



MICROCREDITO SOCIALE

Processo di accompagnamento

1. PRIMO COLLOQUIO: evidenziare le problematiche

Per richiedere il Microcredito Sociale FWA bisogna rivolgersi alla **rete di sportelli convenzionati** (vedi elenco sul sito: www.fwamilano.org). In questo primo colloquio il richiedente viene informato delle condizioni del prestito e del processo di accompagnamento, e comunica le necessità economiche per le quali richiede il prestito evidenziando eventuali problematiche.

2. SUCCESSIVI CONTATTI: aggiornamento e supporto

Nel periodo di preammortamento (12 mesi) si prevede un minimo di 4 contatti di aggiornamento. Di norma si cerca di avere un contatto ogni 3 mesi: nei primi tempi è possibile effettuare semplicemente contatti telefonici, all'avvicinarsi del termine del periodo di preammortamento invece si fisseranno, se possibile, due appuntamenti di persona.

Questi contatti sono pensati per accompagnare il richiedente nell'affrontare le problematiche evidenziate al momento della richiesta di credito: nel caso le problematiche persistano, gli operatori FWA cercheranno di segnalare al richiedente ulteriori possibilità di supporto.

I contatti di accompagnamento sono svolti dagli operatori della rete di sportelli convenzionati, oppure direttamente da operatori della Fondazione o da operatori VOBIS (Volontari Bancari per le Iniziative nel Sociale), ex dirigenti bancari che collaborano in modo volontario con la Fondazione per il servizio di Microcredito Sociale.

La scheda di accompagnamento

Per ogni richiedente viene aperta gratuitamente una pratica sulla piattaforma online della Fondazione, per monitorare lo stato del prestito e dell'accompagnamento. Durante ogni contatto del percorso di accompagnamento vengono registrate le seguenti informazioni:

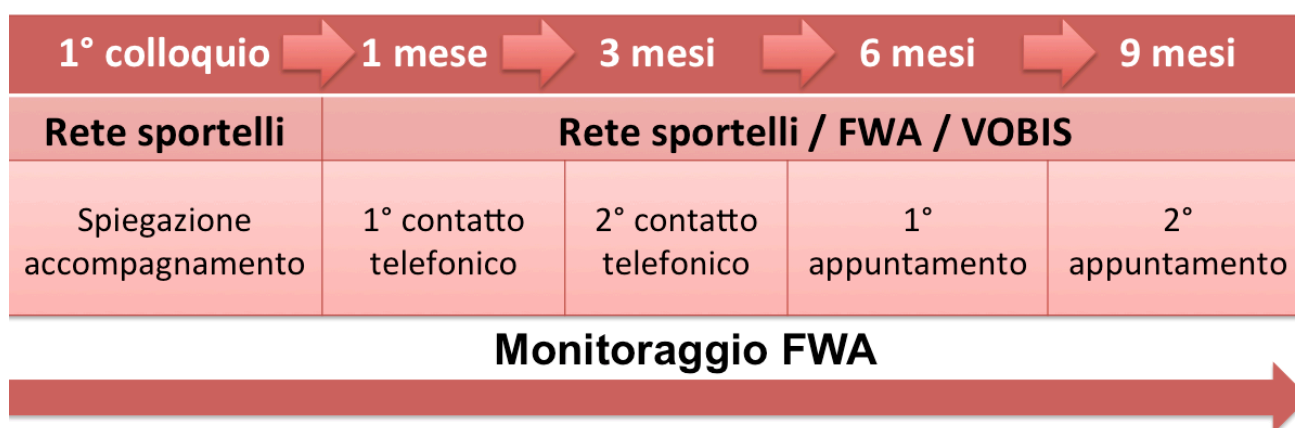
Data: viene inserita la data in cui si è effettuato il contatto.

Note: l'operatore descrive la situazione del richiedente rispetto alle necessità economiche per le quali ha chiesto il prestito. Da evidenziare eventuali problematiche che potrebbero mettere a rischio il rientro del prestito.

Criticità: l'operatore esprime una valutazione del rischio di non rientro del prestito, basato sulla situazione oggettiva descritta dal richiedente. Tre sono i livelli di criticità: bassa, media e alta. In caso di alta criticità viene inviata una mail informativa alla Fondazione, al fine di cercare ulteriori modalità di supporto.

Prossimo contatto previsto: si programma già quando effettuare il contatto successivo.

Il modello in sintesi



Gli operatori della Fondazione supervisionano tutto il processo di accompagnamento, monitorando lo stato delle pratiche dalla piattaforma online e tenendosi in contatto con gli operatori VOBIS e degli sportelli convenzionati.