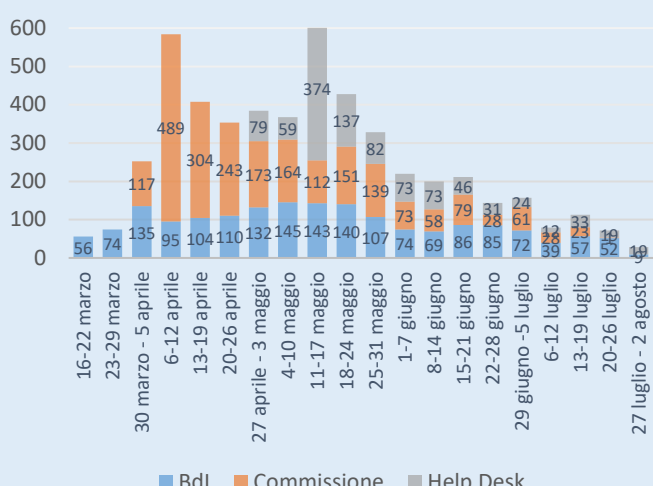


# Segnalazioni relative all'accesso alle misure di sostegno per famiglie e imprese

16 marzo - 2 agosto 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 oltre 2.200.

Fig. 2 - Segnalazioni per tipologia

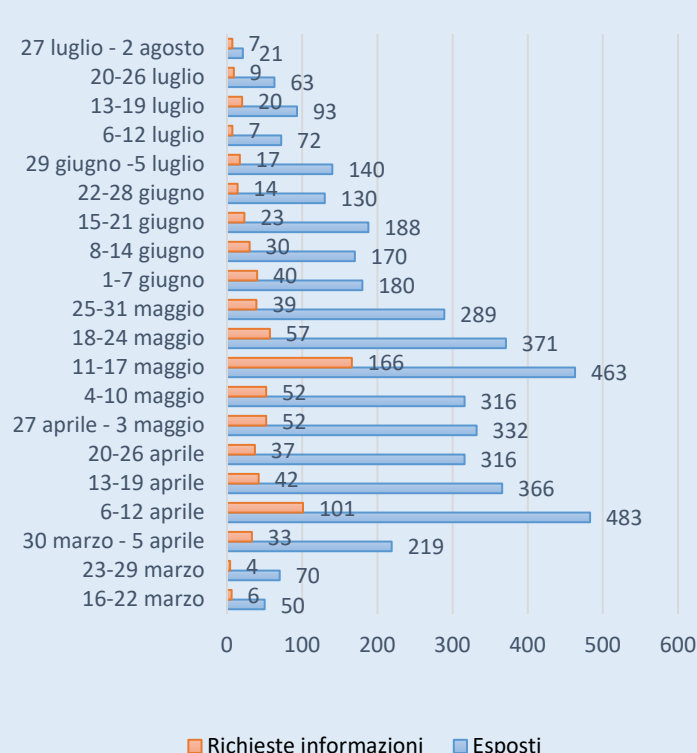


Fig. 3 - Segnalazioni per tipi di prodotto

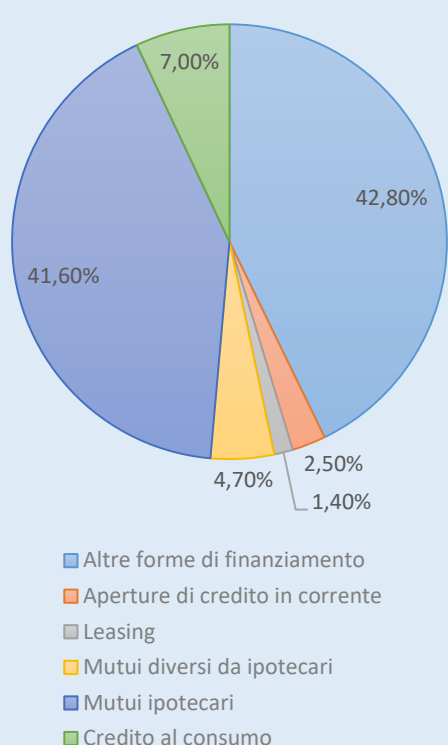


Fig. 4 - Segnalazioni per tipi di lamentela

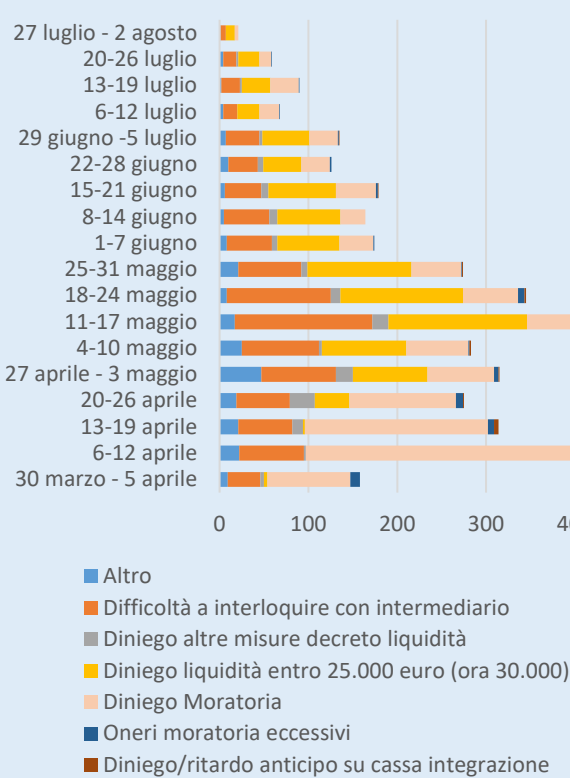


Fig. 5 - Segnalazioni su finanziamenti fino a € 25.000 (ora 30.000): tipologie di lamentela

(i dati si riferiscono al periodo 13 - 26 luglio)

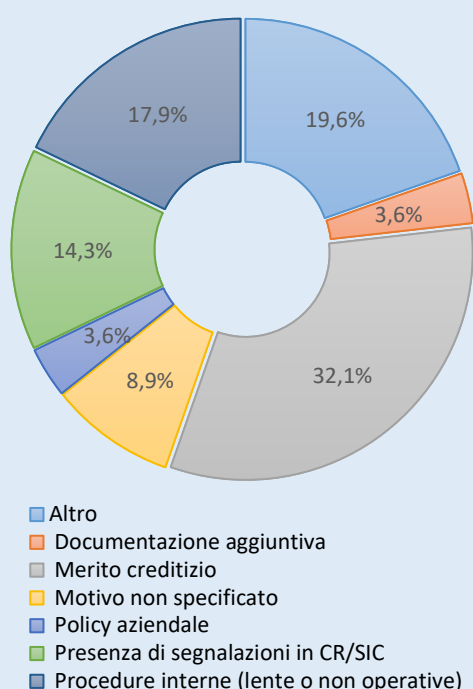
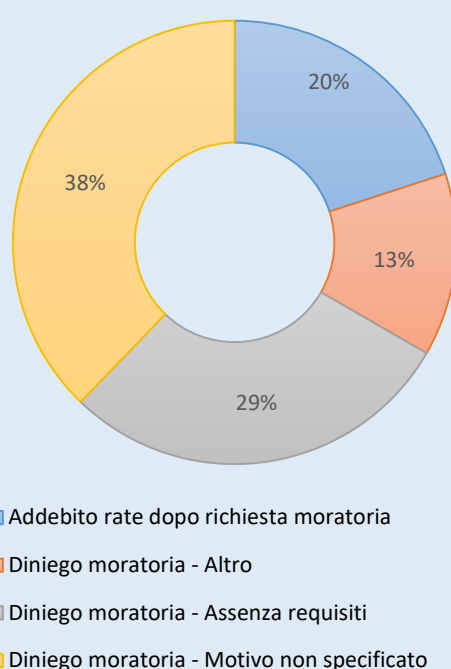


Fig. 6 - Segnalazioni in materia di moratorie: tipologie di lamentela

(i dati si riferiscono al periodo 13 - 26 luglio)



Le segnalazioni continuano a registrare un trend marcatamente decrescente: nel periodo 13-26 luglio è pervenuto un numero di segnalazioni inferiore, in media, a un sesto dei due picchi registrati nella seconda settimana di aprile e nella settimana dell'11-17 maggio (Fig. 1 e 2).

Nel contesto di significativa riduzione delle segnalazioni contenenti vere e proprie lamentele, la maggior parte continua a essere **relativa all'accesso alle misure previste dal Decreto Liquidità - d.l. 23/2020**. Seppur in riduzione in valore assoluto, tali segnalazioni hanno rappresentato il 40 per cento del totale nel periodo 13-26 luglio; in particolare quelle **sui finanziamenti fino a 25.000 euro (ora 30.000)** hanno rappresentato il 38 per cento (Fig. 4). Tra le principali lamentele si annoverano: **i) l'effettuazione di un'istruttoria ordinaria sul merito creditizio**, anziché di una semplificata (32 per cento, a fronte del 19 per cento delle precedenti due settimane di luglio); **ii) lungaggini procedurali** (18 per cento, a fronte del 14 per cento delle precedenti due settimane di luglio); **iii) la presenza di segnalazioni in Centrale dei Rischi o in altri Sistemi di informazioni creditizie** (14 per cento, a fronte del 23 per cento delle precedenti due settimane di luglio) (Fig. 5).



Le segnalazioni relative a problematiche nella **concessione delle moratorie di mutui e prestiti** sono abbastanza stabili e nel periodo 13-26 luglio hanno rappresentato circa il 30 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'inadeguatezza della motivazione circa il diniego del beneficio* (38 per cento); *ii) l'addebito di rate in scadenza nonostante la richiesta di sospensione* (20 per cento) (Fig. 6). Tali esiti risentono ancora dei già segnalati problemi relativi alle infrastrutture tecnologiche; su questi problemi 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 adottate in sede di conversione con la l. 40/2020, entrata in vigore il 7 giugno). Nello stesso periodo il 29 per cento di tali segnalazioni è stato relativo a **situazioni non contemplate dalle previsioni di legge**, come i mutui per ristrutturazione e per la seconda casa, il credito al consumo (**dinioghi di moratoria per assenza dei requisiti**). Più che indicare insoddisfazione nei confronti degli intermediari, queste segnalazioni continuano a evidenziare la richiesta di una parte della clientela, già sottolineata nelle schede precedenti, 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**, sono in diminuzione in valore assoluto e hanno rappresentato il 24 per cento del totale nel periodo 13-26 luglio.

*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 - 20 luglio. I dati delle segnalazioni inviate alla Banca d'Italia si riferiscono al periodo 16 marzo - 2 agosto.*

*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.*