Lista de verificación de los requisitos del contrato de transferencia electrónica

|  |
| --- |
| Como mínimo, el contrato con un proveedor de servicos debe incluir: |
| * Resumen del período cubierto por el acuerdo. |
| * El funcionamiento del servicio incluyendo un resumen de las funciones del proveedor de servicios: controles a seguir; cualquier equipamiento o dispositivos necesarios para la transferencia electrónica que se vaya a entregar; cualquier participación en el registro; activación de las cuentas; procedimiento para la transferencia de fondos a los destinatarios y la presentación de informes; notificación los beneficiarios; cualquier formación del personal/beneficiarios; cualquier información a los agentes/personal de las sucursales dentro de la zona del proyecto sobre el programa y los requisitos de liquidez; cualquier ayuda relacionada con la visibilidad hacia; y servicios de atención al cliente en caso de fallo en el servicio. |
| * Resumen del papel de la organización humanitaria incluyendo cualquier formación; registro de beneficiarios; entrega a tiempo de la lista de los beneficiarios y los recursos financieros al proveedor del servicio; asegurar la correcta identificación; y seguimiento de los controles establecidos por el proveedor de servicios (por ejemplo, para el acceso a una cuenta a través de internet). |
| * Para nuevas iniciativas y proyectos piloto, una cláusula de rescisión, por la cual será posible la finalización anticipada por cualquiera de las partes. |
| * La ubicación y el número de distribuidores/agentes/sucursales. |
| * Los detalles de lo que constituye fuerza mayor. |
| * Duración prevista de la fase de puesta en marcha incluidas las pruebas. |
| * Los detalles del calendario de pagos, incluyendo: el momento en que todos los dispositivos de transferencia electrónica (por ejemplo, cheques/tarjetas bancarias) serán proporcionados a la organización humanitaria; el momento en que los fondos y pagos anticipados serán abonados al proveedor de servicios; y el momento a partir del cual los proveedores de servicios deben hacer los desembolsos. |
| * Detalle de personal asignado al proyecto. |
| * Límites a las transacciones y cuentas de la organización humanitaria y de los beneficiarios, en su caso. |
| * Número e importe máximo de pagos a beneficiarios que pueden realizarse al día. |
| * Todos los gastos de transacción, incluyendo cualquier exención. |
| * Procedimientos de quejas / solución de problemas. |
| * Flexibilidad/consideraciones especiales, si las hubiera. . |
| * Medidas de seguridad con las que el proveedor de servicios debe contar - por ejemplo, vehículos blindados en el caso de los servicios de envío; y sistema de pago seguro por SMS en el caso de transferencia a través de teléfonos móviles. |
| * Seguro frente a pérdidas o insolvencia. |
| * Requisitos de protección de datos. |
| * Detalle de los criterios de verificación y proceso de documentación que el proveedor de servicios debe seguir a la hora de transferir efectivo a los beneficiarios. |
| * Detalles de los las exigencias de presentación de informes, incluyendo la frecuencia, el contenido y los comprobantes de las transacciones. Se pueden incluir los procedimientos para acceder a las cuentas de la organización y de los beneficiarios alojadas en cualquier portal de internet del proveedor de servicios. |
| * Detalles sobre el vencimiento de comisiones y las condiciones bajo las cuales se remunerará al proveedor de servicios (probablemente una vez al mes tras la realización de las actividades, una vez verificada mediante monitoreo y revisión de informes, a través de transferencia bancaria). |
| * Resumen del proceso a seguir en caso de ausencias, operaciones rechazadas y reembolsos. |
| * Sanciones claras, sobre todo en lo concerniente a la imposibilidad de suministrar los bienes acordados. |
| * Cláusulas detallando la posición de la organización con respecto al fraude y la protección participante del programa, y las responsabilidades del proveedor de servicios. |
| * Cláusulas detallando el procedimiento para la protección de los datos personales del beneficiario. |
| * Estrategia de salida, incluyendo los períodos de desactivación de cuentas y cualquier apoyo adicional que se pueda requerir del proveedor de servicios más allá del periodo de transferencia. |

Fuente: E-transfers in emergencies: implementation support guidelines CaLP