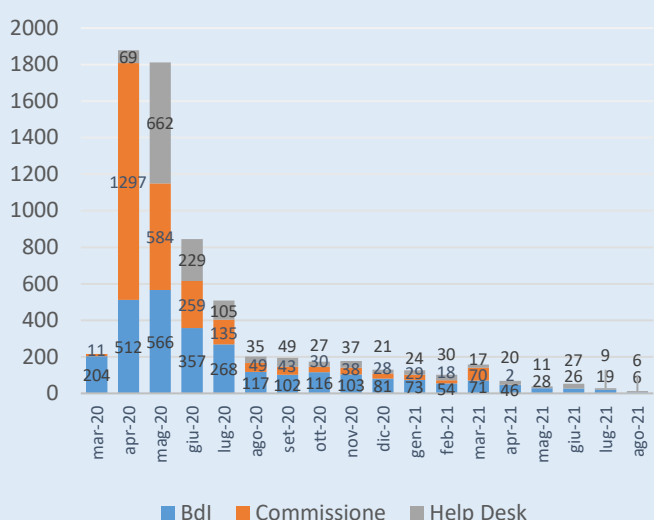


Segnalazioni relative all'accesso alle misure di sostegno per famiglie e imprese

16 marzo 2020 - 31 agosto 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'help-desk), 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 2.600 alla data del 6 aprile 2021.

Fig. 2 - Segnalazioni per tipologia

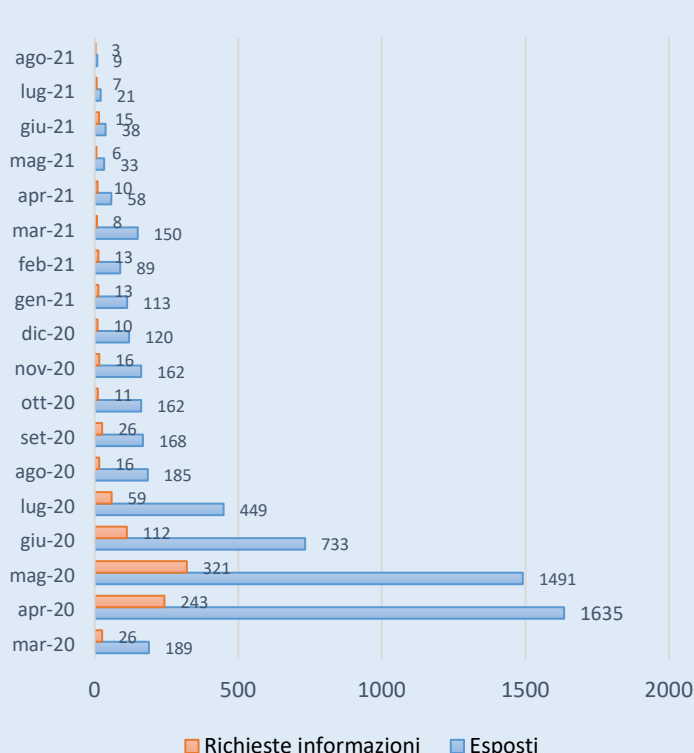


Fig. 3 - Segnalazioni per tipi di prodotto

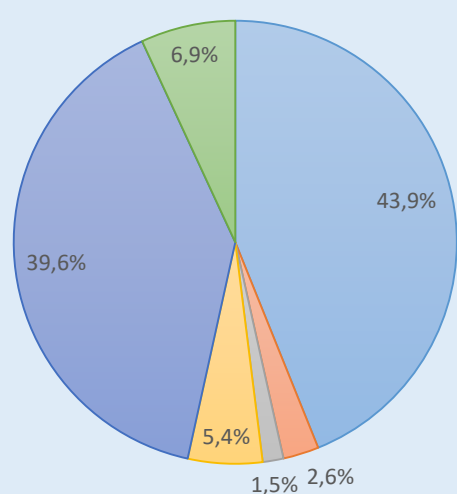


Fig. 4 - Segnalazioni per tipi di lamentela

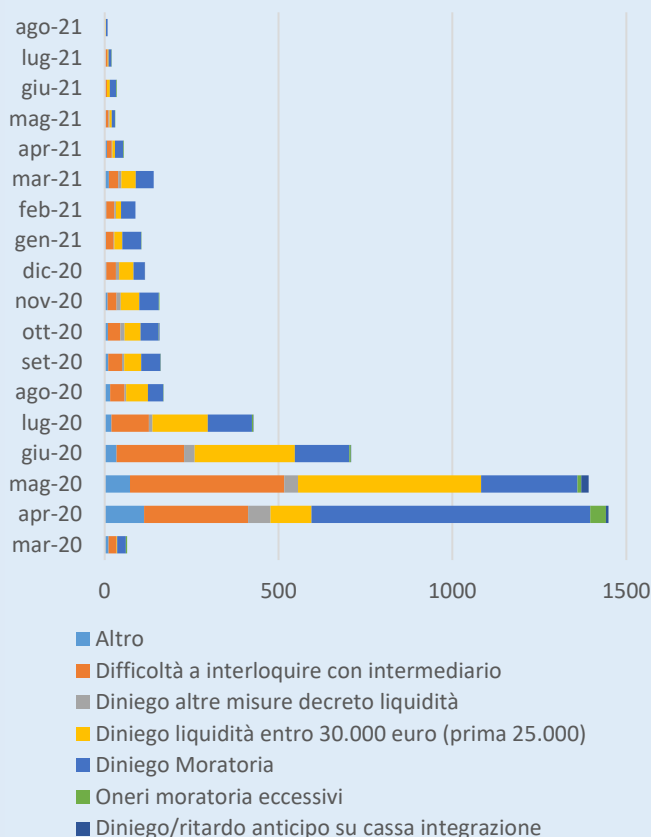


Fig. 5 - Segnalazioni su finanziamenti fino a € 30.000 (prima 25.000): tipologie di lamentela

(I dati si riferiscono al secondo quadrimestre del 2021)

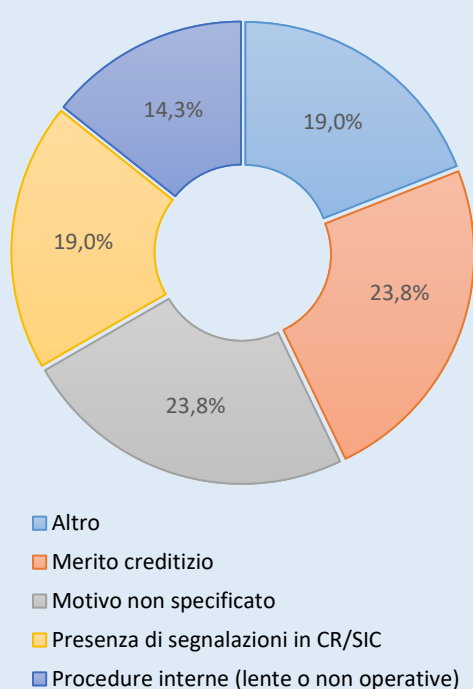
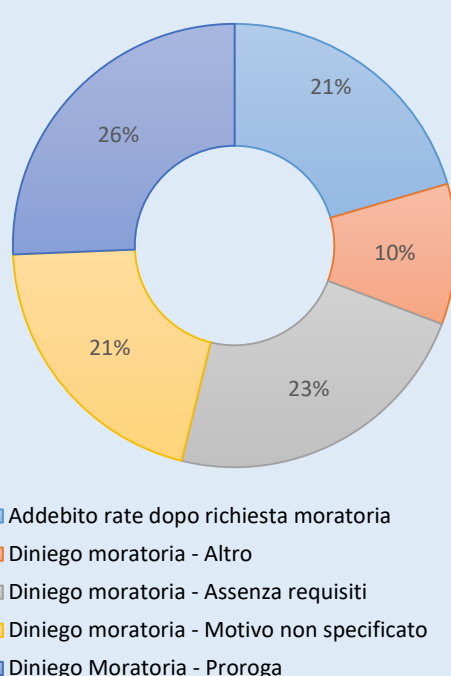


Fig. 6 - Segnalazioni in materia di moratorie: tipologie di lamentela

(I dati si riferiscono al secondo quadrimestre del 2021)



Nel secondo quadrimestre del 2021 sono arrivate complessivamente 132 segnalazioni, confermando il calo registrato nei quadrimestri precedenti (Fig. 1 e 2).

In forte riduzione rispetto al primo quadrimestre 2021 le lamentele relative alle misure previste dal Decreto Liquidità - d.l. 23/2020 (24 rispetto alle 103 del periodo precedente), pari al 26 per cento del totale; le lamentele sui finanziamenti fino a 30.000 euro (prima 25.000) hanno rappresentato il 23 per cento degli esposti (Fig. 4 e 5).

Calano, rispetto al quadrimestre precedente, anche le lamentele relative a problematiche nella concessione delle moratorie di mutui e prestiti (39 segnalazioni rispetto alle 171 del periodo precedente), pari al 42 per cento del totale degli esposti (Fig. 4 e 6).



Si riducono 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** (19 segnalazioni rispetto alle 86 del primo quadrimestre). Questa tipologia di lamentele ha rappresentato il 20 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 2020 - 6 aprile 2021. I dati delle segnalazioni inviate alla Banca d'Italia si riferiscono al periodo 16 marzo 2020 - 31 agosto 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.