Liste de contrôle des exigences relatives à l’argent mobile

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Service** | **Exigences minimales** | |
| **Caractéristiques des services de paiement : Institution financière (payeur)** | | |
| **Capacités de suivi des transactions** | Détails sur la façon dont les transactions sont pré-vérifiées avant le paiement et sur la manière dont les informations sont communiquées au payeur [organisation] une fois les paiements effectués Relevés d’opération | |
| **Enregistrement des clients et connaissance de leurs exigences (compte d’entreprise)** | Liste des exigences s’appliquant à [l’organisation] pour l’activation d’un compte auprès de l’institution | |
| **Description complète des versements (processus de paiement)** | Graphique du processus de versement des fonds, avec captures d’écran | |
| **Solde du compte et limites en matière de volume de transactions (compte d’entreprise)** | Détails relatifs aux limites des transactions, y compris les limites relatives au ***montant*** des paiements que [l’organisation] peut envoyer à un destinataire unique en une seule journée, ainsi qu’au volume de transactions que [l’organisation] peut effectuer en une seule journée | |
| **Autorisation de l’utilisateur** | Possibilité d’accorder des autorisations à différents utilisateurs au sein du système (à savoir, créateur, contrôleur, processeur) | |
| **Brochure, catalogue et dépliant** | Fourniture de brochures, de catalogues et de dépliants illustrant les modalités du service | |
| **Interopérabilité** | Interopérabilité de la plateforme avec d’autres plateformes de paiement | |
| **Tarification** | Matrice détaillée des tarifs des transactions | |
| **Stockage de données** | | Possibilité de stocker les données des destinataires sur la plateforme de paiement afin d’éviter d’avoir à les saisir à chaque paiement |
| **Caractéristiques des services de paiement : Utilisateur final (bénéficiaire)** | | |
| **Réception des fonds** | Notification de la transaction aux bénéficiaires (par exemple, messages SMS) | |
| **Enregistrement des clients et connaissance de leurs exigences (compte de l’utilisateur final)** | Liste des exigences s’appliquant aux bénéficiaires pour l’activation de comptes auprès du prestataire de services ; description de la capacité de traiter les paiements ou d’annuler l’enregistrement des non-détenteurs de compte | |
| **Solde du compte et limites en matière de volume de transactions (compte de l’utilisateur final)** | Détails relatifs au montant minimum/maximum des fonds que l’utilisateur final peut avoir sur son compte, ainsi qu’au nombre de transactions pouvant être reçues en une journée | |
| **Distribution** | | |
| **Zone de couverture et réseau de distribution** | Cartographie des zones de couverture du service [dans le pays]. Dresser la liste de tous les points de versement/ retrait d’espèces (agents) | |
| **Contrôles des liquidités versées/retirées** | Détails relatifs à la gestion des liquidités aux points de versement/retrait d’espèces (agents) | |
| **Service à la clientèle/formation : Institution financière (payeur)** | | |
| **Formation du personnel** | Détails relatifs à la formation du personnel de [l’organisation] aux modalités du service | |
| **Assistance technique/accords sur le niveau de service** | Détails relatifs aux horaires pendant lesquels le prestataire de services assurera un soutien technique et à la manière dont il assurera le suivi et le compte rendu de l’utilisation des services d’assistance technique | |
| **Résolution des problèmes liés au décaissement des fonds** | Détails relatifs au processus de règlement des différends, au processus de remboursement des fonds non reçus ou non retirés par les bénéficiaires et aux mesures prises en cas d’autres problèmes liés au décaissement des fonds | |
| **Service à la clientèle/formation : Utilisateur final (bénéficiaire)** | | |
| **Formation destinée aux utilisateurs finals (bénéficiaires)** | Détails relatifs à la formation (le cas échéant) dispensée aux utilisateurs finals (bénéficiaires) | |
| **Assistance technique** | Détails relatifs au service à la clientèle assuré par le prestataire de services, aux horaires pendant lesquels il est assuré et aux normes auxquelles le service répond | |
| **Dépannage des bénéficiaires** | Coordonnées des personnes responsables de régler les problèmes de transactions rencontrés par les bénéficiaires. | |
| **Contrôles internes assurés par le prestataire de services en matière de protection/sécurité des données** | | |
| **Sécurité des fonds** | Processus et politiques de sécurité des fonds une fois qu’ils ont été déposés sur le compte | |
| **Sécurité des données** | Processus et politiques destinés à garantir la confidentialité et la sécurité des données relatives aux opérations [de l’organisation] | |
| **Protection des données** | Processus et politiques destinés à garantir la confidentialité et la sécurité des données relatives au bénéficiaire | |

Extrait de l’outil-clé *Service Provider Capacity Assessment*, USAID et NetHope.