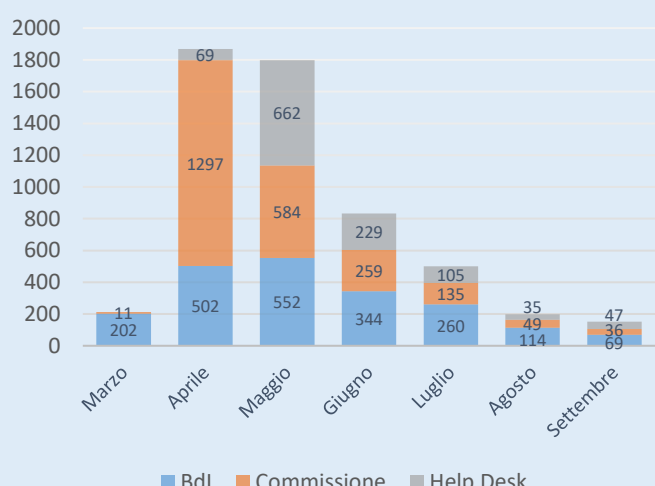


Segnalazioni relative all'accesso alle misure di sostegno per famiglie e imprese

16 marzo - 30 settembre 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 circa 2.400.

Fig. 2 - Segnalazioni per tipologia

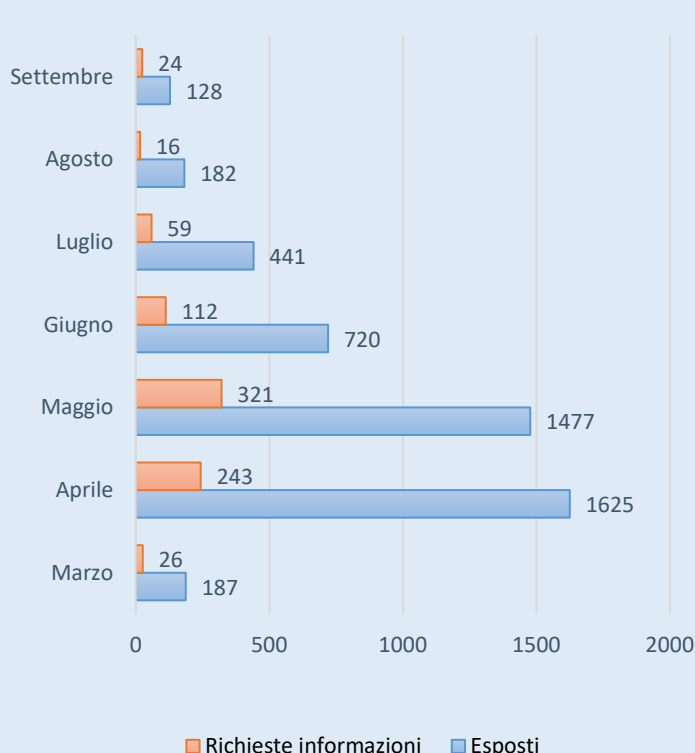


Fig. 3 - Segnalazioni per tipi di prodotto

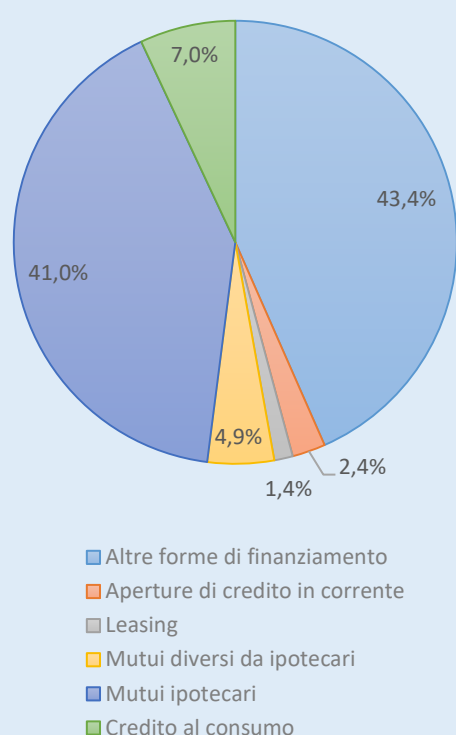


Fig. 4 - Segnalazioni per tipi di lamentela

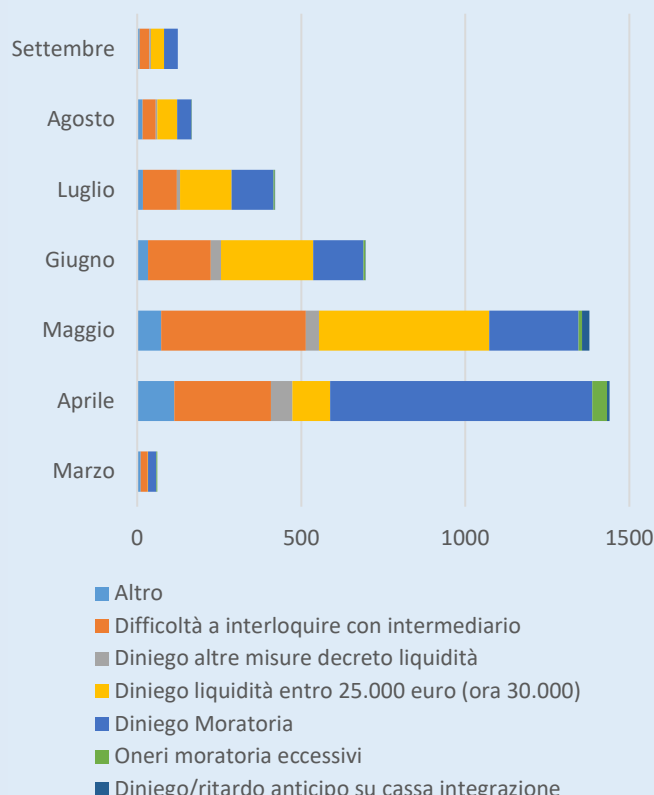


Fig. 5 - Segnalazioni su finanziamenti fino a € 25.000 (ora 30.000): tipologie di lamentela

(i dati si riferiscono al mese di settembre)

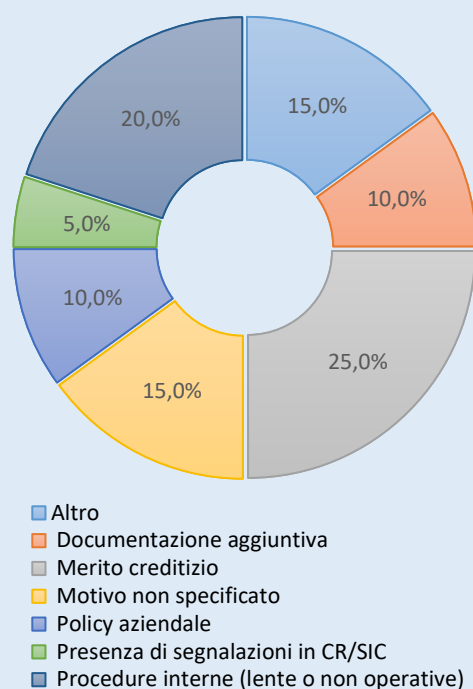
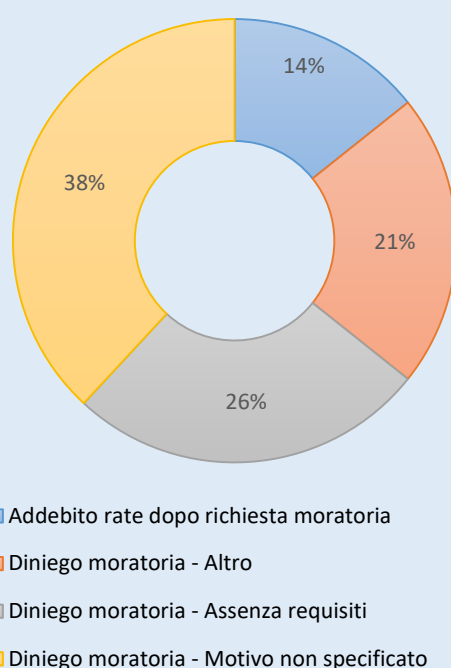


Fig. 6 - Segnalazioni in materia di moratorie: tipologie di lamentela

(i dati si riferiscono al mese di settembre)



Nel mese di settembre le segnalazioni hanno confermato il drastico calo registrato nel mese di agosto: ne sono, infatti, pervenute complessivamente circa 150, pari a meno di un decimo dei due picchi di aprile e maggio (Fig. 1 e 2).

Prosegue la marcata riduzione delle segnalazioni relative alle misure previste dal Decreto Liquidità - d.l. 23/2020 (45 nel mese di settembre). Rispetto al mese di agosto si registra, inoltre, un leggero calo in termini di incidenza percentuale: tali segnalazioni sono state pari al 37 per cento del totale nel mese di settembre; in particolare quelle sui finanziamenti fino a 25.000 euro (ora 30.000) hanno rappresentato il 32 per cento (Fig. 4). Tra le principali lamentele si annoverano: i) l'effettuazione di un'istruttoria ordinaria sul merito creditizio, anziché di una semplificata (10 in valore assoluto); ii) lungaggini procedurali (8 in valore assoluto; Fig. 5).



Permangono contenute anche le segnalazioni relative a problematiche nella **concessione delle moratorie di mutui e prestiti** (poco più di 40 segnalazioni). È stabile la loro incidenza percentuale: circa il 34 per cento del totale (Fig. 4). Le segnalazioni hanno riguardato soprattutto **l'inadeguatezza della motivazione circa il diniego del beneficio** (16 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: 11 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**, confermano la netta diminuzione in valore assoluto già registrata nel mese di agosto (29 in tutto il mese di settembre) e hanno rappresentato il 23 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 - 29 settembre. I dati delle segnalazioni inviate alla Banca d'Italia si riferiscono al periodo 16 marzo - 30 settembre.

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.