Liste de contrôle de référence pour les prestataires de services financiers

Cette liste de questions guidera vos entretiens avec les représentants des prestataires de services financiers. Il s’agit de questions générales qui doivent être adaptées au contexte local. Les informations recueillies auprès des différents prestataires de services peuvent être réunies dans un tableau (voir l’outil 1.2.7, Modèle pour la cartographie des prestataires de services financiers) pour avoir une vue d’ensemble des prestataires de services actifs dans la région touchée, de leur répartition et de leurs capacités.

### Services fournis et couverture

* Quels services de transferts monétaires offrez-vous ?
* Quelles sont les régions géographiques couvertes par ces services ?
* Combien de représentants/succursales/agences avez-vous et où sont-ils situés ?
* Dans quelle mesure vos services couvrent-ils les régions reculées et de quelle manière ces services y sont-ils fournis (représentants, transport physique des espèces, etc.) ?
* Quel est le type et le nombre de clients qui ont accès à ces services ?

### Coûts

* Quels sont les coûts liés aux services de transferts monétaires (coûts fixes, frais de transaction, autres frais, assurances, etc.) ?
* Ces coûts varieraient-ils si ces services devaient être fournis dans des régions reculées ?

### Expérience et capacités

* Avez-vous déjà travaillé en partenariat avec des acteurs humanitaires ou avec le gouvernement afin de fournir des services de transferts monétaires à des populations touchées par un choc ou à des individus vulnérables ? Si oui, veuillez décrire votre expérience.
* Dans quelle mesure pourriez-vous étendre vos services dans le cas d’une opération de transferts monétaires menée à la suite d’un choc ?
* Quelles sont vos capacités sur le plan des liquidités : combien de clients (bénéficiaires) pouvez-vous couvrir sur une période donnée (nombre de jours ou de semaines) ?
* Auriez-vous besoin d’un soutien (appui financier, ressources humaines, matériel, etc.) pour étendre vos services ? Si oui, de quel type de soutien auriez-vous besoin ?
* Êtes-vous en mesure de fournir un soutien technique (permanence téléphonique, personnel, etc.) ?
* De quels documents (cartes d’identité) et de quelles compétences (niveau d’instruction, connaissance des technologies) les clients doivent-ils disposer pour retirer de l’argent ?

### Obligations légales et sécurité

* Quel est votre statut juridique ?
* Quelles lois nationales et politiques gouvernementales régissent les services de transferts monétaires ?
* Quelles mesures de sécurité pourriez-vous mettre en place pour garantir la sécurité des clients dans les régions reculées ?