



CAG

Citizen consumer and civic Action Group

A study to understand the consumer's perspective, their experience and knowledge on digital finance/banking.

மின் நிதி/வங்கி தொடர்பான நுகர்வோரின் பார்வை, அவர்களின் அனுபவம் மற்றும் அதைப்பற்றிய அறிவு ஆகியவற்றைப் புரிந்துகொள்வதற்கான ஆய்வு

- Name/பெயர் :
 - Gender/பாலினம் :
 - Age/வயது :
 - Occupation/தொழில் :
 - District/மாவட்டம் :
1. Are you aware of online banking?/மின் பணம் பரிவர்த்தனை பற்றி உங்களுக்குத் தெரியுமா?
 - a. Yes/ ஆம்
 - b. No/ இல்லை
 2. Do you use online banking?/ நீங்கள் மின் பணம் பரிவர்த்தனை பயன்படுத்துகிறீர்களா?
 - a. Yes/ ஆம்
 - b. No/ இல்லை
 3. If no, why/ இல்லை எனில் , ஏன்?
 - a. I don't know how to use it/ அதை எப்படி பயன்படுத்துவது என்று தெரியவில்லை
 - b. I don't trust online platforms/ ஆன்லைன் தளங்களில் எனக்கு நம்பிக்கை இல்லை
 - c. I don't feel it is safe and secure/ அது பாதுகாப்பாக இருப்பதாக நான் உணரவில்லை



CAG

Citizen consumer and civic Action Group

- d. I don't have a smartphone/computer/ என்னிடம் ஸ்மார்ட்போன்/கணினி இல்லை
 - e. I don't know to read/write/ எனக்கு எழுத/ படிக்கத் தெரியாது
 - f. I prefer visiting bank/ நான் வங்கிக்குச் செல்ல விரும்புவேன்
4. **How long have you been using digital banking?/ நீங்கள் எவ்வளவு காலமாக மின் பணம் பரிவர்த்தனை பயன்படுத்துகிறீர்கள்?**
- a. Below 2 years/ 2 ஆண்டுகளுக்கு கீழ்
 - b. 2 years to 5 years/ 2 ஆண்டுகள் முதல் 5 ஆண்டுகள் வரை
 - c. 5 years to 10 years/ 5 ஆண்டுகள் முதல் 10 ஆண்டுகள் வரை
 - d. More than 10 years/ 10 ஆண்டுகளுக்கும் மேலாக
5. **What kind of digital platforms do you use for online transactions?/ ஆன்லைன் பரிவர்த்தனைகளுக்கு நீங்கள் எந்த வகையான டிஜிட்டல் தளங்களை பயன்படுத்துகிறீர்கள்?**
- a. Bank's application (app)/வங்கியின் செயலி (ஆப்)
 - b. Net banking/ இணையதளம் வாயிலாக வங்கி சேவையை பெறுதல்
 - c. Bank cards/ வங்கி கார்டுகள்
 - d. Digital Wallets/ டிஜிட்டல் பணப்பைகள்
 - e. UPI platform/ UPI இயங்குதளம்
6. **UPI platform / UPI இயங்குதளம்**
- a. Google Pay/ கூகுள் பே
 - b. Phone Pe/ போன் பே
 - c. Paytm/ பே டி எம்
 - d. Whatsapp/ வாட்ஸாப்
7. **From the above, list the top 3 platforms that you use frequently/ மேலே உள்ளவற்றிலிருந்து, நீங்கள் அடிக்கடி பயன்படுத்தும் 3 தளங்களைப் பட்டியலிடுங்கள்**
8. **Reasons for using digital platforms/ டிஜிட்டல் தளங்களைப் பயன்படுத்துவதற்கான காரணங்கள்**
- a. Easy/convenient/ எளிதானது/வசதியானது
 - b. Saves time and money/ நேரத்தையும் பணத்தையும் மிச்சப்படுத்துகிறது
 - c. Facilitates e-commerce transactions/ மின்-வர்த்தக பரிவர்த்தனைகளை எளிதாக்குகிறது
9. **List the top 5 services for which you use digital banking/ நீங்கள் மின் பணம் பரிவர்த்தனைப் பயன்படுத்தும் 5 சேவைகளைப் பட்டியலிடுங்கள்**
10. **How do you transact?/ நீங்கள் எவ்வாறு மின் பரிவர்த்தனை செய்கிறீர்கள்?**



CAG

Citizen consumer and civic Action Group

- By yourself/ நானே செய்வேன்
- Through children/ குழந்தைகள் மூலமாக செய்துகொள்வேன்
- Through friends/ நண்பர்கள் மூலமாக செய்துகொள்வேன்

11. Are you aware that engaging agents for digital transactions could be risky?/ மின் பண பரிவர்த்தனைகளுக்கு ஏஜெண்ட்களை ஈடுபடுத்துவது ஆபத்தானது என்பதை நீங்கள் அறிவீர்களா?

- Yes/ ஆம்
- No/ இல்லை

12. If yes, why do you engage them?/ ஆம் எனில், நீங்கள் ஏன் அவர்களை ஈடுபடுத்துகிறீர்கள்?

13. What is the gadget that you often use for online banking?/ மின் பண பரிவர்த்தனைக்கு நீங்கள் அடிக்கடி பயன்படுத்தும் மின் பொருள் எது?

- Mobile phone/ கைபேசி
- Home computer/ வீட்டு கணினி
- Net centre computer/ நெட் சென்டர் கணினி

14. Have you faced problems with digital banking?/ மின் பண பரிவர்த்தனையில் பிரச்சனைகளை எதிர்கொண்டீர்களா?

- Yes/ ஆம்
- No/ இல்லை

15. If yes, what were the problems that you encountered?/ ஆம் எனில், நீங்கள் சந்தித்த பிரச்சனைகள் என்னென்ன?

- Double transactions/ இரண்டு முறை பணம் பரிவர்த்தனை ஆகுதல்
- Delay in/failure to refund/பணத்தைத் திரும்பப் பெறுவதில் தாமதம்/தோல்வி
- Problems with server connectivity/இணையதள சேவை இணைப்பில் சிக்கல்கள்
- Wrong transactions resulting in loss of money/தவறான பரிவர்த்தனைகளால் பண இழப்பு ஏற்படுதல்
- Money lost in transit/இணையதள சேவையில் பணத்தை இழத்தல்
- Account hacked/ கணக்கு ஹேக் செய்யப்பட்டது
- Personal information compromised / தனிப்பட்ட தகவல் திருடப்பட்டது
- Difficulty in understanding the terms /விதிமுறைகளை புரிந்து கொள்வதில் சிரமம்
- Too many distractions during transactions /பரிவர்த்தனைகளின் போது அதிக விளம்பரம் மற்றும் கவனச்சிதறல்கள்
- Failed transactions but money debited/பரிவர்த்தனைகள் தோல்வியடைந்தன, ஆனால் பணம் எடுக்க (டெபிட்) செய்யப்பட்டது



CAG

Citizen consumer and civic Action Group

- 16. Did you approach the customer care for redressal of your grievances? / உங்கள் குறைகளைத் தீர்க்க வாடிக்கையாளர் சேவையை அணுகினீர்களா?**
- Yes/ ஆம்
 - No/ இல்லை
- 17. If yes, how was your experience?/ ஆம் எனில், உங்கள் அனுபவம் எப்படி இருந்தது?**
- Good/ நன்றாக இருந்தது
 - Bad/ மோசமாக இருந்தது
- 18. If it were bad, why?/ அது மோசமாக இருந்தால், ஏன்?**
- No response/இல்லை பதில்
 - No action/ நடவடிக்கை இல்லை
 - Not able to reach the executive/ நிர்வாகத்தை அடைய முடியவில்லை
 - Only IVRS facility available with no human intervention/ மனித தலையீடு இல்லாமல் IVRS வசதி மட்டுமே உள்ளது
 - No proper solution given/ சரியான தீர்வு வழங்கப்படவில்லை