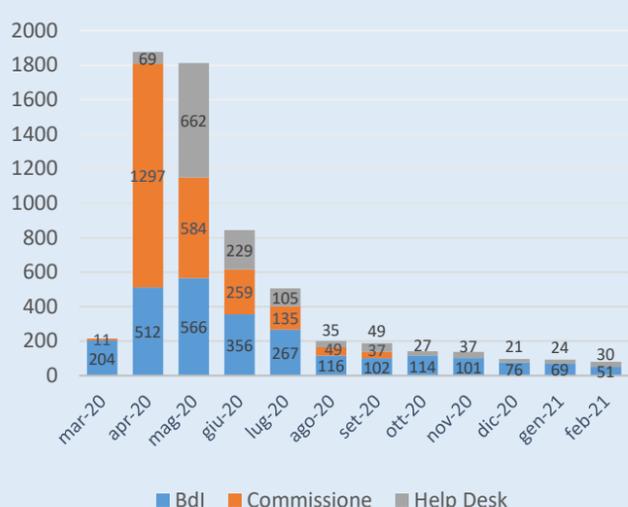


Segnalazioni relative all'accesso alle misure di sostegno per famiglie e imprese

16 marzo 2020 - 28 febbraio 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

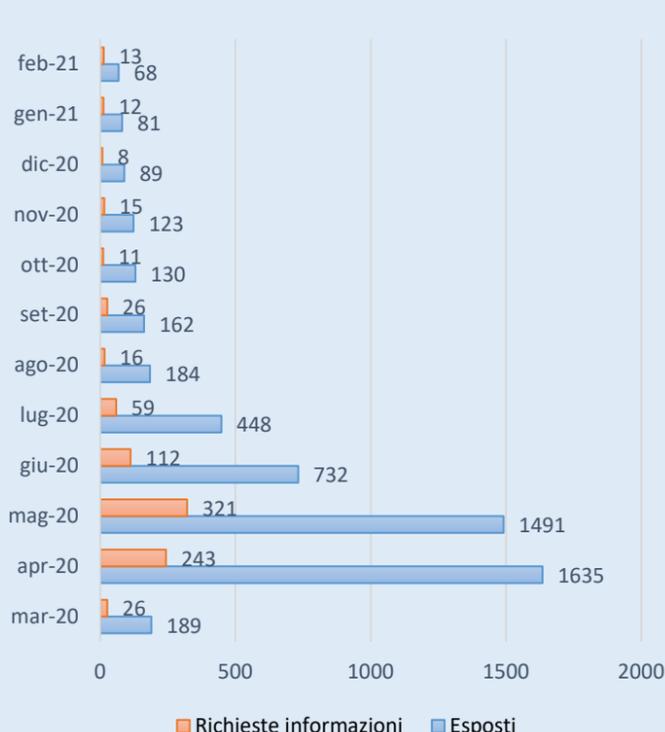


Fig. 3 - Segnalazioni per tipi di prodotto

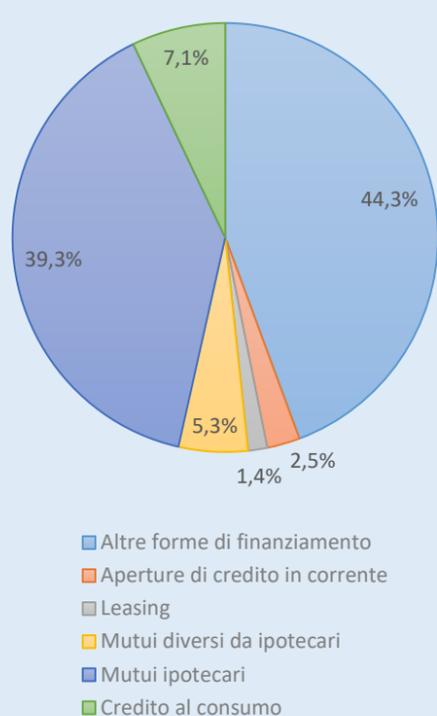


Fig. 4 - Segnalazioni per tipi di lamentela

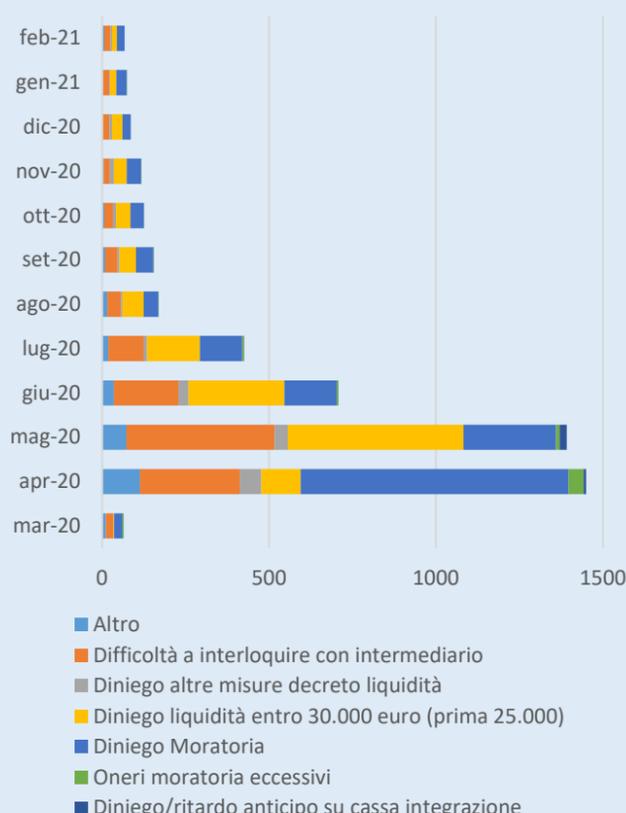


Fig. 5 - Segnalazioni su finanziamenti fino a € 30.000 (ora 25.000): tipologie di lamentela

(i dati si riferiscono al mese di febbraio 2021)

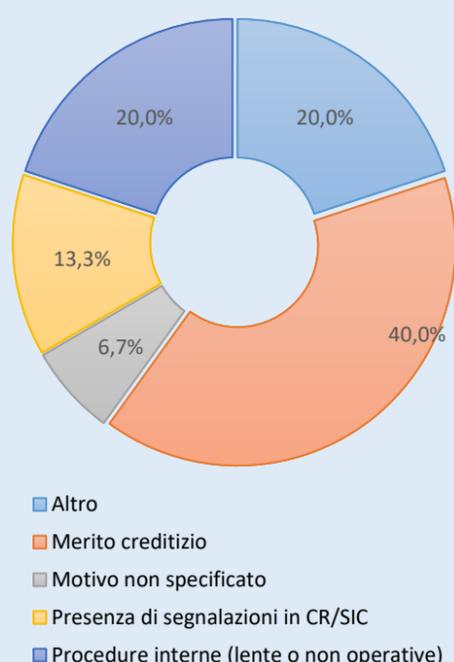
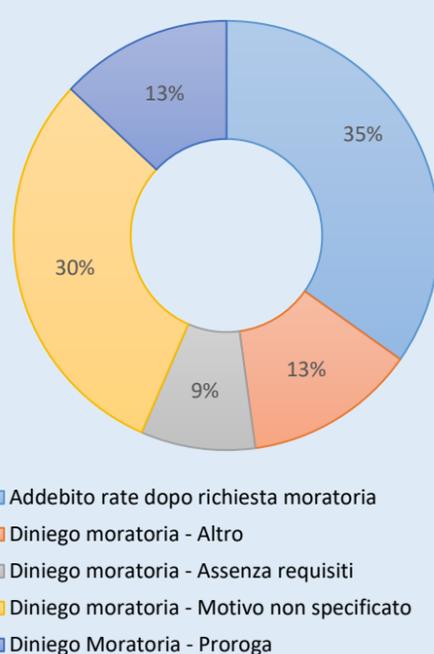


Fig. 6 - Segnalazioni in materia di moratorie: tipologie di lamentela

(i dati si riferiscono al mese di febbraio 2021)



A febbraio 2021 le segnalazioni hanno confermato il calo registrato nei mesi precedenti: ne sono, infatti, pervenute complessivamente meno di 90 (Fig. 1 e 2).

Stabili le lamentele relative alle misure previste dal Decreto Liquidità - d.l. 23/2020 (19 nel mese di febbraio 2021, pari al 28 per cento del totale); le lamentele sui finanziamenti fino a 30.000 euro (prima 25.000) hanno rappresentato il 22 per cento degli esposti (Fig. 4). Tra le principali lamentele relative a questi ultimi finanziamenti si annoverano i casi di un'istruttoria ordinaria - anziché semplificata - sul merito creditizio condotta da parte degli intermediari (6 in valore assoluto) e la lentezza delle procedure interne (3 in tutto; Fig. 5).



In calo le lamentele relative a problematiche nella **concessione delle moratorie di mutui e prestiti** (23 segnalazioni), pari al 34 per cento degli esposti (Fig. 4). Le lamentele hanno riguardato principalmente l'addebito di rate dopo la richiesta di moratoria (8 in valore assoluto), l'inadeguatezza della motivazione circa il diniego del beneficio (7 in tutto) e problemi relativi alla proroga delle moratorie (3 segnalazioni; 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**: 19 in tutto il mese di febbraio. Questa tipologia di lamentele ha rappresentato il 28 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 - 28 febbraio 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.