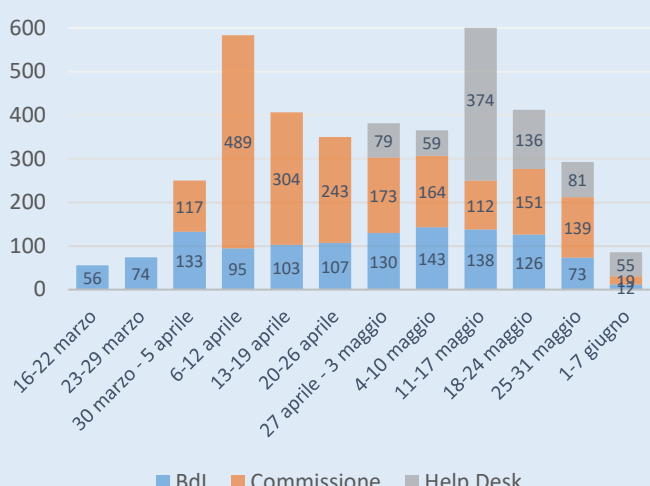


Segnalazioni relative all'accesso alle misure di sostegno per famiglie e imprese

16 marzo - 7 giugno 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



Dopo un picco nella seconda settimana di aprile (determinato 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 quasi 1.800.

Fig. 2 - Segnalazioni per tipologia

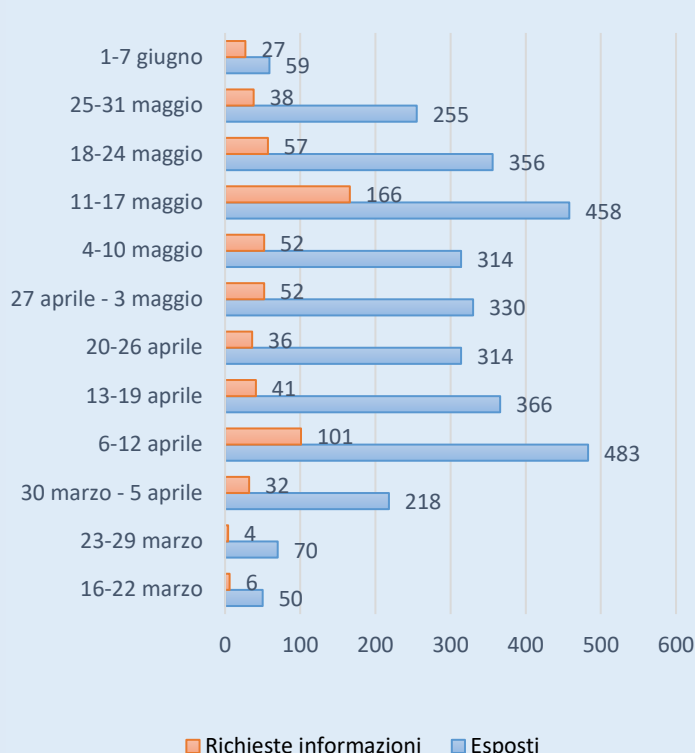


Fig. 3 - Segnalazioni per tipi di prodotto

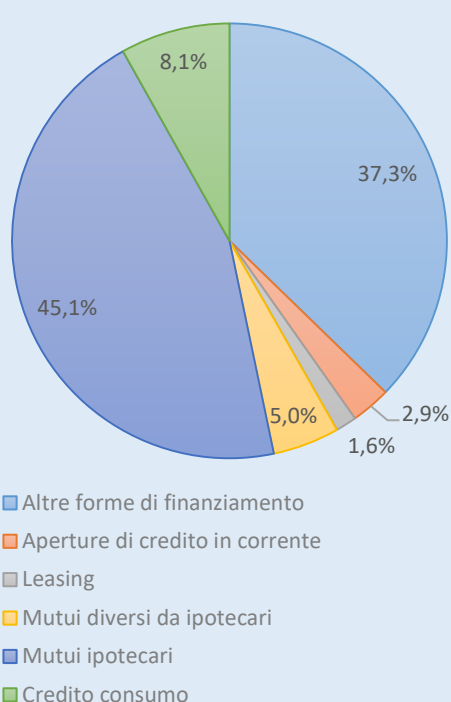


Fig. 4 - Segnalazioni per tipi di lamentela

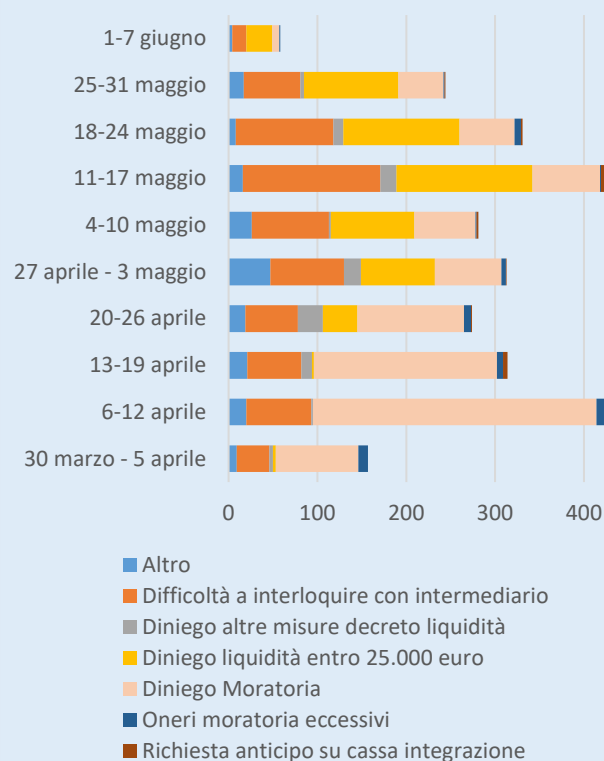


Fig. 5 - Segnalazioni su finanziamenti fino a € 25.000: tipologie di lamentela (i dati si riferiscono al periodo 18-31 maggio)

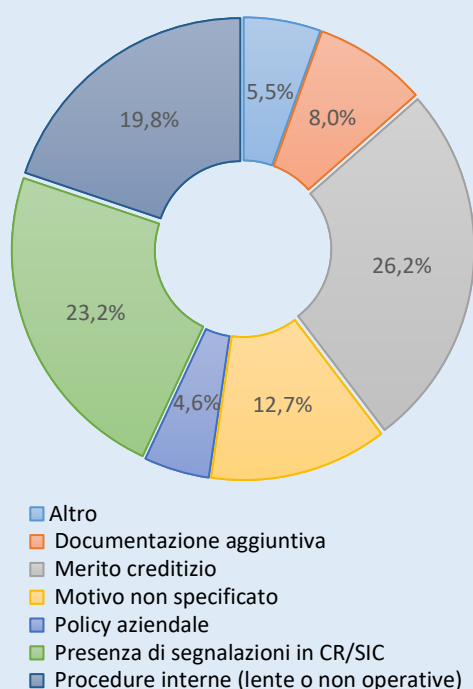
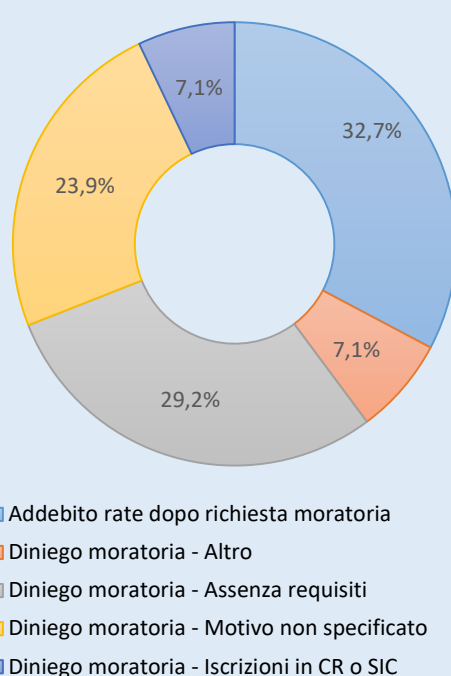


Fig. 6 - Segnalazioni in materia di moratorie: tipologie di lamentela (i dati si riferiscono al periodo 18-31 maggio)



Nel contesto di graduale riduzione delle segnalazioni contenenti vere e proprie lamentele, rimane particolarmente rilevante l'incidenza di quelle relative all'accesso alle misure previste dal Decreto Liquidità - d.l. 23/2020 (44 per cento del totale nelle ultime due settimane di maggio); in particolare quelle sui finanziamenti fino a 25.000 euro sono oltre il 40 per cento (Fig. 4). Tra le principali lamentele si annoverano: i) **effettuazione di un'istruttoria ordinaria sul merito creditizio**, anziché di una semplificata (26 per cento); ii) **la presenza di segnalazioni in Centrale dei Rischi o in altri Sistemi di informazioni creditizie** (23 per cento); iii) **lungaggini procedurali** (20 per cento) (Fig. 5).

Prosegue il trend decrescente rispetto al mese di aprile delle segnalazioni relative a problemi nella **concessione delle moratorie di mutui e prestiti**: nelle ultime due settimane di maggio hanno rappresentato circa il 19 per cento del totale. Le criticità si concentrano nelle richieste di **sospensione dei mutui "prima casa"** da parte delle famiglie e continuano a riguardare in prevalenza: i) **l'addebito di rate in scadenza nonostante la richiesta di sospensione** (33 per cento); ii) **l'inadeguatezza della motivazione circa il diniego del beneficio** (24 per cento) (Fig. 6). Tali criticità sono anche legate a problemi relativi alle infrastrutture tecnologiche, sui quali però - come già segnalato - si è già 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 adottate in sede di conversione con la l. 40/2020, entrata



in vigore il 7 giugno). Molte segnalazioni sulle moratorie (il 29 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**. 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 rilevanti e hanno rappresentato il 30 per cento del totale nelle ultime due settimane di maggio.

Tra il 3 e il 5 giugno si è svolto un nuovo ciclo di incontri con le Associazioni dei consumatori, che ha in prevalenza confermato il quadro emerso dall'analisi delle segnalazioni della clientela, con riferimento al trend discendente delle lamentele e al progressivo superamento delle problematiche che avevano caratterizzato la fase di prima implementazione delle misure governative. Le principali criticità che residuano sono riconducibili **alle misure di più recente adozione** (in particolare ai finanziamenti garantiti dallo Stato) e **alle aree non coperte dagli interventi legislativi** (come il credito al consumo). Le Associazioni hanno anche segnalato l'accentuarsi dei rischi di frodi e truffe legati all'uso degli strumenti di pagamento elettronici e on line. Noi proseguiremo nell'azione di sensibilizzazione nei confronti degli intermediari maggiormente interessati da esposti o contenziosi per sollecitare l'adozione di maggiori presidi di sicurezza e adeguate informative alla clientela.

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

NOTA relativa alle Fig. 1: dopo un picco nella seconda settimana di aprile (determinato 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 circa 1.900.

NOTA relativa alle Fig. 4: la l. 40/2020 ha innalzato il limite dell'importo garantito da 25.000 a 30.000 euro: tuttavia le segnalazioni si riferiscono a un periodo antecedente la modifica.

NOTA relativa alle Fig. 5: i dati si riferiscono al periodo 18-31 maggio. La l. 40/2020 ha innalzato il limite dell'importo garantito da 25.000 a 30.000 euro: tuttavia le segnalazioni si riferiscono a un periodo antecedente la modifica.

NOTA alla Fig. 6: i dati si riferiscono al periodo 18-31 maggio.

NOTA relativa alle Fig. 1, 2, 3 e 4: i dati della Commissione si riferiscono al periodo 30 marzo - 3 giugno. I dati delle segnalazioni inviate alla Banca d'Italia si riferiscono al periodo 16 marzo - 7 giugno.

NOTA relativa alle Fig. 3, 4, 5 e 6: i dati della Commissione contemplano solo le lamentele (non le richieste di informazioni). Nell'ambito delle segnalazioni inviate alla Banca d'Italia non sono incluse le richieste di accesso ai benefici delle misure governative, indirizzate alla Banca d'Italia solo per conoscenza, e le richieste di informazioni.