CGIL Federazione Italiana Sindacale Assicurazioni Credito
FISAC
cc 12/18

FISAC - Banca d'Italia
Via Panisperna, 32 - 00184 Roma
Tel. 0645476232–0645477844–064792/2746-2772-2779-2797
Fax 0645477973 Sito web: **www.fisacbancaditalia.it**
E-mail: **segreteria@fisacbancaditalia.it**

CARTA DEI DIRITTI UNIVERSALI DEL LAVORO
#SfidaXiDiritti

BANCA D'ITALIA, AL SERVIZIO DEL CITTADINO?

La Banca ha annunciato il prossimo lancio del nuovo Portale dedicato all'ABF (5 febbraio), che consentirà ai cittadini e alle imprese di presentare in modalità online i ricorsi all'Arbitro.
Con l'introduzione di questo strumento, l'ABF si adegua a quanto previsto da una recente direttiva europea sui sistemi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR), che impone, fra l'altro, di consentire ai consumatori di adire online i sistemi ADR.

Contestualmente, la Banca ha però annunciato anche la progressiva ***eliminazione della possibilità di proporre i ricorsi in formato cartaceo****, presentandoli personalmente alle Filiali della Banca o inviandoli via posta o fax.*
Secondo quanto previsto da comunicazioni ufficiali, dalla seconda metà del 2019 non sarà infatti più possibile adire l'ABF nelle forme tradizionali, nemmeno per i cittadini non assistiti da un'associazione o da un professionista.

Questa scelta, ***che la direttiva europea non impone e nemmeno incoraggia****, desta preoccupazione, perché rischia di* ***limitare l'accesso all'ABF da parte dei cittadini meno avvezzi all'uso delle tecnologie informatiche.***

La scelta risulta, peraltro, inspiegabile, in considerazione del fatto che il numero di ricorsi presentati con questa modalità è già piuttosto ridotto e non ha mai creato particolari problemi alle strutture addette a riceverli (Segreterie amministrative delle Filiali).
Va inoltre considerato che la possibilità di presentare i ricorsi personalmente ha consentito, fino ad oggi, alle Lavoratrici e ai Lavoratori delle Filiali di svolgere un'importante opera di informazione e assistenza ai cittadini.

In futuro, i colleghi dovranno limitarsi, invece, ad "invitare l'utenza a utilizzare il nuovo portale", fornendo "sommarie informazioni in merito". E' facile immaginare le difficoltà che alcuni cittadini, soprattutto i più anziani, incontreranno nell'adire l'Arbitro.
Purtroppo, tale iniziativa è coerente con le scelte effettuate dall'Amministrazione negli ultimi anni che, contestualmente alla diminuzione significativa della presenza sul territorio, ha oggettivamente ridotto i propri servizi a vantaggio dei cittadini.

*L'introduzione del Portale doveva costituire, inoltre, l'occasione per far fronte ai crescenti problemi, da tempo segnalati dai colleghi addetti all'ABF, dovuti all'****inadeguatezza degli applicativi informatici*** *con cui operano.*
Così non è stato.
L'applicativo "ABEF" si dimostra da tempo inadeguato a gestire la mole dei ricorsi all'Arbitro e il nuovo programma destinato ai futuri ricorsi ha finito per complicare ulteriormente le cose visto che

le Lavoratrici e i Lavoratori, ora, devono operare su due diverse piattaforme informatiche, del tutto indipendenti tra loro, non pienamente integrate con la CAD.

Paradossale, infine, il fatto che la Banca ha recentemente annunciato, con un certo orgoglio, di aver fornito all'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC) il proprio supporto tecnico e la consulenza di alcuni colleghi dell'ABF per la gestione dei procedimenti arbitrali dedicati ai risparmiatori danneggiati dalla risoluzione delle quattro banche appenniniche (Etruria, Marche, CariChieti e CariFerrara).

Stupisce, pertanto, che in un momento in cui il patrimonio rappresentato dal sistema ABF riceve così tanti e importanti riconoscimenti, la Banca non sembri intenzionata a valorizzare il suo ruolo, ma rischi invece di ridurlo, con iniziative scarsamente comprensibili come quella appena annunciata.

*In mancanza di una verifica critica da parte dell'Amministrazione, l**a Fisac CGIL intende denunciare anche pubblicamente simili iniziative che non soltanto riducono servizi per i cittadini e la professionalità dei colleghi, ma soprattutto minano la credibilità e la competenza che l'Istituto si è creato nel tempo nei confronti del Paese**.*

Roma, 2 febbraio 2018

La Segreteria Nazionale