

Segreteria Nazionale

00184 Roma – Via Panisperna, 32

0647923648 – segreteria@fab-bi.it

FEDERAZIONE AUTONOMA BANCARI ITALIANI – R.S.A. Banca d'Italia



Al Segretario Generale
della Banca d'Italia
dott. Massimo Doria

e.p.c.

Al Servizio GEP Relazioni sindacali

Protocollo: 14/25

Roma, 21/11/2025

Oggetto: Criticità nei sistemi di comunicazione per il personale in quiescenza – Richiesta urgente di interventi e istituzione Help Desk Personale in pensione (HDP) dedicato.

Egregio Segretario Generale,

con la presente, questa Segreteria intende dare voce alle numerose lamentele pervenute dai colleghi pensionati, i quali affrontano quotidianamente crescenti difficoltà nel comunicare con gli uffici della Banca, sia a livello di filiale che di amministrazione centrale.

Denunciamo un **forte peggioramento della situazione**, causato da recenti decisioni amministrative che hanno creato vere e proprie barriere comunicative:

- **irreperibilità telefonica:** è stata eliminata la possibilità per i pensionati di consultare l'elenco telefonico interno (per motivi di privacy). Inoltre, mentre i dipendenti in servizio hanno risolto i problemi di comunicazione tramite la piattaforma "Teams", per chi chiama dall'esterno **non esiste alcuna possibilità di contattare telefonicamente gli uffici competenti che nel novanta per cento dei casi non risponde**. A tal proposito questa Segreteria ha fatto molte prove;
- **disservizi digitali (Passaggio da GAIA a Pegaso):** la dismissione del portale GAIA in favore dell'applicazione Pegaso ha generato notevoli criticità. Sono giunte innumerevoli segnalazioni, sia da personale in servizio che in pensione, riguardo a malfunzionamenti, scarsa qualità e difficile consultazione della nuova app;

- **abolizione del cartaceo:** apprendiamo con preoccupazione l'intenzione di abolire totalmente la comunicazione cartacea (buste paga, informative, ecc.). Riteniamo questa scelta inaccettabile, poiché molti pensionati non possiedono i dispositivi adeguati o le competenze informatiche necessarie per accedere ai sistemi digitali, né possono contare sempre sull'aiuto di terzi.

Alla luce di quanto esposto, e convinti che l'Amministrazione debba garantire l'accesso ai servizi a tutte le categorie, **avanziamo le seguenti richieste formali:**

- **STOP all'abolizione indiscriminata del cartaceo:** chiediamo che venga immediatamente accantonata l'idea di eliminare le comunicazioni fisiche. È necessario che l'Amministrazione consenta a chiunque ne faccia richiesta di **continuare a ricevere la documentazione al proprio domicilio.**
- **Istituzione di un Help Desk Centralizzato dedicato al personale in pensione:** per ovviare all'impossibilità di contatto telefonico, chiediamo con forza l'attivazione di un servizio di assistenza dedicato che sia in grado di:
 - fornire risposte esaustive alle richieste del personale in quiescenza su tutte le materie;
 - nei casi di impossibilità di risposta, fungere da "ponte", girando le chiamate agli uffici interni competenti in materia.

Siamo convinti che l'Amministrazione, sensibile e disponibile su tutte le tematiche dell'accesso ai servizi a tutte le diverse categorie bisognose di attenzione, non possa esimersi dal risolvere questo problema riguardante tutti i propri colleghi in quiescenza.

In attesa di un cortese cenno di riscontro, si inviano cordiali saluti.

LA SEGRETERIA NAZIONALE

FABI-BI