



Questionario relativo al Panorama mundial de 2026

Questionario sobre la inclusión financiera y los servicios financieros postales

Sírvase completar este cuestionario y devolverlo **el 31 de mayo de 2026 a más tardar** a pfs.panorama@upu.int y al Sr. Alexandre Rodrigues (rodriguesa@upu.int) y el Sr. Gregor Teodorescu (teodorescug@upu.int).

Esta encuesta contiene 61 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.	<input type="checkbox"/> Sra. <input type="checkbox"/> 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 devolvemos 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.

Definiciones

Parte 1 – Información general

P1 Información general

- ¿Cuántas oficinas de Correos/sucursales posee su organización? Ingrese la respuesta.
- ¿Cuántas están en funcionamiento? Ingrese la respuesta.
- ¿Cuántas oficinas de Correos/sucursales están situadas en zonas rurales? (Sírvese responder basándose en la definición de «zona rural» de su organización) Ingrese la respuesta.
- ¿Cuántas oficinas de Correos/sucursales están conectadas a Internet? Ingrese la respuesta.
- ¿Cuántas oficinas de Correos/sucursales ofrecen servicios financieros postales? Ingrese la respuesta.
- ¿Cuántos empleados a tiempo completo tiene su organización?
- ¿Cuántos empleados a tiempo completo están encargados de los servicios financieros postales?
- Además de las oficinas de Correos/sucursales, ¿dispone de una red de agentes?
- Sí
- No
- Si su respuesta fue «Sí»:
- ¿Con cuántas oficinas/ubicaciones de agentes cuenta? Ingrese la respuesta.
 - ¿Cuántas prestan servicios financieros postales? Ingrese la respuesta.
 - ¿Cuántas oficinas/ubicaciones de agentes están situadas en zonas rurales? (Sírvese responder basándose en la definición de «zona rural» de su organización.) Ingrese la respuesta.
 - ¿Cómo están conectadas a su red de oficinas de Correos/sucursales?
 - Conexión en tiempo real a una plataforma central Ingrese la respuesta.
 - Presentación de informes por lotes/manual 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 remesas nacionales o internacionales 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 redes móviles o empresas de tecnología financiera (registro, pago y cobro en efectivo, billetera móvil o recarga de crédito).
- Modelo 1f** Ofrecemos servicios de pago/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 1g** Ofrecemos servicios de envíos contra reembolso para la distribución de los envíos del comercio electrónico (p. ej., para poblaciones no bancarizadas).
- 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.	<input type="checkbox"/>
Modelo 2b1	Utilizamos la marca de la UPU en materia de servicio de transferencias internacionales de dinero.	<input type="checkbox"/>
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.	<input type="checkbox"/>
Modelo 2d	Tenemos nuestra propia filial a fin de ofrecer remesas internacionales.	<input type="checkbox"/>
Modelo 3a	Ofrecemos servicios de seguros en asociación con una compañía de seguros.	<input type="checkbox"/>
Modelo 3b	Ofrecemos servicios financieros en el marco de una asociación con un proveedor de telecomunicaciones o una empresa de tecnología financiera.	<input type="checkbox"/>
Modelo 3c	Ofrecemos servicios basados en cuentas, préstamos y/o seguros en asociación con un banco.	<input type="checkbox"/>
Modelo 4a	Tenemos nuestro propio centro de cheques postales y/o caja de ahorros.	<input type="checkbox"/>
Modelo 4b	Ofrecemos nuestros propios servicios de seguros sin licencia.	<input type="checkbox"/>
Modelo 5a	Poseemos una licencia como institución de microfinanciación (eventualmente a través de una filial).	<input type="checkbox"/>
Modelo 5b	Poseemos una licencia bancaria postal restringida.	<input type="checkbox"/>
Modelo 5c	Poseemos una licencia bancaria postal universal.	<input type="checkbox"/>
Modelo 5d	Ofrecemos nuestros propios servicios postales de seguros con licencia.	<input type="checkbox"/>

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 especificar):
Ingrese la respuesta.

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

- | <i>Estado</i> | <i>Institución privada</i> | <i>Otro</i> |
|---|---|---|
| Expresar en forma porcentual la parte que posee.% | Expresar en forma porcentual la parte que posee.% | Expresar 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/de Comunicaciones/del Correo
- Sí, por la autoridad de regulación postal o la encargada del sector de las comunicaciones
- Sí, por el Banco Central
- Sí, por el Ministerio de Finanzas
- 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		<input type="checkbox"/>
Sí, a un sistema de liquidación bruta en tiempo real (RBTR)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sí, a una cámara de compensación automatizada	Participante directo	Participante indirecto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sí, a plataformas de pagos instantáneos/rápidos	Participante directo	Participante indirecto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sí, a una red nacional de conexión de las tarjetas	Participante directo	Participante indirecto
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (sírvase especificar):		<input type="checkbox"/>
Ingrese la respuesta.		

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.)

	<i>Por su cuenta</i>	<i>En asociación con otro proveedor</i>	<i>En calidad de agente (distribuidor únicamente)</i>
Cobro de facturas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuentas de cheques/corrientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta de crédito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta de débito/de cajero automático	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préstamos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Crédito/recarga móvil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recarga de la billetera móvil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transferencias de dinero/remesas (nacionales)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transferencias de dinero/remesas (internacionales)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuenta de ahorro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicios de depósito en garantía (nacionales)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicios de depósito en garantía (internacionales)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

P9 Si presta alguno de los servicios indicados anteriormente con el apoyo de un socio, sírvase indicar los tipos de institución con las que tiene una asociación. (Marque todas las casillas que correspondan, se pueden dar varias respuestas; si esta pregunta no es aplicable a su organización, deje este campo vacío.)

Banco agrícola	<input type="checkbox"/>
Banco comercial	<input type="checkbox"/>
Banco cooperativo	<input type="checkbox"/>
Empresa de tarjeta de crédito (p. ej., Visa, Mastercard o American Express)	<input type="checkbox"/>
Empresa de tecnología financiera (p. ej., PayPal o bibimoney)	<input type="checkbox"/>
Organismo estatal o ministerio	<input type="checkbox"/>
Compañía de seguros	<input type="checkbox"/>

- Banco de microfinanciación u organización no gubernamental de microfinanciación
- Operador de telefonía o de telecomunicaciones
- Operador de transferencia de dinero
- Institución financiera privada o institución financiera no bancaria (p. ej., empresa de *leasing*)
- Otro (sírvese especificar):
- Ingrese la respuesta.

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

- Comisión por transacción
- Comisión fija
- Porcentaje
- Comisión fijada en función del importe de la transacción
- Cargo anual
- Otro (sírvese especificar):
- Ingrese la respuesta.

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

- Personas con capacidades diferentes/discapacitadas
- Migrantes
- Jubilados/pensionistas/adultos mayores
- Agricultores
- Pequeñas y medianas empresas (pymes)/pequeños comercios
- Estudiantes
- Mujeres
- Jóvenes
- Hogares de bajos ingresos
- Beneficiarios de programas públicos/sociales

P12 ¿Qué cantidad de remesas/giros 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.)

	<i>Cantidad de transacciones</i>	<i>Valor total</i> <i>(sírvese indicar la divisa)</i>
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.)

	<i>Servicio ofrecido directamente por el operador</i>	<i>Servicio ofrecido en asociación con otro proveedor</i>
Visualización del saldo bancario básico (cuenta corriente o de ahorro)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación de seguros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Solicitud de préstamos y recepción de los fondos obtenidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transferencia nacional de dinero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transferencia internacional de dinero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pago de facturas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No ofrecemos aún este tipo de servicio, pero deseamos hacerlo el año próximo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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.)

	<i>Servicio ofrecido directamente por el operador</i>	<i>Servicio ofrecido en asociación con otro proveedor</i>
Visualización del saldo bancario básico (cuenta corriente o de ahorro)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación de seguros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Solicitud de préstamos y recepción de los fondos obtenidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transferencia nacional de dinero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transferencia internacional de dinero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pago de facturas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No ofrecemos aún este tipo de servicio, pero deseamos hacerlo el año próximo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

P15 ¿Ofrece servicios financieros a través de personal equipado con dispositivos portátiles de punto de venta (POS móviles)? *(Se pueden dar varias respuestas; no responda la pregunta si no ofrece este tipo de servicio.)*

	<i>Servicio ofrecido directamente por el operador</i>	<i>Servicio ofrecido en asociación con otro proveedor</i>
Visualización del saldo bancario básico (cuenta corriente o de ahorro)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación de seguros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Solicitud de préstamos y recepción de los fondos obtenidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transferencia nacional de dinero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transferencia internacional de dinero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pago de facturas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No ofrecemos aún este tipo de servicio, pero deseamos hacerlo el año próximo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

P16 ¿Ofrece servicios financieros a través de quioscos? (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 del saldo bancario básico (cuenta corriente o de ahorro)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación de seguros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Solicitud de préstamos y recepción de los fondos obtenidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transferencia nacional de dinero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transferencia internacional de dinero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pago de facturas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No ofrecemos aún este tipo de servicio, pero deseamos hacerlo el año próximo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

P17 ¿En los próximos 12 a 18 meses, qué tipos de productos o de soluciones **tiene previsto** introducir para su clientela? (Se pueden dar varias respuestas; no responda la pregunta si no tiene previsto ofrecer este tipo de servicio.)

	Modelo		Etapas de implementación	
	Servicio ofrecido directamente por el operador	Servicio ofrecido en asociación con otro proveedor	Acordado/en implementación	En examen/ sujeto a aprobaciones internas/cambios regulatorios
Cobro de facturas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuentas de cheques/corrientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta de crédito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta de débito/de cajero automático	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préstamos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Crédito/recarga móvil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recarga de la billetera móvil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transferencias de dinero/remesas (nacionales)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transferencias de dinero/remesas (internacionales)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuenta de ahorro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soluciones basadas en las criptomonedas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuenta en divisas virtuales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Billetera postal móvil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicios de depósito en garantía	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (sírvase especificar): Ingrese la respuesta.				

Parte 4

Sírvase completar esta parte si su organización ofrece uno o ambos de los servicios financieros postales especializados siguientes: microfinanzas postales y/o microseguros. (Si esta parte no es aplicable a su organización, pase a la sección 5.)

Parte 4A – Microfinanzas

Micropréstamos Otorgamiento de préstamos pequeños o a corto plazo a personas con bajos ingresos (micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes), mujeres, agricultores u otras poblaciones subatendidas que carecen de acceso a los sistemas bancarios financieros tradicionales.

	Sí	No
P18 ¿Ofrece actualmente productos de microcréditos/microfinanzas a través de la red postal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>(Si la respuesta es «No», pase a la parte 4B)</i>		
P19 ¿Cuál es el papel del operador designado en el ámbito de los microcréditos/las microfinanzas? (Se pueden dar varias respuestas; no responda la pregunta si no ofrece microcréditos/microfinanzas.)		
Entidad crediticia (titular de una licencia)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agente/distribuidor de una entidad crediticia autorizada (banco/institución de microfinanzas/otro)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arreglo alternativo (sírvase especificar):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ingrese la respuesta.		
P20 Sírvase indicar sus principales socios en materia de microcréditos/microfinanzas, si los hubiera. (Se pueden dar varias respuestas.)		
Banco/institución financiera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Institución de microfinanzas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Empresa de tecnología financiera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (sírvase especificar):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ingrese la respuesta.		
P21 Si su organización está en asociación con una entidad de microcrédito, sírvase especificar los tipos de servicios que ofrece. (Se pueden dar varias respuestas.)		
Recolección de solicitudes y documentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratamiento de las solicitudes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Evaluaciones de solvencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toma de decisiones sobre créditos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desembolsos de préstamos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cobro de pagos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Sí	No
P22 ¿Qué tipos de préstamos ofrece su organización? (Se pueden dar varias respuestas.)		
Préstamos personales de urgencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préstamos colectivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grupos de autoayuda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préstamos agrícolas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préstamos basados en activos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P23 ¿Cuántas solicitudes de préstamos recibe por mes su organización?		
Ingrese la respuesta.		
P24 ¿Las tasas de interés de los préstamos que se ofrecen son coherentes con las tasas del mercado o inferiores a estas?		
Coherentes con las tasas del mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inferiores a las tasas del mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P25 ¿Cómo se originan/tramitan los préstamos? (Se pueden dar varias respuestas.)		
En las oficinas de Correos (con asistencia de personal)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A través de agentes postales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En línea (autoservicio digital a través de aplicación/web/USSD)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Modelo mixto (sucursal y en línea)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (sírvase especificar):		
Ingrese la respuesta.		
P26 Sírvase indicar el o los principales canales de desembolso. (Se pueden dar varias respuestas.)		
Efectivo en la oficina de Correos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efectivo a través de agentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transferencia de cuentas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dinero/billetera móvil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (sírvase especificar):		
Ingrese la respuesta.		
P27 Sírvase indicar el o los principales canales de reembolso. (Se pueden dar varias respuestas.)		
Efectivo en la oficina de Correos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efectivo a través de agentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transferencia de cuentas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dinero/billetera móvil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (sírvase especificar):		
Ingrese la respuesta.		

P28 Sírvase suministrar los indicadores de inclusión a continuación (para el último/más reciente ejercicio financiero disponible).

	<i>Sin seguí- miento</i>	<25%	25– 49%	50– 74%	≥75%
Proporción de prestatarios y prestatarias rurales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proporción de prestatarias mujeres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proporción de prestatarias mipymes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proporción de prestatarios y prestatarias jóvenes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Sí	No

P29 ¿Cuáles son las principales limitaciones para la expansión de los microcréditos/las microfinanzas? (Seleccione hasta tres respuestas.)

Restricciones reglamentarias/de licencias	<input type="checkbox"/>
Barreras para la clientela relacionadas con el «conocimiento del cliente»/la identificación	<input type="checkbox"/>
Interés limitado por parte de los actores	<input type="checkbox"/>
Costo de la prestación de servicio (tratamiento de efectivo, personal, conectividad)	<input type="checkbox"/>
Preocupaciones sobre el riesgo de crédito/la calidad de la cartera	<input type="checkbox"/>
Acceso limitado a financiación/finanzas mayoristas	<input type="checkbox"/>
Límites de la plataforma informática/falta de integración	<input type="checkbox"/>
Demanda de los consumidores	<input type="checkbox"/>
Baja alfabetización financiera	<input type="checkbox"/>
Otro (sírvase especificar):	<input type="checkbox"/>
Ingrese la respuesta.	

P30 ¿Su organización ofrece educación a la clientela en materia de microfinanzas y/o capacitación en gestión de micropréstamos? Sí No

P31 ¿Las finanzas son uno de los productos para los cuales su organización está interesada en ampliar las soluciones para la clientela? Sí No

P32 ¿Las soluciones de microfinanzas que ofrece contribuyen a los objetivos nacionales/gubernamentales de inclusión financiera? Sí No

Parte 4B – Seguros inclusivos/microseguros

Microseguros – Suministro de productos y soluciones de seguros para proteger a personas con bajos ingresos (mipymes, mujeres, agricultores u otras poblaciones subatendidas) frente a crisis/conmociones de la vida (p. ej., malas cosechas, problemas de salud, catástrofes naturales) a cambio de pequeños pagos regulares de seguros.

	Sí	No
P33 ¿Ofrece actualmente seguros inclusivos/microseguros a través de la red postal? (Si la respuesta es «No», pase a la parte 5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P34 ¿Cuál es el papel del Correo en el ámbito de los seguros inclusivos/ microseguros? (Se pueden dar varias respuestas; no responda la pregunta si su organización no ofrece microseguros.)		
Asegurador autorizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Socio de un asegurador autorizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agente/distribuidor para un proveedor de seguros autorizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (sírvese especificar):		
Ingrese la respuesta.		
P35 Sírvase indicar los tipos de proveedor de servicios de seguros con los que está en asociación. (Se pueden dar varias respuestas.)		
Compañía de seguros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Corredor de una compañía de seguros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Banco/institución financiera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Empresa de tecnología financiera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programa gubernamental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (sírvese especificar):		
Ingrese la respuesta.		
P36 ¿Cuáles son las principales funciones del Correo en esa área? (Se pueden dar varias respuestas.)		
Marketing/ventas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integración de clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cobro de primas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestión de pólizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ingreso/atención de reclamaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (sírvese especificar):		
Ingrese la respuesta.		
P37 Si su organización está en asociación con un proveedor de seguros, sírvase especificar los tipos de servicios que ofrece. (Se pueden dar varias respuestas.)		
Recolección de solicitudes y documentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratamiento de las solicitudes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emisión de pólizas de seguros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacitación de la clientela	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cobro de pagos de seguros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Sí	No
P38 ¿Qué tipos de seguros ofrece su organización? (Se pueden dar varias respuestas.)		
Hogar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Salud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fúnebre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desempleo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Urgencias/catástrofes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cosechas/agrícola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (sírvase especificar):		
Ingrese la respuesta.		
P39 Sírvase indicar el o los canales de ventas utilizados. (Se pueden dar varias respuestas.)		
En las oficinas de Correos (con asistencia de personal)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A través de agentes postales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autoservicio digital (aplicación/web/USSD)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Modelo mixto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (sírvase especificar):		
Ingrese la respuesta.		
P40 Sírvase indicar el o los canales de pago de primas. (Se pueden dar varias respuestas.)		
Efectivo en la oficina de Correos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efectivo a través de agentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transferencia de cuentas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dinero/billetera móvil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (sírvase especificar):		
Ingrese la respuesta.		
P41 ¿Cuántas solicitudes de seguros recibe por mes su organización?		
Ingrese la respuesta.		
P42 ¿Las tasas de interés de los préstamos que se ofrecen son coherentes con las tasas del mercado o inferiores a estas?		
Coherentes con las tasas del mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inferiores a las tasas del mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		Sí	No			
P43	¿Ofrece educación a la clientela (materiales presenciales, <i>scripts</i> , contenido digital, sensibilización) específicamente para los seguros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Si su respuesta fue «Sí»:					
	– Materiales en las sucursales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	– Capacitación del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	– Contenido digital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	– Sensibilización de la comunidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	– Otro (sírvase especificar):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Ingrese la respuesta.					
P44	Sírvase suministrar los indicadores de inclusión a continuación (último ejercicio financiero o ejercicio más reciente disponible).					
		<i>Sin seguí- miento</i>	<25%	25– 49%	50– 74%	≥75%
	Proporción de mujeres entre las personas aseguradas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Proporción de población rural entre las personas aseguradas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Proporción de mipymes entre los asegurados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Proporción de jóvenes entre las personas aseguradas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					Sí	No
P45	Sírvase indicar las principales limitaciones para la expansión de los seguros inclusivos/microseguros. (Seleccione hasta tres respuestas.)					
	Restricciones reglamentarias/de licencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Pocos conocimientos sobre seguros/poca confianza en ellos por parte de la clientela	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Diseño de productos no adaptado a las necesidades de la clientela	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Experiencia en materia de reclamaciones/complejidad operativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Interés limitado por parte de los actores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Costo de la prestación de servicio (tratamiento de efectivo, personal, conectividad)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Límites/falta de integración de la plataforma informática	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Otro (sírvase especificar):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Ingrese la respuesta.					
P46	¿Los seguros son uno de los productos para los cuales su organización está interesada en ampliar las soluciones para la clientela?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
P47	¿Qué porcentaje de su clientela es considerada subatendida o marginada/en la línea de pobreza?					
	Ingrese la respuesta.%					
P48	¿Las soluciones de seguros ofrecidas contribuyen a los objetivos nacionales/gubernamentales de inclusión financiera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Parte 5 – Alcance e ingresos

P49 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 dispositivos de punto de venta (POS) posee su organización?	Ingrese la respuesta.
¿Cuántas oficinas de Correos o sucursales están equipadas con dispositivos POS?	Ingrese la respuesta.
¿Cuántas oficinas/ubicaciones de agentes están equipadas con dispositivos POS?	Ingrese la respuesta.
Los datos suministrados anteriormente corresponden a los datos disponibles a esta fecha (sírvase ingresar los datos para el último ejercicio fiscal):	Ingrese la fecha.

P50 Sírvase clasificar las tres principales categorías siguientes en función de los ingresos que generan:

<i>(Sírvase clasificar las tres principales categorías de servicio asignándoles los puestos 1, 2 y 3)</i>	<i>Clasificación</i>
Cobro de facturas	Ingrese la respuesta.
Cuentas de cheques/corrientes	Ingrese la respuesta.
Tarjetas de crédito	Ingrese la respuesta.
Tarjetas 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.
Seguros	Ingrese la respuesta.
Microseguros	Ingrese la respuesta.
Préstamos	Ingrese la respuesta.
Microfinanzas	Ingrese la respuesta.
Crédito/recarga móvil	Ingrese la respuesta.
Recarga de la billetera móvil	Ingrese la respuesta.
Remesas (nacionales)	Ingrese la respuesta.
Remesas (internacionales)	Ingrese la respuesta.
Cuenta de ahorro	Ingrese la respuesta.

Parte 6 – Desarrollo de los recursos humanos y automatización de los servicios de ventanilla

P51 ¿Qué porcentaje de su personal sabe utilizar un ordenador (es decir, personas que posean al menos conocimientos básicos de Microsoft Word, Excel y de un programa informático de gestión utilizado en su organización)? Ingrese la respuesta. %

P52 ¿Ha puesto en práctica un programa de cumplimiento en materia de lucha contra el lavado de dinero y la financiación del terrorismo? Sí No

- P53 ¿Ha puesto en práctica un programa de capacitación especial relacionado con los servicios financieros postales? Sí No
- P54 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
- P55 ¿Qué descripción es la que mejor corresponde a sus procedimientos internos (*back office*) relativos a sus operaciones financieras postales?
- Totalmente manuales Semiautomatizados/ algo informatizados Totalmente automatizados
- P56 ¿Dispone de un sistema de información de gestión para los servicios financieros postales? Sí No
- P57 ¿Dispone de un sistema contable/financiero dedicado especialmente a los servicios financieros postales? Sí No
- P58 ¿Dispone de un sistema automático de gestión de la tesorería para verificar la disponibilidad de dinero en efectivo en la red? Sí No
-
- P59 ¿Sus servicios de depósito en garantía están integrados con los sistemas de seguimiento postales para que se active automáticamente la liberación de los fondos cuando se recibe la prueba de la distribución? Sí No

Parte 7 – Percepción del entorno de los servicios financieros a nivel nacional

- P60 ¿Cuáles son los principales obstáculos reglamentarios, financieros y de mercado que impiden a su organización crecer, desarrollar o diversificar su cartera de servicios financieros?

Reglamentarios (sírvese especificar):

Ingrese la respuesta.

Financieros (sírvese especificar):

Ingrese la respuesta.

De mercado (sírvese especificar):

Ingrese la respuesta.

- P61 Sírvase enumerar tres factores determinantes (reglamentarios, financieros o basados en el mercado) que ayudarían sistemáticamente a su organización a aumentar, desarrollar o diversificar su cartera de servicios financieros.

Ingrese la respuesta.

¡Muchas gracias!

- Se solicita a cada organización que presente el cuestionario una sola vez.
- Sírvase enviar por correo electrónico un ejemplar del presente cuestionario debidamente completado a pfs.panorama@upu.int y al Sr. Mr Alexandre Rodrigues (rodriguesa@upu.int) y el Sr. Gregor Teodorescu (teodorescug@upu.int).