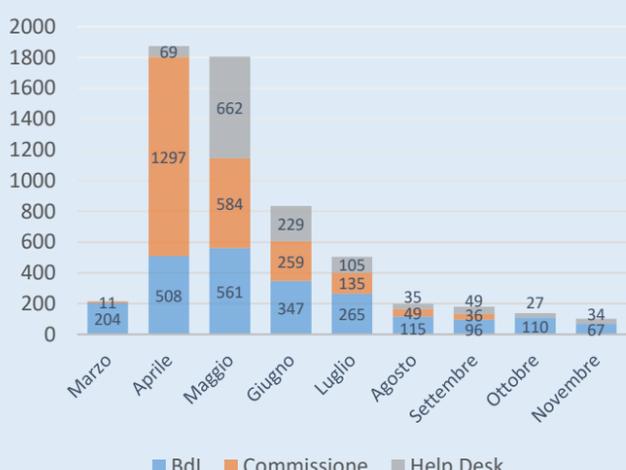


## Segnalazioni relative all'accesso alle misure di sostegno per famiglie e imprese

16 marzo - 30 novembre 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 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

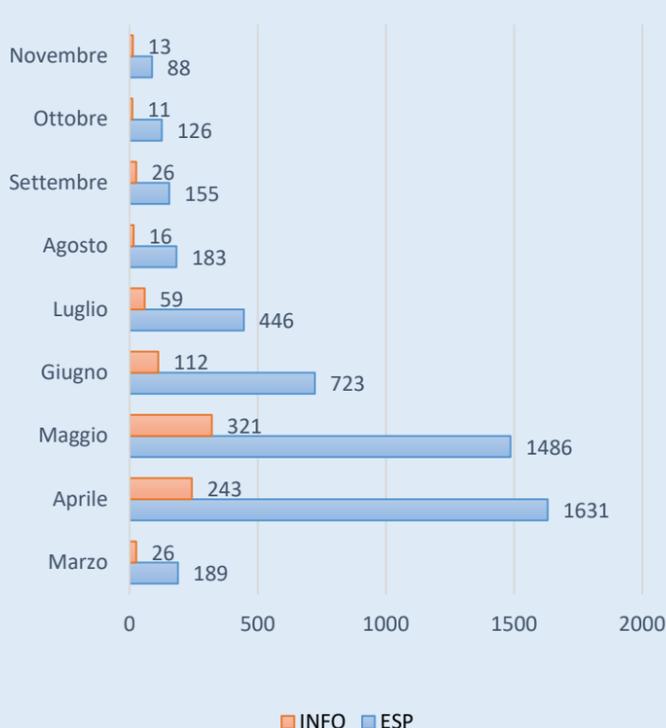


Fig. 3 - Segnalazioni per tipi di prodotto

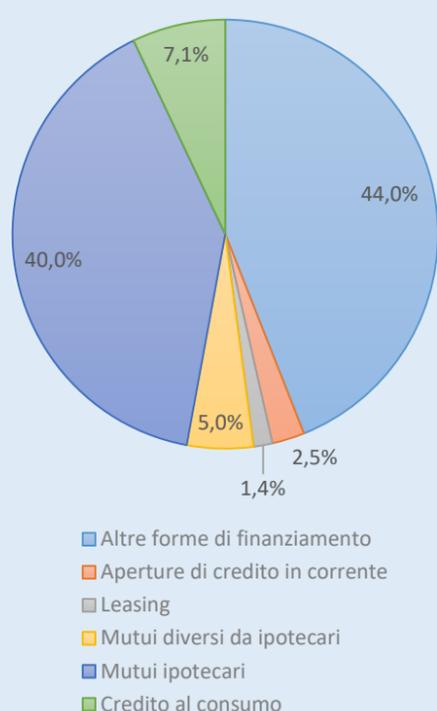


Fig. 4 - Segnalazioni per tipi di lamentela

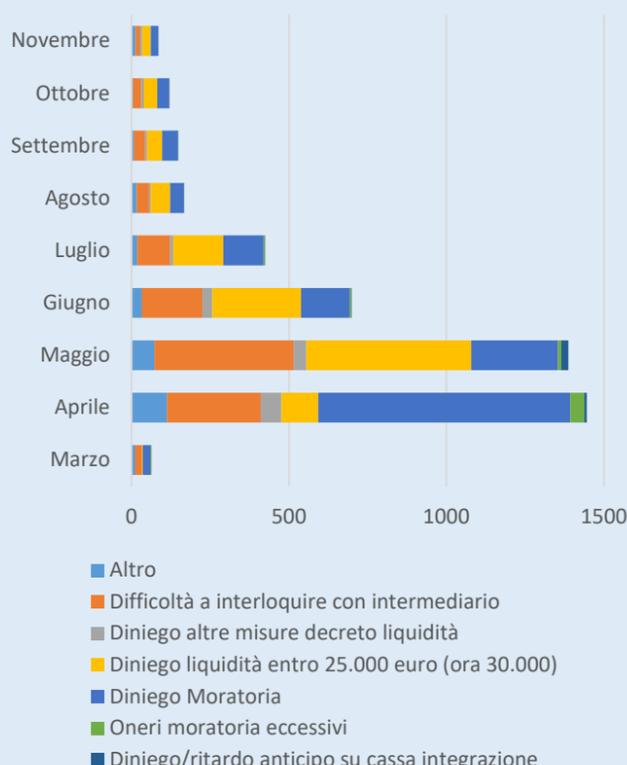


Fig. 5 - Segnalazioni su finanziamenti fino a € 25.000 (ora 30.000): tipologie di lamentela

(i dati si riferiscono al mese di novembre)

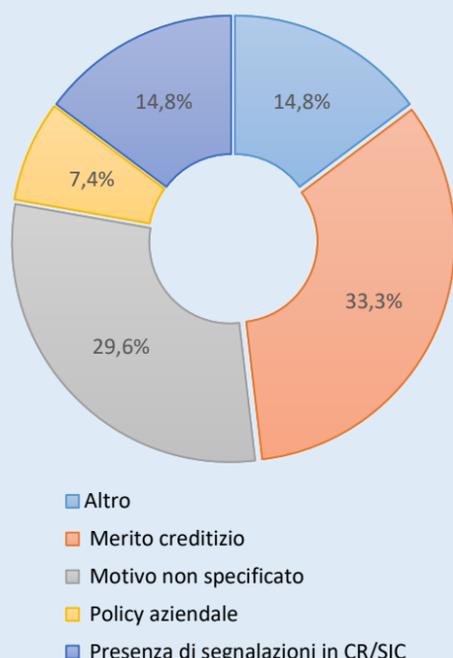
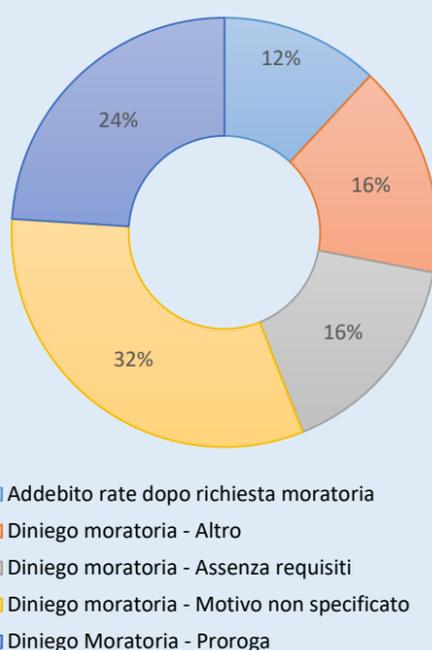


Fig. 6 - Segnalazioni in materia di moratorie: tipologie di lamentela

(i dati si riferiscono al mese di novembre)



Nel mese di novembre le segnalazioni hanno confermato il drastico calo registrato nei mesi di agosto, settembre e ottobre: ne sono, infatti, pervenute complessivamente circa 100 (Fig. 1 e 2).

Prosegue la marcata riduzione delle segnalazioni relative alle misure previste dal Decreto Liquidità - d.l. 23/2020 (34 nel mese di novembre, pari al 40 per cento del totale); le segnalazioni sui finanziamenti fino a 25.000 euro (ora 30.000) hanno rappresentato oltre il 30 per cento (Fig. 4). Tra le principali lamentele si annoverano i casi di un'istruttoria ordinaria - anziché semplificata - sul merito creditizio da parte degli intermediari (9 in valore assoluto) e l'inadeguatezza della motivazione circa il diniego del beneficio (8 in tutto; Fig. 5).

In ulteriore calo anche le segnalazioni relative a problematiche nella concessione delle moratorie di mutui e prestiti (25 segnalazioni), pari al 29 per cento del totale (Fig. 4). Le segnalazioni hanno riguardato soprattutto l'inadeguatezza della motivazione circa il diniego del beneficio (8 segnalazioni), problematiche relative alla proroga della richiesta di moratoria (6 segnalazioni) 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: 4 segnalazioni, Fig. 6).

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 già registrata nei mesi di agosto e settembre (14 in tutto il mese di novembre). Questa tipologia di lamentele rappresenta il 16 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 novembre.*

*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.*