



STRUMENTI E PROCEDURE PER LE CRISI DA SOVRAINDEBITAMENTO DELLE FAMIGLIE IN EUROPA

REPORT



FEELING

Financial Education and Empowerment
to Lower Indebtedness is Game-changing



ADICONSUM

Associazione Difesa Consumatori APS

dal 1987



Co-funded by
the European Union

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva del Consiglio europeo per l'innovazione e delle PMI (EISMEA). Né l'Unione europea né EISMEA possono esserne ritenuti responsabili.



Il Progetto Feeling

Il progetto FEELING (Financial Education and Empowerment to Lower Indebtedness is Game-changing), coordinato da Adiconsum in partnership con il Movimento Difesa del Cittadino e finanziato dall'Unione Europea nell'ambito del Single Market Programme, è un'iniziativa finalizzata alla prevenzione e al contrasto del sovraindebitamento delle famiglie.

Il progetto integra educazione finanziaria, assistenza gratuita e qualificata ai cittadini e formazione specialistica per operatori, professionisti e stakeholder coinvolti nella gestione delle situazioni debitorie. Attraverso una rete nazionale di sportelli di consulenza, attività di sensibilizzazione e il confronto con istituzioni e decisori pubblici, FEELING mira a rafforzare l'inclusione finanziaria, favorire l'accesso agli strumenti di risoluzione delle crisi da sovraindebitamento e promuovere modelli di tutela sostenibili e replicabili a livello europeo.



Nell'ambito delle nostre attività per il progetto FEELING, abbiamo raccolto, attraverso un questionario, informazioni sulla normativa, sulle procedure di risoluzione e sulle best practice esistenti, dalle associazioni dei consumatori in numerosi paesi europei.

Lo scopo dell'indagine era comprendere meglio:

1. la situazione attuale del sovraindebitamento delle famiglie nei diversi Stati membri;
2. gli strumenti legali e istituzionali a disposizione dei consumatori;
3. il ruolo delle ONG e delle organizzazioni di consumatori nel fornire consulenza sul debito;
4. rischi emergenti e buone pratiche.

Abbiamo inoltre consultato, con un'intervista in profondità, due importanti organizzazioni di livello europeo: il Beuc, che raggruppa 42 associazioni di consumatori e utenti in 31 paesi, e il network ECDN, European Consumer Debt Network presente in 18 paesi con 41 membri. Nelle pagine che seguono vi presentiamo i risultati, che includono interessanti proposte e osservazioni utili ad orientare le policies in questo ambito per il futuro.

I Paesi coinvolti



Bulgaria



Grecia



Germania



Islanda



Irlanda



Romania



Norvegia



Lituania



Spagna



Slovacchia

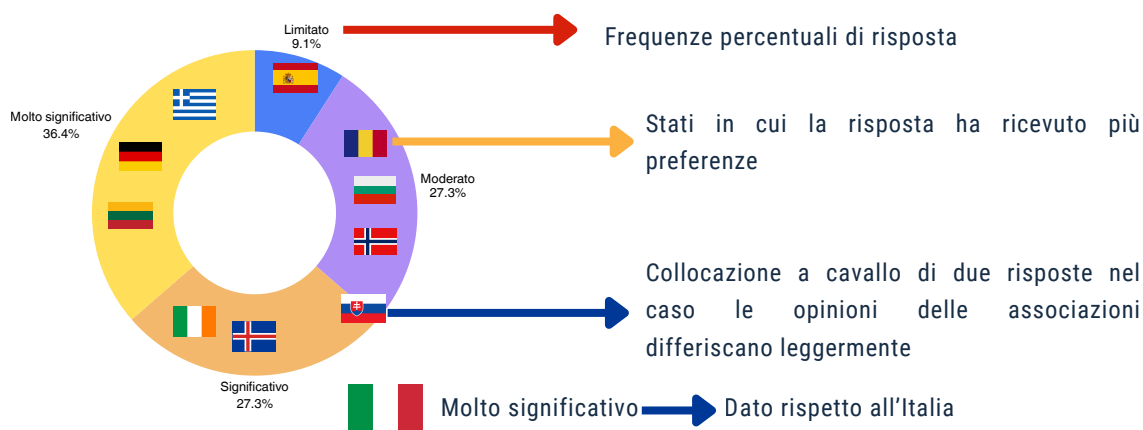
Gli intervistati

Sono stati intervistati i rappresentanti delle associazioni dei consumatori membri del Beuc dei paesi qui riportati, mettendo anche a confronto la situazione in Italia. Il questionario ha alternato domande a risposta chiusa e aperta al fine di fotografare il fenomeno del sovraindebitamento “visto” attraverso gli occhi delle associazioni. La situazione italiana è inclusa per un confronto omogeneo.

SI RINGRAZIANO I COLLEGHI DELLE ASSOCIAZIONI PARTECIPANTI

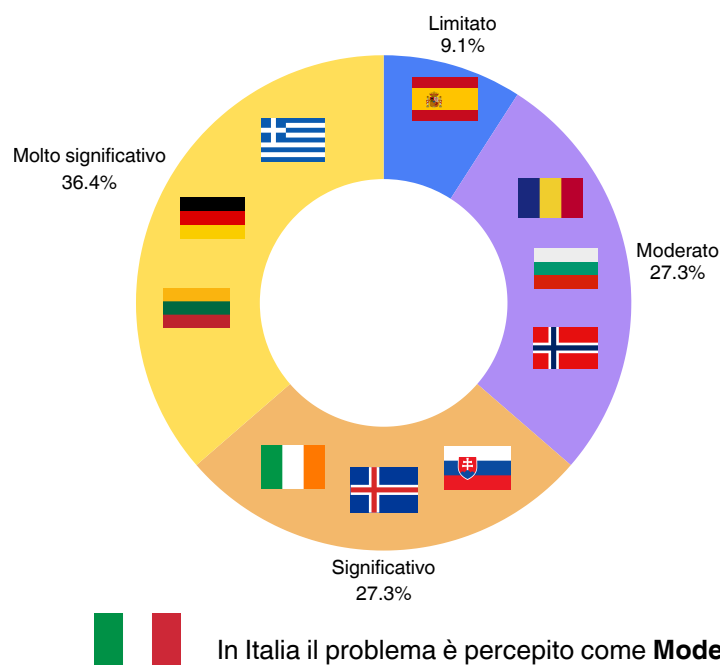
Come leggere i grafici

I grafici del presente report riportano sia le frequenze percentuali delle risposte ricevute, sia lo stato o gli stati dove questo tipo di risposta è stato prevalente. Nel caso più associazioni dello stesso paese abbiano fatto scelte differenti, la collocazione è stata basata sulla maggioranza o, ove possibile, a cavallo delle due risposte più ricorrenti per quel paese.



La visione d'insieme

Quanto è rilevante oggi il problema del sovraindebitamento delle famiglie nel vostro Paese?



Pil pro capite PPA (FMI)*

Il **PIL a PPA** (Prodotto Interno Lordo a Parità di Potere d'Acquisto) è il valore di tutti i beni e servizi finali prodotti in un Paese, corretto per riflettere il reale costo della vita locale.

Permette di confrontare la ricchezza effettiva tra nazioni diverse, eliminando le distorsioni dei tassi di cambio.

	\$152.632
	\$111.545
	\$80.662
	\$74.004
	\$63.538
	\$57.818
	\$57.034
	\$47.684
	\$44.981
	\$48.724

Il sovraindebitamento si conferma **una problematica di rilievo**. La panoramica non rileva **divergenze significative tra gli Stati** oggetto di analisi, nonostante le differenze sul piano economico.

I dati parlano, al contrario, di una **dinamica generalizzata** con un impatto rilevante sulle famiglie. A tal proposito, il fatto che la percentuale aggregata delle associazioni che considerano il fenomeno **significativo o molto significativo superi il 60%**, rappresenta sicuramente **un segnale di allarme**. Non è da escludere, inoltre, **la possibilità che la problematica degeneri** anche in quegli stati in cui l'allarme è di tipo moderato o limitato.

Dai dati emerge che il sovraindebitamento è percepito come **significativo sia in paesi ad alto PIL pro capite (Islanda, Irlanda, Norvegia) sia in paesi con livelli di reddito molto inferiori**. Questo suggerisce che il fattore decisivo non sia tanto la ricchezza media del paese quanto la **vulnerabilità delle famiglie agli shock economici** (inflazione, aumento dei tassi, perdita del lavoro, malattia, separazione familiare). In altre parole, il sovraindebitamento appare sempre più **come un problema strutturale delle economie moderne** e non come una conseguenza esclusiva della povertà. In diversi paesi il ricorso al credito sembra essersi progressivamente **trasformato da strumento eccezionale per finanziare spese straordinarie a modalità ordinaria di accesso ai consumi**. Ciò potrebbe aumentare la vulnerabilità delle famiglie anche in presenza di redditi non particolarmente bassi.

*Fonte: dati riferiti all'anno 2025 provenienti dal FMI Fondo Monetario Internazionale. **Nota bene:** il PIL pro capite ci dà un'idea generale del tenore di vita medio ma è anche influenzato da altri fattori che possono "Gonfiare" i risultati (es. multinazionali che stabiliscono la propria sede legale in paesi in cui la tassazione è più favorevole).

Quali categorie di consumatori sono maggiormente colpite (ad esempio, consumatori a basso reddito, persone con un basso livello di istruzione, famiglie monoparentali, titolari di PMI, persone anziane, soggetti affetti da ludopatia, donne, ecc.)?



"Persone a basso reddito, persone con un basso livello di istruzione e ludopatici."



"Persone con un basso livello di istruzione, soggetti a basso reddito, uomini e donne che vivono soli, famiglie monoparentali (composte prevalentemente da donne), persone con problemi di salute o affette da ludopatia."



"Consumatori a basso reddito, persone con un basso livello di istruzione, famiglie monoparentali, titolari di PMI, persone anziane, persone con disabilità o affette da gravi patologie."



"Famiglie a basso reddito."



"Una combinazione di tutti i fattori citati: morosità su tutte le utenze energetiche, indebitamento tramite carte di credito, prestiti per le spese domestiche e finanziamenti auto."



"Giovani nuclei familiari, soggetti a basso reddito."



"Consumatori a basso reddito, persone con un basso livello di istruzione, famiglie monoparentali, soggetti affetti da dipendenze e da alcune problematiche di salute mentale."



"Persone con un basso livello di comprensione delle condizioni contrattuali.."



"Consumatori a basso reddito, famiglie monoparentali, titolari di PMI, soggetti affetti da ludopatia."



"Consumatori a basso reddito, disoccupati, genitori single, persone appartenenti ai popoli rom, soggetti affetti da ludopatia."

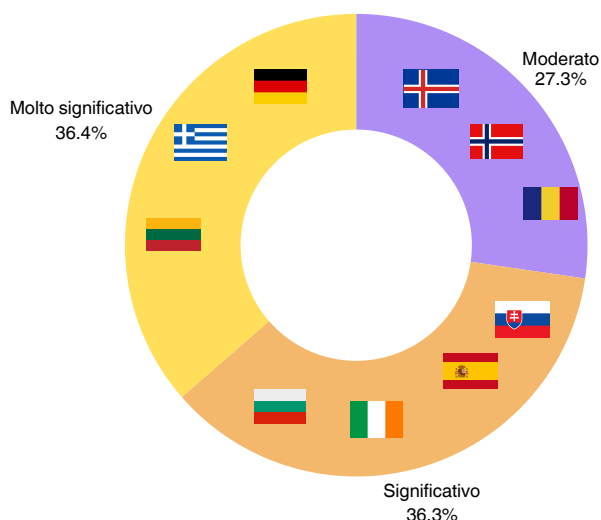


Il fenomeno sta diventando rilevante non solo per la fasce più deboli della popolazione, ma per la presenza di un numero sempre più alto di working poor.

Oltre alle situazioni di precarietà lavorativa, alle problematiche legate a imprevisti individuali (disoccupazione, malattia, divorzio) e alle dipendenze (specialmente il gioco d'azzardo), il problema della **vulnerabilità finanziaria nasce spesso quando una quota crescente del reddito viene assorbita da spese incompressibili**, ad esempio per aumento dell'inflazione o dei tassi sui mutui, soprattutto per le famiglie in cui le spese di sussistenza e quelle per la casa rappresentano una percentuale elevata del budget.

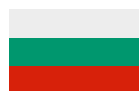
Purtroppo, i redditi da lavoro non sempre crescono abbastanza rispetto al costo della vita (come è il caso dell'Italia): in questo scenario anche una famiglia con reddito medio può diventare vulnerabile.

Nel vostro Paese è rilevante il fenomeno dei "lavoratori poveri" (working poor) – ovvero individui che hanno un'occupazione, ma a basso reddito, e si trovano in uno stato indebitamento per riuscire a far fronte alle spese ordinarie e ricorrenti?



La rilevanza del fenomeno dei working poor viene percepita come significativa o almeno moderata da parte di tutte le associazioni intervistate. Notiamo, in particolare, che **i paesi in cui il fenomeno è considerato molto significativo sono gli stessi in cui il sovraindebitamento delle famiglie è percepito come un problema molto rilevante: ciò significa che il debito diventa uno strumento per coprire spese ordinarie.** Questo fenomeno potrebbe coinvolgere in maggior misura le categorie di lavoratori più soggette al lavoro precario e sottopagato, come i migranti e le donne.

Quali sono attualmente le principali cause di sovraindebitamento nel vostro Paese?



Credito al consumo, sistemi BNPL ("buy now pay later" - acquista ora e paga dopo), gioco d'azzardo, crediti a breve termine (prestiti su pegno o anticipo stipendio).



Inflazione e costo della vita, gioco d'azzardo, disoccupazione e precariato, problemi di salute (malattie, dipendenze, infortuni), divorzio.



Credito al consumo, debito ipotecario, disoccupazione e precariato, crisi economica in Grecia, inflazione e costo della vita.



Debito ipotecario, inflazione e costo della vita.



Credito al consumo, debito ipotecario, costi energetici, inflazione e costo della vita, sistemi BNPL ("buy now pay later" - acquista ora e paga dopo), gioco d'azzardo, frodi e truffe digitali, spese mediche.



Debito ipotecario, costi energetici, inflazione e costo della vita.



Credito al consumo, inflazione e costo della vita, sistemi BNPL ("buy now pay later" - acquista ora e paga dopo), gioco d'azzardo, disoccupazione e precariato.



Credito al consumo, debito ipotecario, sistemi BNPL ("buy now pay later" - acquista ora e paga dopo).



Inflazione e costo della vita, edilizia abitativa (locazione o acquisto).



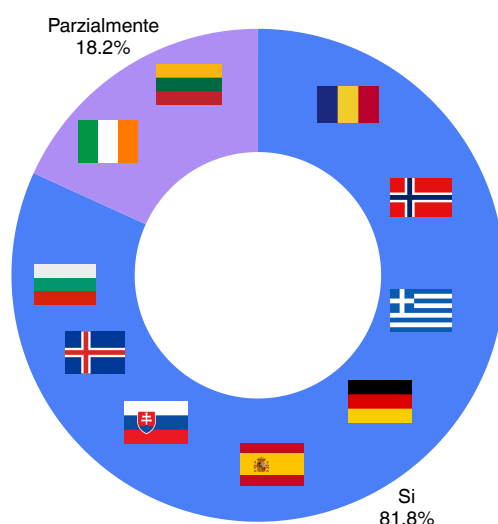
Credito al consumo, inflazione e costo della vita, disoccupazione e precariato.



In questo momento i costi energetici, a cui si possono aggiungere quelli per la salute, considerato che molto spesso le famiglie debbono ricorrere alla sanità privata, l'inflazione che incide soprattutto sui beni di prima necessità equindi sulle famiglie più fragili, oppure le forme di indebitamento finanziario.

Risulta estremamente interessante osservare come, oltre alle caratteristiche peculiari di ogni stato, vi siano dei **temi ricorrenti comuni, tra cui come già evidenziato le fragilità sociali e l'incidenza del caro-vita e del caro-energia**, molto sentiti negli ultimi anni. Questo rende lecito ipotizzare che, una volta individuate delle buone pratiche di prevenzione e di supporto applicabili nella dimensione concreta della vita dei cittadini, queste potrebbero essere replicate e adattate anche in altri stati europei con ottimi risultati.

Nel vostro Paese esistono procedure legali specifiche per la ristrutturazione del debito personale o l'esdebitazione?



È positivo il fatto che **tutte le associazioni intervistate riferiscano l'esistenza di procedure legali**, seppur in forma solo parziale, **per la ristrutturazione del debito personale e/o l'esdebitazione del consumatore**.

Il problema, tuttavia, è che **la sola esistenza della procedura non assicura una facile applicazione alla situazione reale** per la risoluzione del problema. Nella pagina successiva si riportano alcuni feedback in merito.

In caso positivo, descrivere brevemente le procedure legali disponibili.



Una procedura estremamente lenta, complessa e onerosa, di cui i soggetti sovraindebitati non si avvalgono.



*Insolvency Act (2020, 2024)**



*Piattaforme dedicate, quali la Piattaforma elettronica per il meccanismo di ristrutturazione stragiudiziale del debito.
Legge 4738/2020***



Debtors' Ombudsman: www.ums.is



*La posizione relativa agli arretrati sui mutui può essere riesaminata gratuitamente.
Al contrario, i ritardi nei pagamenti delle carte di credito e di ogni altro debito possono comportare una segnalazione negativa nei sistemi di informazioni creditizie e l'avvio di azioni legali.*



In risposta alla grave crisi economica della fine degli anni Ottanta e dell'inizio degli anni Novanta, che ha causato la perdita della casa per molti cittadini lasciandoli gravati da ingenti debiti, abbiamo introdotto una legge sul risanamento dei debiti (Debt Settlement Act). Tale normativa consente agli individui che si trovano in una condizione di "permanente incapacità di adempiere alle proprie obbligazioni" di ottenere – previa sussistenza di determinati criteri – la cancellazione del debito residuo, dopo aver rimborsato la quota massima possibile nell'arco di un periodo che, di norma, è pari a cinque anni. Link alla legge: "Consumatori a basso reddito, persone con un basso livello di istruzione, famiglie monoparentali, soggetti affetti da dipendenze e da alcune problematiche di salute mentale."



L'Autorità Nazionale per la Tutela dei Consumatori dispone di un dipartimento per la risoluzione alternativa delle controversie (ADR), che recepisce la Direttiva 2013/11/UE. La Romania si è inoltre dotata di una legge sull'insolvenza dei consumatori. In linea generale, l'istituto di credito può offrire condizioni migliorative a un cliente sovraindebitato, come previsto da diverse disposizioni di legge.



Sì. Il codice di composizione della crisi di impresa, in cui sono state previste norme anche per il consumatore sovraindebitato. Un'altra forma prevede finanziamenti pubblici, ma gestione privata: Fondi per le vittime di usura e per chi sa per cadere in usura. La gestione è affidata ai Confidi per le imprese e ad associazioni dei consumatori, tra cui Adiconsum, l'unica che opera a livello nazionale e a fondazioni antiusura laiche e ecclesiali (Caritas).

Le procedure esistenti sembrano, in quasi tutti i Paesi, concentrarsi sul debito bancario. In Italia, pur significativo (400.000 persone) non è l'elemento dominante, considerato che secondo varie rilevazioni campionarie il numero delle persone fisiche sovraindebitate dovrebbe aggirarsi su 1,5 milioni.

Circa il debito bancario, una soluzione di sistema sarà adottata con la direttiva UE 2555/2023, relativa al credito ai consumatori, che prevede lo svolgimento del servizio di consulenza del debito, attraverso la segnalazione direttamente da parte della banca finanziatrice.

*Nota redazionale: Il diritto fallimentare tedesco è regolato dal Codice Insolvenziale (Insolvenzordnung - InsO). Le recenti riforme, in particolare il SanInsFoG del 2020 e i successivi adeguamenti del 2024, si concentrano sulla prevenzione precoce delle insolvenze e sulla stabilizzazione delle imprese.

**Nota Redazionale: La Legge 4738/2020 (nota come "Codice dell'Insolvenza" o "Second Chance") ha riformato profondamente la normativa greca su fallimenti e insolvenza. Integra in un unico testo le procedure per aziende e privati, recependo la direttiva UE 2019/1023 per prevenire il dissesto e offrire una seconda possibilità a debitori meritevoli



Tabella relativa agli strumenti esistenti in Spagna

Strumento	Quadro normativo	Obiettivo
Meccanismo della seconda opportunità (Second Chance Mechanism)	Legge fallimentare + Legge 16/2022 (Insolvency Act + Law 16/2022)	Esdebitazione e nuovo inizio per le persone fisiche
Regole sul credito responsabile	Legge 16/2011 sui contratti di credito ai consumatori	Prevenire l'erogazione irresponsabile del credito e il sovraindebitamento
Regolamentazione del credito ipotecario	Legge 5/2019 sui contratti di credito immobiliare	Valutazione del merito creditizio e trasparenza contrattuale
Legge sull'usura	Legge sull'usura del 1908 ("Ley Azcárate")	Contrasto e controllo dei tassi di interesse usurari/abusivi
Tutela contro le clausole vessatorie	Regio Decreto Legislativo 1/2007 (Legge a tutela dei consumatori)	Tutela contrattuale del consumatore
Codice di buone pratiche (2012)	Regio Decreto-Legge 6/2012	Misure di ristrutturazione dei mutui e di alleggerimento del debito
Codice di buone pratiche (2022)	Regio Decreto-Legge 19/2022	Misure di sostegno connesse all'incremento dei tassi di interesse
Tutela contro il pignoramento dello stipendio	Articolo 607 della Legge di procedura civile	Salvaguardia del reddito minimo vitale
Regolamentazione del credito revolving	Circolare della Banca di Spagna 3/2022; Ordinanza ETD/699/2020; Legge sul credito ai consumatori (Legge 16/2011); Giurisprudenza della Corte Suprema in materia di usura e trasparenza	Rafforzare la trasparenza, la valutazione della sostenibilità del debito e la tutela dei consumatori contro le trappole del debito da carte revolving



Vi è la possibilità per i soggetti sovraindebitati, in Slovacchia, di richiedere lo stato di liquidazione giudiziale (o di esdebitazione), ma non tutti i consumatori soddisfano ii requisiti di legge previsti.

Risulta particolarmente interessante osservare come in **Slovacchia e Bulgaria, nonostante l'esistenza di una procedura ad hoc, gli strumenti non siano considerati dall'associazione intervistata come sufficientemente efficaci** per tutelare l'intera popolazione.

Il problema, quindi, non è semplicemente quello di creare strumenti giuridici a supporto del cittadino, ma soprattutto di **renderli accessibili** (sul piano procedurale e dei costi), **efficaci, rapidi e trasparenti** nel loro funzionamento.

Esistono meccanismi di supporto pubblici nazionali o locali per i consumatori sovraindebitati?



Gli avvocati sono spesso riusciti ad alleggerire o estinguere alcuni prestiti grazie alla presenza di clausole nulle nei contratti



Servizi di consulenza pubblici, servizi di assistenza e consulenza sul debito indipendenti e gratuiti



L'associazione EKPIZO offre consulenza specializzata per il saldo e lo stralcio dei debiti con banche, Stato e società di servizi pubblici. L'associazione KEPKA eroga servizi di consulenza attraverso il progetto europeo DASHBOARD



I servizi offerti comprendono la consulenza pubblica, il patrocinio a spese dello Stato, il supporto degli organismi di mediazione e un servizio indipendente e gratuito di consulenza sul sovraindebitamento



I servizi comprendono la consulenza pubblica, l'intervento degli organismi di mediazione e un servizio indipendente e gratuito di consulenza sul debito.



La consulenza da parte delle ONG è disponibile, ma su scala molto ridotta.



Sono disponibili servizi pubblici di consulenza; esistono inoltre alcune organizzazioni non profit e servizi gestiti da studenti di giurisprudenza che offrono consulenza sul debito, ma la loro copertura raggiunge solo un numero molto esiguo di persone in stato di bisogno.



Servizi pubblici di consulenza e organismi di mediazione.



Servizi pubblici di consulenza, organismi di mediazione e consulenza sul debito indipendente e gratuita.



Servizi pubblici di consulenza e consulenza sul debito indipendente e gratuita



Servizi pubblici di consulenza, a cui si possono aggiungere gli organismi di composizione della crisi, che operano per la ricerca di accordi tra debitore e i creditori



Un raffronto con le misure di supporto esistenti in Italia

I meccanismi di supporto pubblici o locali per i consumatori sovra-indebitati sembrano vedere l'Italia all'avanguardia, considerato che esistono strutture private (associazioni dei consumatori e Fondi prevenzione usura e sovraindebitamento) che, oltre a offrire assistenza e consulenza, possono godere, dell'utilizzo di fondi pubblici per supportare chi deve far fronte a situazioni di sovraindebitamento e di usura (a condizione che abbia presentato denuncia contro gli usurai). Il sistema bancario ha accolto la misura, come dimostra il convenzionamento di varie banche con le strutture sopracitate che offrono la propria garanzia a consumatori che, altrimenti, non avrebbero accesso al credito.

Il nostro Paese ha inoltre recentissimamente recepito la normativa CC II sul credito ai consumatori, con entrata in vigore dal prossimo mese di novembre, introducendo normative a tutela dei soggetti sovra-indebitati, responsabilizzanti i creditori e i diversi componenti di gestione, ovvero agevolando le procedure di ristrutturazione del debito, attraverso nuovi servizi di consulenza, ovvero rafforzando la figura degli organismi di composizione della crisi da sovraindebitamento ed infine le associazioni antiusura.

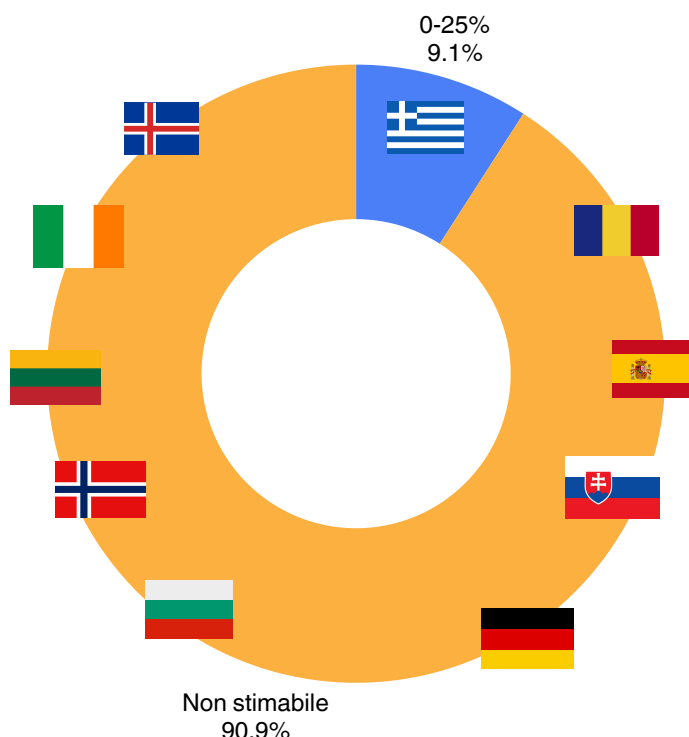
Difficile stimare quanti soggetti sovra-indebitati in Italia escano da tale situazione, anche per la presenza di varie procedure, in alcuni casi gestite da strutture ecclesiali che accompagnano l'intervento economico con altri interventi, o da strutture che operano solo a livello locale, per la ricerca di soluzioni transattive con il sistema. In Italia, pur esistendo due forme di esdebitazione, cessione del patrimonio del sovra-indebitato e esdebitazione dell'incapiente, non risultano un alto numero di soluzioni della specie.

Nessun Paese sembra prevedere uno strumento analogo alla Mediazione sociale sviluppata in Italia, che consente al soggetto sovra-indebitato, pur dovendo spossessarsi della propria abitazione per soddisfare i creditori, di continuare ad abitarla in forza di un accordo che ne tutela la permanenza e favorisce il percorso di risanamento economico e sociale. Le società acquirenti lasciano che il debitore rimanga nella propria abitazione versando un canone di locazione sopportabile (con la supervisione di una associazione di promozione sociale), con la possibilità di riacquisto dell'immobile entro un determinato periodo di tempo. Il problema dello scarso ricorso a questa metodologia è il tempo troppo breve concesso per il riacquisto dell'immobile, tra i 3 e i 5 anni.

In Italia esistono varie proposte di legge di modifica della normativa sul sovraindebitamento, ma sono sostanzialmente ferme nel loro iter parlamentare.

Le associazioni laiche e religiose sono molto coinvolte, in Italia nell'assistenza e nel consulenza. Il limite è la massa di persone bisognose di aiuto e gli scarsi mezzi in termini di risorse umane e finanziarie destinati ai soggetti che svolgono questa attività sociale.

Sarebbe possibile stimare, in media, quale percentuale di consumatori sovraindebitati riesca a risolvere con successo la propria situazione debitoria attraverso la procedura di esdebitazione prevista dall'articolo 20 della Direttiva (UE) 2019/1023 ("Esdebitazione"), attivando il piano di ristrutturazione di cui all'art. 8 della medesima Direttiva?



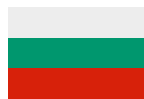
Premesso che la domanda era piuttosto tecnica, dunque suscettibile di richiedere una competenza specifica, risulta particolarmente interessante evidenziare come ci sia estrema **difficoltà nello stimare il numero o la percentuale di consumatori sovraindebitati che, attraverso la procedura giudiziale di esdebitazione, riesca effettivamente a risolvere la propria situazione debitoria.**

Ciò evidenzia un problema centrale: **mancano dati e non si ha una stima dell'effettiva efficacia della procedura** in termini di percentuale di accesso sul totale delle persone con crisi da sovraindebitamento e percentuale di successo della procedura stessa.

Se non sono disponibili (o facilmente reperibili) dati in merito, risulta molto **complesso anche proporre soluzioni attraverso una visione complessiva** e non influenzata dalla specifica esperienza dello sportello o rete di sportelli.

In ogni caso facendo riferimento a tutte le risposte fornite dagli intervistati in precedenza, emerge un uso ridotto se non nullo dello strumento, risultando preferite le soluzioni stragiudiziali a quelle giudiziali.

Vi sono riforme legislative recenti o in corso in materia di sovraindebitamento o di credito responsabile?



È attualmente in discussione un nuovo disegno di legge sul credito ai consumatori che, tuttavia, a nostro avviso non risulta di alcuna utilità per i consumatori, in particolare per coloro che si trovano già in una situazione di indebitamento. La proposta prevede infatti l'innalzamento dei tetti massimi esistenti sui crediti a breve termine.



Recepimento della nuova Direttiva sul Credito ai Consumatori CCD II



Sarà introdotta una nuova normativa per la tutela dell'abitazione principale, in quanto la precedente era stata annullata a partire dal 2019.



Non si ha conoscenza di alcuna iniziativa in merito.



Sì, attualmente in fase di valutazione a livello nazionale da parte della Banca Centrale



Continuamente, ma si tratta solo di casi isolati che non risolvono il problema nel suo complesso



Il nostro focus principale è attualmente rivolto all'attuazione della Direttiva sul Credito ai Consumatori; inoltre, di recente è stata introdotta una nuova legge sul recupero crediti.



Le normative principali risalgono al 2015.



Non si ha conoscenza di alcuna iniziativa in merito.



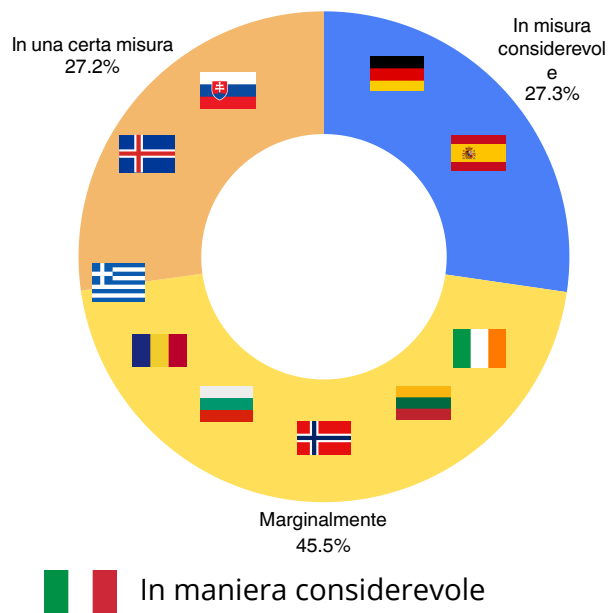
Non si ha conoscenza di alcuna iniziativa in merito.



*In Italia il Fondo di Prevenzione Usura è stato recentemente riformato:
<https://adiconsum.it/usura-operativa-la-riforma-del-fondo-di-prevenzione-del-ministero-delleconomia-le-novita-e-il-ruolo-di-adiconsum/>*

È in discussione al Senato della Repubblica la proposta di Legge "Norme sulla tutela anticipatoria della crisi da sovraindebitamento" emersa dal Tavolo di Lavoro Permanente sul Sovraindebitamento e le Fragilità Sociali cui ha partecipato l'associazione MDC partner del progetto Feeling.

In quale misura le ONG, le organizzazioni caritative, gli enti religiosi, le fondazioni o le associazioni dei consumatori sono coinvolte nelle attività di consulenza e supporto sul debito a livello nazionale?

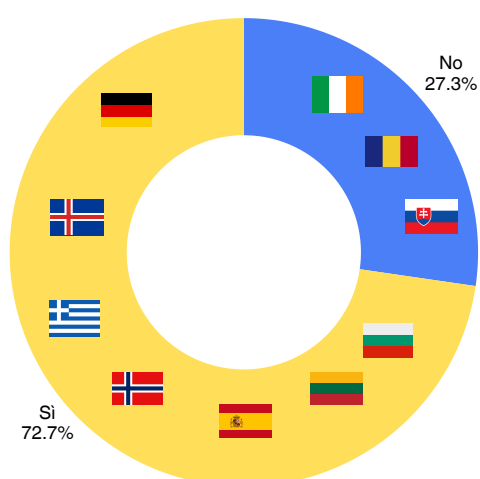


Solo il **27,3%** degli enti intervistati si dichiarano coinvolti in maniera considerevole nelle attività di **consulenza e supporto sul debito** a livello nazionale.

Tale dato esprime un potenziale latente che potrebbe essere impiegato in maniera costruttiva: il terzo settore rappresenta un ponte efficace in grado di collegare il cittadino in difficoltà con buone pratiche di prevenzione e strumenti di assistenza.

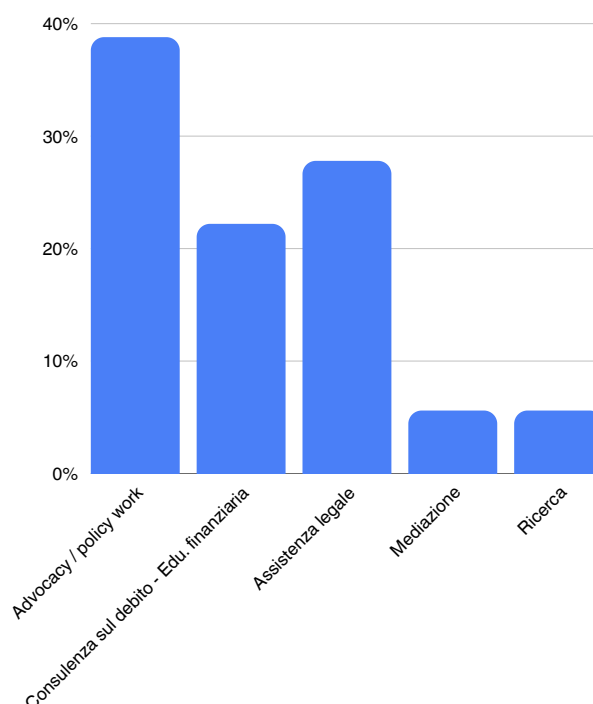
Un maggiore coinvolgimento potrebbe essere determinante, soprattutto nei paesi in cui la problematica è più marcata.

La Sua organizzazione opera direttamente nel campo del sovraindebitamento?

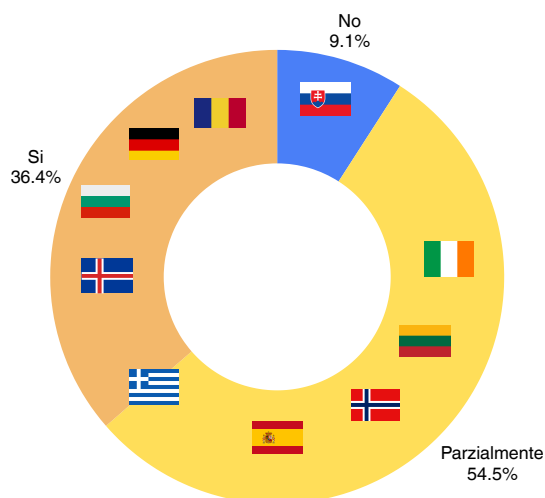


Quasi due terzi dei Membri BEUC intervistati sono attivi nel settore della tutela dei soggetti indebitati, in qualche forma. Sono prevalenti l'attività di advocacy e di policy recommendations, seguite dall'assistenza legale.

Se sì, in quali ambiti opera la Sua organizzazione?



Le pratiche di finanziamento aggressive o irresponsabili sono percepite come un problema significativo nel Suo Paese?

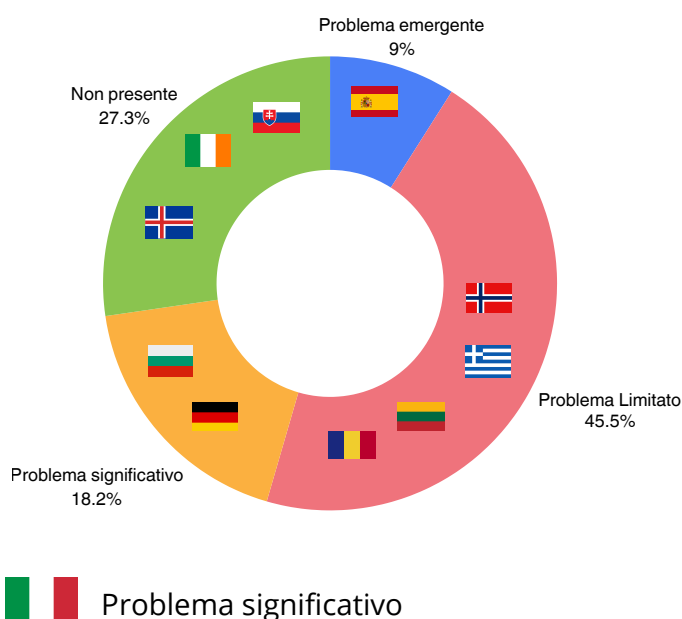


I dati evidenziano una significativa **preoccupazione nei confronti delle pratiche di finanziamento aggressive o irresponsabili: il 90,9% delle associazioni intervistate** afferma che tali pratiche sono considerate come un problema ("Sì" e + "parzialmente").

Caso a parte quello della Slovacchia, dove questo fattore non influisce in maniera significativa sulle problematiche legate al sovraindebitamento.



Le agenzie di risoluzione del debito fraudolente o ingannevoli rappresentano un problema nel Suo Paese?



Oltre il **50% delle associazioni intervistate ha confermato l'esistenza di una problematica legata alle agenzie debiti fraudolente o ingannevoli**; interessante notare come in quasi la metà dei paesi dell'indagine sia un "problema limitato", mentre in Germania e Bulgaria - due stati dove il problema del sovraindebitamento delle famiglie è percepito come molto rilevante - **le agenzie fraudolente o ingannevoli rappresentino una problematica molto significativa.**



Analoga è la situazione italiana, dove le agenzie debiti sono oltre 40 e ci sono moltissimi professionisti (avvocati) specializzati e attivi nella consulenza al debito, oltre ad alcune NGO che si collocano in una zona "intermedia" tra il supporto alle famiglie (no-profit) e il servizio di agenzia debiti.

Le agenzie di debito sono un problema non indifferente in Italia. Alcune sono state anche denunciate all'antitrust, ma continuano a operare. Le agenzie attraverso pubblicità accattivante e procedure di social engineering, attirano consumatori sovra-indebitati, facendo sempre pagare un anticipo, a prescindere dal risultato, e prevedono un contratto cosiddetto "di mezzo" e non "di risultato", per cui il sovraindebitato si può trovare a non avere nessun aiuto e vedere aumentato il proprio debito.

Si prega di fornire, se pertinenti, esempi di agenzie di risoluzione del debito fraudolente o ingannevoli.

"Le pratiche aggressive da parte delle banche erano molto diffuse prima della crisi finanziaria, ma oggi risultano limitate. Le agenzie di risoluzione del debito sono costituite prevalentemente da studi o gruppi di avvocati che esercitano forti pressioni sui consumatori affinché estinguano i propri debiti."

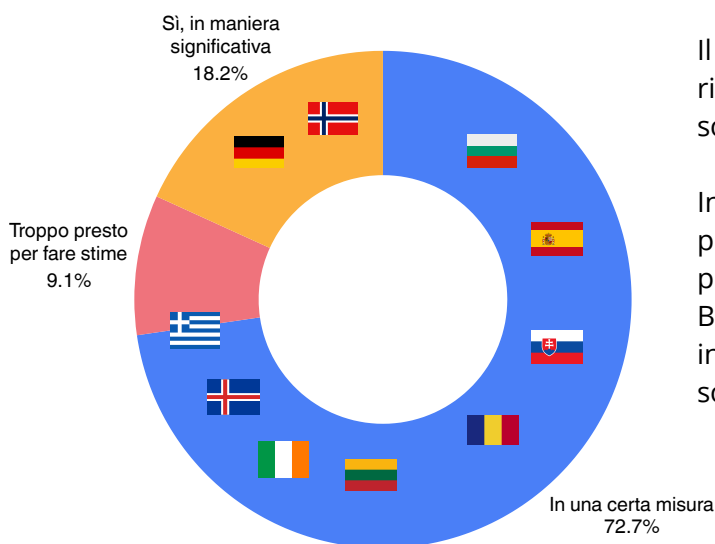
"Si segnalano in particolare le società che offrono servizi di consolidamento del debito senza specificare chiaramente che, a fronte di una rata mensile inferiore, il consumatore si troverà a pagare una quota maggiore di interessi; vi sono inoltre aziende che propongono servizi di ristrutturazione richiedendo una commissione mensile ridotta, ma prolungano deliberatamente il processo al solo scopo di addebitare costi complessivi di gran lunga superiori al valore effettivo del servizio."

"Si riscontra la presenza di annunci pubblicitari cartacei che promettono la 'cancellazione delle informazioni negative sui debiti'; le medesime offerte sono ampiamente diffuse anche su internet."

"Tali società acquistano pacchetti di crediti deteriorati di modesto valore (originati da compagnie telefoniche, fornitori di energia, ecc.) e ne aumentano l'importo inserendo pesanti spese e commissioni legate alle proprie 'attività di recupero'"

Queste osservazioni dipingono una certa **eterogeneità della situazione a livello nazionale nei vari stati**: dove prevale la rilevazione di pratiche scorrette nella consulenza al debito, oppure nel recupero crediti per conto delle banche e finanziarie, o nel prestito di consolidamento, e ancora nei servizi di assistenza alla cancellazione dai registri dei cattivi pagatori.

A vostro parere, i servizi BNPL stanno generando nuovi rischi di sovraindebitamento?



Il BNPL - Buy Now Pay Later - è ampiamente riconosciuto come un fattore di rischio del sovraindebitamento in tutti i paesi.

In particolare, come osservabile dal grafico, possiamo notare come le associazioni presenti in Germania e Norvegia stimino il BNPL come un fattore particolarmente influente sulla propensione al sovraindebitamento.

 In una certa misura

In Italia anche se il BNPL ha avuto uno sviluppo travolgente al momento non presenta importanti situazioni di sovraindebitamento, che in ogni caso esistono, considerato che sino ad oggi è una operazione non regolamentata. In un Paese con sei milioni di poveri e circa undici milioni a rischio povertà utilizzare il BNPL può sembrare una soluzione, particolarmente se non si ha una buona educazione finanziaria e non si sanno gestire le proprie risorse.

Vi sono buone pratiche nazionali, iniziative pubbliche o progetti di successo in materia di prevenzione del sovraindebitamento che vi sentireste di raccomandare?



La Fondazione della Rete per la prevenzione finanziaria (Präventionsnetzwerk Finanzkompetenz - www.pnfk.de).



Il programma europeo IDeAS4GR a supporto delle famiglie sovraindebitate.



Divieto di pubblicità per i prestiti ad alto costo, sul modello della Danimarca. Introduzione di un tetto massimo per i costi di recupero crediti, come in alcuni Paesi nordici. Pratiche di nudging (spinta gentile): posizionamento in forte evidenza dei metodi di pagamento più economici e riduzione della visibilità delle opzioni BNPL (Buy Now, Pay Later), ad esempio presso le casse automatiche dei punti vendita.



Il Money Advice and Budgeting Service (MABS - Servizio di consulenza finanziaria e gestione del bilancio) e il Citizens Information Service (Servizio di informazione ai cittadini).



Raccomandiamo il sito CONSO.RO, che fornisce ai consumatori consulenze autorevoli e competenti su tematiche finanziarie.



La Spagna non dispone di un'unica strategia pubblica globale contro il sovraindebitamento, ma ha sviluppato diverse iniziative pubbliche frammentate volte alla prevenzione, alla tutela dei consumatori e alla risoluzione del debito. Tra queste si segnalano il programma nazionale di educazione finanziaria 'Finanzas para Todos', promosso dal Banco de España e dalla CNMV, le misure pubbliche di sostegno ai mutuatari vulnerabili attraverso i Codici di Buone Pratiche per i debitori ipotecari del 2012 e del 2022, le riforme del quadro dell'insolvenza attraverso il meccanismo della Seconda Opportunità (Ley de Segunda Oportunidad), e le iniziative in corso per rafforzare la regolamentazione del credito al consumo ad alto costo, inclusi i crediti rotativi (revolving) e i microprestiti. Tuttavia, la Spagna è spesso oggetto di critiche per il fatto di affidarsi maggiormente all'educazione finanziaria e alla ristrutturazione del debito ex post, piuttosto che a severi controlli preventivi contro il credito irresponsabile e il sovraindebitamento.



La migliore pratica risiede nel fatto che solo i fornitori di credito in possesso di una licenza rilasciata dalla Banca Nazionale della Slovacchia possono erogare finanziamenti, con l'obbligo di verificare accuratamente la situazione finanziaria del consumatore. Si registra, inoltre, l'attività di ONG che operano a stretto contatto con la popolazione Rom, offrendo supporto in materia di alfabetizzazione finanziaria e gestione del bilancio familiare.



In Italia, tra le buone pratiche menzioniamo i fondi antiusura gestiti, in maniera regolamentata da leggi, con fondi pubblici; le iniziative pubbliche (Edufin) e private di educazione finanziaria (Feduf, associazioni dei consumatori); l'attuazione dei progetti europei che affrontano il problema del sovraindebitamento e del credito in generale)



L'intervista



Anna Martin
Head of Financial Services BEUC

Traduzione italiana a cura di Adiconsum

1. Sfide comuni

A suo avviso, quali sono attualmente le principali sfide comuni legate al sovraindebitamento dei consumatori in Europa?

Risposta: Osserviamo una tendenza all'aumento dell'offerta di prodotti Buy Now Pay Later (BNPL – Compra ora, paga dopo). Il BNPL è integrato nel processo di pagamento (soprattutto nell'e-commerce ma sempre più anche nei punti vendita fisici) e, in molti casi, i consumatori non si rendono conto di stare sottoscrivendo un credito.

Finora i prodotti BNPL non sono stati regolamentati (la Direttiva sul Credito ai Consumatori si applicherà a partire da novembre 2026), pertanto non esiste alcun obbligo di effettuare una valutazione del merito creditizio. Molti operatori BNPL effettuano soltanto controlli "soft" limitati ai crediti concessi dal singolo fornitore, senza verifiche trasversali sugli impegni finanziari già esistenti presso altri operatori.

Il BEUC ha evidenziato i problemi del BNPL in una scheda informativa che riassume numerosi studi e indagini condotti dai membri dell'organizzazione. Inoltre, l'associazione tedesca VZBV ha recentemente raccolto una serie di casi che mostrano chiaramente il rischio di sovraindebitamento derivante dal BNPL.

2. Legislazione UE

Ritiene che l'attuale quadro normativo europeo sul sovraindebitamento dei consumatori e sull'esdebitazione sia sufficientemente efficace?

Risposta: Parzialmente. La nuova Direttiva sul Credito ai Consumatori (adottata nel 2023 e applicabile da novembre 2026) introduce numerose disposizioni finalizzate a migliorare la protezione contro il sovraindebitamento:

- Regole più efficaci sulla pubblicità del credito, compreso l'obbligo di inserire l'avvertenza "Prendere denaro in prestito costa denaro" e il divieto di alcune forme di pubblicità ingannevole.
- Standard più elevati per la valutazione del merito creditizio. Rimane tuttavia una possibile lacuna normativa, poiché la valutazione deve essere proporzionata alla natura, durata, importo e rischi del credito.

- *Obbligo per gli Stati membri di adottare misure efficaci contro il credito ad alto costo. BEUC lamenta però la mancata introduzione di un obbligo europeo di fissare tetti massimi ai costi del credito.*

- *Obbligo per i creditori di offrire misure di tolleranza e sostegno prima dell'avvio di procedure esecutive.*

- *Obbligo per gli Stati membri di istituire servizi indipendenti di consulenza sul debito. L'efficacia di tali servizi dipenderà però dalle modalità di finanziamento e di attuazione a livello nazionale.*

3. Direttiva (UE) 2019/1023

La Direttiva (UE) 2019/1023 sull'esdebitazione ha migliorato la situazione dei consumatori sovraindebitati?

Risposta: Questa direttiva non si applica ai consumatori ma esclusivamente alle persone fisiche che esercitano attività imprenditoriale. Pertanto non costituisce il quadro normativo di riferimento per i consumatori. A livello UE la normativa rilevante resta la Direttiva sul Credito ai Consumatori.

4. Accesso alle procedure di alleggerimento del debito

Esistono ostacoli comuni che impediscono ai consumatori di accedere alle procedure di ristrutturazione o cancellazione del debito?

Risposta: Finora non esisteva un obbligo di offrire misure di tolleranza. Nella pratica, ai consumatori venivano spesso proposte ristrutturazioni del debito che comportavano però costi maggiori.

Pratiche comuni:

- *Rifinanziamento con un nuovo prestito e una nuova assicurazione di protezione del pagamento più costosa.*

- *Estensione della durata del credito, con conseguente aumento degli interessi e dei premi assicurativi.*

- *Quando incontrano difficoltà finanziarie, i consumatori si trovano in una posizione negoziale molto debole, spesso sfruttata dai creditori.*

Inoltre, i consumatori sovraindebitati vengono frequentemente trattati in modo scorretto dalle società di recupero crediti.

5. Prestito responsabile

Le attuali regole UE sul prestito responsabile e sulla valutazione del merito creditizio sono sufficienti per prevenire il sovraindebitamento?

Risposta: Sarà necessario verificare come la nuova Direttiva sul Credito ai Consumatori verrà recepita, applicata e fatta rispettare.

Tra le misure più importanti:

- *Divieto di alcune forme di pubblicità del credito rivolte a consumatori vulnerabili.*

- *Divieto di pratiche che impongano l'acquisto obbligatorio di costose assicurazioni abbinate al credito.*

- *Applicazione rigorosa delle valutazioni del merito creditizio, anche per il BNPL.*

- *Introduzione di limiti massimi al costo totale del credito.*

- *Applicazione rigorosa dell'obbligo di offrire misure ragionevoli di tolleranza.*

- *Creazione di una rete diffusa di servizi indipendenti di consulenza sul debito.*

6. Rischi emergenti

Quali rischi emergenti contribuiscono maggiormente al sovraindebitamento dei consumatori in Europa?

Risposta:

- *Buy Now Pay Later (BNPL)*
- *Gioco d'azzardo online*
- *Frodi e truffe digitali*
- *Povertà energetica*
- *Inflazione e aumento del costo della vita*
- *Credito al consumo facilmente accessibile*
- *Marketing finanziario sui social media*

È difficile quantificare l'impatto relativo dei diversi fattori. Tutti sembrano rilevanti. È possibile che il gioco d'azzardo online sia meno diffuso rispetto al BNPL o all'aumento del costo della vita, ma resta comunque un problema significativo.

7. Buone pratiche

Esistono buone pratiche nazionali che potrebbero essere replicate a livello UE?

- *Introduzione di tetti massimi ai costi del credito (esempio del Portogallo).*
- *Creazione di servizi efficaci di consulenza sul debito.*
- *Attività di vigilanza e applicazione strutturale delle norme contro le pratiche abusive di recupero crediti.*

8. Organizzazioni dei consumatori

Quale ruolo dovrebbero svolgere le organizzazioni dei consumatori a livello UE nella lotta al sovraindebitamento?

Risposta:

A livello nazionale:

- *Gestire servizi indipendenti di consulenza sul debito, purché dispongano di adeguati finanziamenti.*
- *Fornire assistenza e supporto ai consumatori.*

A livello europeo:

- *Raccogliere prove e dati sul fenomeno del sovraindebitamento.*
- *Formulare raccomandazioni per migliorare il quadro normativo e l'applicazione delle regole esistenti.*

9. Necessità di ulteriori interventi UE

In quali ambiti sarebbe più utile un ulteriore intervento dell'UE?

Risposta:

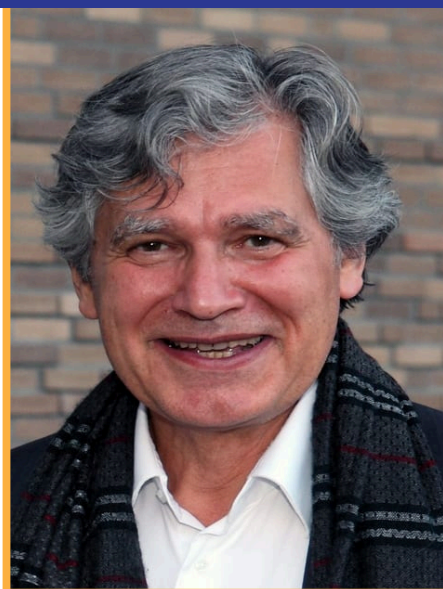
Applicazione efficace della nuova Direttiva sul Credito ai Consumatori (CCD2).



L'intervista

Dieter Korczak

**Presidente ECDN- European Consumer
Debt Network**



Traduzione italiana a cura di Adiconsum

1. Sfide comuni

A suo avviso, quali sono attualmente le principali sfide comuni legate al sovraindebitamento dei consumatori in Europa?

Risposta: *L'adeguato recepimento della CCD II; l'aumento del costo della vita, in particolare dei costi abitativi; l'aumento della disoccupazione dovuto alla diffusione degli strumenti di intelligenza artificiale; la promozione dei prodotti Buy Now Pay Later; la concentrazione dell'UE sulla competitività e la riduzione delle attività di inclusione.*

2. Legislazione UE

Ritiene che l'attuale quadro normativo europeo sul sovraindebitamento dei consumatori e sull'esdebitazione sia sufficientemente efficace?

Risposta: *No. Osserviamo lentezza, disinteresse e mancanza di volontà nel recepimento della CCD II.*

3. Direttiva (UE) 2019/1023

La Direttiva (UE) 2019/1023 («esdebitazione») ha migliorato la situazione dei consumatori sovraindebitati?

Risposta: *Molto poco. La Direttiva è focalizzata sulle imprese e non sui consumatori. Il recepimento nel diritto nazionale è lasciato alla discrezionalità degli Stati e non è vincolante.*

4. Accesso alle procedure di sollievo dal debito

Per quanto ne sa, esistono nei Paesi europei ostacoli comuni che impediscono ai consumatori di accedere alle procedure di ristrutturazione del debito o di esdebitazione?

Risposta: *Esistono numerosi ostacoli:*

- *assenza di un approccio armonizzato;*
- *informazioni insufficienti per i consumatori sulle possibilità esistenti;*
- *assenza di una copertura adeguata dei servizi di consulenza sul debito per sostenere o gestire le procedure.*

5. Prestito responsabile

Ritiene che le attuali norme dell'Unione europea in materia di concessione responsabile del credito e di valutazione del merito creditizio siano sufficienti a prevenire il sovraindebitamento?

Risposta:

In alternativa, con un taglio più giuridico-istituzionale:

La CCD II offre in generale migliori possibilità ai consumatori grazie:

- al divieto di una valutazione del merito creditizio esclusivamente automatizzata;
- ai maggiori obblighi di trasparenza e alla spiegazione del rifiuto di un prestito;
- all'obbligo di fornire informazioni standardizzate e contatti per servizi gratuiti di consulenza sul debito.

Tuttavia, ciò non impedirà il ricorso a prestatori illegali e all'usura.

6. Rischi emergenti

Quali rischi emergenti stanno contribuendo maggiormente al sovraindebitamento dei consumatori in Europa oggi?

Risposta: *il principali rischi indicati sono:*

- Buy Now Pay Later (BNPL)
- Gioco d'azzardo online
- Frodi e truffe digitali
- Povertà energetica
- Inflazione e aumento del costo della vita

7. Buone pratiche

Esistono buone pratiche nazionali che potrebbero essere replicate a livello dell'Unione europea?

Risposta: *esistono molti esempi di buone pratiche nazionali in questo settore. Il problema è che spesso sono sottofinanziate oppure non dispongono di finanziamenti sostenibili nel lungo periodo.*

8. Organizzazioni dei consumatori

Quale ruolo dovrebbero svolgere le organizzazioni dei consumatori, a livello dell'Unione europea, nella lotta al sovraindebitamento?

Risposta: *in molti Paesi le organizzazioni dei consumatori svolgono già un ruolo, insieme ai servizi specializzati di consulenza sul debito.*

I servizi specializzati di consulenza sul debito, come quelli presenti in Irlanda, Francia, Germania, Finlandia e Slovacchia, sono meglio attrezzati perché adottano un approccio olistico. Grazie alle loro competenze affrontano gli aspetti giuridici, finanziari e psico-sociali delle persone sovraindebitate.

Inoltre, sono generalmente completamente gratuiti.

9. Necessità di un intervento UE

In quali ambiti sarebbe più utile un ulteriore intervento dell'Unione europea?

Risposta: *gli ambiti nei quali sarebbe utile un ulteriore intervento dell'UE sono:*

- regole più rigorose sul prestito responsabile;
- regolamentazione delle pratiche di recupero crediti;
- migliore vigilanza sul credito ai consumatori;
- sostegno ai servizi di consulenza sul debito;
- protezione contro operatori fraudolenti che promettono soluzioni ai debiti.

Conclusioni

L'analisi del fenomeno del sovraindebitamento dei consumatori in Europa evidenzia come esso rappresenti una sfida crescente e multidimensionale, influenzata da fattori economici, sociali e normativi. I risultati del questionario e le interviste realizzate con BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs) ed ECDN (European Consumer Debt Network) mostrano una sostanziale convergenza nell'individuazione dei principali fattori di rischio e delle priorità di intervento.

Entrambe le organizzazioni di livello europeo segnalano l'aumento del costo della vita, la diffusione dei prodotti Buy Now Pay Later (BNPL), la crescita delle frodi digitali e la persistente vulnerabilità di una parte significativa dei consumatori, come elementi che contribuiscono all'aumento del rischio di sovraindebitamento. In particolare, viene evidenziata la necessità di monitorare attentamente i nuovi strumenti di credito digitale, spesso percepiti dai consumatori come semplici modalità di pagamento piuttosto che come vere e proprie forme di finanziamento.

Le interviste confermano inoltre l'importanza della nuova Direttiva sul Credito ai Consumatori (CCD II), che introduce strumenti potenzialmente efficaci per rafforzare la prevenzione del sovraindebitamento attraverso una più rigorosa valutazione del merito creditizio, maggiori obblighi di trasparenza e il potenziamento dei servizi di consulenza sul debito. Tuttavia, sia BEUC sia ECDN sottolineano che l'efficacia della direttiva dipenderà in larga misura dalla qualità del recepimento nazionale, dall'effettiva applicazione delle norme e dall'impegno delle autorità di vigilanza.

Un ulteriore elemento emerso riguarda la frammentazione delle procedure di ristrutturazione ed esdebitazione tra gli Stati membri. L'analisi restituisce infatti un quadro europeo caratterizzato da una marcata eterogeneità, con i singoli Paesi che disciplinano il fenomeno del sovraindebitamento secondo approcci autonomi. Sarebbe pertanto opportuno promuovere un quadro normativo più uniforme, esteso a tutte le forme di sovraindebitamento, analogamente a quanto avverrà nel settore del credito ai consumatori con l'attuazione della citata Direttiva.

La mancanza di approcci armonizzati, la scarsa conoscenza delle opportunità disponibili da parte dei consumatori e l'insufficiente diffusione dei servizi indipendenti di consulenza costituiscono ancora ostacoli significativi all'accesso agli strumenti di tutela. Sull'incertezza del percorso più appropriato da seguire e del suo esito si innesta il rischio che i consumatori si affidino a servizi professionali non sempre resi con correttezza e trasparenza.

Le buone pratiche individuate a livello nazionale – quali l'introduzione di limiti ai costi del credito, il rafforzamento dei servizi di debt advice e il contrasto alle pratiche abusive nel recupero crediti – rappresentano esperienze che potrebbero essere valorizzate e diffuse a livello europeo. In questo contesto, le organizzazioni dei consumatori sono chiamate a svolgere un ruolo fondamentale, sia nella raccolta di evidenze e nel monitoraggio del fenomeno, sia nell'assistenza diretta alle persone in difficoltà economica.

In conclusione, il contrasto al sovraindebitamento richiede un approccio integrato che combini prevenzione, regolamentazione efficace, educazione finanziaria, accesso a servizi di consulenza indipendenti e tutela dei consumatori più vulnerabili. Solo attraverso un impegno coordinato tra istituzioni europee, Stati membri, autorità di vigilanza e organizzazioni dei consumatori sarà possibile rafforzare la resilienza finanziaria delle famiglie europee e ridurre i rischi di esclusione economica e sociale connessi al sovraindebitamento.



GLI SPORTELLI DEL PROGETTO FEELING

Affidati ai consulenti specialisti del debito messi a disposizione dal progetto Feeling: sono operatori esperti in diritto del consumo che hanno approfondito questa materia e ricevuto ulteriore formazione e aggiornamento nell'ambito del progetto, per aiutare le persone in situazione di sovraindebitamento a trovare una via d'uscita razionale, anche beneficiando degli strumenti e delle procedure legali messe a disposizione dallo Stato.

L'assistenza, la consulenza e i materiali informativi sono totalmente gratuiti (non il patrocinio in giudizio, naturalmente, per il quale occorre sempre incaricare un legale) e non è richiesta iscrizione alle due associazioni.

Il progetto è presentato sulle pagine web del sito di [ADICONSUM](http://www.adiconsum.it) e su quelle del sito di [Movimento Difesa del Cittadino](http://www.difesadelcittadino.it) (MDC).

Troverai i contatti del call center di orientamento centralizzato e degli sportelli territoriali di consulenza al debito.

CHI SIAMO

ADICONSUM

Adiconsum è un'associazione di promozione sociale senza scopo di lucro, impegnata nella tutela dei consumatori e nella promozione di un consumo responsabile e sostenibile. Opera su tutto il territorio nazionale, offrendo assistenza e supporto ai cittadini in vari ambiti, tra cui energia, trasporti, sanità e ambiente.

www.adiconsum.it



MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO (MDC)

MDC è un'associazione nazionale dedicata alla difesa dei diritti dei cittadini e alla tutela dei consumatori. Si impegna a contrastare abusi burocratici e pratiche commerciali scorrette, offrendo consulenza e supporto legale ai cittadini.

www.difesadelcittadino.it



Chiedi informazioni, assistenza e consulenza personalizzata in modo gratuito, riservato e facilmente accessibile:

- Contatta il Punto di contatto nazionale per un primo orientamento e per essere indirizzato allo sportello più vicino al numero **800161647**
- Prenota un appuntamento presso uno dei 10 sportelli FEELING presenti sul territorio inviando un'email a **info@mdc.it** oppure **contatta lo sportello territoriale di consulenza al debito più vicino a te:**

marche@mdc.it	Ascoli Piceno
lecce@adiconsum.it	Lecce
canavese@mdc.it	Leini (TO)
oristano@adiconsum.it	Oristano
palermotrapani@adiconsum.it	Palermo
abruzzo@mdc.it	Pescara
pistoia@mdc.it	Pistoia
mdc.basilicata@gmail.com	Potenza
info@adiconsum.it	Roma
verona@adiconsum.it	Verona

Inquadra il QR code o usa il link per conoscere meglio il progetto



<https://tinyurl.com/Adiconsum-Feeling>



<https://tinyurl.com/MDC-Feeling>





FEELING

**Financial Education and Empowerment
to Lower Indebtedness is Game-changing**



**Co-funded by
the European Union**

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva del Consiglio europeo per l'innovazione e delle PMI (EISMEA). Né l'Unione europea né EISMEA possono esserne ritenuti responsabili.