



Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura
E.T.S.

Sovraindebitamento, Esclusione Finanziaria e Disagio Economico: Cause, Caratteristiche e Possibili Rimedi

Rapporto per la Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura

Autori:

Fabrizio Coricelli e Marco Frigerio (Università di Siena)

hanno collaborato:

Gianni Betti, Victoria d'Aguanno, Lorenzo Mori e Barbara Rovetti

Marzo 2026

Patrocinio di:



COMUNE DI SIENA



Consulta Nazionale Antiusura
"Giovanni Paolo II" Onlus

Contributo di:



FMPS

Fondazione Monte dei Paschi di Siena



COMUNE DI SIENA



**BCC BANCA CENTRO
TOSCANA UMBRIA**



ChiantiMutua ETS

Sovraindebitamento, Esclusione Finanziaria e Disagio Economico: Cause, Caratteristiche e Possibili Rimedi

Rapporto per la Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura

Autori:

Fabrizio Coricelli e Marco Frigerio (Università di Siena)

hanno collaborato:

Gianni Betti, Victoria d'Aguanno, Lorenzo Mori e Barbara Rovetti

Marzo 2026

Presentazione

Il Rapporto che ho il piacere di presentare nelle pagine che seguono scaturisce da due fattori.

Il primo fattore ha carattere personale.

Se mi era stato affidato il compito di presiedere la FTPU sentivo l'esigenza di comprendere i fenomeni sottesi al "rischio usura" visto che il compito assegnato alla Fondazione è proprio quello di contrastare tutto ciò che può causarlo.

La miglior comprensione possibile di ciò che si vuole e si deve prevenire è premessa indispensabile all'operare.

In sintonia con questo primo fattore è poi il secondo: lo statuto della Fondazione assegna al suo presidente, fra gli altri suoi compiti, anche quello di "promuovere la ricerca".

Cosa di meglio quindi che affidarsi alla Università di Siena per lo svolgimento della ricerca.

Il Rapporto qui contenuto soddisfa in pieno le due esigenze che lo hanno originato.

Lo spirito che ha animato i ricercatori, così come il sottoscritto, è quello di suscitare interesse e cooperazione in tutti coloro che a vario titolo, all'interno come all'esterno della Fondazione, possano e vogliano contribuire al controllo di fenomeni non sufficientemente ed adeguatamente compresi e considerati ma di grande rilevanza.

Sensibilità in questo senso hanno mostrato coloro che hanno contribuito al finanziamento di questa iniziativa ed al suo patrocinio.

La Fondazione ringrazia sentitamente tutti loro.

Francesco Pulitini

Indice

1. Introduzione	pag. 3
2. Il sovraindebitamento in Toscana attraverso la lente della Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura	pag. 9
3. Sovraindebitamento e vulnerabilità finanziaria: analisi dei dati delle indagini sulle famiglie	pag. 26
4. Il ruolo dell'educazione finanziaria	pag. 41
5. Modelli interpretativi	pag. 47
6. Normative europee sul sovraindebitamento: il modello francese come riferimento?	pag. 55
7. Conclusioni	pag. 61

1. Introduzione

Il problema del sovraindebitamento delle famiglie, e più in generale quello della fragilità finanziaria e del disagio economico, è diventato sempre più importante nei paesi avanzati, almeno a partire dagli anni Novanta. Il progressivo aumento del credito al consumo e la crescente esposizione delle famiglie alle oscillazioni dei mercati finanziari, per effetto di una quota crescente di attività finanziarie rischiose nei portafogli, hanno amplificato la vulnerabilità agli shock. Il susseguirsi di crisi sistemiche, dalla crisi finanziaria del 2008 alla pandemia di COVID-19, fino alle tensioni geopolitiche più recenti ha accentuato queste tendenze, rendendo il tema strutturalmente rilevante per le politiche economiche e sociali.

Il sovraindebitamento origina da due cause fondamentali. La prima è patrimoniale: l'assenza di attività reali o finanziarie sufficienti a far fronte al debito contratto. La seconda è reddituale: l'incapacità di pagare gli interessi o il capitale a causa di shock negativi al reddito, anche di natura temporanea. Questa distinzione è analiticamente importante, poiché è strettamente connessa alle responsabilità che possono essere attribuite, sia al creditore sia al debitore, al momento della stipula di un contratto di debito. La liquidità delle attività patrimoniali, ovvero la rapidità con cui possono essere convertite in contante, rappresenta un fattore chiave nella valutazione della fragilità finanziaria delle famiglie.

Dimensione del fenomeno: stime quantitative per l'Italia e la Toscana

Le stime disponibili sul sovraindebitamento, pur essendo preziose, tendono a sottostimare la reale dimensione del fenomeno. Le principali fonti, l'indagine EU-SILC, basata su criteri soggettivi, e l'Indagine sulla Ricchezza delle Famiglie della Banca d'Italia, basata su criteri oggettivi, indicano valori intorno al 2% del totale delle famiglie italiane. Con circa 26 milioni di famiglie in Italia, ciò corrisponde a circa 520.000 nuclei familiari in condizione di sovraindebitamento. Il dato, benché relativamente contenuto in termini percentuali, è di grande rilevanza sul piano del disagio sociale, dato il carattere spesso grave e persistente delle situazioni coinvolte.

In Toscana, la stima EU-SILC per il 2024 si attesta al 4,7%, su un totale di circa 1,68 milioni di famiglie, per un totale stimato di circa 79.000 famiglie sovraindebitate. A fronte di questa dimensione, le famiglie coinvolte in attività mirate a ridurre il peso del debito e assicurare una prospettiva migliore sono decisamente poche, sia in Italia che in Toscana.

I due pilastri per la gestione del sovraindebitamento in Toscana, quello giudiziale (Organismi di Composizione della Crisi, OCC) e quello basato sul volontariato (Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura), intercettano complessivamente solo lo 0,4% delle famiglie sovraindebitate stimate. Questo dato evidenzia con chiarezza l'urgenza di ampliare significativamente la capacità di intervento

In Toscana, le pratiche attivate attraverso gli OCC si attestano intorno a 500 nel 2024, comprensive sia di imprese che di famiglie consumatrici. Ipotizzando che circa il 60% delle pratiche riguardi famiglie, si ottiene un dato di circa 300 pratiche OCC. Aggiungendo le circa 50 pratiche portate a buon fine attraverso la Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura (FTPU), si arriva a un totale di circa 350 pratiche gestite complessivamente.

Questi numeri rivelano un'imponente quota sommersa del fenomeno. Le stime ufficiali, inoltre, colgono esclusivamente le difficoltà di chi intrattiene rapporti con il sistema finanziario formale. Rimangono escluse tutte le famiglie che non hanno accesso al credito bancario e che, proprio per questo, sono le più vulnerabili al rischio di usura. Allargando il focus al disagio economico complessivo, emerge dunque un quadro assai più preoccupante di quello restituito dalle statistiche correnti.

[Il ruolo del sistema finanziario: esclusione, corresponsabilità e rischio usura](#)

Di fronte a difficoltà economiche, una quota rilevante delle famiglie italiane ricorre a strategie informali per ottenere liquidità. Secondo l'Eurispes (2024), tra gli italiani che affrontano difficoltà economiche: il 32,1% ha chiesto sostegno alla famiglia di origine; il 17,2% ad amici, colleghi o altri parenti; il 16% ha richiesto un prestito bancario; il 13,6% si è rivolto a prestatori privati esterni alla cerchia familiare, una fascia potenzialmente esposta al rischio di usura. Inoltre, il 27,5% ha venduto beni su piattaforme online, mentre il 15,3% ha dovuto cedere o perdere beni rilevanti, inclusa l'abitazione. Il ricorso maggioritario a fonti di finanziamento esterne al sistema ufficiale segnala una potenziale esposizione strutturale al rischio usura.

L'usura è un fenomeno per sua natura largamente sommerso e di difficile misurazione. Per questo motivo il presente rapporto si concentra sul sovraindebitamento, inteso come la difficoltà delle famiglie nel sostenere l'onere del debito contratto all'interno del sistema finanziario ufficiale, quale indicatore di rischio di usura e canale privilegiato per interventi di prevenzione.

Il legislatore europeo, e di conseguenza quello italiano, ha sancito il principio di corresponsabilità tra debitore e creditore nell'insorgere del sovraindebitamento. Il sistema finanziario è dunque riconosciuto come una delle possibili cause del fenomeno, anche attraverso pratiche commerciali aggressive nell'erogazione del credito. Ma il ruolo del sistema finanziario è più ampio: riguarda anche i meccanismi di esclusione finanziaria e le condizioni di accesso e remunerazione del risparmio. Mentre il sovraindebitamento può colpire, in linea di principio, famiglie di ogni fascia di reddito, sono le fasce più basse a patire in misura maggiore sia l'esclusione dal credito formale sia le condizioni più svantaggiose quando vi riescono ad accedere.

Obiettivi e contributo del rapporto

L'obiettivo principale di questo rapporto è analizzare la relazione tra sovraindebitamento e disagio economico in Italia, con particolare attenzione al caso della Toscana, e discutere possibili politiche di intervento. Il contributo del rapporto si articola su due livelli.

Il primo livello è conoscitivo. Il rapporto intende contribuire alla comprensione del fenomeno del sovraindebitamento, delle sue caratteristiche strutturali e delle sue connessioni con il disagio economico e l'esclusione finanziaria. Un'adeguata conoscenza del fenomeno è condizione necessaria, anche se non sufficiente, per guidare interventi efficaci a favore delle famiglie interessate.

Il secondo livello è interpretativo e propositivo. Il rapporto mira a sviluppare un quadro concettuale che superi alcuni errori cognitivi ricorrenti nella comprensione del fenomeno e nelle proposte di intervento. In particolare, si discuteranno due fraintendimenti diffusi:

- L'idea che le famiglie meno abbienti vivano esclusivamente "alla giornata" e non siano coinvolte in scelte finanziarie rilevanti. Le evidenze empiriche a livello internazionale mostrano, al contrario, che anche le famiglie a basso reddito gestiscono attivamente flussi monetari irregolari attraverso una pluralità di strumenti finanziari.
- L'attribuzione del sovraindebitamento esclusivamente alle caratteristiche individuali dei debitori — rischiosità, scarsa educazione finanziaria — trascurando il ruolo sistemico del funzionamento del sistema finanziario.

Avvalendosi di recenti contributi fondamentali, anche se spesso trascurati, nell'analisi economico-finanziaria, il rapporto sostiene che il sovraindebitamento e il disagio economico

hanno un carattere sistemico: il sistema finanziario ufficiale, nella sua forma prevalente, è una delle cause strutturali del problema. Le soluzioni richiedono pertanto istituzioni finanziarie diverse o strumenti finanziari diversi da quelli oggi dominanti, nella direzione della microfinanza e della finanza sociale. Nel sistema finanziario tradizionale l'innovazione tecnologica può offrire un'opportunità unica per produrre un servizio economicamente sostenibile, sia per le banche che per la clientela, e accrescere il benessere sociale, che è poi la funzione ultima di un sistema finanziario efficiente. In alcuni paesi europei, e in Francia in particolare, tale carattere sistemico è stato riconosciuto, condizionando in modo significativo gli interventi legislativi e di politica economica adottati.

Fonti dei dati

Il rapporto utilizza diverse fonti di dati, integrate e confrontate tra loro. Il punto di partenza è costituito dalle informazioni raccolte dalla Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura, che consentono di fotografare la realtà locale con un livello di dettaglio non altrimenti disponibile.

Sul piano statistico, la principale fonte utilizzata è l'indagine EU-SILC (*Statistics on Income and Living Conditions*), coordinata da Eurostat, che rappresenta il riferimento europeo per le condizioni economiche delle famiglie. Questa indagine presenta tuttavia limiti significativi per quanto riguarda le attività finanziarie delle famiglie e l'educazione finanziaria. Per colmare tali lacune, il rapporto integra i dati EU-SILC con:

- L'Indagine sulla Ricchezza delle Famiglie della Banca d'Italia, che fornisce informazioni più dettagliate sulle attività e le passività finanziarie dei nuclei familiari.
- Il rapporto sull'educazione finanziaria prodotto dal Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria, istituito dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, che offre un quadro aggiornato delle competenze finanziarie degli italiani.

Laddove possibile, l'analisi confronta i dati nazionali con quelli regionali della Toscana, consentendo di valutare specificità territoriali e di orientare le raccomandazioni di policy verso il contesto locale.

Sul piano della raccolta dati futura, il rapporto segnala l'opportunità di costruire una banca dati integrata che permetta di seguire nel tempo l'evoluzione delle pratiche di sovraindebitamento

presso la Fondazione per la prevenzione dell'usura, sia quelle concluse positivamente sia quelle non andate a buon fine, al fine di condurre analisi d'impatto rigorose, comparabili alle valutazioni sperimentali adottate nelle scienze sociali. Le informazioni ottenute dalle Fondazioni possono essere poi integrate con quelle delle inchieste ufficiali. A tale proposito abbiamo avviato un'analisi pilota in collaborazione con la Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura, che raccolga le informazioni ottenute dalla Fondazione attraverso un questionario che "comunica" con quello delle inchieste sulle famiglie (EUSILC e l'inchiesta della Banca d'Italia). Un'integrazione più sistematica delle informazioni finanziarie con quelle sulle condizioni di vita delle famiglie, a livello territoriale, costituirebbe un progresso significativo per la ricerca e per le politiche di intervento.

Struttura del rapporto

Il rapporto si articola lungo tre linee fondamentali.

La prima linea è conoscitiva. Attraverso l'analisi dei dati micro provenienti da EU-SILC e dall'Indagine della Banca d'Italia, il rapporto ricostruisce le caratteristiche quantitative e qualitative del sovraindebitamento in Italia e in Toscana, con attenzione alla sua interconnessione con il disagio economico complessivo delle famiglie. I dati raccolti sul campo dalla Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura arricchiscono questo quadro con una prospettiva locale.

La seconda linea riguarda l'educazione finanziaria. Guardando sia alla letteratura economica sia ai dati delle indagini disponibili, il rapporto analizza lo stato dell'alfabetizzazione finanziaria in Italia e in Toscana e ne esamina le possibili conseguenze sul sovraindebitamento e sul disagio economico delle famiglie.

La terza linea è quella degli interventi. Il rapporto analizza le politiche e le legislazioni adottate in Italia per fronteggiare il sovraindebitamento, confrontandole con le principali esperienze europee. In particolare, viene messa in evidenza la best practice della Francia, paese che ha affrontato il problema in modo più organico e sistematico, ottenendo risultati significativi. Su questa base, il rapporto avanza proposte per migliorare l'efficacia degli interventi italiani, con attenzione specifica al contesto toscano e al ruolo che la microfinanza e la finanza sociale possono svolgere come strumenti complementari alle politiche pubbliche. Il modello italiano, fondato su due pilastri, quello che passa attraverso l'iter giudiziario, attraverso gli OCC e quello

delle organizzazioni e fondazioni, possiede alcuni caratteri positivi, ma resta quantitativamente marginale nell'affrontare un problema che è nettamente più grande di quello intercettato da questi due pilastri. Per quanto riguarda gli OCC, le procedure sono generalmente considerate macchinose e costose. L'attività lodevole delle organizzazioni di volontariato, incluse le Fondazioni antiusura, non può da sola colmare il gap tra le famiglie in stato di bisogno e le pratiche OCC. Considerando anche le direttive a livello europeo sulla consulenza sul debito delle famiglie (*debt advice*) e i progetti di educazione finanziaria, vi è un serio problema di mancanza di personale dedicato a tali attività e di coordinamento tra i diversi attori. In Francia la banca centrale svolge tale ruolo e forse l'Italia potrebbe introdurre alcuni elementi del modello francese.

2. Il sovraindebitamento in Toscana attraverso la lente della Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura

La Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura opera attraverso un modello basato su ascolto, consulenza e facilitazione dell'accesso al credito. In particolare, non eroga direttamente finanziamenti, ma rilascia garanzie alle banche convenzionate per consentire a soggetti in difficoltà di ottenere prestiti a condizioni sostenibili, con l'obiettivo di prevenire il ricorso a forme di credito illegale. L'intervento è accompagnato da attività di consulenza economico-finanziaria e riorganizzazione delle situazioni debitorie.

In questo quadro, l'analisi dei dati relativi all'attività svolta dalla Fondazione consente di cogliere in modo più diretto le caratteristiche concrete dell'utenza e delle situazioni di difficoltà affrontate. Riportiamo di seguito alcuni risultati significativi, che offrono una prospettiva empirica sul fenomeno e permettono di collegare le evidenze a livello territoriale con quelle emergenti a livello nazionale e sovranazionale, come quelle provenienti dalle indagini della Banca d'Italia e della Commissione Europea, esaminate nei capitoli successivi.

L'analisi si basa su un totale di 1,221 casi relativi a colloqui effettuati nel periodo 2023–2025. I colloqui rappresentano gli incontri svolti con i volontari nei Centri di Ascolto (d'ora in avanti CdA), sia in occasione del primo contatto sia nei successivi approfondimenti, durante i quali vengono analizzate le problematiche presentate dagli utenti e discusse le possibili soluzioni. La maggior parte dei colloqui (84,2%) è finalizzata all'ottenimento di una consulenza e all'eventuale successiva richiesta di rilascio di garanzia, mentre la quota residua riguarda esclusivamente la richiesta di informazioni finanziarie.

Tabella 1. Distribuzione consulenze/informazioni

Tipologia colloquio	N. colloqui	% sul totale
Consulenza e/o richiesta di rilascio di garanzia	1.028	84,2%
Informazioni finanziarie	193	15,8%
Totale complessivo	1.221	100,0%

Distribuzione per provincia

La distribuzione per provincia (Figura 1) evidenzia una concentrazione significativa dell'utenza in alcune aree territoriali, in particolare nelle province di Firenze (24,5%), Siena

(16,5%) e Pisa (13,7%), che complessivamente rappresentano quasi il 55% del totale. Tuttavia, considerando la diversa dimensione demografica delle province (Tabella 2), emerge che Siena è la provincia con l'incidenza più elevata di colloqui in rapporto alla popolazione residente (7,80 ogni 10.000 abitanti), seguita da Grosseto (4,42) e Pisa (4,00). Le altre province presentano un'incidenza compresa tra 3 e 4 colloqui ogni 10.000 abitanti, con la sola eccezione di Prato, che si attesta su valori sensibilmente inferiori (1,23).

Le province con un'incidenza più bassa non indicano necessariamente una minore rilevanza del disagio economico, ma possono riflettere livelli inferiori di intercettazione della domanda, una diversa propensione all'accesso ai servizi di supporto o una minore conoscenza e visibilità del servizio tra la popolazione.

Figura 1. Distribuzione dei colloqui per provincia di residenza

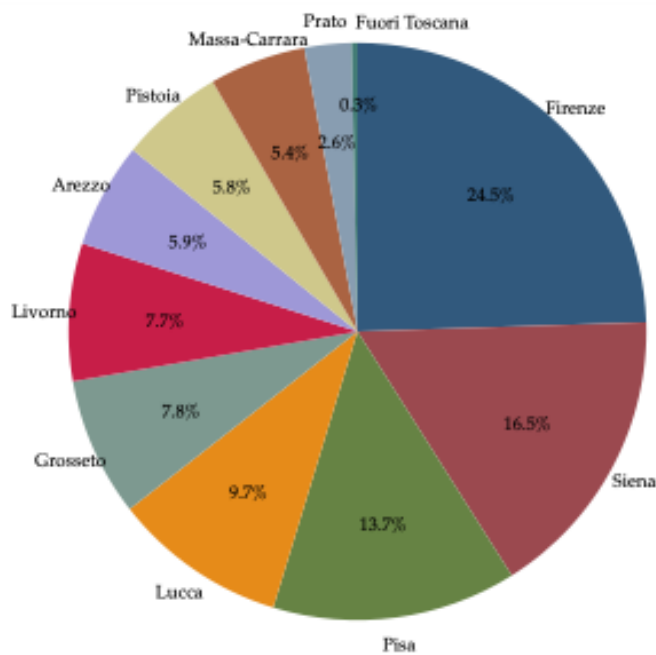
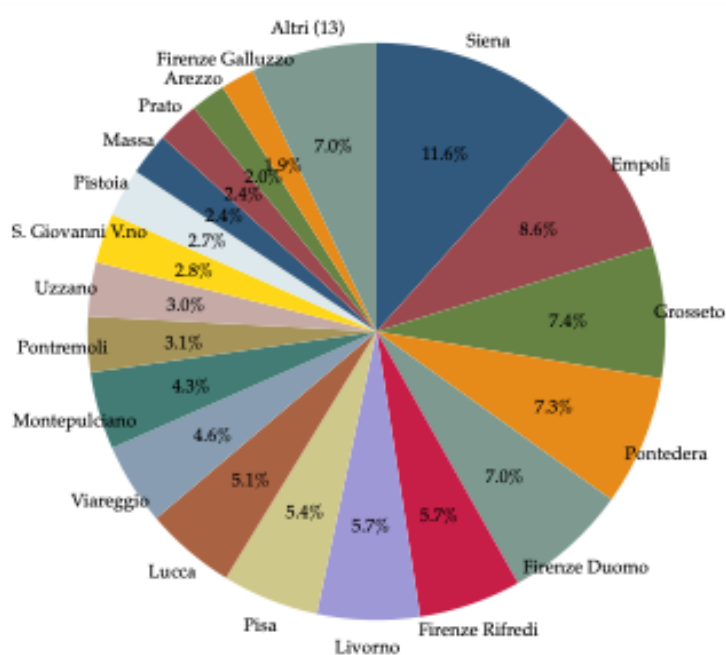


Tabella 2. Incidenza sulla popolazione residente

Provincia	Popolazione (migliaia)	N. colloqui	Colloqui ogni 10.000 abitanti
Firenze	988	299	3,03
Pisa	418	167	4,00
Lucca	381	119	3,12
Arezzo	333	72	2,16
Livorno	326	94	2,88
Pistoia	290	71	2,45
Prato	260	32	1,23
Siena	259	202	7,80
Grosseto	215	95	4,42
Massa-Carrara	187	66	3,53

Distribuzione dei colloqui per Centro di Ascolto (CdA)

I colloqui risultano distribuiti in modo piuttosto disomogeneo sul territorio toscano, con quattro CdA – Siena, Empoli, Grosseto e Pontedera – che da soli hanno assorbito oltre un terzo degli accessi (34,9%) nel periodo 2023-2025 (Figura 2). Aggregando i dati a livello provinciale, emerge una distribuzione del tutto analoga a quella già osservata per la provincia di residenza, a conferma del fatto che la quasi totalità degli utenti si rivolge al CdA situato nel proprio territorio di riferimento.

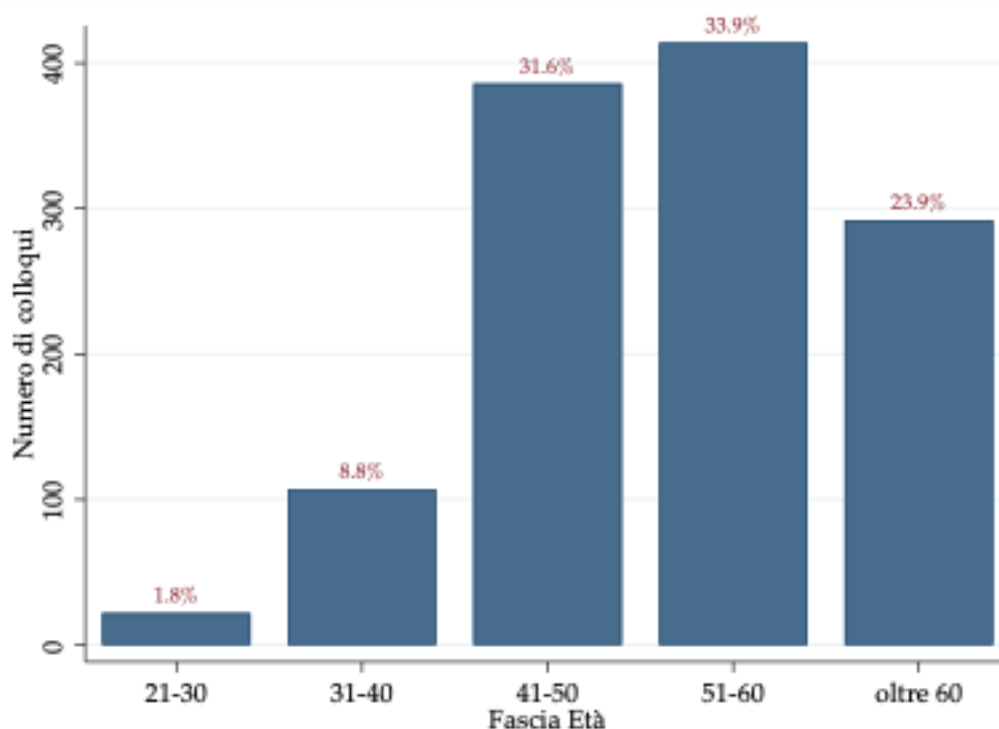
Figura 2. Distribuzione dei colloqui per CdA

Distribuzione per fascia d'età, sesso e per caratteristiche del nucleo familiare

La distribuzione per fascia d'età (Figura 3) evidenzia una forte concentrazione di utenti nelle classi di età centrali e più mature. In particolare, la fascia compresa tra i 40 e i 60 anni rappresenta oltre il 65% del totale, mentre la fascia over 60 incide per un quasi il 24%. Le fasce più giovani risultano invece poco rappresentate: solo il 10% circa degli utenti ha meno di 40 anni.

Questo andamento suggerisce che le difficoltà affrontate dagli utenti tendono a emergere soprattutto nelle fasi più avanzate della vita lavorativa, quando aumentano gli impegni economici, le responsabilità familiari e l'esposizione al debito.

Figura 3. Distribuzione dei colloqui per fascia d'età



Dal punto di vista del genere, si osserva una netta prevalenza di utenti di sesso maschile, superiore al 60% (Figura 4). Questa differenza può essere in parte spiegata dal fatto che gli uomini risultano più frequentemente intestatari di debiti, rapporti bancari o attività economiche, e sono quindi più direttamente coinvolti nel contatto con il servizio.

È tuttavia plausibile che le donne siano coinvolte in modo meno visibile, soprattutto all'interno del nucleo familiare, pur vivendo le stesse situazioni di difficoltà. In effetti, sulla base delle osservazioni disponibili, una quota molto elevata degli utenti maschi risulta coniugata o

convivente (circa l'85%), mentre tra le donne tale quota è significativamente inferiore (circa il 60%).

Considerando anche i partner (Figura 5), il coinvolgimento complessivo di uomini e donne nei nuclei appare molto più equilibrato di quanto suggerito dalla sola distribuzione degli utenti; anzi, le donne risultano coinvolte in una quota leggermente superiore rispetto agli uomini (90,8% contro 84,7%).

A questo dato si aggiunge l'informazione relativa alla presenza di figli a carico. Sebbene tale variabile non sia disponibile per l'intero campione dei colloqui analizzati, le evidenze relative alle osservazioni per cui il dato è presente consentono di stimare che il 72,5% degli utenti abbia uno o più figli a carico e che il 28,9% abbia almeno un figlio di età inferiore ai 6 anni.

Figura 4. Distribuzione dei colloqui per sesso

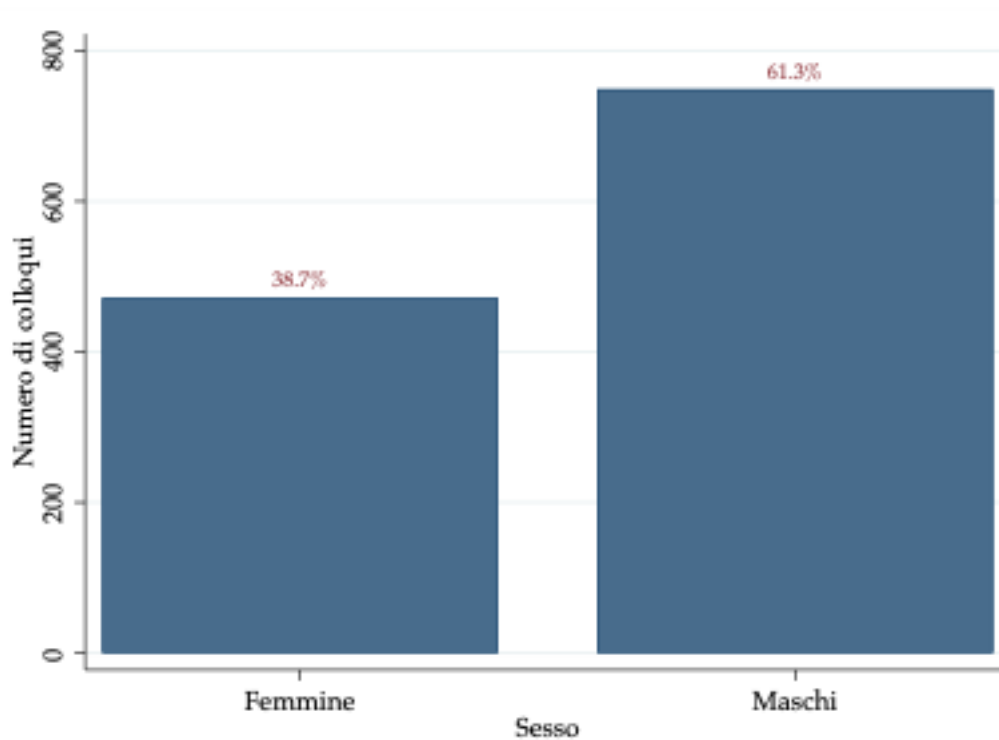
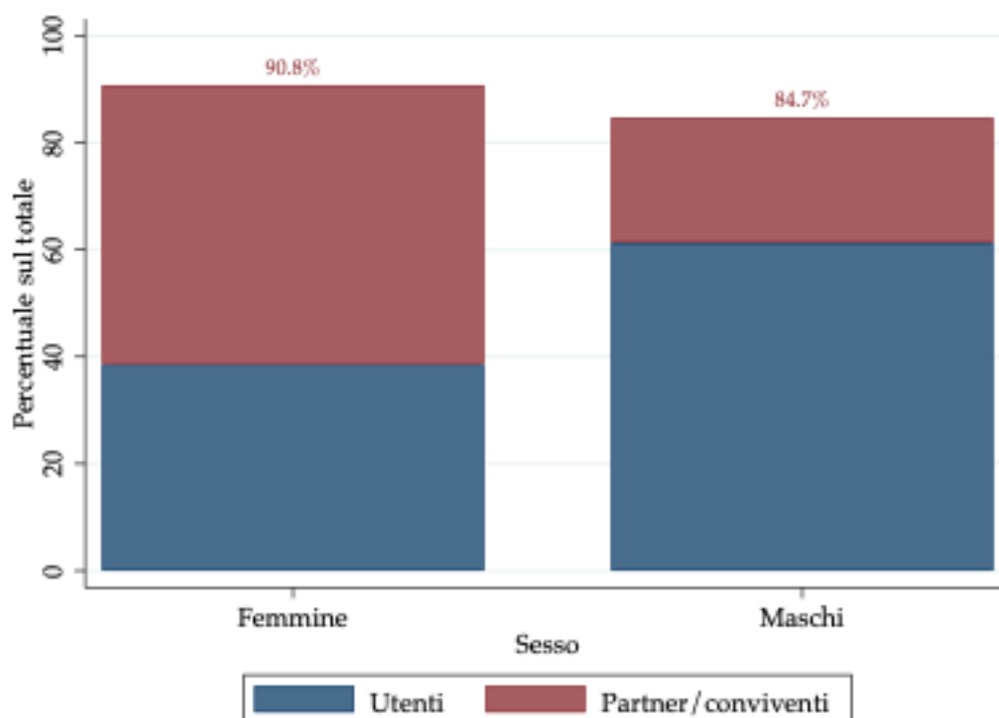


Figura 5. Presenza per sesso nei nuclei familiari coinvolti (utenti e partner)



Distribuzione delle modalità di accesso al servizio

Per quanto riguarda le modalità attraverso cui gli utenti vengono a conoscenza del servizio (Tabella 3), il passaparola rappresenta il canale di gran lunga prevalente con circa il 47,7% dei casi, seguito dalle banche (23,4%), dalla stampa e dalle associazioni di categoria (entrambe al 10,9%). Le altre modalità – quali TV, servizi per le dipendenze (SERD), avvocati, commercialisti, ecc.– risultano invece residuali.

Questo dato evidenzia il ruolo centrale delle relazioni personali e della fiducia nella diffusione del servizio. L'incidenza pressoché nulla dei canali digitali appare coerente con l'età media relativamente elevata dell'utenza, ma suggerisce al contempo l'esistenza di una platea potenziale significativamente ampia, che risulta attualmente non raggiunta dall'informazione. In questa prospettiva, l'analisi congiunta della distribuzione per fascia di età e per sesso può offrire indicazioni utili per individuare i canali di comunicazione più efficaci e migliorare la capacità di intercettare i potenziali beneficiari del servizio.

Tabella 3. Distribuzione per modalità di conoscenza del servizio

Modalità	N. colloqui	% sul totale
Passaparola	399	47,67%
Banche	196	23,42%
Stampa	91	10,87%
Associazioni di categoria	91	10,87%
Altro	60	7,17%
Totale complessivo	837	100,00%

Distribuzione per motivo del colloquio

La distribuzione per motivo del colloquio (Tabella 4) evidenzia come il sovraindebitamento rappresenti la causa più frequentemente indicata dagli utenti per l'accesso al servizio (53,1%). Una quota non trascurabile di utenti fa tuttavia riferimento a motivazioni più specifiche, in particolare lo stato di crisi dell'impresa (17,0%) e la perdita o sospensione del posto di lavoro (11,1%). Tra le ulteriori motivazioni emergono anche fattori di natura personale o familiare, quali separazione o divorzio, malattia e ludopatia, oltre ad altre cause residuali.

Tabella 4. Distribuzione per motivo del colloquio

Motivo del colloquio	N. colloqui	% sul totale
Sovraindebitamento	648	53,07%
Crisi imprenditoriale	208	17,04%
Perdita posto di lavoro	136	11,14%
Separazione/divorzio	103	8,44%
Malattia	79	6,47%
Altro (Protesti, Ludopatia, Azioni legali, etc.)	47	3,85%
Totale complessivo	1.221	100,00%

Dal colloquio alla pratica

Questa sezione analizza il passaggio dal colloquio alla eventuale attivazione di una pratica, con l'obiettivo di comprendere in che misura e secondo quali criteri le situazioni esaminate nei Centri di Ascolto si traducano in un intervento della Fondazione.

La Tabella 5 riporta l'esito dei colloqui, distinguendo tra quelli che hanno avuto seguito e quelli che non lo hanno avuto. Per questi ultimi, viene inoltre fornita una disaggregazione delle

principali motivazioni rilevate dai CdA. Su un totale di 1.028 colloqui non limitati a richieste di informazioni finanziarie, 353 (34,3%) sono stati ritenuti idonei per una successiva richiesta di rilascio di garanzia. La quota prevalente dei colloqui non ha invece avuto seguito in tal senso.

In questi casi, le motivazioni registrate dai Centri di Ascolto riflettono i criteri di valutazione adottati dalla Fondazione nell'analisi delle singole situazioni. In particolare, emerge come una parte consistente delle richieste richieda forme di intervento diverse rispetto al rilascio di garanzia (32,8% dei colloqui), mentre in altri casi il livello di indebitamento risulta non sostenibile rispetto alla capacità di rimborso (18,7%) o l'importo dell'intervento non risulta sufficiente a risolvere la situazione debitoria complessiva (11,8%). Più residuali risultano le situazioni in cui non emerge uno stato di bisogno o in cui si rilevano elementi critici nella gestione dell'indebitamento.

Nel complesso, questi risultati evidenziano come il processo di selezione delle richieste sia guidato da una valutazione congiunta della sostenibilità economica, dell'adeguatezza dello strumento di intervento e delle condizioni complessive del richiedente. In particolare, il dato evidenzia come il mancato accesso alla garanzia non sia prevalentemente riconducibile all'assenza di bisogno, ma piuttosto a una non adeguatezza dello strumento rispetto alla specificità delle situazioni o alla mancanza di sostenibilità finanziaria dell'intervento.










Tabella 5. Esito del colloquio

Esito del colloquio	N. casi	% sul totale
Colloqui con seguito (richiesta di rilascio di garanzia)	353	34,34%
Colloqui senza seguito	675	65,66%
di cui:		
- Necessità di altro intervento	337	32,78%
- Non emergeva sopportabilità rata	192	18,68%
- L'importo dell'intervento non risolveva il problema	121	11,77%
- Non rilevato lo stato di bisogno	15	1,46%
- Mancanza di serietà nell'indebitamento	10	0,97%
Totale complessivo	1.028	100,00%

Nei documenti compilati a seguito dei colloqui, motivazioni ancora più dettagliate del mancato seguito risultano spesso descritte in forma testuale non strutturata, e quindi non immediatamente riconducibili a schemi analitici standardizzati. Tuttavia, grazie all'impiego di

strumenti di intelligenza artificiale, è stato possibile ricondurre tali informazioni a un insieme di categorie analitiche, come riportato in Tabella 6.

Tabella 6. Classificazione indicativa delle motivazioni del mancato seguito dei colloqui

Categoria	Contenuti ricorrenti
Problemi economici e reddituali	 Redditi insufficienti, assenza o precarietà lavorativa, condizioni di monoreddito.
Indebitamento elevato	 Debiti elevati, passività molto consistenti, situazioni di sovraindebitamento.
Problemi documentali o procedurali	 Documentazione mancante o incompleta, mancata presentazione ai colloqui successivi, istruttoria non completata.
Esiti o indirizzamenti di natura legale	 Rinvio o orientamento verso strumenti quali L. 3/2012, O.C.C., stralcio dei debiti, azioni legali.
Mancanza di garanzie o indisponibilità bancaria	 Assenza di garanti, indisponibilità delle banche a concludere l'operazione, insufficienza del valore dell'immobile a garanzia.
Problemi familiari o sociali	 Separazioni, malattia di familiari, violenza domestica, dipendenze o altre fragilità del nucleo.
Fattori esterni di aggravamento	 Eventi straordinari come COVID-19, alluvioni, problemi collegati al Superbonus 110%.
Rinuncia o abbandono del percorso	 Rinuncia esplicita, interruzione del percorso, mancata ripresentazione ai colloqui.
Non ammissibilità o fuori target	 Mancanza dei requisiti, residenza fuori area, situazioni non compatibili con l'intervento previsto.

Nota: La classificazione proposta ha carattere esplorativo e serve principalmente a organizzare in modo più leggibile i contenuti emersi dalle descrizioni testuali, senza pretendere di esaurirne tutta la complessità.

Questa classificazione aiuta a comprendere meglio la varietà delle situazioni incontrate nei colloqui, mostrando come dietro al mancato seguito ci siano spesso più fattori intrecciati tra loro. In molti casi, infatti, non si tratta solo di difficoltà economiche, ma anche di problemi familiari, ostacoli burocratici o eventi imprevisti che complicano ulteriormente il percorso. Nel complesso, emerge come le situazioni siano spesso complesse e richiedano risposte flessibili e diversificate, non sempre riconducibili a un unico strumento di intervento.

A questo punto risulta di particolare interesse verificare se alcune delle caratteristiche fin qui analizzate — relative alla distribuzione degli utenti e dei Centri di Ascolto — siano significativamente associate alla probabilità di seguito del colloquio. L'analisi è quindi proseguita mediante un approccio statistico, che ha consentito di evidenziare i seguenti risultati:

- In primo luogo, emerge una relazione statisticamente significativa tra la provincia di riferimento e la probabilità di seguito del colloquio ($\chi^2 = 35,38$; $p < 0,001$), indicando

la presenza di differenze territoriali rilevanti. In particolare, alcune province presentano una quota di colloqui con seguito sensibilmente superiore alla media, come Siena (47,8%), Prato (44,4%) e Grosseto (41,4%), mentre altre si collocano su valori più contenuti, tra cui Firenze (24,4%), Massa-Carrara (24,6%) e Arezzo (29,0%). Tali differenze non riflettono necessariamente una diversa intensità del disagio economico, ma possono essere ricondotte a eterogeneità nelle caratteristiche dell'utenza, nella tipologia delle situazioni debitorie o nelle modalità di accesso e presa in carico da parte dei Centri di Ascolto.

- Con riferimento alle modalità di accesso al servizio, emergono differenze rilevanti nella quota di colloqui con seguito ($\chi^2 = 25,34$; $p < 0,001$). In particolare, i casi provenienti dal canale bancario presentano una quota significativamente più elevata (50,3%), nettamente superiore alla media complessiva (36,0%). Al contrario, le altre modalità di accesso si caratterizzano per valori più contenuti, tra cui il passaparola (35,0%), le associazioni di categoria (28,4%), la stampa (22,4%) e altre modalità residuali (26,9%). Questi risultati suggeriscono che il canale di accesso al servizio non sia neutrale, ma rifletta una selezione implicita delle situazioni. In particolare, i soggetti indirizzati dalle banche presentano più frequentemente caratteristiche compatibili con l'attivazione di una pratica. In questo senso, il canale bancario sembra svolgere una funzione di preselezione delle richieste, orientando verso la Fondazione situazioni già valutate come potenzialmente sostenibili ai fini dell'eventuale rilascio di garanzie.
- Con riferimento alla fascia di età, l'analisi evidenzia una relazione meno marcata rispetto a quella osservata per la dimensione territoriale e per le modalità di accesso al servizio ($\chi^2 = 9,18$; $p = 0,057$), pur collocandosi in prossimità della soglia di significatività. Tuttavia, i dati mostrano una tendenza crescente della probabilità di colloqui con seguito all'aumentare dell'età: le classi più giovani presentano valori inferiori (circa il 24–25%), mentre nelle fasce più mature la quota di colloqui con seguito risulta progressivamente più elevata, raggiungendo il 38,6% tra gli over 60. Nel complesso, questi risultati suggeriscono la possibile presenza di una relazione tra età e probabilità di seguito, che tuttavia non risulta sufficientemente robusta dal punto di vista statistico.
- Infine, non emergono evidenze di una relazione statisticamente significativa tra il sesso dell'utente o il numero di figli a carico e la probabilità che il colloquio abbia un seguito.

L'analisi dei colloqui può essere ulteriormente approfondita grazie alla disponibilità di informazioni economico-finanziarie per oltre 400 casi, per i quali sono osservabili dati relativi alle passività e ai redditi degli utenti. Ciò consente di analizzare la distribuzione di tali variabili e di confrontarla tra colloqui con seguito e colloqui senza seguito. In particolare, è possibile esaminare non solo i livelli assoluti di reddito¹ e indebitamento, ma anche indicatori sintetici di sostenibilità, quali il rapporto tra passività e reddito, al fine di verificare se le condizioni economico-finanziarie degli utenti risultino associate alla probabilità che il colloquio abbia un seguito.²

L'analisi delle caratteristiche economico-finanziarie (Tabella 7) evidenzia differenze significative tra i colloqui con e senza seguito. In particolare, gli utenti per i quali il colloquio ha avuto seguito presentano, in media, livelli di reddito mensile più elevati, sia individuale (circa 1.970 euro contro 1.510 euro) sia familiare (circa 2.474 euro contro 1.801 euro). Allo stesso tempo, tali utenti mostrano un livello di indebitamento relativamente più sostenibile: il rapporto tra passività e reddito risulta infatti più contenuto rispetto ai colloqui senza seguito, sia considerando il reddito individuale (3,96 contro 4,76) sia quello familiare (3,01 contro 3,79).

Tabella 7. Caratteristiche economico-finanziarie dei colloqui

Variabile	Senza seguito	Con seguito	Differenza	Significatività
Reddito mensile individuale (€)	1.510	1.970	+460	***
Reddito mensile familiare (€)	1.801	2.474	+673	***
Passività / reddito annuo individuale	4,76	3,96	-0,79	**
Passività / reddito annuo familiare	3,79	3,01	-0,78	***

Nota: *** $p < 0,01$; ** $p < 0,05$

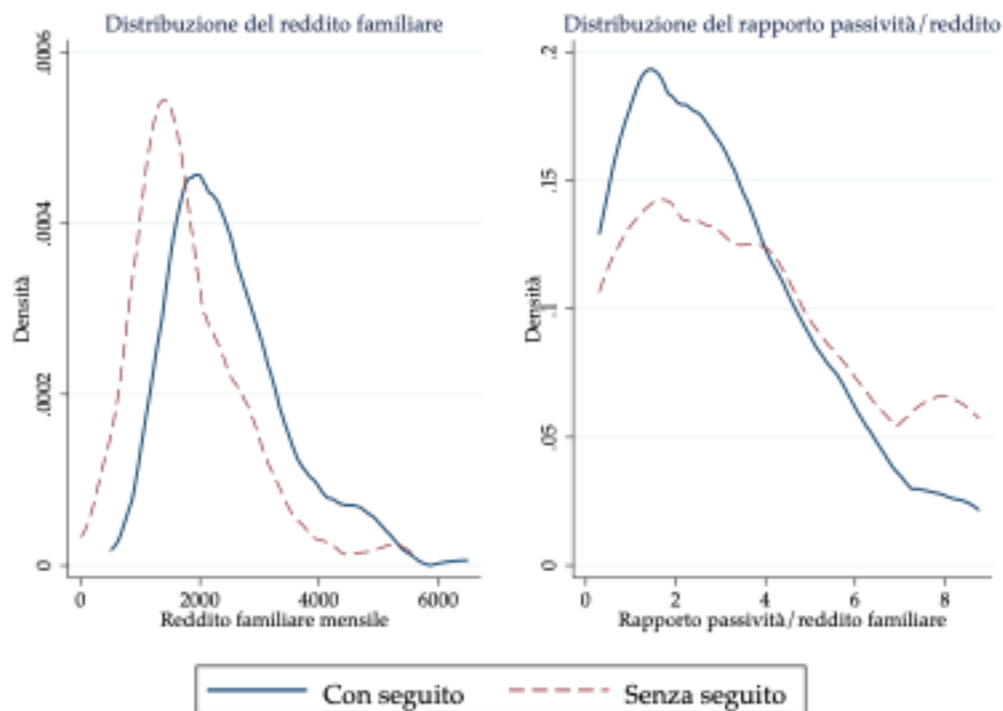
La Figura 6 riporta la distribuzione del reddito familiare e del rapporto tra passività e reddito per i colloqui con e senza seguito. Le distribuzioni confermano una chiara differenza tra i colloqui con e senza seguito. In particolare, i casi con seguito risultano concentrati su valori

¹ L'analisi della distribuzione dei redditi ha evidenziato la presenza di valori anomali, plausibilmente riconducibili a errori di registrazione o a una non omogenea unità di misura (mensile vs annuale). Per evitare distorsioni nei risultati, tali osservazioni sono state trattate mediante esclusione, mantenendo un approccio prudentiale nell'interpretazione dei dati.

² Le variabili di rapporto tra passività e reddito presentano una distribuzione fortemente asimmetrica, con la presenza di valori estremi. Per evitare che tali osservazioni influenzino in modo eccessivo i risultati, è stata applicata una winsorizzazione ai percentili [5°–95°].

più contenuti del rapporto, mentre i colloqui senza seguito presentano una maggiore incidenza di valori elevati, indicando condizioni di indebitamento meno sostenibili.

Figura 6. Distribuzione delle variabili economico-finanziarie



Nel complesso, i risultati evidenziano come la probabilità che il colloquio abbia un seguito sia influenzata principalmente da fattori legati al contesto territoriale e alle modalità di accesso al servizio, mentre le caratteristiche sociodemografiche degli utenti risultano meno rilevanti. In particolare, emerge il ruolo del canale di accesso e della possibile selezione ex ante delle richieste, a fronte di una minore incidenza di variabili individuali quali il sesso o la composizione del nucleo familiare. A questi elementi si aggiungono le condizioni economico-finanziarie degli utenti, che risultano significativamente associate al seguito del colloquio: in particolare, più che il livello assoluto di reddito, appare rilevante la sostenibilità dell'indebitamento, misurata dal rapporto tra passività e reddito, che risulta mediamente più contenuto nei casi con seguito.

[Analisi delle pratiche](#)

L'analisi fin qui condotta può essere ulteriormente approfondita attraverso l'utilizzo di informazioni più dettagliate, disponibili per un sottocampione di pratiche per le quali è noto

l'esito a seguito dell'istruttoria. In particolare, nel periodo 2023–2025 si osservano 174 pratiche formali con esito noto, che rappresentano solo una parte dei colloqui con seguito precedentemente analizzati.

Il confronto tra il numero di colloqui e quello delle pratiche osservate suggerisce che solo una quota contenuta dei colloqui evolve in una successiva pratica formale, approssimativamente inferiore al 15%.³

Nonostante la dimensione più contenuta, questo sottocampione risulta di particolare interesse, in quanto consente un'analisi più approfondita delle differenze tra pratiche con esito positivo e pratiche con esito negativo. Inoltre, per le pratiche con esito positivo, tali dati permettono di analizzare alcune caratteristiche rilevanti dell'intervento, tra cui l'ammontare degli importi effettivamente erogati, la percentuale di garanzia concessa e la durata del finanziamento.

In primo luogo, si osserva che il 58,6% delle pratiche portate a termine si conclude con esito positivo, corrispondente a circa l'8% del totale dei colloqui effettuati nello stesso periodo.

La distribuzione delle caratteristiche dell'utenza rispetto ai diversi esiti delle pratiche conferma la presenza di alcune differenze territoriali, con la provincia di Siena che si distingue per una quota particolarmente elevata di esiti positivi (78,7%). Per il resto, l'analisi non evidenzia differenze statisticamente significative tra pratiche con esito positivo e negativo in relazione alle caratteristiche osservate, incluse quelle economico-finanziarie, suggerendo che il processo di selezione operi prevalentemente nella fase dei colloqui.

Per le pratiche con esito positivo, l'analisi evidenzia un importo medio erogato pari a 65.541€, una durata media del finanziamento di 153 mesi (ovvero 12-13 anni) e una percentuale media di garanzia pari al 54%. Non si osserva un aumento della percentuale di garanzia al crescere del rischio (rapporto debito-reddito). Questo suggerisce che la garanzia non viene modulata in modo continuo in funzione della rischiosità della posizione, ma è assegnata perlopiù secondo livelli predefiniti, probabilmente legati alle condizioni delle convenzioni bancarie e ai criteri di intervento della Fondazione.

La Figura 7 mostra la relazione tra l'ammontare delle passività e l'importo del nuovo finanziamento concesso. Si osserva una relazione positiva tra le due variabili, indicando che l'importo erogato tende a coprire il livello di indebitamento iniziale. Tuttavia, una buona parte

³ Tale valore deve tuttavia essere interpretato con cautela, in quanto il disallineamento temporale tra colloqui e pratiche non consente una perfetta corrispondenza tra i due insiemi di osservazioni. Alcune pratiche potrebbero riferirsi a colloqui avvenuti negli anni precedenti al 2023. Analogamente, una parte dei colloqui potrebbe evolvere in pratiche avviate in periodi successivi e, pertanto, non ancora osservabili nei dati disponibili per il 2025.

delle osservazioni si colloca al di sotto della bisettrice, evidenziando come il finanziamento concesso copra spesso solo una parte delle passività complessive.

La Figura 8 mostra, infine, la relazione tra l'importo del finanziamento erogato e la durata del prestito. Si osserva una relazione positiva tra le due variabili, indicando che importi più elevati sono generalmente associati a durate più lunghe. Tuttavia, la distribuzione dei punti evidenzia una forte concentrazione su alcuni valori discreti della durata (in particolare intorno a 60, 120 e 240 mesi), suggerendo la presenza di schemi standardizzati di rimborso. Nel complesso, l'allungamento della durata appare essere uno degli strumenti principali utilizzati per garantire la sostenibilità del finanziamento, consentendo di distribuire nel tempo il rimborso anche in presenza di importi più consistenti.

Figura 7. Relazione tra passività totali e importo del nuovo finanziamento erogato

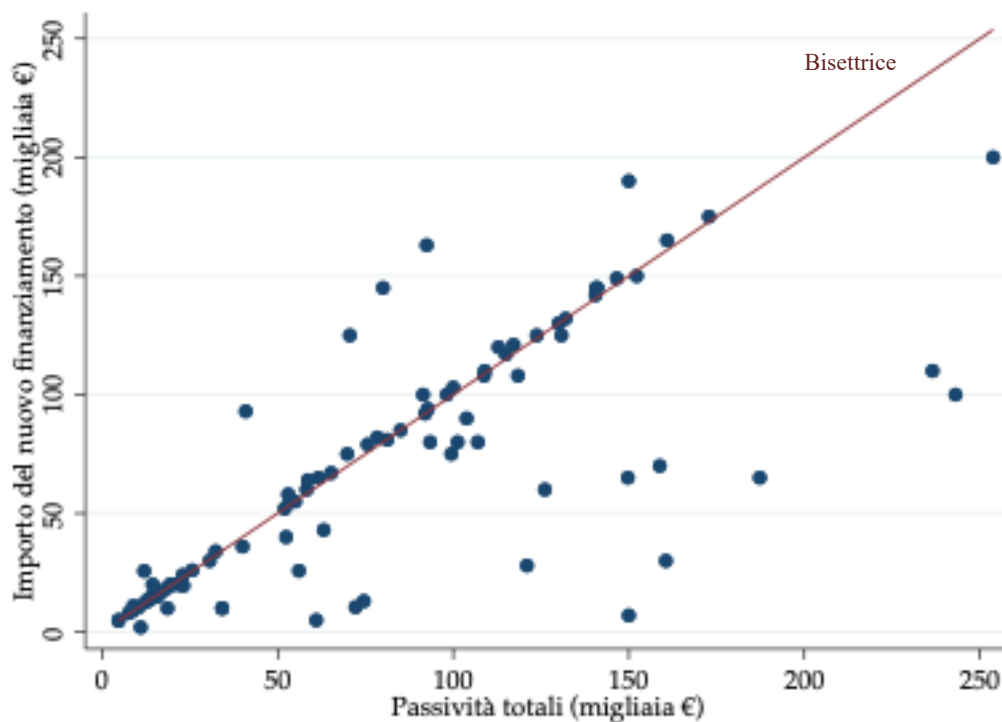
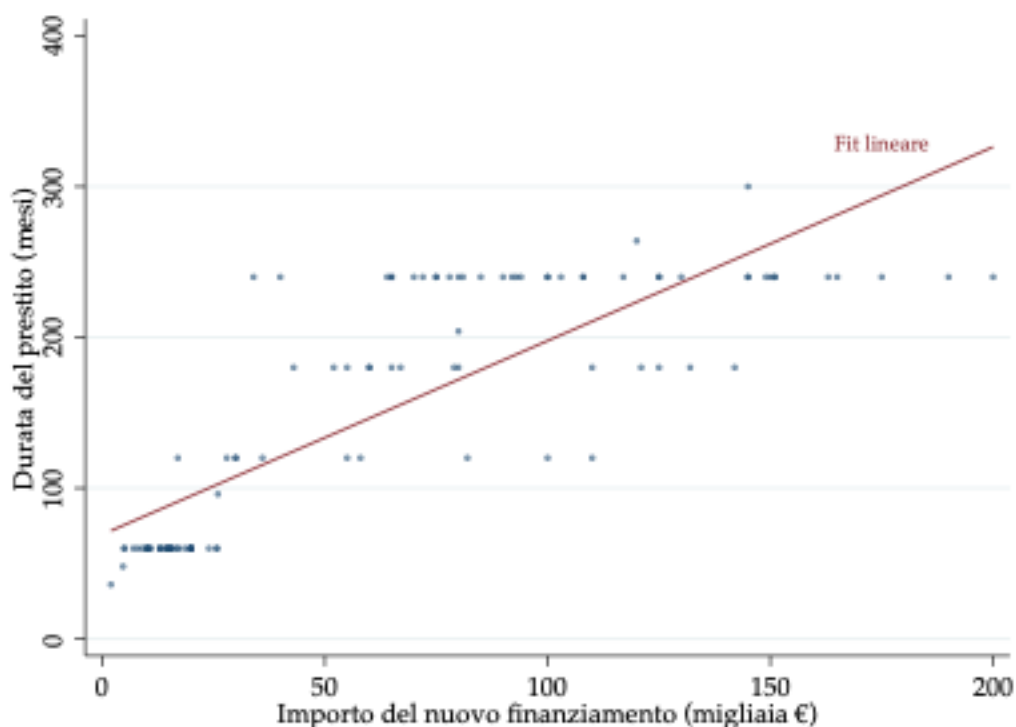


Figura 8. Durata del nuovo finanziamento e importo erogato



Questo risultato, insieme a quanto osservato per l'importo e per la garanzia, evidenzia come i diversi strumenti dell'intervento rispondano a logiche complementari: l'importo erogato è calibrato rispetto al livello del debito preesistente, la durata rispetto alla sostenibilità del rimborso, mentre la garanzia tende ad assumere valori standardizzati ed è determinata secondo convenzioni e criteri predefiniti.

L'analisi dei dati FTPU conferma la rilevanza del fenomeno sul territorio toscano e fornisce una prospettiva complementare rispetto alle statistiche aggregate che analizzeremo nei capitoli successivi. Emergono tre considerazioni principali.

- La quota di pratiche avviate è molto bassa rispetto ai contatti ricevuti (14,5%), e quasi il 40% di quelle avviate si conclude negativamente. Nel complesso, questi dati evidenziano come la capacità del sistema attuale di rispondere alle situazioni di disagio sia ancora parziale, ma al tempo stesso suggeriscono l'esistenza di un ampio margine di sviluppo e di rafforzamento degli strumenti di intervento.
- L'assenza di una chiara correlazione tra esiti delle pratiche e criteri osservabili può essere ricondotta a una combinazione di fattori. In primo luogo, le decisioni bancarie si basano su informazioni non completamente osservabili, inclusi modelli di scoring proprietari e valutazioni qualitative. In secondo luogo, la presenza di soglie decisionali

e fenomeni di razionamento del credito genera discontinuità negli esiti, anche a fronte di differenze marginali tra richiedenti. A ciò si aggiungono vincoli interni agli intermediari e possibili elementi di rigidità o inefficienza organizzativa, che possono limitare la capacità del sistema bancario di gestire efficacemente situazioni apparentemente sostenibili. Un ulteriore elemento da considerare è rappresentato dal fatto che le differenze in termini di sostenibilità finanziaria e bancabilità risultano in larga parte già filtrate a monte, a livello dei centri di ascolto, attraverso processi di selezione preliminare delle pratiche. Ciò implica che le posizioni effettivamente sottoposte agli intermediari presentano caratteristiche relativamente più omogenee, rendendo meno evidente la relazione tra variabili osservabili ed esito finale. Pertanto, gli esiti osservati riflettono non solo le caratteristiche dei debitori, ma anche la struttura degli incentivi e dei vincoli del sistema creditizio, nonché i meccanismi di selezione operanti nelle fasi precedenti. In questa prospettiva, emerge l'esigenza di affiancare al credito bancario tradizionale strumenti complementari, capaci di colmare le lacune generate da modelli di valutazione rigidi e da vincoli operativi, ampliando l'accesso al credito per soggetti altrimenti esclusi.

- La conclusione positiva delle pratiche, così come gli strumenti utilizzati per risolvere le difficoltà finanziarie delle famiglie, appare fortemente orientata verso soluzioni riconducibili al sistema bancario tradizionale. I dati suggeriscono che una parte rilevante delle famiglie in condizioni di disagio economico-finanziario non è pienamente intercettata dall'attuale sistema di intervento. In questa prospettiva, e unitamente alle considerazioni di cui al punto sopra, emerge l'esigenza di un maggiore coinvolgimento di attori e strumenti complementari, ad esempio il microcredito, più adatti a sostenere le situazioni più fragili.
- I CdA intercettano prevalentemente utenti con profilo maturo e redditi medio-alti, mentre le famiglie più vulnerabili — caratterizzate da redditi bassi, minore età o esclusione dal sistema finanziario formale — risultano in larga parte non raggiunte dai servizi della Fondazione. Questo evidenzia l'esistenza di un margine significativo di ampliamento della capacità di intercettazione da parte della Fondazione.
- I canali di comunicazione attuali (passaparola, segnalazioni bancarie) raggiungono una platea limitata. Investire in comunicazione mirata, anche digitale, e in accordi più sistematici con assistenti sociali, medici di base e consulenti del lavoro potrebbe aumentare significativamente la copertura.

- L'ampliamento della platea degli utenti è ancora più rilevante nell'ambito delle attività di consulenza sul debito (*debt advice*), la cui implementazione è stata recentemente rafforzata dalla normativa dell'Unione Europea. La Fondazione, infatti, è uno dei principali canali attraverso cui tali attività possono essere concretamente sviluppate e rese accessibili sul territorio.

Sul piano della raccolta dati, in collaborazione con il nostro gruppo di lavoro, la Fondazione ha iniziato a strutturare le informazioni raccolte dai CdA in un formato standardizzato e confrontabile con le indagini europee (EU-SILC) e della Banca d'Italia.

In aggiunta, acquisire informazioni sul percorso delle famiglie nei mesi successivi alla conclusione della pratica, sia positiva che negativa, consentirebbe di valutare scientificamente l'impatto degli interventi e di individuare le pratiche più efficaci. I CdA, infine, possono svolgere un ruolo strategico non solo come sportelli di assistenza, ma come centri di educazione finanziaria diffusa: la prevalenza dei colloqui-consulenza rispetto alle pratiche formali suggerisce che questa funzione è già in parte esercitata, e potrebbe essere valorizzata e potenziata sistematicamente.