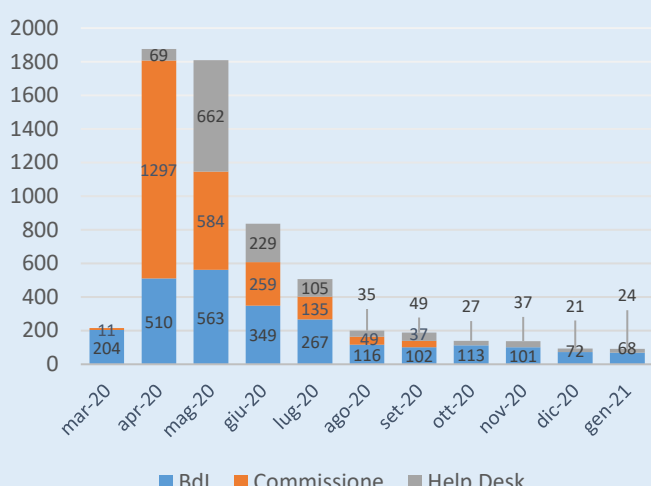


Segnalazioni relative all'accesso alle misure di sostegno per famiglie e imprese

16 marzo 2020 - 31 gennaio 2021

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 2020 (determinato prevalentemente dalle comunicazioni indirizzate alla Commissione) e uno nel successivo mese 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 dal successivo mese di agosto. Le segnalazioni indirizzate alla Commissione sono circa 2.400.

Fig. 2 - Segnalazioni per tipologia

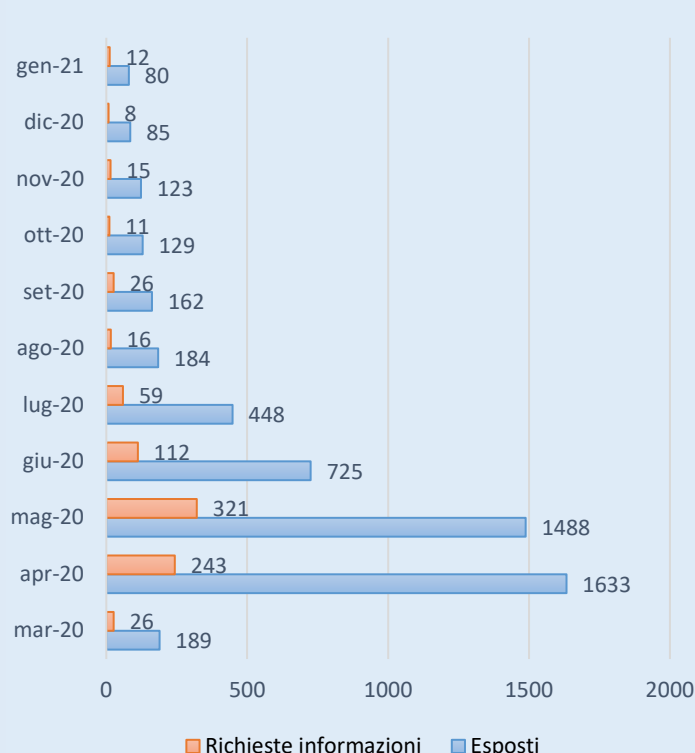


Fig. 3 - Segnalazioni per tipi di prodotto

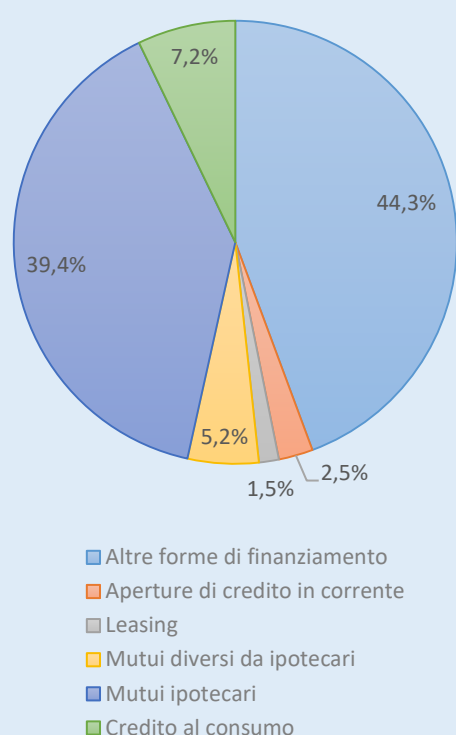


Fig. 4 - Segnalazioni per tipi di lamentela

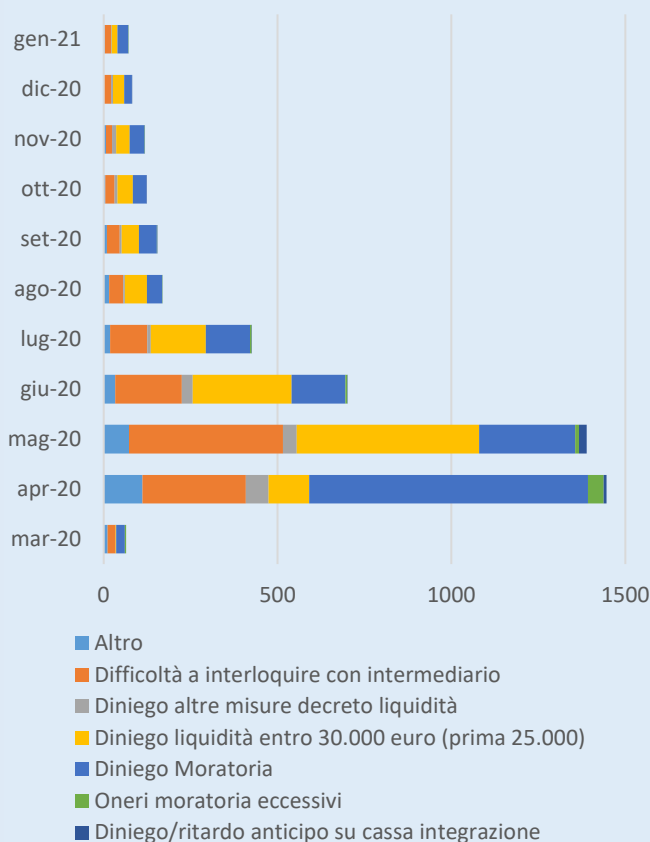


Fig. 5 - Segnalazioni su finanziamenti fino a € 30.000 (ora 25.000): tipologie di lamentela

(i dati si riferiscono al mese di gennaio)

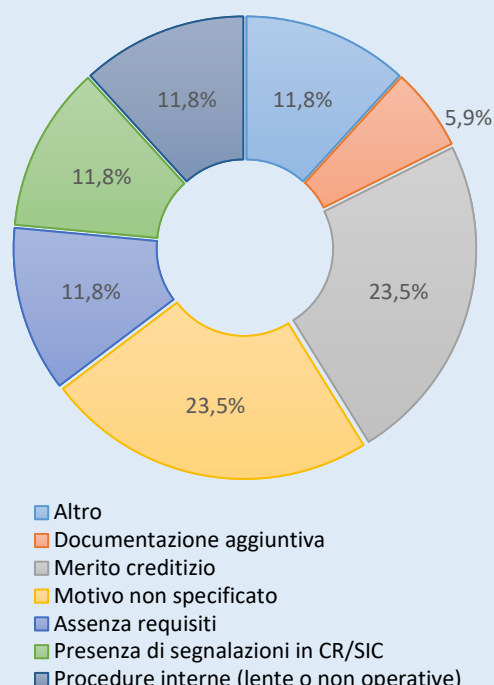
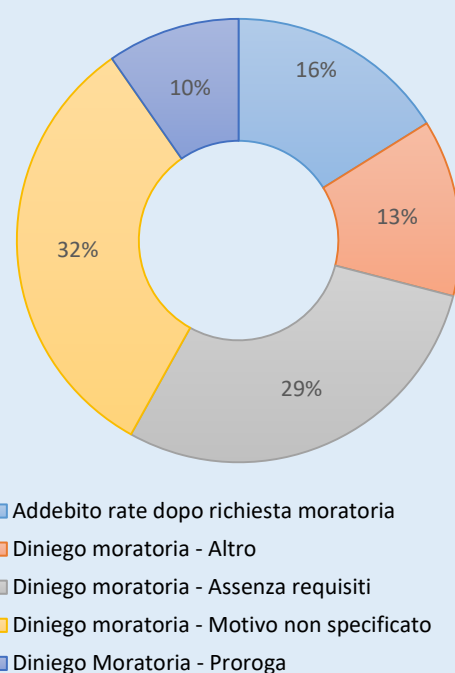


Fig. 6 - Segnalazioni in materia di moratorie: tipologie di lamentela

(i dati si riferiscono al mese di gennaio)



A gennaio 2021 le segnalazioni hanno confermato il drastico calo registrato nei mesi precedenti: ne sono, infatti, pervenute complessivamente meno di 100 (Fig. 1 e 2).

Prosegue la marcata riduzione delle segnalazioni relative alle misure previste dal Decreto Liquidità - d.l. 23/2020 (19 nel mese di gennaio 2021, pari al 26 per cento del totale); le segnalazioni sui finanziamenti fino a 30.000 euro (prima 25.000) hanno rappresentato quasi il 24 per cento (Fig. 4). Tra le principali lamentele si annoverano l'inadeguatezza della motivazione circa il diniego del beneficio (4 in tutto), i casi di un'istruttoria ordinaria - anziché semplificata - sul merito creditizio condotta da parte degli intermediari (4 in valore assoluto) e la presenza di segnalazioni negative in Centrale dei Rischi o in altri Sistemi di informazioni creditizie (2 segnalazioni; Fig. 5).



In aumento le segnalazioni relative a problematiche nella **concessione delle moratorie di mutui e prestiti** (31 segnalazioni), pari al 43 per cento del totale (Fig. 4). Le segnalazioni hanno riguardato in particolare l'inadeguatezza della motivazione circa il diniego del beneficio, 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) e l'addebito di rate dopo la richiesta moratoria (Fig. 6).

Rimangono stabili le **lamentele di carattere trasversale**, concernenti carenze nell'attività d'informazione e supporto alla clientela e disservizi legati alla **sospensione dell'operatività delle dipendenze**: 18 in tutto il mese di gennaio. Questa tipologia di lamentele ha rappresentato il 25 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 2020. I dati delle segnalazioni inviate alla Banca d'Italia si riferiscono al periodo 16 marzo 2020 - 31 gennaio 2021.

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.