

إرشادات للجمعيات الوطنية

العمل مع مقدمي الخدمات المالية (FSPs)  
خلال فترة انتشار فيروس كورونا المستجد  
(COVID-19)

## نظرة عامة

نتج عن فيروس كورونا المستجد كارثة غير مسبوقه من الاحتياجات، وفرضت العديد من القيود على عمليات الحركة والوصول في الكثير من البلدان. وبالتالي، يمكن اعتبار المساعدات النقدية والقسائم (CVA) من أكثر الطرق أماناً وفعالية مقارنةً بالمساعدات العينية، ولا سيما بالنظر إلى قدرتها على استخدام نهج مبتكرة لتقديم الخدمات، حيثما تسمح الظروف بذلك. وبالتالي تُعد المساعدات النقدية والقسائم طريقة مناسبة يجب أن تتبعها الجمعيات الوطنية كجزء من تحاليل الاستجابة وتصاميم برامج الاستجابة لهذه الأزمة.

وبشكل عام، الغرض من هذه الإرشادات هو مساعدة الجمعيات الوطنية (NS) على التخطيط، الاختيار والتعاقد مع مقدمي الخدمات المالية أثناء انتشار فيروس كورونا المستجد. تقدّم ورقة النصائح بعض الإرشادات بخصوص الاعتبارات المراعية لظروف فيروس كورونا المستجد لتحليل إمكانات مقدمي الخدمات المالية وقدرتهم على التكيف، سواء كان ذلك للاتفاقيات الحالية أو الجديدة معهم. وبسبب الأزمة، يمكن أن يؤثر الوباء بشكل كبير على مستوى تقديم الخدمات وتشغيلها بالنسبة لمقدمي الخدمات المالية، لكنه يوفر أيضاً فرصاً لاستكشاف طرق عمل جديدة لتوصيل الأموال. كما توفر الإرشادات أيضاً طرقاً لضمان تطبيق مقدمي الخدمات المالية للذين تم اختيارهم من جانب الجمعيات الوطنية مطابقاً لشروط الصحة العامة، للحد من انتشار عدوى فيروس كورونا المستجد.

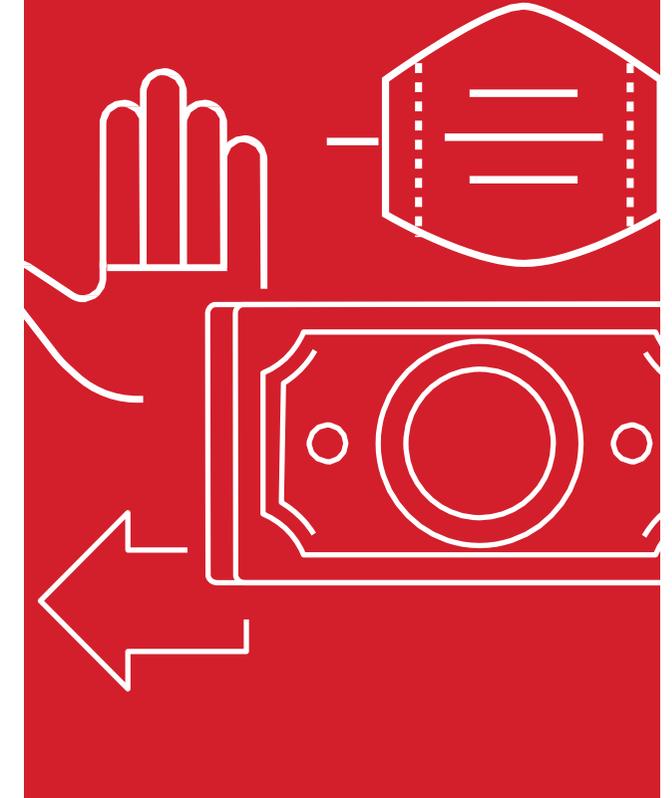
سيضع كل بلد مجموعة من القيود والتدابير المختلفة لمواجهة فيروس كورونا المستجد على النحو الذي تحدده حكومته. كما قد يواجه كل بلد مستوى مختلفاً من التهديد أو شدة حالة الطوارئ وتأثيرها، في أي وقت. لذلك، يمكن تعديل محتويات هذه الإرشادات وفقاً للسياق المحلي.

تتوفر هذه الإرشادات مع الإرشادات الخاصة بالجمعيات الوطنية بخصوص برنامج المساعدات النقدية والقسائم المراعية لظروف فيروس كورونا المستجد عبر دورة المشروع والإرشادات الخاصة بالجمعيات الوطنية بخصوص تعديل عمليات التقييم السريعة للأسواق (RAM) وإرشادات تحليل السوق (MAG) في أثناء انتشار فيروس كورونا المستجد.

جميع الملاحظات التوجيهية الخاصة بفيروس كورونا المستجد مخصصة لاستخدامها جنباً إلى جنب مع أدوات الحركة الأخرى: مجموعة الأدوات المرتبطة بالتحويلات النقدية في حالات الطوارئ، وإرشادات عمليات التقييم السريعة للأسواق وإرشادات تحليل السوق. الجدير بالذكر أن هذا الدليل لا يكرر الأدوات والإرشادات الحالية، لكنه يوفر النصائح والاعتبارات التي تساعد على تقييم مقدم الخدمات المالية واختياره والتعاقد معه بشكل دقيق.

## إرشادات للجمعيات الوطنية

العمل مع مقدمي الخدمات المالية خلال فترة انتشار فيروس كورونا المستجد



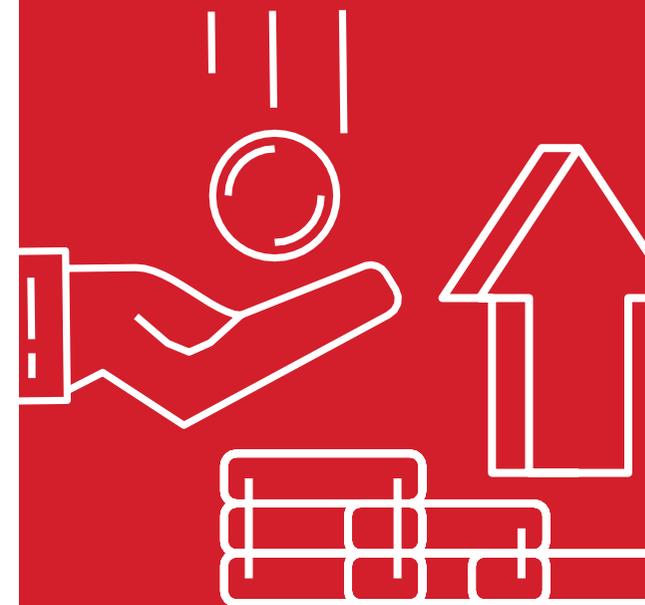
## 1

- البدء في إجراء المحادثات مع مقدمي الخدمات المالية لديك الآن. وضع خطة طوارئ مع مقدمي الخدمات المالية يجب ان تكون أولوية كبرى، حيث أن الوضع الناتج عن الوباء في تطور مستمر ولا يمكن التنبؤ به في المستقبل.
- السعي إلى فهم القضايا التالية مع مقدمي الخدمات المالية، لأي من برامج المساعدات النقدية والقسائم الحالية أو المخطط لها:
  - هل يتسبب فيروس كورونا المستجد، أو من المحتمل أن يتسبب، في حدوث تغييرات فورية على الخدمات التي يقدمها مقدمو الخدمات المالية؟ هل ستقلل نطاق الخدمات؟ هل سترتفع أسعار الخدمة؟
  - كيف ستتأثر عقود مقدمي الخدمات المالية الحاليين؟ اخذين بعين الاعتبار إمكانية حدوث ظروف قاهرة.
  - يمكن إعادة النظر في الشروط وتوضيحها مع مقدم الخدمات المالية لديك.
  - حدوث سيناريوهات مثل تأثر السيولة المالية لدى مقدم الخدمات المالية، أو وضع ضوابط لرؤوس الأموال أو إغلاق البنوك.
  - ما هي خطط الطوارئ عند/في حال تقييد حركة العميل؟
  - ما هي المحفزات للتخفيف من إجراءات "اعرف عميلك" (KYC)، إذا وجدت؟ وهل توجد خيارات بديلة للتحقق، إضافة إلى التحقق المباشر؟
  - التواصل مع مقدمي الخدمات اللاسلكية (MNO) من خلال أنشطة الدعم والتوعية - التفاوض على خفض رسوم حزمة البيانات أو الإعفاء منها؛ أو استيضاح إذا ما كانت الخدمات المالية عبر الهاتف الجوال سيتم توفيرها برسوم مخفضة أو معفاة من الرسوم أم لا.
  - البقاء على اطلاع على أي متغيرات في الأنظمة والتفويضات الحكومية، مع الوزارات أو البنوك المركزية المعنية، والتي يمكن أن تؤثر على متطلبات "اعرف نفسك"، وعمليات الترويج لأنظمة الدفع الذكي، وعمليات تشجيع المزيد من خدمات الدفع الرقمي، وغير ذلك.

## تقييم مقدمو الخدمات المالية والتخطيط معهم

- يُرجى الرجوع إلى أداة التحويلات النقدية في حالات الطوارئ (CiE) "المخطط الخاص بمقدمي الخدمات، والقدرة التنظيمية وتحليل المخاطر": للحصول على الإرشادات العامة حول تقييم مقدم الخدمات المالية، مع مراعاة ما يلي:
- يجب وضع إجراءات تخطيطية محدثة لمقدم الخدمات المالية في حال السعي إلى إعادة تقييم إمكاناته لديك في ظل انتشار فيروس كورونا المستجد، ووفقاً لإرشادات التحويلات النقدية في حالات الطوارئ، كما أن هذه الخطوة تتسم بالأهمية الكبرى في عملية تقييم خيارات تقديم المساعدات النقدية والقسائم.
- الاستفادة من قائمة التدقيق الخاصة بإمكانات مقدم الخدمات المالية في إدارة التحويلات النقدية في حالات الطوارئ، مع تضمين المزيد من الاعتبارات حول إمكانية تأثير فيروس كورونا المستجد على إمكاناته، والخدمات التي يوفرها وجوانب العمل والتشغيل.

## 2



## إرشادات للجمعيات الوطنية

### العمل مع مقدمي الخدمات المالية خلال فترة انتشار فيروس كورونا المستجد

- تماشياً مع أي من القيود المفروضة على الحركة، من المحتمل أن يتم جمع عمليات التقييم/التخطيط الخاصة بمقدم الخدمات المالية عبر البيانات الثانوية/البحث المكتبي وجمع البيانات عن بُعد، مثل إجراء المقابلات الهاتفية مع مقدمي الخدمات المالية.
- الاستفادة من عمليات التقييم أو التخطيط الحالية الخاصة بمقدم الخدمات المالية والمتوفرة من جهات المساعدة الإنسانية الأخرى، أو مقدمي الخدمات اللاسلكية أو الحكومات.
- المشاركة في أي من مجموعات عمل النقد (Cash Working Groups) الوطنية أو المحلية والتواصل معها، للحصول على المعلومات اللازمة والمساهمة في عمليات التحليل والتخطيط التعاونية الخاصة بمقدمي الخدمات المالية. التنسيق ضروري لتسهيل التواصل مع القطاع الخاص.

#### الاعتبارات التي يجب وضعها عند التخطيط مع مقدمي الخدمات المالية في ظل انتشار فيروس كورونا المستجد

- دراسة استمرارية أعمال مقدم الخدمات المالية، حيث هناك العديد من الخدمات التي تغلق بشكل مؤقت أو تتوقف عن العمل.
- تقييم مدى التوافر، والوصول، والشبكات ونقاط الصرف. هل المكاتب الفرعية مفتوحة ومراكز الاستعلام تعمل؟ قد تكون عمليات الإغلاق والقيود المفروضة على الحركة قد أثرت عليها.
- هل أثر فيروس كورونا المستجد على السيولة المالية المتوفرة مع مقدم الخدمات المالية؟
- تقييم مرونة مقدمي الخدمات المالية ومدى استعدادهم للاستمرار في تقديم الخدمات أو إتاحتها في المناطق المتأثرة.
- هل لا يزال البائعون يتعاملون بالنقود الورقية أم يستخدمون أنظمة الدفع الإلكترونية فقط؟
- تقييم إمكانية توفير ضمانات لإجراء عمليات توزيع أو صرف بشكل أكثر أماناً
- مناقشة إمكانية وضع تدابير متعلقة بالتخفيف من حدة مخاطر فيروس كورونا المستجد التي يتعرض لها مقدمو الخدمات المالية.
- هل ينوي مقدمو الخدمات المالية المشاركة في المناقصات ولديهم القدرة على ذلك، ولا سيما بالنظر إلى الإطار الزمني الذي تستغرقه عملية اختيار الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC)؛ بالإضافة إلى استعدادهم للتحويل إلى التقديم الإلكتروني، بدلاً من الورقي وقدرتهم على توفير الأوراق اللازمة.
- تحديد مدى قدرة مقدمي الخدمات المالية على توفير الخدمات التي تتسم بتواصل أقل بين مقدم الخدمة والمستفيد، مثل خيارات التحويلات الإلكترونية أو عبر الهاتف الجوال، أو أنظمة الدفع الذكية أو غير ذلك.



## 3

العمل مع مقدمي الخدمات المالية خلال فترة انتشار فيروس كورونا المستجد

- اختيار مقدم الخدمات المالية والتعاقد معه**
- يُرجى الرجوع إلى أداة التحويلات النقدية في حالات الطوارئ (CiE) "المخطط الخاص بمقدمي الخدمات، والقدرة التنظيمية وتحليل المخاطر" للحصول على الإرشادات العامة حول اختيار مقدم الخدمات المالية والتعاقد معه، مع مراعاة ما يلي:**
- استخدام المعلومات المجموعة أثناء عملية التخطيط مع مقدم الخدمات المالية التي تمت خلال فترة انتشار فيروس كورونا المستجد، وتحديد أي من مقدمي الخدمات هو الأكثر ملائمة للعمل معه.
  - الاستفادة من قوائم التدقيق الحالية الخاصة بمقدمي الخدمات ضمن خطوة التحويلات النقدية في حالات الطوارئ من خلال **"البحث عن مقدمي خدمة محتملين"** حيثما يكون ذلك مفيدًا، مع مراعاة ظروف انتشار فيروس كورونا المستجد.
  - ينبغي النظر في التعاقد مع مقدمي الخدمات المالية الذين يوفرّون الخدمات المالية عبر الهاتف الجوال، والبطاقات المصرفية وأنظمة الدفع الذكية، حيث إن تطبيق هذه الطرق سيقفل من خطر العدوى المصاحب لملامسة النقود، والذي يمكن أن يلعب دورًا في سلسلة نقل الفيروس، كما أنه سيقفل من الحاجة إلى "التوزيع" مثل الذهاب إلى أماكن الصرف والحد من التواصل المباشر.
  - وبشكل عام، ينبغي النظر في تفضيل مقدمي الخدمات المالية الذين يقدمون حلولاً إلكترونية، آلية أو مبتكرة لأنشطة التوزيع، والصرف، والتسوية وإعداد التقارير.
  - إن التنوع في الخدمات والقدرة على الانتقال من آلية أو منتج مالي إلى آخر (شريطة أن يكون ذلك مطلوبًا في دفاتر شروط المناقصات) سيسمح بالاستمرارية ووضع خطط لحالات الطوارئ.
  - ينبغي النظر في إرساء العقد على أكثر من مقدم خدمة مالية، لبرنامج الخدمات النقدية والقسائم نفسه (مع استخدام آليات تقديم الخدمات نفسها أو آليات مختلفة) وذلك لإدارة المخاطر، ومشاركة عبء العمل وتوفير بديل، في حال تأثر قدرة أحدهم بشدة. ومع ذلك، يجب الوضع في الاعتبار أن جميع مقدمي الخدمات المالية قد يواجهون القيود نفسها.
  - بخصوص كل من العقود الجديدة وتغيير مقدمي الخدمات المالية، نظرًا لانتشار فيروس كورونا المستجد، يجب مراعاة الوقت المطلوب لإجراء عملية استدراج العروض والتعاقد، والذي قد يستغرق في بعض الحالات من 8 إلى 12 أسبوعًا. ولكن بالنظر إلى الطبيعة المتطورة لفيروس كورونا المستجد، قد يعني ذلك تغيير إمكانيات مقدم الخدمات المالية بين فترة التخطيط والتعاقد. علاوةً على ذلك، يجب أيضًا مراعاة خطط حالات الطوارئ وعمليات المراقبة.
  - في بعض الأحيان، قد تواجه عمليات التعاقد مع مقدم الخدمات المالية عقبات نظرًا لتأخر الاستعانة بفرق الشؤون المالية واللوجستية، لذا من المهم عقد اجتماع تحضيرى مع جميع الفرق والأقسام الرئيسية في الجمعية الوطنية الخاصة بك ومع الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر عند الحاجة (العمليات، اللوجستيات/المشتريات، الشؤون المالية) لمناقشة عملية التعاقد وضمان سيرها بشكل سلس وصحيح، منذ البداية.
  - استخدام المعلومات التفصيلية الخاصة بالإمكانات في ظل انتشار فيروس كورونا المستجد لصياغة اتفاقية تقديم خدمات واقعية، مع مراعاة أي قيود أو مشاكل ناتجة عن الوباء الذي أثر بدوره على الأعمال.



## إرشادات للجمعيات الوطنية

### العمل مع مقدمي الخدمات المالية خلال فترة انتشار فيروس كورونا المستجد

- طلب معلومات عن أي زيادة محتملة بتكاليف الخدمة نظرًا لتوفير أي تدابير وقائية يلزم اتخاذها لمواجهة فيروس كورونا المستجد سواء كانت اختيارية أو إلزامية.
- طرح فكرة وضع بند بالعقد يحدد سقفًا للتكاليف الإضافية و/أو محفّز أمام الطرفين للمناقشة.
- الاستفسار عما إذا كان هناك طريقة يمكن من خلالها تجنب سداد هذه التكاليف، مثل إمكانية توفير الجمعيات الوطنية للمستلزمات الوقائية العينية (معقم اليدين، القفازات، القناع وغير ذلك) أو إجراء بعض الأنشطة الوقائية بنفسها.
- إذا كانت القيود الحالية تجعل المعاملات المالية مع مقدم الخدمات المالية الحالي مستحيلة أو محفوفة بالمخاطر، فيمكنك تغيير مقدمي الخدمات المالية.
- ضمان الامتثال لإجراءات الشراء الخاصة بالاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر
- في حالة رغبة إحدى الجمعيات الوطنية في ضمان امتثال مقدم الخدمة المالية الحالي أو الجديد لديها بإجراءات الشراء الخاصة بالاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، ولكن في الوقت ذاته يواجه مقدم الخدمات المالية صعوبة في اتباع عملية الشراء الموحدة الخاصة بالاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، فمن الممكن طلب الحصول على إعفاءات، مع تقديم تبرير مقبول. يُرجى الاطلاع على الفقرة 2.7.2 من دليل الشراء ( Procurement Manual) الخاص بالاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر المتاح [هنا](#) والذي سيتطلب امتلاك حساب على FedNet.
- عندما يتعدّد على مقدمي الخدمات المالية تقديم المستندات الرسمية اللازمة للتعاقد، فيجب أن تحدد الفرق الخاصة بالبرامج، والشؤون المالية واللوجستية معًا الحد الأدنى من المستندات المطلوبة كي يكون العرض المقدم مطابق للشروط.
- في حال عدم قابلية تطبيق الإعفاء المُصرّح به، متى كان ذلك ممكنًا، يمكن البدء بالتوزيعات النقدية المباشرة، بجانب الشروع في إجراءات الاستدراج العروض ثم التحويل عند إتمام التعاقد.
- فيما يخص عمليات الشراء الخاصة بالاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، يُرجى العلم إنه عندما تكون رسوم الخدمة أقل من 1000 فرنك سويسري، يوصى بإجراء طلبات شراء لوجستية مع الاكتفاء بعرض سعر واحد فقط من مقدم خدمات مالية واحد.

#### العمل مع مقدمي الخدمات المالية

يُرجى الرجوع إلى أداة التحويلات النقدية في حالات الطوارئ الخاصة بالصليب الأحمر والهلال الأحمر (RCRC) "إعداد المخططات وتنفيذها" للحصول على الإرشادات العامة بخصوص العمل مع مقدمي الخدمات المالية، مع مراعاة ما يلي:

- حدّد مقدمي الخدمات المالية على ضمان توفير تدابير الصحة والنظافة الملزمة، لمنع انتشار فيروس كورونا المستجد، مثل التباعد الاجتماعي وتوفير أماكن لغسل اليدين/التعقيم، وإمكانية توفير المستلزمات اللازمة (الأقنعة، والصابون، ومعقم اليدين وغير ذلك) وفقًا لتوجيهات الجهات الحكومية/الصحة الوطنية.

#### روابط ذات صلة

- يمكن العثور على الإرشادات العامة هنا: <https://www.cash-hub.org/resources/procurement-tools-and-templates>
- متوفر تدريب قصير على عمليات الشراء والتعاقد على منصة الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر التعليمية: <https://ifrc.csod.com/ui/lms-learning-details/app/curriculum/e095751e-53d5-4e26-9f66-ee1db2c65e5d>

# 4



## إرشادات للجمعيات الوطنية

### العمل مع مقدمي الخدمات المالية خلال فترة انتشار فيروس كورونا المستجد

- حتّى مقدمي الخدمات المالية على استخدام أوراق نقدية جديدة أو تطهير النقود التي يستخدمونها في أي توزيعات نقدية.
- حتّى مقدمي الخدمات المالية على زيادة اللافتات في الفروع/ المجتمعات التي توضح تدابير الوقاية من فيروس كورونا المستجد.
- التدرّج في عمليات التوزيع كي يتم الصرف على فترات زمنية أطول حيث سيتم التواصل وإدارة هذه العملية ومراقبتها عن بعد (أي عن طريق المكالمات الهاتفية أو المراسلات النصية إلى الأسر)، لضمان عدم حدوث ازدحام ناتج عن عوامل خارجية أخرى.
- اخذ في عين الاعتبار تدريب المستلمين على رفع تقارير بشأن الخدمات التي يقدمها مقدمو الخدمات المالية، كجزء من المراقبة، ولا سيما فيما يتعلق بالالتزام بسلوكيات الوقاية من فيروس كورونا المستجد. تبني فكرة "المتسوقون المجهولون"، إذا لم يكن يتم استخدامها بالفعل.
- مراجعة شروط العقد وتقييم مخاطر عدم تحقيق أهداف البرنامج.
- دراسة مراجعة مؤشرات الأداء الأساسية/ مستويات الخدمة المتفق عليها في العقد وكتابة مسودة منقحة ومؤقتة لاتفاقية مستوى الخدمة، والتي تسمح باستمرار التنفيذ بمستوى معقول.
- تشجيع مقدمو الخدمات المالية على التواصل مع الجمعيات الوطنية فور العلم بوجود مشكلة ما، وإعلامهم أن الجمعيات الوطنية ومقدم الخدمات المالية يمكنهم العمل معاً لحل المشكلات، دون أن يكون هناك خرقاً للعقد.
- عند الضرورة وفي الحالات القصوى يمكن الاستعانة بمقدم خدمات مالية جديد مع الأخذ بعين الاعتبار إمكانية ان يكونوا مقدمو الخدمات الجدد يعانون من نفس المشاكل
- يمكن استخدام طريقة جديدة بدلاً من تغيير مقدم الخدمات المالية كتدبير احترازي.

- زيادة المراقبة على مقدم الخدمات المالية، وذلك من خلال الاتصالات المنتظمة (عبر الهاتف، إذا لم يكن التواصل الشخصي ممكناً) بخصوص أي تغييرات تطرأ على الوضع، وما إذا كانت هذه التغييرات من شأنها أن تؤثر على العمل أم لا (مثل التغييرات التنظيمية، أو فقدان الموظفين بسبب المرض أو الحجر الصحي)
- الحيلولة دون حدوث تغييرات قد تؤثر في مستوى الخدمات، والتعاون للبحث عن طرق للتخفيف من انخفاض في نوعية الخدمات ومعرفة ما يمكن أن تقدمه الجمعيات الوطنية لمساعدة مقدمي الخدمات المالية على الاستمرار بأقصى طاقتهم.
- التواصل بشكل استباقي مع الأسر لإبلاغهم بأي مشاكل أو تغييرات محتملة قد تطرأ على الخدمة.
- فهم أي متغيرات قد تطرأ على اللوائح التنظيمية، مثل متطلبات "اعرف عميلك". في حال التخفيف من إجراءات "اعرف عميلك"، باعتقادك ما هي الطرق التي يمكن من خلالها التحقق من الهوية (ID) عن بُعد، وما هي المعدات اللازمة لذلك وكيف ستجرح حماية البيانات مع النهج الجديد.

