

Segreteria Nazionale

00184 Roma – Via Panisperna, 32

0647923648 – segreteria@fab-bi.it

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



Al Presidente della CSR

Dott. Giovanni Castaldi

e.p.c.

Alla Direttrice della CSR

Dott.ssa Ursula Ciaravolo

Protocollo: 15/25

Roma, 21/11/2025

Oggetto: difficoltà di comunicazione e richiesta dell'istituzione di un Help Desk dedicato.

Egregio Presidente,

con la presente, la scrivente Segreteria intende dare voce alle **numerose difficoltà** lamentate dal personale in pensione in merito alla comunicazione con le rappresentanze della Cassa, sia presso le filiali che presso l'amministrazione centrale.

Da qualche tempo si è verificato un **forte peggioramento della situazione**, originato in gran parte dalla riduzione delle filiali della Banca d'Italia:

- **difficoltà di accesso fisico:** lo spostamento della Rappresentanza di riferimento in sedi distanti chilometri dalla residenza rende oneroso, dispendioso o impossibile per il personale in pensione recarsi di persona in Banca per le operazioni necessarie;
- **limiti degli strumenti digitali e a distanza:**
 - sebbene siano attivi servizi come la banca telefonica e l'Home Banking, questi sono un bersaglio frequente di **hacker e truffatori**, con conseguenti rischi di frodi e furto di dati sensibili (come peraltro ribadito dalla Cassa stessa);
 - molte colleghe e molti colleghi in quiescenza **non dispongono dei necessari dispositivi** o delle competenze per operare a distanza sui propri conti;
 - e non tutti hanno parenti o conoscenti che possano fornire l'assistenza necessaria.

Il problema principale riscontrato è la totale impossibilità di comunicare telefonicamente:

- la quasi totalità delle socie e dei soci (in servizio e in pensione) denuncia l'impossibilità di raggiungere telefonicamente le rappresentanze della Cassa, sia nelle filiali che negli uffici centrali di Via Cavour;
- in Via Cavour, inoltre, non risulta operativa la piattaforma Teams;
- l'assenza di strumenti di collegamento da remoto e telefonico impedisce alle socie e ai soci di acquisire:
 - informazioni sulla propria situazione economica;
 - notizie sulle pratiche da istruire o già istruite presso la Cassa.

Le nostre richieste formali

Per ovviare a queste criticità, formalizziamo le seguenti richieste:

1. Ricezione documentazione cartacea a domicilio:

- consentire a tutte le socie e tutti i soci che ne facciano espressa domanda:
 - la ricezione **cartacea a domicilio** del proprio estratto conto;
 - garantire l'invio cartaceo di tutte le informazioni sulle novità e sulle disposizioni stabilite dalla Cassa.

2. Istituzione di un Help Desk Dedicato:

- mantenere l'impegno, più volte promesso dalle diverse Presidenze succedutesi nel tempo, di istituire in modo definitivo un **Help Desk** specificamente dedicato;
- tale Help Desk deve consentire a ogni persona in pensione di richiedere le dovute informazioni e ricevere **risposte esaustive** e **soluzioni concrete** alle proprie istanze.

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

LA SEGRETERIA NAZIONALE

FABI-BI