Lista de verificación de requisitos de las tarjetas recargables

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Instrucciones:** Revisar los requisitos del programa de tarjetas recargables y determinar el nivel de servicio que la Cruz Roja / Media Luna Roja requiere o prefiere. Los aspectos marcados como 'requerido' deben estar incluidos en el Alcance del trabajo que se entregará al proveedor de servicios financieros. Los aspectos marcados como 'preferido' se pueden discutir con el proveedor de servicios financieros y serán parte de las negociaciones | **Requerido (X)** | **Preferido (X)** |
| **General** |  |  |
| Los fondos no utilizados serán devueltos a la Cruz Roja / Media Luna Roja. |  |  |
| El mecanismo de pago puede ser activado a voluntad. |  |  |
| Son posible las recargas variables del mecanismo de pago. |  |  |
| **Herramienta basada en tarjetas (cajeros automáticos y puntos de venta)** |  |  |
| La tarjeta puede ser activada a voluntad. |  |  |
| La tarjeta tiene valor cero y puede ser cargada con cualquier cantidad (valor de carga variable). |  |  |
| La tarjeta se puede recargar por un valor máximo determinado por recarga y un valor máximo para toda la vida de la tarjeta. |  |  |
| Cada tarjeta puede recargarse un número limitado de veces. . |  |  |
| Las tarjetas serán recargables con fondos la de Cruz Roja / Media Luna Roja |  |  |
| La tarjeta puede estar en uso/activada dentro de las 24 horas siguientes a la notificación. |  |  |
| La tarjeta estará a disposición de la Cruz Roja / Media Luna Roja dentro de las 72 horas siguientes a la petición. |  |  |
| La tarjeta llevará el logo de la Cruz Roja / Media Luna Roja. |  |  |
| Las transacciones con tarjetas están basadas en firmas (tarjeta de crédito). |  |  |
| La tarjeta permitirá retirar efectivo al comprar en los puntos de venta. |  |  |
| La tarjeta puede ser usada en los cajeros automáticos para retirar efectivo |  |  |
| La tarjeta puede ser limitada en cuanto a la cantidad de efectivo que se puede retirar y en cuanto al número de operaciones. |  |  |
| La tarjeta se puede limitar a un número de días XX de activación. . |  |  |
| La tarjeta puede ser cargada, recargada o desactivada a distancia. |  |  |
| La tarjeta puede ser cargada, recargada o desactivada por un comerciante en nombre de la Cruz Roja / Media Luna Roja. |  |  |
| La tarjeta puede ser suspendida/restablecida o desactivada por la Cruz Roja / Media Luna Roja. |  |  |
| Una tarjeta caducada puede ser desactivada. |  |  |
| La tarjeta será rechazada en los cajeros automáticos si no dispone de suficientes fondos. |  |  |
| La tarjeta será rechazada o se rechazará la transacción de compra si el importe excede el saldo disponible en la tarjeta; no se permiten saldos negativos. |  |  |
| Se requiere aprobación electrónica en el momento de la compra para todas las transacciones con tarjeta. Electronic approval is required with $0 threshold for all card transactions at time of purchase. |  |  |
| Hay un límite al plazo de tiempo durante el cual los comerciantes podrán informar/reclamar las compras o los cajeros automáticos se podrán usar para retirar dinero hasta 60 días o menos; todas las transacciones posteriores serán rechazadas. |  |  |
| La tarjeta puede ser restringida de acuerdo a diversos códigos de transacción por sector/industria y categoría. |  |  |
| Se proporcionan los costes detallados de un sistema por el cual el proveedor de servicios financieros mantiene las tarjetas en stock y las envía a la Cruz Roja / Media Luna Roja. . |  |  |
| Se proporcionan los costes detallados de un sistema por el cual la Cruz Roja / Media Luna Roja mantiene las tarjetas en stock. |  |  |
| La tarjeta está conectada a una empresa de pago electrónico internacionalmente aceptada (por ejemplo, MasterCard, VISA). |  |  |
| **Requisitos del proveedor de servicios financieros** |  |  |
| El proveedor de servicios financieros ofrece una variedad de mecanismos de entrega de efectivo en un país determinado. |  |  |
| El proveedor de servicios financieros debe tener un producto en funcionamiento en los países prioritarios. |  |  |
| El proveedor de servicios financieros es capaz y está dispuesto a expandirse a nuevos mercados (mercado = país). |  |  |
| El proveedor de servicios financieros cumple con los estándares de la industria sobre regulación, cumplimiento y gestión de riesgos (incluidos los socios). |  |  |
| El proveedor de servicios financieros cumple con los estándares de la industria sobre integridad y seguridad de los datos (incluidos los socios). |  |  |
| El proveedor de servicios financieros cumple plenamente con la regulación de la OFAC. |  |  |
| El proveedor de servicios financieros cumple plenamente con los requisitos legales, de regulación y de divisas del país. |  |  |
| El proveedor de servicios financieros ofrece tarifas competitivas a la Cruz Roja / Media Luna Roja. |  |  |
| El proveedor de servicios financieros está comprometido con la innovación y la inclusión financiera, y con la promoción de la interoperabilidad de los proveedores de servicios. |  |  |
| El proveedor de servicios financieros tiene un mandato de responsabilidad social corporativa (RSC) (esto es, está dispuesto a bajar las tasas en las crisis humanitarias, a apoyar la investigación en PTE en situaciones de emergencia, etc.; se trata de un acuerdo de colaboración más que de un contrato). |  |  |
| **Servicios y tarifas del proveedor de servicios financieros** |  |  |
| El proveedor de servicios financieros tiene capacidad para hacer transferencias electrónicas desde/a las cuentas de los fondos para hacer recargas, pago tasas, devolución de saldos no utilizados de las tarjetas. |  |  |
| El proveedor de servicios financieros tiene capacidad para recibir [estados de cuenta](http://www.linguee.es/espanol-ingles/traduccion/estados+de+cuenta.html) electrónicos y participar en los procesos de conciliación bancaria con la Cruz Roja / Media Luna Roja. . |  |  |
| Es posible la facturación mensual por tarifas de cuentas y otros cargos. |  |  |
| El proveedor de servicios financieros ofrece soporte técnico al personal de la Cruz Roja / Media Luna Roja para la gestión de la herramienta de pago. |  |  |
| El proveedor de servicios financieros tiene sistemas internos (back-office) redundantes para proporcionar copias de seguridad y mantener la funcionalidad de forma continuada en caso de desastres. |  |  |
| El proveedor de servicios financieros puede generar una estructura claramente definida de tarifas para cada nivel: el cliente (la Cruz Roja / Media Luna Roja), beneficiario/usuario final. |  |  |
| Está disponible el coste completo del programa, incluyendo todos los costes conocidos relacionados con la herramienta de pagos. |  |  |
| Los cargos por los servicios han de ser absorbidos por la Cruz Roja / Media Luna Roja, no por el usuario final/ beneficiario. |  |  |
| **Requisitos de la plataforma de pagos del proveedor de servicios financieros** |  |  |
| La plataforma del proveedor de servicios financieros proporciona un alto nivel de acceso – urbano y rural (con información detallada a nivel de país: es decir, coordenadas GPS de los cajeros automáticos, puntos de venta, sucursales, etc.). |  |  |
| El proveedor de servicios financieros puede y está dispuesto a ampliar la infraestructura, si es necesario. |  |  |
| El proveedor de servicios financieros tiene capacidad/posibilidad de ampliación en el país (es decir, el volumen de puntos en funcionamiento que puede gestionar en el país). |  |  |
| El proveedor de servicios financieros puede y está dispuesto a ampliar su capacidad/posibilidad de ampliación (es decir, el volumen de los puntos para prestar un servicio), en caso necesario. . |  |  |
| El proveedor de servicios financieros tiene capacidad para priorizar y movilizar recursos bajo petición para permitir una respuesta rápida. |  |  |
| La herramienta de pago ofrecida por el proveedor de servicios financieros permite una opción de dinero en mano. |  |  |
| El proveedor de servicios financieros promueve la inclusión financiera (es decir, las transacciones de doble sentido). |  |  |
| **Interfaz de usuario del proveedor de servicios financieros** |  |  |
| El proveedor de servicios financieros ofrece un sistema en línea basado en Internet para la gestión de cuentas. |  |  |
| El proveedor de servicios financieros ofrece un sistema en línea basado en Internet para la gestión de las cuentas de los beneficiarios con la capacidad de cargar lotes. |  |  |
| El proveedor de servicios financieros mantiene un proceso para añadir/conservar las identificaciones y contraseñas de los usuarios, para un grupo de usuarios que están dispersos geográficamente, limitando su acceso al sistema de modo que accedan a la información adecuada en base al nivel de seguridad. |  |  |
| La interfaz de usuario es intuitiva y fácil de usar. . |  |  |
| La interfaz de usuario permite añadir información específica (campos flexibles para añadir datos de la Cruz Roja / Media Luna Roja). |  |  |
| La interfaz de usuario está disponible en los idiomas de NNUU. |  |  |
| La interfaz de usuario permite emitir informes a partir del documentos de identidad (DI) de un usuario (es decir, quién inició la sesión, las tarjetas cargadas, las operaciones bajo dicho DI). |  |  |
| **Capacidades de formación del proveedor de servicios financieros** |  |  |
| El proveedor de servicios financieros ofrece formación sobre la interfaz en línea, así como sobre cualquier interfaz con mecanismos de pago. |  |  |
| El proveedor de servicios financieros ofrece formación de formadores de los usuarios en el país. |  |  |
| **Posibilidades de generación de informes del proveedor de servicios financieros** |  |  |
| El proveedor de servicios financieros proporciona una interfaz de informes entre él mismo y la Cruz Roja / Media Luna Roja. . |  |  |
| El proveedor de servicios financieros ofrece un sistema de generación de informes que ofrezca la posibilidad de añadir campos de información específica de la Cruz Roja / la Media Luna en los informes estándar e interfaces. . |  |  |
| Los informes se pueden descargar en Excel o Access para su análisis y compilación. . |  |  |
| El proveedor de servicios financieros proporciona una posibilidad de generar informes ad-hoc de modo que todos los campos se puedan buscar en cualquier orden. |  |  |
| El proveedor de servicios financieros tiene la posibilidad de recibir datos agregados con respecto a las cuentas. |  |  |
| El proveedor de servicios financieros puede seleccionar la moneda para la carga/contabilidad/generación de informes. |  |  |
| El proveedor de servicios financieros tiene capacidad para informar sobre los códigos de los comerciantes. |  |  |
| **Programa de atención al cliente del proveedor de servicios financieros** |  |  |
| El servicio de atención al cliente deriva las cuestiones que son específicas del programa a la Cruz Roja / Media Luna Roja (a saber, la cantidad en la tarjeta/fraude/extorsión). |  |  |
| El servicio de atención al cliente se externaliza (no dentro de la Cruz Roja) en el idioma local y/o en otros dialectos importantes. |  |  |
| El servicio de atención al cliente ofrece un centro de atención telefónica gratuito para responder a las preguntas sobre el uso. |  |  |
| Los temas relacionados con tarjetas perdidas/robadas/estropeadas son tratados por el servicio de atención al cliente para proceder a su cancelación/desactivación. |  |  |
| El proveedor de servicios financieros puede ofrecer un servicio de atención al cliente durante el horario comercial para ayudar a los titulares de las tarjetas a utilizarlas; este servicio se puede activar a petición de la Cruz Roja / Media Luna Roja |  |  |
| El servicio de atención al cliente proporciona información sobre notificación y seguimiento de problemas a la Cruz Roja Media Luna Roja. |  |  |
| Las estadísticas de clientes son recogidas por el servicio de atención al cliente, que también presenta los informes a la Cruz Roja / Media Luna Roja. |  |  |
| La elaboración de informes del servicio de atención al cliente se realiza y se requiere durante el período de validez de la tarjeta solicitada, no todo el tiempo. |  |  |