Lista de verificación de requisitos de las transferencias a través de teléfonos móviles

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Servicio** | **Requisitos mínimos** | |
| **Características de los productos de pago: Corporativos (ordenante)** | | |
| **Posibilidad de rastreo de las transacciones** | Detalles sobre cómo se verifican las transacciones antes del pago y cómo se informa al ordenante [la organización] una vez que se realizan los pagos  Ejemplo del extracto de una transacción | |
| **Requisitos de registro y de la política de “Conozca a su cliente” (cuenta corporativa)** | Lista de requisitos [de la organización] para activar una cuenta en el servicio | |
| **Descripción completa del desembolso (Proceso de pago)** | Diagrama del proceso de un desembolso de fondos, incluyendo capturas de pantalla. | |
| **Saldo de la cuenta y limitaciones al volumen de transacciones (cuenta corporativa)** | Información sobre los límites de transacción, incluido el límite del ***importe*** de los pagos que [la organización] pueden enviar a un único destinatario al día y el límite del ***número*** de transacciones que [la organización] puede enviar en un solo día | |
| **Autorización de usuarios** | Posibilidad de asignar diferentes autorizaciones a los usuarios del sistema (por ejemplo, autor, verificador, procesador) | |
| **Folleto y catálogo** | Existencia de folletos y catálogos que ilustren el funcionamiento del servicio | |
| **Interoperabilidad** | Interoperabilidad  con otras plataformas de pago | |
| **Tarificación** | Listado de precios detallado de las transacciones | |
| **Almacenamiento de datos** | | Capacidad de almacenar los datos del destinatario en la plataforma de pagos para evitar tener que cargar los nombres cada vez que se hace una transacción |
| **Características de los productos de pago: Usuario final (beneficiario)** | | |
| **Recepción de los fondos** | Notificación de transacciones a los beneficiarios (por ejemplo, mensajes SMS) | |
| **Requisitos de registro y de la política de “Conozca a su cliente” (cuenta del usuario final)** | Requisitos para que los perceptores puedan activar las cuentas con el proveedor de servicios; capacidad de procesar pagos o de dar baja a aquellos que no son titulares de cuentas | |
| **Saldo de la cuenta y limitaciones al volumen de transacciones (cuenta del usuario final)** | Detalles sobre la cantidad mínima/máxima de fondos que el usuario final puede tener en la cuenta, así como del número de transacciones que puede recibir en un día | |
| **Distribución** | | |
| **Área de cobertura y red de distribución** | Mapa de cobertura geográfica del servicio [en el país]. Listado de todos los puntos de acceso (agentes) para ingreso/retirada de efectivo ( | |
| **Controles de liquidez para el ingreso/retirada de efectivo** | Información sobre la gestión de la liquidez de los puntos de acceso (agentes) para ingreso/retirada de efectivo | |
| **Atención al cliente/formación: Corporativos (ordenante)** | | |
| **Formación para el personal** | Detalles sobre la formación sobre el sistema que se proporciona al personal [de la organización] | |
| **Apoyo técnico/** **acuerdos a nivel de servicios** | Información sobre la a disponibilidad, seguimiento, medición y notificación de los servicios de apoyo técnico del proveedor de servicios | |
| **Resolución de problemas relacionados con los desembolsos** | Detalles sobre el proceso de resolución de conflictos y el proceso para la devolución de los fondos no recibidos o no retirados por el receptor, así como otros escenarios de solución de problemas | |
| **Atención al cliente/formación: Usuario final (beneficiario)** | | |
| **Formación para usuarios finales (beneficiarios)** | Detalles sobre la formación prevista (en su caso) para el usuario final (beneficiario) | |
| **Apoyo técnico** | Detalles sobre el servicio al cliente del proveedor de servicios y la disponibilidad del apoyo y estándares | |
| **Resolución de problemas relacionados con los perceptores** | Detalles sobre quién es responsable de la resolución de los problemas con las transacciones encontrados por los beneficiarios | |
| **Controles internos del proveedor de servicios en materia de privacidad/seguridad/protección de datos** | | |
| **Seguridad de los fondos** | Procesos y políticas relacionados con la seguridad de los fondos una vez que se depositan en la cuenta | |
| **Seguridad de los datos** | Proceso y políticas para asegurar la privacidad y la seguridad de los datos relacionados con el historial de transacciones [de la organización] | |
| **Privacidad de los datos** | Procesos y políticas para garantizar la seguridad y privacidad de los datos del beneficiario | |

Extracto de Key Tool: Service Provider Capacity Assessment, USAID and NetHope.