قائمة بمتطلبات التعاقد مع مقدمي خدمات التحويل الالكتروني

|  |
| --- |
| يجب أن يتضمن العقد المبرم مع مقدم الخدمات، على الأقل، ما يلي: |
| * لمحة عامة حول الفترة التي يغطيها العقد. |
| * لمحة عامة حول الأدوار الذي يجب أن يضطلع بها مقدم الخدمات بما في ذلك: وضع التدابير الارشادية؛ تأمين معدات وأدوات التحويل الالكتروني؛ التسجيل؛ تفعيل الحسابات؛ التحويل والإبلاغ؛ ارسال إشعار للمستفيدين؛ تدريب الموظفين/المستفيدين؛ تقديم المعلومات المطلوبة للوكلاء أو موظفي الفروع في المنطقة المستهدفة؛ تقديم مساعدة لتسهيل عملية الاستهداف؛ تقديم خدمة الزبائن في حال حدوث أي خلل في تقديم الخدمات. |
| * لمحة عامة حول دور الوكالة المعنية بتقديم المساعدات بما في ذلك: التدريب؛ تسجيل المستفيدين؛ توفير قائمة المستفيدين والتمويل لمقدم الخدمات في الوقت المطلوب؛ الحرص على صحة بطاقات الهوية؛ اتباع التدابير الإرشادية التي وضعها مقدم الخدمات (مثل النفاذ إلى الحساب عبر الموقع الالكتروني) |
| * للمبادرات جديدة ورائدة، إدراج بند لفسخ العقد أو لخوض مرحلة تجريبية، يسمح بفسخ العقد في مرحلة مبكرة قبمن ل أي من الطرفين. |
| * موقع وعدد الموزعين/الوكلاء/الفروع. |
| * تفاصيل حول ما يقصد بالقوة القاهرة |
| * المدة المتوقعة للإعداد بما في ذلك فترة الاختبار |
| * تفاصيل حول الجدول الزمني للدفع تشمل: موعد توفير معدات التحويل الالكتروني للوكالة المعنية بتقديم المساعدات (الشيكات/البطاقات المصرفية)؛ موعد توفير التمويل والرسوم لمقدم الخدمات؛ والتاريخ المتوقع لانتهاء دور مقدم الخدمات. |
| * تفاصيل حول الموظفين المعنيين بالبرنامج |
| * القيود على معاملات وحسابات الوكالة، والمستفيدين (عند الاقتضاء). |
| * الحد الأقصى لعدد الدفعات التي يمكن أن يحصل عليها المستفيد في اليوم الواحد وقيمتها القصوى. |
| * جميع رسوم المعاملة بما في ذلك الإعفاءات من الرسوم العادية. |
| * إجراءات التظلم / تحديد الأخطاء وإصلاحها. |
| * أي اعتبارات خاصة |
| * التدابير الأمنية التي يجب أن يضمنها مقدم الخدمات- مثلاً- استعمال عربات مدرعة عند اللجوء إلى الخدمات البريدية؛ وضمان معاملات نصية آمنة في حالة اللجوء إلى التحويل عبر الهاتف المحمول. |
| * التأمين ضد الخسارة أو ضد الإفلاس. |
| * متطلبات حماية البيانات |
| * تفاصيل حول معايير المراجعة والتوثيق التي يجب أن يلتزم بها مقدم الخدمات عند تحويل النقود إلى المستفيدين. |
| * تفاصيل حول عملية الابلاغ تتضمن معلومات حول الوتيرة، والمضمون، ودلائل عن التحويل. وقد تتضمن ايضاً تدابير للنفاذ إلى الموقع الالكتروني للوكالة والحسابات المصرفية للمستفيدين. |
| * تفاصيل حول الرسوم والتعويضات (تكون على أساس شهري عند استكمال النشاطات وبالاستناد إلى عمليات الرصد والابلاغ) |
| * لمحة عامة حول الاجراءات المتبعة في حال التغيّب، وإعادة التسديد. |
| * تحديد العقوبات خصوصا في حال عدم القدرة على توريد السلع المتفق عليها. |
| * بنود حول حالات الاحتيال وحماية المشتركين في المسروع، ومسؤوليات مقدم الخدمات. |
| * .بنود حول تدابير حماية بيانات المستفيدين الشخصية |
| * استراتيجية خروج تتضمن فترات تعطيل الحساب والدعم الإضافي المطلوب من مقدم الخدمات خارج فترة التحويل. |

**المصدر: E-transfers in emergencies: implementation support guidelines CaLP**