



Глобальный обзор финансовой доступности – Опрос 2026 г.

Вопросник по почтовой финансовой доступности и почтовых финансовых услугах

Просьба заполнить его и вернуть до 31 мая 2026 года по адресу: pfs.panorama@upu.int, а также Александру Родригесу (rodriguessa@upu.int) и Грегору Теодореску (teodorescug@upu.int).

В этом вопроснике содержится 61 вопрос. Мы рекомендуем вам собрать общую информацию, используя предоставленный шаблон, прежде чем отвечать на вопросник.

Просьба указать контактные данные лица, заполняющего вопросник:

В какой стране вы осуществляете деятельность? Введите ответ	
Полное юридическое наименование назначенного оператора/организации/финансового учреждения Введите ответ	
ФИО лица, заполняющего данный вопросник Введите ответ <input type="checkbox"/> г-жа <input type="checkbox"/> г-н	
Должность/звание/департамент: Введите ответ	
Телефон Введите ответ	Адрес электронной почты Введите ответ
Дата Введите дату	

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

Просьба не заполнять вопросник, если к вам относится один из следующих случаев:

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

Определения

Раздел 1 – Общие сведения

1. Общая информация

Сколько почтовых отделений/филиалов имеет ваша организация? Введите ответ

Сколько из них функционируют? Введите ответ

Сколько почтовых отделений или филиалов расположено в сельской местности (просьба ответить исходя из определения «сельская местность», принятого в вашей организации)? Введите ответ

Сколько почтовых отделений/филиалов подключено к интернету? Введите ответ

Сколько почтовых отделений/филиалов предлагают почтовые финансовые услуги? Введите ответ

Сколько штатных сотрудников работает в вашей организации? Введите ответ

Сколько штатных сотрудников отвечают за почтовые финансовые услуги? Введите ответ

Помимо почтовых отделений/филиалов, есть ли у вас сеть агентов?

Да

Нет

Если да, просьба уточнить:

– Сколько филиалов/объектов имеет ваша организация? Введите ответ

– Сколько из них предоставляют почтовые финансовые услуги? Введите ответ

– Сколько учреждений/объектов расположено в сельской местности (просьба ответить исходя из определения «сельская местность», принятого в вашей организации) Введите ответ

– Каким образом эти агентства/объекты подключены к вашей сети почтовых отделений/филиалов?

- Подключение к центральной платформе в режиме реального времени Введите ответ

- Ручная/групповая подача отчетов Введите ответ

2. Просьба выбрать все утверждения ниже, которые относятся к вашему подразделению почтовых финансовых услуг:

Модель 0 Мы сдаем помещения наших почтовых отделений/филиалов в аренду другим предприятиям для предоставления финансовых услуг

Модель 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)

Модель 1b Мы предоставляем услуги по зачислению/выдаче наличных в рамках государственных платежей (получение пенсий или заработной платы, или оплата государственных пошлин)

Модель 1c Мы получаем платежи по счетам наличными (коммунальные услуги, образование, т.д.).

Модель 1d Мы предоставляем услуги по зачислению/выдаче наличных для страховых компаний (сбор страховых взносов, выплата страховых сумм)

Модель 1e Мы предлагаем услуги пополнения/снятия средств для операторов мобильной связи или компаний, работающих в сфере финансовых технологий (регистрация, пополнение, снятие средств, мобильный кошелек или пополнение баланса)

- Модель 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)
- Модель 1g** Мы предлагаем оплату наличными при доставке для доставки отправок электронной коммерции (например, для населения, не имеющего банковских счетов)
- Модель 2a** У нас есть собственный почтовый товарный знак для осуществления внутренних денежных переводов
- Модель 2b** У нас есть собственный почтовый товарный знак для осуществления международных денежных переводов
- Модель 2b1** Мы используем услугу международных денежных переводов под товарным ВПС
- Модель 2c** Мы сотрудничаем с телекоммуникационным провайдером или компанией, работающей в сфере финансовых технологий, чтобы предложить услугу денежных переводов
- Модель 2d** У нас есть собственная дочерняя компания, которая предлагает международные денежные переводы
- Модель 3a** Мы предлагаем страховые услуги в партнерстве со страховой компанией
- Модель 3b** Мы предлагаем финансовые услуги в партнерстве с провайдером телекоммуникационных услуг или компанией, работающей в сфере финансовых технологий
- Модель 3c** Мы предлагаем основанные на счетах услуги, займы и/или страхование в партнерстве с банком
- Модель 4a** У нас есть собственный центр почтовых чеков и/или сберегательный банк
- Модель 4b** Мы предлагаем собственное нелицензионное почтовое страхование
- Модель 5a** У нас есть лицензия микрофинансовой организации (возможно, через дочернюю компанию)
- Модель 5b** У нас ограниченная лицензия почтового банка
- Модель 5c** У нас есть универсальная лицензия почтового банка
- Модель 5d** У нас есть собственное лицензированное почтовое страхование.

Раздел 2 – Нормативно-правовая информация

3. Какой правовой статус имеет организация, предоставляющая почтовые финансовые услуги? (просьба отметить все подходящие варианты; возможно несколько ответов)?
- Почтовое отделение
- Филиал почты
- Почтовый банк со специальной лицензией
- Почтовый банк с банковской лицензией
- Другое (просьба уточнить):
- Введите ответ
4. Кому принадлежит организация, предоставляющая почтовые финансовые услуги?
- | | | |
|--------------------|---------------------------|------------------|
| <i>Государство</i> | <i>Частное учреждение</i> | <i>Прочее</i> |
| Укажите долю в % | Укажите долю в % | Укажите долю в % |

5. Регулируются ли предоставляемые вами финансовые услуги? (просьба отметить все подходящие варианты; возможно несколько ответов)?
- Нет
- Да, через Министерство информации/связи/почтовой службы
- Да, почтовым регулирующим органом или органом, ответственным за сектор коммуникаций
- Да, Центральным банком
- Да, Министерством финансов
- Другое
6. Уполномочены ли вы местными нормативными актами или законодательством действовать в качестве агента от имени поставщика финансовых услуг?
- Да
- Нет
7. Имеет ли организация, ответственная за почтовые финансовые услуги, доступ к национальным платежным и расчетным системам? (Просьба отметить все подходящие варианты; возможны несколько вариантов ответа)?
- Нет
- | | <i>Прямой
участник</i> | <i>Косвенный
участник</i> |
|---|----------------------------|-------------------------------|
| Да, к системе валовых расчетов в реальном времени | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Да, к автоматизированному клиринговому центру | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Да, к платформам мгновенных/быстрых платежей | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Да, к национальной сети для подключения карт | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Другое (просьба уточнить): | | <input type="checkbox"/> |
| Введите ответ | | |

Раздел 3 – Подробные данные, касающиеся почтовых финансовых услуг

8. Какие из указанных ниже почтовых финансовых услуг вы предлагаете? (просьба отметить все подходящие варианты, возможно несколько ответов)?
- | | <i>Самостоятельно</i> | <i>В партнерстве
с другим
провайдером</i> | <i>Как агент
(только
дистрибьютор)</i> |
|---|--------------------------|---|--|
| Инкассирование счетов | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Расчетный счет и текущий счет | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Кредитная карта | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Дебетовая карта | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 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.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

	<i>Самостоятельно</i>	<i>В партнерстве с другим провайдером</i>	<i>Как агент (только дистрибьютор)</i>
Страхование	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Кредиты	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Мобильный кредит/пополнение	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Пополнение мобильного кошелька	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Денежные переводы/платежи (внутренние)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Денежные переводы/платежи (международные)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Сберегательный счет	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Услуги по хранению залоговых депозитов (внутренние)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Услуги по хранению залоговых депозитов (международные)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Сельскохозяйственный банк	<input type="checkbox"/>
Коммерческий банк	<input type="checkbox"/>
Кооперативный банк	<input type="checkbox"/>
Компания кредитных карт (например, Visa, Mastercard или American Express)	<input type="checkbox"/>
Компания финансовых технологий (например, PayPal или bibimoney)	<input type="checkbox"/>
Государственное учреждение или министерство	<input type="checkbox"/>
Страховая компания	<input type="checkbox"/>
Микрофинансовый банк или неправительственная микрофинансовая организация	<input type="checkbox"/>
Оператор телефонной или телекоммуникационной связи	<input type="checkbox"/>
Оператор денежных переводов	<input type="checkbox"/>
Частное финансовое учреждение или финансовое учреждение, не являющееся банком (например, лизинговая компания)	<input type="checkbox"/>
Другое (просьба уточнить):	<input type="checkbox"/>
Введите ответ	

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

Комиссия за транзакцию	<input type="checkbox"/>
Фиксированная комиссия	<input type="checkbox"/>
Процент	<input type="checkbox"/>
Комиссия устанавливается в зависимости от суммы транзакции	<input type="checkbox"/>
Ежегодный взнос	<input type="checkbox"/>
Другое (просьба уточнить):	<input type="checkbox"/>
Введите ответ	

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

Люди с ограниченными возможностями	<input type="checkbox"/>
Мигранты	<input type="checkbox"/>
Пенсионеры/пожилые люди	<input type="checkbox"/>
Фермеры	<input type="checkbox"/>
Малый и средний бизнес	<input type="checkbox"/>
Студенты	<input type="checkbox"/>
Женщины	<input type="checkbox"/>
Молодежь	<input type="checkbox"/>
Домохозяйства с низким уровнем дохода	<input type="checkbox"/>
Бенефициары государственных/социальных программ	<input type="checkbox"/>

12. Сколько почтовых денежных переводов вы отправляете/оплачиваете в год? (самый последний имеющийся финансовый год (для электронных денежных переводов просьба указать почтовые денежные переводы и операции по переводу денег, проведенные от имени партнеров-компаний денежных переводов, операторов мобильной связи и т.д.)?)

	<i>Количество транзакций</i>	<i>Общая сумма (просьба указать валюту)</i>
Отправленные внутренние бумажные денежные переводы:	Введите ответ	Введите ответ
Оплаченные внутренние бумажные денежные переводы:	Введите ответ	Введите ответ
Отправленные международные бумажные денежные переводы:	Введите ответ	Введите ответ
Оплаченные международные бумажные денежные переводы:	Введите ответ	Введите ответ
Отправленные внутренние электронные денежные переводы:	Введите ответ	Введите ответ
Оплаченные внутренние электронные денежные переводы:	Введите ответ	Введите ответ
Отправленные международные электронные денежные переводы:	Введите ответ	Введите ответ
Оплаченные международные электронные денежные переводы:	Введите ответ	Введите ответ
Это данные за год:	Введите ответ	

13. Предоставляете ли вы какие-либо из следующих финансовых услуг с помощью мобильного телефона (эта услуга может предоставляться через приложение, веб-сайт или SMS (возможно несколько ответов; оставьте поле пустым, если вы не предлагаете услуги с помощью мобильного телефона)?)

	<i>Услуга предоставляется непосредственно оператором</i>	<i>Услуга предоставляется в партнерстве с другим поставщиком услуг</i>
Просмотр баланса основного счета (текущего или сберегательного)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Покупка страховки	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Подача заявки и получение кредита	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<i>Услуга предоставляется непосредственно оператором</i>	<i>Услуга предоставляется в партнерстве с другим поставщиком услуг</i>
Оформление заказа на денежный перевод внутри страны	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Оформление заказа на международный денежный перевод	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Оплата счетов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Пока нет, но мы хотели бы предоставить одну или несколько таких услуг в следующем году	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Предоставляете ли вы финансовые услуги через собственный веб-сайт ((возможно несколько ответов; оставьте поле пустым, если вы не предлагаете такие услуги)?

	<i>Услуга предоставляется непосредственно оператором</i>	<i>Услуга предоставляется в партнерстве с другим поставщиком услуг</i>
Просмотр баланса основного счета (текущего или сберегательного)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Покупка страховки	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Подача заявки и получение кредита	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Оформление заказа на денежный перевод внутри страны	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Оформление заказа на международный денежный перевод	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Оплата счетов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Пока нет, но мы хотели бы предоставить одну или несколько таких услуг в следующем году	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Предоставляете ли вы финансовые услуги через персонал, оснащенный портативными POS-терминалами (мобильными POS-терминалами) (возможны несколько ответов; просьба не отвечать, если вы не предоставляете этот вид услуг)?

	<i>Услуга предоставляется непосредственно оператором</i>	<i>Услуга предоставляется в партнерстве с другим поставщиком услуг</i>
Просмотр баланса основного счета (текущего или сберегательного)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Покупка страховки	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Подача заявки и получение кредита	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Оформление заказа на денежный перевод внутри страны	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Оформление заказа на международный денежный перевод	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Оплата счетов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Пока нет, но мы хотели бы предоставить одну или несколько таких услуг в следующем году	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Предоставляете ли вы финансовые услуги через киоски (возможны несколько вариантов ответов; просьба не отвечать, если вы не предоставляете этот вид услуг)?

	<i>Услуга предоставляется непосредственно оператором</i>	<i>Услуга предоставляется в партнерстве с другим поставщиком услуг</i>
Просмотр баланса основного счета (текущего или сберегательного)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Покупка страховки	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Подача заявки и получение кредита	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Оформление заказа на денежный перевод внутри страны	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Оформление заказа на международный денежный перевод	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Оплата счетов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Пока нет, но мы хотели бы предоставить одну или несколько таких услуг в следующем году	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Какие продукты или решения **вы планируете** внедрить для своих клиентов в следующие 12–18 месяцев (возможны несколько вариантов ответов; просьба не отвечать, если вы не планируете предоставлять этот вид услуг)?

	<i>Модель</i>		<i>Этапы внедрения</i>	
	<i>Услуга предоставляется непосредственно оператором</i>	<i>Услуга предоставляется в партнерстве с другим поставщиком услуг</i>	<i>В процессе реализации/внедрения</i>	<i>На рассмотрении/подлежит внутренним согласованиям/нормативным изменениям</i>
Инкассирование счетов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Расчетный счет и текущий счет	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Кредитная карта	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Дебетовая карта	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Страхование	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Кредиты	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Мобильный кредит/пополнение	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Модель		Этапы внедрения	
	Услуга предоставляется непосредственно оператором	Услуга предоставляется в партнерстве с другим поставщиком услуг	В процессе реализации/внедрения	На рассмотрении/подлежит внутренним согласованиям/нормативным изменениям
Пополнение мобильного кошелька	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Денежные переводы/платежи (внутренние)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Денежные переводы/платежи (международные)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Сберегательный счет	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Решения, основанные на криптовалютах	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Счет в цифровой валюте	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Почтовый мобильный кошелек	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Услуги по хранению залоговых депозитов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Другое (просьба уточнить):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Введите ответ				

Раздел 4

Заполните этот раздел, если ваша организация предоставляет одну или несколько из следующих специализированных почтовых финансовых услуг: почтовое микрофинансирование и/или микрострахование (если этот раздел не касается вашей организации, перейдите непосредственно к разделу 5).

Раздел 4А – Микрофинансирование

Микрозаймы – Предоставление небольших или краткосрочных кредитов организациям с низким уровнем дохода (микропредприятиям, малым и средним предприятиям, женщинам, фермерам и другим малообеспеченным группам населения, не имеющим доступа к традиционным банковским системам

Да Нет

18. Предлагаете ли вы в настоящее время продукты микрокредитования/микрофинансирования через почтовую сеть?
(Если нет, перейдите непосредственно к части 4В) Да Нет
19. Какова роль назначенного оператора в сфере микрокредитования/микрофинансирования? (возможны несколько ответов; просьба не отвечать на вопрос, если вы не предоставляете услуги микрокредитования/микрофинансирования)?
- Кредитор (владелец лицензии) Да Нет
- Агент/дистрибьютор лицензированного кредитора (банка/микрофинансовой организации/другой) Да Нет
- Альтернативный вариант (просьба указать): Да Нет
- Введите ответ.
20. Укажите ваших основных партнеров по микрокредитованию/микрофинансированию, если таковые имеются (возможно несколько вариантов ответов):
- Банк/финансовое учреждение Да Нет
- Микрофинансовое учреждение Да Нет
- Финансово-технологическая компания Да Нет
- Другое (просьба уточнить): Да Нет
- Введите ответ.
21. Если ваша организация сотрудничает с микрокредитной организацией, укажите виды предоставляемых вами услуг (возможно несколько вариантов ответов):
- Сбор заявлений и документов Да Нет
- Обработка заявлений Да Нет
- Оценка платежеспособности Да Нет
- Решение о кредите Да Нет
- Выдача кредита Да Нет
- Получение платежей Да Нет
22. Какие виды кредитов предоставляет ваша организация? (возможно несколько ответов)?
- Срочный кредит частному лицу Да Нет
- Групповой кредит Да Нет
- Группа взаимопомощи Да Нет
- Сельскохозяйственный кредит Да Нет
- Кредит под залог активов Да Нет
23. Сколько заявлений на получение кредита получает ваша организация каждый месяц?
Введите ответ.

		Да	Нет
24.	Соответствуют ли процентные ставки по предлагаемым кредитам рыночным или ниже них?		
	Соответствуют рыночным ставкам	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ниже рыночных ставок	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.	Как предоставляются/обрабатываются кредиты (возможны несколько ответов)?		
	В почтовых отделениях (с помощью персонала)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Через почтовых агентов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	В режиме онлайн (цифровое самообслуживание через приложение/веб-сайт/протокол USSD)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Гибридная модель (в отделении и онлайн)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Другое (просьба уточнить):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Введите ответ.		
26.	Просьба указать основной(ые) способ(ы) выплаты (возможно несколько ответов):		
	Наличные в почтовом отделении	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Наличные через агентов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Банковский перевод	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Мобильный платеж/электронный кошелек	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Банковская карта	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Другое (просьба уточнить):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Введите ответ.		
27.	Просьба указать основной(ые) способ(ы) возврата средств (возможны несколько ответов):		
	Наличные в почтовом отделении	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Наличные через агентов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Банковский перевод	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Мобильный платеж/электронный кошелек	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Наличные в почтовом отделении	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Другое (просьба уточнить):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Введите ответ.		
28.	Просьба предоставить следующие показатели доступности (за последний финансовый год или за самый недавний доступный финансовый год):		
		<i>Без отслеживания</i>	<i><25% ≥75%</i>
	Доля заемщиков в сельской местности	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Доля женщин-заемщиков	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Доля заемщиков из числа ММСП	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Доля молодых заемщиков	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | Да | Нет |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 29. Какие основные препятствия мешают расширению микрокредитования/микрофинансирования? (выберите до трех ответов)? | <input type="checkbox"/> | |
| Нормативно-правовые/лицензионные ограничения | <input type="checkbox"/> | |
| Проверка личности клиента | <input type="checkbox"/> | |
| Ограниченная заинтересованность партнеров | <input type="checkbox"/> | |
| Затраты на предоставление услуг (обработка наличных, персонал, подключение) | <input type="checkbox"/> | |
| Опасения по поводу кредитного риска/качества портфеля | <input type="checkbox"/> | |
| Ограниченный доступ к средствам/оптовому финансированию | <input type="checkbox"/> | |
| Ограничения ИТ-платформы/отсутствие интеграции | <input type="checkbox"/> | |
| Спрос со стороны клиентов | <input type="checkbox"/> | |
| Низкий уровень финансовой грамотности | <input type="checkbox"/> | |
| Другое (просьба уточнить): | <input type="checkbox"/> | |
| Введите ответ. | | |
| 30. Предлагает ли ваша организация обучение клиентов по вопросам микрофинансирования и/или обучение по управлению финансами в сфере микрокредитования? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31. Является ли микрофинансирование продуктом, для которого ваша организация хочет разработать решения для клиентов? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32. Способствуют ли предлагаемые вами решения в области микрофинансирования достижению национальных целей по обеспечению финансовой доступности? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Раздел 4В – Инклюзивное страхование/микрострахование

Микрострахование – предоставление страховых продуктов и решений для защиты малообеспеченных слоев населения (ММСП, женщин, фермеров и других недостаточно обеспеченных групп населения) от непредвиденных жизненных обстоятельств (например, неурожая, проблем со здоровьем, стихийных бедствий) в обмен на небольшие регулярные страховые платежи.

- | | Да | Нет |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 33. Предлагаете ли вы в настоящее время страховые/микростраховые продукты через почтовую сеть? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <i>(Если нет, перейдите к разделу 5)</i> | | |
| 34. Какова роль почтовой службы в инклюзивном страховании/микростраховании? (возможны несколько ответов; просьба не отвечать на вопрос, если ваша организация не предлагает микрострахование)? | | |
| Лицензированный страховщик | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Партнер лицензированного страховщика | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Агент/дистрибьютор для лицензированного страховщика | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Другое (просьба уточнить): | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Введите ответ. | | |

	Да	Нет
35. Укажите с какими типами страховых компаний вы сотрудничаете (возможно несколько ответов):		
Страховая компания	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Страховой брокер	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Банк/финансовое учреждение	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Финансово-технологическая компания	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Государственная программа	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Другое (просьба уточнить):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Введите ответ.		
36. Каковы основные функции почтовой службы в этой области? (возможны несколько ответов)?		
Маркетинг/продажи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Прием клиентов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Возврат страховых взносов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Управление полисами	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Обработка заявлений/поддержка	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Другое (просьба уточнить):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Введите ответ.		
37. Если ваша организация сотрудничает со страховой компанией, укажите виды предоставляемых вами услуг. (возможны несколько ответов):		
Сбор заявлений и документов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Обработка заявлений	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Оформление страховых полисов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Обучение клиентов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Сбор платежей, связанных со страхованием	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Какие виды страхования предоставляет ваша организация? (возможны несколько ответов)?		
Страхование жилья	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Медицинское страхование	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Страхование на случай смерти	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Страхование от безработицы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Страхование в случае чрезвычайных ситуаций/стихийных бедствий	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Страхование жизни	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Страхование урожая/сельскохозяйственных культур	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Другое (просьба уточнить):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Введите ответ.		

	Да	Нет			
39. Укажите используемые каналы продаж (возможно несколько ответов):					
В почтовых отделениях (с помощью персонала)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Через почтовых агентов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Цифровое самообслуживание (приложение/веб-сайт/протокол USSD)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Гибридная модель	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Другое (просьба уточнить):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Введите ответ.					
40. Укажите способ(ы) получения бонусов (возможны несколько ответов):					
Наличные в почтовом отделении	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Наличные через агентов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Банковский перевод	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Мобильный платеж/электронный кошелек	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Банковская карта	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Другое (просьба уточнить):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Введите ответ.					
41. Сколько заявлений на страхование получает ваша организация каждый месяц?					
Введите ответ.					
42. Соответствуют ли процентные ставки по предлагаемым кредитам рыночным или ниже них?					
Соответствуют рыночным ставкам	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Ниже рыночных ставок	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
43. Предлагаете ли вы обучение для клиентов (материалы для очных встреч, сценарии, цифровой контент, мероприятия по повышению осведомленности), специально для страхования?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Если да, уточните:					
– Поддержка в филиалах	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
– Обучение персонала	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
– Цифровой контент	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
– Информирование сообщества	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
– Другое (просьба уточнить):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Введите ответ.					
44. Просьба предоставить следующие показатели доступности (за последний финансовый год или за самый недавний доступный финансовый год):					
	<i>Без отсле- живания</i>	<i><25%</i>	<i>25– 49%</i>	<i>50– 74%</i>	<i>≥75%</i>
Доля женщин среди застрахованных лиц	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Доля застрахованных лиц в сельской местности	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Доля ММСП среди застрахованных лиц	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Доля молодежи застрахованных лиц	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | Да | Нет |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 45. Укажите основные препятствия для расширения инклюзивного страхования/микрострахования (выберите до трех ответов): | | |
| Нормативно-правовые/лицензионные ограничения | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Низкий уровень осведомленности клиентов/доверия к страхованию | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Разработка продукта не соответствует потребностям клиентов | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Опыт работы с заявлениями/операционная сложность | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ограниченный интерес партнеров | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Затраты на предоставление услуг (обработка наличных, персонал, подключение) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ограничения ИТ-платформы/отсутствие интеграции | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Другое (просьба уточнить): | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Введите ответ. | | |
| 46. Является ли страхование продуктом, для которого ваша организация хочет разработать решения для клиентов? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 47. Какой процент ваших клиентов относится к категории малообеспеченных или маргинализированных/находящихся за чертой бедности? | | |
| Укажите долю в процентах % | | |
| 48. Поддерживают ли предлагаемые вами страховые решения национальные цели обеспечения финансовой доступности? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Раздел 5 – Охват и доходы

49. Просьба ответить на следующие вопросы о вашем почтовом финансовом учреждении (введите «0», если вы не предлагаете эти услуги).
- | | |
|---|---------------|
| Сколько владельцев счетов у вашего учреждения? | Введите ответ |
| Сколько активных счетов у вашего учреждения? | Введите ответ |
| Сколько из общего числа владельцев ваших счетов (активных и неактивных) составляют женщины? | Введите ответ |
| Сколько сберегательных счетов имеет ваше учреждение? | Введите ответ |
| Сколько текущих счетов имеет ваше учреждение? | Введите ответ |
| Сколько составляет ваш валовой годовой доход (в местной валюте) от финансовых услуг? | Введите ответ |
| Какой процент валового дохода почтовой службы приходится на финансовые услуги? | Введите ответ |
| Сколько банкоматов есть в вашей организации? | Введите ответ |
| Сколько кассовых терминалов в вашей организации? | Введите ответ |
| Сколько почтовых отделений/филиалов оснащены кассовыми терминалами? | Введите ответ |
| Сколько филиалов/пунктов оборудованы POS-терминалами? | Введите ответ |
| Приведенные выше данные относятся к этой дате (укажите данные за последний финансовый год): | Введите дату |

50. Просьба указать три финансовые услуги, которые приносят наибольший доход (укажите три услуги, которые приносят наибольший доход, присвоив им 1, 2 и 3 места):

	<i>Место</i>
Инкассирование счетов	Введите ответ
Расчетный счет и текущий счет	Введите ответ
Кредитные карты	Введите ответ
Дебетовые карты/снятие наличных	Введите ответ
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.)	Введите ответ
Страхование	Введите ответ
Микрострахование	Введите ответ
Кредиты	Введите ответ
Микрофинансирование	Введите ответ
Кредит/мобильное пополнение	Введите ответ
Пополнение мобильного кошелька	Введите ответ
Денежные переводы (внутренние)	Введите ответ
Денежные переводы (международные)	Введите ответ
Сберегательный счет	Введите ответ

Раздел 6 – Развитие людских ресурсов и автоматизация фронт-офисов

51. Какой процент ваших сотрудников умеет пользоваться компьютером (люди, обладающие хотя бы базовыми знаниями Microsoft Word, Excel и программного обеспечения управления, используемого в вашей организации)? Введите ответ. %
52. Внедрили ли вы программу обеспечения соответствия нормативным требованиям для борьбы с отмыванием денег и финансированием терроризма?
- Да
- Нет
53. Внедрили ли вы специальную программу обучения по почтовым финансовым услугам?
- Да
- Нет
54. Если такая программа существует, как часто ваши сотрудники проходят обучение по почтовым финансовым услугам?
- | <i>Один раз после приема на работу</i> | <i>Ежемесячно</i> | <i>Каждые шесть месяцев</i> | <i>Раз в год</i> | <i>Каждые два года</i> | <i>Другая частота проведения обучения</i> |
|--|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
55. Какое описание лучше всего соответствует процессам вашей внутренней работы (back office), связанным с почтовыми финансовыми операциями?
- | <i>Полностью ручные</i> | <i>Полуавтоматические/полукомпьютеризированные</i> | <i>Полностью автоматизированные</i> |
|--------------------------|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

56. Есть ли у вас информационная система управления для почтовых финансовых услуг?
- Да
- Нет
57. Есть ли у вас финансовая/расчетная система, предназначенная для почтовых финансовых услуг?
- Да
- Нет
58. Есть ли у вас автоматизированная система управления денежными средствами для проверки наличия ликвидности в сети?
- Да
- Нет
59. Интегрированы ли ваши услуги гарантийного депозита с системами почтового отслеживания для автоматического перечисления средств после получения подтверждения доставки?
- Да
- Нет

Раздел 7 – Восприятие на национальном уровне ситуации в сфере финансовых услуг

60. Какие основные нормативные, финансовые и коммерческие барьеры препятствуют расширению, развитию или диверсификации портфеля финансовых услуг вашей организации?
- Нормативные барьеры (просьба уточнить):
Введите ответ.
- Финансовые барьеры (просьба уточнить):
Введите ответ.
- Коммерческие барьеры (просьба уточнить):
Введите ответ.
61. Перечислите три ключевых фактора (нормативные, финансовые или коммерческие), которые могли бы постоянно способствовать расширению, развитию или диверсификации портфеля финансовых услуг вашей организации:
Введите ответ.

Спасибо!

- Каждой организации предлагается отправить вопросник только один раз.
- Просьба направить заполненный вопросник по электронным адресам pfs.panorama@upu.int, а также Александру Родригесу (rodriguessa@upu.int) и Грегору Теодореску (teodorescug@upu.int).