**Panorama Mundial 2020 – Cuestionario**

**Cuestionario sobre la inclusión financiera postal**

Sírvase completar este cuestionario y devolverlo **el 30 de noviembre de 2020 a más tardar** a [fi.panorama@upu.int](mailto:fi.panorama@upu.int) y a Saleh Khan ([saleh.khan@upu.int](mailto:saleh.khan@upu.int)).

Esta breve encuesta contiene *25 preguntas*. Le recomendamos reunir la información general utilizando este modelo antes de responder el cuestionario.

Sírvase indicar los datos de contacto de la persona que responde el cuestionario:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| País en el que ejerce sus actividades  Ingrese la respuesta. | | |
| Razón social (o denominación jurídica) del operador designado, de la organización o de la institución financiera  Ingrese la respuesta. | | |
| Apellido y nombre de la persona que responde el cuestionario  Ingrese la respuesta. | | Sra.  Sr. |
| Función/cargo/servicio  Ingrese la respuesta. | | |
| Teléfono  Ingrese la respuesta. | Correo electrónico  Ingrese la respuesta. | |
| Fecha  Ingrese la fecha. |  | |

Si su organización no ofrece servicios financieros postales (pagos, transferencias de dinero, ahorro, etc.), ya sea por sus propios medios o en asociación con otras instituciones financieras, sírvase marcar la casilla correspondiente que figura a continuación y devolvernos el formulario completado por correo electrónico.

**No responda a la encuesta** si se encuentra en uno de los siguientes casos:

|  |  |
| --- | --- |
|  | No estamos autorizados por la reglamentación o la legislación nacional a prestar servicios financieros postales. Por lo tanto, esta encuesta no nos corresponde. |
|  | No ofrecemos ningún servicio financiero postal. |

**Parte 1 – Información general**

P1 Información general

|  |  |
| --- | --- |
| ¿Cuántas oficinas de correos y/o sucursales posee su organización? | Ingrese la respuesta. |
| ¿Cuántas están en funcionamiento? | Ingrese la respuesta. |
| ¿Cuántas oficinas de correos o sucursales están situadas en zonas rurales? (Sírvase responder basándose en la definición de «zona rural» de su organización) | Ingrese la respuesta. |
| ¿Cuántas oficinas de correos o sucursales están conectadas a Internet? | Ingrese la respuesta. |
| ¿Cuántas oficinas de correos o sucursales ofrecen servicios financieros postales? | Ingrese la respuesta. |
| ¿Cuántos empleados a tiempo completo tiene su organización? | Ingrese la respuesta. |
| ¿Cuántos empleados a tiempo completo están encargados de los servicios financieros postales? | Ingrese la respuesta. |

P2 Sírvase seleccionar todas las afirmaciones siguientes que se aplican a la entidad encargada de los servicios financieros postales:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Modelo 0 | Alquilamos los locales de nuestras oficinas de correos o sucursales a otras empresas que prestan servicios financieros. |  |
| Modelo 1a | Ofrecemos servicios de pago/cobro en efectivo en el marco de transferencias nacionales o internacionales de fondos por cuenta de otro proveedor (p. ej., Western Union o MoneyGram). |  |
| Modelo 1b | Ofrecemos servicios de pago/cobro en efectivo en el marco de pagos del sector público (pago de pensiones o sueldos, pago de impuestos, etc.). |  |
| Modelo 1c | Cobramos las facturas pagadas en efectivo (servicios públicos, educación, etc.). |  |
| Modelo 1d | Ofrecemos servicios de pago/cobro en efectivo para compañías de seguros (cobro de primas, pago de indemnizaciones). |  |
| Modelo 1e | Ofrecemos servicios de pago/cobro en efectivo para operadores de telefonía móvil o empresas de tecnología financiera (registro, pago, retiro, monedero móvil o recarga de crédito). |  |
| Modelo 1f | Ofrecemos servicios de pago y de cobro en efectivo para instituciones de microfinanciación y bancos (pago y reembolso de préstamos, depósito en una cuenta, retiro de una cuenta, pago y cobro de transferencias bancarias). |  |
| Modelo 2a | Tenemos nuestra propia marca postal en materia de servicio de transferencias nacionales de dinero. |  |
| Modelo 2b | Tenemos nuestra propia marca postal en materia de servicio de transferencias internacionales de dinero. |  |
| Modelo 2b1 | Utilizamos la marca de la UPU en materia de servicio de transferencias internacionales de dinero. |  |
| Modelo 2c | Tenemos una asociación con un proveedor de telecomunicaciones o una empresa de tecnología financiera a fin de ofrecer un servicio de transferencia de dinero. |  |
| Modelo 2d | Creamos nuestra propia filial a fin de ofrecer transferencias internacionales de fondos. |  |
| Modelo 3a | Ofrecemos servicios de seguro en asociación con una compañía de seguros. |  |
| Modelo 3b | Ofrecemos servicios financieros en el marco de una asociación con un proveedor de telecomunicaciones o una empresa de tecnología financiera. |  |
| Modelo 3c | Ofrecemos servicios basados en cuentas, préstamos y/o seguros en asociación con un banco. |  |
| Modelo 4a | Tenemos nuestro propio centro de cheques postales y/o caja de ahorros. |  |
| Modelo 4b | Ofrecemos nuestros propios servicios de seguro sin licencia. |  |
| Modelo 5a | Poseemos una licencia como institución de microfinanciación (eventualmente a través de una filial). |  |
| Modelo 5b | Poseemos una licencia bancaria postal restringida. |  |
| Modelo 5c | Poseemos una licencia bancaria postal universal. |  |
| Modelo 5d | Ofrecemos nuestros propios servicios postales de seguro con licencia. |  |

**Parte 2 – Marco jurídico y reglamentario**

P3 ¿Cuál es el estatus jurídico de la entidad que presta los servicios financieros postales? (Sírvase marcar todas las casillas que correspondan; se pueden dar varias respuestas.)

|  |  |
| --- | --- |
| Departamento del Correo |  |
| Filial del Correo |  |
| Banco postal con una licencia específica |  |
| Banco postal con una licencia bancaria |  |
| Otro (sírvase indicar) |  |
| Ingrese la respuesta. | |

P4 ¿Quién es el propietario de la entidad que presta los servicios financieros postales?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Estado* | *Institución privada* | *Otro* |
| Exprese en forma porcentual la parte que posee.% | Exprese en forma porcentual la parte que posee.% | Exprese en forma porcentual la parte que posee.% |

P5 ¿Los servicios financieros que ofrece están regulados? (Sírvase marcar todas las casillas que correspondan; se pueden dar varias respuestas.)

|  |  |
| --- | --- |
| No |  |
| Sí, por el Ministerio de Información y Comunicación |  |
| Sí, por el Banco Central |  |
| Sí, por el Ministerio de Finanzas |  |
| Sí, por la autoridad de regulación postal o la encargada del sector de las comunicaciones |  |
| Otro |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| P6  ¿Está autorizado por la reglamentación o la legislación local a desempeñar el papel de agente por cuenta de un proveedor de servicios financieros? | Sí | No |

P7 ¿La entidad encargada de los servicios financieros postales tiene acceso a los sistemas nacionales de pago y de liquidación? (Sírvase marcar todas las casillas que correspondan; se pueden dar varias respuestas.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No |  |  |
| Sí, a un sistema de liquidacion bruta en tiempo real (RBTR) | Participante directo | Participante indirecto |
| Sí, a una cámara de compensación automatizada | Participante directo | Participante indirecto |
| Sí, a una red nacional de conexión de las tarjetas | Participante directo | Participante indirecto |
| Otro |  |  |

**Parte 3 – Información detallada en relación con los servicios financieros postales**

P8 ¿Cuáles de los servicios financieros postales indicados a continuación ofrece usted? (Sírvase marcar todas las casillas que correspondan; se pueden dar varias respuestas.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Por su cuenta* | *En asociación con otro proveedor* |
| Cobro de facturas |  |  |
| Cuenta corriente |  |  |
| Tarjeta de crédito |  |  |
| Tarjeta de débito/de cajero automático |  |  |
| Transacciones entre el Estado y los particulares (pensiones, sueldos de los funcionarios públicos, pago de subsidios, prestaciones netas de la seguridad social, pago de pensiones de invalidez, pago de ayuda en efectivo para las personas necesitadas, etc.) |  |  |
| Seguro |  |  |
| Préstamos |  |  |
| Crédito/recarga móvil |  |  |
| Recarga del monedero móvil |  |  |
| Transferencias de fondos (nacionales) |  |  |
| Transferencias de fondos (internacionales) |  |  |
| Cuenta de ahorro |  |  |

P9 Si presta alguno de los servicios indicados anteriormente con el apoyo de un socio, sírvase indicar con qué tipo de instituciones estableció una asociación. (Marque todas las casillas que correspondan, se pueden dar varias respuestas; si esta pregunta no corresponde, deje este campo vacío.)

|  |  |
| --- | --- |
| Banco agrícola |  |
| Banco comercial |  |
| Banco cooperativo |  |
| Empresa de tarjeta de crédito (p. ej., Visa, MasterCard o American Express) |  |
| Empresa de tecnología financiera (p. ej., PayPal o Bibimoney) |  |
| Organismo estatal o ministerio |  |
| Compañía de seguros |  |
| Banco de microfinanciación u organización no gubernamental de microfinanciación |  |
| Operador de telefonía o de telecomunicaciones |  |
| Servicio de transferencia de dinero |  |
| Institución financiera privada o institución financiera no bancaria (empresa de *leasing*, por ejemplo) |  |
| Otro, sírvase indicar:  Ingrese la respuesta. | |

P10 ¿Cuáles son los modelos económicos que adoptó en lo que respecta a las asociaciones? (Sírvase marcar todas las casillas que correspondan; se pueden dar varias respuestas.)

|  |  |
| --- | --- |
| Comisión por transación |  |
| Comisión fija |  |
| Porcentaje |  |
| Comisión fijada en función del importe de la transacción |  |
| Cargo anual |  |
| Otro, sírvase indicar:  Ingrese la respuesta. |  |

P11 ¿Ofrece usted servicios financieros diseñados específicamente para alguno de los grupos siguientes? (Sírvase marcar todas las casillas que correspondan; se pueden dar varias respuestas.)

|  |  |
| --- | --- |
| Personas con capacidades diferentes/discapacitadas |  |
| Migrantes |  |
| Jubilados/pensionistas/adultos mayores |  |
| Pequeñas y medianas empresas (pymes) |  |
| Estudiantes |  |
| Mujeres |  |
| Jóvenes |  |

P12 ¿Cuántos giros postales emite/paga usted por año? (Último ejercicio fiscal para el que existan datos.) (Para los giros electrónicos, sírvase incluir los giros postales y las operaciones de transferencia de dinero efectuadas por cuenta de socios: empresas de transferencia de dinero, operadores móviles, etc.)

|  | *Cantidad de transacciones* | *Valor total (sírvase indicar la divisa)* |
| --- | --- | --- |
| Giros postales nacionales en soporte papel emitidos: | Ingrese la respuesta. | Ingrese la respuesta. |
| Giros postales nacionales en soporte papel pagados: | Ingrese la respuesta. | Ingrese la respuesta. |
| Giros postales internacionales en soporte papel emitidos: | Ingrese la respuesta. | Ingrese la respuesta. |
| Giros postales internacionales en soporte papel pagados: | Ingrese la respuesta. | Ingrese la respuesta. |
| Giros nacionales electrónicos emitidos: | Ingrese la respuesta. | Ingrese la respuesta. |
| Giros nacionales electrónicos pagados: | Ingrese la respuesta. | Ingrese la respuesta. |
| Giros internacionales electrónicos emitidos: | Ingrese la respuesta. | Ingrese la respuesta. |
| Giros internacionales electrónicos pagados: | Ingrese la respuesta. | Ingrese la respuesta. |
| Estos datos corresponden al año: | Ingrese la respuesta. |  |

P13 ¿Ofrece alguno de los servicios financieros siguientes en teléfono móvil?

*Este servicio puede prestarse a través de una aplicación, de un sitio web o de SMS . (Se pueden dar varias respuestas; no responda la pregunta si no ofrece servicios en teléfono móvil.)*

|  | *Servicio ofrecido directamente por el operador* | *Servicio ofrecido en asociación con otro proveedor* |
| --- | --- | --- |
| Visualización básica del saldo bancario (cuenta corriente o de ahorro) |  |  |
| Contratación de seguros |  |  |
| Solicitud de préstamos y cobro de los fondos obtenidos |  |  |
| Transferencia nacional de dinero |  |  |
| Transferencia internacional de dinero |  |  |
| No ofrecemos aún este tipo de servicio, pero deseamos hacerlo el año próximo |  |  |

P14 ¿Ofrece servicios financieros en su propio sitio web?

*(Se pueden dar varias respuestas; no responda la pregunta si no ofrece este tipo de servicio.)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Servicio ofrecido directamente por el operador* | *Servicio ofrecido en asociación con otro proveedor* |
| Visualización básica del saldo bancario (cuenta corriente o de ahorro) |  |  |
| Contratación de seguros |  |  |
| Solicitud de préstamos y cobro de los fondos obtenidos |  |  |
| Transferencia nacional de dinero |  |  |
| Transferencia internacional de dinero |  |  |
| No ofrecemos aún este tipo de servicio, pero deseamos hacerlo el año próximo |  |  |

P15 ¿En los próximos 12 a 18 meses, qué tipo de productos o de soluciones **tiene previsto** introducir?

*(Se pueden dar varias respuestas; no responda la pregunta si no tiene previsto ofrecer este tipo de servicio.)*

|  | *Servicio ofrecido directamente por el operador* | *Service ofrecido en asociación con otro proveedor* |
| --- | --- | --- |
| Cobro de facturas |  |  |
| Cuenta corriente |  |  |
| Tarjeta de crédito |  |  |
| Tarjeta de débito/de cajero automático |  |  |
| Transacciones entre el Estado y los particulares (pensiones, sueldos de los funcionarios públicos, pago de subsidios, prestaciones netas de la seguridad social, pago de pensiones de invalidez, pago de ayuda en efectivo para las personas necesitadas, etc.) |  |  |
| Seguro |  |  |
| Préstamos |  |  |
| Crédito/recarga móvil |  |  |
| Recarga del monedero móvil |  |  |
| Transferencias de fondos (nacionales) |  |  |
| Transferencias de fondos (internacionales) |  |  |
| Cuenta de ahorro |  |  |
| Soluciones basadas en las criptomonedas |  |  |
| Cuenta en divisas virtuales |  |  |
| Monedero postal móvil |  |  |
| Otro, sírvase indicar |  |  |
| Ingrese la respuesta. |  |  |

**Parte 4 – Alcance e ingresos**

P16 Sírvase responder las siguientes preguntas relacionadas con su institución financiera postal (ingrese «0» si no ofrece estos servicios).

|  |  |
| --- | --- |
| ¿Cuántas personas poseen una cuenta en su institución? | Ingrese la respuesta. |
| ¿Cuántas cuentas activas administra su institución? | Ingrese la respuesta. |
| ¿Del total de titulares de cuentas (activas e inactivas), cuántas son mujeres? | Ingrese la respuesta. |
| ¿Cuántas cuentas de ahorro están registradas en su institución? | Ingrese la respuesta |
| ¿Cuántas cuentas corrientes están registradas en su institución? | Ingrese la respuesta. |
| ¿A cuánto ascienden sus ingresos brutos (en divisa local) provenientes de los servicios financieros? | Ingrese la respuesta. |
| ¿Qué porcentaje de los ingresos brutos del Correo proviene de los servicios financieros? | Ingrese la respuesta. % |
| ¿Cuántos cajeros automáticos posee su organización? | Ingrese la respuesta. |
| ¿Cuántos terminales (de pago) en el punto de venta posee su organización? | Ingrese la respuesta. |
| ¿Cuántas oficinas de correos o sucursales están equipadas con terminales en el punto de venta? | Ingrese la respuesta. |
| Los datos suministrados anteriormente corresponden a los datos disponibles a esta fecha (sírvase ingresar los datos para el último ejercicio fiscal e indicar la fecha): | Ingrese la fecha. |

P17 Sírvase clasificar los servicios financieros siguientes en función de los ingresos que generan:

| *(Clasifique los 3 servicios que generan los mayores ingresos asignándoles los puestos 1, 2 y 3)* | *Clasificación* |
| --- | --- |
| Cobro de facturas | Ingrese la respuesta. |
| Cuenta corriente | Ingrese la respuesta. |
| Tarjeta de crédito | Ingrese la respuesta. |
| Tarjeta de débito/de cajero automático | Ingrese la respuesta. |
| Transacciones entre el Estado y los particulares (pensiones, sueldos de los funcionarios públicos, pago de subsidios, prestaciones netas de la seguridad social, pago de pensiones de invalidez, pago de ayuda en efectivo para las personas necesitadas, etc.) | Ingrese la respuesta. |
| Seguro | Ingrese la respuesta. |
| Préstamos | Ingrese la respuesta. |
| Crédito/recarga móvil | Ingrese la respuesta. |
| Recarga del monedero móvil | Ingrese la respuesta. |
| Transferencias de fondos (nacionales) | Ingrese la respuesta. |
| Transferencias de fondos (internacionales) | Ingrese la respuesta. |
| Cuenta de ahorro | Ingrese la respuesta. |

**Parte 5 – Desarrollo de los recursos humanos y automatización de los servicios de ventanilla**

|  |  |
| --- | --- |
| P18 ¿Qué porcentaje de su personal sabe utilizar un ordenador? (personas que posean al menos un conocimiento básico de MS Word, Excel y de un programa informático de gestión utilizado en su organización) | Ingrese la respuesta. % |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| P19 ¿Ha puesto en práctica un programa de cumplimiento en materia de lucha contra el lavado de dinero y la financiación del terrorismo? | Sí | No |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| P20 ¿Ha puesto en práctica un programa de capacitación especial relacionado con los servicios financieros postales? | Sí | No |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| P21 Si existe un programa de este tipo, ¿con qué frecuencia reciben sus empleados capacitación en materia de servicios financieros postales? | | | | | |
| Una vez, después de su contratación | Todos los meses | Cada seis meses | Una vez por año | Cada dos años | Otro |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| P22 ¿Qué descripción es la que mejor corresponde a sus procedimientos internos (back office) relativos a sus operaciones financieras postales? | | |
| Totalmente manuales | Semiautomatizados/  semicomputarizados | Totalmente automatizados |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| P23 ¿Dispone de un sistema de información de gestión para los servicios financieros postales? | Sí | No |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| P24 ¿Dispone de un sistema contable/financiero dedicado especialmente a los servicios financieros postales? | Sí | No |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| P25 ¿Dispone de un sistema automático de gestión de la tesorería para verificar la disponibilidad de dinero en efectivo en la red? | Sí | No |

¡Muchas gracias!

* Se solicita a cada organización que responda el cuestionario una sola vez.
* Sírvase enviar por correo electrónico un ejemplar del presente cuestionario debidamente completado a [fi.panorama@upu.int](mailto:fi.panorama@upu.int) y a [saleh.khan@upu.int](mailto:saleh.khan@upu.int).