



Cash and Voucher Assistance (CVA) Minimum Humanitarian Standards Orientation for Financial Service Providers (FSPs)

التوجيه بشأن المعايير الإنسانية الدنيا للمساعدات النقدية والقسائم لمقدمي الخدمات المالية

27th November 2024, Yemen Red Crescent Society (YRCS)

Agenda

جدول الأعمال

1. Overview of YRCS and its cash programming
 2. Introduction to Humanitarian Standards
 3. Workshop Objectives
 4. Minimum Standards for FSPs in CVA
 5. FSP Responsibilities
 6. Capacity Building and Lessons Learned
 7. Scenario-Based Problem Solving
 8. Best Practices and Q&A
 9. Next Steps
1. نظرة عامة على YRCS وبرامجها النقدية
 2. مقدمة عن المعايير الإنسانية
 3. أهداف ورشة العمل
 4. المعايير الدنيا لمقدمي الخدمات المالية في المساعدات النقدية والقسائم
 5. مسؤوليات مقدمي الخدمات المالية
 6. بناء القدرات والدروس المستفادة
 7. حل المشكلات بناءً على بعض السيناريوهات
 8. أفضل الممارسات
 9. الخطوات القادمة

Overview of YRCS and its cash programming

نظر عامة عن برامج المساعدات النقدية في جمعية الهلال الأحمر اليمني

- YRCS has started implementing Cash and Voucher Assistance (CVA) projects independently since 2022, where standard operating procedures for cash and voucher programs were prepared, four financial service providers were contracted, and projects were implemented in several governorates.
- YRCS works in the distribution of CVA in several aspects depending on the needs such as multi-purpose, emergency, proactive work, health, food, protection, shelter, and others.

- بدأت جمعية الهلال الأحمر اليمني بتنفيذ مشاريع المساعدات النقدية والقسائم بشكل مستقل منذ عام 2022، حيث تم إعداد إجراءات التشغيل القياسية لبرامج النقد والقسائم، وتم التعاقد مع أربعة مقدمي خدمات مالية، وتم تنفيذ المشاريع في عدة محافظات.

- تعمل جمعية الهلال الأحمر اليمني على توزيع المساعدات النقدية والقسائم في عدة جوانب بحسب الاحتياج مثل متعددة الأغراض، والطوارئ، والعمل الاستباقي، والصحة، والغذاء، والحماية، والمأوى، وغيرها.

Objectives of the Workshop

أهداف ورشة العمل

Workshop Goals:

أهداف الورشة:

1. Adherence to Standards:

Equip FSPs with an understanding of the minimum humanitarian standards to uphold beneficiaries' rights and dignity.

تزويد مقدمي الخدمات المالية بفهم المعايير الإنسانية الدنيا لدعم حقوق المستفيدين وكرامتهم.

2. Capacity Building:

Strengthen FSPs' knowledge of their roles and responsibilities within CVA.

تعزيز معرفة مقدمي الخدمات المالية بأدوارهم ومسؤولياتهم في إطار المساعدة النقدية والقوائم.

3. Problem Solving & Collaboration:

Create a space for FSPs to discuss and solve challenges encountered during CVA implementation

3. حل المشاكل والتعاون:

خلق مساحة لمقدمي الخدمات المالية لمناقشة وحل التحديات التي يواجهونها أثناء تنفيذ المساعدة النقدية والقوائم

Introduction to Minimum Standards

مقدمة عن المعايير الدنيا

Definition:

Minimum humanitarian standards are ethical guidelines to deliver aid while safeguarding human dignity, rights, and well-being.

Core Standards:

- Humanity
- Neutrality
- Impartiality
- Accountability
- Transparency.

Application in CVA :

Standards Ensure protection, Service Quality, and minimize harm.

التعريف:

المعايير الإنسانية الدنيا هي مبادئ توجيهية أخلاقية لتقديم المساعدات مع حماية كرامة الإنسان وحقوقه ورفاهيته.

المعايير الأساسية:

- الإنسانية
- الحياد
- النزاهة
- المساءلة
- الشفافية

التطبيق في المساعدات النقدية والقسائم:

تضمن المعايير الحماية، جودة الخدمة، والحد من الضرر.

FSP Responsibilities in CVA Programs

مسؤوليات مزودي الخدمة المالية في برامج المساعدات النقدية والقسائم

Key Responsibilities :

1. Transaction Transparency:

Conduct clear and traceable transactions for accountability.

2. Beneficiary Communication:

Provide accurate, culturally appropriate messaging on processes, rights, and how to report issues.

3. Data Protection and Information Management:

FSPs need to have a system to ensure data from the people are protected and not used for any other purposes.

4. Compliance & Reporting:

Maintain timely, detailed reports to build trust and ensure transparency.

المسؤوليات الرئيسية:

1. شفافية المعاملات:

إجراء معاملات واضحة وقابلة للتتبع والمساءلة.

2. التواصل مع المستفيد:

تقديم رسائل دقيقة ومناسبة ثقافيًا حول العمليات والحقوق وكيفية الإبلاغ عن المشاكل.

3. حماية البيانات وإدارة المعلومات:

يحتاج مقدمو الخدمات المالية إلى نظام لضمان حماية البيانات من الأشخاص وعدم استخدامها لأي غرض آخر.

4. الامتثال وإعداد التقارير:

إرسال تقارير تفصيلية في الوقت المناسب لبناء الثقة وضمان الشفافية.

Ensuring Data Protection

التأكد من حماية البيانات

الإرشادات:

1. الخصوصية:

1. Privacy:

Handle beneficiary information with care and respect for privacy.

التعامل مع معلومات المستفيد بعناية واحترام للخصوصية.

2. الامتثال:

2. Compliance:

Follow local and international data protection regulations

اتباع لوائح حماية البيانات المحلية والدولية

3. التحكم في الوصول:

3. Access Control:

Restrict access to data to authorized personnel only.

تقييد الوصول إلى البيانات على الموظفين المصرح لهم فقط.

Capacity Building and Continuous Improvement

بناء القدرات والتحسين المستمر

FSP Standard Operating Procedures (SoPs)

The purpose of SOPs:

- Assess the capacity of FSPs to deliver the best service for YRCS and beneficiaries in a timely manner, at the best cost, and of the highest quality.
- Ensure accuracy and transparency in selecting the transfer mechanism and FSP for delivering assistance.
- To guide YRCS in contracting a service provider to deliver the cash.
- Parts of this SOP can also help guide the pre-contracting of FSPs to enable quicker response.

إجراءات التشغيل القياسية لمقدمي الخدمات المالية SOPs:

الغرض من إجراءات التشغيل القياسية:

- تقييم قدرة مقدمي الخدمات المالية على تقديم أفضل خدمة لجمعية الهلال الأحمر اليمني والمستفيدين في الوقت المناسب وبأفضل تكلفة وبأعلى جودة.
- ضمان الدقة والشفافية في اختيار آلية التحويل ومقدم الخدمات المالية لتقديم المساعدة.
- توجيه جمعية الهلال الأحمر اليمني في التعاقد مع مزود خدمة لتسليم النقود.
- يمكن لأجزاء من إجراءات التشغيل القياسية هذه أيضاً أن تساعد في توجيه التعاقد المسبق مع مقدمي الخدمات المالية لتمكين الاستجابة السريعة.

Prerequisites

- Know thresholds and criteria for service provider selection/tender needs.
- Involve procurement/logistics in the tender process (if any, check thresholds)
- Contracting FSPs can be one of the lengthiest processes in setting up a CVA response, so it's advisable to do this pre-disaster as part of response preparedness activities.

المتطلبات الأساسية

- معرفة الحدود والمعايير الخاصة باختيار مقدمي الخدمات/احتياجات العطاءات.
- إشراك المشتريات/اللوجستيات في عملية العطاءات
- قد يكون التعاقد مع مقدمي الخدمات المالية أحد أطول العمليات في إعداد استجابة CVA، لذا يُنصح بالقيام بذلك قبل الكارثة كجزء من أنشطة الاستعداد للاستجابة.

المسؤوليات المتعلقة باختيار مقدم الخدمة:

- سيساعد قسم إدارة الكوارث في توجيه المشتريات في عملية طرح العطاءات لإيجاد مقدم الخدمة الأكثر ملاءمة بناءً على تقييم داخلي.
- يتحمل قسم المشتريات المسؤولية بشكل عام عن عملية طرح العطاءات، وصياغة العطاء واختيار مقدمي الخدمة لإجراء المقابلات والمزيد من التحقيق.
- سيساعد قسم المالية في تحديد الحدود التي يجب عندها طرح اختيار مقدم الخدمة للعطاءات.
- سيقدم مدير الخدمات اللوجستية الدعم في الإعلان عن العطاء.

Responsibilities for selecting FSP:

- The DM department will help guide Logistics in the tendering process for finding the most appropriate service provider based on an internal assessment.
- Logistics is overall responsible for the tendering process, of formulating the tender and selecting SPs for interviews and further investigation.
- Finance will aid in setting the thresholds for when the SP selection needs to be tendered.
- The logistics manager will support in advertising the tender.

Responsibilities for contracting FSP:

- **The DM department** will help logistics define the content of an MOU and prepare a draft MOU in advance of the disasters. DM has the responsibility to brief service providers on the humanitarian code of conduct.
- **Logistics:** As for other procurement processes, once the third party/service provider has been selected, logistics will draw up a contract with the provider. This should include a purchase order and a written MoU.
- **Finance** effects transfer to dedicated accounts of contracted third parties and clearing availability of funds in time.
- **Financial service providers** will prepare e.g., smart cards, funds to mobile agents, bank checks, etc. depending on the type of FSP.

المسؤوليات المتعلقة بالتعاقد مع مقدمي الخدمات المالية:

- سوف يساعد قسم إدارة الكوارث قسم الخدمات اللوجستية في تحديد محتوى مذكرة التفاهم وإعداد مسودة مذكرة التفاهم قبل وقوع الكوارث. ويتحمل قسم إدارة الكوارث مسؤولية إطلاع مقدمي الخدمات على مدونة قواعد السلوك الإنساني.
- **الخدمات اللوجستية:** كما هو الحال بالنسبة لعمليات الشراء الأخرى، بمجرد اختيار الطرف الثالث/مقدم الخدمة، سيقوم قسم الخدمات اللوجستية بإعداد عقد مع مقدم الخدمة. ويجب أن يتضمن هذا أمر شراء ومذكرة تفاهم مكتوبة.
- تتولى الإدارة المالية تحويل الأموال إلى حسابات مخصصة للأطراف الثالثة المتعاقدة وتسوية توفر الأموال في الوقت المناسب.
- سيقوم مقدمو الخدمات المالية على سبيل المثال بإعداد بطاقات ذكية، أموال للفرق المتنقلة، شيكات مصرفية، وما إلى ذلك، اعتمادًا على نوع مقدم الخدمات المالية.

Cash Delivery through Financial Service Providers

توزيع المساعدات النقدية عبر مزودي الخدمات المالية

Activities related to Cash Delivery:

الأنشطة المتعلقة بتسليم النقد:

1. Submitting full proposals for financial service delivery

1. تقديم مقترحات كاملة لتقديم الخدمات المالية

YRCS shares details of the program including financial requirements and expected budgets.

تشارك YRCS تفاصيل البرنامج بما في ذلك المتطلبات المالية والميزانيات المتوقعة.

-Invitation of a select number of FSPs for submitting full proposals (full Outlet Requests, Exchange rate)

-دعوة عدد محدد من مقدمي الخدمات المالية لتقديم مقترحات كاملة (طلبات خطط التوزيع الكاملة، سعر الصرف)

2. Selection of FSP

2. اختيار مقدم الخدمات المالية

Internal discussion with relevant staff based on proposals (Outlet Request, then the exchange rate) submitted by FSPs.

مناقشة داخلية مع الموظفين المعنيين بناءً على المقترحات المقدمة (**طلب خطة التوزيع، ثم سعر الصرف**) من مقدمي الخدمات المالية.

Activities related to Cash Delivery:

3. Sharing the distribution instruction with the encashment plan:

- Duration of the project.
- Cost/fees and type/quality of the service including distribution methods (e.g., on counter vs. agents)
- Coverage area.
- Contractual clauses.
- Clear division of responsibilities between the service provider and YRCS
- Encashment calendar for critical dates (e.g., money transfer, distribution, reconciliation)
- M&E systems and the information that the service provider is required to provide to YRCS
- Code of conduct and humanitarian standards towards beneficiaries (including data protection)
- Clarification on what will happen if the service provider does not follow the contract.

3. مشاركة تعليمات التوزيع مع خطة الصرف النقدي:

- مدة المشروع.
- التكلفة/الرسوم ونوع/جودة الخدمة بما في ذلك طرق التوزيع (على سبيل المثال، على الكاونتر مقابل الوكلاء)
- منطقة التغطية.
- البنود التعاقدية.
- تقسيم واضح للمسؤوليات بين مقدم الخدمة وجمعية الهلال الأحمر اليمني
- تقويم الصرف للتواريخ المهمة (على سبيل المثال، تحويل الأموال، التوزيع، التسوية)
- أنظمة الرصد والتقييم والمعلومات التي يتعين على مقدم الخدمة تقديمها إلى جمعية الهلال الأحمر اليمني
- مدونة قواعد السلوك والمعايير الإنسانية تجاه المستفيدين (بما في ذلك حماية البيانات)
- التوضيح حول ما سيحدث إذا لم يلتزم مقدم الخدمة بالعقد.

Activities related to Cash Delivery:

4. مشاركة بيانات المستفيدين مع مزود الخدمة المالية

4. Sharing beneficiary data with selected FSP

- Ensure that FSP has a data protection policy and that IT data protection measures are in place.
- Support FSP in steps to enable the encashment (e.g., collecting data for bank cards, distributing cards, sim cards etc.).

- تأكد من أن مزود الخدمات المالية لديه سياسة لحماية البيانات وأن تدابير حماية بيانات تكنولوجيا المعلومات موجودة.
- دعم مزود الخدمات المالية في الخطوات اللازمة لتمكين صرف الأموال (على سبيل المثال، جميع البيانات الخاصة بالبطاقات المصرفية، وتوزيع البطاقات، وبطاقات SIM، وما إلى ذلك).

5. Encashment

5. صرف المساعدات:

- One-off or several installments.
- Depending on the distribution method, YRCS can monitor and support distributions.
- Monitor if beneficiaries receive the assistance, encash full amounts or smaller amounts, and when.

- دفعة واحدة أو عدة دفعات.
- اعتمادًا على طريقة التوزيع، يمكن لجمعية الهلال الأحمر اليمني مراقبة ودعم عمليات التوزيع.
- مراقبة ما إذا كان المستفيدون يحصلون على المساعدات، يصرفون المبالغ كاملة أو مبالغ أقل ومتى.

6. Reconciliation of beneficiary numbers

6. مطابقة عدد المستفيدين:

- Finance staff should collect beneficiary registers and make reconciliation.
- Check the number of cash grants distributed against planned distribution numbers.

- يجب على موظفي المالية جمع سجلات المستفيدين وإجراء المطابقة.
- التحقق من عدد المنح النقدية الموزعة مقابل أرقام التوزيع المخطط لها.

Activities related to Cash Delivery:

7. Reconciliation of funds transferred to FSP

- Get a summary of the cash amount transferred per beneficiary and fees collected.
- Check that the value corresponds to the agreed transfer.

8. Transfer of funds from YRCS to FSP

- Finance prepares the payment forms for each FSP, and project teams cross-check information.
- Finance can then transfer money to FSP through the registered bank account.

الأنشطة المتعلقة بتسليم النقد:

7. تسوية الأموال المحولة إلى مقدمي الخدمات المالية

- يجب الحصول على ملخص للمبلغ النقدي المحول لكل مستفيد والرسوم التي تم تحصيلها.
- تأكد من أن القيمة تتوافق مع التحويل المتفق عليه.

8. تحويل الأموال من جمعية الهلال الأحمر اليمني إلى مزودي الخدمة المالية

- يقوم قسم المالية بإعداد نماذج الدفع لكل مقدم خدمات مالية، ويتم التحقق من المعلومات من قبل فرق المشروع.
- يمكن لقسم المالية بعد ذلك تحويل الأموال إلى مقدمي الخدمات المالية من خلال الحساب المصرفي المسجل.

عناصر أخرى مهمة:

Other important elements:

1. **Regular Training:** Frequent, up-to-date training on standards and CVA protocols.
2. **Feedback Mechanisms:** Actively collect and use feedback to improve operations.
3. **Accessible Resources:** Provide accessible, regularly updated tools and resources for FSPs.

1. **التدريب المنتظم:** تدريب متكرر ومحدث على المعايير وبروتوكولات التقييم التنافسي.
2. **آليات التغذية الراجعة:** جمع التغذية الراجعة واستخدامها بشكل نشط لتحسين العمليات.
3. **الموارد المتاحة:** توفير أدوات وموارد متاحة ومحدثة بانتظام لمقدمي الخدمات المالية.

Lessons Learned from Past CVA Programs

الدروس المستفادة من برامج المساعدة النقدية السابقة

الرؤى المستفادة من الخبرة:

• قصص النجاح:

التأثيرات الإيجابية المترتبة على الالتزام الصارم بالمعايير.

• التحديات:

المشكلات التي واجهتها، مثل التأخيرات اللوجستية أو مخاطر الاحتيال، والحلول التي تم تطويرها.

• دراسة حالة

Insights from Experience :

• Success Stories:

Positive impacts from strict adherence to standards.

• Challenges:

Issues faced, like logistical delays or fraud risks, and solutions developed.

• Case Study

Group Activity – Scenario-Based Problem Solving

نشاط جماعي – حل المشكلات استنادًا إلى السيناريوهات

تمرين تفاعلي:

Interactive Exercise :

- **Scenarios:**

Include examples like delays in disbursement, data privacy challenges, and security risks.

- **Objective:**

Encourage participants to identify challenges, brainstorm solutions, and discuss ways to uphold standards.

- **السيناريوهات:**

تتضمن أمثلة مثل التأخير في الصرف، وتحديات خصوصية البيانات، ومخاطر الأمن.

- **الهدف:**

تشجيع المشاركين على تحديد التحديات، والتفكير في الحلول، ومناقشة طرق الحفاظ على المعايير.

Key Lessons and Best Practices

الدروس الرئيسية وأفضل الممارسات

Summary :

- Flexibility

Modify practices to fit local needs and beneficiary contexts.

what happens when something like the banking liquidity situation happens?

Ideally, if the FSP cannot provide the service anymore as per the contract, is there anything that could be done? Flexibility needs to be included in the contract.

- Feedback & Adjustment

Regular feedback helps refine processes and improve quality.

- Routine Check-Ins:

Consistent follow-ups ensure standards compliance and provide support to FSPs.

الملخص:

- المرونة

تعديل الممارسات لتناسب الاحتياجات المحلية وسياقات المستفيدين.
ماذا يحدث عندما يحدث شيء مثل موقف السيولة المصرفية؟
من الناحية المثالية، إذا لم يعد مزود الخدمات المالية قادرًا على تقديم الخدمة وفقًا للعقد، فهل هناك أي شيء يمكن القيام به؟
يجب تضمين المرونة في العقد.

- الملاحظات والتعديلات

تساعد الملاحظات المنتظمة في تحسين العمليات وتحسين الجودة.

- التحقق الروتيني

تضمن عمليات المتابعة المتسقة الامتثال للمعايير وتوفير الدعم لمزودي الخدمات المالية.

Q&A and Feedback Session

جلسة أسئلة وأجوبة وملاحظات

Open Discussion :

- **Feedback:**

Invite FSPs to share insights and experiences with CVA standards.

- **Clarifications:**

Address questions or provide further explanations on specific standards.

مناقشة مفتوحة:

- **الملاحظات**

ادعُ مقدمي الخدمات المالية لمشاركة رؤاهم وخبراتهم مع معايير CVA.

- **التوضيحات**

تناول الأسئلة أو تقديم المزيد من التوضيحات حول معايير محددة.

Follow-Up Actions and Next Steps

إجراءات المتابعة والخطوات التالية

الإجراءات:

- الدعم المستمر:

تحديد الموارد وآليات الدعم لمقدمي الخدمات المالية للحفاظ على المعايير.

- المراقبة المنتظمة:

تحديد التردد المتوقع والتركيز على عمليات التحقق من الامتثال.

- معلومات الاتصال:

توفير جهات اتصال للتوجيه والدعم المستمر.

Actions :

- Ongoing Support:

Identify resources and support mechanisms for FSPs to uphold standards.

- Regular Monitoring:

Outline the expected frequency and focus of compliance check-ins.

- Contact Information:

Provide contacts for ongoing guidance and support.