

Comunicato Stampa

DIFFUSO A CURA DEL SERVIZIO SEGRETERIA PARTICOLARE DEL DIRETTORIO E COMUNICAZIONE

Roma, 18 aprile 2020

BANCA D'ITALIA INCONTRA LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Nei giorni 14, 15 e 16 aprile la Banca d'Italia e le Associazioni dei consumatori hanno partecipato a una serie di incontri bilaterali per raccogliere le segnalazioni dei cittadini che, in alcuni casi, hanno manifestato difficoltà nel ricevere i sostegni previsti dai decreti Liquidità e Cura Italia, e condividere possibili ambiti di miglioramento nelle relazioni tra le banche e i loro clienti.

Le associazioni che hanno preso parte ai colloqui sono state: ADICONSUM, ADOC, ADUSBEF, ALTROCONSUMO, ASSOUTENTI, CODACONS, CODICI, CONFCONSUMATORI, FEDERCONSUMATORI, LEGA CONSUMATORI, MOVIMENTO CONSUMATORI, UNIONE DIFESA CONSUMATORI e ASSOCONSUM.

I temi affrontati nel corso degli incontri, tenutisi in un clima partecipato e costruttivo, hanno riguardato:

- i problemi di interazione che finora si sono verificati tra clienti e operatori bancari al fine di semplificare e migliorare le procedure di accesso alle misure di sostegno;
- le possibili iniziative di comunicazione per meglio rispondere alle richieste di informazione e chiarimento;
- le eventuali ulteriori situazioni meritevoli di sostegno segnalate dalla clientela.

Vi è stata convergenza sugli aspetti di attenzione emersi, in parte già affrontati dalla Banca d'Italia con la [raccomandazione](#) dello scorso 10 aprile indirizzata agli intermediari.

La Banca d'Italia ha confermato il suo impegno a monitorare l'allineamento degli istituti bancari a queste indicazioni nonché a mantenersi parte attiva nel fronteggiare le problematiche segnalate, promuovendo eventuali interventi normativi anche nell'ambito della [task force](#) cui partecipa.

Nell'auspicare la prosecuzione di un dialogo continuo con le associazioni, indispensabili alleati nell'intercettare le difficoltà dei cittadini nell'interazione con gli intermediari e nell'offrire supporto ai clienti, si è concordato di organizzare nuovi confronti bilaterali nelle prossime settimane per seguire l'evoluzione della situazione.