

Una guida pratica e consultiva

Riflettori puntati sui viaggi di lavoro

Cosa è essenziale sapere sullo standard ISO 31030 in merito alla gestione dei rischi in viaggio

A cura di

Commercial Risk^{CR}
Insurance & Risk Management News

in collaborazione con

CHUBB[®]



Sommario

Introduzione	Janene Blizzard Vice President Accident & Health, EMEA - Chubb
Capitolo 1	L'origine dello standard ISO 31030
Capitolo 2	Prospettive sui rischi emergenti nei viaggi di lavoro
Capitolo 3	Come utilizzare lo standard ISO 31030
Capitolo 4	Il ruolo dell'assicurazione



Autori



Janene Blizzard

Vice President Accident & Health,
EMEA
Chubb



Xavier Florit

Regional Head of Corporate
Accident & Health, Continental
Europe & Middle East, North Africa
Chubb



Leon Burton

Head of Accident & Health
Corporate, UK, Ireland and
South Africa
Chubb



James Wood

Regional Security Director,
Northern Europe
International SOS

Introduzione

L'origine dello standard
ISO 31030

Prospettive sui rischi
emergenti nei viaggi di lavoro

Come utilizzare lo standard
ISO 31030

Il ruolo dell'assicurazione



Introduzione



Janene Blizzard

Vice President Accident & Health, EMEA - Chubb

Trovare lati positivi in una pandemia globale è difficile, ma a ben guardare ce ne sono due: è aumentata la consapevolezza dei rischi legati ai viaggi di lavoro ed è emersa con forza la necessità di prepararsi adeguatamente, anche dal punto di vista assicurativo.

Le statistiche della Global Business Travel Association (GBTA)¹ mostrano che la spesa per i viaggi di lavoro internazionali è destinata ad aumentare del 24% entro la fine del 2023. Questo dato, attualmente in rialzo, era crollato del 53,58% nel 2020 a causa del Covid-19, per risalire solo leggermente (5,5%) nel 2021 e poi crescere del 33,8% nel 2022.

Anche la disponibilità dei dipendenti a viaggiare è aumentata. In un sondaggio online condotto dalla GBTA² sette intervistati su dieci hanno affermato che i loro dipendenti erano molto propensi a viaggiare per lavoro, la percentuale più alta dal mese di novembre 2020.

Il sondaggio GBTA è in linea con i risultati ottenuti da Chubb. Da un sondaggio condotto nel novembre 2021³ su oltre 2.000 viaggiatori d'affari in tutto il mondo, è emerso che la stragrande maggioranza degli intervistati (84%) ha accolto con favore il ritorno dei viaggi di lavoro e allo stesso tempo un numero di viaggiatori molto simile (81%) presta oggi maggiore attenzione alla polizza assicurativa per viaggi di lavoro della propria azienda, mentre il 79% confida nel fatto che la propria azienda si prenderà cura di loro in caso di malattia durante il viaggio.

¹ <https://www.statista.com/statistics/324786/global-business-travel-spending-growth-forecast/>

² <https://www.gbta.org/wp-content/uploads/30th-Key-Highlights-ppt-Business-Travel-Outlook-Poll-January-31-2023-FINAL.pdf>

³ <https://www.chubb.com/th-en/articles/business-travel-survey-result.html>

La spesa per i viaggi di lavoro internazionali è destinata ad aumentare del

24%

entro la fine del 2023

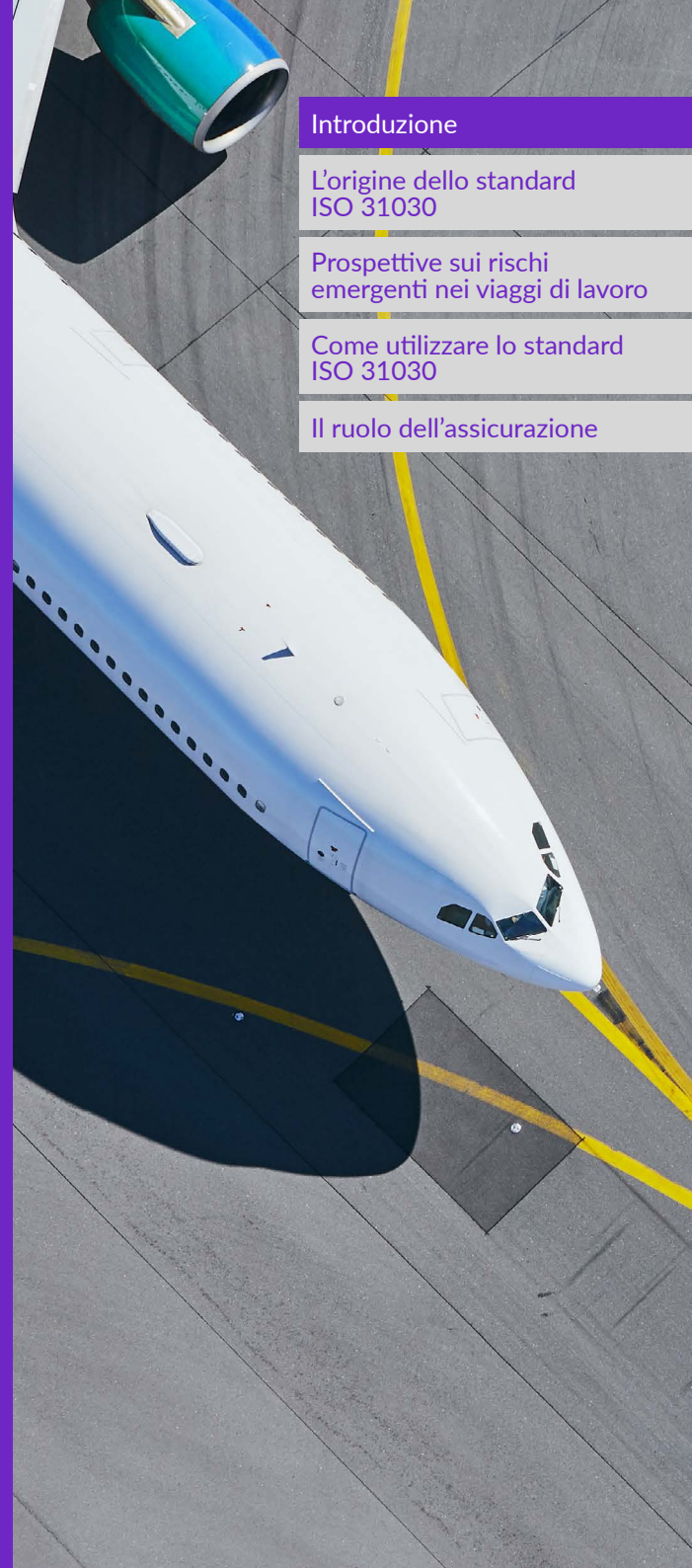
Introduzione

L'origine dello standard ISO 31030

Prospettive sui rischi emergenti nei viaggi di lavoro

Come utilizzare lo standard ISO 31030

Il ruolo dell'assicurazione



Il Covid-19 non ha necessariamente creato nuovi rischi ma ha aumentato la consapevolezza circa tendenze presenti da sempre, diventate più evidenti: ad esempio, il rischio di diffusione di malattie infettive, i disagi causati dalla chiusura delle frontiere e la profonda instabilità sociale.

Un enorme passo avanti nella gestione dei rischi legati ai viaggi di lavoro è stato compiuto con lo standard ISO 31030, il primo standard globale dedicato a questo tema. Lanciato nel settembre 2021, è stato approvato in 70 Paesi.

Lo standard fornisce alle aziende un punto di riferimento per valutare, realizzare e implementare un quadro efficace per la gestione dei rischi in viaggio. Sebbene non abbia valenza normativa, è molto probabile che lo standard ISO 31030 diventerà un punto di riferimento globale per la gestione dei rischi in viaggio.

Gli obblighi legali chiaramente definiti dei datori di lavoro e la crescente complessità dei rischi globali fanno alzare l'asticella. Lo standard ISO evidenzia la necessità per le aziende di adottare un approccio più giuridico per individuare i rischi legati ai viaggi di lavoro e tenerne conto nel quadro di gestione dei rischi.

Questo report illustra il mutevole panorama dei viaggi di lavoro e il conseguente impatto sul duty of care. Inoltre, descrive in dettaglio in che modo lo standard ISO 31030 può aiutare le aziende a soddisfare questi obblighi e fornisce una checklist sintetica per le organizzazioni che desiderano valutare il proprio piano di gestione dei rischi in viaggio.

Infine, il report illustra altri vantaggi, tra cui i benefici per la continuità aziendale delle imprese e l'identificazione dei rischi che possono essere trasferiti a terzi, come gli assicuratori.

Il settore assicurativo ha un ruolo chiave da svolgere in questo contesto in evoluzione. Broker, assicuratori e fornitori di assistenza svolgono tutti un ruolo cruciale nel supportare i clienti nella creazione di un solido quadro di gestione dei rischi che protegga la loro risorsa più importante: i dipendenti.

Introduzione

L'origine dello standard
ISO 31030

Prospettive sui rischi
emergenti nei viaggi di lavoro

Come utilizzare lo standard
ISO 31030

Il ruolo dell'assicurazione

“Le aziende devono adottare un approccio più giuridico per individuare i rischi legati ai viaggi di lavoro e tenerne conto nel quadro di gestione dei rischi.”

Capitolo 1

L'origine dello standard ISO 31030

L'ISO 31030 per la gestione dei rischi in viaggio è il primo standard che stabilisce in che modo le aziende possono creare e mantenere una visione olistica dei rischi in viaggio. L'ISO 31030 fa seguito allo standard ISO 31000 sulla gestione dei rischi lanciato nel 2018, una pietra miliare per i risk manager, e ha il potenziale per essere altrettanto cruciale per la gestione dei viaggi di lavoro.

Kevin Myers, coordinatore del gruppo di esperti ISO che ha sviluppato lo standard, ha dichiarato che l'ISO 31030 consente alle aziende non solo di proteggere a tutto tondo i loro lavoratori in viaggio, ma anche di dimostrare che le loro decisioni relative ai rischi si basano su informazioni solide e affidabili.

“I rischi in viaggio cambiano enormemente in funzione, tra l'altro, delle destinazioni e delle situazioni politiche o sanitarie e non esiste un unico insieme di regole che funzioni per ogni singola destinazione o profilo di viaggiatore” ha affermato. “Lo standard ISO 31030 è uno strumento fondamentale per aiutare qualsiasi tipo di azienda ad attuare un piano realistico e completo per coprire ogni eventualità e mantenere i propri lavoratori al sicuro quando sono in viaggio.”⁴

Per decenni, la gestione dei rischi in viaggio è stata in gran parte compito di figure quali i security manager o i risk e insurance manager e di funzioni come le risorse umane. Tuttavia, lo standard indica chiaramente che un solido programma di gestione dei rischi in viaggio deve coinvolgere altri stakeholder chiave: responsabili di linea, uffici acquisti, dipartimenti IT e legale, oltre ai viaggiatori stessi. Inoltre, lo standard è pensato per aziende di tutte le dimensioni, dalle piccole imprese alle grandi multinazionali.

Perché è stato sviluppato lo standard ISO 31030? Lo standard ISO 31030 è nato principalmente sulla spinta della domanda dei dipendenti e dalla consapevolezza che un approccio indifferenziato ai rischi in viaggio non fosse più attuale, soprattutto alla luce dell'evoluzione dei trend dei viaggi di lavoro e dei rischi da essi derivanti.

Introduzione

L'origine dello standard ISO 31030

Prospettive sui rischi emergenti nei viaggi di lavoro

Come utilizzare lo standard ISO 31030

Il ruolo dell'assicurazione



“L'ISO 31030 consente alle aziende non solo di proteggere a tutto tondo i loro lavoratori in viaggio, ma anche di dimostrare che le loro decisioni relative ai rischi si basano su informazioni solide e affidabili.”

Capitolo 2

Prospettive sui rischi emergenti nei viaggi di lavoro

Trend di viaggio in continua evoluzione

Nel novembre 2020, all'apice della pandemia e con il mondo in lockdown, il cofondatore di Microsoft Bill Gates prevedeva che oltre il 50% dei viaggi di lavoro sarebbe scomparso nella nuova normalità post-pandemia. Gates sosteneva che, con il lavoro da remoto, la soglia per giustificare i viaggi all'estero sarebbe notevolmente aumentata.⁵

All'epoca non era un'opinione condivisa dai dirigenti Microsoft. Judson Althoff, vicepresidente esecutivo delle attività commerciali di Microsoft a livello globale, aveva dichiarato di aspettarsi che i viaggi di lavoro sarebbero tornati ai livelli di prima.⁶

Come previsto da Althoff, i viaggi internazionali stanno riprendendo piede. "Ci aspettavamo un ritorno ai livelli pre-pandemia sia per i viaggi di lavoro sia per quelli di piacere già nel corso del 2021" afferma Xavier Florit, Regional Head of Corporate, Accident & Health, Continental Europe di Chubb. "Mentre i viaggi di piacere sono ripresi prima, per i viaggi di lavoro abbiamo dovuto aspettare quest'anno."

Tuttavia, dopo il Covid-19 sono cambiate alcune abitudini di viaggio delle aziende con sede in Europa. Secondo Florit, i voli a lungo raggio sono tornati ai livelli precedenti, mentre gli spostamenti a corto raggio sono diminuiti.

Questo approccio mira in parte a tagliare i costi e limitare i rischi per la sicurezza e in parte a ridurre l'impronta di carbonio delle aziende. Agli spostamenti brevi le aziende preferiscono le videoconferenze. "I dipendenti si sono resi conto che anziché viaggiare fino in Francia per una riunione di un'ora, si può fare una videoconferenza" afferma Florit.

“Chi viaggia per lavoro ora è più consapevole dei rischi a cui va incontro quando si trova all'estero. Vogliono pianificare tutto per tempo e i datori di lavoro devono anticipare tale richiesta.”

Xavier Florit, Chubb

⁵ <https://www.cnbc.com/2020/11/17/coronavirus-bill-gates-says-more-than-50percent-of-business-travel-will-disappear-long-term.html>

⁶ <https://www.cnbc.com/2020/11/17/coronavirus-bill-gates-says-more-than-50percent-of-business-travel-will-disappear-long-term.html>

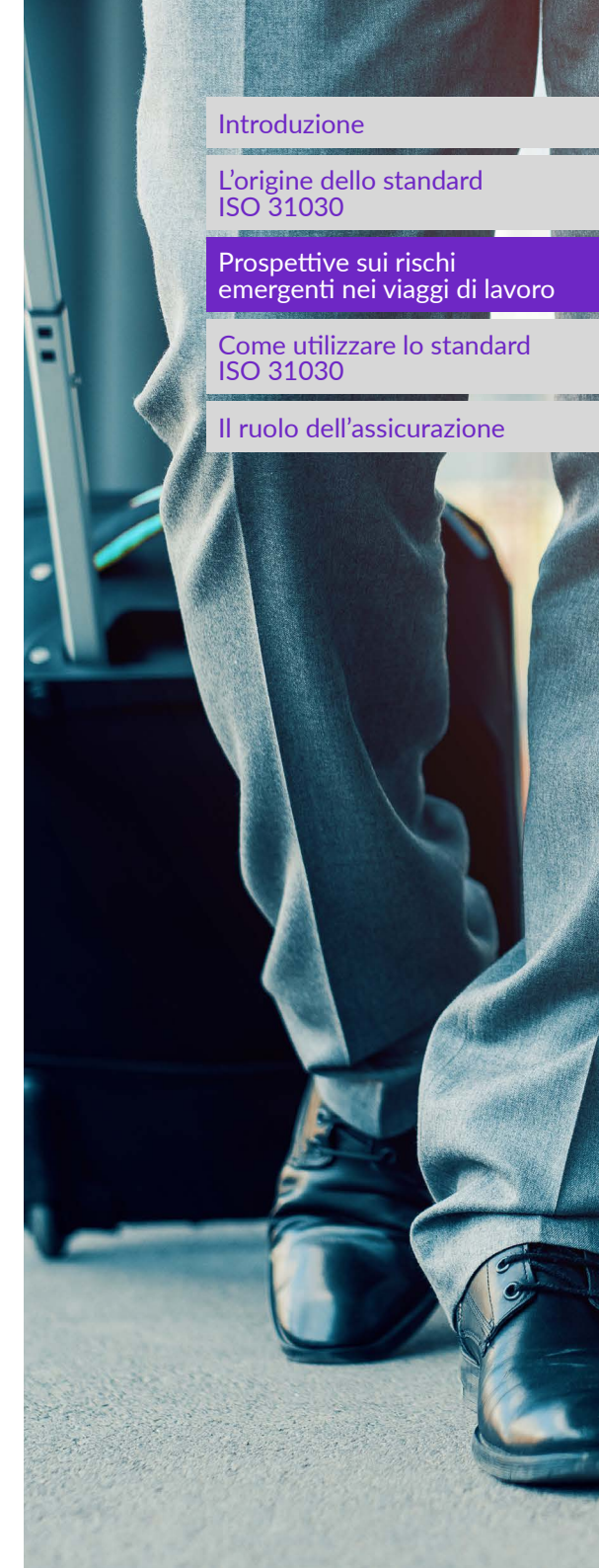
Introduzione

L'origine dello standard ISO 31030

Prospettive sui rischi emergenti nei viaggi di lavoro

Come utilizzare lo standard ISO 31030

Il ruolo dell'assicurazione



E quando si tratta di voli a lungo raggio, i viaggiatori d'affari non sono più disposti a partire all'improvviso o a prenotare un volo due giorni prima di una riunione programmata. "Chi viaggia per lavoro ora è più consapevole dei rischi a cui va incontro quando si trova all'estero" continua Florit. "Vogliono pianificare tutto per tempo e i datori di lavoro devono anticipare tale richiesta."

Di conseguenza, le aziende dovrebbero familiarizzare con la miriade di rischi legati ai viaggi di lavoro e capire come i cambiamenti nel comportamento dei viaggiatori, le tensioni geopolitiche, gli sviluppi macroeconomici, le questioni di sostenibilità e molti altri fattori influenzano questi rischi.

I rischi legati ai viaggi di lavoro

In termini di gravità, i rischi legati ai viaggi di lavoro possono variare da rischi minori a rischi critici. All'estremo "critico" dello spettro si collocano eventi come rapimenti e riscatti, violenze politiche, disordini civili, rapine, aggressioni fisiche, lesioni gravi e malattie.

All'altro estremo dello spettro ci sono i rischi di bassa gravità e alta frequenza, come le interruzioni di viaggio e le malattie lievi. "Esaminando il nostro portafoglio, notiamo una riduzione della frequenza, ma un aumento della gravità" afferma Leon Burton, Head of Accident & Health Corporate, UK, Ireland and South Africa. "Molti dei rischi minori possono essere mitigati più facilmente, soprattutto in termini di richieste di risarcimento medico."

L'aumento dei disordini civili e delle proteste politiche nelle principali città di tutto il mondo ha portato a maggiori disagi in viaggio e più frequenti

“Le aziende devono familiarizzare con queste nuove aree geografiche e tenere presente che i mercati emergenti comportano in genere maggiori rischi rispetto al mondo sviluppato.”

Leon Burton, Chubb

azioni sindacali, con conseguente cancellazione di voli e indisponibilità dei trasporti pubblici.

Non sono solo le grandi città a presentare rischi per i viaggiatori d'affari. I viaggi verso destinazioni meno conosciute sono diventati più comuni, poiché le aziende si rivolgono sempre più ai mercati emergenti alla ricerca di nuove opportunità di crescita e commerciali. "Le aziende devono quindi familiarizzare con queste nuove aree geografiche e tenere presente che i mercati emergenti comportano in genere maggiori rischi rispetto al mondo sviluppato" afferma Burton.

Inoltre, sono emersi nuovi rischi nei viaggi di lavoro, come ad esempio quelli relativi all'alloggio.

L'aumento del lavoro da remoto ha creato infatti un'area dai confini indefiniti in cui la casa delle vacanze di un dipendente ora può essere anche il suo luogo di lavoro. Oppure i viaggiatori possono scegliere di soggiornare nella casa vacanze di qualcun altro tramite Airbnb anziché in hotel, con potenziali maggiori rischi.

Questi cambiamenti nel comportamento dei viaggiatori d'affari e l'impatto sulla gestione dei rischi devono essere presi in considerazione quando si tratta di implementare e utilizzare lo standard ISO 31030.

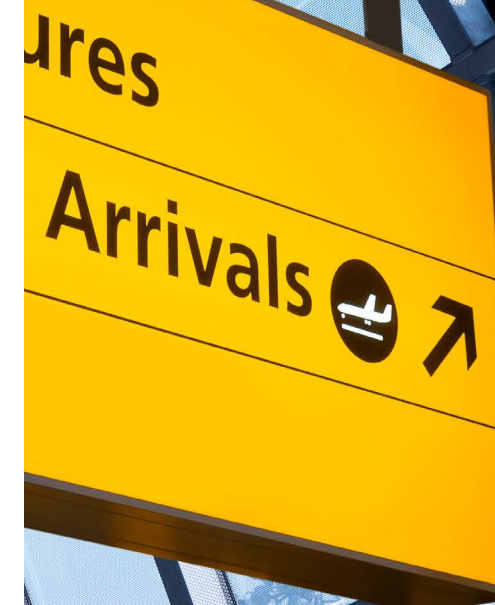
Introduzione

L'origine dello standard ISO 31030

Prospettive sui rischi emergenti nei viaggi di lavoro

Come utilizzare lo standard ISO 31030

Il ruolo dell'assicurazione



Capitolo 3

Come utilizzare lo standard ISO 31030

Lo standard è stato pensato per aziende di tutte le dimensioni e ha tre applicazioni principali:

- per le aziende che stanno iniziando il loro percorso di gestione dei rischi e guardano al quadro di riferimento come una linea guida
- per le aziende che hanno già iniziato a mettere in atto qualche iniziativa ma non sono del tutto sicure di essere sulla strada giusta
- per le aziende con una capacità di gestione dei rischi in viaggio già matura che vogliono verificare di essere allineate alle best practice

Molte aziende hanno già familiarità con altri standard ISO relativi ai rischi operativi, come l'ISO 45001 (Salute e sicurezza) e l'ISO 9001 (Qualità) e spesso sono già certificate. L'ISO 31030 può integrarsi con questi standard, rendendo l'implementazione più semplice e meno onerosa per un'azienda che già dispone di tali standard.

Sono tre gli obiettivi principali che le aziende vogliono raggiungere applicando le linee guida dello standard:

- Migliore identificazione dei ruoli e delle responsabilità nella gestione dei rischi in viaggio: integrazione delle funzioni quali risorse umane, mobilità, viaggi e risk management
- Verifica più efficace dei piani e delle procedure
- Implementazione più sistematica dell'osservanza delle norme

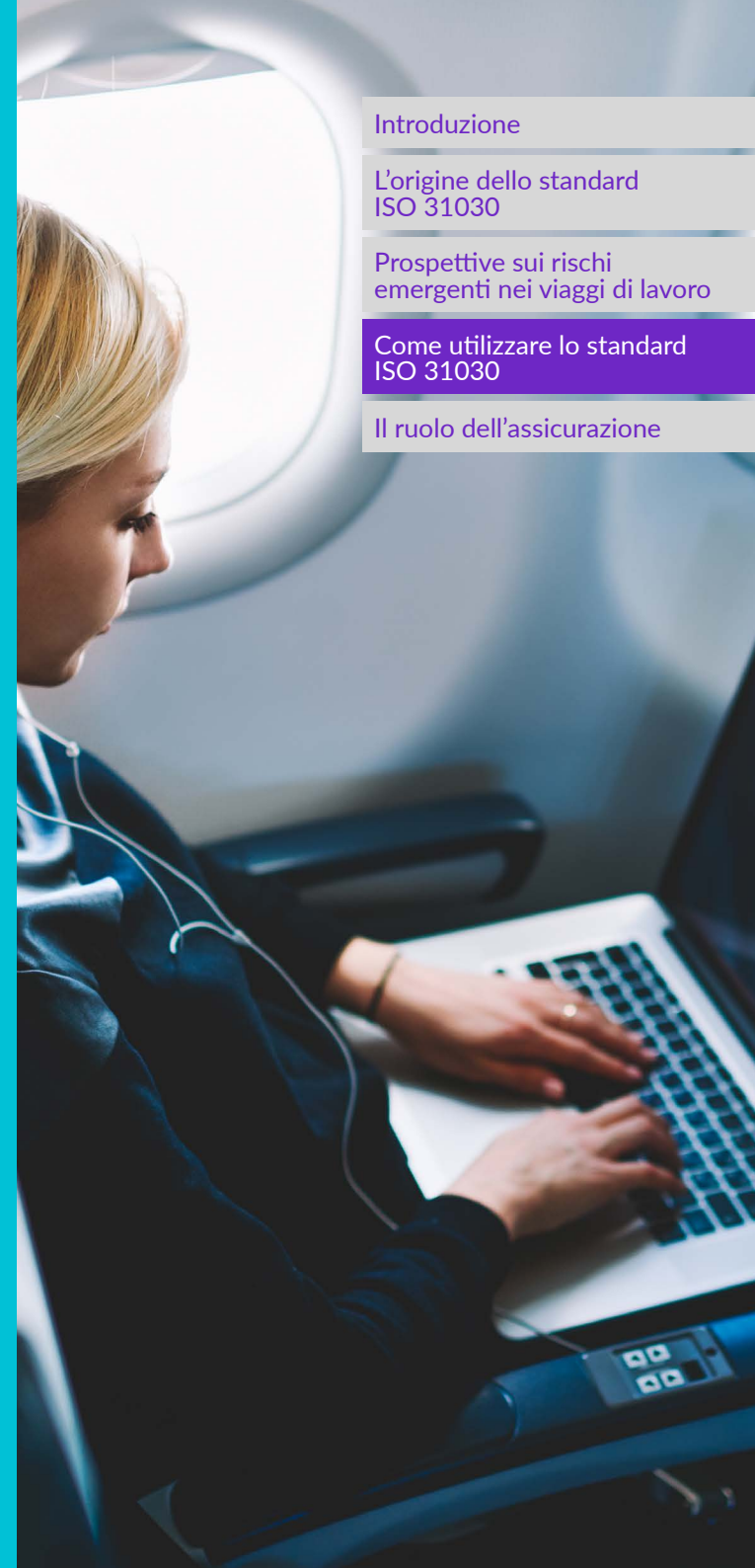
Introduzione

L'origine dello standard ISO 31030




Prospettive sui rischi emergenti nei viaggi di lavoro

Come utilizzare lo standard ISO 31030

Il ruolo dell'assicurazione



Per aiutare le aziende a valutare il loro attuale approccio ai rischi in viaggio, abbiamo sviluppato una checklist semplificata di 8 domande per confrontare i piani di valutazione dei rischi in viaggio con lo standard ISO.

Domanda	Clausola ISO	Verde 	Giallo 	Rosso 
1. Quanto conoscete il modo in cui la vostra azienda opera, dove opera, chi viaggia e per quale motivo e il modo in cui questi fattori influiscono sui rischi che il personale affronta quando viaggia?	4.1	Siamo pienamente consapevoli dei fattori interni ed esterni che influiscono sui rischi in viaggio del personale.	Abbiamo lavorato per considerare questi aspetti, ma in modo incompleto e/o non documentato o non li aggiorniamo da tempo.	Non abbiamo ancora fatto nulla in merito.
2. In che misura il senior management dimostra di essere responsabile dei rischi in viaggio e fornisce supporto per una gestione efficace di tali rischi?	5.1	C'è un impegno chiaro e di alto livello sul tema, supportato da tempi e risorse proporzionati.	Il senior management sa rispondere al meglio quando viene informato dei problemi, ma non è ancora proattivo. Abbiamo la maggior parte delle risorse necessarie, ma non tutte.	Il senior management deve ancora impegnarsi visibilmente nella gestione dei rischi in viaggio.
3. Avete in essere una procedura di gestione dei rischi in viaggio con: • ruoli e responsabilità chiari • obiettivi dichiarati • un piano di attuazione?	5.2 5.3 5.4 5.6	Abbiamo in essere una procedura di gestione dei rischi in viaggio ben consolidata.	Abbiamo avviato il processo, ma dobbiamo verificare che sia conforme alle best practice di mercato.	Non abbiamo ancora fatto nulla in merito.
4. Avete seguito un processo di valutazione dei rischi in viaggio che identifichi, analizzi e valuti tutti i rischi rilevanti?	6.1 6.2 6.3 6.4	Abbiamo intrapreso questo processo.	Abbiamo avviato questo processo, ma ci sono delle lacune che dobbiamo colmare.	Non abbiamo ancora fatto nulla in merito.
5. Avete messo in atto tutti i seguenti controlli, ove necessario, per gestire i rischi in viaggio? • autorizzazione preventiva al viaggio • restrizioni su quando e dove le persone possono viaggiare e soggiornare • assicurazione generale di viaggio • assicurazioni specifiche, ad esempio per rapimento e riscatto • formazione e informazioni per il personale che viaggia • modalità per mantenere i contatti con i viaggiatori	7.1 7.2.1 7.2.2 7.3.2 7.3.3 7.4.2 7.4.3 7.4.4	Abbiamo individuato e implementato una gamma completa di controlli in modo da garantire una gestione adeguata dei rischi per coloro che viaggiano.	Abbiamo attuato alcuni di questi controlli, ma ci sono delle lacune che dobbiamo colmare.	Dobbiamo ancora implementare queste misure in diverse aree. La maggior parte delle volte spetta a chi viaggia risolversi i problemi autonomamente.
6. La vostra azienda ha coinvolto gli stakeholder interni ed esterni interessati e ha comunicato loro la procedura di gestione dei rischi in viaggio e i relativi protocolli di attuazione?	8.1 8.2	Abbiamo seguito questo processo in modo completo.	Abbiamo parzialmente completato questo processo.	Non abbiamo ancora fatto nulla in merito.
7. In che misura disponete di processi di monitoraggio e debriefing post-viaggio che consentano ai viaggiatori di fornire un feedback sui loro viaggi e all'azienda di utilizzare tali feedback per aggiornare il piano di valutazione dei rischi in viaggio?	9.1	Forniamo processi di valutazione e monitoraggio completi utilizzando sondaggi, metriche e benchmark.	Forniamo alcuni processi di valutazione e monitoraggio.	Non abbiamo ancora fatto nulla in merito.
8. Disponete di processi di registrazione e reportistica in grado di acquisire tutti i dati rilevanti per la gestione dei rischi in viaggio?	10.1	Disponiamo di un processo di registrazione e reportistica completo che acquisisce tutti i dati rilevanti.	Registriamo e segnaliamo alcuni incidenti/dati, ma non tutti.	Non abbiamo ancora fatto nulla in merito.

La checklist fornirà alle aziende un'indicazione circa la maturità del loro piano di gestione dei rischi in viaggio, mettendo in evidenza le aree che necessitano di ulteriore sviluppo o integrazione. Inoltre, aiuterà a implementare i processi, i sistemi e gli strumenti necessari per un quadro efficace di gestione dei rischi in viaggio.

Un'analisi più approfondita del documento di orientamento ISO 31030 integrale fornirà indicazioni alle aziende su come trattare in modo proporzionato i vari aspetti dei rischi in viaggio. Non tutti i viaggi richiedono lo stesso livello di rigore nella valutazione e nella gestione dei rischi. Il documento fornisce altresì alle aziende uno strumento per dimostrare che le decisioni sui viaggi si basano sulla capacità dell'azienda di trattare i rischi avvalendosi di risorse interne o assistenza esterna.

Il documento di orientamento offre inoltre una serie completa di opzioni di gestione del rischio che le aziende possono prendere in considerazione. Aiuta poi le aziende a dimostrare come le decisioni adottate per gestire i rischi in viaggio siano basate su informazioni solide e affidabili.

“È inoltre fondamentale che il piano di gestione dei rischi in viaggio sia attuato in modo coerente in tutta l'organizzazione” afferma Janene Blizzard, Vice President Accident & Health, EMEA di Chubb. “Quando si verifica un imprevisto, non c'è distinzione tra dipendenti junior e senior. È quindi importante che il quadro di riferimento si applichi allo stesso modo tanto a un amministratore delegato quanto a un assistente” afferma Blizzard.

“È fondamentale che il consiglio di amministrazione approvi un piano di gestione dei rischi di viaggio e che il senior management sia in grado di comunicarlo al resto dei dipendenti.”

Janene Blizzard, Chubb

Introduzione

L'origine dello standard ISO 31030

Prospettive sui rischi emergenti nei viaggi di lavoro

Come utilizzare lo standard ISO 31030

Il ruolo dell'assicurazione



Piani di gestione dei rischi in viaggio in evoluzione

I precedenti piani di gestione dei rischi in viaggio non tenevano conto in modo adeguato di diversi aspetti importanti, che lo standard ISO sta contribuendo a mettere nella giusta luce:

Duty of care



Dopo la pandemia, il duty of care è diventato una preoccupazione molto più presente sia tra i datori di lavoro sia tra i dipendenti. Lo standard ISO 31030 fa riferimento a una definizione generale di duty of care, ma non è stato pensato per offrire una guida specifica alle questioni legali che gravitano attorno a questo concetto. Tuttavia, lo standard riconosce che gli obblighi dei datori di lavoro nei confronti dei dipendenti sono cambiati.

Nell'ultimo decennio abbiamo osservato come i viaggi ibridi di lavoro/tempo libero (bleisure, dalla combinazione di business e leisure) e il lavoro da remoto siano stati inseriti nei piani di gestione dei rischi in viaggio di lavoro e come possono influire sul duty of care. È fondamentale garantire che i dipendenti siano coinvolti e abbiano una visione chiara del piano di gestione dei rischi in viaggio e del modo in cui questo si applica a ogni singolo dipendente. Si può adottare un quadro di riferimento, ma se i dipendenti non lo comprendono e non lo attuano, è molto più difficile. È qui che lo standard ISO 31030 può essere d'aiuto, dimostrando ciò che le aziende potrebbero e dovrebbero fare in termini di piani di gestione dei rischi in viaggio.

Coinvolgimento di più ruoli



In passato, quando un assicuratore parlava con un'azienda dell'organizzazione dei viaggi di lavoro, parlava solo con il risk manager e l'HR manager. Oggi i ruoli manageriali coinvolti sono molti di più e tutti devono comprendere i rischi e l'impatto dei viaggi di lavoro sul duty of care dell'azienda. Questo vale soprattutto

per il senior risk management, che ha un ruolo cruciale nell'assicurare il consenso del resto dell'organizzazione e nel definire la cultura aziendale. Lo standard ISO offre indicazioni sul coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni per garantire un'efficace implementazione e comunicazione della policy e delle procedure di gestione dei rischi in viaggio di un'azienda.

Importanza di test e formazione



I debriefing post-viaggio sono importanti perché aiutano a raccogliere dati rilevanti che possono essere utilizzati per migliorare i piani di viaggio dell'azienda. I risk manager e gli assicuratori sono tradizionalmente molto bravi a raccogliere i dati sugli incidenti in materia di salute e sicurezza, ma non hanno la stessa esperienza per quanto riguarda gli incidenti e i mancati incidenti nei viaggi di lavoro. Si tratta di un'occasione persa per ottenere informazioni importanti che possono contribuire a migliorare i piani di gestione dei rischi in viaggio, come la disponibilità dei mezzi di trasporto, la qualità dell'alloggio, l'esistenza di un tempo di recupero adeguato prima del rientro in ufficio e altre informazioni relative al viaggio.

Risultano utili anche le esercitazioni e i corsi di formazione per la dirigenza e il management, volti a migliorare i processi relativi ai viaggi di lavoro. Un esempio è il processo di approvazione: chi se ne deve occupare e come. In genere, il prezzo è il principale fattore determinante nella prenotazione dei viaggi, ma non appena si introduce un approccio basato sul rischio, questo può destare ulteriori preoccupazioni e incertezze tra i responsabili di linea, rallentando il processo di prenotazione. Le aziende dovrebbero

Introduzione

L'origine dello standard
ISO 31030

Prospettive sui rischi
emergenti nei viaggi di lavoro

Come utilizzare lo standard
ISO 31030

Il ruolo dell'assicurazione



utilizzare lo standard ISO 31030 come riferimento per introdurre un approccio stratificato basato sul rischio nell'organizzazione dei viaggi di lavoro, che non rallenti il processo e sia commisurato al rischio connesso.

Cultura aziendale



Secondo Blizzard di Chubb, è importante che le aziende promuovano la giusta cultura aziendale per i viaggi di lavoro, una responsabilità che ricade principalmente sul senior management. “La cultura viene stabilita dai vertici dell'azienda. Pertanto, è fondamentale che il consiglio di amministrazione approvi un piano di gestione dei rischi in viaggio e che il senior management sia in grado di comunicarlo al resto dei dipendenti.”

È inoltre importante assicurarsi che i dipendenti siano pienamente consapevoli dell'assistenza che possono ricevere quando si trovano all'estero, cosa che non sempre avviene, secondo James Wood, Regional Security Director, Northern Europe di International SOS, società internazionale di gestione dei rischi per la salute e la sicurezza.

Ad esempio, Wood racconta che International SOS ha notato alcuni casi specifici in cui i dipendenti non richiedevano cure mediche ambulatoriali durante il viaggio, ma si registrava un picco di assenze per malattia dopo il viaggio. I dati suggerivano che in genere le persone non chiedevano assistenza medica mentre si trovavano all'estero e soffrivano stoicamente in silenzio fino al ritorno a casa.

“Si tratta di una combinazione di mancanza di conoscenze sull'accesso alle cure mediche e di riluttanza ad affrontare questi problemi all'estero”, spiega Wood. “È una questione tanto di atteggiamento culturale, quanto di procedure. Lo standard contribuirà a superare questo scoglio, in modo che le persone si sentano più

a loro agio nell'accedere alle cure mediche, soprattutto in Paesi di cui non conoscono le infrastrutture mediche.”

Sviluppi continui



Come per ogni nuovo standard, c'è spazio per migliorare ed è probabile che ci saranno modifiche in futuro, anche se si prevede che si tratterà più di integrazioni e variazioni che di stravolgimenti.

Un'area che potrebbe richiedere ulteriore lavoro è la gestione delle eccezioni. Lo standard riconosce giustamente che, anche nelle migliori polizze di viaggio, non tutti gli eventi possono essere presi in considerazione. Alcuni viaggi potrebbero dovere essere prenotati al di fuori della polizza. Lo standard sostiene l'idea che il quadro di riferimento debba essere olistico e non costretto da parametri stringenti. Riconosce la necessità che vi sia un processo, piuttosto che essere un processo di per sé.

Un altro ambito di sviluppo in corso è la certificabilità dello standard. L'ISO produce due tipi di standard: il primo è uno standard certificabile che consente la convalida formale della conformità da parte di terzi, il secondo è un quadro di riferimento che può aiutare a sviluppare le best practice, ma non è certificabile.

Alcune aziende stanno cercando di utilizzare lo standard ISO 31030 per dimostrare il proprio impegno nella gestione dei rischi in viaggio e alla fine vorranno convalidarlo pubblicamente attraverso il processo di certificazione. Se lo standard ISO 31030 diventerà uno standard certificabile in futuro, adottarlo ora significherà avere meno lavoro da fare quando la certificazione sarà disponibile. Il risvolto potenzialmente negativo è che possa trasformarsi in un processo di mero adempimento di requisiti burocratici; deve essere invece un quadro olistico e non un'osservanza delle norme fine a se stessa.

Introduzione

L'origine dello standard
ISO 31030

Prospettive sui rischi
emergenti nei viaggi di lavoro

Come utilizzare lo standard
ISO 31030

Il ruolo dell'assicurazione

Capitolo 4

Il ruolo dell'assicurazione

Lo standard ISO 31030 contribuirà spontaneamente a fare progredire il ruolo dell'assicurazione nella mitigazione dei rischi in viaggio. Le polizze assicurative di viaggio sono diventate più complete e, proprio come i piani di gestione dei rischi in viaggio, l'acquisto di un'assicurazione di viaggio non è più un processo unico adatto a ogni situazione. "Le polizze si basano sulla destinazione e sulla durata dei viaggi, sulle dimensioni dell'azienda e sul numero di dipendenti" spiega Florit di Chubb.

Inoltre, l'assicurazione è riconosciuta non solo come una rete di sicurezza finanziaria per le aziende, ma anche come una delle tante misure preventive a disposizione dei dipendenti. Secondo James Wood di International SOS, l'assicurazione di viaggio dovrebbe essere inquadrata come un benefit per i dipendenti piuttosto che come una direttiva.

Sempre secondo Wood, inoltre, gli assicuratori dovrebbero fare parte del processo di formulazione o aggiornamento del piano di gestione dei rischi in viaggio dell'azienda e non essere solo una terza parte informata dei cambiamenti. "Un buon piano di gestione dei rischi in viaggio coinvolge tutti gli stakeholder e le parti interessate che hanno un ruolo da ricoprire. E sappiamo che gli assicuratori giocano un ruolo importante in questo senso" afferma Wood.

Per Burton di Chubb, il cambiamento più importante per gli assicuratori in termini di viaggi di lavoro è il passaggio da un atteggiamento reattivo a uno proattivo. "Tradizionalmente, gli assicuratori competono in termini di capacità di risposta quando viene presentato un sinistro. Ora la differenza la fanno l'ampiezza e l'accessibilità dei servizi inclusi nella polizza" afferma Burton.

Questi servizi potrebbero includere, ad esempio, la consulenza in materia di salute mentale dopo il viaggio e una serie di strumenti a disposizione dei viaggiatori da utilizzare sia prima sia durante il viaggio.

Introduzione

L'origine dello standard
ISO 31030

Prospettive sui rischi
emergenti nei viaggi di lavoro

Come utilizzare lo standard
ISO 31030

Il ruolo dell'assicurazione



Un partner proattivo

Gli assicuratori possono offrire una formazione sui viaggi attraverso una serie di corsi online, stilare report prima della partenza e fornire accesso a portali online con informazioni su viaggi e visti. Gli assicuratori possono anche mettere in contatto con società di assistenza specializzate i viaggiatori che si recano in destinazioni ad alto rischio, nonché fornire app con tracciamento GPS e dashboard interattive.

Queste innovazioni hanno permesso alle aziende clienti di accedere a qualcosa di tangibile che dimostri il loro rispetto degli obblighi di duty of care. Secondo Burton, l'evoluzione dei servizi integrati ha permesso ai viaggiatori di accedere ad avvisi geolocalizzati e a dettagli sulle strutture locali, fornendo al contempo ai datori di lavoro uno strumento semplice per implementare le proprie procedure di sicurezza e monitoraggio.

Anche l'accesso alla risposta dell'assicuratore è semplificato, grazie alla possibilità di collegarsi con un solo clic ai servizi di assistenza: circa il 70% dei sinistri di viaggio viene ora denunciato attraverso applicazioni online come il Portale Sinistri di Chubb.

“Anche il feedback post-viaggio è importante” sostiene Blizzard di Chubb. “Le aziende dovrebbero dedicare un po' di tempo al debriefing dei viaggiatori, anche se non si sono verificati incidenti gravi, in modo da ottenere un feedback prezioso per continuare a sviluppare le proprie linee guida.”

Anche il ruolo del broker si è evoluto. Gli assicuratori hanno livelli di copertura simili, quindi il ruolo del broker è essenziale per capire come potrebbero funzionare questi servizi. I bandi di gara per i contratti

“Un buon piano di gestione dei rischi di viaggio coinvolge tutti gli stakeholder e le parti interessate che hanno un ruolo da ricoprire. E sappiamo che gli assicuratori giocano un ruolo importante in questo senso.”

James Wood, International SOS

di assicurazione viaggi non si concentrano più solo sul prezzo, ma contengono molte più domande su termini e condizioni, esclusioni e richieste di dati sui sinistri.

La sfida consiste nel comprendere le esigenze dei viaggiatori: il motivo per cui viaggiano, il settore in cui lavorano e la destinazione in cui si recano. “I viaggiatori si aspettano informazioni prima e dopo il viaggio e un'assistenza costante durante la loro permanenza. Il processo di notifica degli incidenti deve essere chiaro. Non ci può essere improvvisazione” afferma Florit.

Il lascito immediato della pandemia è rappresentato da una maggiore attenzione e consapevolezza dei rischi in tutti gli aspetti della vita, compresi i viaggi in lavoro. I dipendenti non si aspettano nulla di meno dai loro datori di lavoro e l'applicazione dello standard ISO 31030 per sviluppare e verificare un programma completo di gestione dei rischi in viaggio è uno strumento fondamentale per soddisfare questa aspettativa.

Introduzione

L'origine dello standard
ISO 31030

Prospettive sui rischi
emergenti nei viaggi di lavoro

Come utilizzare lo standard
ISO 31030

Il ruolo dell'assicurazione



Principali conclusioni

- Lo standard ISO 31030 fornisce alle aziende un punto di riferimento per valutare, realizzare, implementare e rivedere un quadro efficace di gestione dei rischi in viaggio
- Lo standard ISO 31030 sottolinea l'importanza del duty of care, prevede il coinvolgimento di più ruoli organizzativi, la verifica e la formazione sui processi aziendali legati ai viaggi di lavoro, nonché la consapevolezza e il coinvolgimento dei dipendenti nelle procedure aziendali di gestione dei rischi in viaggio
- Le aziende devono coinvolgere più parti interessate, tra cui le risorse umane, l'IT e i responsabili di linea, nello sviluppo di piani di gestione dei rischi in viaggio e tutti devono comprenderne i rischi e l'impatto sul duty of care dell'azienda
- Le aziende dovrebbero adottare un approccio più giuridico per individuare i rischi legati ai viaggi di lavoro e tenerne conto nel loro quadro di gestione dei rischi
- La funzione di risk management ha un ruolo cruciale nell'assicurare l'approvazione e l'implementazione del piano di gestione dei rischi in viaggio da parte della dirigenza
- I debriefing post-viaggio, i test e la formazione sono importanti per migliorare i piani di gestione dei rischi in viaggio
- È necessario promuovere una cultura aziendale, definita dai vertici aziendali, in cui i rischi legati ai viaggi vengano presi sul serio, affinché i dipendenti siano consapevoli e comprendano appieno le procedure e l'assistenza di cui dispongono quando si trovano all'estero
- Gli assicuratori sono passati da un approccio reattivo a uno proattivo e possono svolgere un ruolo di partnership nella formulazione di polizze che rispondono alle esigenze dell'azienda, a supporto di un piano di gestione dei rischi in viaggio completo

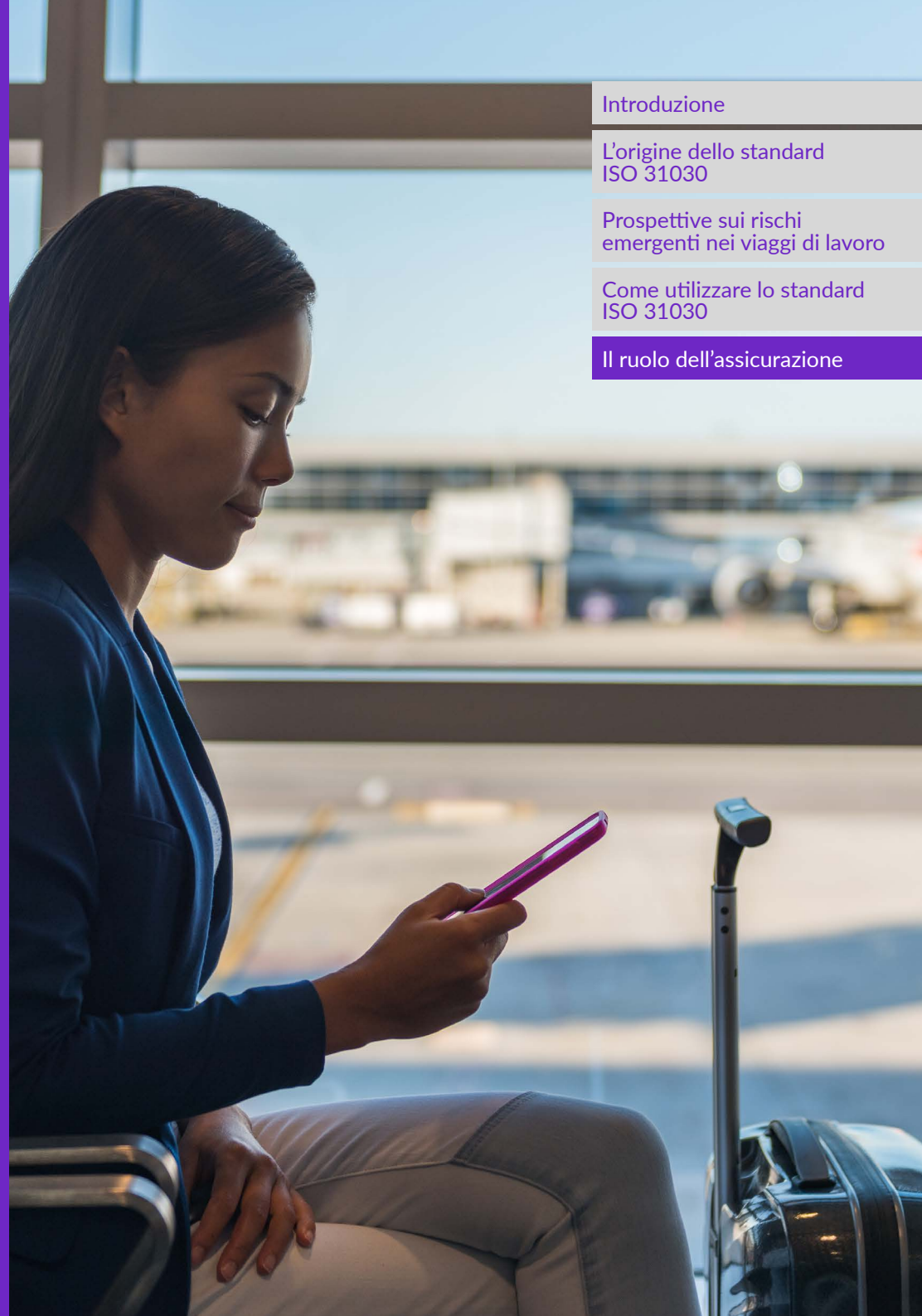
Introduzione

L'origine dello standard ISO 31030

Prospettive sui rischi emergenti nei viaggi di lavoro

Come utilizzare lo standard ISO 31030

Il ruolo dell'assicurazione



In che modo può aiutarti Chubb?

Per aiutarti a prenderti cura dei tuoi dipendenti in viaggio, Chubb ha sviluppato Business Class, una proposta assicurativa per i viaggi di lavoro che combina una copertura completa, assistenza 24 ore su 24 /7 giorni su 7 e soluzioni digitali innovative per i dipendenti che viaggiano per lavoro.

Business Class è stata creata per supportare i risk manager, gli HR manager e i contraenti di polizze per viaggi di lavoro, sia di piccole sia di grandi aziende, nell'adempimento dei loro obblighi in termini di duty of care. Siamo in grado di fornire livelli elevati di servizio e copertura ai dipendenti, consentendo loro di viaggiare in tutta tranquillità.

Per saperne di più sulla nostra esperienza nella gestione dei rischi in viaggio e sui nostri servizi e prodotti per i viaggi di lavoro, [fai clic qui](#).

Allineamento agli standard ISO

Una polizza Chubb aiuterà le aziende ad allineare i propri protocolli ad alcuni dei requisiti chiave dello standard ISO:

Standard ISO	Risposta diChubb
Competenza (7.4.2)	Formazione pre-viaggio sui rischi tramite moduli di e-learning
Informazioni, consigli e aggiornamenti (7.4.3)	Informazioni specifiche in materia di salute, cultura e sicurezza fornite prima e durante i viaggi, compresi avvisi in tempo reale basati sulla geolocalizzazione per i viaggiatori e i risk manager
Piattaforme di comunicazione (7.4.4)	Possibilità di comunicare direttamente con i viaggiatori, singolarmente o in gruppo, tramite la nostra app
Gestione dell'itinerario (7.4.8)	Valutazione dettagliata degli itinerari e della posizione per le destinazioni ad alto ed estremo rischio
Cure mediche (7.4.9.3); Servizi di supporto medico e di sicurezza (7.4.10); Punti di contatto per incidenti ed emergenze (7.4.12)	Accesso 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 a consulenze mediche e di sicurezza professionali
Monitoraggio dei viaggiatori (7.4.13)	Monitoraggio dei viaggiatori e dei rischi in tempo reale tramite l'app Chubb Travel Smart

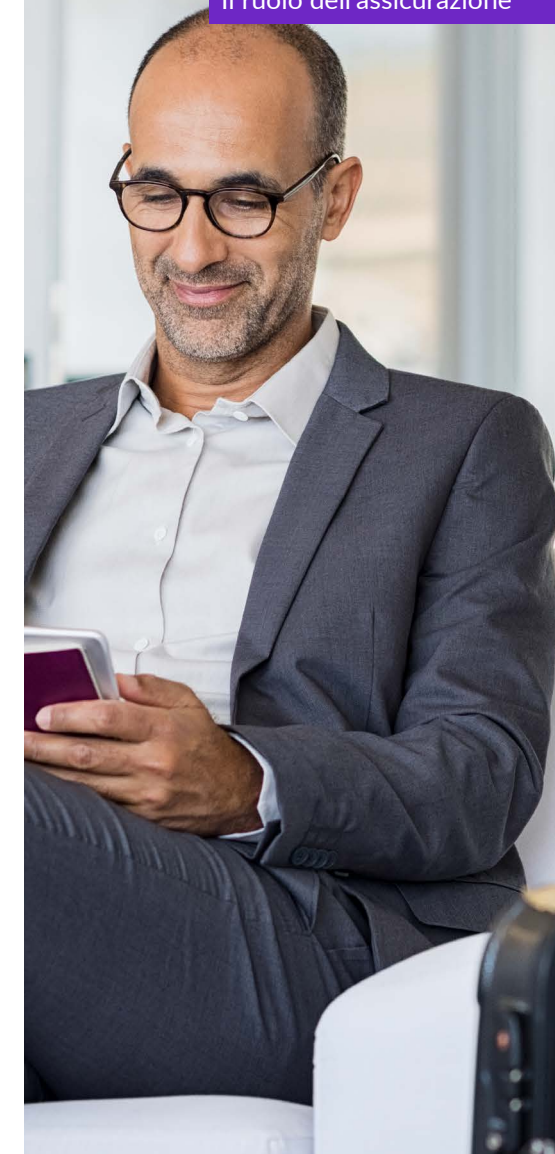
Introduzione

L'origine dello standard ISO 31030

Prospettive sui rischi emergenti nei viaggi di lavoro

Come utilizzare lo standard ISO 31030

Il ruolo dell'assicurazione



Il presente documento è reso noto unicamente a fini informativi e non costituisce alcun tipo di consulenza o raccomandazione per individui o aziende relative ad alcun prodotto o servizio. Per maggiori dettagli sui termini e le caratteristiche del prodotto si prega pertanto di fare riferimento alle condizioni generali di assicurazione.

Chubb European Group SE, Sede legale: La Tour Carpe Diem,
31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, Francia -
Capitale sociale €896.176.662 i.v.- Rappresentanza generale per l'Italia:
Via Fabio Filzi n. 29 - 20124 Milano - Tel. 02 27095.1 - Fax 02 27095.333 -
P.I. e C.F. 04124720964 - R.E.A. n. 1728396 - Abilitata ad operare in Italia
in regime di stabilimento con numero di iscrizione all'albo IVASS I.00156.
L'attività in Italia è regolamentata dall'IVASS, con regimi normativi
che potrebbero discostarsi da quelli francesi. Autorizzata con numero
di registrazione 450 327 374 RCS Nanterre dall'Autorité de contrôle
prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436
PARIS CEDEX 09 RCS e soggetta alle norme del Codice delle Assicurazioni
francese. info.italy@chubb.com - italy@pec.chubb.com - www.chubb.com/it

A cura di

Commercial Risk ^{CR}
Insurance & Risk Management News

in collaborazione con

CHUBB®

IT8523-CRE 06/23

