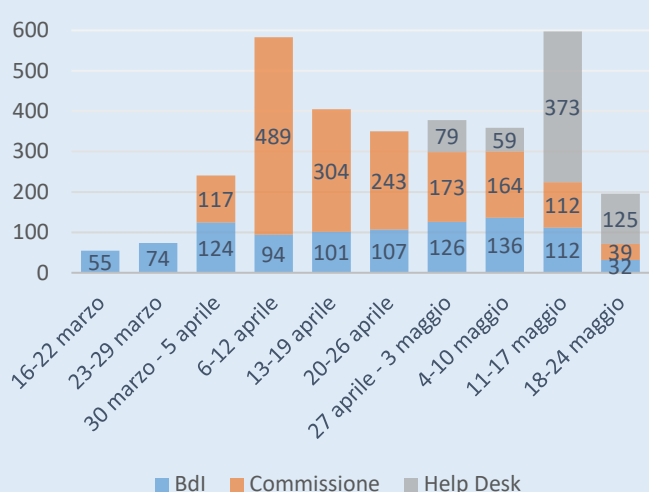


# Segnalazioni relative all'accesso alle misure di sostegno per famiglie e imprese

16 marzo -24 maggio 2020

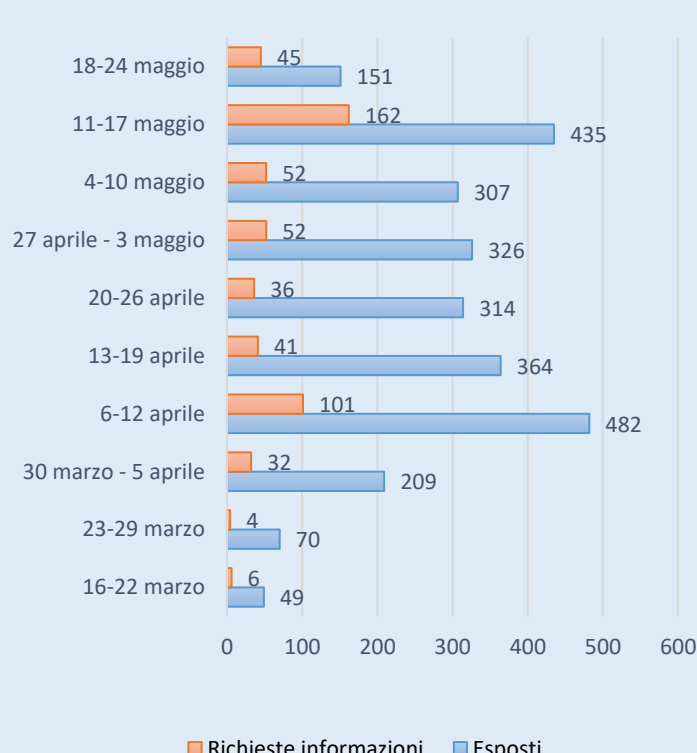
Questa scheda presenta le principali indicazioni emerse dall'analisi delle segnalazioni indirizzate alla Commissione Parlamentare d'inchiesta sul sistema bancario e finanziario e alla Banca d'Italia in relazione a problemi nell'accesso alle misure di sostegno alla liquidità introdotte con i decreti "Cura Italia" e "Liquidità".

**Fig. 1 - Andamento delle segnalazioni**

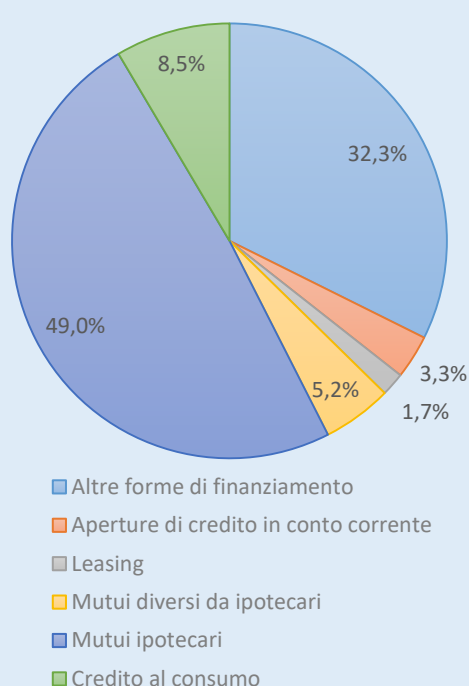


Nonostante un picco nella seconda settimana di aprile (legato prevalentemente alle comunicazioni indirizzate alla Commissione) e uno nella settimana dell'11-17 maggio (prevalentemente riconducibile alle iniziative di promozione e pubblicità dell'attività dell'helpdesk), le segnalazioni (in particolare quelle contenenti lamentele: cfr. Fig. 2) stanno registrando un graduale calo. Le segnalazioni indirizzate alla Commissione sono più di 1.600.

**Fig. 2 - Segnalazioni per tipologia**

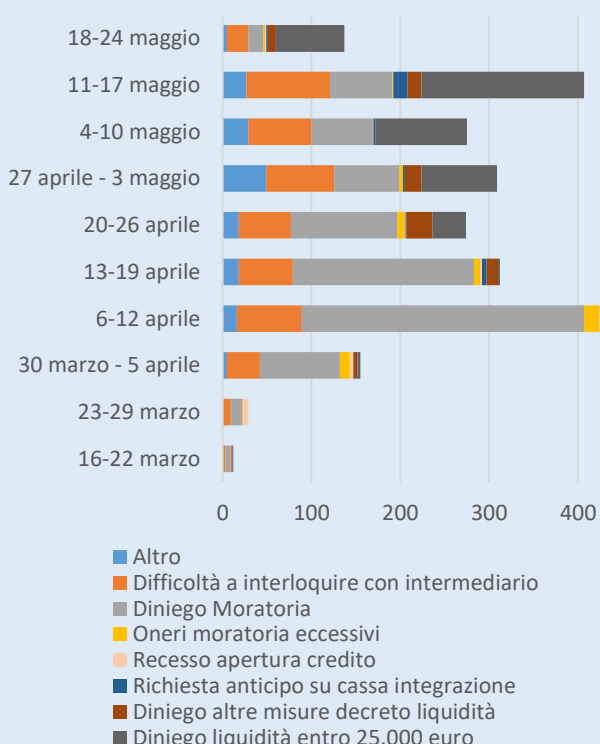


**Fig. 3 - Segnalazioni per tipi di prodotto**



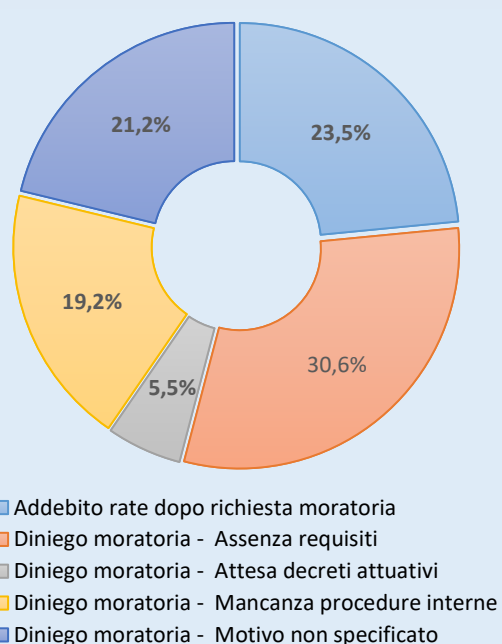
Vedi nota

**Fig. 4 - Segnalazioni per tipi di lamentela**



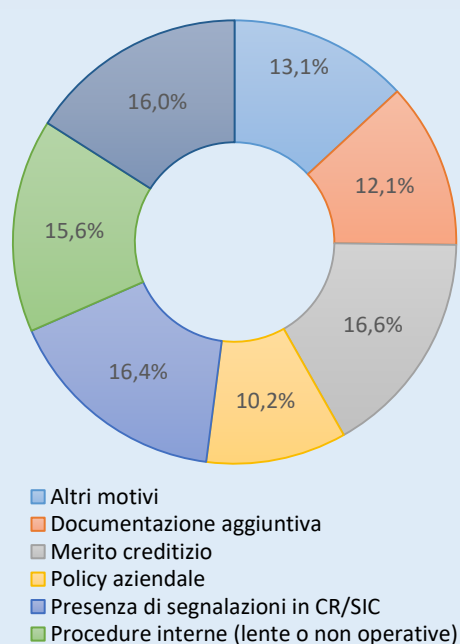
Vedi nota

**Fig. 5 - Segnalazioni in materia di moratorie: tipologie di lamentela**



Vedi nota

**Fig. 6 - Segnalazioni su finanziamenti fino a € 25.000: tipologie di lamentela**



Vedi nota

Nelle prime settimane di maggio (periodo 4-17 maggio) le segnalazioni relative a problematiche nella **concessione delle moratorie di mutui e prestiti** hanno rappresentato circa il 20 per cento del totale, continuando a registrare un trend decrescente rispetto al mese di aprile. Le criticità si concentrano, in particolare, sulle richieste di **sospensione dei mutui "prima casa"** da parte delle famiglie e hanno riguardato in prevalenza: i) **l'inadeguatezza della motivazione circa il diniego del beneficiario** (39 per cento); ii) **l'addebito di rate in scadenza nonostante la richiesta di sospensione** (17 per cento). Tali criticità sono anche legate a **problemi relativi alle infrastrutture tecnologiche**, sui quali si è però intervenuti sul piano sia operativo (tramite l'attivazione della nuova piattaforma informatica di Consap dedicata al Fondo Gasparrini), sia normativo (attraverso alcune modifiche al Decreto Liquidità in corso di conversione in legge). Molte segnalazioni sulle moratorie (più del 40 per cento) continuano a essere relative a **situazioni non contemplate dalle previsioni di legge**, come mutui ristrutturazione e per la seconda casa, credito al consumo. Più che indicare insoddisfazione nei confronti degli intermediari, esse sembrano - dunque - confermare una **richiesta di ampliare l'ambito di applicazione delle misure governative**.



Pur nel contesto di graduale riduzione delle segnalazioni contenenti vere e proprie lamentele, continua a crescere l'incidenza di quelle relative all'accesso alle misure previste dal Decreto Liquidità - d.l. 23/2020, in particolare ai finanziamenti fino a 25.000 euro: nelle prime settimane di maggio queste ultime hanno rappresentato più del 40 per cento del totale. Tra le principali lamentele si annoverano: *i) il mancato tempestivo riscontro alle richieste* (21 per cento); *ii) lungaggini procedurali* (16 per cento); *iii) la presenza di segnalazioni in Centrale dei Rischi o in altri Sistemi di informazioni creditizie* (15 per cento). Le lamentele di carattere trasversale, concernenti **carenze nell'attività d'informazione e supporto alla clientela** e disservizi legati alla **sospensione dell'operatività delle dipendenze**, rimangono stabili e nelle prime settimane di maggio hanno rappresentato il 24 per cento del totale.

NOTA - Il dato relativo all'ultima settimana è ancora in via di consolidamento.

NOTA relativa alle Fig. 3, 4, 5 e 6: I dati della Commissione si riferiscono al periodo 30 marzo - 19 maggio e contengono solo le doglianze (non le richieste di informazioni). I dati delle segnalazioni inviate alla Banca d'Italia si riferiscono al periodo 16 marzo - 24 maggio. Nell'ambito delle segnalazioni inviate alla Banca d'Italia non sono contemplate le richieste di accesso ai benefici delle misure governative, indirizzate alla Banca d'Italia solo per conoscenza, e le richieste di informazioni.