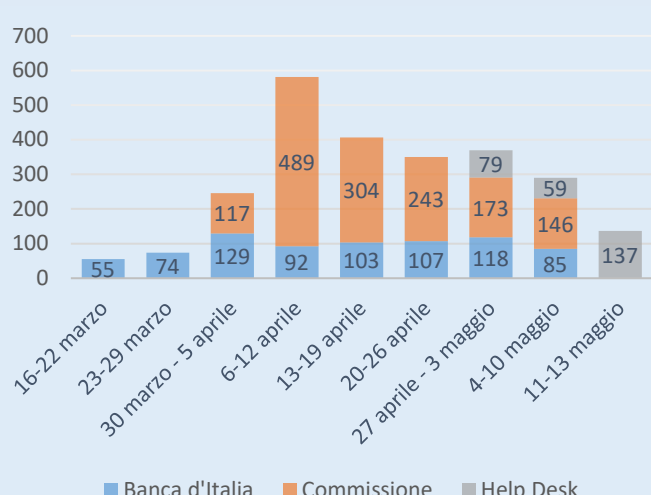


Segnalazioni relative all'accesso alle misure di sostegno per famiglie e imprese

16 marzo - 13 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



Dopo un picco nella seconda settimana di aprile, legato prevalentemente alle comunicazioni indirizzate alla Commissione) le segnalazioni complessive hanno registrato un **graduale calo**. Quelle indirizzate alla Commissione sono quasi 1.500.

La colonna relativa ai giorni 11-13 maggio comprende solo l'helpdesk perché i dati sulle altre forme di segnalazione non sono al momento ancora disponibili.

Fig. 2 - Segnalazioni per tipologia

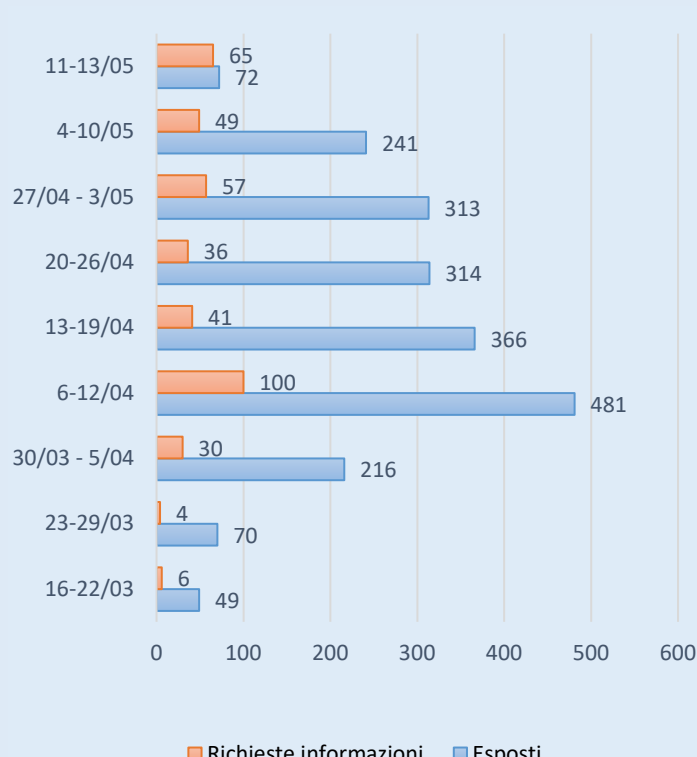


Fig. 3 - Segnalazioni per tipi di prodotto

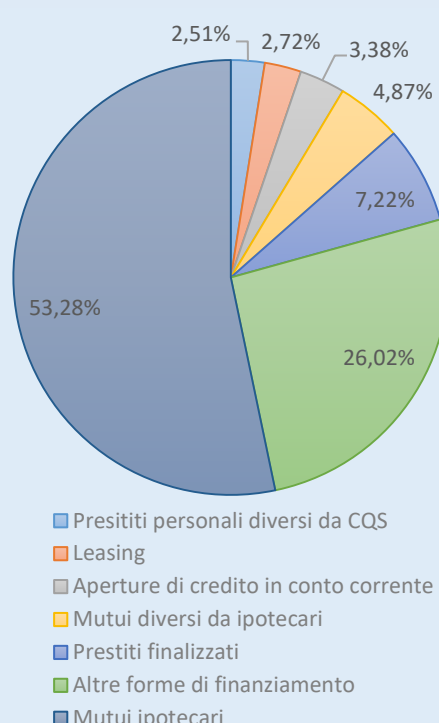


Fig. 4 - Segnalazioni per tipi di lamentela

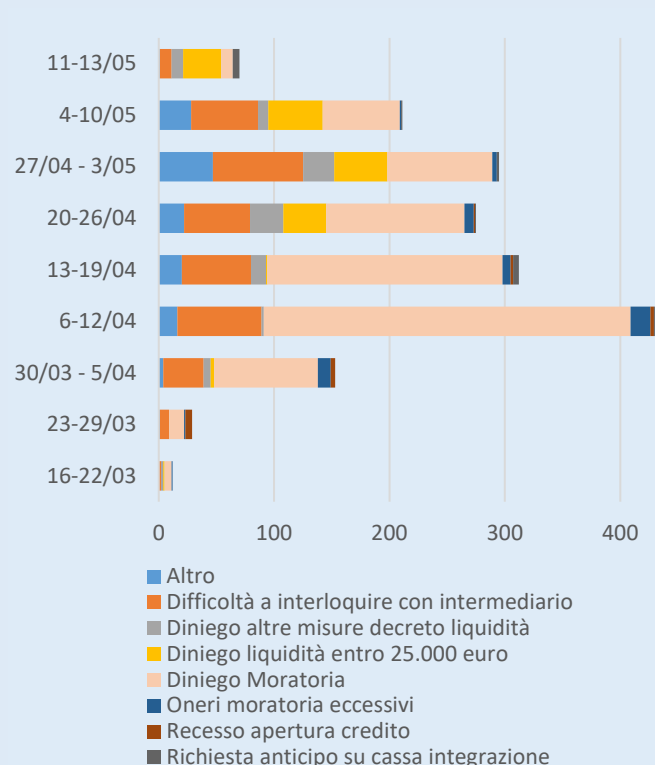


Fig. 5 - Segnalazioni in materia di moratorie: tipologie di lamentela

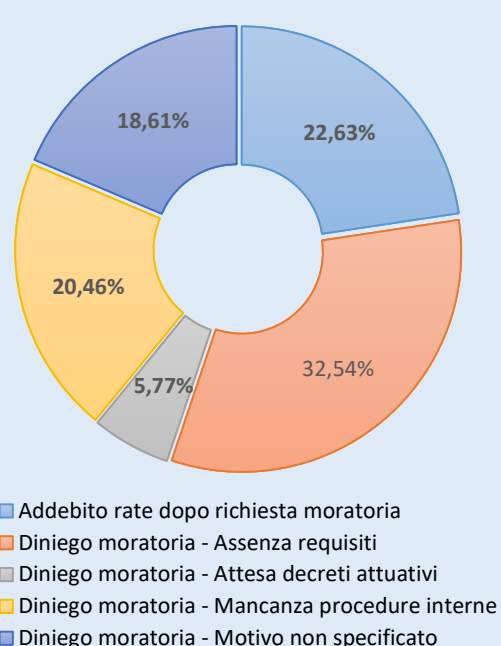
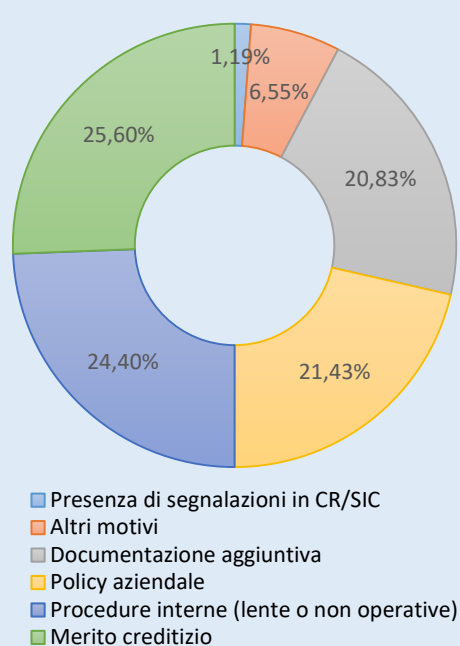


Fig. 6 - Segnalazioni su finanziamenti fino a € 25.000: tipologie di lamentela



La quota più cospicua delle segnalazioni è relativa alla **concessione delle moratorie di mutui e prestiti**, che nel tempo hanno comunque fatto registrare un andamento decrescente. I problemi si concentrano in particolare sulle richieste di **sospensione dei mutui sulla prima casa** da parte delle famiglie (il 70% di questa tipologia di segnalazioni), le lamentele sono relative in prevalenza all'**addebito di rate in scadenza** nonostante la richiesta di sospensione (23%) e a **ritardi e inadeguatezze delle procedure** (20%). Entrambe le casistiche sono, però, in riduzione. Molte segnalazioni riguardano situazioni non contemplate dalle previsioni di legge, come il credito al consumo e i mutui ristrutturazione e per la seconda casa: i dinieghi di moratoria per assenza dei requisiti rappresentano più del 30% di questa tipologia. Queste segnalazioni sembrano indicare, più che insoddisfazione verso le banche, una **domanda di ampliamento dell'ambito di applicazione delle misure governative**.

Da fine aprile, nel contesto di **graduale riduzione delle segnalazioni complessive**, è aumentata l'incidenza di quelle relative all'accesso alle misure previste dal Decreto Liquidità (quasi il 15% del totale), in particolare ai finanziamenti fino a 25.000 euro. Le principali lamentele relative a quest'ultima tipologia hanno riguardato **lungaggini procedurali** (24%), l'effettuazione di un'**istruttoria ordinaria sul merito creditizio** anziché di una semplificata (26%), la richiesta di **documentazione aggiuntiva** (21%) e policy aziendali che precludono l'erogazione dei finanziamenti (21%). Lamentele di carattere trasversale hanno riguardato, inoltre, carenze nell'attività d'**informazione e supporto** alla clientela e disservizi legati alla temporanea **chiusura delle filiali**.

NOTA - I dati della Commissione si riferiscono al periodo 30 marzo - 8 maggio e contemplano solo le doglianze (non le richieste di informazioni). I dati delle segnalazioni inviate alla Banca d'Italia si riferiscono al periodo 16 marzo - 13 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.