Контрольный список требований к договору с поставщиком услуг электронных переводов

|  |  |
| --- | --- |
| Как минимум, договор с поставщиком услуг должен включать: | В наличии? |
| * Краткое описание периода времени, который покрывает договор. |  |
| * Процесс оказания услуг с описанием роли поставщика услуг, включая: последующий контроль; любое оборудование либо оборудование для электронных переводов, которое нужно будет предоставить; любую роль в регистрации; активирование счетов; процесс для перевода средств получателю и отчётность; уведомление бенефициаров; любое обучение сотрудников/бенефициаров; любое информирование агентов по оказанию услуг/сотрудников отделений в зоне работы проекта о программе и необходимых денежных средствах; любая помощь в повышении уровня осведомлённости получателей; помощь службы поддержки клиентов, предоставляемая в случае неоказания услуги. |  |
| * Описание роли вспомогательного агентства, включая: любое обучение; регистрацию бенефициаров; своевременное предоставление поставщику услуг списка бенефициаров и финансовой информации; обеспечение наличия правильных удостоверений личности; следование контрольным механизмам, установленным поставщиком услуг (например, онлайн доступ к счёту). |  |
| * Для новых и пилотных проектов наличие пункта о прекращении договора или пункта о пилотной фазе, в течение которой возможно прекращение договора любой из сторон. |  |
| * Расположение и число пунктов раздачи/агентов/отделений. |  |
| * Подробную информацию о том, что составляет обстоятельства непреодолимой силы. |  |
| * Ожидаемую продолжительность начальной фазы, включая любые испытания. |  |
| * Подробную информацию о графике платежей, включая: время, когда какое-либо оборудование для электронных переводов (например, чеки/банковские карточки) будет предоставлено вспомогательному агентству; время, когда денежные средства и средства для предварительной уплаты комиссий будут предоставлены поставщику услуг, а также время, к которому поставщики услуг должны выполнить свои обязательства по раздаче денежных средств. |  |
| * Подробная информация о сотрудниках, выделенных для проекта. |  |
| * Ограничения вспомогательного агентства в отношении транзакций и счетов, а также, где необходимо, те же ограничения для бенефициаров. |  |
| * Максимальное число и объём выплат бенефициарам, которые могут быть произведены в один день. |  |
| * Все комиссии за транзакции, включая любые отказы от обычных комиссий. |  |
| * Процедуры подачи жалоб/решения проблем. |  |
| * Любые особые послабления/соображения. |  |
| * Меры безопасности, которые должен принять поставщик услуг, - например, бронированный автомобиль в случае оказания курьерских услуг; безопасная передача sms-сообщений в случае мобильных денежных переводов. |  |
| * Страхование от утрат или от неплатёжеспособности. |  |
| * Требования к защите информации. |  |
| * Подробная информация о критериях верификации и процессе документирования, которые должен соблюдать поставщик услуг при переводе денежных средств бенефициарам. |  |
| * Подробная информация о требованиях к отчётам, включая частоту, содержание и подтверждения осуществления транзакции. Сюда могут входить процедуры доступа к какому-либо интернет-порталу вспомогательного агентства или к счетам получателей, размещённых у поставщика услуг. |  |
| * Подробная информация о причитающихся комиссиях и об условиях, на которых поставщик услуг получит вознаграждение (вероятно, ежемесячно по завершении мероприятий, что подтверждается полным отчётом и мониторингом, банковским переводом). |  |
| * Описание процедуры для случаев отсутствующих бенефициаров, отсутствия достаточной суммы для выплаты и возврата денег. |  |
| * Ясные штрафные санкции, особенно в случае невозможности предоставить товары согласно договорённости. |  |
| * Пункты, в которых подробно описывается позиция вспомогательного агентства по вопросам мошенничества и защиты участников программы, а также ответственность поставщика услуг. |  |
| * Пункты, в которых подробно описывается процедура защиты личных данных бенефициаров. |  |
| * Стратегия завершения операции, включая любые периоды деактивации счетов и дополнительную поддержку от поставщика услуг по истечении периода выполнения денежных переводов. |  |

Источник: Электронные переводы в условиях чрезвычайных ситуаций: руководство для реализации программ / E-transfers in emergencies: implementation support guidelines CaLP