**Вопросник для Глобальной панорамы 2020**

Вопросник по почтово-финансовой доступности

Пожалуйста, заполните этот вопросник и верните его **до 30 ноября 2020 года** по адресу: fi.panorama@upu.int и г-ну Салеху Хану (saleh.khan@upu.int).

В этом кратком опросе содержится 25 *вопросов.* Мы рекомендуем вам собрать справочную информацию с помощью представленного шаблона перед началом работы по опросу.

Пожалуйста, укажите контактные данные лица, заполнившего этот вопросник:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| В какой стране вы осуществляете деятельность?  Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. | | |
| Полное юридическое наименование назначенного оператора/организации/финансового учреждения  Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. | | |
| ФИО лица, заполнившего данный вопросник  Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. | | ❑ Г-жа ❑ Г-н |
| Должность/департамент  Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. | | |
| Тел.  Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. | Электронная почта  Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. | |
| Дата  Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |  | |

Если ваша организация не предоставляет почтово-финансовые услуги (платежи, денежные переводы, сбережения и т. д.) самостоятельно или в партнерстве с другими финансовыми учреждениями, пожалуйста, поставьте галочку в соответствующем поле ниже и верните нам форму по электронной почте.

Пожалуйста, **не заполняйте вопросник**, если к вам относится один из следующих случаев:

|  |  |
| --- | --- |
| ❑ | Государственные нормативы/законы не разрешают нам предлагать какие-либо почтово- финансовые услуги. Этот опрос не относится к нам. |
| ❑ | Мы не предлагаем никаких почтово-финансовых услуг. |

**Раздел 1: Общая и справочная информация**

1. Общая информация

|  |  |
| --- | --- |
| Сколько почтовых отделений/филиалов имеет ваша организация? | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Сколько из них функционируют/работают? | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Сколько почтовых отделений/филиалов находится в сельской местности? (пожалуйста, используйте определение сельской местности вашей организации при ответе) | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Сколько почтовых отделений/филиалов подключено к интернету? | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Сколько почтовых отделений/филиалов предлагают почтово- финансовые услуги? | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Сколько штатных сотрудников работает в вашей организации? | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Сколько штатных сотрудников занимаются почтово- финансовыми услугами? | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |

2. Просим выбрать все утверждения ниже, которые относятся к вашему подразделению почтово-финансовых услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BM 0** | Мы сдаем наши почтовые отделения/филиалы в аренду другим предприятиям для предоставления финансовых услуг. | ❑ |
| **BM 1a** | Мы предоставляем услуги по зачислению/выдаче наличных денежных средств в рамках внутренних или международных переводов от имени другого провайдера (например, Western Union или MoneyGram). | ❑ |
| **BM 1b** | Мы предоставляем услуги по зачислению/выдаче наличных в рамках государственных платежей (получение пенсий или заработной платы или оплата государственных пошлин). | ❑ |
| **BM 1c** | Мы получаем платежи по счетам наличными (коммунальные услуги, образование, т.д.). | ❑ |
| **BM 1d** | Мы предоставляем услуги по зачислению/выдаче наличных для страховых компаний (сбор страховых взносов, выплата страховых сумм). | ❑ |
| **BM 1e** | Мы предоставляем услуги по зачислению/выдаче наличных для операторов мобильной телефонной связи (MNOs) или FinTech (регистрация, пополнение счета, снятие со счета, мобильный кошелек или airtime top-up (пополнение эфирного времени). | ❑ |
| **BM 1f** | Мы предоставляем услуги по зачислению и выдаче наличных для микрофинансовых организаций и банков (выдача и погашение кредитов, внесение и снятие средств со счетов, внесение денежных средств для банковских переводов и их выдача). | ❑ |
| **BM 2a** | У нас есть услуга денежных переводов внутри страны под собственным/почтовым брендом. | ❑ |
| **BM 2b** | У нас есть услуга международных денежных переводов под собственным/почтовым брендом. | ❑ |
| **BM 2b1** | Мы используем услугу международных денежных переводов под фирменным знаком ВПС. | ❑ |
| **BM 2c** | Мы сотрудничаем с телекоммуникационным провайдером (MNO) или FinTech, чтобы предложить услугу денежных переводов. | ❑ |
| **BM 2d** | У нас есть собственная дочерняя компания, которая предлагает международные денежные переводы. | ❑ |
| **BM 3a** | Мы предлагаем страховые услуги в партнерстве со страховой компанией. | ❑ |
| **BM 3b** | Мы предлагаем финансовые услуги в партнерстве с провайдером телекоммуникационных услуг (MNO) или FinTech. | ❑ |
| **BM 3c** | Мы предлагаем основанные на счетах услуги, займы и/или страхование в партнерстве с банком. | ❑ |
| **BM 4a** | У нас есть собственный почтовый центр жиросчетов и/или сберегательный банк. | ❑ |
| **BM 4b** | Мы предлагаем собственное нелицензионное почтовое страхование. | ❑ |
| **BM 5a** | У нас есть лицензия микрофинансовой организации (возможно, через дочернюю компанию). | ❑ |
| **BM 5b** | У нас ограниченная лицензия почтового банка | ❑ |
| **BM 5c** | У нас есть универсальная лицензия почтового банка | ❑ |
| **BM 5d** | У нас есть собственное лицензированное почтовое страхование. | ❑ |

**Раздел 2: Нормативно-правовая информация**

3. Каков правовой статус организации, предоставляющей почтово-финансовые услуги? (пожалуйста, отметьте все подходящие варианты; возможно несколько ответов)

|  |  |
| --- | --- |
| Департамент почтовой связи | ❑ |
| Филиал почты | ❑ |
| Почтовый банк со специальной лицензией | ❑ |
| Почтовый банк с банковской лицензией | ❑ |
| Прочее (просьба уточнить) | ❑ |
| Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. | |

4. Просьба указать владельца(владельцев) организации, оказывающей почтово-финансовые услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Государство* | *Частное учреждение* | *Прочее* |
| Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст.% | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст.% | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст.% |

5. Регулируются ли предоставляемые вами финансовые услуги? (отметьте все подходящие варианты; возможно несколько ответов)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Нет | ❑ | | | |
| Да, Министерством информации/связи | ❑ | | | |
| Да, Центральным банком | ❑ | | | |
| Да, Министерством финансов | ❑ | | | |
| Да, регулятором почтовой связи/коммуникаций | ❑ | | | |
| Прочее | ❑ | | | |
|  | | |  | Да | Нет |
|  | | | | | |
| 6. Разрешено ли вам законом/местными нормативными актами выступать в качестве агента для поставщика финансовых услуг? | | |  | ❑ | ❑ |

7. Имеет ли ваше почтово-финансовое учреждение доступ к национальным платежным и расчетным системам? (отметьте все подходящие варианты, возможно несколько ответов)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Нет |  | ❑ |
|  | *Прямой участник* | *Косвенный участник* |
| Да, к системе валовых расчетов в реальном времени (RTGS) | ❑ | ❑ |
| Да, к автоматизированному расчетному центру | ❑ | ❑ |
| Да, к национальной платежной системе National Card Switch | ❑ | ❑ |
| Прочее |  | ❑ |

**Раздел 3: Подробные данные в отношении почтово-финансовых услуг**

8. Какие из указанных ниже почтово-финансовых услуг вы предлагаете? (отметьте галочкой все подходящие варианты, возможно несколько ответов)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Самостоятельно* | *В партнерстве с другим провайдером* |
| Инкассация векселей | ❑ | ❑ |
| Расчетные/текущие счета | ❑ | ❑ |
| Кредитная карта | ❑ | ❑ |
| Дебетовая/банкоматная карта | ❑ | ❑ |
| Государственные выплаты физическим лицам (государственная пенсия, заработная плата государственных служащих, выплата субсидий, выплата пособий по социальному обеспечению, выплата пособий по инвалидности, прямые денежные переводы малоимущим и т.д.) | ❑ | ❑ |
| Страхование | ❑ | ❑ |
| Кредиты | ❑ | ❑ |
| Мобильный кредит/пополнение эфирного времени | ❑ | ❑ |
| Пополнение мобильного кошелька | ❑ | ❑ |
| Денежные переводы (внутренние) | ❑ | ❑ |
| Денежные переводы (международные) | ❑ | ❑ |
| Сберегательный счет | ❑ | ❑ |

9. Если вы предоставляете какие-либо из вышеперечисленных услуг в партнерстве, пожалуйста, укажите тип учреждений, с которыми вы сотрудничаете. (пожалуйста, отметьте все подходящие варианты; возможно несколько ответов; если это не относится к вам, оставьте поле пустым)

|  |  |
| --- | --- |
| Сельскохозяйственный банк | ❑ |
| Коммерческий банк | ❑ |
| Кооперативный банк | ❑ |
| Компания кредитных карт (например, Visa, MasterCard или AmEx) | ❑ |
| Компания FinTech (финансовая технологическая компания, например PayPal или Bibimoney) | ❑ |
| Государственное учреждение или министерство | ❑ |
| Страховая компания | ❑ |
| Микрофинансовая НПО/банк | ❑ |
| Оператор мобильной/телекоммуникационной связи | ❑ |
| Агент по денежным переводам | ❑ |
| Финансовая организация частного сектора/небанковская финансовая организация (например, лизинговая компания) | ❑ |
| Прочее, просьба уточнить  Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. | |

10. Какие бизнес-модели партнерства (партнерств) вы используете? (отметьте все подходящие варианты; возможно несколько ответов)

|  |  |
| --- | --- |
| Комиссия за транзакцию | ❑ |
| Фиксированная плата | ❑ |
| Процент | ❑ |
| Многоуровневая схема | ❑ |
| Годовая плата | ❑ |
| Прочее, просьба уточнить:  Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |  |

11. Предлагаете ли вы финансовые продукты, специально разработанные для любой из следующих групп? (отметьте все подходящие варианты; возможно несколько ответов)

|  |  |
| --- | --- |
| Лица с неравными/ограниченными физическими возможностями | ❑ |
| Мигранты | ❑ |
| Вышедшие на отставку/пенсионеры/пожилые люди | ❑ |
| Малые и средние предприятия (МСП)/малый бизнес | ❑ |
| Студенты | ❑ |
| Женщины | ❑ |
| Молодежь | ❑ |

12. Сколько денежных переводов вы отправляете/оплачиваете в год? (Самый последний имеющийся финансовый год. Для электронных денежных переводов, пожалуйста, укажите почтовые денежные переводы и операции по переводу денег, проведенные от имени партнеров – провайдеров денежных переводов, операторов мобильной связи и т.д.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Количество транзакций* | *Общая сумма*  *(пожалуйста, укажите валюту)* |
| Отправленные внутренние бумажные денежные переводы | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст.. |
| Оплаченные внутренние бумажные денежные переводы | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст.. |
| Отправленные международные бумажные денежные переводы | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Оплаченные международные бумажные денежные переводы | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Отправленные внутренние электронные денежные переводы | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Оплаченные внутренние электронные денежные переводы | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Отправленные международные электронные денежные переводы | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Оплаченные международные электронные денежные переводы | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Это данные за год | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |  |

13. Предоставляете ли вы какие-либо из следующих финансовых услуг с помощью мобильного телефона?

*Услуга может предоставляться через приложение, веб-сайт или SMS (возможно несколько ответов; оставьте поле пустым, если вы не предлагаете мобильные услуги)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Самостоя-тельно* | *В партнерстве с другим провайдером* |
| Просмотр баланса основного счета (текущего или сберегательного) | ❑ | ❑ |
| Покупка страховки | ❑ | ❑ |
| Подача заявки и получение кредита | ❑ | ❑ |
| Оформление заказа на денежный перевод внутри страны | ❑ | ❑ |
| Оформление заказа на международный денежный перевод | ❑ | ❑ |
| Пока нет, но мы хотели бы предоставить одну или несколько таких услуг в течение следующего года | ❑ | ❑ |

14. Предоставляете ли вы финансовые услуги через собственный веб-сайт?

*(Возможно несколько ответов; оставьте поле пустым, если вы не предлагаете таких услуг)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Самостоя-тельно* | *В партнерстве с другим провайдером* |
| Просмотр баланса основного счета (текущего или сберегательного) | ❑ | ❑ |
| Покупка страховки | ❑ | ❑ |
| Подача заявки и получение кредита | ❑ | ❑ |
| Оформление заказа на денежный перевод внутри страны | ❑ | ❑ |
| Оформление заказа на международный денежный перевод | ❑ | ❑ |
| Пока нет, но мы хотели бы предоставить одну или несколько таких услуг в течение следующего года | ❑ | ❑ |

15. Какие продукты или решения **вы планируете** внедрить для своих клиентов в следующие 12–18 месяцев?

*(Возможны несколько вариантов ответа; оставьте поле пустым, если вы не планируете такие услуги)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Самостоя-тельно* | *В партнерстве с другим провайдером* |
| Инкассация векселей | ❑ | ❑ |
| Расчетные/текущие счета | ❑ | ❑ |
| Кредитные карты | ❑ | ❑ |
| Дебетовая/банкоматная карта | ❑ | ❑ |
| Государственные выплаты физическим лицам (государственная пенсия, заработная плата государственных служащих, выплата субсидий, выплата пособий по социальному обеспечению, выплата пособий по инвалидности, прямые денежные переводы малоимущим и т.д.) | ❑ | ❑ |
| Страхование | ❑ | ❑ |
| Кредиты | ❑ | ❑ |
| Мобильный кредит/пополнение эфирного времени | ❑ | ❑ |
| Пополнение мобильного кошелька | ❑ | ❑ |
| Денежные переводы (внутренние) | ❑ | ❑ |
| Денежные переводы (международные) | ❑ | ❑ |
| Сберегательный счет | ❑ | ❑ |
| Решения на основе криптовалюты | ❑ | ❑ |
| Счета в цифровой валюте | ❑ | ❑ |
| Почтовый мобильный кошелек | ❑ | ❑ |
| Прочее, просьба представить подробную информацию | ❑ | ❑ |
| Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |  |  |

**Раздел 4: Охват и доход**

16. Пожалуйста, ответьте на следующие вопросы о вашем почтово-финансовом учреждении (введите «0», если вы не предлагаете таких услуг)

|  |  |
| --- | --- |
| Сколько владельцев счетов у вашего учреждения? | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Сколько активных счетов у вашего учреждения? | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Сколько из общего числа владельцев ваших счетов (активных и неактивных) составляют женщины? | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Сколько сберегательных счетов имеет ваше учреждение? | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Сколько текущих счетов имеет ваше учреждение? | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Каков ваш валовой годовой доход (в местной валюте) от финансовых услуг? | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Какой процент валового дохода Почты приходится на финансовые услуги? | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Сколько банкоматов есть в вашей организации? | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Сколько кассовых терминалов в вашей организации? | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Сколько почтовых отделений/филиалов оснащены кассовыми терминалами? | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Приведенные выше данные относятся к этой дате (укажите данные за последний финансовый год и укажите дату) | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести дату. |

17. Просьба дать оценку финансовым услугам, представленным ниже, в соответствии с доходом, создаваемых ими:

|  |  |
| --- | --- |
| *(Пожалуйста, оцените 1, 2 или 3 для трех важнейших категорий услуг)* | *Оценка* |
| Инкассация векселей | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Расчетные/текущие счета | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Кредитные карты | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Дебетовая/банкоматная карта | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Государственные выплаты физическим лицам (государственная пенсия, заработная плата государственных служащих, выплата субсидий, выплата пособий по социальному обеспечению, выплата пособий по инвалидности, прямые денежные переводы малоимущим и т.д.) | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Страхование | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Кредиты | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Мобильный кредит/пополнение эфирного времени | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Пополнение мобильного кошелька | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Денежные переводы (внутренние) | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Денежные переводы (международные) | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |
| Сберегательный счет | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |

**Раздел 5: Развитие человеческого капитала и автоматизация бэк-офиса**

|  |  |
| --- | --- |
| 18. Какой процент ваших сотрудников владеет компьютерной грамотностью? (имеют, по крайней мере, базовые знания MS Word, Excel и любого управляющего программного обеспечения, используемого в вашей организации) | Щелкните или нажмите здесь, чтобы ввести текст. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Да | Нет |
|  | | | |
| 19. Есть ли у вас программа мер в сфере противодействия отмыванию денежных средств/борьбы с финансированием терроризма (AML/CFT)? |  | ❑ | ❑ |
| 20. Есть ли у вас специальная программа проведения обучения в области почтово- финансовых услуг? |  | ❑ | ❑ |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 21 Если да, как часто вы проводите обучение своих сотрудников в области почтово-финансовых услуг? | | | | | | |
|  | Один раз после приема на работу | Ежемесячно | Каждые шесть месяцев | Раз в год | Каждые два года | Другая частота проведения обучения |
|  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 22. Какое описание лучше всего соответствует функционированию бэк-офиса в отношении всех ваших почтовых операций? | | |
| Полностью ручное | Полуавтоматическое/частичная компьютеризация | Полностью автоматизированное |
| ❑ | ❑ | ❑ |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Да | Нет |
|  | | | |
| 23. Есть ли у вас информационная система управления почтово-финансовыми услугами? |  | ❑ | ❑ |
| 24. Есть ли у вас финансовая/расчетная система, предназначенная для почтово-финансовых услуг? |  | ❑ | ❑ |
| 25. Есть ли у вас автоматизированная система управления денежными средствами для контроля наличия наличности в сети? |  | ❑ | ❑ |

Спасибо!

* Введите один ответ на каждую организацию.
* Пожалуйста, отправьте заполненную копию этого документа по электронной почте по адресу: [fi.panorama@upu.int](mailto:fi.panorama@upu.int) и копию по адресу: [saleh.khan@upu.int](mailto:saleh.khan@upu.int).