

# Progetto

# «FEELING»

Financial Education and Empowerment to Lower  
Indebtedness is Game-changing



**Co-funded by**  
**the European Union**

Co-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.

# Cos'è Feeling?

E' un progetto europeo di educazione finanziaria e prevenzione del sovraindebitamento, ma anche assistenza gratuita alle persone indebite nel recupero della stabilità finanziaria.

Attraverso percorsi formativi per consulenti e operatori sociali, strumenti pratici e attività di sensibilizzazione, supporta i cittadini nella gestione consapevole del denaro e nel rafforzamento delle competenze finanziarie, aiutandole a uscire da spirali di indebitamento e marginalizzazione, ed evitando il rischio che cadano in usura.

Al centro ci sono le persone: i consumatori , che devono capire costi e trappole dei finanziamenti, le famiglie indebite che necessitano di aiuto disinteressato e gratuito.



**Co-funded by  
the European Union**

Co-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.

# I promotori

Il progetto nasce dalla collaborazione tra due Associazioni dei consumatori nazionali, con esperienza nella tutela dei cittadini e nel sostegno alle famiglie in difficoltà economica.



Feeling è co-finanziato dall'Unione Europea attraverso il Single Market Programme – Consumatori 2024.



**Co-funded by  
the European Union**

Co-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.

# I tre pilastri di Feeling

L'approccio di Feeling si basa su tre pilastri di empowerment duraturi, pensati per affrontare le sfide più rilevanti incontrate dai consumatori in difficoltà finanziaria:

Consulenza  
competente e  
disinteressata  
sul debito

Educazione  
finanziaria per  
tutti

Autodifesa  
contro pratiche  
scorrette e  
truffe



**Co-funded by  
the European Union**

Co-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.

# Consulenza competente e disinteressata sul debito



Formazione gratuita e qualificata, rivolta ad associazioni di consumatori, avvocati e ONG impegnate nel sostegno ai gruppi vulnerabili e nella lotta all'usura:

- agevolmente fruibile sia live in FAD che in streaming differito,
- di livello base e avanzato (giuridico e finanziario),
- pensata per migliorare la rilevazione/assistenza precoce del sovraindebitamento e favorire l'integrazione con altri servizi di assistenza sociale.



**Co-funded by  
the European Union**

Co-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.

# Educazione finanziaria per tutti

Sviluppo di un programma completo di educazione finanziaria che fornisce strumenti semplici e accessibili per:

- gestire con responsabilità il bilancio familiare;
- accedere al credito conoscendo costi e rischi;
- affrontare con competenza le problematiche legate al debito, alle morosità e ai procedimenti esecutivi.
- Evitare le trappole delle agenzie debiti e dei prestiti di consolidamento



**Co-funded by  
the European Union**

Co-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.

# Autodifesa contro pratiche scorrette e truffe

Le persone sovraindebitate subiscono pressioni dai creditori e proposte di soluzione miracolosa da operatori senza scrupoli delle agenzie debiti. Rafforzare la capacità dei consumatori di proteggersi dai costi e rischi legati ai servizi di assistenza debitoria privati e a scopo di lucro è essenziale.

- Conduzione di un'indagine approfondita sulle pratiche scorrette nella consulenza al debito;
- Campagna di sensibilizzazione per insegnare a riconoscere truffe e abusi;
- Sportelli di assistenza e consulenza gratuita, indipendente, competente.



**Co-funded by  
the European Union**

Co-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.

# Inclusione e tutela dei soggetti più fragili

Feeling dedica particolare attenzione ai gruppi vulnerabili più esposti al rischio di sovraindebitamento: donne, anziani, migranti, giovani, persone con scarsa scolarizzazione o competenze digitali.



**Co-funded by  
the European Union**

Co-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.

# Obiettivi

L'iniziativa si propone di analizzare, prevenire e affrontare il fenomeno del sovraindebitamento con un approccio multidisciplinare

Migliorare le competenze di gestione finanziaria dei cittadini

Promuovere inclusione ed empowerment economico

Approfondire il fenomeno nei suoi aspetti normativi, procedurali, socio-economici e psicologici

Promuovere una cultura di consapevolezza finanziaria e prevenzione dei rischi

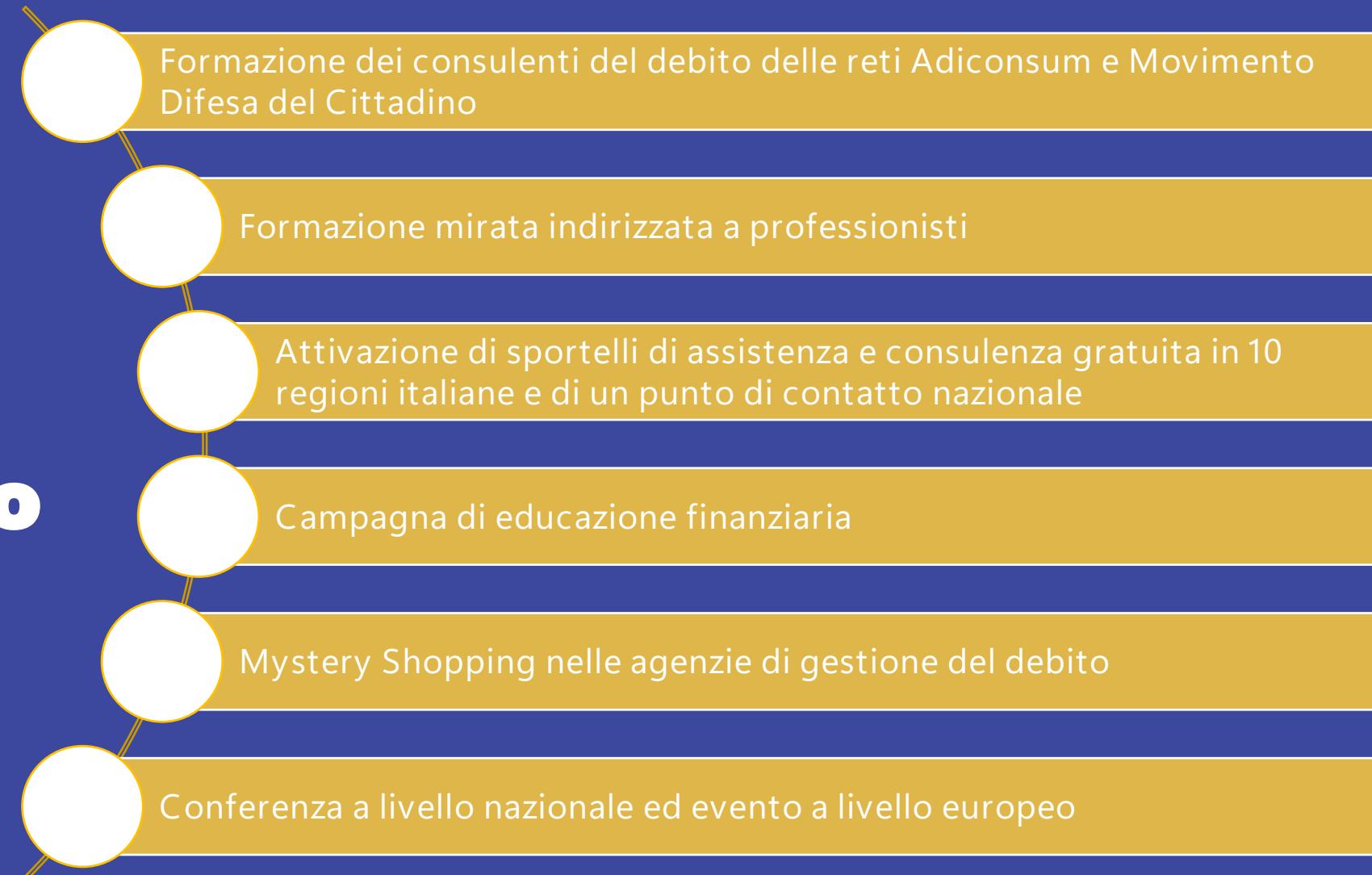
Scambiare e diffondere buone prassi a livello nazionale ed europeo



**Co-funded by  
the European Union**

Co-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.

# Le attività del progetto



**Co-funded by  
the European Union**

Co-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.

Formazione dei consulenti del debito delle reti Adiconsum e Movimento Difesa del Cittadino

Creazione di un network di operatori qualificati, in grado di:

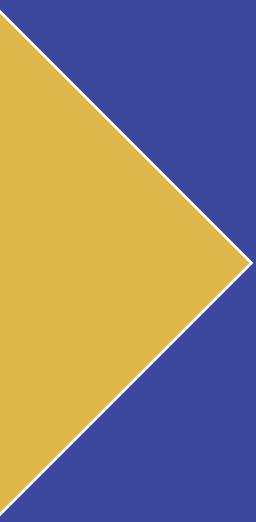
- assistere le famiglie in difficoltà orientandole nella gestione di morosità e azioni esecutive dei creditori;
- offrire soluzioni personalizzate;
- favorire un approccio integrato con i servizi di supporto sociale, in collaborazione con altre ONG.



**Co-funded by  
the European Union**

Co-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.

Formazione specialistica indirizzata a:



- professionisti dell'area giudiziale (avvocati, magistrati, commercialisti) per migliorare la gestione delle impasse e criticità ricorrenti nelle procedure di risoluzione delle crisi da sovraindebitamento;
- personale dei desk di credito al consumo nella GDO, per favorire pratiche di concessione più responsabili e prevenire nuove situazioni di sovraindebitamento.



**Co-funded by  
the European Union**

Co-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.

Attivazione di sportelli di assistenza e consulenza gratuita in 10 regioni italiane e di un punto di contatto nazionale



## Gli sportelli offrono:

- supporto personalizzato nella gestione dei debiti e delle situazioni a rischio;
- orientamento e accesso agli strumenti di risoluzione più adeguati;
- informazioni utili per prevenire il sovradebitamento.

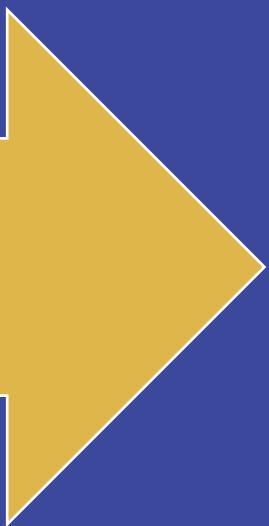
Il punto di contatto svolge attività di assistenza e orientamento in merito alle richieste dei consumatori sui temi del sovradebitamento.



**Co-funded by  
the European Union**

Co-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.

## Campagna di educazione finanziaria



Rivolta a tutti i cittadini, con un focus specifico su gruppi target più esposti al rischio di sovraindebitamento.

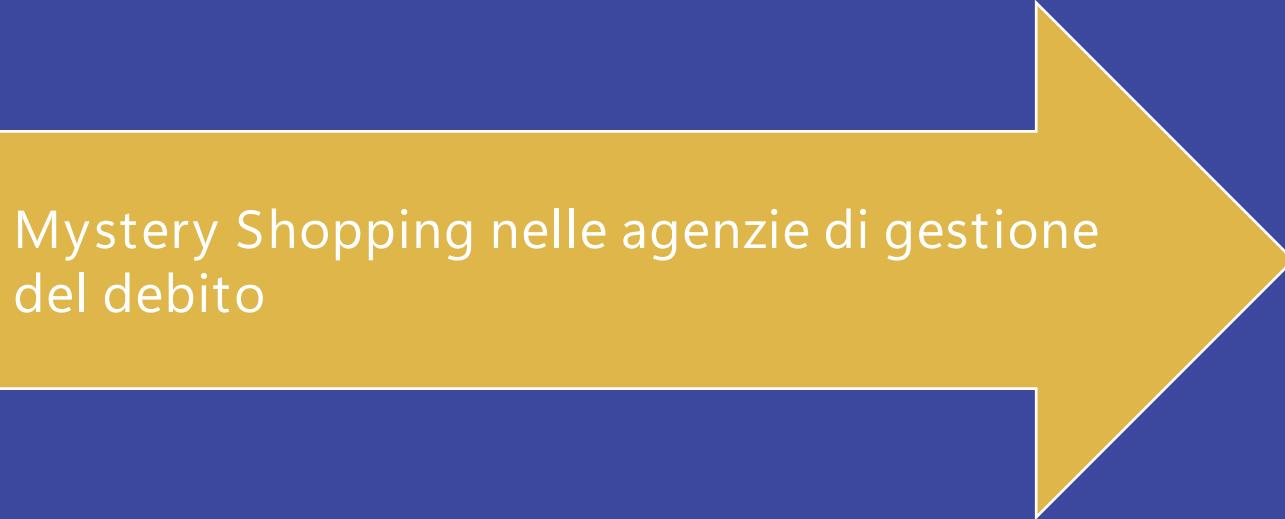
Condivisione di strumenti semplici e pratici per:

- gestire meglio il bilancio familiare;
- prendere decisioni economiche più consapevoli;
- prevenire situazioni di crisi finanziaria.



**Co-funded by  
the European Union**

Co-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.



Mystery Shopping nelle agenzie di gestione  
del debito

Volta a:

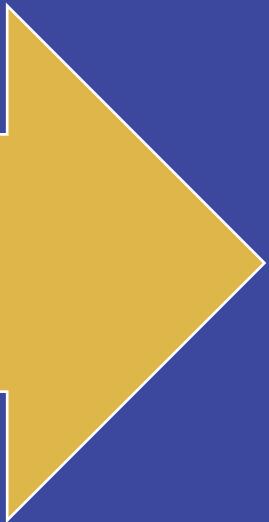
- identificare pratiche commerciali scorrette;
- monitorare la trasparenza dei servizi;
- raccogliere dati e diffondere alert per migliorare la protezione dei consumatori.



**Co-funded by  
the European Union**

Co-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.

Conferenza a livello nazionale ed  
evento a livello europeo



Organizzato per:

- presentare i risultati raggiunti dal progetto;
- condividere le buone prassi a livello nazionale ed Europeo;
- favorire il dialogo tra istituzioni, stakeholder, operatori e cittadini.



**Co-funded by  
the European Union**

Co-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.

# Come collaborare con «Feeling»

- Mettendo a disposizione competenze ed esperienza per la realizzazione di materiali informativi e moduli formativi con particolare riguardo ai gruppi vulnerabili;
- Condividendo buone prassi per la promozione dell'educazione finanziaria e la prevenzione del sovraindebitamento;
- Supportando la campagna di comunicazione e diffusione dei risultati e i servizi gratuiti di assistenza attraverso le proprie reti e i propri canali;
- Sostenendo la creazione di sinergie per ampliare l'impatto delle azioni e favorire la replicabilità delle iniziative;
- Partecipando alla conferenza finale del progetto, anche come relatori, per condividere esperienze e prospettive.



**Co-funded by  
the European Union**

Co-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.



Per ulteriori informazioni inviare  
una e-mail a [progetti@adiconsum.it](mailto:progetti@adiconsum.it)



**Co-funded by  
the European Union**

Co-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.



**Co-funded by  
the European Union**



**ADICONSUM**

Associazione Difesa Consumatori APS

dal 1987



Co-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.