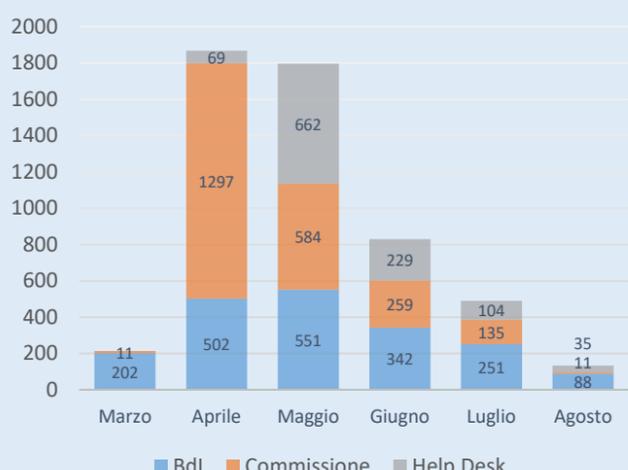


# Segnalazioni relative all'accesso alle misure di sostegno per famiglie e imprese

16 marzo - 31 agosto 2020

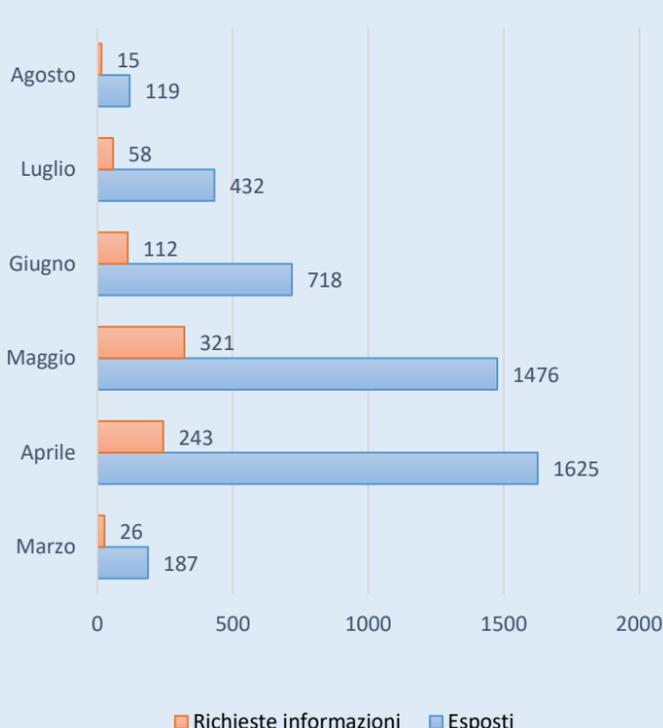
Questa scheda presenta le principali indicazioni emerse dall'analisi delle segnalazioni indirizzate alla Commissione Parlamentare d'inchiesta sul sistema bancario e finanziario e alla Banca d'Italia in relazione a problemi nell'accesso alle misure di sostegno alla liquidità introdotte con i decreti "Cura Italia" e "Liquidità".

**Fig. 1 - Andamento delle segnalazioni**

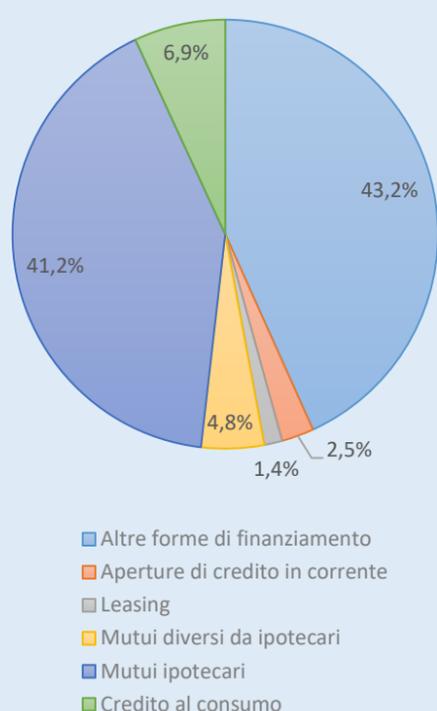


Dopo un picco nel mese di aprile (determinato prevalentemente dalle comunicazioni indirizzate alla Commissione) e uno in quello di maggio (prevalentemente riconducibile alle iniziative di promozione e pubblicità dell'attività dell'helpdesk), le segnalazioni (in particolare quelle contenenti lamentele: cfr. Fig. 2) hanno registrato un trend marcatamente decrescente, accentuatosi nel mese di agosto. Le segnalazioni indirizzate alla Commissione sono quasi 2.300.

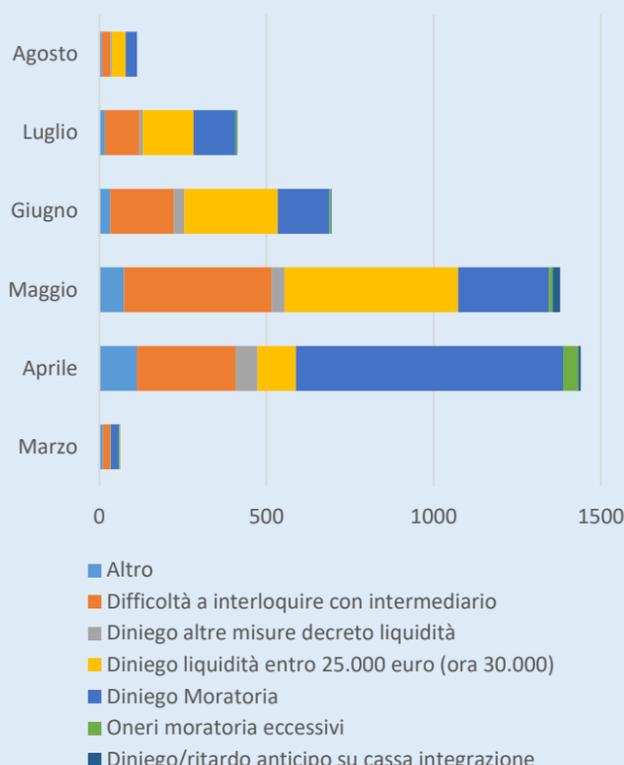
**Fig. 2 - Segnalazioni per tipologia**



**Fig. 3 - Segnalazioni per tipi di prodotto**

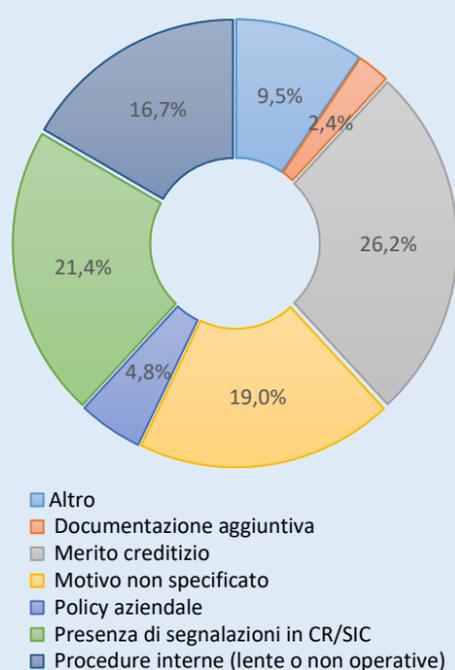


**Fig. 4 - Segnalazioni per tipi di lamentela**



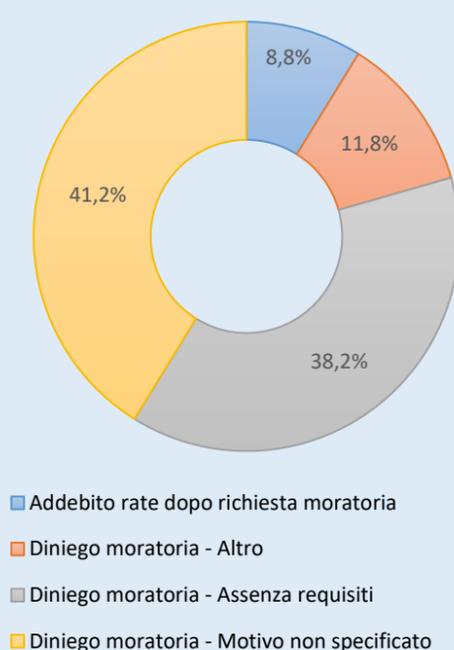
**Fig. 5 - Segnalazioni su finanziamenti fino a € 25.000 (ora 30.000): tipologie di lamentela**

(i dati si riferiscono al mese di agosto)



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

(i dati si riferiscono al mese di agosto)



Nel mese di agosto le segnalazioni hanno registrato un drastico calo: ne sono, infatti, pervenute complessivamente circa 130, pari a meno di un decimo dei due picchi di aprile e maggio (Fig. 1 e 2).

Le segnalazioni relative alle misure previste dal Decreto Liquidità - d.l. 23/2020 hanno registrato una marcata riduzione, passando dalle oltre 160 del mese di luglio alle circa 45 nel mese di agosto. Continuano comunque a mantenere l'incidenza più significativa sul totale, attestandosi al 41 per cento nel mese di agosto; in particolare quelle sui **finanziamenti fino a 25.000 euro (ora 30.000)** hanno rappresentato il 37 per cento (Fig. 4). Tra le principali lamentele si annoverano: i) **l'effettuazione di un'istruttoria ordinaria sul merito creditizio, anziché di una semplificata** (11 in valore assoluto); ii) **la presenza di segnalazioni in Centrale dei Rischi o in altri Sistemi di informazioni creditizie** (9 in valore assoluto); iii) **lungaggini procedurali** (7 in valore assoluto; Fig. 5).

Ancora più marcata la riduzione delle segnalazioni relative a problematiche nella **concessione delle moratorie di mutui e prestiti**, che hanno registrato un calo di circa il 70 per cento, attestandosi su poco più



di 30 segnalazioni contro le 130 del mese di luglio. Rimane stabile la loro incidenza percentuale: circa il 30 per cento del totale (Fig. 4). Le segnalazioni hanno riguardato soprattutto **l'inadeguatezza della motivazione circa il diniego del beneficio** (14 in valore assoluto) e **situazioni non contemplate dalle previsioni di legge**, come i mutui per ristrutturazione e per la seconda casa, il credito al consumo (c.d. dinieghi di moratoria per assenza dei requisiti: 13 in valore assoluto, Fig. 6). Queste ultime fattispecie, più che indicare insoddisfazione nei confronti degli intermediari, continuano a evidenziare la richiesta di una parte della clientela 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 netta diminuzione in valore assoluto (25 in tutto nel mese di agosto contro le oltre 100 del mese di luglio) e hanno rappresentato il 22 per cento del totale nel periodo di riferimento.

*Nota relativa alle Fig. 1, 2, 3 e 4: I dati della Commissione si riferiscono al periodo 30 marzo - 5 agosto. I dati delle segnalazioni inviate alla Banca d'Italia si riferiscono al periodo 16 marzo - 31 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.*