

# Questionario

## Best practice exchange on microfinance for migrants in the EU

Il questionario è sviluppato nell'ambito di un progetto promosso e finanziato dal "Fondo Europeo per l'integrazione di cittadini di Paesi terzi", volto ad identificare l'offerta di microfinanza ai migranti ed altri servizi finanziari esistenti nello scenario europeo. Lo scopo della ricerca è l'identificazione di buone pratiche per l'inclusione finanziaria e sociale dei migranti.

Il questionario è diviso in sezioni che ricalcano l'iter di istruttoria per la concessione dei prestiti ed include alcune altre informazioni chiave legate alla vostra offerta. In ottemperanza agli obiettivi di progetto, verrà posta particolare attenzione verso l'offerta rivolta (anche indirettamente) ai migranti.

L'accezione di "migranti" utilizzata nel corso del questionario si riferisce ai soggetti provenienti da Paesi extra-UE. Qualche eccezione è ammessa (es. persone provenienti dalla Romania, Bulgaria, Polonia) purchè con una bassa incidenza.

L'accezione di "richiedente" indica il soggetto richiedente il finanziamento.

L'accezione "MFIs" (Microfinance institutions) si riferisce invece a fondazioni, NGO, società specializzate in microcredito e tutte le istituzioni che offrono servizi di microcredito riconosciute sotto una determinata forma giuridica e con una mission specifica.

Oltre alle MFIs il questionario si rivolge a banche ed altre iniziative/programmi che offrono servizi di microfinanza.

Quando non è possibile fornire un dato numerico preciso, si prega di fornire una stima.

E' possibile, se necessario, programmare un appuntamento telefonico per la compilazione assistita del questionario, scrivendo all'indirizzo e-mail: [rosangela.bee@microfinanza.it](mailto:rosangela.bee@microfinanza.it)

Nome completo organizzazione/ente/banca...

### Offerta

1) Quali altri servizi finanziari offrite oltre al prestito/microcredito (d'impresa e personale)?  
Scegliere una o più delle seguenti opzioni

- Conto corrente
- Servizi di money transfer
- Carte di credito
- Carte di debito (Bancomat)
- Carte prepagate
- Prodotti di risparmio
- Micro-leasing
- Micro-assicurazione
- Nessuno
- Altro:

2) Se è stato indicato anche il servizio di Money transfer, specificare se è in essere un servizio strutturato di rimesse

- Sì
- No
- Nessuna risposta

Se sì, con quale operatore/quali operatori?

---

3) Offrite anche servizi non finanziari?

- Sì
- No
- Nessuna risposta

4) Se sì, quali dei seguenti Business Development services (BDS) offrite?

	A pagamento	Gratis	Contributo Volontari	Non offriamo questo servizio	Nessuna risposta
Consulenza fiscale					
Consulenza legale					
Orientamento verso gli uffici (es. agenzia delle entrate, camere di commercio)					
Consulenza finanziaria					
Sviluppo Business plan					
Supporto nella scelta localizzazione attività					
Information and communications technology (ICT) / IT					
Fornitori e distribuzione					
Marketing					
Assistenza in contabilità					
Training start-up /Educazione finanziaria					

**?** specificazione delle opzioni: servizio a pagamento, gratuiti e forniti da parte del vostro staff, gratuiti e offerti da parte di volontari esterni

5) Se tra i servizi di BDS è stato selezionato “Training start-up / Educazione finanziaria”, specificare il tipo di corso offerto:

Scegliere una o più delle seguenti opzioni

- Formazione propedeutica alla concessione del prestito
- Formazione relativa all’avvio d’impresa (indipendentemente dal servizio finanziario che poi potrà essere richiesto)
- Educazione finanziaria (indipendentemente dal servizio finanziario che poi potrà essere richiesto)

6) Che tipo di attività sono previste?

Scegliere una o più delle seguenti opzioni

- Workshop e lavori di gruppo (brainstorming idee imprese, confronto continuo su

modelli e strumenti di business, condivisione conoscenze, possibilità di creare delle imprese in forma collettiva, discussioni difficoltà imprenditori e come affrontarle)

- Lezioni frontali su aspetti legali, fiscali, economici, finanziari
- Conferenze con esperti (della banca, commercialisti, consulenti)
- Testimonianze di imprenditori già avviati

7) Quanto questi corsi possono contribuire, con la continua interazione di coloro che li frequentano, ad individuare persone meritevoli, affidabili e in grado di gestire un prestito?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Nessuna risposta

**?** 1-per niente 2-poco 3-abbastanza 4-molto 5-moltissimo

### Fase iniziale prima della concessione del prestito

8) Selezionare i criteri che vengono da voi usati per la selezione richiedenti/progetti di impresa (ed eventualmente aggiungerli):

Scegliere una o più delle seguenti opzioni

- Status civile (es. avere la residenza, cittadinanza o altro)
- Stabilità territoriale (es. n° di anni minimo nel paese ospitante)
- Tipo di abitazione (es. contratto di affitto per un n° minimo di anni/abitazione di proprietà)
- Avere un garante personale
- Utilizzo del prestito per l'acquisto di un bene durevole che può fungere esso stesso come garanzia (es. Macchinario/autoveicolo/trattore ecc.)
- Contratto di lavoro regolare
- Avere un lavoro con un'entrata minima mensile (es. almeno 500 euro)
- Lettera di referenza (es. da parte del datore di lavoro presente o precedente)
- Coerenza del lavoro precedente (o di esperienze passate) con l'idea progettuale

- Formazione professionale e istruzione (spendibile nel progetto)
- Capacità innate e orientamento al rischio
- Situazione familiare
- Avere una piccola parte di fondi propri da poter investire nell'attività
- Avere già una bozza di business plan
- Avere un progetto di gruppo
- Altro:

9) Durata media **in numero di giorni** tra il primo contatto con il richiedente e l'esito positivo/negativo del dossier (se concedere o no il prestito)

Solo valori numerici sono consentiti per questo campo

Risposta

10) Modalità prevalente nei contatti diretti con il richiedente durante questa fase  
Scegliere solo una delle seguenti voci

- Fisici
- Telefonici/via skype
- Via mail
- Nessuna risposta

11) C'è una particolare attenzione ai migranti nell'individuazione dei loro bisogni e necessità durante questi incontri?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Nessuna risposta

**?** 1-per niente 2-poco 3-abbastanza 4-molto 5-moltissimo

12) Utilizzate qualche forma di valutazione interna del richiedente? (es. test)

- Sì
- No
- Nessuna risposta

Se sì di che tipo?

Risposta

13) Prevedete forme di garanzia per il prestito?

- Sì
- No
- Nessuna risposta

Se sì di che tipo?

Scegliere una o più delle seguenti opzioni

- Reddito sicuro
- Fideiussione
- Garanzia reale
- Altro:

14) Prevedete che il richiedente metta da parte in un piccolo fondo (da voi monitorato) una piccola percentuale del prestito come cuscino contro gli imprevisti/reddito irregolare/periodi di crisi come ulteriore forma di garanzia?

- Sì
- No
- Nessuna risposta

### **Accompagnamento successivo alla concessione del prestito**

15) Quali sono le difficoltà che avete riscontrato ostacolino maggiormente i migranti nella realizzazione delle loro idee progettuali (sceglierne al massimo 4):

Scegliere una o più delle seguenti opzioni

- Amministrative – fiscali
- Business management e gestione delle scadenze
- Sociali (insicurezza, paura, avversione al rischio, isolamento da reti sociali)
- Interruzione dei benefici derivanti da sussidi economici (es. sussidi di disoccupazione)
- Economiche (bassa disponibilità di fondi propri, oneri fiscali e contributivi pesanti)
- Legali (situazione legale non chiara)
- Marketing e project design (sapersi promuovere)
- Mancanza di innovatività nelle idee
- Familiare (ricongiungimento familiare non ancora avvenuto)
- Linguistiche
- Altro:

16) Una volta concesso il prestito, attuate visite fisiche presso la famiglia/impresa, colloqui nella vostra sede, telefonate periodiche per verificare l'attinenza con il business plan presentato, il rispetto delle previsioni di cash flow, in generale la coerenza con lo scopo del prestito?

- Sì
- No
- Nessuna risposta

17) Sono visite periodiche?

- Sì
- No
- Nessuna risposta

18) Con che cadenza?

Scegliere solo una delle seguenti voci

- Più di tre volte al mese
- Da una alle tre volte al mese
- Meno di una volta al mese
- Nessuna risposta

19) Date da parte vostra un contributo in termini di consigli e strumenti per il raggiungimento degli obiettivi?

- Sì
- No
- Nessuna risposta

20) Avete un sistema di valutazione della soddisfazione del cliente?

- Sì
- No
- Nessuna risposta

21) Con che cadenza?

Scegliere solo una delle seguenti voci

- Ogni tre mesi e anche più frequentemente
- Ogni sei mesi
- Una volta all'anno
- Meno di una volta all'anno
- Nessuna risposta

22) Quale categoria tra quelle qui di seguito, riporta un livello di soddisfazione più alto?

Scegliere solo una delle seguenti voci

- donne
- migranti
- over65
- giovani
- Nessuna risposta

### **Target migranti**

23) Avete in essere offerte specifiche per i migranti?

- Sì



- No
- Nessuna risposta

24) Avete in essere prodotti di finanza islamica?

- Sì
- No
- Nessuna risposta

25) Le vostre offerte specifiche per migranti, si riferiscono a prodotti/servizi  
Scegliere una o più delle seguenti opzioni

- prestiti
- risparmio (conti correnti e/o depositi)
- strumenti di pagamento
- assicurazioni
- Altro:

26) Avete aumentato il numero di vostri clienti tramite queste offerte?

- Sì
- No
- Nessuna risposta

27) Se sì di quanto circa?

Scegliere solo una delle seguenti voci

- < 10%
- > 10% e < 30%
- > 30 %
- Nessuna risposta

28) Che effetto economico ha avuto questo tipo di offerte (sui vostri ricavi)?  
Scegliere solo una delle seguenti voci

- positivo
- negativo

- nessuno
- Nessuna risposta

29) Se positivo o negativo, di quanto circa?

Scegliere solo una delle seguenti voci

- + o - < 10%
- + o - > 10% e < 30%
- + o - > 30 %
- Nessuna risposta

30) In cosa quest'offerta differisce rispetto ai vostri servizi standard:

Scegliere una o più delle seguenti opzioni

- Tassi di interesse .....
- Facilità accesso .....
- Servizi di tutoraggio .....
- Garanzie .....
- Importo del prestito .....
- Periodi di grazia (dovuti per es. a stagionalità nelle vendite) .....
- Altro:.....



Specificare di fianco ad ognuno dei punti sopra, es. Tassi d'interesse 15% invece dell'offerta standard 11%

31) C'è inoltre una differenziazione per diverse comunità di appartenenza?

- Sì
- No
- Nessuna risposta

Se sì per quali comunità in particolare, specificare:

32) Dei soli richiedenti migranti che hanno ricevuto il prestito nel 2012, a parità di condizioni favorevoli (quindi escludendo chi ha avuto grossi imprevisti) è possibile fare una stima percentuale di coloro che sono riusciti a realizzare, almeno in parte, il loro progetto entro un anno (quindi durante il 2013 o anche prima)

Solo valori numerici sono consentiti per questo campo



Valore percentuale (%). Inserire solo il valore, senza la percentuale (es. 20% -> inserire 20)

33) Se non sono previsti prodotti/servizi con specifico target migranti, quali altri target avete?  
Scegliere una o più delle seguenti opzioni

- Persone in difficoltà, escluse dal sistema bancario (generico, senza particolari distinzioni)
- Giovani
- Donne
- Piccoli imprenditori / futuri piccoli imprenditori
- Over65
- Disabili
- Non applico target specifici
- Altro:

34) In che modo le associazioni di migranti, se ci sono, e gli enti pubblici (es. servizio immigrazione) collaborano con voi?

	<b>Associazioni di Migranti</b>	<b>Enti pubblici</b>	<b>Nessuna risposta</b>
<b>Divulgazione iniziative</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Offerta garanzie</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Facilitare il primo contatto</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Semplice segnalazione</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Supporto linguistico</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Supporto legale</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Non abbiamo collaborazioni</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

35) Avete in progetto di avviare nuovi programmi/parteneriati con target i migranti oppure ci sono già progetti in corso (studi di fattibilità, richieste inviate ecc.)?

- Sì
- No
- Nessuna risposta

Se sì, di che tipo?

Risposta

36) Producete pubblicità o altro materiale informativo in almeno una lingua diversa rispetto a quella del vostro Paese?

- Sì
- No
- Nessuna risposta

37) Ci sono dei volontari che lavorano con voi?

- Sì
- No
- Nessuna risposta

38) Indicate se ci sono accordi con MFI/banche nei Paesi d'origine dei migranti

Scegliere una o più delle seguenti opzioni

- Programmi di garanzia (es. la famiglia o i parenti del migrante nel paese d'origine entrano in contatto con una MFI/banca locale e tramite questa, che verificherà le condizioni di reddito della famiglia, garantiscono il prestito del migrante richiesto nella MFI/banca del paese ospitante)
- Programmi di rimesse
- Non ci sono accordi
- Altro:

39) Una volta rimborsato un prestito, è frequente che un migrante domandi altre tranches di prestiti per altri motivi o per gli stessi motivi del primo prestito?

- Sì
- No
- Nessuna risposta

40) E' frequente osservare che anche amici o parenti di un migrante (che ha già chiesto un prestito presso di voi) vengano a chiedere un prestito in seguito a lui?

- Sì
- No

- Nessuna risposta

41) Ci sono mediatori culturali che collaborano con voi?

- Sì
- No
- Nessuna risposta

42) Indicare secondo voi tre punti fondamentali per il rafforzamento della microfinanza tra migranti

- 1.
- 2.
- 3.

### Anagrafica

43) Data di costituzione

Solo valori numerici sono consentiti per questo campo

Risposta

**?** Nel caso di programmi di microcredito, specificare la data di inizio del programma.

44) Forma giuridica

Risposta

**?** Saltare la domanda nel caso non ci sia una precisa forma giuridica (es. programmi con una pluralità di attori coinvolti o altro)

45) Copertura MFI/banca/programma

Scegliere solo una delle seguenti voci

- locale
- nazionale
- europea
- internazionale
- Nessuna risposta

46) Numero clienti attivi

- totale
- di cui, solo clienti migranti (%), effettuare eventualmente una stima

#### 47) Portafoglio attivo lordo

Solo valori numerici sono consentiti per questo campo

Risposta

**?** È il saldo a fine periodo della quota capitale di tutti i prestiti in essere, compresi i prestiti correnti, in ritardo e ristrutturati, ed esclusi i prestiti cancellati o gli interessi attivi (esprimere il valore nella vostra valuta locale)

48) Percentuale prestiti ai migranti su portafoglio attivo lordo totale (%):

Risposta

**?** Inserire solo il valore, senza il simbolo della percentuale (es. 20% -> inserire 20)

**Effettuare eventualmente una stima se non si ha dato esatto**

49) Mediamente i crediti dei migranti presentano una sofferenza maggiore o minore rispetto ai crediti degli altri clienti?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Nessuna risposta

**?** 1- Decisamente maggiore; 2- lievemente maggiore; 3-non c'è differenza; 4-lievemente minore; 5-decisamente minore

50) Importo prestito medio erogato nel solo microcredito d'impresa

Solo valori numerici sono consentiti per questo campo

Risposta

**?** se non differenziate tra microcredito e prestiti standard, importo prestito medio per le sole microimprese con meno di 3 dipendenti

in valuta locale

51) Siete associate ad altre MFIs/banche per attività che state implementando insieme nel

settore della microfinanza?

- Sì
- No
- Nessuna risposta

Se sì in quale paese si trova la MFI/banca con cui collaborate e per quale tipo di progetto, specificare

Risposta

52) Siete in partenariato con altri/vi appoggiate ad una società o una organizzazione o un ente per un qualche servizio?

Scegliere una o più delle seguenti opzioni

- Associazioni di migranti
- Organizzazioni di volontariato
- Parrocchie
- Banche
- Enti pubblici
- Società per valutazione richieste di finanziamento (es. Experia, Crif)
- Società per altri scopi (es. recupero crediti)
- Nessuno
- Altro:

53) C'è qualcuno nel vostro team che si occupa di ricerca, studio, analisi costi-benefici di nuovi programmi, valutazione d'impatto di nuovi prodotti innovativi o rimodulazione di prodotti esistenti, partecipazione a seminari di aggiornamento, proposte a livello europeo per il rafforzamento di alcune iniziative; qualcuna di queste cose?

- Sì
- No
- Nessuna risposta

54) Se sì, anche per l'analisi dell'offerta ai migranti?

- Sì
- No

-  Nessuna risposta

Eventuali note ulteriori.....