Lista de verificación para la evaluación de las transferencias a través de empresas de envío de dinero

El uso de empresas de envío de dinero para la provisión de servicios puede tener ventajas en muchas situaciones. Sin embargo, la capacidad de estas instituciones para hacer frente a las transferencias de efectivo y los riesgos que implica trabajar con ellas deben ser evaluados cuidadosamente. Dicha evaluación requiere una sólida comprensión del sistema de pagos. Esta herramienta no pretende suplir la necesidad asesoramiento experto financiero y legal a la hora de elegir una empresa de envío de dinero para proporcionar los servicios de transferencia de efectivo, sino que persigue mostrar el tipo de preguntas que se deben considerar.

Para la identificación de la institución a utilizar, han de tenerse en cuenta las empresas de envío de dinero que ya hayan sido utilizadas por las ONG en un determinado país/región y por qué. ¿Está operativa la empresa de envío de dinero en la zona en que se llevará a cabo el programa? Si no es así, ¿puede ésta recomendar otra empresa de envío de dinero con la que trabajar?

La siguiente lista describe la información necesaria para valorar la empresa de envío de dinero más adecuada con la que trabajar. Los factores que determinan la elección de la institución incluyen:

* los posibles riesgos asociados a las diferentes instituciones.
* los servicios que prestan por lo que se refiere a los costes por gastos de transferencia y a la eficacia de la entrega desde el punto de vista del receptor.
* su capacidad de gestión.
* sus sistemas e infraestructura.

### Lista de verificación para valorar la capacidad de una empresa de envío de dinero

|  |  |
| --- | --- |
| Cuestión  | Información necesaria  |
| Información general sobre políticas gubernamentales  | * ¿Cuál es la normativa gubernamental en materia de pagos y transacciones?
* ¿Ha habido devaluación de la moneda en los últimos cinco años?
 |
| Información sobre el contexto  | * ¿Quiénes son los dueños o accionistas del banco (gobierno, empresa privada o grupo de empresas)? ¿Se puede rastrear la pertenencia a una red bancaria internacional?
* Es posible obtener informes/cuentas anuales de la empresa de envío de dinero y su cadena de propietarios? ¿Cuál es el valor de los activos de la empresa de envío de dinero y qué fondos maneja? ¿Cuál es el balance de la empresa (nivel de reservas, nivel de morosidad)?
* ¿Los propietarios de las empresas de envío de dinero tienen algún plan de ceder su participación?
* ¿Han utilizado la empresa de envío de dinero otras organizaciones (CICR/FICR/NNUU/ ONG nacionales o internacionales)? ¿Cuáles son sus percepciones sobre el cumplimiento y/o cuál ha sido su experiencia?
 |
| Aspectos legales  | * ¿Qué situación financiera y legal tiene la institución?
* ¿La empresa de envío de dinero cumple con la normativa local en materia de transferencias?
* ¿Qué departamento gubernamental supervisa las empresas de envío de dinero en el país?
 |
| Servicios prestados y área de cobertura  | * ¿Qué tipo de servicios están disponibles para la transferencia de efectivo?
* ¿Es el servicio prestado por la empresa de envío de dinero accesible a los beneficiarios (distancia, horario de atención, requisitos de identidad, movilidad, discapacidad, alfabetización de los perceptores) y en qué medida es aceptable el servicio para los beneficiarios (por ejemplo, algunas comunidades o individuos musulmanes pueden preferir utilizar un sistema bancario acorde con la sharia)?
* ¿Cuál es la cobertura de la empresa de envío de dinero? ¿Cuántos agentes tiene y dónde se encuentran? (Si es posible, situar en el mapa la localización de los puntos de venta y los servicios ampliados desde esos puntos de venta)
* ¿La empresa envío de dinero ofrece transporte físico de dinero en efectivo a lugares remotos (es decir, desde un agente a un punto de distribución/localización del proyecto)? Si no es así, ¿es negociable? ¿Cuáles son las tasas o los costes del seguro para este servicio?
* ¿Cuenta la empresa de envío de dinero con sistemas informatizados lo suficientemente sofisticados como para protegerla de amenazas externas? ¿Están estos sistemas informáticos conectados en red para permitir el acceso a los agentes rurales?
* ¿Disponen los agentes locales de máquinas contadoras?
* ¿La empresa envío de dinero y sus agentes tienen la capacidad de obtener o proporcionar grandes cantidades de billetes de denominaciones pequeñas? ¿Dentro de qué plazos?
* ¿Son los procedimientos operativos cotidianos adecuados para monitorear el desempeño y las transacciones de los cajeros a fin de protegerse contra los riesgos internos?
 |
| Capacidad de gestión  | * Dado el volumen actual de negocio/transacciones y la capacidad de gestión de la empresa de envío de dinero, ¿cuántos clientes adicionales podrían añadirse razonablemente como resultado del programa?
* ¿Quién es el/la gerente de la empresa envío de dinero? ¿Qué experiencia tiene gestionando grandes cantidades de fondos y relacionándose con las ONG? ¿Qué experiencia de trabajo con comunidades rurales tiene su personal?
* ¿Tiene la empresa capacidad para proporcionar apoyo técnico en caso de problemas (línea de emergencia, disponibilidad de personal y conocimientos) y de generación de informes?
 |
| Credibilidad  | * ¿Cuál ha sido el desempeño de la empresa de envío de dinero en el último año? ¿Ha aumentado o disminuido de manera significativa su actividad principal (transferencias)? Si es así, ¿por qué?
* ¿Qué seguro tiene la empresa de envío de dinero?
* ¿Ha sido la empresa de envío de dinero auditada por una firma de auditoría internacional reconocida?¿Hubo un dictamen de auditoría sin reservas? En caso contrario, ¿cuál fue la naturaleza de la reserva?
* ¿Qué riesgos y limitaciones existen en el proceso de transferencia de fondos en divisas convertibles? Se transfiere el dinero a una cuenta central y posteriormente a las sucursales? Si es así, ¿cuánto tiempo se tarda en transferir fondos desde la sede a las sucursales?
 |
| Cargos por servicio  | * Cuáles son los costes por servicios, tales como:
* transferencia de fondos (puede ser una tasa fija o un porcentaje de cada transferencia - por lo general entre 2 por ciento y 7 por ciento por transacción
* tipo de cambio (en su caso)
* alguna comisión o cargo de otra índole cobrada a los receptores del efectivo
* ¿algún otro cargo?
 |