

**Rete Europea di Microfinanza (EMN) e Microfinance Centre (MFC)  
Indagine 2016 - 2017**

I dati forniti saranno utilizzati da EMN e MFC esclusivamente per finalità di ricerca e attività di advocacy. EMN & MFC, facendo ciò, non divulgheranno le informazioni relative ai singoli partecipanti all'indagine. **Saranno pubblicati esclusivamente dati aggregati.**

Ove possibile, le informazioni e i dati si devono riferire all'attività di microcredito dell'istituzione (crediti fino a 25.000 Euro). Questa precisazione è particolarmente rilevante per istituzioni per cui l'erogazione di microcredito non costituisce la principale attività.

Una volta raccolte tutte le informazioni, il tempo stimato per la compilazione del questionario è di circa **15-20 minuti**. È possibile completare parzialmente il questionario, salvare i dati e accedere di nuovo successivamente per ultimare la compilazione.

Come ausilio alla compilazione online, è disponibile [qui](#) una **versione stampabile del questionario**, che è stato tradotto in **bulgaro, francese, tedesco, ungherese, italiano, polacco, rumeno e spagnolo**. Tali documenti stampabili devono essere usati solo come guida per la raccolta delle informazioni: **siete pregati di compilare esclusivamente il questionario online.**

Per qualsiasi chiarimento vi invitiamo a contattare i responsabili incaricati di svolgere la presente Indagine per conto di EMN e MFC, scrivendo a [damla.diriker@polito.it](mailto:damla.diriker@polito.it).

Vi ringraziamo anticipatamente per il vostro tempo e per l'importante contributo che date allo sviluppo del settore della microfinanza europea.

## I. Caratteristiche dell'istituzione/soggetti erogatori di prodotti e/o servizi microfinanziari

### 1. Contatti

- Denominazione/Ragione sociale
- Sede (città)
- Referente
- Qualifica
- Numero di telefono fisso (con prefisso internazionale)
- Numero di cellulare (con prefisso internazionale)
- Indirizzo e-mail

### 2. In quale anno l'istituzione ha iniziato ad operare nel settore della microfinanza?

Risposta aperta ...

### 3. Che tipo di istituzione rappresenta?

- Banca commerciale
- Banca pubblica
- Istituto finanziario non bancario (\*) (sarete reindirizzati automaticamente a D4)
- Cooperativa / Banca di credito cooperativo (\*\*) (sarete reindirizzati automaticamente a D4)
- ONG (\*\*\*) (Associazione, Fondazione, Istituzione religiosa etc.) (sarete reindirizzati automaticamente a Q4)
- Ente pubblico (sarete reindirizzati automaticamente a D4)
- Altro (specificare) (sarete reindirizzati automaticamente a D4)

**(\*) Istituto finanziario non bancario:** un'istituzione che fornisce servizi simili a quelli di una banca, ma è iscritta in un apposito albo. L'autorizzazione separata può essere dovuta a requisiti patrimoniali inferiori, a limitazioni dell'offerta di servizi finanziari o alla vigilanza esercitata da un diverso organo statale. In alcuni paesi ciò si traduce in una categoria speciale creata per i soggetti erogatori di prodotti e servizi microfinanziari.

**(\*\*) Cooperativa/Banca di credito cooperativo:** un intermediario finanziario con base associativa e senza scopo di lucro. Può offrire una serie di servizi finanziari, ivi inclusi prestiti e raccolta del risparmio, a beneficio dei suoi membri.

**(\*\*\*) ONG:** un'organizzazione registrata come non-profit a fini fiscali o per altre disposizioni statutarie. I servizi finanziari offerti sono solitamente più limitati (le ONG di norma non svolgono l'attività di raccolta del risparmio).

### 4. L'attività di erogazione microcrediti della vostra organizzazione è in qualche modo vigilata, attraverso un ente di vigilanza bancaria ufficiale o altro tipo di autorità di vigilanza per servizi finanziari?

- Sì
- No

### 5. Quanti addetti (stipendiati) avevate (equivalenti a tempo pieno) al 31 dicembre?

(Indicare numeri interi con al massimo un decimale, separati da un punto – per esempio, 2.5 invece di 2,5)

**Equivalente a tempo pieno (ETP):** rapporto fra le ore complessive remunerate di un determinato periodo (settimana o mese) e il numero di ore totali di lavoro dello stesso periodo. Per esempio: avete 3 dipendenti che lavorano 50 ore, 40 ore e 10 ore a settimana rispettivamente, per un totale di 100 ore. Nell'ipotesi che un dipendente a tempo pieno lavori 40 ore a settimana, l'equivalente a tempo pieno si ottiene dividendo 100 per 40, ovvero 2.5 ETP.

- Totale 2017
- Totale 2016
- Donne 2017
- Donne 2016

**6. Si prega di inserire qui di seguito la vostra missione sociale riportando la vostra dichiarazione di intenti ufficiale.**

*Risposta aperta ...*

**7. Qual è l'obiettivo principale della vostra attività? Si prega di indicare solo una risposta.**

- Migliorare l'accesso ai servizi finanziari (inclusione finanziaria)
- Riduzione della povertà
- Creazione di posti di lavoro
- Sviluppo di start-up
- Sviluppo di attività esistenti
- Opportunità per i giovani
- Uguaglianza di genere e empowerment femminile
- Interventi di ristrutturazione edilizia
- Altro (specificare)

**8. Quali sono i prodotti e servizi finanziari offerti?**

*(possibile risposta multipla)*

- Microcredito a scopo imprenditoriale ( $\leq 25.000\text{€}$ )
- Credito all'impresa (crediti  $>25.000\text{€}$  a microimprese e PMI)
- Microcredito a scopo personale (non imprenditoriale)
- Leasing
- Factoring
- Mutui
- Prodotti di risparmio
- Conti correnti/circolari
- Prodotti assicurativi
- Servizi di trasferimento di denaro
- Servizi di mobile banking
- Altro (specificare)

**9. Quali sono i servizi non finanziari offerti?**

*(possibile risposta multipla)*

- Servizi di supporto al cliente (\*)
- Servizi di supporto all'imprenditorialità (\*\*)
- Servizi di supporto all'impresa (\*\*\*)
- Nessun servizio (sarete reindirizzati automaticamente a D16)

(\*) I **servizi di supporto al cliente** sono servizi di sostegno che si rivolgono a persone senza o con una capacità di gestione finanziaria molto limitata. Tali servizi mirano a prevenire le situazioni pregiudizievoli (ad esempio, l'indebitamento) e sono concepiti per un gruppo obiettivo che non dispone ancora di tutte le competenze necessarie per gestire un prodotto di credito.

(\*\*) I **servizi di supporto all'imprenditorialità** includono i servizi che si concentrano sullo sviluppo di competenze imprenditoriali e del know-how individuale. Contribuiscono ad accrescere la consapevolezza di ciò che significa imprenditorialità come scelta cosciente di carriera ed inoltre offrono una formazione di gestione aziendale di base.

(\*\*\*) I **servizi di supporto all'impresa** si rivolgono alle micro- e piccole imprese già esistenti per migliorare le loro attività, con servizi che spaziano dalla consulenza aziendale alla formazione tecnica e alla creazione di collegamenti tra imprenditori e mercati

**10. Qual è il numero totale dei beneficiari dei vostri servizi non finanziari nel corso dell'anno?**

*(Indicare numeri interi, senza virgole o decimali per separare le migliaia)*

Clients attivi: persone fisiche o giuridiche con un credito residuo da rimborsare o che sono i principali responsabili del rimborso di una qualsiasi porzione del portafoglio attivo lordo. Le persone fisiche o giuridiche aventi crediti multipli presso un soggetto erogatore di microcredito devono essere considerati come un singolo cliente.

- Beneficiari nel 2017 che erano simultaneamente client attivi
- Beneficiari nel 2017 che **non** erano simultaneamente client attivi
- Beneficiari nel 2016 che erano simultaneamente client attivi
- Beneficiari nel 2016 che **non** erano simultaneamente client attivi

**11. I vostri clienti pagano (in tutto o in parte) per i servizi non finanziari da voi offerti?**

- Sì
- No

**12. Come sono erogati i servizi non finanziari?**

*(possibile risposta multipla)*

- Supporto individuale presenziale (coaching, consulenza, mentoring)
- Supporto di gruppo presenziale (gruppi di lavoro, seminari)
- Apprendimento autonomo online (ad es. eLearning)
- Gruppi di supporto online (webinar)
- Altro (specificare)

**13. Chi è incaricato della parte principale dei servizi non finanziari offerti con una modalità presenziale?**

- Addetti al credito
- Altri addetti (formatori, altro personale amministrativo) o collaboratori (volontari, consulenti)
- Altra istituzione (partecipata o fornitore esterno)

**14. Qual è, in percentuale, il peso approssimativo delle attività di microcredito (prestiti fino a 25.000 Euro)?**

- ≤ 5%
- 6 – 25%
- 26 – 50%
- 51 – 75%
- 76 – 100%
- NA

**15. Quali soluzioni digitali possono essere usate dai vostri clienti per interagire con la vostra istituzione?**

*(possibile risposta multipla)*

- Richiesta di prestito online
- Caricamento dei documenti a corredo della richiesta di prestito
- Contratto digitale
- Monitoraggio del prestito (\*) nell'area clienti personale sul sito del soggetto erogatore di prodotti e/o servizi microfinanziari
- Rimborso rate sul sito web
- Nessuna
- Altro (specificare)

(\*) Il monitoraggio del prestito può includere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il monitoraggio delle somme ancora dovute, piani di ammortamento e simili.

**16. Con quali modalità (digitali) i clienti possono interagire con la vostra istituzione?**

*(possibile risposta multipla)*

- Area clienti personale sul sito del soggetto erogatore di prodotti e/o servizi microfinanziari
- App su cellulare
- Nessuna
- Altro (specificare)

## II. Portafoglio crediti

**Le cifre indicate devono riferirsi ad attività di microcredito (prestiti fino a EUR 25.000)**

I dati devono essere espressi con un numero intero. Si prega di non utilizzare virgole o punti per separare le migliaia (es. 2000 invece di 2,000 o 2.000), a meno che non sia diversamente specificato.

**Se la vostra istituzione non offre il prodotto specifico indicato, inserire "0".**

*Periodo in esame: da gennaio a dicembre*

**17. Qual è la valuta di riferimento utilizzata per la compilazione delle domande seguenti?**

Risposta aperta...

**18. Quanti erano i clienti attivi al 31 dicembre?**

Clienti attivi: persone fisiche o giuridiche con un credito residuo da rimborsare o che sono i principali responsabili del rimborso di una qualsiasi porzione del portafoglio attivo lordo. Le persone fisiche o giuridiche aventi crediti multipli presso un soggetto erogatore di microcredito devono essere considerati come un singolo cliente.

- Microcredito a scopo imprenditoriale 2017**
- Microcredito a scopo imprenditoriale 2016**
- Microcredito a scopo personale 2017**
- Microcredito a scopo personale 2016**

**19. Qual era la percentuale delle donne clienti attive al 31 dicembre?**

*(Indicare la %. I dati devono essere indicati in cifre con al massimo un decimale separato da un punto – es. 2.5 invece di 2,5 – senza il simbolo percentuale – es. 2.5 significa 2.5%)*

- Microcredito a scopo imprenditoriale 2017**
- Microcredito a scopo imprenditoriale 2016**
- Microcredito a scopo personale 2017**
- Microcredito a scopo personale 2016**

**20. A quanto ammontava il valore del portafoglio attivo lordo al 31 dicembre?**

Portafoglio attivo lordo: saldo capitale da rimborsare di tutti i crediti in essere, inclusi quelli in bonis, scaduti e ristrutturati. Sono esclusi i crediti passati a perdita e gli interessi maturati.

- Microcredito a scopo imprenditoriale 2017**
- Microcredito a scopo imprenditoriale 2016**
- Microcredito a scopo imprenditoriale 2015**
- Microcredito a scopo personale 2017**
- Microcredito a scopo personale 2016**
- Microcredito a scopo personale 2015**

**21. Qual è stato l'ammontare totale di microcrediti erogati nel 2016 e 2017?**

- Microcredito a scopo imprenditoriale 2017**
- Microcredito a scopo imprenditoriale 2016**
- Microcredito a scopo personale 2017**
- Microcredito a scopo personale 2016**

**22. Quanti microcrediti sono stati erogati nel 2016 e 2017?**

- Microcredito a scopo imprenditoriale 2017**
- Microcredito a scopo imprenditoriale 2016**
- Microcredito a scopo personale 2017**
- Microcredito a scopo personale 2016**

## III. Performance sociale

**Le cifre indicate devono riferirsi ad attività di microcredito (prestiti fino a EUR 25.000)**

Periodo in esame: da gennaio a dicembre

### 23. Quali gruppi di clienti beneficiano delle vostre attività di microcredito?

Si prega di indicare fino a 3 gruppi di clienti verso cui sono orientate le attività di credito,

inserendo il numero di clienti attivi al 31/12/2017 per ciascun gruppo beneficiario di microcrediti.

(I dati devono essere indicati in cifre con al massimo un decimale separato da un punto senza il simbolo percentuale. Le percentuali delle varie categorie possono sovrapporsi, es. un cliente può essere una donna e un'immigrata al tempo stesso)

- Popolazione rurale
- Disoccupati o beneficiari di sussidi
- Donne
- Minoranze etniche (\*)
- Immigrati/rifugiati (\*\*)
- Giovani (18-25 anni)
- Disabili
- Altro (specificare il gruppo obiettivo)
- Altro (indicare il numero di clienti attivi)

(\*) Ai fini della presente indagine, per **minoranze etniche** si intendono individui che non fanno parte del gruppo etnico nazionale predominante. I loro stili di vita e le loro origini possono differire da quelli della maggioranza. Possono provenire da comunità di migranti, di indigeni o di comunità nomadi senza terra.

(\*\*) Ai fini della presente indagine, per **immigrati** si intendono persone nate in un paese diverso da quello di residenza.

### 24. Per il microcredito a scopo imprenditoriale, da quanti anni sono in attività le aziende supportate?

(possibile risposta multipla, si prega di inserire il numero di clienti attivi al 31/12/2017 dei gruppi dei beneficiari di microcredito all'impresa)

- Zero (imprenditori potenziali che si apprestano a fondare la loro impresa)
- Meno di un anno
- Tra uno e tre anni
- Tra tre e cinque anni
- Più di cinque anni

### 25. Che tipo di attività supportate?

(possibile risposta multipla, si prega di inserire il numero di clienti attivi al 31/12/2017 dei gruppi dei beneficiari)

- Imprenditori individuali/lavoratori autonomi
- Microimprese (\*) con un numero massimo di dipendenti pari a cinque
- Microimprese (\*) con un numero di dipendenti compreso tra cinque e nove
- Piccole imprese (\*\*)

(\*) Ai fini della presente indagine, per **microimpresa** si intende un'azienda con un numero di dipendenti inferiore a 10, un fatturato annuo e/o un totale dell'attivo dello Stato Patrimoniale non superiore ai 2 milioni di Euro.

(\*\*) Ai fini della presente indagine, le **Piccole Imprese** sono definite come imprese con un numero di dipendenti compreso tra 10 e 50, un fatturato annuo e/o un totale dell'attivo dello Stato Patrimoniale compreso tra i 2 ed i 10 milioni di Euro.

### 26. Qual è la durata media dei prestiti che erogate (in mesi)?

(I dati devono essere indicati in cifre con al massimo un decimale separato da un punto – es. 2.5 invece di 2,5)

- Durata media **microcredito a scopo imprenditoriale**
- Durata media **microcredito a scopo personale**

### 27. Attualmente qual è la durata minima e massima dei prestiti (in mesi)?

- Durata minima **microcredito a scopo imprenditoriale**
- Durata massima **microcredito a scopo imprenditoriale**
- Durata minima **microcredito a scopo personale**
- Durata massima **microcredito a scopo personale**

**28. Qual è il tasso di interesse annuale medio che applicate (Average Annual Percentage Rate; APR)?**

*(Indicare la %. I dati devono essere indicati in cifre con al massimo un decimale separato da un punto – es. 2.5 invece di 2,5 – senza il simbolo percentuale – es. 2.5 significa 2.5%)*

APR: il tasso di interesse annuo del prestito, espresso in termini percentuali con un numero che rappresenta il costo annuo effettivo dei fondi per la durata di un prestito. Include eventuali commissioni o spese aggiuntive associate alla transazione.

- APR medio **microcredito a scopo imprenditoriale**
- APR medio **microcredito a scopo personale**

## IV. Performance finanziaria

**Le cifre indicate devono riferirsi ad attività di microcredito (prestiti fino a EUR 25.000)**

*Indicare numeri interi senza alcun simbolo di valuta.*

*Si prega di non utilizzare virgole o punti per separare le migliaia (es. 2000 invece di 2,000 o 2.000).*

*Se la vostra istituzione non offre il prodotto specifico indicato, inserire "0".*

*Periodi in esame: da gennaio a dicembre*

**29. A quanto ammontava il saldo del portafoglio microcrediti scaduto da più di 30 giorni al 31 dicembre?**

Saldo del capitale dei crediti scaduti da più di 30 giorni: ammontare di tutti i crediti in essere con una o più rate di quota capitale scadute da più di 30 giorni. Include il saldo totale del capitale relativo a tutte le rate (scadute e future), ma non gli interessi maturati. Non include crediti ristrutturati o riscadenzati.

- Microcredito a scopo imprenditoriale 2017**
- Microcredito a scopo imprenditoriale 2016**
- Microcredito a scopo personale 2017**
- Microcredito a scopo personale 2016**

**30. A quanto ammontavano i crediti passati a perdita per le attività di microcredito al 31 dicembre?**

Ammontare dei crediti passati a perdita: ammontare dei crediti riconosciuti come inesigibili ai fini contabili. Il passaggio a perdita dei crediti è una procedura contabile in virtù della quale il saldo del credito viene rimosso dal portafoglio attivo lordo e dall'accantonamento per perdite per riduzione di valore, ma tale procedura non influenza il portafoglio attivo netto, né l'attivo totale o le voci del capitale proprio.

- Microcredito a scopo imprenditoriale 2017**
- Microcredito a scopo imprenditoriale 2016**
- Microcredito a scopo personale 2017**
- Microcredito a scopo personale 2016**

**31. A quanto ammontavano le spese di accantonamento per perdite su crediti al 31 dicembre?**

Spese di accantonamento per perdite su crediti: porzione del portafoglio attivo lordo per cui si è proceduto ad accantonamento in anticipazione di perdite dovute a mancati rimborsi del credito.

- 2017
- 2016

**32. Qual era il valore dell'attivo totale al 31 dicembre?**

- 2017
- 2016
- 2015

**33. Qual era il valore del patrimonio netto al 31 dicembre?**

- 2017
- 2016
- 2015

**34. Qual era il valore delle passività al 31 dicembre?**

- 2017
- 2016

**35. Qual era il valore dei ricavi finanziari dal portafoglio crediti al 31 dicembre?**

Ricavi finanziari dal portafoglio crediti: ricavi ottenuti da interessi attivi e commissioni (incluse penali e sanzioni per rimborso tardivo) calcolati esclusivamente sul portafoglio lordo. Include interessi incassati in contanti e interessi maturati ma non ancora pagati.

- 2017
- 2016

**36. Qual era il valore degli oneri finanziari al 31 dicembre?**

Oneri finanziari: interessi e commissioni su tutte le passività, inclusi i conti di deposito di clienti dell'istituzione, finanziamenti commerciali e agevolati, prestiti ipotecari e altre passività. Può includere commissioni per l'apertura di linee di credito.

- 2017
- 2016

**37. Qual era il valore dei costi operativi al 31 dicembre?**

**Costi operativi = Spese per il personale + Spese amministrative**

Spese per il personale: salari e stipendi, altri benefici a breve termine, benefici successivi al rapporto di lavoro, benefici per la cessazione del rapporto di lavoro, operazioni con pagamento basato su azioni, altri benefici a lungo termine ed altri benefici a favore dei dipendenti.

Spese amministrative: spese non finanziarie (escluse quelle per il personale) direttamente legate all'erogazione di servizi finanziari o di altri servizi che formano parte integrante della relazione istituzione-clienti nel contesto dei servizi finanziari offerti dall'istituzione. Per esempio, possono essere inclusi ammortamenti, locazioni, spese per utenze e forniture, pubblicità, trasporto, comunicazione, consulenze, emolumenti.

- 2017
- 2016

**38. Qual era il valore dei ricavi operativi della vostra istituzione al 31 dicembre?**

Ricavi operativi: tutti i ricavi e proventi di gestione generati da altri servizi finanziari, come ad esempio commissioni per servizi finanziari non creditizi che non sono considerate ricavi finanziari. Possono includere ricavi e proventi legati all'attività creditizia, come quote di adesione, commissioni su prelevamenti e trasferimenti o altri servizi finanziari quali servizi di pagamento o assicurativi. Possono includere utili e perdite su cambi, ma escludono donazioni e ricavi non generati da attività creditizia e servizi finanziari.

- 2017
- 2016

**39. Qual era il valore del risultato operativo netto post imposte al 31 dicembre?**

**Formula: [Risultato operativo netto - imposte]**

Risultato operativo netto: Ricavi e proventi di gestione totali meno tutte le spese relative alle operazioni riconducibili ai servizi finanziari principali del soggetto erogatore di prodotti e/o servizi microfinanziari, incluso l'ammontare totale di spese operative, oneri finanziari e spese di accantonamento per perdite su crediti.

- 2017
- 2016

## V. Fonti di finanziamento e fabbisogno finanziario

*Indicare numeri interi senza alcun simbolo di valuta.*

*Si prega di non utilizzare virgole o punti per separare le migliaia (es. 2000 invece di 2,000 o 2.000), a meno che non sia diversamente specificato.*

**40. Quali sono state le principali fonti di finanziamento al 31 dicembre?**

*(indicare il valore totale di ciascuna fonte di finanziamento al 31 dicembre)*

- Contributi a fondo perduto
- Capitale di debito (es. prestiti privilegiati)



- Raccolta di risparmio
- Patrimonio netto: capitale
- Patrimonio netto: utili portati a nuovo
- Garanzie (massimo importo default coperto)
- Altro (specificare il tipo di fonte di finanziamento)
- Altro (indicare il valore totale della fonte di finanziamento)

**41. A quanto ammontano i fondi necessari aggiuntivi da ottenere entro dicembre 2019 necessari per il raggiungimento dei vostri obiettivi, in base al vostro piano di finanziamento attuale?**

- Capitale di debito (prestiti)
- Capitale proprio
- Garanzie
- Contributi a fondo perduto/Sussidi
- Altro (specificare il tipo di fonte di finanziamento)
- Altro (indicare il valore totale del fabbisogno finanziario aggiuntivo)

**42. Con riferimento al capitale di debito:**

- Qual è la valuta preferita?
- Qual è la durata preferita (mesi)?
- Qual è il prezzo o l'intervallo di prezzo accettabile (tasso di interesse %)?
- Altre condizioni? (specificare)

**43. Con riferimento a garanzie/prodotti di ripartizione dei rischi:**

- Qual è il tasso massimo preferito?
- Qual è la durata preferita (mesi)?
- Qual è la commissione o l'intervallo commissionale accettabile (in %)?

**44. Quali sono le difficoltà maggiori nell'accesso ai finanziamenti che riscontrate attualmente?**

- Indisponibilità di finanziamenti supplementari per sostenere la crescita
- Prolungamento del finanziamento in scadenza
- Prezzo di finanziamento (indicare la differenza rispetto al prezzo desiderato in punti base)
- Durata del finanziamento (indicare la differenza rispetto alla durata desiderata in mesi)
- Valuta di finanziamento e indisponibilità di strumenti di mitigazione del rischio
- Garanzie richieste o altri vincoli contrattuali (specificare)
- Altro (specificare)

**45. Autorizza EMN-MFC a condividere le risposte fornite in questa sezione (con riferimento solo alle precedenti 4 domande) con potenziali finanziatori?**

*(I dati raccolti in questa pagina possono rivelarsi molto utili per aumentare la visibilità della vostra organizzazione presso potenziali finanziatori e accrescere le vostre opportunità di accesso a fondi)*

- Sì
- NO

Vi ringraziamo per il vostro tempo, per il contributo che date allo sviluppo del settore della microfinanza europea e per aver compilato il questionario di [Social Innovation Teams](#), l'organizzazione incaricata di condurre l'indagine per conto di EMN e MFC.