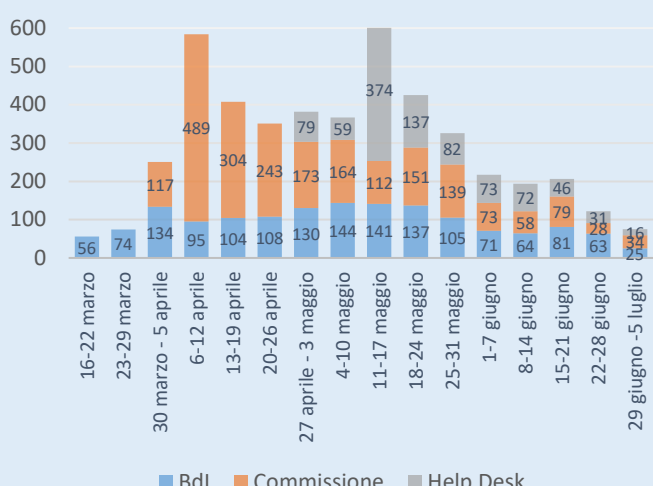


Segnalazioni relative all'accesso alle misure di sostegno per famiglie e imprese

16 marzo - 5 luglio 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 dalle 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 trend decrescente. Le segnalazioni indirizzate alla Commissione sono quasi 2.200.

Fig. 2 - Segnalazioni per tipologia

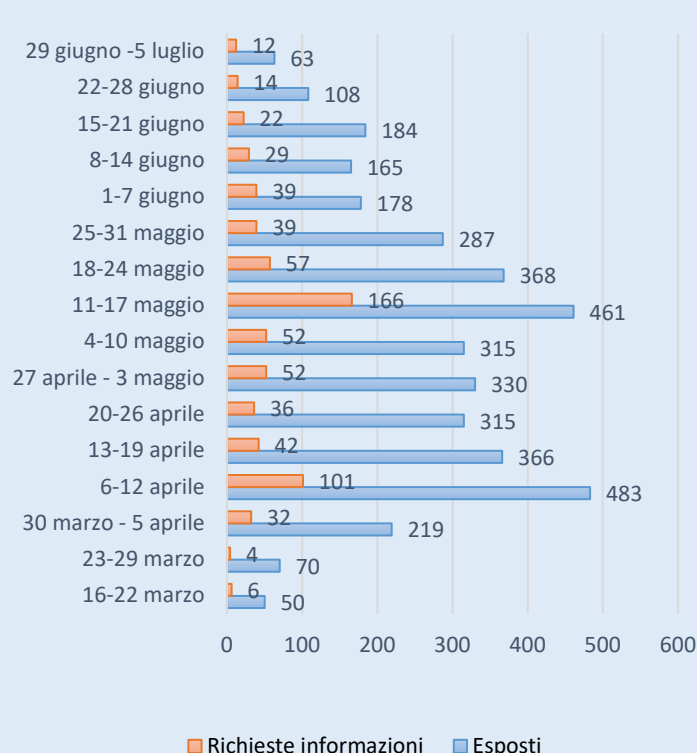


Fig. 3 - Segnalazioni per tipi di prodotto

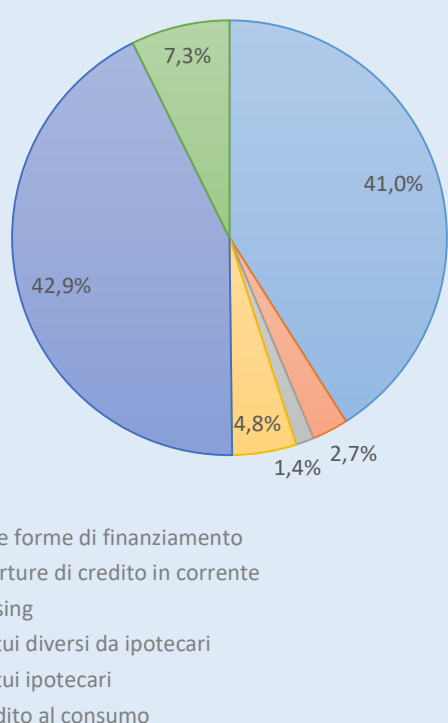


Fig. 4 - Segnalazioni per tipi di lamentela

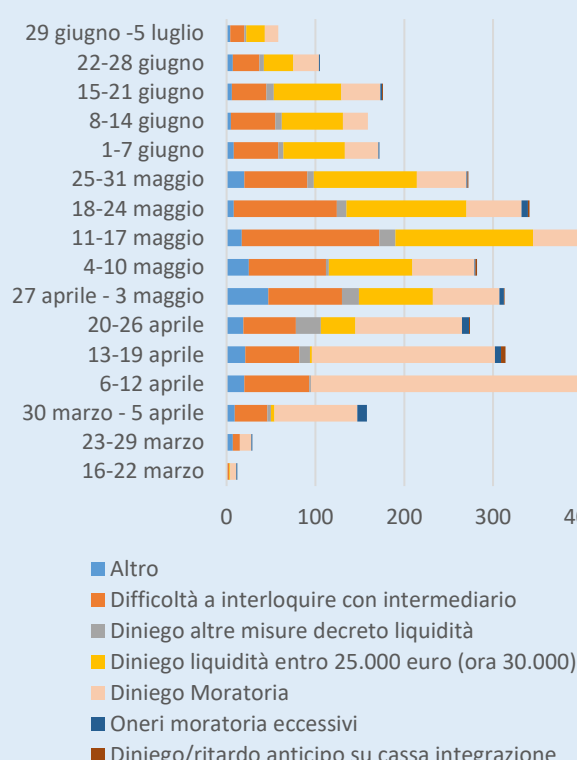


Fig. 5 - Segnalazioni su finanziamenti fino a € 25.000 (ora 30.000): tipologie di lamentela

(i dati si riferiscono al periodo 15 giugno - 28 giugno)

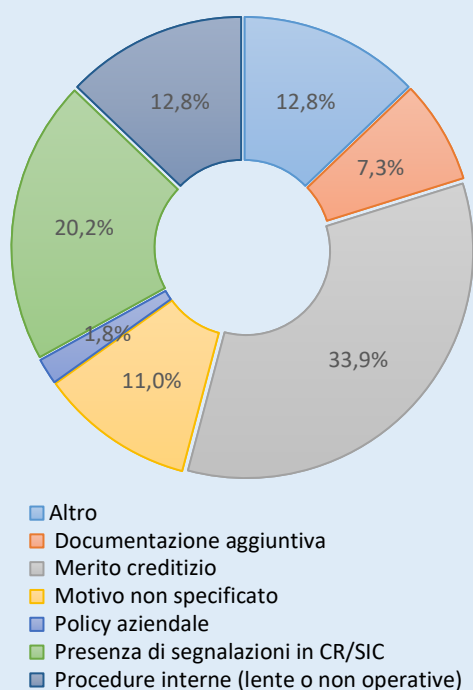
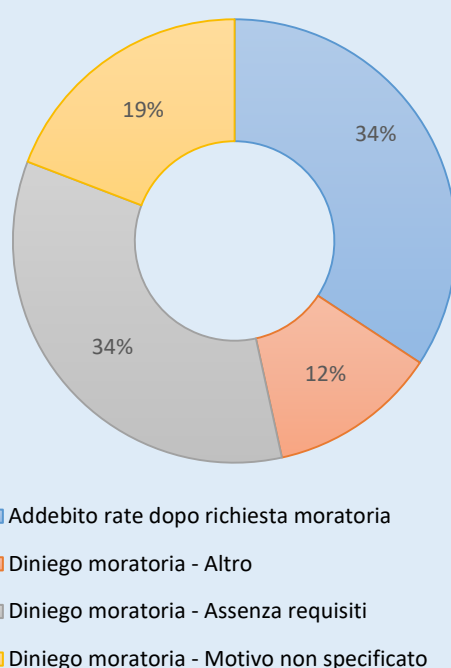


Fig. 6 - Segnalazioni in materia di moratorie: tipologie di lamentela

(i dati si riferiscono al periodo 15 giugno - 28 giugno)



Le segnalazioni complessive hanno registrato un picco nella seconda settimana di aprile (Fig. 1), per poi iniziare a ridursi gradualmente. Il secondo picco nella settimana dell'11-17 maggio è, invece, essenzialmente legato alle iniziative di promozione e pubblicità dell'attività dell'Helpdesk Covid (e include un numero di segnalazioni contenenti lamentele inferiore a quello della seconda settimana di aprile: Fig. 2). Successivamente si è riscontrato un trend decrescente, che ha portato a registrare - nell'ultima settimana di giugno - un numero di segnalazioni pari a circa un quinto dei due picchi segnalati.

Nel contesto di significativa 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 (43 per cento del totale nelle ultime due settimane di giugno); in particolare quelle sui finanziamenti fino a 25.000 euro (ora 30.000) rappresentano il 39 per cento (Fig. 4). Tra le principali lamentele si annoverano: i) l'effettuazione di un'istruttoria ordinaria sul merito creditizio, anziché di una semplificata (34 per cento); ii) la presenza di segnalazioni in Centrale dei Rischi o in altri Sistemi di informazioni creditizie (20 per cento); iii) lungaggini procedurali (13 per cento) (Fig. 5).



Le segnalazioni relative a problematiche nella **concessione delle moratorie di mutui e prestiti** sono stabili e nelle ultime due settimane di giugno hanno rappresentato circa il 25 per cento del totale. I profili di attenzione 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** (34 per cento); ii) **l’inadeguatezza della motivazione circa il diniego del beneficio** (19 per cento) (Fig. 6). Tali esiti risentono ancora dei già segnalati problemi relativi alle infrastrutture tecnologiche, sui quali si è intervenuti sul piano sia operativo (tramite l’attivazione della nuova piattaforma informatica di Consap dedicata al Fondo Gasparri), 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 (il 34 per cento di quelle sulle moratorie) 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**.

Anche 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 hanno rappresentato il 25 per cento del totale nelle prime due settimane di giugno.

Nota relativa a tutte le figure: 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 - 1° luglio. I dati delle segnalazioni inviate alla Banca d’Italia si riferiscono al periodo 16 marzo - 5 luglio.

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.