قائمة تقييم قدرات مقدمي الخدمات المالية

تسمح مجموعة الأسئلة بتوجيه المقابلات مع ممثلي مقدمي الخدمات المالية. ومن المفترض أن تكون المناقشات التي أجريت مع المجتمعات المتضررة (الأدوات 2.2.1.1 و 2.2.1.1) قد ساهمت في تحديد مقدمي االخدمات التي تمكنت هذه المجتمعات من الوصول إليهم.

ويجب التنويه إلى أن الأسئلة المقترحة واسعة النطاق ويمكن تكييفها مع السياق المطروح. ويمكن تنظيم المعلومات التي جمعت من مقدمي الخدمات المختلفين في جدول (راجع أداة رصد مقدمي الخدمات المالية) يسمح بالحصول على لمحة حول مختلف مقدمي الخدمات المتوافرين في المنطقة المتضررة، ومواقعهم الجغرافية، وقدراتهم على تلبية حاجات السكان في إطارٍ زمني معين. وهذا من شأنه المساعدة على اتخاذ قرار الاستجابة. ويتمكن الحصول على المزيد من الأسئلة المفصلة لاختيار الشركاء التنفيذيين في الوحدة 4، الخطوة 3.

## الخدمات المقدمة والتغطية

* ما هي خدمات التحويل التي تقدمها؟
* ما هي المناطق الجغرافية التي تغطيها هذه الخدمات؟
* ما هو عدد الوكلاء/المتاجر/الفروع وأين تقع جغرافياً؟
* هل خضع الوكيل لأي دورات تدريبية؟
* ما هي نسبة تغطية المناطق النائية المتضررة وكيف تتم تغطيتها (الوكلاء، النقل النقود جسدياً)؟
* ما هو نوع وعدد الزبائن الذين تصلهم هذه الخدمات؟
* هل أثرت الصدمة على قدرتك في تقديم خدمات التحويل النقدي في المناطق المتضررة؟ وكيف؟

## التكاليف

* ما هي التكاليف المرتبطة بخدمات التحويل النقدي (التكاليف الثابتة، رسوم المعاملات، الرسوم أخرى، التأمين، إلخ)؟
* هل تختلف التكاليف عند تقديم الخدمات في مناطق نائية؟
* ما هي عروض التوفير التي تقدمونها لعدد كبير من المتلقين؟

## الخبرة والقدرات

* هل سبق أن عملت بالشراكة مع جهات فاعلة إنسانية أو الحكومية لتأمين خدمات التحويل النقدي لفئات السكان المتضررة من الصدمة؟ إذا كانت الإجابة نعم، أصف تجربتك؟
* ما هي قدرتك على توسيع نطلق خدمات التحويلات النقدية لتشمل عدد أكبر من المستقيدين المتضررين من الصدمة في إطار زمني معين (حدد عدد الأيام أو الأسابيع)؟
* هل لديك السيولة الكافية لتقديم خدمات التحويل النقدي للمستفيدين في إطار زمني معين (حدد عدد الأيام أو الأسابيع)؟
* ما هي العوامل التي قد تأثر على السيولة في مرحلة ما بعد وقوع الصدمة؟ وكيف يمكن التصدي لها؟
* هل تحتاج لأي دعم (مادي، موارد بشرية، معدات، إلخ)؟ إن كانت الإجابة نعم، وما هو نوع هذا الدعم؟
* ما هي قدرتك على توفير الدعم الفني (الخط الساخن، والموظفين، إلخ)؟
* ما هي الوثائق (بطاقات هوية) والمهارات (القراءة والكتابة، الخبرة، الإلمام بالتكنولوجيا) المطلوبة من الزبائن لكي يحصلوا على التحويلات النقدية؟

## المتطلبات القانونية والأمنية

* ما هو وضعك القانوني المالي؟
* ما هي القوانين المحلية والسياسات الحكومية التي تنظم خدمات التحويل النقدي؟
* ما هي التدابير الأمنية التي يمكن أن تطبقها لضمان سلامة الزبائن في المناطق النائية؟