Lista de verificación para evaluar la capacidad de los proveedores de servicios financieros

Este conjunto de preguntas sirve para guiar las entrevistas con los representantes de los proveedores de servicios financieros. Las discusiones anteriores con las comunidades afectadas (herramientas 2.2.1.1 y 2.2.1.2) habrán servido para identificar a los proveedores de servicios a los que los miembros de las comunidades acceden.

Las preguntas sugeridas son amplias y deben adaptarse al contexto local. La información obtenida de los diferentes proveedores de servicios se puede organizar en una hoja de cálculo (ver la herramienta: mapeo de los proveedores de servicios financieros) que aporta una visión general de los proveedores de servicios que operan en la zona afectada, su distribución y su capacidad para llegar a la población afectada en el plazo requerido. Esto ayudará a la toma de decisiones durante el proceso de análisis de las opciones de intervención. En el Módulo 4, Paso 3, se proporcionan cuestionarios más detallados para ayudar a descartar y a seleccionar los socios de ejecución adecuados.

## SERVICIOS PRESTADOS Y COBERTURA

* ¿Qué servicios de transferencia de dinero en efectivo ofrece?
* ¿Qué áreas geográficas cubren estos servicios?
* ¿Cuántos agentes/puntos de venta/sucursales tiene y dónde están ubicados?
* ¿Sus agentes tienen alguna formación?
* ¿Cuál es la cobertura de los lugares remotos en las zonas afectadas y cómo funciona (agentes, transporte físico de dinero en efectivo, etc.)?
* ¿A qué tipo de clientes y a cuántos llegan sus servicios?
* ¿El choque ha afectado su capacidad de ofrecer servicios de transferencia de dinero en efectivo en las zonas afectadas? ¿Cómo?

## CostEs

* ¿Cuáles son los costes asociados con los servicios de transferencia de dinero en efectivo (costes fijos, las comisiones por transacciones, otros cargos, seguros, etc.)?
* ¿Estos costes serían diferentes si estos servicios se ofrecerían en áreas remotas?
* ¿Qué ahorro por transacción ofrece para grandes sumas o un mayor número de pagos a los beneficiarios?

## ExperiencIA Y capaciDAD

* ¿Alguna vez ha trabajado en colaboración con organizaciones humanitarias o con el gobierno para ofrecer servicios de transferencias de dinero en efectivo con poblaciones afectadas por choques o poblaciones vulnerables? En caso afirmativo, describa su experiencia.
* ¿Cuál es su capacidad para ampliar los servicios de transferencias de dinero en efectivo a (xxx) beneficiarios en las zonas afectadas en el plazo establecido (número de días, semanas)?
* ¿Tiene suficiente liquidez para entregar efectivo a (xxx) beneficiarios dentro del plazo establecido (número de días o semanas)?
* ¿Qué podría afectar su liquidez en una situación de post-choque y cómo podría resolverlo?
* ¿Necesitaría apoyo (financiero, recursos humanos, hardware, etc.) para ayudar a resolverlo? Si es así, ¿qué tipo de apoyo?
* ¿Cuál es su capacidad para proporcionar apoyo técnico (línea directa, personal, etc.)?
* ¿Qué documentos de identificación (documentos de identidad) y habilidades (alfabetización, familiaridad con la tecnología) son necesarios para que los clientes puedan conseguir el dinero en efectivo?

## REQUISITOS legales y seguridad

* ¿Cuál es su situación jurídica financiera?
* ¿Cuáles son las leyes nacionales y las políticas gubernamentales que regulan los servicios de transferencias de dinero en efectivo?
* ¿Qué medidas de seguridad tendría que ser capaz de poner en marcha para garantizar la seguridad del cliente en áreas remotas?