|  |  |
| --- | --- |
| The International Teleocmmunication Union - Connecting the World. | **Международный союз электросвязи**  **Бюро стандартизации электросвязи** |

Женева, 24 февраля 2023 года

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Осн.: | **Циркуляр 76 БСЭ**  SG12/MA | – Администрациям Государств – Членов Союза  **Копии**:  – Председателям и заместителям председателей исследовательских комиссий  – Директору Бюро развития электросвязи  – Директору Бюро радиосвязи |
| Тел.: Факс: Эл. почта: | +41 22 730 6828 +41 22 730 5853 [tsbsg12@itu.int](mailto:tsbsg12@itu.int) |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Предмет: | **Вопросник для национальных регуляторных органов по регулированию качества обслуживания для цифровых финансовых услуг (ЦФУ)** |

Уважаемая госпожа,   
уважаемый господин,

На своем последнем собрании (18–26 января 2023 г.) 12-я Исследовательская комиссия МСЭ-T приняла решение о распространении вопросника с целью повышения эффективности своей работы по оценке качества цифровых финансовых услуг (ЦФУ).

Вопросник адресован национальным регуляторным органам, которые, самостоятельно или в рамках сотрудничества, регулируют (или вскоре планируют начать регулировать) цифровые финансовые услуги и, в частности, качество обслуживания цифровых финансовых услуг.

Вопросник составлен в краткой форме, и его заполнение не должно занять более пяти минут. Он размещен по адресу: <https://www.research.net/r/DFSQOSR2302>, и ответы предлагается представлять до **30 апреля 2023 года**.

Призываю вас ответить на вопросник и представить отзывы о работе 12-й Исследовательской комиссии МСЭ-Т.

С уважением,

(*подпись*)

Сэйдзо Оноэ  
Директор Бюро  
стандартизации электросвязи

**Приложение**:1

ПРИЛОЖЕНИЕ A

Вопросник для национальных регуляторных органов (НРО) по регулированию качества обслуживания ЦФУ

\* Обязательно для заполнения

**Общие указания**

Настоящий вопросник адресован национальным регуляторным органам, которые, самостоятельно или в рамках сотрудничества, регулируют (или вскоре планируют начать регулировать) цифровые финансовые услуги, ***в частности, качество обслуживания цифровых финансовых услуг***.

***Для целей настоящего вопросника цифровые финансовые услуги включают методы электронного хранения и перевода средств; осуществления и получения платежей; займа, сбережения, страхования и инвестирования средств; а также управления финансами того или иного лица или предприятия и получение доступа к этим услугам с помощью устройств подвижной связи****.*

Вопросы адресованы НРО, которые следуют четко разработанной методике, изложенной в официальном или неофициальном документе (регламенте, решении, кодексе практики) или взятой из какого-либо стандарта, рекомендации или иного справочного документа. Измерения могут уже проводиться или планироваться вскоре проводиться.

Следует ответить на все вопросы. Если вы не можете ответить на какой-либо вопрос, потому что у вас нет необходимой информации или потому, что вы считаете, что этот вопрос для вас не актуален, укажите это в ячейке "Примечания" после каждого раздела. В той же ячейке вы можете также привести комментарий или замечание, относящиеся к тому или иному вопросу.

Вопросник был составлен с целью получения информации для повышения эффективности работы 12‑й Исследовательской комиссии МСЭ-Т по оценке качества цифровых финансовых услуг. Представленная информация будет использоваться исключительно для целей настоящей работы. Ваши ответы будут использоваться в сводном виде для разработки идей и определения тенденций. Мы не будем указывать конкретных участников в качестве авторов отдельных ответов.

Просьба учитывать, что обследование не является анонимным. Мы получим от вас информацию, позволяющую определить личность, такую как фамилия и контактная информация, и можем использовать эту информацию для дальнейшего общения с вами или для обеспечения целостности данных. Конфиденциальность ваших ответов будет сохранена, и без вашего согласия ответы не будут доведены до сведения каких-либо третьих лиц. Просим выделить время для заполнения вопросника – это не должно занять более пяти минут.

**Информация о респонденте**

1. Фамилия и имя: \*

|  |
| --- |
|  |

1. Название должности: \*

|  |
| --- |
|  |

1. Эл. почта: \*

|  |
| --- |
|  |

1. Название НРО: \*

|  |
| --- |
|  |

1. Страна: \*

|  |
| --- |
|  |

**Раздел 1: общие вопросы**

1. Регулируются ли в вашей стране ЦФУ (*конкретно, качество обслуживания ЦФУ*)? \*

Да

Нет

|  |
| --- |
| *Если вы выбрали ответ "Нет", ответьте на следующий вопрос:*   1. *Планируется ли регулировать ЦФУ в обозримом будущем?*   Да  Нет   1. *Если регулирование ЦФУ не планируется, имеются ли уже какие-либо концепции с планом осуществления этого в будущем?*   Да  Нет   1. *В какие сроки планируется реализовать регулирование ЦФУ?*   В течение года  От 2 до 5 лет  Более чем через 5 лет  Конкретные сроки отсутствуют |

Другое (*уточните в разделе ниже)*

|  |
| --- |
|  |

1. Какой орган/органы регулируют ЦФУ (*конкретно, качество обслуживания ЦФУ*)? \*

Регуляторный орган электросвязи

Финансовый регуляторный орган

Регуляторный орган электросвязи и финансовый регуляторный орган

Другой или ни один из вышеуказанных (*уточните в разделе ниже*)

|  |
| --- |
|  |

1. Приведите любые другие общие замечания здесь

|  |
| --- |
|  |

**Раздел 2: регулирование ЦФУ**

1. Опишите способ регулирования ЦФУ (*конкретно, качества обслуживания ЦФУ*) (в целом)? \*

Мониторинг и установление целевых показателей

Только мониторинг

Только установление целевых показателей

Другой или ни один из вышеуказанных (*уточните в разделе ниже)*

|  |
| --- |
|  |

1. Как в вашей стране проводится тестирование (*конкретно, тестирование качества обслуживания ЦФУ*)? \*

Измерения осуществляются НРО

Измерения осуществляются поставщиком услуг подвижной связи

Измерения осуществляются поставщиком услуг мобильных денег

Периодические отчеты о показателях работы сети от поставщика услуг подвижной связи

Другое (*укажите ниже*) \*

|  |
| --- |
| \* Если выбран вариант "Другое" или дается более одного варианта ответа, перечислите ниже действия, выполняемые каждой из сторон |

1. Имеются ли в вашей стране целевые показатели и/или пороговые значения качества обслуживания ЦФУ? \*

Да

Нет (*перейдите к вопросу 8*)

1. Если ваше учреждение проводит мониторинг KPI качества обслуживания ЦФУ и/или устанавливает целевые показатели для ЦФУ, укажите ниже, мониторинг каких KPI осуществляется в вашей стране и каковы соответствующие значения целевых показателей:

|  |
| --- |
|  |

1. Приведите любые другие замечания здесь:

|  |
| --- |
|  |

Спасибо за заполнение данного вопросника!

С вопросами или замечаниями по вопроснику просьба обращаться в секретариат 12‑й Исследовательской комиссии по адресу: tsbsg12@itu.int.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_