Шаблон для оценки уровня доступа сообществ к финансовым услугам и их использования[[1]](#footnote-1)

Предлагаем вашему вниманию опросник для проведения дискуссий с представителями сообществ. Предлагаемые вопросы касаются возможности использования финансовых услуг, их востребованности и доступности.

Опросник поможет вам собрать и обобщить информацию, касающуюся:

1. Поставщиков финансовых услуг и финансовых услуг, используемых населением.
2. Использования услуг денежных переводов пострадавшими группами населения до и после ЧС.
3. Уровня закредитованности пострадавших групп населения и используемой системы получения займов до и после ЧС.
4. Операторов мобильной связи, работающих в пострадавших регионах, оказываемых услугах, уровня доступа сообщества к этим услугам и масштабов их использования.
5. Идеи привлечения поставщиков финансовых услуг, которая будет проанализирована позднее, на этапе проведения оценки финансового потенциала (Раздел 4).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Раздел 1: Введение** | | | |
| Название сообщества | |  | |
| Местонахождение сообщества/ GPS-координаты | |  | |
| В3: Имена участников дискуссии в фокус-группах и их роль в сообществе | | | |
| **Имя** | **Роль** | **Имя** | **Роль** |
| 1. |  | 5. |  |
| 2. |  | 6. |  |
| 3. |  | 7. |  |
| 4. |  | 8. |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Раздел 2: Доступ к поставщикам финансовых услуг** | | | | | | |
| Каковы наиболее популярные формальные и неформальные поставщики финансовых услуг? Перечислите их в порядке приоритетности.  (например, банки, почтовые отделения, агентства денежных переводов, операторы мобильной связи, кооперативы, сберегательные сообщества, и т.д.) | | | | Какой процент населения, пострадавшего от ЧС, имеет доступ к этим услугам?  все (100%), многие (75%), половина (50%), немногие (25%), никто(0%) | | |
| 1. | | | |  | | |
| 2. | | | |  | | |
| 3. | | | |  | | |
| 4. | | | |  | | |
| Как осуществляется процесс идентификации граждан при получении доступа к финансовым услугам?  (например, по паспорту, удостоверению личности, с помощью гарантов, и т.д. Укажите наиболее распространенное средство идентификации) | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Каким был доступ к финансовым услугам до ЧС? | | | | | | |
| **Имя** | **Место** | **Расстояние** | **На каком транспорте можно добраться** | | **Время в пути** | **Стоимость проезда** |
| 1.  2.  3.  4. |  |  |  | |  |  |
| Могут ли домохозяйства получить доступ к этим услугам после ЧС?  (Укажите ДА или НЕТ для каждого из 4 наиболее распространенных организаций, и если ответ ОТРИЦАТЕЛЬНЫЙ, поясните ПОЧЕМУ) | | | | | | |
| 1.  2.  3.  4. | | | | | | |
| В общем случае, существуют ли какие-либо социальные аспекты, соображения безопасности, этнической или гендерной принадлежности, осложняющие получение доступа к услугам?  (Укажите ДА или НЕТ для каждого из 4 наиболее распространенных организаций, и если ответ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЙ, поясните КАКИЕ И ПОЧЕМУ) | | | | | | |
| 1.  2.  3.  4. | | | | | | |
| Осуществляли ли организации программы денежных переводов в прошлом, используя эти услуги?  (Укажите ДА или НЕТ, и если ответ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЙ укажите, какие организации использовали те или иные финансовые институты) | | | | | | |
|  | | | | | | |

|  |
| --- |
| **Раздел 3: Денежные переводы** |
| Насколько привычным было для домохозяйств получать денежные переводы до ЧС?  (Опишите ситуацию в процентах или долях: все (100%), многие (75%), половина (50%), немногие (25%), никто (0%)) |
|  |
| Можете ли вы описать типы домохозяйств, которые регулярно получали денежные переводы?  (Проанализируйте группы разного уровня финансового благосостояния, уровня образования, семьи, имеющие родственников, и т. д…) |
|  |
| Услугами какого агентства или системы денежных переводов пользовалось население? |
|  |
| Как изменилась ситуация с момента наступления ЧС? |
|  |

|  |
| --- |
| **Раздел 4: Долги** |
| Насколько распространенным было наличие долгов у домохозяйств до ЧС?  (Опишите ситуацию в процентах или долях: все (100%), многие (75%), половина (50%), немногие (25%), никто (0%)) |
|  |
| Можете ли вы описать типы домохозяйств, которые ранее имели долги?  (Проанализируйте группы разного уровня благосостояния, образования, семьи, имеющие родственников и т.д.) |
|  |
| Каковы были основные причины, заставлявшие семьи «влезать» в долги? Каков был средний размер долга у этих домохозяйств? |
|  |
| Каковы были наиболее распространенные условия кредитования: тип кредитора, процентные ставки, сроки выплаты долга и объем займов? |
|  |
| Изменилась ли ситуация с долгами в сообществе после ЧС?  (Проанализируйте число и тип домохозяйств, имеющих долги, причины займов, объем долгов, условия займов, типы кредиторов и т.д.) |
|  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Раздел 5: Мобильные телефоны** | | | | |  | |
| Опишите операторов мобильной связи, работающих в пострадавшем регионе. | | | | | | |
| **Имя** | | **Надежность**  ***отличный, очень хороший, хороший, плохой, очень плохой*** | **Предоставленные услуги**  ***оплата счетов, отправка денег, получение денег, осуществление звонков, интерент, другое*** | | **Ситуация после ЧС** | |
|  | |  |  | |  | |
|  | |  |  | |  | |
|  | |  |  | |  | |
|  | |  |  | |  | |
|  | |  |  | |  | |
| Какой процент представителей сообществ, как правило, владеет мобильными телефонами/использует их?  Все (100%), многие (75%), половина (50%), немногие (25%), никто (0%) | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Имеют ли доступ к услугам мобильной связи те домохозяйства, которые не владеют мобильными телефонами?  Если да, каким образом (аренда, использование мобильных телефонов в магазинах, и т.д.)? | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Если мобильные телефоны арендуются или используются в магазинах, какова стоимость таких услуг? | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Если мобильные телефоны совместно используются членами семьи/друзьями, каждый ли из них использует собственную сим-карту? | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Существуют ли какие-либо проблемы, связанные с владением или использованием мобильных телефонов?  (Расставьте в приоритетном порядке – обратите внимание на уровень грамотности, безопасность, расходы/плату за услуги, доступ к продавцам разговорного времени, низкий уровень покрытия сети, и т.д.) | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Где люди обычно покупают разговорное время?  (У продавца разговорного времени, у местного торговца или в магазине по соседству, иные варианты) | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Насколько далеко расположено сообщество от пункта продажи услуг (места, где люди могут взять денежные займы или снять наличные)?  < 1 км (в местной зоне); 1-5 км, > 5км | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Где в обычных условиях можно использовать мобильные телефоны для осуществления платежей? | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Каковы преимущества использования мобильных телефонов для финансовых трансакций? | | | | | | |
| *Экономия времени* | *Больший уровень приватности* | | | *Меньшие расходы* | | *Никаких преимуществ* |
| *Экономия на транспортных расходах* | *Б*о*льшая скорость трансакций* | | | *Меньшие риски* | | *Иное – пожалуйста, уточните* |
| *Более безопасные трансакции* | *Возможность экономить* | | | *Я не знаю* | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Раздел 6: Выводы (необходимо заполнить после завершения групповой дискуссии)** | |
| С деятельностью каких поставщиков финансовых услуг следует познакомиться подробнее/кого из них следует посетить и почему?  (Проанализируйте уровень доступа и знаний пострадавших групп населения и т.д.) | |
| **Поставшик финансовых услуг** | **Почему?** |
| 1. |  |
| 2. |  |
| 3. |  |
| Существуют ли какие-либо проблемы, связанные с долгами, гендерной принадлежностью, доступом, безопасностью или защитой, которые требуют более подробного рассмотрения? | |
|  | |

1. Источник: Оперативная оценка рынков КК/КП *(2013) Инструмент 3* [↑](#footnote-ref-1)