

Progetto

Linea terza Età – Insieme contro la povertà

Rapporto di ricerca



Indagine conoscitiva fra i consumatori

“ANZIANI E POVERTÀ”



Progetto finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ai sensi della L. 383/2000 art. 12 lett. F), anno finanziario 2010



Rapporto di ricerca

Contesto

La presente indagine si inserisce nell'ambito del progetto "Linea terza età – Insieme contro la povertà", promosso da Movimento Difesa del Cittadino (MDC) e Adiconsum, con il cofinanziamento del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, al fine di promuovere tra gli anziani l'uso consapevole del denaro, con particolare riferimento al credito al consumo, favorendo così l'inclusione sociale di una fascia di popolazione altrimenti in condizione di marginalità e disagio.

Il progetto nasce soprattutto dall'esigenza di fornire supporto a quegli anziani con situazioni di particolare vulnerabilità creditizia, favorendo una corretta gestione del bilancio familiare al fine di prevenire e migliorare situazioni di sovraindebitamento.

Il questionario

Il progetto prevedeva, tra l'altro, la realizzazione di un monitoraggio su "Anziani e povertà", centrato su tematiche quali la conoscenza e il rilevamento del fenomeno, l'approfondimento delle problematiche connesse e delle esigenze informative dei soggetti target dell'indagine stessa. A tale scopo è stato predisposto e somministrato agli anziani un questionario, prevalentemente nelle regioni Valle d'Aosta, Lombardia, Liguria, Toscana, Umbria, Lazio, Abruzzo e Calabria.

I dati risultanti dal questionario sono stati elaborati statisticamente con il programma SPSS 16.0 al fine di rilevare frequenze, percentuali e correlazioni tra variabili.

Di seguito riportiamo integralmente il questionario – nostro strumento di rilevazione – in modo da rendere più facilmente comprensibili le successive osservazioni sui risultati della ricerca.



Progetto Linea terza Età – Insieme contro la povertà

Questionario per i consumatori

“La programmazione del bilancio familiare e l’accesso al credito”

Età dell’intervistato: anni

Sesso (M o F):

1. Le risorse a disposizione del bilancio familiare sono, secondo la sua percezione:

- sufficienti, sia per le spese ordinarie (sostentamento) che straordinarie
- insufficienti a coprire le spese straordinarie (spese mediche, conguagli condominiali o delle utenze, lavori o guasti in casa, sostituzione elettrodomestici ecc.)
- insufficienti anche alle spese ordinarie (sostentamento). In questo caso, come finora vi ha fatto fronte?
 - utilizzando il risparmio accumulato in passato
 - ricorrendo a prestiti

2. Ha fatto ricorso recentemente al credito legale (prestiti personali, credito al consumo, cessione del quinto e simili)?

- no
- sì, per un importo complessivo dieuro (sommare tutti i debiti)

3. Lei predispone un “bilancio familiare” nel senso di una programmazione finanziaria delle entrate e delle uscite?

- no
- sì



4. Lei conosce la differenza tra indebitamento e sovraindebitamento della famiglia?

- no
- sì

5. Sa cosa è il credito al consumo e conosce i vari tipi di prodotti finanziari, in particolare la carta revolving?

- no
- sì

6. Lei prima di sottoscrivere un contratto di finanziamento legge tutti i fogli informativi e le clausole contrattuali?

- no
- sì

7. Ha avuto mai delle "sorprese" dopo la sottoscrizione di un contratto di finanziamento?

- no
- sì (specificare sinteticamente)

8. Le è mai successo che un agente o mediatore finanziario le abbia dato informazioni o consigli fuorvianti ai fini della sottoscrizione di un contratto?

- no
- sì



I risultati della ricerca

Trattandosi di questionari somministrati prevalentemente ai consumatori durante gli eventi del progetto o in occasione delle loro spontanee visite agli sportelli, non è stato possibile procedere ad un campionamento probabilistico stratificato, rappresentativo a livello nazionale della popolazione di riferimento, come la teoria statistica suggerisce in simili circostanze. Ciò dipende però dai limiti intrinseci di un'indagine che nasce come parte integrante di una campagna informativa e non come progetto specifico di ricerca, dotato di adeguate risorse umane, temporali e finanziarie. È pertanto da escludere che il sondaggio abbia prodotto risultati generalizzabili in senso statisticamente rigoroso. Per contro è da valorizzare il fatto che gli intervistati fossero comunque incontrati in contesti favorevoli, interessati al tema e consapevolmente in presenza di esperti di un'associazione di rappresentanza e tutela dei consumatori. Elementi, questi, che hanno favorito una compilazione attenta e meditata del questionario, abbattendo decisamente l'errore statistico introdotto da risposte incoerenti o distratte.

Il campione

Al questionario hanno risposto 258 persone, di cui 147 maschi e 110 femmine (uno non indica il sesso), di età variabile tra i 41 e i 90 anni (uno non indica l'età). Le tabelle 1 e 2 ci forniscono un "ritratto" degli intervistati.

Tab. 1 – Distribuzione del campione per genere

Sesso		
	Frequenza	Percentuale valida
Maschio	147	57,20%
Femmina	110	42,80%
Totale	257	100,00%



Tab. 2 – Distribuzione del campione per età

Età		
	Frequenza	Percentuale valida
41-50	6	2,33%
51-60	33	12,84%
61-70	125	48,64%
71-80	65	25,29%
81-90	28	10,89%
Totale	257	100,00%

Domanda 1: la disponibilità di risorse

Come si evince dai risultati presentati dalla tabella 3, meno della metà (il 43,80%) delle persone che hanno risposto al questionario dichiara di avere sufficienti risorse sia per le spese ordinarie che per quelle straordinarie.

Tra i rimanenti, pari al 56,20%, il 36,80% dichiara che le risorse a disposizione del bilancio familiare sono insufficienti a coprire le spese straordinarie (spese mediche, conguagli condominiali o delle utenze, ecc.), mentre per il 19,40% le risorse sono addirittura insufficienti al sostentamento.

Tab. 3 – Risposte alla domanda 1

Le risorse a disposizione del bilancio familiare sono, secondo la sua percezione:		
Risposte	Frequenza	Percentuale valida
Sufficienti, sia per le spese ordinarie (sostentamento) che straordinarie	113	43,80%
Insufficienti a coprire le spese straordinarie (spese mediche, conguagli condominiali o delle utenze, ecc.)	95	36,80%
Insufficienti anche alle spese ordinarie (sostentamento)	50	19,40%
Totale	258	100,00%

Lievi differenze, nelle risposte alla domanda relativa alla disponibilità di risorse, si rilevano tra donne e uomini; risultano leggermente più ottimiste le seconde, che reputano le proprie risorse sufficienti nel 44,55% dei casi, contro il 43,55% degli uomini (tabella 4).



Tuttavia, tra i soggetti che optano per le altre due risposte, le donne sono invece più pessimiste, con una percentuale che reputa le risorse a disposizione del bilancio familiare insufficienti al sostentamento leggermente più alta rispetto agli uomini.

Tab. 4 – Risposte alla domanda 1: ripartizione per genere

Le risorse a disposizione del bilancio familiare sono, secondo la sua percezione:			
Genere	Risposte	Frequenza	Percentuale valida
Maschio	Sufficienti, sia per le spese ordinarie (sostentamento) che straordinarie	64	43,54%
	Insufficienti a coprire le spese straordinarie (spese mediche, conguagli condominiali o delle utenze, ecc.)	55	37,41%
	Insufficienti anche alle spese ordinarie (sostentamento)	28	19,05%
	Totale	147	100,00%
Femmina	Sufficienti, sia per le spese ordinarie (sostentamento) che straordinarie	49	44,55%
	Insufficienti a coprire le spese straordinarie (spese mediche, conguagli condominiali o delle utenze, ecc.)	39	35,45%
	Insufficienti anche alle spese ordinarie (sostentamento)	22	20,00%
	Totale	110	100,00%

Domanda 1b – Utilizzo dei propri risparmi o ricorso al credito

Ben il 45,35% degli intervistati dichiara di dover integrare il proprio bilancio familiare con i propri risparmi o ricorrendo al credito al consumo.

Tra questi, il 74,36% dichiara di aver utilizzato i risparmi accumulati in passato, mentre il restante 25,64% è dovuto ricorrere a prestiti (tabella 5).

Tab. 5 – Risposte alla domanda 1b

In caso di risorse insufficienti anche a coprire le spese ordinarie, come vi ha fatto fronte finora?		
Risposte	Frequenza	Percentuale valida
Utilizzando il risparmio accumulato in passato	87	74,36%
Ricorrendo a prestiti	30	25,64%
Totale	117	100,00%



Anche in questo caso, la frequenza delle risposte è distribuita in modo piuttosto omogeneo nei due generi (tabella 6).

Tab. 6 – Risposte alla domanda 1b: ripartizione per genere

n caso di risorse insufficienti anche a coprire le spese ordinarie, come vi ha fatto fronte finora?			
Genere	Risposte	Frequenza	Percentuale valida
Maschio	Utilizzando il risparmio utilizzato in passato	46	74,19%
	Ricorrendo a prestiti	16	25,81%
	Totale	62	100,00%
Femmina	Utilizzando il risparmio utilizzato in passato	40	74,07%
	Ricorrendo a prestiti	14	25,93%
	Totale	54	100,00%

Domanda 2: il ricorso al credito

Alla domanda diretta “Ha fatto ricorso recentemente al credito legale?” soltanto il 20% risponde affermativamente (tabella 7).

Tab. 7 – Risposte alla domanda 2: ripartizione per genere

Ha fatto ricorso di recente al credito legale (prestiti personali, credito al consumo, cessione del quinto e simili)?		
Risposte	Frequenza	Percentuale valida
No	204	80,00%
Sì	51	20,00%
Totale	255	100,00%

Tra costoro si registra una considerevole variabilità nell’entità del prestito richiesto: da poche centinaia di euro (sono state dichiarate richieste di 700, di 800 e di 970 €) ad un solo caso oltre i 100.000 (per l’esattezza 120.000,00 €), con una media di 17.332,75 €.

I prestiti più frequenti ammontano a 10.000 € (8 casi), a 15.000 € (6 casi), a 5.000 € (5 casi) e a 1.000 € (3 casi).

Nella ripartizione per genere delle risposte fornite a questa domanda, possiamo osservare che la percentuale di donne che ammette di aver fatto ricorso al credito legale è leggermente più alta rispetto a quella degli uomini (tabella 8).



Dal punto di vista dell'entità dei prestiti, la media di quelli richiesti dalle donne è di 16.782,60 mentre è di 17.784,64 la media di quelli richiesti dagli uomini.

Il prestito più richiesto dagli uomini è quello di 10.000 € (5 casi), seguito dai 20.000 € (3 casi).

Le donne optano con maggior frequenza per il prestito di 15.000 € (4 casi), seguito da quello di 10.000 e di 5.000 € (3 casi per ciascuno degli importi).

Tab. 8 – Risposte alla domanda 2: ripartizione per genere

Ha fatto ricorso di recente al credito legale (prestiti personali, credito al consumo, cessione del quinto e simili)?			
Genere	Risposte	Frequenza	Percentuale valida
Maschio	No	116	80,60%
	Sì	28	19,40%
	Totale	144	100,00%
Femmina	No	87	79,10%
	Sì	23	20,90%
	Totale	110	100,00%

Domanda 3: la programmazione del bilancio familiare

Le risposte alla terza domanda hanno una valenza molto particolare, perché sono quelle che da sole permettono di delimitare un preciso spartiacque tra chi si sforza di programmare entrate ed uscite del proprio bilancio familiare e chi invece "naviga a vista", cercando di far quadrare i propri conti di giorno in giorno.

Per evitare che alla fine del mese il proprio saldo sia negativo, e che quindi si sia costretti ad attingere al patrimonio o a contrarre debiti, la strategia suggerita è sempre quella di raccogliere, registrare, facendo ordine nella propria contabilità.

Tenere un registro delle entrate e delle uscite, infatti, richiede certamente impegno e costanza, ma si tratta comunque di un esercizio di disciplina mentale che costringe a mettere ordine nelle proprie abitudini di consumatori prima ancora che nelle proprie finanze. Dai risultati riportati in tabella 9, però, si evince che purtroppo è soltanto il 47,47% degli intervistati ad avere l'abitudine di programmare entrate ed uscite.



Tab. 9 – Risposte alla domanda 3

Lei predispone un "bilancio familiare", nel senso di una Programmazione finanziaria delle entrate e delle uscite?		
Risposte	Frequenza	Percentuale valida
No	135	52,53%
Sì	122	47,47%
Totale	257	100,00%

Dalla ripartizione per genere delle risposte a questo quesito scaturisce però un dato molto interessante. Come si può vedere dai dati riportati in tabella 10, infatti, le donne sono molto più "vocate" alla gestione dell'economia familiare. Se infatti gli uomini che predispongono un bilancio familiare sono appena il 43,84%, le donne che dichiarano di farlo sono più della metà, attestandosi al 51,82% del totale.

Tab. 10 – Risposte alla domanda 3: ripartizione per genere

Lei predispone un "bilancio familiare", nel senso di una programmazione finanziaria delle entrate e delle uscite?			
Genere	Risposte	Frequenza	Percentuale valida
Maschio	No	82	56,16%
	Sì	64	43,84%
	Totale	146	100,00%
Femmina	No	53	48,18%
	Sì	57	51,82%
	Totale	110	100,00%

Domanda 4: differenza tra "indebitamento" e "sovraindebitamento"

Se la prima parte del questionario è rivolta ad indagare le situazioni finanziarie personali degli intervistati, nonché sulla loro attitudine a gestire un bilancio familiare, la seconda punta invece a saggiare la conoscenza del mondo del credito: la terminologia, i prodotti finanziari, la capacità di leggere e comprendere materiale informativo e clausole contrattuali, per evitare di incappare in fraintendimenti – più o meno dovuti a malafede dell'operatore che agisce per conto dell'altra parte contrattuale.

La quarta domanda, in particolare, è centrata sulla differenza dei due concetti di "indebitamento" e di "sovraindebitamento" della famiglia.



Se infatti la condizione dell'indebitamento può rientrare nella normale gestione di un'economia domestica (ci si può ragionevolmente indebitare per l'acquisto di una casa, di un'auto, di un elettrodomestico, ecc.), si cade nella ben più grave condizione del sovraindebitamento quando né i redditi da lavoro, né le rendite, né le somme ottenibili cedendo parte dei propri beni o di quelli di famiglia consentono di far fronte in maniera regolare e strutturale ai propri debiti e alle spese legate alla normale gestione familiare.

Alla domanda: "Lei conosce la differenza tra 'indebitamento' e 'sovraindebitamento' della famiglia?" soltanto il 53,91% risponde affermativamente, mentre il 46,09% ammette di non aver chiara la differenza (tabella 11).

Tab. 11 – Risposte alla domanda 4

Lei conosce la differenza tra "indebitamento" e "sovraindebitamento" della famiglia?		
Risposte	Frequenza	Percentuale valida
No	118	46,09%
Sì	138	53,91%
Totale	256	100%

In questo caso il dato un po' più confortante viene dalla parte maschile degli intervistati, che dimostrano di avere maggior dimestichezza con la questione rispetto alla componente femminile. Come possiamo rilevare dalla tabella 12, infatti, la ripartizione per genere operata sulle risposte fornite a questo quesito dimostra che gli uomini a conoscenza del fenomeno del sovraindebitamento sono il 56,16%, quasi cinque punti percentuali in più rispetto alle donne.

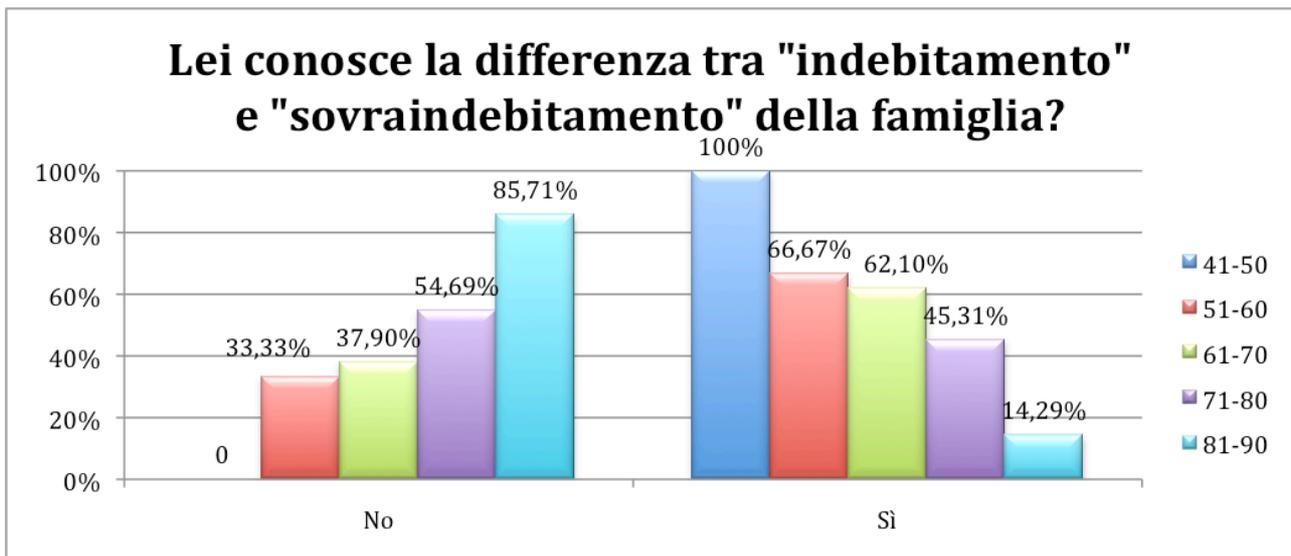
Tab. 12 – Risposte alla domanda 4: ripartizione per genere

Lei conosce la differenza tra "indebitamento" e "sovraindebitamento" della famiglia?			
Genere	Risposte	Frequenza	Percentuale valida
Maschio	No	64	43,84%
	Sì	82	56,16%
	Totale	146	100,00%
Femmina	No	53	48,62%
	Sì	56	51,38%
	Totale	109	100,00%



Se poi incrociamo le risposte alla domanda in questione con la variabile età, vediamo come all'aumentare dell'età anagrafica diminuisce la percentuale di persone che conoscono la differenza tra indebitamento e sovraindebitamento (grafico 1).

Graf. 1 – Risposte alla domanda 4: ripartizione per fasce d'età



Nello specifico mentre il 100% delle persone che hanno tra i 41 e i 50 anni dichiara di conoscere questa differenza, solo il 14,29% delle persone che hanno tra gli 81 e i 90 anni risponde affermativamente.

Per quanto riguarda le restanti categorie di età, i soggetti tra i 51 e i 60 anni dichiarano di conoscere la differenza tra "indebitamento" e "sovraindebitamento" nel 66,67% dei casi, mentre la percentuale di risposte affermative si abbassa al 62,10% per le persone di età compresa tra i 62 e i 70 anni, e al 45,31% nel caso di persone di età compresa tra i 71 e gli 80 anni.

Qualche ulteriore riflessione sulle risposte alla domanda 4

L'analisi delle risposte al precedente quesito ci fornisce un'informazione che offre lo spunto per alcune importanti riflessioni. Sebbene quello del sovraindebitamento in Italia non sia ancora un problema sociale generalizzato,



alcune aree e classi sociali già ne soffrono. Proprio per questo non si deve semplicisticamente interpretare l'alta percentuale di risposte negative come una mera lacuna linguistica di un cospicuo numero di intervistati. Bisogna invece riflettere sul fatto che probabilmente nel nostro Paese il livello di percezione del fenomeno del sovraindebitamento – come conseguenza di una generale sottostima dello stesso – è molto basso, e che chi dichiara di non conoscere il significato del termine sicuramente non ha coscienza del fenomeno.

Del resto l'analisi sociale ha rilevato assai di frequente come si possa verificare una distanza temporale tra il cambiamento strutturale di una condizione finanziaria e la sua comprensione da parte delle categorie coinvolte.

Questa sorta di "slittamento percettivo" spesso però si combina con un ritardo nell'adeguamento dei comportamenti economici all'avvenuto mutamento dell'assetto finanziario familiare, con un conseguente inasprimento della situazione di difficoltà.

È pur vero che una simile tendenza è più diffusa tra soggetti con reddito variabile, derivato da attività di lavoro autonomo, più facilmente portati a sottostimare l'entità e la durata di un periodo di crisi ritenendo la prospettiva di ricavi più ampi e crescenti dalla propria attività; le persone con reddito fisso, da lavoro dipendente o da pensione, sono generalmente più inclini alla prudenza.

Tuttavia la gravità della crisi in atto e i repentini mutamenti da essa indotti nelle situazioni finanziarie delle famiglie devono indurre a leggere questi dati con estrema attenzione e a tenerli nella dovuta considerazione.

Domanda 5: credito al consumo e prodotti finanziari

La domanda successiva mira a conoscere il grado di conoscenza della nozione di "credito al consumo" e dei diversi tipi di prodotti finanziari, con particolare riferimento alle carte revolving, da parte del target intervistato.



In questo caso la percentuale di risposte affermative è ancora più bassa rispetto a quella del quesito precedente. Del resto va anche considerato che gli anziani non sono certo incentivati a rivolgersi a banche o società finanziarie per ottenere credito: spesso, infatti, a questi soggetti – oltre alle consuete garanzie reali o pecuniarie – vengono richiesti certificati medici e stipule di assicurazioni sulla vita, senza che peraltro all’assolvimento di tali adempimenti sia garantito l’accesso al credito richiesto.

Tornando all’analisi delle frequenze, soltanto il 37,80% degli intervistati dichiara di sapere cosa sia il credito al consumo e di conoscere i vari tipi di prodotti finanziari (tabella 13).

Tab. 13 – Risposte alla domanda 5

Sa cos'è il credito al consumo e conosce i vari tipi di prodotti finanziari, in particolare la carta revolving?		
Risposte	Frequenza	Percentuale valida
No	158	62,20%
Sì	96	37,80%
Totale	254	100,00%

Quando si vanno ad esaminare le risposte separandole per genere (tabella 14), gli uomini – con un 40% di “sì” – risultano più informati delle donne (35,19%).

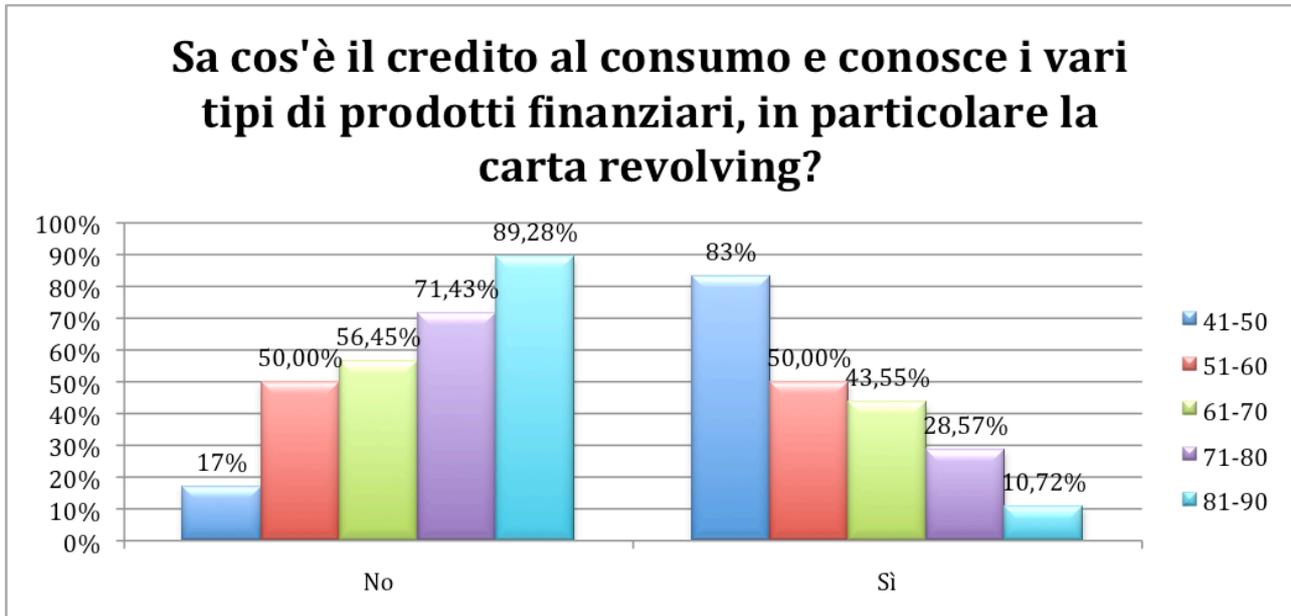
Tab. 14 – Risposte alla domanda 5: ripartizione per genere

Sa cos'è il credito al consumo e conosce i vari tipi di prodotti finanziari, in particolare la carta revolving?			
Genere	Risposte	Frequenza	Percentuale valida
Maschio	No	87	60,00%
	Sì	58	40,00%
	Totale	145	100,00%
Femmina	No	70	64,81%
	Sì	38	35,19%
	Totale	108	100,00%

Ripartendo le risposte per classi di età, si osserva più o meno lo stesso andamento riscontrato nel caso del quesito precedente, con una percentuale di risposte affermative che decresce con il crescere dell’età anagrafica degli intervistati (grafico 2).



Graf. 2 – Risposte alla domanda 5: ripartizione per fasce d'età



Nel dettaglio, soltanto il 10,72% delle persone tra gli 81 e i 90 anni dichiara di sapere cosa sia il credito al consumo.

La percentuale di risposte affermative è molto bassa anche nella fascia d'età tra i 71 e gli 80 anni (28,57%), ma sale significativamente col diminuire dell'età, per attestarsi al 50% tra i 51 e i 60 anni e all'83% tra i 41 e i 50.

Domanda 6: lettura dei fogli informativi e delle clausole contrattuali

Sebbene sia indubbio ed universalmente noto che prima di firmare qualsivoglia impegno scritto è necessario esaminarne attentamente il contenuto, come si evince da quanto riportato in tabella 15 la percentuale di intervistati che dichiara di leggere materiale informativo e clausole prima di sottoscrivere un contratto di finanziamento è piuttosto bassa (57,31%).

Tab. 15 – Risposte alla domanda 6

Prima di sottoscrivere un contratto di finanziamento, legge tutti i fogli informativi e le clausole contrattuali?		
Risposte	Frequenza	Percentuale valida
No	108	42,69%
Sì	145	57,31%
Totale	253	100,00%



Nella comparazione tra generi, risultano più diligenti gli uomini – anche se di poco più di un punto e mezzo percentuale – che dichiarano di leggere le clausole del contratto e tutti i fogli informativi nel 58,04% dei casi, contro il 56,88% delle donne (tabella16).

Tab. 16 – Risposte alla domanda 6: ripartizione per genere

Prima di sottoscrivere un contratto di finanziamento, legge tutti i fogli informativi e le clausole contrattuali?			
Genere	Risposte	Frequenza	Percentuale valida
Maschio	No	60	41,96%
	Sì	83	58,04%
	Totale	143	100,00%
Femmina	No	47	43,12%
	Sì	62	56,88%
	Totale	109	100,00%

Domanda 7: "sorprese" dopo la sottoscrizione del contratto

Alla domanda "Ha avuto mai delle "sorprese" dopo la sottoscrizione di una domanda di finanziamento?", tuttavia, la percentuale di risposte affermative è piuttosto contenuta (vedi tabella 17), se si compara il dato con quello emergente dalle risposte al precedente quesito.

Tab. 17 – Risposte alla domanda 7

Ha avuto mai delle "sorprese" dopo la sottoscrizione di un contratto di finanziamento?		
Risposte	Frequenza	Percentuale valida
No	214	85,60%
Sì	36	14,40%
Totale	250	100,00%

Dalla ripartizione per genere delle risposte, che proponiamo nella tabella 18, risulta che la percentuale di donne che lamentano "sorprese" nei contratti di finanziamento è di circa due punti più alta rispetto a quella degli uomini (15,60% contro 13,57%).



Tab. 18 – Risposte alla domanda 7: ripartizione per genere

Ha avuto mai delle "sorprese" dopo la sottoscrizione di un contratto di finanziamento?			
Genere	Risposte	Frequenza	Percentuale valida
Maschio	No	121	86,43%
	Sì	19	13,57%
	Totale	140	100,00%
Femmina	No	92	84,40%
	Sì	17	15,60%
	Totale	109	100,00%

La tabella 19 evidenzia una correlazione significativa tra le risposte fornite dagli intervistati alle due domande precedenti.

Risulta infatti che la percentuale di quanti dichiarano di aver avuto sorprese dopo la sottoscrizione di un contratto è più alta di oltre 13 punti tra i soggetti che hanno ammesso di non leggere tutti i documenti informativi e tutte le clausole.

Tab. 19 – Risposte alla domanda 7: correlazione con le risposte alla domanda 6

		Ha avuto mai delle "sorprese" dopo la sottoscrizione di un contratto di finanziamento?		
		Risposte	Frequenza	Percentuale valida
Prima di sottoscrivere un contratto di finanziamento, legge tutti i fogli informativi e le clausole contrattuali?	No	No	83	78,30%
		Sì	23	21,70%
		Totale	106	100,00%
	Sì	No	131	91,61%
		Sì	12	8,39%
		Totale	143	100,00%

Nel dettaglio, chi ha risposto "no" alla domanda 6 ("Prima di sottoscrivere un contratto di finanziamento, legge tutti i fogli informativi e le clausole contrattuali?") ha avuto sorprese sgradevoli nel 21,70% dei casi, mentre chi ha risposto "sì" – dichiarando dunque di essersi adeguatamente informato – scopre condizioni a proprio svantaggio non rilevate prima della stipula "soltanto" nell'8,39% dei casi. Una percentuale senz'altro ancora troppo elevata, ma sicuramente più accettabile.



Domanda 8: consigli o informazioni fuorvianti

Piuttosto allarmante il dato che emerge dalla frequenza delle risposte affermative all'ultimo quesito del questionario. Quasi un intervistato su tre, infatti, ritiene di essere stato vittima di raggiri da parte di mediatori finanziari. Alla domanda diretta se sia mai successo di ricevere informazioni o consigli fuorvianti da parte di un agente o di un mediatore finanziario allo scopo di essere indotti a firmare un contratto, risponde "sì" il 31,47% degli intervistati (tabella 20).

Tab. 20 – Risposte alla domanda 8

Le è mai successo che un agente o mediatore finanziario le abbia dato informazioni o consigli fuorvianti ai fini della sottoscrizione di un contratto?		
Risposte	Frequenza	Percentuale valida
No	172	68,53%
Sì	79	31,47%
Totale	251	100,00%

La tabella 21 precisa poi che la frequenza di donne che si sono sentite raggirate da un agente è più alta di due punti percentuali rispetto a quella degli uomini. Le donne rispondono infatti affermativamente nel 32,73% e gli uomini nel 30,71% dei casi.

Tab. 21 – Risposte alla domanda 8: ripartizione per genere

Le è mai successo che un agente o mediatore finanziario le abbia dato informazioni o consigli fuorvianti ai fini della sottoscrizione di un contratto?			
Genere	Risposte	Frequenza	Percentuale valida
Maschio	No	97	69,29%
	Sì	43	30,71%
	Totale	140	100,00%
Femmina	No	74	67,27%
	Sì	36	32,73%
	Totale	110	100,00%



Conclusioni

L'indagine, come abbiamo visto nel dettaglio nell'analisi delle risposte ai vari quesiti, ha evidenziato una diffusa situazione di incertezza economica tra la popolazione anziana, che vive spesso in condizioni di marginalità e di disagio.

Più della metà degli intervistati denuncia di non avere risorse sufficienti a far fronte a tutte le proprie necessità, uno su tre dichiara di aver dovuto attingere ai propri risparmi, uno su dieci ha dovuto chiedere un prestito.

Denotata anche un'insufficiente attitudine alla gestione del bilancio familiare, considerando che meno della metà degli intervistati dichiara di programmare le proprie entrate ed uscite, affidandosi piuttosto ad una generalizzata prudenza ed alla parsimonia nelle spese quotidiane.

Lo studio, tuttavia, non si limita ad indagare le situazioni finanziarie personali degli intervistati, e la loro capacità di gestione dei propri bilanci, occupandosi anche degli aspetti relativi alla conoscenza dei fenomeni dell'indebitamento e del sovraindebitamento, nonché del mondo del credito e delle modalità per accedervi (credito al consumo, prodotti finanziari, capacità di leggere e comprendere materiale informativo e clausole contrattuali, interazioni con agenti e promotori).

Sotto questi aspetti l'indagine mette in luce una conoscenza del fenomeno del sovraindebitamento preoccupantemente scarsa, così come genericamente scarsa risulta la capacità degli intervistati di interagire con gli attori del mondo creditizio: soltanto un terzo e poco più degli intervistati dichiara di sapere cosa sia il credito al consumo e di conoscere i vari tipi di strumenti finanziari, e circa due su cinque non leggono attentamente materiale informativo e clausole prima di sottoscrivere un contratto di finanziamento.

Ciò favorisce il verificarsi di quelle "brutte sorprese" che molti dichiarano di aver avuto dopo la stipula di un contratto, lamentando anche con una certa



frequenza di essere stati fuorviati dai consigli e le informazioni di un agente o mediatore finanziario.

Tutte le situazioni qui riassunte suggeriscono, a chi come Adiconsum e Movimento Difesa del Cittadino è da anni impegnato nella prevenzione del sovraindebitamento e nell'educazione sociale sui temi della gestione dell'economia familiare e dell'accesso al credito legale, di progettare ed attuare iniziative mirate.

Sono infatti necessarie ed urgenti campagne che affrontino i temi più critici in modo specifico, parlando con adeguata efficacia comunicativa a precisi gruppi target – nella fattispecie a quello della popolazione anziana – in modo da raggiungere con risultati più soddisfacenti delle campagne generaliste quella che è senza dubbio una delle fasce più deboli e vulnerabili della nostra società.

A tutto questo Adiconsum e Movimento Difesa del Cittadino – anche sulla scorta delle risultanze di questo studio – contribuiranno con ogni possibile sforzo.

