Liste de contrôle des exigences relatives aux cartes de valeur

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Instructions :** Passer en revue les exigences relatives au programme de carte et déterminer le niveau de service que la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge exigent ou préfèrent. Les énoncés marqués comme « exigés » devraient être reproduits dans un cahier des charges à transmettre au prestataire de services financiers. Les énoncés marqués comme « recommandés » peuvent faire l’objet d’une discussion approfondie avec le prestataire de services financiers dans le cadre des négociations. | **Exigé (X)** | **Recommandé (X)** |
| **Exigences générales**  |  |  |
| Les fonds non utilisés sont reversés à la Croix-Rouge et au Croissant-Rouge. |  |  |
| Le mécanisme de paiement peut être activé à tout moment. |  |  |
| Des montants variables peuvent être versés par le biais du mécanisme de paiement. |  |  |
| **Services de carte (distributeurs automatiques de billets et points de vente)** |  |  |
| Les cartes peuvent être activées à tout moment. |  |  |
| Les cartes ont une valeur nulle et peuvent être créditées de tout montant (montant crédité variable). |  |  |
| Les cartes sont rechargeables et limitées à un montant maximal par chargement et à un montant maximal pour leur durée de vie totale. |  |  |
| Chaque carte peut être rechargée un nombre de fois limité. |  |  |
| Il s’agit de cartes prépayées, créditées par la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge. |  |  |
| Les cartes peuvent être utilisées/activées dans les 24 heures suivant la notification. |  |  |
| Les cartes sont mises à la disposition de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge dans les 72 heures suivant la demande. |  |  |
| Le logo de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge figure sur les cartes pour les rendre reconnaissables. |  |  |
| Les transactions par carte nécessitent une signature (carte de crédit). |  |  |
| Les cartes sont débitées lors d’achats aux points de vente. |  |  |
| Les cartes peuvent être utilisées aux distributeurs automatiques de billets pour des retraits d’espèces. |  |  |
| Le montant et le nombre des retraits effectués avec chaque carte peuvent être limités. |  |  |
| La durée d’utilisation des cartes peut être limitée à XX jours après son activation. |  |  |
| Les cartes peuvent être chargées, rechargées ou désactivées à distance.  |  |  |
| Les cartes peuvent être chargées, rechargées ou désactivées par un prestataire au nom de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. |  |  |
| Les cartes peuvent être suspendues/non suspendues ou désactivées par la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge. |  |  |
| Une carte expirée peut être désactivée.  |  |  |
| Les cartes sont refusées aux distributeurs automatiques de billets si leur solde n’est pas suffisant. |  |  |
| Les cartes sont refusées ou rejetées lors d’un achat dont le montant est supérieur au solde disponible ; les soldes négatifs ne sont pas autorisés. |  |  |
| Une autorisation électronique est nécessaire pour toute transaction par carte (dès X dollars É.U.).  |  |  |
| Le délai dans lequel les commerçants doivent signaler un achat et/ou dans lequel un guichet automatique peut être utilisé pour retirer de l’argent est limité à 60 jours ou moins ; toutes les transactions effectuées après ce délai seront rejetées.  |  |  |
| L’utilisation des cartes peut être restreinte aux codes de transaction de certains secteurs ou catégories de biens. |  |  |
| Des indications claires relatives au coût du système sont données lorsque le prestataire de services financiers conserve des cartes en stock et les transmet à la Croix-Rouge et au Croissant-Rouge. |  |  |
| Des indications claires relatives au coût du système sont fournies lorsque la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge conservent des cartes en stock.  |  |  |
| Les cartes sont connectées à des sociétés de paiement électronique mondiales/acceptées à l’international (par ex. MasterCard, VISA). |  |  |
| **Exigences relatives aux prestataires de services financiers** |  |  |
| Les prestataires de services financiers offrent une variété de services de paiement dans le pays concerné. |  |  |
| Les prestataires de services financiers doivent proposer des services qui fonctionnent dans les pays prioritaires. |  |  |
| Les prestataires de services financiers ont la volonté et les moyens de se développer sur de nouveaux marchés (marché = pays). |  |  |
| Les prestataires de services financiers répondent aux normes du secteur en matière de réglementation, de conformité et de gestion des risques (y compris les partenaires). |  |  |
| Les prestataires de services financiers répondent aux normes du secteur en matière de sécurité et de protection des données (y compris les partenaires). |  |  |
| Les prestataires de services financiers sont entièrement responsables du respect des réglementations de l’OFAC. |  |  |
| Les prestataires de services financiers sont entièrement responsables du respect des exigences juridiques, réglementaires et monétaires nationales. |  |  |
| Les prestataires de services financiers offrent des tarifs concurrentiels à la Croix-Rouge et au Croissant-Rouge. |  |  |
| Les prestataires de services financiers font preuve d’engagement dans l’innovation, l’inclusion financière et la promotion de l’interopérabilité des prestataires de services. |  |  |
| Les prestataires de services financiers œuvrent dans le domaine de la responsabilité sociale des entreprises (par ex., ils sont prêts à baisser leurs tarifs en cas de crise humanitaire, à soutenir la recherche relative aux programmes de transferts monétaires dans les situations d’urgence, etc.). La relation avec eux relève plus du partenariat que du contrat.  |  |  |
| **Services et tarifs des prestataires de services financiers** |  |  |
| Les prestataires de services financiers peuvent utiliser les transferts de fonds électroniques vers/depuis des comptes de financement pour recharger des cartes, payer des frais et décharger les montants non dépensés. |  |  |
| Les prestataires de services financiers peuvent recevoir des relevés de compte électroniques et assurer la mise en concordance avec les comptes de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. |  |  |
| Les prestataires de services financiers fournissent des factures mensuelles relatives aux frais de tenue de comptes. |  |  |
| Les prestataires de services financiers proposent une assistance technique au personnel de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge pour la gestion de l’outil de paiement. |  |  |
| Les prestataires de services financiers disposent de systèmes de back-office redondants pour ne pas perdre de données et assurer la continuité des services en cas de catastrophe. |  |  |
| Les prestataires de services financiers disposent d’une structure de tarification bien définie pour chaque niveau : client (Croix-Rouge et Croissant-Rouge), bénéficiaire/utilisateur final. |  |  |
| Les prestataires de services financiers peuvent présenter le coût global du programme, y compris les coûts connus associés à l’outil de paiement. |  |  |
| Les frais de service doivent être absorbés par la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge et non par l’utilisateur final/le bénéficiaire. |  |  |
| **Exigences relatives à la plateforme de paiement des prestataires de services financiers** |  |  |
| La plateforme de paiement des prestataires de services financiers offre un niveau élevé de couverture — urbaine et rurale (ainsi que des données détaillées au niveau des pays, par ex. les coordonnées GPS des guichets automatiques de banque, des points de vente, des filiales, etc.). |  |  |
| Les prestataires de services financiers ont la volonté et les moyens de développer leurs infrastructures, si nécessaire. |  |  |
| Les prestataires de services financiers présentent un bon niveau de capacité/d’évolutivité dans le pays (par ex., nombre de points de distribution/vente où le service peut être fourni dans le pays). |  |  |
| Les prestataires de services financiers ont la volonté et les moyens d’accroître leur capacité/évolutivité (par ex., de distribution/vente où le service pourrait être fourni), si nécessaire. |  |  |
| Les prestataires de services financiers sont en mesure de prioriser et de mobiliser des ressources sur demande afin de permettre une intervention rapide.  |  |  |
| L’outil de paiement proposé par les fournisseurs de services financiers peut fonctionner avec des espèces.  |  |  |
| Les prestataires de services financiers favorisent l’inclusion financière (à savoir, les transactions dans les deux sens). |  |  |
| **Interface utilisateurs des prestataires de services financiers** |  |  |
| Les prestataires de services financiers disposent d’un système de gestion en ligne des comptes. |  |  |
| Les prestataires de services financiers disposent d’un système de gestion en ligne des comptes des bénéficiaires doté d’une fonctionnalité de versement groupé. |  |  |
| Les prestataires de services financiers disposent d’un processus permettant d’ajouter/de gérer les identifiants et mots de passe d’un groupe d’utilisateurs disséminés géographiquement et proposant un accès limité en fonction du niveau de sécurité. |  |  |
| L’interface utilisateurs est intuitive et conviviale. |  |  |
| L’interface utilisateurs permet d’ajouter des informations complémentaires/spécifiques (champs à taille variable permettant à la Croix-Rouge ou au Croissant-Rouge d’ajouter des données). |  |  |
| L’interface utilisateurs est disponible dans les langues des Nations Unies.  |  |  |
| L’interface utilisateurs permet d’effectuer des rapports sur l’utilisation de la plateforme à partir des identifiants des bénéficiaires (qui s’est connecté, qui a rechargé sa carte et quelles actions ont été effectuées sous cet identifiant d’utilisateur). |  |  |
| **Capacités de formation des prestataires de services financiers** |  |  |
| Les prestataires de services financiers offrent une formation à l’utilisation de l’interface en ligne et de toute autre interface utiles. |  |  |
| Les prestataires de services financiers offrent des formations de formateurs au niveau des pays. |  |  |
| **Capacités de compte rendu des prestataires de services financiers** |  |  |
| Les prestataires de services financiers mettent une interface de compte rendu à la disposition de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. |  |  |
| Les prestataires de services financiers offrent un système de compte rendu donnant à la Croix-Rouge et au Croissant-Rouge la possibilité d’ajouter des champs spécifiques (interfaces et rapports standard). |  |  |
| Les rapports sont téléchargeables dans Excel ou Access à des fins d’analyse et de compilation. |  |  |
| Les prestataires de services financiers offrent la possibilité d’effectuer des comptes rendus ad hoc afin que des recherches puissent être effectuées dans tous les champs, quel que soit leur ordre. |  |  |
| Les prestataires de services financiers ont la capacité de recevoir des données globales concernant les comptes. |  |  |
| Les prestataires de services financiers sont en mesure de choisir la monnaie pour le chargement/la comptabilité/les comptes rendus. |  |  |
| Les prestataires de services financiers sont en mesure d’établir des rapports à partir des codes des commerçants.  |  |  |
| **Programme de service à la clientèle des prestataires de services financiers** |  |  |
| Le service à la clientèle transmet à la Croix-Rouge et au Croissant-Rouge les questions spécifiques au programme (par ex., montant crédité sur la carte/fraude/extorsion de fonds). |  |  |
| Le service à la clientèle est externalisé (hors de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge) et assuré dans la langue locale et/ou d’autres dialectes principaux. |  |  |
| Le service à la clientèle dispose d’un centre d’appel gratuit pour répondre aux questions relatives à l’utilisation de l’outil. |  |  |
| Les questions d’annulation/de désactivation en cas de carte perdue/volée/endommagée sont traitées par le service à la clientèle.  |  |  |
| Les prestataires de services financiers peuvent proposer un service à la clientèle durant les heures de travail afin d’aider les titulaires de carte à gérer leur carte ; ce service peut être activé à la demande de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge. |  |  |
| Le service à la clientèle fournit des rapports de suivi à la Croix-Rouge et au Croissant-Rouge. |  |  |
| Le service à la clientèle se charge de collecter les statistiques relatives aux clients et de les communiquer à la Croix-Rouge et au Croissant-Rouge. |  |  |
| Il est nécessaire et obligatoire que le service à la clientèle communique des rapports d’activité durant la période de validité de la carte. Cela n’est pas nécessaire le reste du temps. |  |  |