

Encuesta 2016 - 2017 de la Red Europea de Microfinanzas (REM) y el Microfinance Centre (MFC)

Los datos proporcionados los utilizará la REM y el MFC solo con fines de investigación y apoyo. A este respecto, REM y MFC no divulgarán la información individual de los encuestados. **Solo se publicarán datos agregados.**

Siempre que sea posible, la información y los datos deben hacer referencia a la actividad de microcréditos de la institución (préstamos de hasta 25.000 Euros). Este aspecto resulta especialmente importante para instituciones en las que la provisión de microcréditos no es la principal actividad.

Una vez que reúna toda la información, tardará entre 15 y 20 minutos en rellenar el cuestionario. Tenga en cuenta que puede rellenar partes del cuestionario, guardar los datos y volver más tarde para terminar el resto.

Para ayudarle a completar la Encuesta en línea, se encuentra disponible una **versión del cuestionario para imprimir** también traducida al **búlgaro, francés, alemán, húngaro, italiano, polaco, rumano y español** [aquí](#). Estos documentos imprimibles solo deben utilizarse como guía para recopilar la información, **rellene solo la Encuesta en línea.**

Si necesita cualquier tipo de aclaración, póngase en contacto con el equipo que gestiona la Encuesta en nombre de la REM y el MFC en la dirección damla.diriker@polito.it.

Le agradecemos de antemano por su tiempo y contribución al desarrollo del sector europeo de las microfinanzas.

I. IMF/Características institucionales

1. Datos de contacto

- Nombre de la institución
- Ciudad de la sede principal
- Persona de contacto
- Cargo
- Número de teléfono (incluido el código de país)
- Móvil (incluido el código de país)
- Dirección de correo electrónico

2. ¿En qué año comenzó su institución a operar en el sector de las microfinanzas?

Pregunta abierta ...

3. ¿A qué tipo de institución representa?

- Banco comercial
- Banco estatal
- Institución financiera no bancaria (*) (se le dirigirá automáticamente a la P4)
- Unión de crédito / Cooperativa financiera (**) (se le dirigirá automáticamente a la P4)
- ONG (***) (Asociación, Fundación, Institución religiosa, etc.) (se le dirigirá automáticamente a la P4)
- Organismo gubernamental (se le dirigirá automáticamente a la P4)
- Otro (especificar) (se le dirigirá automáticamente a la P4)

(*) **Institución financiera no bancaria**: una institución que ofrece servicios similares a los de un Banco, pero posee una licencia en una categoría diferente. Esta licencia diferente puede deberse a unos requisitos de capital inferiores, a limitaciones en las ofertas de servicios financieros, o a que es supervisada por una agencia estatal diferente. En algunos países esto corresponde a una categoría especial creada para instituciones de microfinanzas.

(**) **Unión de crédito / Cooperativa financiera**: un intermediario financiero sin ánimo de lucro gestionado por sus miembros. Puede ofrecer una serie de servicios financieros, incluidos concesiones de préstamos y recepción de depósitos, para el beneficio de sus miembros.

(***) **ONG**: una organización registrada como sin ánimo de lucro a efectos fiscales u otra constitución legal. Sus servicios financieros normalmente son más restringidos (habitualmente las ONG no captan depósitos).

4. ¿Está Su organización sometida a algún organismo regulador, ya sea un ente regulador bancario formal o a un ente regulador de otros servicios financieros, por la provisión de micropréstamos?

- Sí
- No

5. ¿Cuántos trabajadores (pagados) empleó (equivalencia a jornada completa) al 31 de diciembre? (los datos deben expresarse en números con un decimal como máximo, p.ej. 2.5 y no 2,5)

Equivalencia a jornada completa (EJC): la relación entre el número de horas pagadas durante un periodo y el número de horas trabajadas en dicho periodo (semana o mes). Por ejemplo: tiene 3 empleados y trabajan 50 horas, 40 horas y 10 horas por semana; lo que hace un total de 100 horas. Asumiendo que un empleado a jornada completa trabaje 40 horas a la semana, el cálculo de la equivalencia a jornada completa es de 100 horas divididas por 40 horas, o 2.5 EJC.

- Total en 2017
- Total en 2016
- Mujeres empleadas en 2017
- Mujeres empleadas en 2016

6. Indique a continuación su misión social tal como se especifica en su declaración de objetivos.

Pregunta abierta ...

7. ¿Cuál es el **objetivo principal** de sus operaciones? **Seleccione solo una respuesta.**

- Aumentar el acceso a los servicios financieros (inclusión financiera)
- Reducción de la pobreza
- Creación de empleo
- Desarrollo de empresas nacientes (start-up)
- Crecimiento de negocios existentes
- Oportunidades para los jóvenes
- Igualdad de género y empoderamiento femenino
- Mejora de la vivienda
- Otro (indíquelo)

8. ¿Qué productos y servicios financieros ofrece?

(marque todas las opciones aplicables)

- Micropréstamos empresariales (<=25 000€)
- Préstamos empresariales (préstamos > €25 000 a microempresas y PYME)
- Micropréstamos personales (no para empresas)
- Leasing
- Factoring (descuento de facturas)
- Hipotecas
- Productos de ahorro
- Cuentas corrientes/de cheques
- Seguro
- Servicios de transferencias monetarias
- Servicios de banca móvil
- Otro (indíquelo)

9. ¿Qué servicios no financieros ofrece?

(marque todas las opciones aplicables)

- Servicios de desarrollo de clientes (*)
- Servicios de desarrollo al emprendimiento (**)
- Servicios de desarrollo empresarial (***)
- No se ofrecen servicios (se le dirigirá automáticamente a la P16)

(*) Los **Servicios de desarrollo de clientes** son servicios de apoyo dirigidos a personas con nivel de competencia en gestión financiera bajo o nulo. Están orientados a evitar situaciones dañinas (p. ej. sobreendeudamiento) y se dirigen a un grupo objetivo que no dispone aún de los niveles de competencia necesarios para gestionar un producto de préstamo.

(**) Los **Servicios de desarrollo al emprendimiento** incluyen los servicios centrados en desarrollar las competencias y conocimientos empresariales de los individuos. Ayudan a crear conciencia de emprendimiento como elección profesional consciente además de ofrecer formación en competencias empresariales básicas.

(***) Los **Servicios de desarrollo empresarial** se dirigen a microempresas y empresas pequeñas existentes con el fin de mejorar sus operaciones, con servicios que van desde el asesoramiento empresarial a la formación en competencias técnicas y la vinculación de los emprendedores a los mercados.

10. ¿Cuál es el número total de receptores de sus servicios no financieros durante el año?

(recuerde que los datos deben expresarse en números enteros sin el símbolo de divisa ni comas o puntos para separar los millares)

Prestatarios activos: persona física o jurídica que actualmente tiene un saldo de préstamo pendiente de pago o que es principalmente responsable de amortizar cualquier parte de una cartera bruta de préstamo. Aquellas personas físicas o jurídicas con múltiples préstamos con un proveedor de microcréditos deben contabilizarse como un único prestatario.

- Receptores en 2017 que también fueron prestatarios activos

- Receptores en 2017 que **no** fueron prestatarios activos
- Receptores en 2016 que también fueron prestatarios activos
- Receptores en 2016 que **no** fueron prestatarios activos

11. ¿Cobra a sus clientes parte (o la totalidad) de los costes de los servicios no financieros que proporciona?

- Sí
- No

12. ¿Cómo se proporcionan los servicios no financieros?

(marque todas las opciones aplicables)

- Asistencia individual en persona (orientación, consultoría, asesoría)
- Apoyo grupal en persona (talleres, seminarios)
- Autoservicio en línea (p. ej. Teleformación)
- Asistencia grupal en línea (ciberseminarios)
- Otro (indíquelo)

13. ¿Quién proporciona la mayor parte de los servicios no financieros que se ofrecen en persona?

- Oficiales de crédito
- Otro personal (formadores, otro personal de administración) o colaboradores (voluntarios, consultores)
- Otra institución (proveedor dependiente o externo)

14. Aproximadamente, ¿qué proporción de su volumen de facturación procede de actividades de micropréstamos (préstamos de hasta €25 000)?

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

15. ¿Qué soluciones digitales pueden usar sus clientes para interactuar con su institución?

(marque todas las opciones aplicables)

- Solicitud de préstamo en línea
- Carga de documentos que acompañan a la solicitud del préstamo
- Contrato digital
- Supervisión del estado del préstamo (*) a través de área para cliente digital en el sitio web de la IMF
- Amortización del préstamo a través del sitio web
- NINGUNA
- Otro (indíquelo)

(*) La supervisión del estado del préstamo puede incluir, aunque no solo, la supervisión de cantidades pendientes, calendarios de amortización y similares.

16. ¿Cuáles son las modalidades (digitales) para que los clientes interactúen con su institución?

(marque todas las opciones aplicables)

- Área de cliente electrónico en el sitio web de la IMF
- Aplicación para móvil
- NINGUNA
- Otro (indíquelo)

II. Cartera de micropréstamos

Las cifras facilitadas se referirán a las actividades de micropréstamos (préstamos de hasta €25 000)

Los datos deben expresarse en forma de número entero. No utilice ni coma ni punto para separar los millares (p. ej. 2000 y no 2,000 o 2.000), a menos que se indique lo contrario.

Si no ofrece el producto de micropréstamo concreto, escriba «0»

Periodo revisado: enero a diciembre

17. ¿En qué divisa rellena las siguientes preguntas?

Pregunta abierta ...

18. ¿Cuál era, al 31 de diciembre, el número de prestatarios activos?

Prestatarios activos: persona física o jurídica que actualmente tiene un saldo de préstamo pendiente de pago o que es principalmente responsable de amortizar cualquier parte de una cartera bruta de préstamo. Aquellas personas físicas o jurídicas con múltiples préstamos con un proveedor de microcréditos deben contabilizarse como un único prestatario.

- Micropréstamos empresariales** de 2017
- Micropréstamos empresariales** de 2016
- Micropréstamos personales** de 2017
- Micropréstamos personales** de 2016

19. ¿Cuál fue el porcentaje de prestatarias activas (mujeres) al 31 de diciembre?

(indique el %. Los datos deben expresarse como un número con un decimal como máximo, p. ej. 2.5 y no 2,5 y sin el símbolo porcentual, es decir 2.5 significa 2.5 %)

- Micropréstamos empresariales** de 2017
- Micropréstamos empresariales** de 2016
- Micropréstamos personales** de 2017
- Micropréstamos personales** de 2016

20. ¿Cuál era, al 31 de diciembre, el valor de la cartera bruta de micropréstamos activos

Cartera bruta de micropréstamo: saldo pendiente del capital de todos los préstamos pendientes de pago, incluidos los préstamos actuales, morosos y reestructurados, pero no los préstamos incobrables o intereses devengados.

- Micropréstamos empresariales** de 2017
- Micropréstamos empresariales** de 2016
- Micropréstamos empresariales** de 2015
- Micropréstamos personales** de 2017
- Micropréstamos personales** de 2016
- Micropréstamos personales** de 2015

21. ¿Cuál fue el valor total de micropréstamos desembolsados en 2016 y 2017?

- Micropréstamos empresariales** de 2017
- Micropréstamos empresariales** de 2016
- Micropréstamos personales** de 2017
- Micropréstamos personales** de 2016

22. ¿Cuál fue el número total de micropréstamos desembolsados en 2016 y 2017?

- Micropréstamos empresariales** de 2017
- Micropréstamos empresariales** de 2016
- Micropréstamos personales** de 2017
- Micropréstamos personales** de 2016

III. Desempeño social

Las cifras facilitadas se referirán a las actividades de micropréstamos (préstamos de hasta €25 000)

Periodo revisado: enero a diciembre

23. En micropréstamos ¿a qué grupos de cliente da servicio?

Indique hasta 3 grupos de cliente en los cuales centra sus actividades de concesión de préstamos y escriba el número de prestatarios activos para cada grupo de clientes atendidos en micropréstamos al 31/12/2017.

(Recuerde que los datos deben expresarse en números enteros, sin símbolos de divisa y sin puntos ni comas para separar los millares, las cantidades de las categorías pueden solaparse, p. ej. un prestatario puede ser una mujer y ser inmigrante)

- Población rural
- Desempleados/receptores de ayuda social
- Mujeres
- Minoría étnicas (*)
- Inmigrantes/refugiados (**)
- Jóvenes (entre 18 y 25 años)
- Discapacitados
- Otro (indique el grupo objetivo)
- Otro (introduzca el número de prestatarios activos)

(*) Para los fines de esta encuesta, **minoría étnica** se refiere a aquellas personas que no son miembros del grupo étnico de la mayoría de los ciudadanos. Su estilo de vida y origen puede ser diferente del de la mayoría. Pueden proceder de comunidades inmigrantes, indígenas o nómadas sin tierra.

(**) Para los fines de esta encuesta, **inmigrantes** se refiere a aquellos individuos que no han nacido en el país de residencia.

24. En lo que se refiere a micropréstamos para empresas, ¿qué antigüedad tienen las empresas a las que apoyan?

(pueden darse varias repuestas, introduzca el número de prestatarios activos de los grupos de clientes atendidos en micropréstamos empresariales al 31/12/2017)

- Cero (emprendedores potenciales en el proceso de crear su empresa)
- Menos de un año de antigüedad
- Entre uno y tres años de antigüedad
- Entre tres y cinco años de antigüedad
- Más de cinco años de antigüedad

25. ¿A qué tipo de empresas atiende?

(pueden darse varias repuestas, introduzca el número de prestatarios activos de cada grupo de clientes atendidos al 31/12/2017)

- Emprendedores individual/autónomo
- Microempresas (*) de hasta cinco empleados
- Microempresas (*) con entre cinco y nueve empleados
- Pequeñas empresas (**)

(*) Para los fines de esta encuesta, una **microempresa** se define como una empresa que emplea a menos de 10 personas y cuyo volumen de facturación anual y/o su balance anual total no supera los 2 millones de Euros.

(**) Para los fines de esta encuesta, una **pequeña empresa** se define como aquella que emplea entre 10 y 50 personas y cuyo volumen de facturación anual y/o su balance anual total se sitúa entre los 2 y los 10 millones de Euros.

26. ¿Cuál es el plazo medio actual para micropréstamos (en meses)?

(los datos deben expresarse como un número con un decimal como máximo, p.ej. 2.5 y no 2,5)

- Plazo medio del **micropréstamo empresarial**
- Plazo medio del **micropréstamo personal**

27. ¿Cuál es el plazo actual mínimo y máximo para micropréstamos (en meses)

- Plazo mínimo del **micropréstamo empresarial**
- Plazo máximo del **micropréstamo empresarial**
- Plazo mínimo del **micropréstamo personal**
- Plazo máximo del **micropréstamo empresarial**

28. ¿Cuál es la tasa de interés anual actual (Tasa anual equivalente promedio - TAE)?

(indique el %. Los datos deben expresarse como un número con un decimal como máximo, p. ej. 2.5 y no 2,5 y sin el símbolo porcentual, es decir 2.5 significa 2.5 %)

TAE: La tasa anual aplicada para préstamos, expresada como un número porcentual simple que representa el coste anual real de los fondos a lo largo del plazo de un préstamo. Incluye cualquier comisión o coste adicional asociado con la transacción

- TAE promedio para **micropréstamo empresarial**
- TAE promedio para **micropréstamo personal**

IV. Desempeño financiero

Las cifras facilitadas se referirán a las actividades de micropréstamos (préstamos de hasta €25 000)

Los datos deben expresarse en forma de número entero sin el símbolo de divisa.

No utilice ni coma ni punto para separar los millares (p. ej. 2000 y no 2,000 o 2.000).

Si no ofrece el producto de micropréstamo concreto, escriba «0»

Periodo revisado: enero a diciembre

29. ¿Cuál fue el valor de la cartera de saldo pendiente de actividades de micropréstamos vencida en más de 30 días al 31 de diciembre?

Cartera de saldo pendiente vencido >30 días: valor de todos los préstamos pendientes que tengan una o más cuotas de principal con demora superior a 30 días. Incluye el saldo principal impagado completo, cuotas pasadas y futuras adeudadas, pero no el interés de demora. No incluye préstamos que hayan sido reestructurados o replanificados.

- Micropréstamos empresariales** de 2017
- Micropréstamos empresariales** de 2016
- Micropréstamos personales** de 2017
- Micropréstamos personales** de 2016

30. ¿Cuál fue el valor de préstamos fallidos en las actividades de micropréstamos al 31 de diciembre?

Valor de préstamos fallidos: valor de los préstamos reconocidos como incobrables a efectos contables. Un préstamo fallido es un procedimiento contable que elimina el saldo pendiente del préstamo de la cartera bruta de préstamo y la reserva para incobrables, pero no afecta a la cartera neta de préstamo, activos totales o cualquier cuenta de capital.

- Micropréstamos empresariales** de 2017
- Micropréstamos empresariales** de 2016
- Micropréstamos personales** de 2017
- Micropréstamos personales** de 2016

31. ¿Cuál fue el valor del gasto de provisión para préstamos incobrables al 31 de diciembre?

Gasto de provisión para préstamo incobrable: parte de la cartera bruta de préstamo que ha sido dotada en anticipación de pérdidas debido a incumplimiento de los pagos.

- 2017
- 2016

32. ¿Cuál fue el valor de los Activos totales al 31 de diciembre?

- 2017
- 2016
- 2015

33. ¿Cuál fue el importe del valor líquido total al 31 de diciembre?

- 2017
- 2016
- 2015

34. ¿Cuál fue el importe del Pasivos totales al 31 de diciembre?

- 2017
- 2016

35. ¿Cuál fue el importe de las Cifras de negocio financiero de la cartera de préstamos al 31 de diciembre?

Cifras de negocio financiero de la cartera de préstamos: ingresos a partir de interés ganado, cuotas y comisiones (incluidas cuotas de retraso y penalizaciones) solo sobre la cartera bruta de préstamo. Incluye el interés pagado en metálico y el interés devengado, pero aún no pagado.

- 2017
- 2016

36. ¿Cuál fue el importe de los Gastos financieros a 31 de diciembre?

Gasto financiero: intereses, cuotas y comisiones incurridas en todos los pasivos, incluidos cuentas de depósito de clientes mantenidas por la IMF, préstamos comerciales y en condiciones favorables, hipotecas y otros pasivos. Puede incluir comisiones por servicios para líneas de crédito.

- 2017
- 2016

37. ¿Cuál fue el importe de los Gastos operativos al 31 de diciembre?

Gasto operativo = gasto en personal + gasto administrativo

Gasto en personal: nóminas y salarios, otras ventajas a corto plazo para el empleado, gastos en prestaciones post-empleo, gasto en prestaciones por rescisión, transacciones con pago basados en acciones, otras prestaciones a largo plazo y otras prestaciones al empleado.

Gasto administrativo: gastos no financieros (excluidos los de personal) directamente relacionados con la provisión de servicios financieros u otros servicios que formen parte integral de una relación de servicios financieros de la IMF con los clientes. Entre los ejemplos pueden indicarse los gastos de depreciación y amortización, alquiler, servicios, suministros, publicidad, transporte, comunicaciones, tasas de consultoría, honorarios de dirección.

- 2017
- 2016

38. ¿Cuál fue el valor de los Ingresos operativos de su institución a 31 de diciembre?

Ingreso operativo: todos los ingresos financieros y otros ingresos operativos generados de otros servicios financieros, tales como tasas y comisiones por servicios financieros no crediticios, no considerados ingresos financieros. Puede incluir ingresos vinculados con intereses, tales como cuotas de membresía, cuotas por tarjetas de cajeros automáticos, tasas por transferencia, u otros servicios financieros, tales como servicios de pago o de seguros. También puede incluir ganancias/pérdidas netas por divisa, pero excluye cualquier donación e ingreso no generado a partir de provisión de préstamos y servicios financieros.

- 2017
- 2016

39. ¿Cuál fue el valor de los resultados operativos netos después de impuestos a 31 de diciembre?

Fórmula: [Resultado operativo neto - Impuestos]

Resultado operativo neto: ingreso operativo total menos todos los gastos relacionados con las operaciones de servicio financiero principales de la IMF, incluidos el gasto operativo total, el gasto financiero y el gasto de provisión para préstamos incobrables.

- 2017
- 2016

V. Fuentes de financiación y necesidades

Los datos deben expresarse en forma de número entero sin el símbolo de divisa.

No utilice ni coma ni punto para separar los millares (p. ej. 2000 y no 2,000 o 2.000), a menos que se indique lo contrario.

40. ¿Cuáles fueron, al 31 de diciembre, sus fuentes de financiación principales?

(indique el valor total de cada fuente de financiación concreta al 31/12/2017)

- Concesiones
- Financiación de deuda (p. ej. préstamos preferentes)
- Depósitos de clientes
- Capital - capital social
- Capital - ganancias retenidas
- Garantías (incumplimiento de pagos volumen máx. cubierto)
- Otra (especifique el tipo de fuente de financiación)
- Otra (introduzca el valor total de la fuente de financiación)

41. ¿Qué financiación adicional necesitaría a finales de 2019 para lograr sus objetivos, de acuerdo con su plan de recaudación de fondos?

- Endeudamiento (deuda)
- Capital
- Garantías
- Concesiones/subsidios
- Otra (indique la fuente de financiación)
- Otra (indique el valor de la financiación adicional necesaria)

42. Para la financiación de la deuda:

- ¿Cuál es la divisa preferida?
- ¿Cuál es el plazo preferido (en meses)?
- ¿Cuál es el precio o rango de precios aceptable (tipo de interés %)?
- ¿Otras condiciones? (indíquelas)

43. Para garantías/productos de distribución del riesgo:

- ¿Cuál es el tipo máximo preferido?
- ¿Cuál es el plazo preferido (en meses)?
- ¿Cuál es la tasa o rango de tasas aceptable (en %)?

44. ¿Cuáles son los principales desafíos a los que se enfrenta a la hora de obtener fondos?

- Falta de disponibilidad de fondos adicionales para apoyar el crecimiento
- Prolongación de fondos por vencer
- Precio de financiación (indique la desviación respecto al precio requerido en BP)
- Plazo de la financiación (indique la desviación respecto al vencimiento requerido en meses)
- Divisa de la financiación e instrumentos de cobertura no disponibles
- Requisitos colaterales u otras obligaciones contractuales (indíquelos)
- Otro (indíquelo)

45. ¿Autoriza a REM-MFC a compartir las respuestas individuales facilitadas en esta página (solo las 4 preguntas anteriores) con posibles entidades de financiamiento?

(Los datos recopilados en esta página pueden resultar muy útiles a la hora de resaltar la visibilidad de su organización ante posibles entidades de financiamiento y aumentar sus oportunidades de financiación).

- SÍ
- NO

Muchas gracias por su tiempo y contribución al desarrollo del sector europeo de las microfinanzas y por rellenar el cuestionario de [Social Innovation Teams](#) - la organización que gestiona la encuesta en nombre de REM y MFC.