

Appendix 1: Impact Performance – Financial Inclusion Survey (Lending Sub-Sector)

A.	Customer Name <i>Nom du client</i>	
B.	Respondent ID ID du répondant	
C.	Survey Date Date de l'enquête	dd-mm-yyyy jj-mm-aaaa
D.	Survey Start Time <i>Heure de début de l'enquête</i>	hr:min
E.	Research Assistant Name <i>Nom de l'enquêteur</i>	

Hello, can I speak to [Customer Name]? My name is [Research Assistant Name] and I am calling from a company called 60 Decibels. I am

F.	Do you have 15 minutes to talk to me? <i>Avez-vous 15 minutes pour me parler?</i>	Yes <i>Oui</i>	No Could I call back at another time that is more convenient for you? <i>Pourrais-je rappeler à un autre moment qui vous convient mieux ?</i>
----	--	-------------------	---

conducting research on behalf of Advans with their customers to learn about you and get your feedback. This interview is voluntary and will not affect the service you receive from Advans but if you have the time, we value your feedback so Advans can identify opportunities for improving.

Bonjour, puis-je parler à [Nom du client] ? Je m'appelle [Nom de l'enqueteur] et j'appelle d'une société appelée 60 Decibels. Je mène des recherches au nom d'Advans auprès de leurs clients pour en savoir plus sur vous et obtenir vos opinions. Cet interview est volontaire et n'affectera pas le service que vous recevez d'Advans, mais si vous avez le temps, nous apprécions vos opinions afin qu'Advans puisse identifier les opportunités d'amélioration.

G.	Are you happy to continue with the interview? <i>Etez - vous heureux de poursuivre l'intervie ?</i>	Yes <i>Oui</i> Thanks so much, let's get started. <i>Merci beaucoup, on peut commencer.</i>	No <i>Non</i> No problem, thank you for your time. <i>Pas de problème, merci pour votre temps.</i> [End survey] [Fin de l'enquete]
----	--	--	--

I will start by asking about your experience with loans and other financial services from Advans: Je commencerai par vous poser des questions sur votre expérience avec les prêts (crédits) et autres services financiers d'Advans :																
1	Used loan to start a new business Prêt utilisé pour démarrer une nouvelle business															
	Used loan for an existing business Prêt utilisé pour un business existant															
	Used for something else (non-business purpose) Utilisé pour Autre chose (à des fins non-commerciales)															
	Bought livestock Acheté du bétail															
	Bought farming supplies (seeds, fertilizers) Achat de fournitures agricoles (semences, engrais)															
	Bought machinery for business Acheté des machines pour le business															
	Bought inventory to sell at shop (e.g., groceries, clothing) Achat de l'inventaire à vendre au magasin (par exemple, épicerie, vêtements)															
	Pay staff (labor for farming, construction) Rémunérer le personnel (main d'œuvre pour l'agriculture, la construction)															
	Renovate business property (e.g. shop) Rénover un bien commercial (ex. boutique, magasin)															
	Other: Autre:															
2	School Fees Frais de scolarité (Minerval)		Never Jamais		Rarely Rarement		Sometimes Parfois		Often Souvent		Always Toujours					
	Medical bills/trips to the doctors Factures médicales/voyages chez les médecins		Never Jamais		Rarely Rarement		Sometimes Parfois		Often Souvent		Always Toujours					
	Household bills & expenses Factures et dépenses du ménage		Never Jamais		Rarely Rarement		Sometimes Parfois		Often Souvent		Always Toujours					
	Other debts Autres dettes		Never Jamais		Rarely Rarement		Sometimes Parfois		Often Souvent		Always Toujours					
3	Before Advans, did you have access to a loan like Advans provides? Avant Advans, aviez-vous accès à un prêt comme celui proposé par Advans ?					Yes Oui		No Non								
4	Could you easily find a good alternative to Advans? Pourriez-vous facilement trouver une bonne alternative à Advans ?					Yes Oui			Maybe Peut-être			No Non				
5	On a scale of 0-10, how likely are you to recommend Advans to a friend or family member, where 0 is not at all likely and 10 is extremely likely? Sur une échelle de 0 à 10, quelle est la probabilité que vous recommandiez Advans à un ami ou à un membre de votre famille, où 0 n'est pas du tout probable et 10 est extrêmement probable ?					0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	[If 0-6:] What actions could Advans take to make you more likely to recommend its loans or other financial services to a friend or family member? [If 7-8:] What specifically about Advans caused you to give it the score that you did? [If 9-10:] What specifically about Advans would cause you to recommend it to a friend or family member? [Si 0-6:] Quelles mesures Advans pourrait-il prendre pour vous rendre plus susceptible de recommander ses prêts ou					“ ”										

	<i>d'autres services financiers à un ami ou à un membre de votre famille ?</i> [Si 7-8 :] <i>Qu'est-ce qui vous a poussé à lui attribuer la note que vous avez donnée à Advans ?</i> [Si 9-10 :] <i>Qu'est-ce qui, en particulier, à propos d' Advans vous amènerait à le recommander à un ami ou à un membre de votre famille ?</i>						
7	How satisfied would you say you are with Advans overall? <i>En general, dans quelle mesure êtes-vous satisfait d'Advans ?</i>	Very satisfied <i>Très satisfait</i>	Somewhat satisfied <i>Plutôt satisfait</i>	Neither satisfied nor <i>Ni satisfait ni insatisfait</i>	Somewhat dissatisfied <i>Plutôt insatisfait</i>	Very dissatisfied <i>Très insatisfait</i>	
8	How satisfied would you say you are with your main Client Relationship Officer? <i>Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la tâche du personnel chargé du service à la clientèle?</i>	Very satisfied <i>Très satisfait</i>	Somewhat satisfied <i>Plutôt satisfait</i>	Neither satisfied nor dissatisfied <i>Ni satisfait ni insatisfait</i>	Somewhat dissatisfied <i>Plutôt insatisfait</i>	Very dissatisfied <i>Très insatisfait</i>	
9	Have you experienced any challenges with loans or other financial services from Advans? <i>Avez-vous rencontré des difficultés avec les prêts ou d'autres services financiers d'Advans ?</i>	Yes <i>Oui</i>	No [Go to Q11] <i>Non</i> [Allez à Q11]				
1	Please explain the challenge you have experienced <i>Veillez expliquer le défi que vous avez rencontré</i>						
1	To what extent do you agree with the following statement: "I understand all of the terms and conditions of the Advans loans, including», payments and penalties". <i>Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec la phrase suivante : « Je comprends toutes les conditions générales des prêts Advans , y compris les paiements et les pénalités »</i>	Strongly agree <i>Tout à fait d'accord</i>	Somewhat agree <i>Ni d'accord ni en désaccord</i>	Neither agree nor disagree <i>Ni d'accord ni en désaccord</i>	Somewhat disagree <i>Plutôt en désaccord</i>	Strongly disagree <i>Pas du tout d'accord</i>	
1	Has your quality of life changed because of loans or other financial services from Advans? Has it: <i>Votre qualité de vie a-t-elle changé grâce aux prêts ou d'autres services financiers d'Advans ? A-t-il:</i>	Very much improved <i>Très bien amélioré</i>	Slightly improved <i>Légèrement amélioré</i>	No change <i>Pas de changement</i>	Got slightly worse	Got much worse <i>C'est devenu bien pire</i>	
1	[If improved] How has it improved? [If no change] Why has it not changed? [If got worse] How has it become worse? <i>[En cas d'amélioration] Comment cela s'est-il amélioré?</i> <i>[Si aucun changement] Pourquoi n'a-t-il pas changé ?</i> <i>[Si cela s'est aggravé] Comment cela s'est-il aggravé ?</i>	“ ”					
Now I will ask you a few questions on how your loans and other financial services from Advans might have affected your business. <i>Je vais maintenant vous poser quelques questions sur la façon dont vos prêts et autres services financiers d'Advans ont pu affecter votre business.</i>							
1	Has the money you earn from your business changed because of loans or other financial services from Advans? Has it: <i>L'argent que vous gagnez de votre business a-t-il changé grâce aux prêts ou d'autres services financiers d'Advans ? A-t-il :</i>	Very much increased <i>Très augmenté</i>	Slightly increased <i>Légèrement augmenté</i>	No change <i>Pas de changement</i>	Slightly decreased <i>Légèrement diminué</i>	Very much decreased <i>Très diminué</i>	N/A I don't have a business <i>Y'a pas de business</i> [Go to Q17]
1	Has your number of paid employees working for your business changed because of loans or other financial services from	Yes, paid employees have increased	Yes, paid employees have decreased	No change to number of paid employees [Go to Q17]	My business does not have paid employees [Go to Q17]		

	Advans? <i>Votre nombre des salaires ('employés rémunérés) travaillant pour votre business a-t-il changé à cause des prêts ou d'autres services financiers d'Advans ?</i>	<i>Oui, les employés rémunérés ont augmenté</i>	<i>Oui, les employés rémunérés ont diminué</i>	<i>Aucun changement au nombre d'employés rémunérés [Passez à la Q17]</i>	<i>Mon entreprise n'a pas d'employés rémunérés [Allez à Q17]</i>	
1	Could you please tell me how many paid employees you had before working with Advans and now? <i>Pourriez-vous s'il vous plaît me dire combien de salariés ('employés rémunérés), vous aviez avant de travailler avec Advans et maintenant?</i>	<i>Before loan: Avant prêt :</i>		# of employees # des employés		
		<i>After loan: Après prêt :</i>		# of employees		
Next, I will ask a few questions about any other changes you have noticed because of the loans or other financial services from Advans. The answer options are: very much increased, slightly increased, not change, slightly decreased, or very much decreased. Because of Advans , have the following changed? Note: randomize order of below questions to avoid bias]. <i>Ensuite, je poserai quelques questions sur tout autre changement que vous avez remarqué en raison des prêts ou d'autres services financiers d' Advans . Les options de réponse sont : très augmentée, légèrement augmentée, pas de changement, légèrement diminuée ou très diminuée. À cause d' Advans , les éléments suivants ont-ils changé ? [Remarque : randomisez l'ordre des questions ci-dessous pour éviter les biais].</i>						
1	...your savings balance? <i>... votre solde d'épargne ?</i>	Very much increased <i>Très augmenté</i>	Slightly increased <i>Légèrement augmenté</i>	No change <i>Pas de changement</i>	Slightly decreased <i>Légèrement diminué</i>	Very much decreased <i>Très diminué</i>
1	...your ability to manage your finances? <i>...votre capacité à gérer vos finances ?</i>	Very much increased <i>Très augmenté</i>	Slightly increased <i>Légèrement augmenté</i>	No change <i>Pas de changement</i>	Slightly decreased <i>Légèrement diminué</i>	Very much decreased <i>Très diminué</i>
1	...your stress levels relating to your finances? <i>... vos niveaux de stress liés à vos finances ?</i>	Very much increased <i>Très augmenté</i>	Slightly increased <i>Légèrement augmenté</i>	No change <i>Pas de changement</i>	Slightly decreased <i>Légèrement diminué</i>	Very much decreased <i>Très diminué</i>
2	...amount you spend on home improvements? <i>... le montant que vous dépensez en rénovations domiciliaires ?</i>	Very much increased <i>Très augmenté</i>	Slightly increased <i>Légèrement augmenté</i>	No change <i>Pas de changement</i>	Slightly decreased <i>Légèrement diminué</i>	Very much decreased <i>Très diminué</i>
2	...how often you are able to go to a healthcare provider for... check-ups and if you fall ill? <i>... à quelle fréquence pouvez-vous consulter un professionnel de la santé pour des examens et si vous tombez malade ?</i>	Very much increased <i>Très augmenté</i>	Slightly increased <i>Légèrement augmenté</i>	No change <i>Pas de changement</i>	Slightly decreased <i>Légèrement diminué</i>	Very much decreased <i>Très diminué</i>
2	...the number and quality of meals your family eats? <i>... le nombre et la qualité des repas que prend votre famille ?</i>	Very much increased <i>Très augmenté</i>	Slightly increased <i>Légèrement augmenté</i>	No change <i>Pas de changement</i>	Slightly decreased <i>Légèrement diminué</i>	Very much decreased <i>Très diminué</i>
2	...amount you spend on your children to go to school? <i>... le montant que vous dépensez pour que vos enfants aillent à l'école ?</i>	Very much increased <i>Très augmenté</i>	Slightly increased <i>Légèrement augmenté</i>	No change <i>Pas de changement</i>	Slightly decreased <i>Légèrement diminué</i>	Don't have children (or they're not school-aged) <i>Vous n'avez pas d'enfants (ou ils n'ont</i>

								<i>pas l'âge d'aller à l'école)</i>
2	What is the most important financial goal you're trying to achieve right now? <i>Quel est l'objectif financier le plus important que vous essayez d'atteindre en ce moment ?</i>	“	”					
2	Has your ability to achieve this goal changed because of Advans? <i>Votre capacité à atteindre cet objectif a-t-elle changé grâce à Advans ?</i>	Very much improved <i>Très bien amélioré</i>	Slightly improved <i>Légèrement amélioré</i>	No change <i>Pas de changement</i>	Got slightly worse <i>C'est un peu pire</i>	Got much worse <i>C'est devenu bien pire</i>	I don't have a financial goal <i>Je n'ai pas d'objectif financier</i>	
2	Thinking about this loan repayments, are they a heavy burden, somewhat of a burden, or not a problem? <i>En pensant à ces remboursements de prêt, sont-ils une lourde charge, un peu une charge, ou pas un problème ?</i>	A heavy burden <i>Un lourd fardeau</i>		Somewhat of a burden <i>Un peu un fardeau</i>		Not a problem <i>Pas de problème</i>		
2	Do you have to reduce your households' consumption of food to make repayments where you didn't have to before? <i>Devez-vous réduire la consommation alimentaire de votre ménage pour effectuer des remboursements là où vous n'aviez pas à le faire auparavant ?</i>	Yes, regularly <i>Oui, régulièrement</i>	Yes, sometimes <i>Oui, Parfois</i>	Yes, but rarely <i>Oui, mais rarement</i>	No, never <i>Non jamais</i>			
2	Imagine that tomorrow you have an unexpected emergency and need to come up with 42.500 franc within the next month. How easy or difficult would it be to come up with this money? <i>Imaginez que demain vous ayez une urgence inattendue et que vous deviez trouver 42.500 francs le mois prochain. Dans quelle mesure serait-il facile ou difficile de trouver cet argent ?</i>	Very difficult <i>Très difficile</i>	Slightly difficult <i>Un peu difficile</i>	Neither difficult nor easy <i>Ni difficile ni facile</i>	Slightly easy <i>Légèrement facile</i>	Very easy <i>Très facile</i>		
2	Has your ability to face this major expense changed because of Advans? <i>Votre capacité à faire face à cette dépense majeure a-t-elle changé grâce à Advans ?</i>	Very much improved <i>Très bien amélioré</i>	Slightly improved <i>Légèrement amélioré</i>	No change <i>Pas de changemen</i>	Got slightly worse <i>C'est un peu pire</i>	Got much worse		
Finally, I will ask some questions about you and your household. <i>Enfin, je poserai quelques questions sur vous et votre ménage.</i>								
3	Including yourself, how many people live in your home? <i>Y compris vous-même, combien de personnes vivent dans votre maison ?</i>	Adults (18 and over) <i>Adultes (18 ans et plus) :</i>			Children (under 18): <i>Enfants (moins de 18</i>			
3	Do you live in a city, town, or village/countryside? <i>Vivez-vous dans une ville, une ville ou un village/campagne?</i>	City <i>Ville</i>	Town <i>Ville</i>	Village or countryside <i>Village ou campagne</i>	Don't know <i>Je ne sais</i>			
3	Does the (oldest) female head/spouse know how to read and write a simple sentence in French or English? <i>La femme chef de ménage (la plus âgée) sait-elle lire et écrire une phrase simple en français ou en anglais ?</i>	No <i>Non</i>	Only English <i>Seulement Anglais</i>	No female head / spouse <i>Pas de femme chef</i>	Only French, or French and English <i>Seulement Français, ou Français et Anglais</i>			
3	What is the main material of the floor of the residence? <i>Quel est le matériau principal du sol de la résidence ?</i>	Dirt <i>Saleté</i>		Cement, wood, or other <i>Ciment, bois ou autre</i>	Tile / marble <i>Carrelage / marbre</i>			
3	What type of toilet arrangement does the household use? <i>Quel type d'aménagement des toilettes le ménage utilise-t-il?</i>	None/bush/field, bucket, latrine over water, composting toilet, or other <i>Aucun/buisson/champ, seau, latrine sur eau, toilettes à compost ou autre</i>		Pit latrine without a slab/open pit <i>Latrines à fosse sans dalle/fosse à ciel ouvert</i>	Pit latrine with a slab, improved ventilated pit latrine, or flush toilet (with or without a water tank) <i>Latrines à fosse avec dalle, latrines à fosse ventilées</i>			

						<i>améliorées ou toilettes à chasse d'eau (avec ou sans réservoir d'eau)</i>
3	What is the main type of fuel used by the household for cooking? <i>Quel est le principal type de combustible utilisé par le ménage pour cuisiner ?</i>	Collected or gifted firewood <i>Bois de chauffage collecté ou offert</i>	Kerosene <i>Kérosène</i>	Purchased firewood <i>Bois de chauffage acheté</i>	Charcoal, electricity, sawdust / wood chips, do not cook, or other <i>bois, électricité, sciure de bois/copeaux de bois, ne cuisine pas, ou autre</i>	Gas (butane or propane) <i>Gaz (butane ou propane)</i>
3	Does the household have an electric iron? <i>Le ménage dispose-t-il d'un fer à repasser électrique ?</i>	No <i>Non</i>			Yes <i>Oui</i>	
3	Does the household have a television set? <i>Le ménage dispose-t-il d'un téléviseur ?</i>	No <i>Non</i>			Yes <i>Oui</i>	
3	Does the household have a radio or a hi-fi stereo system? <i>Le ménage dispose-t-il d'une radio ou d'une chaîne hi-fi ?</i>	No <i>Non</i>	Only radio <i>Seule la radio</i>		Hi-fi stereo (regardless of radio) <i>Hi-fi stéréo (peut importe de la radio)</i>	
3	Does the household currently possess any cupboards, chests of drawers, or wardrobes? <i>Le ménage possède-t-il actuellement des placards, des commodes ou des garde-robes ?</i>	No <i>Non</i>			Yes <i>Oui</i>	
4	How many mobile phones does the household have? <i>Combien de téléphones portables le ménage possède-t-il ?</i>	None <i>Aucun</i>	One <i>Un</i>	Two <i>Deux</i>	Three or more <i>Trois ou plus</i>	
4	Would you mind sharing your age with me? <i>Voudriez-vous partager votre âge avec moi ?</i>				Rather not say <i>Plutôt pas dire</i>	

H.	At the beginning of the call, I said we would keep your name and details private. Now that you know what you have shared with me today, would you like to share your name and your responses with Advans or would you prefer to remain anonymous? <i>Au début de l'appel, j'ai dit que nous garderions votre nom et vos détails privés. Maintenant que vous savez ce que vous avez partagé avec moi aujourd'hui, aimeriez-vous partager votre nom et vos réponses avec Advans ou préférez-vous rester anonyme ?</i>	Yes, you may share <i>Oui, vous pouvez partager</i>	No, please keep me anonymous We confirm we will keep your identifying details anonymous, but please note that Advans will not be able to respond directly to you on any complaints or problems. We will share this information from all respondents more broadly. (go to End interview) <i>Non, s'il vous plaît, gardez-moi l'anonymat</i> <i>Nous confirmons que nous garderons vos informations d'identification anonymes, mais veuillez noter qu'Advans ne sera pas en mesure de vous répondre directement en cas de réclamation ou de problème. Nous partagerons plus largement ces informations de tous les répondants. (aller à Fin de l'interview)</i>
I.	Gender <i>Sexe</i>	Female <i>Feminin</i>	Male <i>Masculin</i>

Thank you very much for your time. We will use this information to inform Advans how they can improve their loans to you and future customers. Have a great day!

Merci beaucoup pour votre temps. Nous utiliserons ces informations pour informer Advans de la manière dont ils peuvent améliorer leurs prêts à vous et à vos futurs clients. Passe une bonne journée!

Online survey:

<https://docs.google.com/forms/d/1ATIDm7RrVzc57cncgYBHAiNZ3nsDfCvNYsyZUGmVD6g/edit#responses>