قائمة متطلبات التحويلات عبر الهاتف المحمول

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الخدمات** | **المتطلبات الدنيا** | |
| **تفاصيل أدوات الدفع: الشركات** | | |
| **القدرة على تتبع المعاملات** | تفاصيل حول مراجعة المعاملات قبل القيام بعملية الدفع، وكيفية توفير المعلومات للدافع (الشركة) حول تنفيذ عملية الدفع.  عينة من بيان للمعاملات | |
| **متطلبات التسجيل ومعرفة الزبائن** | قائمة المتطلبات التي تسمح (للشركة) بتفعيل حساب مالي | |
| **وصف مفصل لعملية الدفع** | رسم بياني لعملية دفع النقود يشمل صور ذات صلة. | |
| **رصيد الحساب وحدود قيمة التحويل (حساب الشركة)** | تفاصيل حول قيود المعاملات، بما في ذلك القيود المفروضة على قيمة المدفوعات، التي يمكن أن ترسل إلى مستلم واحد في يوم واحد والقيود المفروضة على حجم المعاملات التي يمكن أن ترسل في يوم واحد. | |
| **إذن المستخدم** | القدرة على تعيين سلطات مختلفة داخل المنظومة (مثلاً المدقق، والمعالج) | |
| **الكتيب، القائمة، النشرة** | إرفاق الكتيبات، والقوائم، والنشرات التي توضح الوظائف ذات الصلة | |
| **التشغيل البيني** | القدرة على التشغيل البيني مع منصات دفع أخرى | |
| **التسعير** | مصفوفة مفصلة باسعار المعاملات | |
| **حفظ البيانات** | | القدرة على تخزين البيانات المرتبطة بآليات الدقع من أجل تفادي تحميل الأسماء عند كل عملية دفع. |
| **تفاصيل أداة الدفع: المستخدم النهائي (المستفيد)** | | |
| **استلام التحويلات** | إرسال إشعار للمستفيد لاستلام التحويلات النقدية (عبر رسائل نصية مثلاً) | |
| **متطلبات التسجيل ومعرفة الزبائن (حساب المستفيد)** | قائمة المتطلبات الخاصة بالمستفيدين لتفعيل الحسابات مع مقدم الخدمات، وصف للقدرة على الدفع أو ابطال تسجيل المستفيدين الذين لا يتمتعون بحساب. | |
| **رصيد الحساب وحدود قيمة التحويل (حساب المستفيد)** | تفاصيل حول الحد الأدنى / الحد الأقصى للمبلغ الذي يحق للمستخدم إدراجه في الحساب، فضلا عن عدد المعاملات التي يمكن استقبالها في يوم واحد. | |
| **التوزيع** | | |
| **نطاق التغطية وشبكة التوزيع** | خريطة تحدد نطاق التغطية على الصعيد المحلي. وقائمة بنقاط التوزيع والتسليم (الوكلاء) | |
| **إدارة الدفع/الاستلام** | تفاصيل حول إدارة السيولة في نقاط الدفع/الاستلام | |
| **خدمة الزبائن/التدريب: الشركة (الدافع)** | | |
| **تدريب الموظفين** | تفاصيل حول التدريب متوفرة في النظم المقدمة للموظفين (في الشركة). | |
| **اتفاقات على مستوى الدعم الفني/وتقديم الخدمات** | تفاصيل حول دعم مقدم الخدمات، وتتبع خدمات الدعم الفني والابلاغ عنها | |
| **تحديد الاخطاء واصلاحها** | تفاصيل حول عملية فض النزاعات وإعادة النقود التي لم يستلمها المستفيد، وسائر الأخطاء. | |
| **خدمة الزبائن/التدريب: المستخدم النهائي (المستفيد)** | | |
| **تدريب المستخدم النهائي (المستفيد)** | تفاصيل حول التدريب (إن وجد) المقدم للمستخدم النهائي (المستفيد). | |
| **الدعم الفني** | تفاصيل حول الدعم، خدمة الزبائن، والمعايير المرتبطة بمقدم الخدمات. | |
| **تحديد الأخطاء وإصلاحها** | تفاصيل حول الجهات المسؤولة عن تحديد الأخطاء والمشاكل التي يواجهها المستفيد وإصلاحها. | |
| **خصوصية البيانات/الأمن/الاجراءات الداخلية** | | |
| **حماية التحويلات النقدية** | التدابير والسياسات المرتبطة بحماية التحويلات حالما يتم ايداعها في الحساب. | |
| **حماية البيانات** | التدابير والسياسات المرتبطة بحماية البيانات الخاصة بتاريخ معاملات (الشركة) | |
| **خصوصية البيانات وسريتها** | التدابير والسياسات المرتبطة بحماية بسانات المستفيد وسريتها. | |

المصدر: Key Tool: Service Provider Capacity Assessment, USAID and NetHope