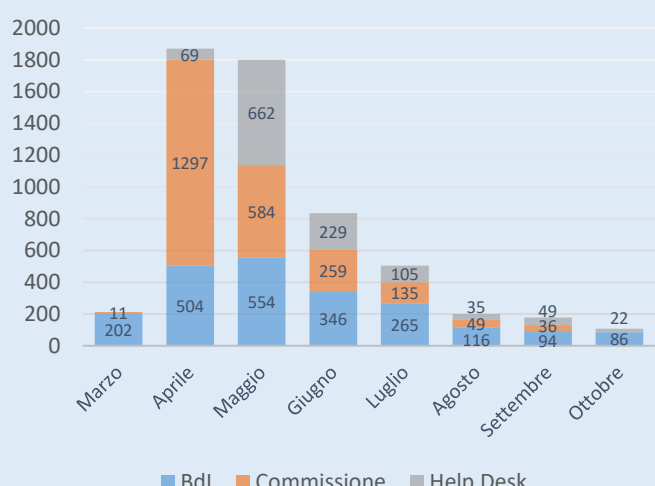


Segnalazioni relative all'accesso alle misure di sostegno per famiglie e imprese

16 marzo - 31 ottobre 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 (riconducibile prevalentemente alle iniziative di promozione e pubblicità dell'attività dell'helpdesk), le segnalazioni (in particolare quelle contenenti lamenti: 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

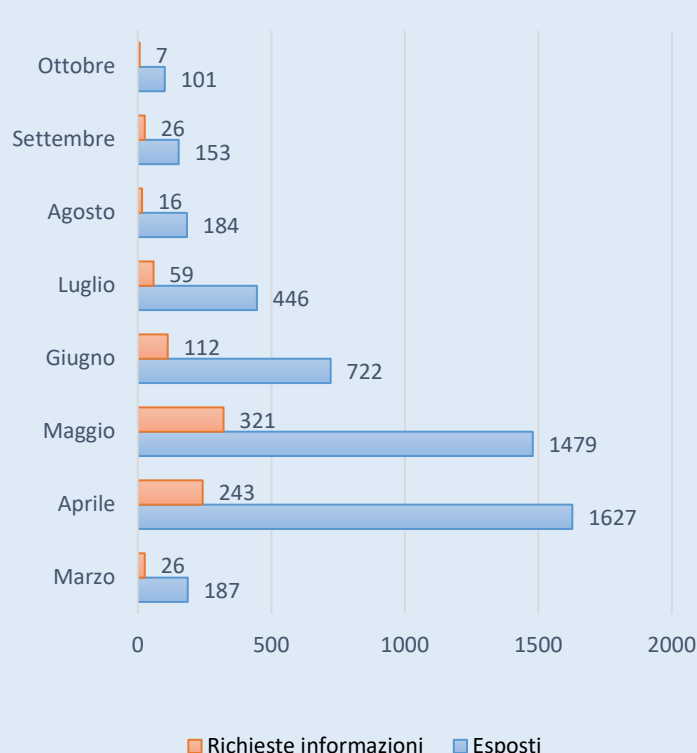


Fig. 3 - Segnalazioni per tipi di prodotto

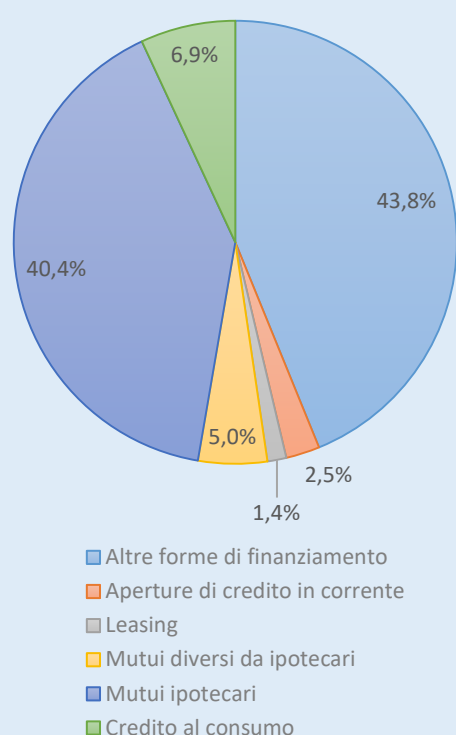


Fig. 4 - Segnalazioni per tipi di lamentela

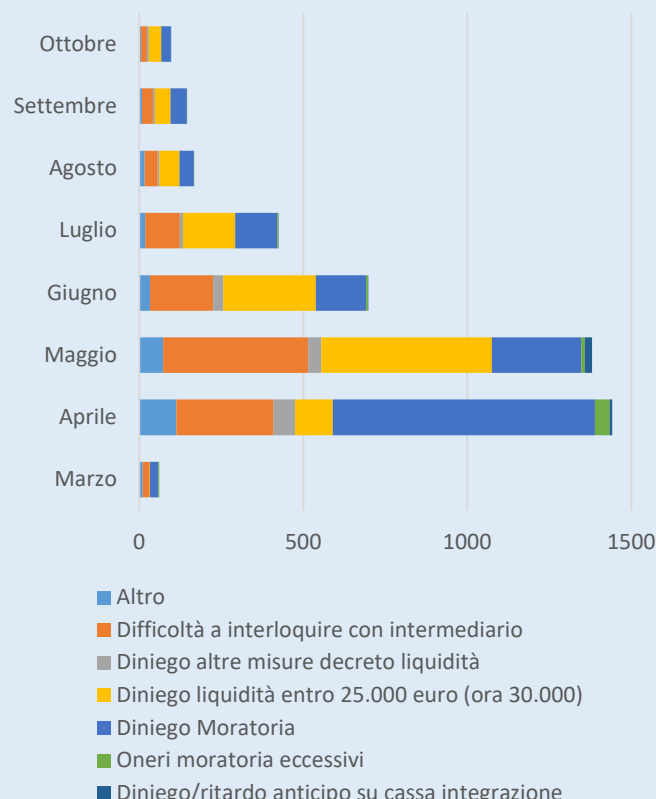


Fig. 5 - Segnalazioni su finanziamenti fino a € 25.000 (ora 30.000): tipologie di lamentela

(i dati si riferiscono al mese di ottobre)

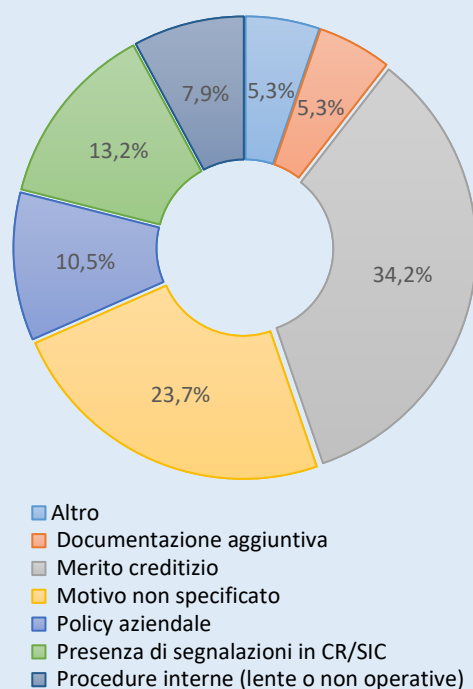
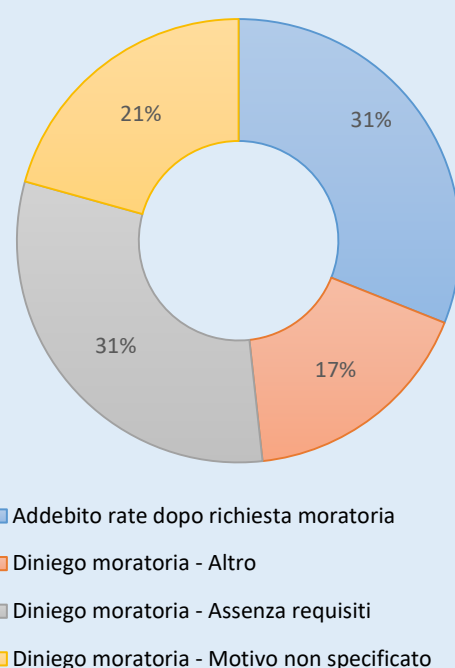


Fig. 6 - Segnalazioni in materia di moratorie: tipologie di lamentela

(i dati si riferiscono al mese di ottobre)



Nel mese di ottobre le segnalazioni hanno confermato il drastico calo registrato nei mesi di agosto e settembre: sono, infatti, pervenute complessivamente circa 100, che rappresentano 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 (44 nel mese di settembre, pari al 45 per cento del totale); le segnalazioni sui finanziamenti fino a 25.000 euro (ora 30.000) hanno rappresentato quasi il 40 per cento (Fig. 4). Tra le principali lamentele si annoverano lo svolgimento di un'istruttoria ordinaria sul merito creditizio, anziché di una semplificata (13 in valore assoluto) e l'inadeguatezza della motivazione circa il diniego del beneficio (9 in valore assoluto; Fig. 5).

Permangono contenute anche le segnalazioni relative a problematiche nella concessione delle moratorie di mutui e prestiti (29 segnalazioni), pari al 30 per cento del totale (Fig. 4). Le segnalazioni hanno riguardato soprattutto l'addebito di rate dopo la richiesta di moratoria 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: 9 in valore assoluto in entrambi i casi, Fig. 6). Queste ultime fattispecie, più che indicare insoddisfazione nei confronti degli intermediari, continuano a evidenziare, in alcuni casi, la richiesta da parte della clientela di un ampliamento dell'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**, rafforzano la netta diminuzione in valore assoluto già registrata nei mesi di agosto e settembre (17 in tutto il mese di settembre). Questa tipologia di lamentele rappresentano il 18 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 - 31 ottobre.

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.