

da: www.fisacbancaditalia.it



Prime risposte, tanti problemi ancora aperti: continuiamo a vigilare

Ieri, primo luglio, si è finalmente svolto l'attesissimo **question time** sul welfare (vedi le [slide](#)), anche a fronte delle segnalazioni da parte di queste OO.SS., resosi necessario per affrontare le **tante criticità ancora irrisolte** a sei mesi dalla partenza del portale Edenred.

L'Amministrazione ha illustrato i dati di utilizzo in una presentazione, da cui emerge che circa il 43% dei beneficiari ha speso parte del proprio credito welfare, e che oltre 10.000 operazioni sono già state effettuate.

Dati significativi, ma che non compensano le difficoltà operative segnalate quotidianamente da colleghe e colleghi.

In premessa, abbiamo ribadito che l'impianto dell'accordo è condivisibile e utile, ma che la **gestione attuale del portale spesso non è conforme all'accordo** e agli obiettivi di semplificazione. Quasi tutte le disfunzioni derivano da una gestione inadeguata da parte di Edenred, con impatti negativi sul personale e sulla Divisione competente, costretta a gestire un flusso continuo di segnalazioni.

Siamo però anche consapevoli che proprio grazie a queste **segnalazioni**, inoltrate alla casella welfare aperte o tramite le OO.SS., è stato possibile monitorare l'andamento del portale. Il question time è, infatti, una diretta conseguenza della pressione collettiva e rappresenta un segnale di attenzione da parte dell'Amministrazione.

Di seguito riportiamo le principali problematiche e le risposte fornite.

RICHIESTE SINDACALI | RISPOSTE DELL'AMMINISTRAZIONE

Commissioni e Convenzionamenti

Segnalazioni:

Edenred non informa adeguatamente gli esercenti che le pratiche dei dipendenti Bdl devono essere esenti da commissioni, portando talvolta a commissioni a due cifre o al rifiuto del convenzionamento. L'impressione è che Edenred non favorisca attivamente nuovi convenzionamenti senza commissioni. Inoltre abbiamo diversi casi di strutture, già convenzionate nel 2024 con Edenred che, per evitare il pagamento di commissioni, procedono alla disdetta del accordo in essere, per poi essere ripresentati da dipendenti Banca d'Italia.

Risposta dell'Amministrazione:

È in corso l'implementazione di ulteriori controlli con Edenred per evitare costi occulti. Sui convenzionamenti, si segnala che si tratta di trattative tra privati: spesso i fornitori non rispondono ai contatti (fino a 5 tentativi in un mese) oppure pongono condizioni poco chiare (es. tariffe differenziate per dipendenti Bdl e altri clienti, difficoltà di fatturazione). Per i nuovi contratti, non risultano anomalie segnalate. Si invita a segnalare eventuali irregolarità.

Funzionamento del portale e call center

Segnalazioni:

Il portale è spesso inaccessibile o non funziona correttamente (es. impossibilità di scegliere i crediti da usare). Le agenzie di viaggio sono suddivise in troppe sottosezioni, rendendo difficile l'utilizzo.

Il call center è inefficace, con operatori non informati e barriere linguistiche. Vengono spesso fornite risposte errate ("il datore di lavoro non ha previsto il servizio"), contrarie agli accordi.

Risposta dell'Amministrazione:

L'Amministrazione riconosce che l'accessibilità e la funzionalità del portale non sono ancora pienamente soddisfacenti. Edenred ha segnalato che sono in fase di rilascio nuovi aggiornamenti tecnici volti a migliorare la stabilità della piattaforma, la scelta dei crediti da utilizzare e la navigazione tra le sottosezioni, in particolare per le agenzie di viaggio.

In merito al call center, è stato evidenziato che l'elevato numero di richieste, soprattutto nei primi mesi di attivazione, ha messo in difficoltà il servizio. Edenred ha comunicato di aver rafforzato il team di supporto e di aver avviato ulteriori sessioni di formazione degli operatori, anche con il coinvolgimento del Servizio GEP, per assicurare risposte più corrette e coerenti con gli accordi in vigore.

L'Amministrazione ha ribadito a Edenred la necessità di evitare risposte fuorvianti, come quelle che attribuiscono erroneamente alla Banca limiti non previsti. È stato inoltre richiesto un miglioramento dell'assistenza anche in termini linguistici, al fine di rendere il servizio più accessibile ed efficace.

Gestione delle pratiche

Segnalazioni:

Le pratiche di rimborso su crediti vincolati sono gestite in modo disomogeneo e arbitrario. Stesse pratiche, con giustificativi identici, vengono prima respinte poi approvate, senza criterio. È urgente definire linee guida chiare e applicazione coerente.

Risposta dell'Amministrazione:

C'è consapevolezza delle criticità. Edenred utilizza i casi segnalati per fare formazione interna. I cambiamenti nelle risposte dipendono dalle interlocuzioni con il Servizio GEP. L'Amministrazione auspica che, nel tempo, la crescente esperienza degli operatori porti a una gestione più uniforme.

Versamenti volontari a Fondi Pensione Complementari esterni

Segnalazioni:

I versamenti verso fondi pensione esterni restano problematici, con responsabilità impropriamente attribuite alla Banca. I colleghi hanno segnalato ritardi e rifiuti.

Risposta dell'Amministrazione:

Novità importante: l'accordo sindacale ha stabilito che la gestione completa dei versamenti è in carico a Edenred. Tuttavia, in molti casi, i fondi accettano solo versamenti da parte del datore di lavoro. Inoltre, Edenred deve stipulare convenzioni individuali con ogni fondo, e le società di gestione impongono lungaggini burocratiche.

L'Amministrazione auspica che le criticità siano in via di superamento.

Versamenti volontari a Fondi Pensione Complementari esterni

Segnalazioni:

L'assenza di un regolamento ufficiale aggrava l'incertezza. Serve un documento (come in passato con Eudaimon) che chiarisca beneficiari e tipologie di spesa ammesse, soprattutto per crediti destinati a figli disabili.

Risposta dell'Amministrazione:

Non è stato pubblicato un regolamento perché questi documenti sono normalmente di natura fiscale e soggetti a continue modifiche. Con la mancata diversificazione dei crediti, non si ritiene necessaria l'adozione formale di un regolamento. Tuttavia, alla luce delle richieste sindacali, sarà avviata una riflessione interna sulla possibile redazione di un documento esplicativo (es. FAQ).

L'incontro ha mostrato una nuova consapevolezza da parte della Delegazione aziendale, anche **grazie alle segnalazioni** delle lavoratrici e dei lavoratori e all'azione sindacale unitaria. Molte risposte, però, sono ancora parziali o insufficienti. In particolare, resta ancora irrisolto il problema delle commissioni richieste da Edenred alle strutture già convenzionate o che provano a convenzionarsi su segnalazione dei colleghi. Un ostacolo che, in molti casi, blocca il completamento della pratica con il paradosso che, alle strutture già convenzionate nel 2024 con Edenred, per evitare il pagamento di commissioni, conviene disdire l'accordo già in essere, per poi essere ripresentati da dipendenti Banca d'Italia.

Questo deve essere solo il primo passo verso una gestione del welfare realmente funzionale, equa e trasparente. Continueremo a vigilare con attenzione, e chiediamo a tutte e tutti di:



Segnalare tempestivamente disservizi e anomalie



Scrivere a queste OO.SS. e alla casella: welfareperte@bancaditalia.it

Roma, 2 luglio 2025

LE SEGRETERIE NAZIONALI
FIRST CISL - FISAC CGIL - UILCA UIL