**Panorama mondial de l’inclusion financière – Enquête de 2020**

**Questionnaire sur l’inclusion financière postale**

Si vous souhaitez renvoyer ce questionnaire, veuillez le remplir et le retourner **d’ici au 30 novembre 2020** à fi.panorama@upu.int et à Saleh Khan (saleh.khan@upu.int).

Cette courte enquête contient **25 questions**. Nous vous recommandons de **rassembler les informations géné­rales** à l’aide du modèle fourni **avant** de répondre au questionnaire en ligne.

Veuillez indiquer les coordonnées de la personne répondant au questionnaire:

|  |
| --- |
| Pays dans lequel vous exercez vos activitésSaisissez la réponse. |
| Raison sociale (ou dénomination juridique) de l’opérateur désigné, de l’organisation ou de l’institution financièreSaisissez la réponse. |
| Nom et prénom de la personne répondant au questionnaireSaisissez la réponse. | [ ]  Mme [ ]  M. |
| Fonction/titre/service:Saisissez la réponse. |
| TéléphoneSaisissez la réponse. | Adresse électroniqueSaisissez la réponse. |
| DateSaisissez la date. |  |

Si votre organisation ne propose pas de services financiers postaux (paiements, transferts d’argent, épargne, etc.), qu’il s’agissent de ses propres services ou de services fournis en partenariat avec d’autres institutions financières, veuillez cocher la case correspondante ci-dessous et nous renvoyer le questionnaire rempli par cour­rier électronique.

**Veuillez ne pas répondre à l’enquête** si vous vous trouvez dans l’un des cas suivants:

|  |
| --- |
|[ ]  Nous ne sommes pas autorisés par la réglementation ou la législation nationale à fournir des services financiers postaux. Cette enquête ne s’applique donc pas. |
|[ ]  Nous ne proposons aucun service financier postal. |

**Partie 1 – Informations générales**

Q1. Informations générales

|  |  |
| --- | --- |
| Combien de bureaux de poste et/ou de succursales votre organisation compte-t-elle? | Saisissez la réponse. |
| Combien sont en fonctionnement? | Saisissez la réponse. |
| Combien de bureaux de poste ou de succursales sont situés en zone rurale (veuillez répondre en vous fondant sur la définition de «zone rurale» de votre organisation)? | Saisissez la réponse. |
| Combien de bureaux de poste ou de succursales sont connectés à Internet? | Saisissez la réponse. |
| Combien de bureaux de poste ou de succursales proposent des ser­vices financiers postaux? | Saisissez la réponse. |
| Combien d’employés à temps plein votre organisation compte-t-elle? | Saisissez la réponse. |
| Combien d’employés à temps plein sont chargés des services finan­ciers postaux? | Saisissez la réponse. |

Q2. Veuillez sélectionner toutes les affirmations ci-après qui s’appliquent à l’entité chargée des services financiers postaux:

|  |  |
| --- | --- |
| Modèle 0 | Nous louons les locaux de nos bureaux de poste ou succursales à d’autres entreprises qui fournissent des services financiers |[ ]
| Modèle 1a | Nous proposons des services de versement/retrait dans le cadre de transferts de fonds nationaux ou internationaux pour le compte d’un autre prestataire (p. ex. Western Union ou MoneyGram) |[ ]
| Modèle 1b | Nous proposons des services de versement/retrait dans le cadre de paiements publics (versement des retraites ou des salaires, paiement des taxes, etc.) |[ ]
| Modèle 1c | Nous encaissons les factures payées en espèces (services publics, éducation, etc.) |[ ]
| Modèle 1d | Nous proposons des services de versement/retrait pour des compagnies d’assurance (recouvrement des primes, versement des indemnités) |[ ]
| Modèle 1e | Nous proposons des services de versement/retrait pour des opérateurs de téléphonie mobile ou des entreprises de technologie financière (enregistrement, versement, retrait, portefeuille mobile ou rechargement de crédit) |[ ]
| Modèle 1f | Nous proposons des services de versement et de retrait pour des établissements de microfinance et des banques (versement et remboursement de prêts, dépôt sur un compte, retrait depuis un compte, versement et retrait dans le cadre des transferts bancaires) |[ ]
| Modèle 2a | Nous avons notre propre marque postale en matière de service de transferts nationaux d’argent |[ ]
| Modèle 2b | Nous avons notre propre marque postale en matière de service de transferts interna­tionaux d’argent |[ ]
| Modèle 2b1 | Nous utilisons la marque de l’UPU en matière de service de transferts internationaux d’argent |[ ]
| Modèle 2c | Nous avons un partenariat avec un fournisseur de télécommunications ou un entre­prise de technologie financière afin de proposer un service de transfert d’argent |[ ]
| Modèle 2d | Nous avons créé notre propre filiale afin de proposer des transferts internationaux de fonds |[ ]
| Modèle 3a | Nous proposons des services d’assurance en partenariat avec une compagnie d’as­surance |[ ]
| Modèle 3b | Nous proposons des services financiers dans le cadre d’un partenariat avec un four­nisseur de télécommunications ou une entreprise de technologie financière |[ ]
| Modèle 3c | Nous proposons des services basés sur les comptes, des prêts et/ou des assurances en partenariat avec une banque |[ ]
| Modèle 4a | Nous avons notre propre centre de chèques postaux et/ou banque d’épargne |[ ]
| Modèle 4b | Nous proposons nos propres services d’assurance hors licence |[ ]
| Modèle 5a | Nous détenons une licence en tant qu’institution de microfinance (éventuellement par l’intermédiaire d’une filiale) |[ ]
| Modèle 5b | Nous détenons une licence bancaire postale restreinte |[ ]
| Modèle 5c | Nous détenons une licence bancaire postale universelle |[ ]
| Modèle 5d | Nous proposons nos propres services postaux d’assurance sous licence |[ ]

**Partie 2 – Cadre juridique et réglementaire**

Q3. Quel est le statut juridique de l’entité qui fournit des services financiers postaux (veuillez cocher toutes les cases applicables; plusieurs réponses sont possibles)?

|  |
| --- |
| Division de la poste |[ ]
| Filiale de la poste |[ ]
| Banque postale ayant une licence spécifique |[ ]
| Banque postale ayant une licence bancaire |[ ]
| Autre (veuillez préciser): |  |
| Saisissez la réponse. |

Q4. Qui détient l’entité qui fournit des services financiers postaux?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *État* | *Institution privée* | *Autre* |
| Exprimez en pourcentagela part détenue.% | Exprimez en pourcentagela part détenue.% | Exprimez en pourcentagela part détenue.% |

Q5. Les services financiers que vous proposez sont-ils régulés (veuillez cocher toutes les cases applicables; plusieurs réponses sont possibles)?

|  |
| --- |
| Non |[ ]
| Oui par le ministère de l'information et de la communication |[ ]
| Oui par la banque centrale |[ ]
| Oui par le ministère des finances |[ ]
| Oui par l’autorité de régulation postale ou celle chargée du secteur des communications |[ ]
| Autre |[ ]
| Q6. Êtes-vous autorisés par la réglementation ou la législation locale à jouer le rôle d’agent pour le compte d’un fournisseur de services financiers? | [ ]  Oui | [ ]  Non |

Q7. Est-ce que l’entité chargée des services financiers postaux a accès aux systèmes nationaux de paiement et de règlement (veuillez cocher toutes les cases applicables; plusieurs réponses sont possibles)?

|  |  |
| --- | --- |
| Non |[ ]   |
| Oui, à un système de règlement brut en temps réel | [ ]  Participant direct | [ ]  Participant indirect |
| Oui, à une chambre de compensation automatisée | [ ]  Participant direct | [ ]  Participant indirect |
| Oui, au réseau national de connexion des cartes | [ ]  Participant direct | [ ]  Participant indirect |
| Autre |[ ]   |

**Partie 3 – Renseignements détaillés concernant les services financiers postaux**

Q8. Lesquels des services financiers postaux ci-dessous proposez-vous (veuillez cocher toutes les cases appli­cables; plusieurs réponses sont possibles)?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Pour votre compte* | *En partenariat avec un autre prestataire* |
| Encaissement des factures |[ ] [ ]
| Compte de chèques et compte courant |[ ] [ ]
| Carte de crédit |[ ] [ ]
| Carte de débit |[ ] [ ]
| Transactions entre le gouvernement et les particuliers (retraites, salaires des fonctionnaires, paiement des subventions, prestations nettes de sécurité sociale, versement des pensions d’invalidité, versement d’aide sous forme d’espèces aux personnes défavorisées, etc.)  |[ ] [ ]
| Assurance |[ ] [ ]
| Prêts |[ ] [ ]
| Crédit/recharge mobile |[ ] [ ]
| Recharge du portefeuille mobile |[ ] [ ]
| Transferts de fonds (nationaux) |[ ] [ ]
| Transferts de fonds (internationaux) |[ ] [ ]
| Compte d’épargne |[ ] [ ]

Q9. Si vous fournissez l’un des services ci-dessus avec l’aide d’un partenaire, veuillez indiquer avec quel type d’institutions vous avez établi un partenariat (veuillez cocher toutes les cases applicables; plusieurs répon­ses sont possibles; si cette question n’est pas applicable, veuillez laissez ce champ vide).

|  |
| --- |
| Banque agricole |[ ]
| Banque commerciale |[ ]
| Banque coopérative |[ ]
| Entreprise de carte de crédit (p. ex. Visa, MasterCard ou American Express) |[ ]
| Entreprise de technologie financière (p. ex. PayPal ou Bibimoney) |[ ]
| Agence gouvernementale ou ministère |[ ]
| Compagnie d’assurance |[ ]
| Banque de microfinance ou organisation non gouvernementale de microfinance |[ ]
| Opérateur de téléphonie ou de télécommunication |[ ]
| Service de transfert d’argent |[ ]
| Institution financière privée ou institution financière n’étant pas une banque (p. ex. société de crédit-bail) |[ ]
| Autre (veuillez préciser): |
| Saisissez la réponse. |

Q10. Quels sont les modèles économiques que vous avez adoptés concernant ces partenariats (veuillez cocher toutes les cases applicables; plusieurs réponses sont possibles)?

|  |
| --- |
| Commission par transaction |[ ]
| Commission fixe |[ ]
| Pourcentage |[ ]
| Commission fixée en fonction du montant de la transaction |[ ]
| Cotisation annuelle |[ ]
| Autre (veuillez préciser): |  |
| Saisissez la réponse. |

Q11. Proposez-vous des services financiers spécifiquement conçus pour l’un des groupes suivants (veuillez cocher toutes les cases applicables; plusieurs réponses sont possibles)?

|  |
| --- |
| Personnes handicapées/invalides |[ ]
| Migrants |[ ]
| Retraités/personnes âgées |[ ]
| Petites et moyennes entreprises |[ ]
| Étudiants |[ ]
| Femmes |[ ]
| Jeunes |[ ]

Q12. Combien de mandats de poste envoyez-vous/remettez-vous par an (dernier exercice fiscal pour lequel des données sont disponibles) (pour les mandats électroniques, veuillez inclure les mandats de poste et les opérations de transfert d’argent effectuées pour le compte de partenaires: sociétés de transfert d’argent, opérateurs mobiles, etc.)?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Nombre de transactions* | *Valeur totale(veuillez indiquer la devise)* |
| Mandats de poste nationaux sur support papier émis: | Saisissez la réponse. | Saisissez la réponse. |
| Mandats de poste nationaux sur support papier remis: | Saisissez la réponse. | Saisissez la réponse. |
| Mandats de poste internationaux sur support papier émis: | Saisissez la réponse. | Saisissez la réponse. |
| Mandats de poste internationaux sur support papier remis: | Saisissez la réponse. | Saisissez la réponse. |
| Mandats nationaux électroniques émis: | Saisissez la réponse. | Saisissez la réponse. |
| Mandats nationaux électroniques remis: | Saisissez la réponse. | Saisissez la réponse. |
| Mandats internationaux électroniques émis: | Saisissez la réponse. | Saisissez la réponse. |
| Mandats internationaux électroniques remis: | Saisissez la réponse. | Saisissez la réponse. |
| Ces données concernent l’année: | Saisissez la réponse. |  |

Q13. Proposez-vous l’un des services financiers ci-après sur téléphone portable (ce service peut être fourni au moyen d’une application ou d’un site Web ou via SMS; (plusieurs réponses sont possibles; veuillez ne pas répondre à la question si vous ne proposez pas de services sur téléphone portable)?

|  | *Service proposé directement par l’opérateur* | *Service proposé en partenariat avec un autre prestataire* |
| --- | --- | --- |
| Visualisation basique du solde bancaire (compte courant ou d’épargne) |[ ] [ ]
| Souscription d’assurance |[ ] [ ]
| Demande de prêts ou réception des fonds empruntés |[ ] [ ]
| Transfert national d’argent |[ ] [ ]
| Transfert international d’argent |[ ] [ ]
| Nous ne proposons pas encore ce type de services, mais nous souhaitons le faire l’année prochaine |[ ] [ ]

Q14. Proposez-vous des services financiers sur votre propre site Web (plusieurs réponses sont possibles; veuil­lez ne pas répondre à la question si vous ne proposez pas ce type de service)?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Service proposé directement par l’opérateur* | *Service proposé en partenariat avec un autre prestataire* |
| Visualisation basique du solde bancaire (compte courant ou d’épargne) |[ ] [ ]
| Souscription d’assurance |[ ] [ ]
| Demande de prêts ou réception des fonds empruntés |[ ] [ ]
| Effectuer un transfert national d’argent |[ ] [ ]
| Effectuer un transfert international d’argent |[ ] [ ]
| Nous ne proposons pas encore ce type de services, mais nous souhaitons le faire l’année prochaine |[ ] [ ]

Q15. Dans les douze à dix-huit mois à venir, quel(s) type(s) de produits ou de solutions **prévoyez-vous** de déployer (plusieurs réponses sont possibles; veuillez ne pas répondre à la question si vous ne prévoyez pas de proposer ce type de service)?

|  | *Service proposé directement par l’opérateur* | *Service proposé en partenariat avec un autre prestataire* |
| --- | --- | --- |
| Encaissement des factures |[ ] [ ]
| Compte de chèques et compte courant |[ ] [ ]
| Carte de crédit |[ ] [ ]
| Carte de débit/retrait |[ ] [ ]
| Transactions entre le gouvernement et les particuliers (retraites, salaires des fonctionnaires, paiement des subventions, prestations nettes de sécurité sociale, versement des pensions d’invalidité, versement d’aide sous forme d’espèces aux personnes défavorisées, etc.)  |[ ] [ ]
| Assurance |[ ] [ ]
| Prêts |[ ] [ ]
| Crédit/recharge mobile |[ ] [ ]
| Recharge du portefeuille mobile |[ ] [ ]
| Transferts de fonds (nationaux) |[ ] [ ]
| Transferts de fonds (internationaux) |[ ] [ ]
| Compte d’épargne |[ ] [ ]
| Solutions basées sur les cryptomonnaies |[ ] [ ]
| Compte en devises virtuelles |[ ] [ ]
| Portefeuille postal mobile |[ ] [ ]
| Autre (veuillez préciser): |  |  |
| Saisissez la réponse. |

**Partie 4 – Portée et recettes**

Q16. Veuillez répondre aux questions ci-après concernant votre institution financière postale (veuillez saisir «0» si vous ne proposez pas ces services).

|  |  |
| --- | --- |
| Combien de personnes détiennent un compte auprès de votre institution? | Saisissez la réponse. |
| Combien de comptes actifs votre institution gère-t-elle? | Saisissez la réponse. |
| Sur l’ensemble des titulaires de comptes (actifs et inactifs), combien sont des femmes? | Saisissez la réponse. |
| Combien de comptes d’épargne sont enregistrés auprès de votre insti­tution? | Saisissez la réponse. |
| Combien de comptes courants sont enregistrés auprès de votre institution? | Saisissez la réponse. |
| À combien s’élèvent vos recettes brutes (en devise locale) issues des ser­vices financiers? | Saisissez la réponse. |
| Quel pourcentage des recettes brutes de la poste provient des services financiers? | Saisissez la réponse.% |
| Combien de guichets automatiques bancaires/distributeurs de billets votre organisation compte-t-elle? | Saisissez la réponse. |
| Combien de terminaux (de paiement) au point de vente votre organisation compte-t-elle? | Saisissez la réponse. |
| Combien de bureaux de poste ou de succursales sont équipés de termi­naux au point de vente? | Saisissez la réponse. |
| Les données fournies ci-dessus correspondent aux données disponibles à cette date (veuillez saisir les données pour le dernier exercice fiscal et indi­quer la date): | Cliquez ici pour saisir la date. |

Q17. Veuillez classer les services financiers ci-après en fonction des recettes qu’ils génèrent (veuillez classer les trois services générant le plus de recettes en leur attribuant les rangs 1, 2 et 3):

|  | *Classement* |
| --- | --- |
| Encaissement des factures | Saisissez la réponse. |
| Compte de chèques et compte courant | Saisissez la réponse. |
| Carte de crédit | Saisissez la réponse. |
| Carte de débit/retrait | Saisissez la réponse. |
| Transactions entre le gouvernement et les particuliers (retraites, salaires des fonctionnaires, paiement des subventions, prestations nettes de sécu­rité sociale, versement des pensions d’invalidité, versement d’aide sous forme d’espèces aux personnes défavorisées, etc.) | Saisissez la réponse. |
| Assurance | Saisissez la réponse. |
| Prêts | Saisissez la réponse. |
| Crédit/recharge mobile | Saisissez la réponse. |
| Recharge du portefeuille mobile | Saisissez la réponse. |
| Transferts de fonds (nationaux) | Saisissez la réponse. |
| Transferts de fonds (internationaux) | Saisissez la réponse. |
| Compte d’épargne | Saisissez la réponse. |

**Partie 5 – Développement des ressources humaines et automatisation des services de guichet**

|  |  |
| --- | --- |
| Q18. Quel pourcentage de votre personnel sait utiliser un ordinateur (person­nes ayant une connaissance basique d’au moins MS-Word, Excel et d’un logiciel de gestion utilisé dans votre organisation)? | Saisissez la réponse.% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Q19. Avez-vous mis en place un programme de conformité en matière de lutte contre le blanchiment d’argent et le financement du terrorisme? | [ ]  Oui | [ ]  Non |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Q20. Avez-vous mis en place un programme de formation spéciale concernant les services financiers postaux? | [ ]  Oui | [ ]  Non |

|  |
| --- |
| Q21. S’il existe un tel programme, à quelle fréquence vos employés reçoivent-ils une formation en matière de services financiers postaux? |
| [ ]  Une fois, après leur recrutement | [ ]  Tous les mois | [ ]  Tous lessix mois | [ ]  Une fois par an | [ ]  Tous les deux ans | [ ]  Autre |

|  |
| --- |
| Q22. Quelle description correspond le mieux à vos procédés d’arrière-guichet *(back office)* relatifs à vos opé­rations financières postales? |
| [ ]  Complétement manuels | [ ]  Semi-automatisés/semi-informatisés | [ ]  Complétement automatisés |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Q23. Disposez-vous d’un système d’information de gestion pour les services finan­ciers postaux? | [ ]  Oui | [ ]  Non |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Q24. Disposez-vous d’un système comptable/financier spécialement dédié aux ser­vices financiers postaux? | [ ]  Oui | [ ]  Non |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Q25. Disposez-vous d’un système automatique de gestion de la trésorerie pour véri­fier la disponibilité des liquidités sur le réseau? | [ ]  Oui | [ ]  Non |

Merci d’avoir répondu!

Chaque organisation est priée de ne remplir le questionnaire qu’une seule fois.

Veuillez faire parvenir une copie du présent questionnaire rempli à l’adresse électronique fi.panorama@upu.int et a saleh.khan@upu.int.