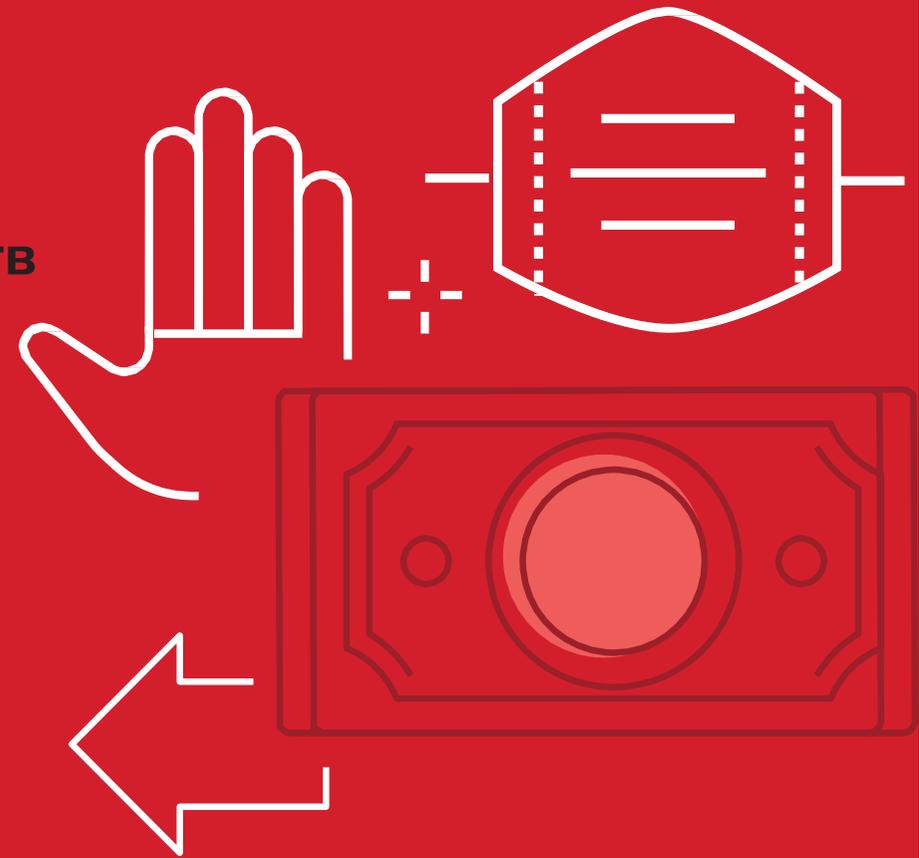


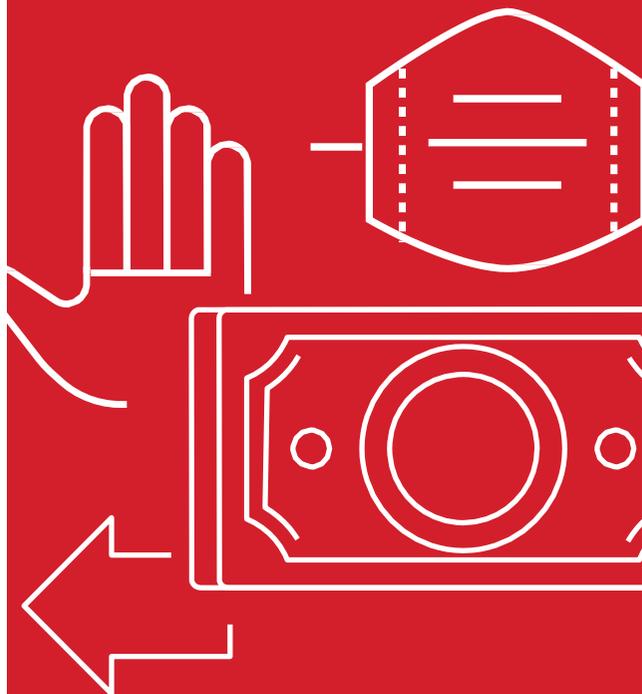
Руководство для Национальных обществ

**Сотрудничество с
поставщиками
финансовых услуг
(ПФУ) во время
эпидемии COVID-19**



Руководство для Национальных обществ

Сотрудничество с поставщиками финансовых услуг (ПФУ) во время эпидемии COVID-19



Вводная информация

Пандемия COVID-19 представляет собой бедствие, повлекшее за собой беспрецедентные потребности и воздействие, которое привело к тому, что во многих странах были введены многочисленные ограничения в передвижении и в доступе к товарам и услугам. Учитывая это, программу Денежной и ваучерной помощи (ДВП) можно рассматривать как более безопасный и эффективный способ помощи людям, чем помощь в натуральной форме, особенно с учетом возможности использования инновационных подходов в вопросах доставки помощи, где условия позволяют это осуществить. Поэтому ДВП является подходящим методом, который Национальные общества должны продолжать использовать в рамках своего рядового анализа путей и методов реагирования на чрезвычайные ситуации и разработки программ реагирования на этот кризис.

Цель этого руководства состоит в том, чтобы помочь Национальным обществам рассмотреть вопрос о том, как спланировать, выбрать и заключить договора с поставщиками финансовых услуг (ПФУ) в период пандемии COVID-19. Советы содержат в себе конкретные рекомендации, разработанные для работы в условиях пандемии COVID-19, по вопросу оценки возможностей ПФУ и их способности адаптироваться либо к существующим механизмам ПФУ, либо к новым механизмам. В связи с кризисом ситуация пандемии может существенно повлиять на уровень предоставления услуг ПФУ и их оперативность, но это также открывает возможности для изучения новых возможных способов работы по доставке наличных средств. Это руководство также предоставляет информацию о способах обеспечения процесса, где ПФУ, которые были отобраны Национальными обществами для сотрудничества, следуют требованиям общественного здравоохранения, чтобы ограничить распространение вируса COVID-19.

В каждой стране будут применяться различные ограничения и меры в связи с пандемией COVID-19, определенные правительством. Аналогичным образом, в любой отрезок времени каждая страна может испытывать разный уровень угрозы или интенсивности чрезвычайной ситуации и ее последствия. Таким образом, контент этого руководства может быть адаптирован в зависимости от местной ситуации.

Наряду с этим руководством также выпущено **Руководство для Национальных обществ по Денежной и ваучерной помощи (ДВП) в условиях пандемии COVID-19 и циклам проекта** и **Руководство для Национальных обществ по адаптации документов Быстрая оценка рынков и Руководство по анализу рынка во время пандемии COVID-19.**

Все примечания к руководствам, относящиеся к пандемии COVID-19, также предназначены для использования наряду с другими инструментами Движения: **Инструментарий денежной помощи в чрезвычайных ситуациях, Руководящие принципы Быстрой оценки рынков и Руководство по анализу рынка.** Это руководство не дублирует существующие инструменты и руководства, но предоставляет советы и анализ для оценки ПФУ, процесса отбора ПФУ и заключения контрактов с ПФУ.

Руководство для Национальных обществ

Сотрудничество с поставщиками финансовых услуг (ПФУ) во время эпидемии COVID-19



1

Раннее планирование и готовность

- **Начните переговоры с ПФУ сейчас. Приоритетной задачей должно быть планирование (с ПФУ) на случай непредвиденных обстоятельств**, поскольку ситуация, обусловленная пандемией, развивается и остается непредсказуемой в ближайшем будущем.
- Ищите взаимопонимание с ПФУ по следующим вопросам, касающихся любых существующих или запланированных программы ДВП:
 - Приводит или может ли привести пандемия COVID-19 к каким-либо немедленным изменениям в деятельности ПФУ? Меньше точек обслуживания? Повышение тарифов на услуги?
 - Какое влияние будет оказано на текущие контракты с ПФУ? Рассмотрите потенциальные ситуации с невозможностью выполнить условия договора. Проверьте и уточните условия с вашими ПФУ.
 - Рассмотрите ситуации, где ликвидность ПФУ может стать ограниченной, где контроль за движением капитала введен в действие или закрываются банки.
 - Каковы могут быть планы на случай непредвиденных обстоятельств, когда/если передвижения клиента будут ограничены?
 - Что может служить поводом (если таковые имеются) для того, чтобы расслабить процесс сбора данных о клиенте? Существуют ли альтернативные варианты проверки, помимо физического присутствия?
 - Проведите информационную кампанию и агитацию среди операторов мобильной связи по вопросу сотрудничества - проведите переговоры о снижении расценок на использование их услуг или полной отмены платежей; выясните, можно ли организовать использование сервиса электронных платежей (электронные кошельки) со скидкой или бесплатно, когда оплата за перевод денег не взимается.
 - Будьте в курсе любых изменений в правительственных законах или постановлениях (посредством информации, поступающей от определенных министерств или центральных банков), которые могут повлиять на требования процесса сбора данных о клиентах, объявлений о безналичных платежах, тенденций к более широкому распространению электронных платежей и т.д.

2

Оценка ПФУ и финансовое планирование

Обратитесь к разделу в Инструментарии денежной помощи в чрезвычайных ситуациях **«План действий для поставщиков услуг, организационные возможности и анализ рисков»** для общего руководства факторов по вопросам оценки ПФУ, изложенных в следующих пунктах:

- **Обновленный план по использованию услуг ПФУ** должен быть составлен, если вы планируете пересмотреть возможности своих ПФУ в условиях пандемии COVID-19. В соответствии с руководством по вопросам денежной помощи в чрезвычайных ситуациях, это также является ключевым этапом для оценки вариантов доставки ДВП.
- Поработайте над **контрольным списком возможностей ПФУ Инструментария денежной помощи в чрезвычайных ситуациях**, включая дополнительные соображения о том, как пандемия COVID-19 могла повлиять на возможности, предлагаемые услуги и аспекты деятельности ПФУ.

Руководство для Национальных обществ

Сотрудничество с поставщиками финансовых услуг (ПФУ) во время эпидемии COVID-19



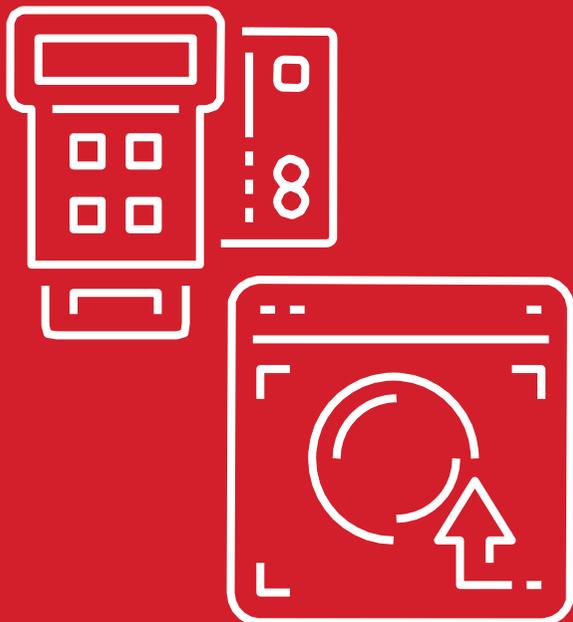
- В соответствии с любыми ограничениями Движения, информация для оценки/планировании работы ПФУ, вероятно, должна быть собрана с помощью **вторичных данных, исследований, проведенных удаленно, и удаленного сбора данных** таких, как проведение телефонных переговоров с ПФУ.
- Опирайтесь на любые существующие **планы или оценки для ПФУ, доступные через других гуманитарных субъектов, операторов мобильной связи или правительства.**
- Участвуйте и обращайтесь к любым национальным или местным Рабочим группам по оказанию денежной помощи, чтобы как получить информацию, так и внести свой вклад в **любую совместную работу по вопросам планирования и анализа ПФУ. Совместная координация действий имеет решающее значение для содействия обсуждениям с частным сектором.**

Факторы, которые нужно принять к сведению в процессе планирования деятельности ПФУ во время эпидемии COVID-19

- Оцените **возможность ПФУ продолжать деятельность**, так как многие службы временно закрываются или прекращают свою работу.
- Оцените **доступность, охват, сети и точки выдачи наличных**. Открыты ли филиалы и работают ли контактные центры? Карантин и ограничения передвижений могли на это повлиять.
- Повлияла ли пандемия COVID-19 на **ликвидность ПФУ?**
- Оцените **гибкость и готовность ПФУ продолжать или открывать службы услуг** в пострадавших районах.
- Изучите **способность ПФУ предоставлять услуги, которые предполагают меньший контакт** между поставщиком и клиентом, например, **электронные или мобильные варианты перевода, бесконтактные платежи** и т.д.
- Принимают ли поставщики **по-прежнему наличные деньги** или они используют только электронные платежные системы?
- Оцените **способность предоставлять гарантии для более безопасного распространения средств или выдачи наличных средств.**
- Обсудите **меры по смягчению последствий** рисков для ПФУ, которые исходят от пандемии COVID-19.
- **Готовы ли и имеют ли ПФУ возможность участвовать в тендерном процессе**, особенно с учетом сроков, в течение которого идет процесс отбора для МФКК и КП; также их готовность перейти к электронному предоставлению заявлений, а не бумажному, и возможность предоставить необходимые документы.

Руководство для Национальных обществ

Сотрудничество с поставщиками финансовых услуг (ПФУ) во время эпидемии COVID-19



3

Выбор ПФУ и заключение контрактов

Обратитесь к разделу в Инструментарии денежной помощи в чрезвычайных ситуациях **«План действий для поставщиков услуг, организационные возможности и анализ рисков»** для общего руководства факторов по вопросам выбора ПФУ и заключения контрактов, изложенных в следующих пунктах:

- Используя информацию, собранную в процессе работы над планированием деятельности ПФУ в условиях пандемии COVID-19, проанализируйте, какие поставщики являются наиболее надежными и подходящими для сотрудничества.
- Опирайтесь на существующие контрольные списки поставщиков услуг в соответствии с этапом руководства денежной помощи в чрезвычайных ситуациях **«Изучите потенциальных поставщиков услуг»**, где это необходимо, учитывая условия пандемии COVID-19.
- Рассмотрите возможность использования ПФУ, которые предлагают услуги **электронных денег, банковские карты и бесконтактные платежи**. Использование этих механизмов позволит свести к минимуму риск заражения, возможного при обработке наличных денежных средств, которая может играть определенную роль в цепочке распространения вируса. Это также сведет к минимуму потребность в "распределении", например, организация места и уменьшение физического контакта.
- В целом, отдавайте **предпочтение ПФУ, которые предлагают электронные, автоматизированные или инновационные решения** для распределения, выдачи денежных средств, согласования и отчетной деятельности. **Разнообразие услуг и возможность перехода от одного механизма или финансового товара к другому** (при условии, что это было запрошено в тендере) позволит обеспечить успешную работу с непредвиденными обстоятельствами и продолжительность деятельности организации.
- Рассмотрите возможность присуждения контракта более, чем одному ПФУ в рамках одной и той же программы ДВП (с теми же или различными механизмами доставки) для управления рисками, совместного выполнения рабочей нагрузки и предоставления альтернативы, если возможности одного из них значительно ограничены. Имейте в виду, что все ПФУ могут столкнуться с одними и теми же проблемами ограничительного характера.
- Учитывайте время, необходимое для проведения тендерного процесса и заключения контрактов, которое в некоторых случаях может занять 8-12 недель как для новых, так и для существующих ПФУ в условиях пандемии COVID-19. Учитывайте изменяющийся характер пандемии COVID-19 так, как это может означать, что возможности ПФУ изменились в промежутке времени между этапами планирования и заключения контракта. Учитывайте возможность возникновения непредвиденных обстоятельств и процесс мониторинга.
- Иногда возникают проблемы в процессе заключения контрактов с ПФУ, когда информация о функциях по финансам и логистике приходит слишком поздно. Рассмотрите возможность проведения **стартового совещания со всеми представителями, отвечающими за ключевые функции в вашем Национальном обществе и в МФКК и КП, если это уместно, (операции, логистика/закупки и приобретение услуг, финансы)** чтобы обсудить процесс и убедиться, что он проходит гладко и правильно с самого начала.
- Используйте информацию по планированию возможностей в условиях пандемии COVID-19 для **разработки реалистичного соглашения об обслуживании**, учитывая любые ограничения или проблемы, связанные с пандемией и влияющие на бизнес.

Руководство для Национальных обществ

Сотрудничество с поставщиками финансовых услуг (ПФУ) во время эпидемии COVID-19



- Запросите информацию о любых **потенциальных повышениях оплат на услуги в связи с любыми дополнительными или обязательными мерами по профилактике вируса COVID-19.**
 - Рассмотрите возможность включения положения контракта с указанием ограничения на доплаты и/или соответствующий повод для обсуждения обеими сторонами.
 - Уточните, есть ли возможность того, чтобы избежать этих доплат, например, в случае **если Национальное общество обеспечит наличие защитных материалов (дезинфицирующее средство для рук, перчатки, маски и т.д.) в натуральной форме** или осуществит некоторые профилактические мероприятия самостоятельно.
- Если текущие ограничения делают осуществление переводов с существующими ПФУ невозможными или рискованными, вам, возможно, **будет необходимо поменять ПФУ.**

Обеспечение соблюдения Процедур МФКК и КП по закупкам и приобретению услуг

- Если Национальному обществу необходимо убедиться, что его существующий или новый ПФУ следует Процедурам МФКК и КП по закупкам и приобретению услуг, и ПФУ не может следовать стандартному процессу МФКК и КП по закупкам и приобретению услуг, **то будет возможно запросить освобождение от обязательств при наличии ясных тому обоснований.** См. раздел 2.7.2 Руководства МФКК и КП по закупкам и приобретению услуг, доступ к которому можно получить [здесь](#); вам потребуется аккаунт системы FedNet.
- В тех случаях, когда ПФУ не в состоянии обеспечить необходимую документацию для заключения контракта, представители отделов программ, финансов и логистики должны совместно **определить минимальное количество документации, необходимой для участия в тендерном процессе.**
- Если получение официального разрешения на послабление процесса невозможно, **рассмотрите вопрос о начале прямого распределения денежных средств, где это возможно, наряду с протекающим тендерным процессом,** и затем совершите смену в системе, когда контракт будет заключен.
 - Касательно процесса МФКК и КП по закупкам и приобретению услуг, помните, когда стоимость комиссии ПФУ составляет менее 1000 швейцарских франков, рекомендуется предоставить заявку на приобретение услуг только одному ПФУ и получить от него же коммерческое предложение.

4

Сотрудничество с ПФУ

Обратитесь к разделу в Инструментарии денежной помощи в чрезвычайных ситуациях Движения КККП **«План действий для настройки и осуществления»** для общего руководства факторов по вопросам сотрудничества с ПФУ, изложенных в следующих пунктах:

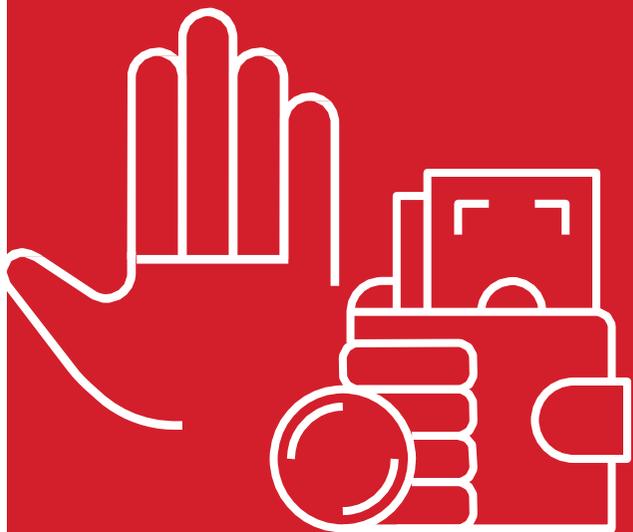
- Проведите информационную работу с ПФУ, чтобы убедиться, что они внедряют **соответствующие меры по охране здоровья и гигиены** на местах для предотвращения распространения вируса COVID-19 такие, как социальное дистанцирование и мытье рук/обеспечение дезинфицирующих материалов и возможность поставки необходимых материалов (масок, мыла, дезинфицирующего средства для рук и т.д.) в соответствии с рекомендациями правительства и системы здравоохранения.

Полезные ссылки

- Общее руководство: <https://www.cash-hub.org/resources/procurement-tools-and-templates>
- Краткое обучение по закупкам и приобретению услуг и по вопросам заключения контрактов находится на обучающей платформе МФКК: <https://ifrc.csod.com/ui/lms-learning-details/app/curriculum/e095751e-53d5-4e26-9f66-ee1db2c65e5d>

Руководство для Национальных обществ

Сотрудничество с поставщиками финансовых услуг (ПФУ) во время эпидемии COVID-19



- Попросите ПФУ использовать **новые денежные купюры или дезинфицировать** те, которые они используют в любых денежных операциях.
- Убедитесь, что ПФУ **увеличили количество вывесок и иных информационных указателей в их филиалах/сообществах, говорящих о мерах профилактики в условиях пандемии COVID-19.**
- **Распределите/разделите раздачу денежной и ваучерной помощи на более длительные промежутки времени.** Для этого вам будет необходимо тщательно подготовить и вести контроль удаленно (т.е. посредством телефонных звонков или СМС-сообщений домохозяйствам), чтобы убедиться, что другие внешние факторы не вызывают образование больших очередей и скученности среди получателей.
- Рассмотрите возможность обучения получателей средств **предоставлять отзывы об услугах ПФУ в рамках процесса мониторинга**, в частности, по вопросам соблюдения норм в отношении вируса COVID-19. Используйте схему «**тайный покупатель**», если она еще не используется.
- **Пересмотрите условия контракта и оцените риски невыполнения целей программы.**
 - Рассмотрите вопрос о **пересмотре ключевых показателей производительности контрактов/согласованных уровней обслуживания и разработайте черновой вариант обновленного временного соглашения об уровне обслуживания**, которое по-прежнему позволяет осуществлять процесс в соответствии с адекватными стандартами.
 - **Поощряйте ПФУ активно связываться с Национальными обществами**, когда они считают, что существует проблема. Они должны быть осведомлены, что **Национальные общества и ПФУ могут работать вместе, чтобы решить вопросы без нарушения условий контракта.**
- В крайнем случае может потребоваться новый ПФУ, но попробуйте сбалансировать это с реальностью происходящего и того, что другие ПФУ могут испытывать аналогичные проблемы.
- **Вместо замены одного ПФУ на другого, можно воспользоваться новым механизмом в качестве меры по смягчению последствий сложившихся условий.**
- **Увеличьте частоту мониторинга ПФУ** с регулярным взаимодействием (по телефону, если это невозможно сделать лично) с ПФУ, с которым заключен контракт, по вопросам каких-либо изменений в ситуации, и как они могут повлиять на деятельность бизнеса (например, нормативные изменения, потеря персонала по причине болезни или карантина).
- **Постарайтесь предвидеть изменения в уровнях обслуживания, ищите способы совместной кооперации по смягчению любого изменения в поставке услуг в негативную сторону и узнайте больше о том, как Национальные общества могут помочь ПФУ** продолжать поставлять услуги в максимальном объеме.
- **Активно взаимодействуйте с домохозяйствами**, чтобы информировать их о любых потенциальных проблемах или изменениях в службах услуг.
- Изучите любые изменения в законодательстве таких, как требования к процессу сбора данных о клиенте. **Если требования к процессу сбора данных о клиенте были смягчены, подумайте, какие проверки личности могут быть сделаны удаленно, какое оборудование необходимо и как защита данных будет соблюдаться в работе с новым подходом.**