

Comunicato Stampa

DIFFUSO A CURA DEL SERVIZIO SEGRETERIA PARTICOLARE DEL DIRETTORIO E COMUNICAZIONE

Roma, 11 giugno 2020

Proseguono gli incontri tra la Banca e le Associazioni dei consumatori

Nei giorni 3, 4 e 5 giugno si è svolto il secondo ciclo di incontri bilaterali per valutare l'evolversi della situazione sulle difficoltà manifestate dai cittadini nell'accedere alle misure previste dai decreti Liquidità e Cura Italia¹.

È stato, in prevalenza, condiviso un miglioramento complessivo delle relazioni tra banche e clienti nell'accesso alle misure di sostegno, dopo le difficoltà emerse nella fase di avvio soprattutto per le incertezze interpretative del quadro normativo e l'adeguamento dei processi operativi da parte degli intermediari e delle procedure informatiche di supporto. Confermate invece le difficoltà per i casi non coperti dalle misure di sostegno, in particolare per il credito ai consumatori e l'accresciuta esposizione della clientela a rischi di frode o truffe on line in relazione all'utilizzo del canale online per accedere ai servizi bancari e finanziari.

Le associazioni hanno apprezzato l'informativa settimanale curata dalla Banca d'Italia che riflette anche quanto da loro osservato nei rapporti con gli associati e che può essere di ausilio nell'indirizzare iniziative, anche congiunte.

La Banca d'Italia ha confermato che continuerà a monitorare la correttezza dei comportamenti delle banche e a intervenire, ove opportuno, nonché a veicolare eventuali interventi normativi anche nell'ambito della task force cui partecipa.

È stato concordato di proseguire a cadenze ravvicinate a nuovi confronti bilaterali nei prossimi mesi.

¹ Le associazioni che hanno preso parte ai colloqui sono state: ADOC NAZIONALE, ADICONSUM, ADUSBEF, ALTROCONSUMO, ASSOCONSUM, CODICI, CONFCONSUMATORI, FEDERCONSUMATORI, LEGACONSUMATORI, MOVIMENTO CONSUMATORI, MOVIMENTO DIFESA CITTADINO, UDICON, UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI