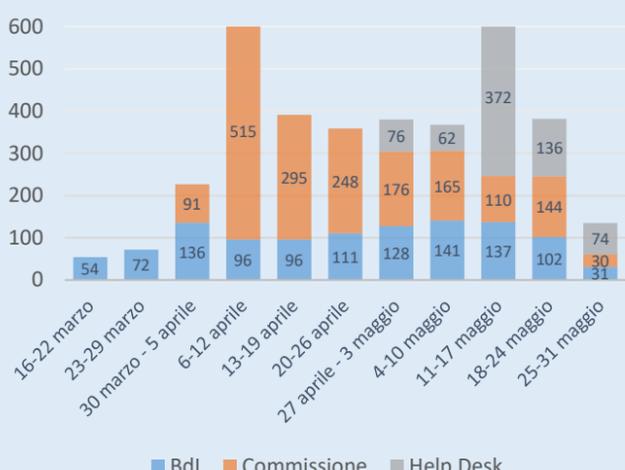


## Segnalazioni relative all'accesso alle misure di sostegno per famiglie e imprese

16 marzo - 31 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 (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

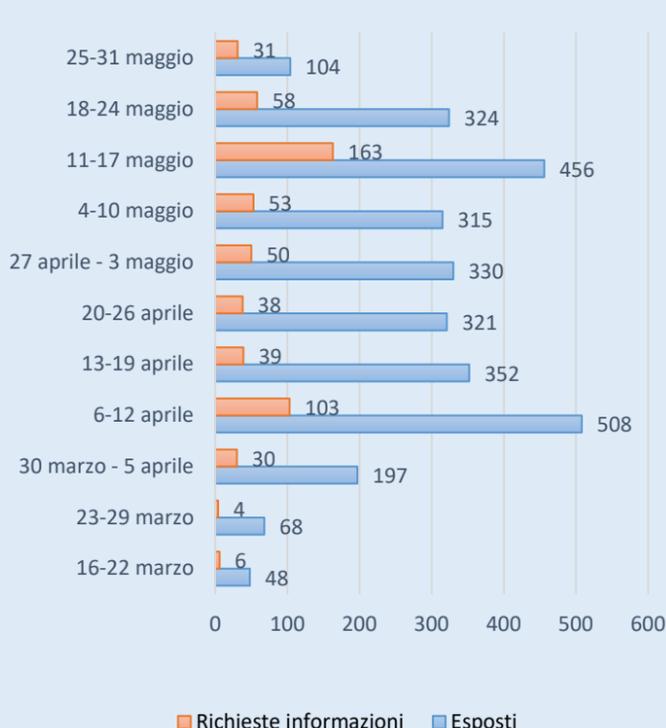


Fig. 3 - Segnalazioni per tipi di prodotto

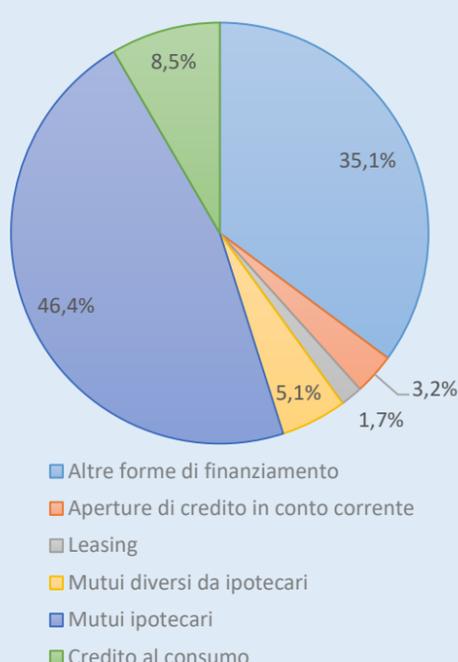


Fig. 4 - Segnalazioni per tipi di lamentela

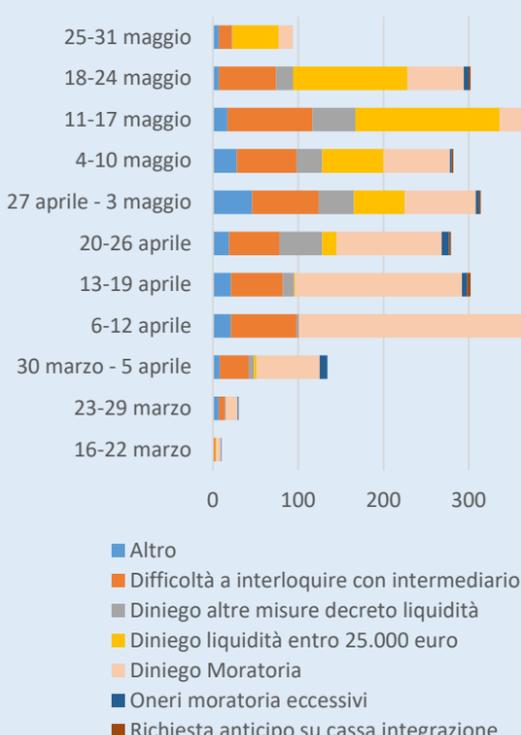


Fig. 5 - Segnalazioni in materia di moratorie: tipologie di lamentela (i dati si riferiscono al periodo 11-24 maggio)

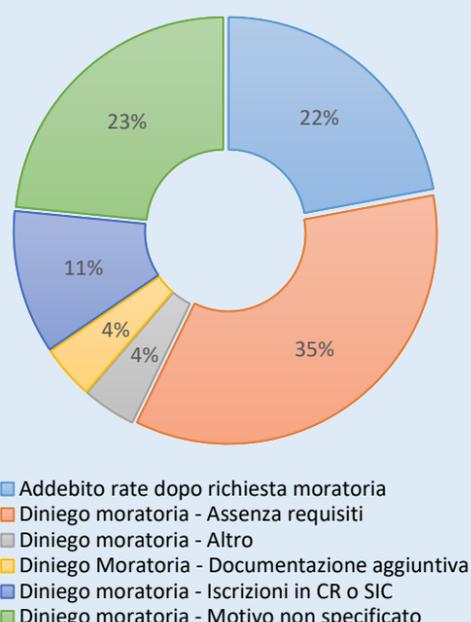
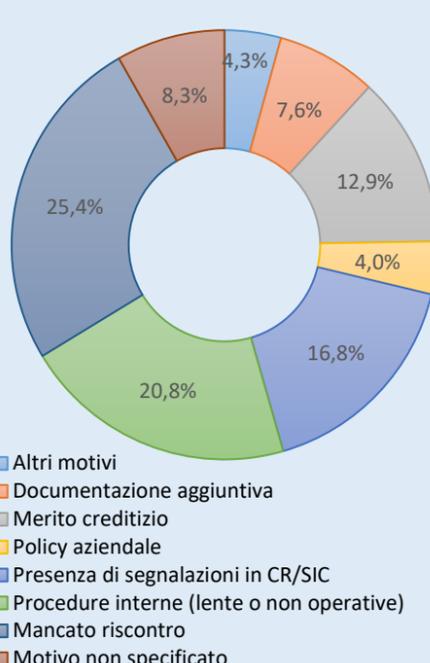


Fig. 6 - Segnalazioni su finanziamenti fino a € 25.000: tipologie di lamentela (i dati si riferiscono al periodo 11-24 maggio)



Nel periodo 11-24 maggio le segnalazioni relative a problemi 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. I problemi si concentrano nelle richieste di **sospensione dei mutui "prima casa"** da parte delle famiglie e continuano a riguardare in prevalenza: **i) l'inadeguatezza della motivazione circa il diniego del beneficiario (23 per cento); ii) l'addebito di rate in scadenza nonostante la richiesta di sospensione (22 per cento)**. Le criticità sono anche legate a **problemi relativi alle infrastrutture tecnologiche**, sui quali però - come già segnalato - si è 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 (il 35 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: nel periodo 11-24 maggio hanno rappresentato il 50 per cento del totale; in particolare quelle sui



finanziamenti fino a 25.000 euro sono oltre il 40 per cento (Fig. 4). Tra le principali lamentele si confermano: **i) il mancato tempestivo riscontro alle richieste** (25 per cento); **ii) lungaggini procedurali** (21 per cento); **iii) la presenza di segnalazioni in Centrale dei Rischi o in altri Sistemi di informazioni creditizie** (17 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 nel periodo 11-24 maggio hanno rappresentato il 23 per cento del totale.

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

NOTA relativa alle Fig. 1, 2, 3 e 4: I dati della Commissione si riferiscono al periodo 30 marzo - 25 maggio. I dati delle segnalazioni inviate alla Banca d'Italia si riferiscono al periodo 16 marzo - 31 maggio.

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.