachtung und Folgemaßnahmen der Gemeinsamen Erklärung

Die Beobachtung der Umsetzung der Gemeinsamen Erklärung könnte beispielsweise durch den Versand von Fragebögen an die Mitglieder der europäischen Sozialpartner oder an relevante Akteure im Versicherungssektor erfolgen.

Auf dieser Basis werden die Sozialpartner geeignete Folgeaktionen innerhalb des ISSDC als Teil ihres zweijährigen Arbeitsprogramms für 2017-2018 erwägen.

II. Grundsätze für eine soziale Gestaltung der Digitalisierung

1. Bestehendes Recht als Grundlage

Das europäische und das nationale Arbeitsrecht ist einzuhalten.

Das europäische und das nationale Arbeitsrecht, Tarifverträge und betriebliche Vereinbarungen schaffen bereits einen sehr detaillierten Regulierungsrahmen für die soziale Gestaltung von Arbeits- und Veränderungsprozessen in den Unternehmen. Das geltende Arbeitsrecht ist flexibel ausgestaltet und bezieht sich nicht spezifisch auf eine rein analoge Arbeitswelt. Das geltende Arbeits- und Sozialrecht beinhaltet bereits ein hohes Maß an Schutz von Arbeitnehmerrechten und bietet deshalb eine gute Grundlage auch für eine digitalisierte Arbeitswelt.

Da der technologische Wandel mit hohem Tempo erfolgt und mit Ungewissheiten verbunden ist, wird sozialer Dialog noch relevanter. Rechtzeitige Information und Konsultation in Übereinstimmung mit den einschlägigen EU-Richtlinien über die Unterrichtung und Anhörung der Arbeitnehmer¹ sind von grundlegender Bedeutung, um diesen Herausforderungen begegnen zu können. Auch Tarifverhandlungen sind ein wichtiges Instrument bei der Bewältigung der vielfältigen Veränderungen, welche die Digitalisierung mit sich bringt.

Die Bestimmungen des geltenden Rechts und insbesondere die bestehenden Rechte der Arbeitnehmervertretungen zur Beteiligung bei innerbetrieblichen Veränderungsmaßnahmen sind deshalb zu berücksichtigen. Eine Beteiligung der Arbeitnehmervertretungen schafft bei den Arbeitnehmern ein besseres Verständnis für die Prozesse und deren Folgen und deshalb eine hohe Akzeptanz für notwendige Veränderungen.

In ähnlicher Weise schafft die Digitalisierung von Prozessen Herausforderungen in Bezug auf den Schutz von Arbeitnehmerdaten. Dazu bietet die europäische Gesetzgebung zum Datenschutz, insbesondere die neue Datenschutzgrundverordnung² einen gesetzlichen Rahmen. Ferner wird in der Gemeinsamen Erklärung des ISSDC zur Telearbeit von 2015 Folgendes betont: „Der Arbeitgeber ist verantwortlich dafür, dass geeignete Maßnahmen, insbesondere in Bezug auf die Software, getroffen werden, um den Schutz der vom/von der Telearbeitnehmer/in für berufliche Zwecke benutzten und verarbeiteten Daten sicherzustellen. Der Arbeitgeber informiert den/die Telearbeitnehmer/in über alle einschlägigen gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften und Regeln über den Datenschutz. Der/die Telearbeitnehmer/in ist für die Einhaltung dieser Vorschriften verantwortlich.“

¹ Richtlinie 2002/14/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. März 2002 zur Festlegung eines allgemeinen Rahmens für die Unterrichtung und Anhörung der Arbeitnehmer in der Europäischen Gemeinschaft - Gemeinsame Erklärung des Europäischen Parlaments, des Rates und der Kommission zur Vertretung der Arbeitnehmer, und die Richtlinie 2009/38/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 6. Mai 2009 über die Einsetzung eines Europäischen Betriebsrats oder die Schaffung eines Verfahrens zur Unterrichtung und Anhörung der Arbeitnehmer in gemeinschaftsweit operierenden Unternehmen und Unternehmensgruppen (Neufassung).

² Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung).

2. Weiterbildung als Schlüssel

Jeder Arbeitnehmer hat das Recht, die für die Erfüllung seiner Aufgaben notwendigen Schulungsmaßnahmen zu erhalten. Parallel zu den Veränderungen in der Branche sollten die beruflichen Fähigkeiten der Arbeitnehmer auf den neuesten Stand gebracht werden, indem man sie ermutigt, an Fortbildungsprogrammen teilzunehmen und Verantwortung für ihr eigenes berufliches Fortkommen zu übernehmen.

Die Digitalisierung erfordert auf Arbeitgeber- wie auf Arbeitnehmerseite eine Reihe von neuen Fähigkeiten und Kompetenzen. Sie setzt in gesteigertem Maße Kenntnisse im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie voraus.

Es ist deshalb für Versicherungsunternehmen essentiell, das hohe Niveau der Weiterbildungsaktivitäten beizubehalten und gegebenenfalls sogar auszubauen. Wie bereits in der Gemeinsamen Erklärung der Sozialpartner zu den Herausforderungen des demographischen Wandels festgestellt, ist die Weiterbildungsbereitschaft der Arbeitnehmer Voraussetzung für den Erfolg von Weiterbildungsmaßnahmen. Mit der Unterstützung ihres Arbeitgebers müssen Arbeitnehmer die Verantwortung für ihre Beschäftigungsfähigkeit übernehmen.

Unternehmen wie Arbeitnehmer sollten sich verpflichten, im Kontext der Digitalisierung eine Weiterbildung zu ermöglichen, die sowohl den Bedürfnissen der Unternehmen dient als auch die Beschäftigungsfähigkeit der Arbeitnehmer sichert.

Unternehmen sollten sich nach besten Kräften bemühen, Weiterbildungs- und Umschulungsmaßnahmen anzubieten, die zu angemessenen Kosten finanziert werden können.

Mit der Digitalisierung entwickeln sich auch die Schulungsmethoden hin zu mehr E-Learning. E-Learning hat den Vorteil, Flexibilität beim zeitlichen Einsatz und beliebige Wiederholungen zu ermöglichen. Die Sozialpartner sollten für neue Lernmethoden offen sein, wobei die Mischung stimmen muss.

3. Ort und Zeit der Arbeitsleistung

Die Digitalisierung beeinflusst das Kundenverhalten maßgeblich. Das Internet ist rund um die Uhr verfügbar. Internetnutzer erwarten, dass alle Internetfunktionen permanent verfügbar sind, und dass alle Online-Anfragen sofort bearbeitet werden. Dies hat Auswirkungen auf nationaler, europäischer und auf internationaler Ebene.

Die Versicherungswirtschaft ist sich der Herausforderung bewusst, hohe Qualitätsleistungen an Kunden mit vielen unterschiedlichen und sich weiterentwickelnden Bedürfnissen und Erwartungen zu erbringen.

Unternehmen müssen die Erwartungen ihrer Kunden erfüllen. Unflexible Regulierung der menschlichen Arbeit könnte zu weiterer Digitalisierung auf Kosten der Beschäftigung führen. Die Sozialpartner müssen eine solche Gefahr abwenden, indem sie die Erwartungen der Kunden, der Arbeitnehmer und der Arbeitgeber gleichermaßen berücksichtigen.

In einer digitalisierten Welt verschimmt zunehmend die Trennung zwischen Arbeit und Privatleben. Es ist deshalb wichtig, dass Unternehmen den Fragen des Gesundheitsschutzes Beachtung schenken, insbesondere im Zusammenhang mit der Erreichbarkeit der Arbeitnehmer. Im Dialog sollte der Vermeidung kontraproduktiver Formen von arbeitsbedingtem Stress infolge der digitalen Erreichbarkeit besondere Aufmerksamkeit zukommen.

„Work-Life Balance“ ist bereits Gegenstand der Unternehmenspolitik der meisten Versicherungsunternehmen. Möglicherweise kann die Work-Life Balance in der digitalen Welt nicht länger klar definiert werden. Deshalb sollte das Bewusstsein für das wachsende Phänomen der Verrichtung von Arbeit/Leistungen im privaten Umfeld der Arbeitnehmer außerhalb der Arbeitszeit geschärft werden. Es bedarf einer positiven Begleitung.

In diesem Kontext betonten die Europäischen Sozialpartner der Versicherungswirtschaft in der Gemeinsamen Erklärung zur Telearbeit von 2015: „Besondere Aufmerksamkeit sollte dem Thema der Verfügbarkeit gewidmet werden, wobei die Bedeutung der Sicherstellung einer guten Work-Life-Balance sowie der Beobachtung der Arbeitszeiten der Telearbeitnehmer berücksichtigt werden sollte. Die Bedingungen der Arbeitszeit müssen mit den Unternehmensregeln, den Tarifverträgen, den nationalen und den europäischen Rechtsvorschriften im Einklang stehen.“

4. Den digitalen Strukturwandel sozial begleiten

Es ist die gemeinsame Zielsetzung von Unternehmen und Belegschaften, den Wandel unter Berücksichtigung der Interessen sowohl der Arbeitnehmer als auch der Arbeitgeber zu gestalten. Hierzu gehört vor allem der Erhalt von Beschäftigungsmöglichkeiten, wo möglich innerhalb der Branche, für die dort tätigen Mitarbeiter.

Den Europäischen Sozialpartnern ist hierbei bewusst, dass Arbeitnehmer in Bereichen, die in Zukunft durch die Digitalisierung überflüssig werden, nicht vollständig in anderen, neu geschaffenen Bereichen eingesetzt werden können, weil ihnen die Qualifikation für einen Einsatz in diesen anderen Bereichen fehlt, und weil eine solche Qualifikation nicht kurz- oder mittelfristig erlangt werden kann. Die Unternehmen sollten sich jedoch nach besten Kräften bemühen, in größtmöglichem Umfang Entlassungen ganz zu vermeiden, zu verringern oder abzumildern.

Der Erhalt von Arbeitsplätzen und die Beschäftigungsfähigkeit von Arbeitnehmern sind und bleiben vorrangig.

5. Führung im digitalen Zeitalter

Auch die Strukturen der Zusammenarbeit unter den Mitarbeitern ändern sich im Zuge des digitalen Wandels erheblich. Anstatt Anweisungen zu befolgen, wünschen Arbeitnehmer eine stärkere Beteiligung, größere Wirkungsmöglichkeiten und Anerkennung. Die digitale Kommunikation wird die persönlichen Kontakte weiter reduzieren. Das sich verändernde Umfeld erfordert neue Führungsqualitäten und neue Führungsfähigkeiten. Damit verbunden sind eine hohe Sozialkompetenz sowie Anpassungsfähigkeit, Agilität, Geschäftssinn, Datenorientierung, Offenheit, Neugier und Innovationssinn sowie ausgeprägte Kommunikations- und Medienkompetenz.

Diesen Entwicklungen sollten Unternehmen bei Mitarbeiterfördermaßnahmen und Führungskräfteprogrammen Rechnung tragen.

Besondere Aufmerksamkeit sollte der Fortbildung von Führungskräften gewidmet werden. Diese werden sich an die Arbeit in einem digitalen Umfeld anpassen müssen.

6. Arbeitnehmervertretungen im digitalen Zeitalter

Die Bildung kollektiver Strukturen auf Arbeitnehmer- und Arbeitgeberseite ist Voraussetzung einer jeden Sozialpartnerschaft. Die Digitalisierung stellt auch die Arbeitnehmervertretungen vor neue Herausforderungen.

Wichtig ist, dass die Sozialpartner sich offen mit dieser Entwicklung befassen und sich dafür engagieren, aus den Veränderungen einen Gewinn für die Branche und ihre Arbeitnehmer zu machen.

Kommunikationskonzepte sollten sicherstellen, dass die Arbeitnehmervertretungen die Arbeitnehmer wirksam erreichen können.

Brüssel, 12. Oktober 2016

Sebastian Hopfner
Vorsitzender
Social Dialogue Platform,
Insurance Europe

Michael Budolfson
Präsident,
UNI Europa Finance

Sarah Goddard
Generalsekretärin
AMICE

Elke Maes
Koordinatorin
Social Dialogue Insurance,
UNI Europa Finance

Didier Pissoort
Vorsitzender
Social Affairs Committee
BIPAR