القائمة المرجعية لمتطلبات البطاقة

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الإرشادات: راجع متطلبات البرنامج وحدد مستوى الخدمات التي يتطلبها أو يفضلها الصليب الأحمر/لهلال الأحمر. وتدمج النقاط التي حددت على أنها "مطلوبة" في إطار عمل مقدم الخدمات المالية. أما النقاط التي حددت على أنها "مفضلة" سيتم مناقشتها مع مقدم الخدمات المالية ودمجها في المفاوضات. | **مطلوبة (X)** | **مفضلة (X)** |
| **متطلبات عامة** |  |  |
| أعيدت الأموال غير المستخدمة للهلال الأحمر والصليب الأحمر. |  |  |
| يمكن تفعيل آلية الدفع متى شاء صاحب العلاقة |  |  |
| يمكن تحميل آليات الدفع حمولة متغيرة |  |  |
| **الأداة القائمة على البطاقة (جهاز الصراف الآلي ونقاط البيع)** |  |  |
| يمكن تفعيل البطاقة متى شاء صاحب العلاقة |  |  |
| تكون قيمة البطاقة صفر وهي قابلة لأن تحمّل (لها قيمة حمولة متغيرة) |  |  |
| تكون البطاقة قابلة لإعادة التحميل ولكن بقيمة حمولة معينة لكل استعمال ولها قيمة قصوى. |  |  |
| لكل بطاقة عدد محدود من الحمولات. |  |  |
| تكون البطاقة بطاقة ذات قيمة مخزنة يوفرها الصليب الأحمر والهلال الأحمر |  |  |
| يمكن استخدام/تفعيل البطاقة بعد 24 ساعة من وصول الإشعار. |  |  |
| تصل البطاقة إلى الصليب الأحمر/الهلال الأحمر في غضون 72 ساعة من تقديم الطلب. |  |  |
| يكون شعار الصليب الأحمر/الهلال الأحمر مطبوع على البطاقة |  |  |
| تكون المعاملات قائمة على التوقيع (بطاقة الائتمان) |  |  |
| يكون للبطاقة القدرة على سحب النقود في خلال عملية الشراء في نقاط البيع |  |  |
| يكون للبطاقة القدرة على سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي |  |  |
| تكون البطاقة محدودة بحسب كمية النقد الذي يمكن سحبه وعدد عمليات السحب. |  |  |
| يمكن أن تقتصر البطاقة على XX يوم من التفعيل |  |  |
| يمكن تفعيل البطاقة، وإعادة تفعيلها، وإبطالها من موقع بعيد. |  |  |
| يمكن تفعيل البطاقة، وإعادة تفعيلها، وإبطالها من قبل البائع بالنيابة عن الصليب الأحمر/الهلال الأحمر. |  |  |
| يمكن للصليب الأحمر/الهلال الأحمر تعليق/أو ابطال تعليق البطاقة. |  |  |
| يمكن ابطال مفعول البطاقة المنتهية الصلاحية. |  |  |
| ترفض أجهزة الصراف الآلي البطاقة عندما لا تكون محملة بما يكفي من العمولة. |  |  |
| ترفض البطاقة عند عملية الشراء إذا كانت قيمة المشتريات أكبر من رصيد البطاقة المتوفر؛ لا يسمح باستعمال أرصدة سلبية. |  |  |
| يجب الحصول على موافقة إلكترونية في حال وجود حد 0 $ لكل المعاملات في وقت الشراء. |  |  |
| يكون الإطار الزمني لبلاغات البائعين واستعمال أجهزة الصراف الآلي محدوداً ويصل إلى ما لا يزيد عن 60 يوماً. ويتم رفض كل العاملات بعد مرور هذه المدة الزمنية. |  |  |
| يمكن حظر استعمال البطاقة بحسب الصناعات وأصناف المعاملات. |  |  |
| تحدد التكاليف في مكان تخزين مقدم الخدمات للبطاقات وترسل إلى الصليب الأحمر والهلال الأحمر. |  |  |
| تحدد التكاليف في مكان تخزين الصليب الحمر/الهلال الأحمر للبطاقات |  |  |
| يتم توصيل البطاقة شركات المدفوعات الإلكترونية العالمية (مثل ماستر كارد، فيزا). |  |  |
| **متطلبات مقدم الخدمات المالية** |  |  |
| يوفر مقدم الخدمات المالية آليات دفع متنوعة في بلد محدد. |  |  |
| يكون لمقدم الخدمات المالية منتج يعمل في البلدان ذات الأولوية |  |  |
| يكون مقدم الخدمات المالية قادة/مستعد على توسيع نطاق عمله ليشمل أسواقاً جديدة (سوق=بلد) |  |  |
| يمتثل مقدم الخدمات المالية للمعايير التنظيمية وإدارة المخاطر |  |  |
| يمتثل مقدم الخدمات المالية لمعايير السلامة وحفظ البيانات. |  |  |
| يكون مقدم الخدمات المالية مسؤول بالكامل عن الامتثال لقواعد مكتب مراقبة الأصول الأجنبية |  |  |
| يكون مقدم الخدمات المالية مسؤول بالكامل عن الامتثال للمطلبات المحلية القانونية والتنظيمية والمالية. |  |  |
| يزود مقدم الخدمات المالية الصليب الأحمر/الهلال الأحمر بأسعار تنافسية |  |  |
| يكون مقدم الخدمات المالية ملتزماً بتعزيز الابتكار، والتضمين، والعمل المشترك بين مقدمي الخدمات. |  |  |
| يكون لمقدم الخدمات مسؤولية تجاه المجتمع (، يكون على استعداد لخفض الرسوم في الأزمات الإنسانية، ودعم البحوث في مجال برامج التحويلات النقدية في حالات الطوارئ؛ وهو اتفاق شراكة بدلا من اتفاق على اساس تعاقدي). |  |  |
| **الخدمات والرسوم المرتبطة بمقدم الخدمات المالية** |  |  |
| يكون لمقدم الخدمات المالية القدرة على استخدام التحويلات المالية الإلكترونية لتمويل حسابات قروض السيارات، والرسوم، والبطاقات غير المنفقة. |  |  |
| يكون لمقدم الخدمات المالية القدرة على استلام بيانات إلكترونية والانخراط في عمليات المصالحة مع الهلال الأحمر والصليب الأحمر. |  |  |
| فواتير شهرية متاحة لرسوم الحسابات والرسوم الأخرى. |  |  |
| يزود مقدم الخدمات المالية كل موظفي الصليب الأحمر/الهلال الأحمر بالدعم الفني لإدارة أدوات الدفع. |  |  |
| يحصل مقدمو الخدمات على الدعم من نظم مكتبية في حالات الكوارث. |  |  |
| يمكن لمقدم الخدمات المالية وضع هيكلية واضحة للرسوم الخاصة بكل من المستويات:الزبزن (الصليب الأحمر والهلال الأحمر؛ المستفيد/المستخدم النهائي) |  |  |
| قيمة إجمالية وشاملة للبرنامج، تتضمن التكاليف المرتبطة بأدوات الدفع. |  |  |
| يتكفل الصليب الأحمر/الهلال الأحمر بتكاليف الخدمات بدلا من المستخدم النهائي/المستفيد. |  |  |
| **متطلبات منصة الدفع الخاصة بمقدم الخدمات المالية** |  |  |
| يوفر مقدم الخدمات المالية فرصة للنفاذ إلى التحويلات النقدية- في المناطق المدنية والريفية (مع بيانات تفصيلية على المستوى القطري: أي إحداثيات حول مواقع أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع والفروع، وما إلى ذلك). |  |  |
| قدرة مقدم الخدمات المالية واستعداده لتوسيع نطاق البنية التحتية، عند الاقتضاء. |  |  |
| قدرة مقدم الخدمات المالية وقوته على الصعيد الوطني (مثلاً: حجم نقاط التسليم وقدرتها على تغطية الطلبات في البلاد). |  |  |
| قدرة مقدم الخدمات المالية واستعداده لتوسيع نطاق خدماته على الصعيد الوطني (مثلاً: حجم نقاط التسليم وقدرتها على تغطية الطلبات في البلاد). |  |  |
| قدرة مقدم الخدمات المالية على تعبئة الموارد وتحديد الأولويات لتسريع عملية الاستجابة |  |  |
| تسمح أداة الدفع التي يزودها مقدم الخدمات المالية بالنفاذ إلى التحويلات بصفة شخصية. |  |  |
| يعزز مقدم الخدمات المالية التضيمن المالي (معاملات بينية). |  |  |
| **أدوات مقدم الخدمات المالية** |  |  |
| موقع الكتروني، ونظام على الانترنت لإدارة الحسابات |  |  |
| موقع الكتروني، ونظام على الانترنت لإدارة حسابات المستفيدين، مع امكانة تحميل عينات |  |  |
| نظام لإضافة/حفظ بيانات المستخدمين (بطاقات الهوية وكلمات السر)التابعين لمنطقة جغرافي معينة، مع قدرة محدودة على النفاذ إلى النظام تستند إلى المعلومات المطلوبة.  يتمتع مقدم الخدمات بنظام يسمح بإضافة/حفظ بيانات المستخدمين (بطاقات الهوية وكلمات السر) التابعين لمنطقة جغرافي معينة، مع قدرة محدودة على النفاذ إلى النظام تستند إلى المعلومات المطلوبة. |  |  |
| الموقع الالكتروني مبسط وسهل الاستعمال  . |  |  |
| يسمح الموقع بإضافة المعلومات (وسيلة مرنة لإضافة بيانات الصليب الأحمر/الهلال الأحمر) |  |  |
| موقع متوفر باللغات الرسمية للأمم المتحدة |  |  |
| يسمح الموقع بالإبلاغ عن هوية المستخدم (مثلاً، من الشخص الذي يستخدم الموقع، البطاقات المحملة، النشاطات الذي يضطلع بها الشخص الذي يستخدم الموقع). |  |  |
| **القدرات التدريبية لمقد الخدمات المالية** |  |  |
| يوفر مقدم الخدمات المالية التدريب عبر الموقع الالكتروني أو اي وسيلة أخرى قائمة على آلية الدفع |  |  |
| يوفر مقدم الخدمات التدريب المطلوب للمدربين للتعامل مع المستخدمين |  |  |
| **قدرات الإبلاغ لمقدم الخدمات المالية** |  |  |
| يوفر مقدم الخدمات المالية موقعا للإبلاغ |  |  |
| يوفر مقدم الخدمات المالية موقعا للإبلاغ يسمح بإضافة معلومات خاصة بالصليب الأحمر/الهلال الأحمر |  |  |
| يمكن تحميل التقارير في صيغة Excel أو Access للتحليلها وتجميعها. |  |  |
| يوفر مقدم الخدمات المالية خاصية للإبلاغ وإعداد التقارير تسمح بتسهيل عملية البحث على اختلاف الترتيب |  |  |
| يتمتع مقدم الخدمات المالية بالقدرة على الحصول على البيانات الخاصة بالحسابات |  |  |
| يكون مقدم الخدمات المالية قادراً على تحديد العملة للتحميل / المحاسبة / الإبلاغ. |  |  |
| يتمتع مقدم الخدمات المالية بالقدرة على الابلاغ عن رموز التجار |  |  |
| **برنامج خدمة الزبائن لمقدم الخدمات المالية** |  |  |
| تحيل خدمة الزبائن الأسئلة الخاصة بالبرنامج إلى الصليب الأحمر/الهلال الأحمر (مثلاً رصيد البطاقة/الاحتيال/الابتزاز). |  |  |
| تقدم خدمة الزبائن (ليس داخل الصليب الأحمر والهلال الأحمر) باللغة المحلية و / أو اللهجات الرئيسية الأخرى |  |  |
| تقدم خدمة الزبائن مركزا اتصال مجاني للرد على أسئلة المستخدم. |  |  |
| يتم اللجوء إلى خدمة الزبائن للإبلاغ عن فقدان/سرقة/اتلاف البطاقة من أجل إلغائها أو ابطالها. |  |  |
| يمكن لمقدم الخدمات المالية توفير خدمة الزبائن خلال ساعات العمل لمساعدة حاملي بطاقات على إدارتها. ويمكن تفعيل هذه الخدمة بناء على طلب من الصليب الأحمر والهلال الأحمر. |  |  |
| تسمح خدمة الزبائن بتتبع المشاكل والابلاغ عنها للصليب الأحمر/الهلال الأحمر. |  |  |
| تجمع خدمة الزيائن الاحصاءات الخاصة بالزبائن وتبلغها للصليب الأحمر/الهلال الأحمر |  |  |
| تجري عملية الإبلاغ خلال فترة طلب بطاقة، وليس في كل الأوقات |  |  |