Liste de contrôle pour évaluer les capacités des prestataires de services de transferts monétaires

Le recours aux sociétés de transferts monétaires comme prestataires de service tiers peut présenter des avantages dans de nombreuses situations. Cependant, leurs capacités et les risques que comporte cette collaboration doivent être évalués avec soin. Pour ce faire, il est essentiel de bien connaître le système de paiements. Cet outil ne remplace pas l’expertise financière et juridique qui doit être effectuée au moment de choisir une société de transferts monétaires pour fournir des services de transferts monétaires, mais présente une liste de questions devant être prises en considération.

Recherchez les sociétés de transferts monétaires auxquelles les ONG du pays/de la région ont fait appel et pour quelles raisons. La société de transferts monétaires est-elle active dans la zone où le programme sera mis en œuvre ? Si non, peut-elle recommander une autre société ?

La liste ci-dessous présente les aspects à prendre en considération pour choisir la société de transferts monétaires la plus appropriée. Les facteurs qui déterminent le choix de l’institution comprennent :

* les risques potentiels associés à différentes institutions ;
* la qualité des services offerts en termes de coût relatif des transferts et d’efficacité probable de la distribution, dans la perspective des bénéficiaires ;
* la capacité de gestion de l’institution ;
* les systèmes et l’infrastructure de l’institution.

### Liste de contrôle pour évaluer la capacité d’une société de transferts monétaires

|  |  |
| --- | --- |
| Aspect | Informations nécessaires |
| Informations générales sur les politiques gouvernementales | * Quels règlements gouvernementaux s’appliquent aux paiements et aux transactions ? * La monnaie a-t-elle connu une dévaluation au cours des cinq dernières années ? |
| Contexte | * Qui est le propriétaire ou l’actionnaire de la banque (groupe public, privé ou d’entreprises) ? Pouvez-vous remonter la propriété jusqu’à un réseau bancaire international ? * Pouvez-vous obtenir les rapports annuels/états financiers de la société de transferts monétaires et sa chaîne de propriété ? Quelle est la valeur des actifs de la société de transferts monétaires et quels fonds gère-t-elle ? Quel est le solde des paiements (niveau des réserves, niveau des créances douteuses) ? * Existe-t-il des plans permettant aux propriétaires de la société de transferts monétaires de céder leurs parts ? * D’autres organisations font-elles appel à la société de transferts monétaires ? (CICR/Fédération internationale/Nations Unies/ONG internationales ou nationales) ? Comment jugent-elles sa performance et/ou quelle a été leur expérience ? |
| Dispositions légales | * Quel est le statut juridique et financier de l’institution ? * La société de transferts monétaires respecte-t-elle les réglementations locales en matière d’envoi de fonds ? * Quel ministère supervise les sociétés de transferts monétaires dans le pays ? |
| Services fournis et zone de couverture | * Quels types de services sont disponibles pour transférer de l’argent ? * Le service fourni par la société de transferts monétaires est-il accessible aux bénéficiaires (distance, horaires de fonctionnement, exigences d’identification, mobilité, handicap, niveau d’alphabétisation) et dans quelle mesure le service est-il acceptable pour les bénéficiaires (par ex., certaines communautés ou personnes musulmanes peuvent préférer utiliser un système bancaire fondé sur la charia) ? * Quelle est la zone de couverture de la société de transferts monétaires ? Combien d’agents l’institution compte-t-elle, et où se trouvent-ils ? (Cartographier les emplacements des points de vente et les services qu’ils fournissent, si possible.) * La société de transferts monétaires propose-t-elle le transport physique d’espèces vers des endroits éloignés (par ex., d’un agent vers un site de projet/distribution) ? Le cas échéant, cela peut-il se négocier ? Quel est le montant des frais ou des coûts d’assurance pour ce service ? * La société de transferts monétaires utilise-t-elle des systèmes informatisés suffisamment sophistiqués pour se protéger contre les menaces externes ? Les agents ruraux ont-ils accès à ces systèmes ? * Les agents locaux disposent-ils de machines de comptage ? * La société de transferts monétaires et ses agents ont-ils la capacité de se procurer ou de fournir de grandes quantités de petites coupures ? Dans quel délai ? * Les procédures d’exploitation quotidiennes sont-elles adéquates pour le suivi des performances et des transactions aux guichets pour se protéger contre les risques internes ? |
| Capacité de gestion | * Compte tenu du volume actuel des envois de fonds/affaires et de la capacité de gestion de la société de transferts monétaires, combien de clients supplémentaires pourrait-elle raisonnablement accepter dans le cadre du programme ? * Qui est le directeur de la société de transferts monétaires ? Quelle est son expérience en matière de gestion de grandes quantités de fonds et de relations avec les ONG ? Dans quelle mesure les membres du personnel sont-ils expérimentés pour le travail avec les communautés rurales ? * L’entreprise a-t-elle une capacité de transferts monétaires suffisante pour fournir un appui technique en cas de problème (permanence téléphonique, disponibilité du personnel et connaissances), ainsi que la capacité d’établir des comptes rendus ? |
| Crédibilité | * Quel a été le rendement de la société de transferts monétaires au cours de l’année dernière ? Son activité essentielle (envois de fonds) a-t-elle augmenté ou diminué de manière significative ? Si oui, pour quelle raison ? * Dans quelle mesure la société de transferts monétaires est-elle assurée ? * Une société d’audit de réputation internationale a-t-elle examiné les comptes de la société de transferts monétaires ? Une opinion d’audit sans réserve a-t-elle été délivrée ? Si non, quelle qualification lui a été attribuée ? * Quels risques et contraintes représente le processus de transferts monétaires en devises fortes ? L’argent est-il transféré vers un compte central, puis versé à des succursales ? Si oui, combien de temps faut-il pour transférer des fonds du siège vers les succursales ? |
| Frais de service | * Quels sont les coûts des services tels que : * les transferts monétaires (à taux fixe ou un pourcentage de chaque transfert — habituellement entre 2 et 7 % par transaction) ; * le taux de change (le cas échéant) ; * les commissions ou autres frais facturés aux bénéficiaires ; * tous les autres frais applicables ? |