

# تقييم مقدمي الخدمات المالية - المساعدات النقدية والقسائم في اليمن



## تقييم مقدمي الخدمات المالية

تم إعداد هذا التقرير من قبل شراكة التعلم النقدي وهو نتيجة لمبادرة مشتركة بين شراكة التعلم النقدي ومجموعة عمل النقد والأسواق في اليمن. تم تمويله بسخاء من قبل وزارة الخارجية الألمانية الاتحادية.

تم تكليف شراكة التعلم النقدي بمبادرة REACH لقيادة هذا التقييم وتطويره.



تم تطوير البحث بدعم من اللجنة التوجيهية وشركاء جمع البيانات الميدانية:

- شركاء جمع البيانات: شركة التحويلات النقدية الإنسانية ، أكسفام ، ميرسي كوربس ، أدرا ، مركز البحرين لحقوق الإنسان ، منظمة الأغذية والزراعة



اللجنة التوجيهية:

- عبد الرزاق صالح - مسؤول الشؤون الإنسانية مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (رئيس فريق عمل المجتمع المدني اليمني)
- ربيع أحمد - مستشار نقدي أول (مشترك بين الوكالات - مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية - اليمن)
- اموس دورنبوس - مدير إستراتيجية ونظم إدارة الكوارث | منظمة الرؤية العالمية الدولية
- أليكس هاربر - قائد الفريق - فريق التحليل الإنساني - ميرسي كور
- جورج فينتون - جمعية اللوجستيات الإنسانية
- توماس بيرنز - مستشار مستقل
- جولي لوسن مكداول - مستشارة فنية - شبكة شراكة التعلم النقدي
- جورجوس فرانتزيس - الممثل الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا - شبكة شراكة التعلم النقدي

## حول CaLP

شراكة التعلم النقدي هي شبكة عالمية ديناميكية تضم أكثر من ٠٩ منظمة تعمل في المجالات الحاسمة للسياسة والممارسة والبحث في المساعدات النقدية والقسائم الإنسانية والمساعدة المالية على نطاق أوسع. بشكل جماعي، يقدم أعضاء شراكة التعلم النقدي الغالبية العظمى من المساعدات النقدية والقسائم الإنسانية في جميع أنحاء العالم.

نتصور مستقبلاً يتم فيه تمكين الناس من التغلب على الأزمات بكرامة، من خلال ممارسة الاختيار وحققهم في تقرير المصير.

يتمثل الغرض من شبكة شراكة التعلم النقدي في تعظيم الإمكانيات التي يمكن أن يوفرها برنامج التعاون في التعامل الإنساني للناس في سياقات الأزمات، كأحد مكونات المساعدة المالية الأوسع نطاقاً. للقيام بذلك ، نقوم بتحفيز قوة ومعرفة وقدرات شبكتنا العالمية المتنوعة، جنباً إلى جنب مع الجهات الفاعلة المحلية والوطنية والإقليمية والعالمية الأخرى، وكلها تسعى إلى تأمين نتائج أفضل للأشخاص الذين يعيشون في سياقات الأزمات. يتمثل دورنا كمجموعة في تحقيق التوافق في الأساليب والإجراءات التي يتخذها الأشخاص داخل شبكتنا وغيرها، من أجل المساعدة في تحسين جودة وحجم المساعدات النقدية والقسائم الإنسانية.

ما يجعل شراكة التعلم النقدي فريدة من نوعها هو تنوعها. يشمل أعضاء شراكة التعلم النقدي حالياً المنظمات غير الحكومية المحلية والدولية، ووكالات الأمم المتحدة، وحركة الصليب الأحمر / الهلال ، والجهات المانحة، والابتكار الاجتماعي المتخصص، وشركات التكنولوجيا والخدمات المالية، والباحثين والأكاديميين، والممارسين الأفراد.

بصفتنا فريق شراكة للتعلم النقدي، فإننا نعمل مع شبكة شراكة التعلم النقدي ومن أجلها - مع الحفاظ على رؤيتنا على المقدمة والمركز. نعمل بحيادية ، نتعامل مع الشبكة لتوليد الأدلة ، نسهل الحوار ، نتحدى ونتساءل ، نجمع الممارسات الجيدة ونعزز استيعابها. نحن نلعب دوراً رئيسياً في خلق الزخم والوسائل لقيادة الفكر ودعوة أعضاء الشبكة لتوليد أجندات التفكير المستقبلي. نحشد الأعضاء والشبكة الأوسع للبحث عن حلول جماعية للمشاكل الجماعية.

## حول ريتش (REACH)

تسهل REACH تطوير أدوات المعلومات والمنتجات التي تعزز قدرة الجهات الفاعلة في مجال المساعدة على إتخاذ قرارات قائمة على الأدلة في سياقات الطوارئ والتعافي والتنمية. وتتضمن المنهجيات المستخدمة من قبل REACH جمع البيانات الأولية والتحليل المفصل، ويتم تنفيذ جميع الأنشطة من خلال آليات تنسيق المساعدات المشتركة بين الوكالات. و REACH هي مبادرة مشتركة لمبادرات منظمة إمباكت الدولية (IMPACT) ووكالة التعاون التقني والتنمية (ACTED) ومعهد الأمم المتحدة للتدريب والبحث - برنامج تطبيقات الأقمار الصناعية التشغيلية (UNITAR-UNOSAT).

لمزيد من المعلومات يرجى زيارة موقعنا على الإنترنت: [www.reach-initiative.org](http://www.reach-initiative.org) . يمكنك الاتصال بنا مباشرة على: [geneva@reach-initiative.org](mailto:geneva@reach-initiative.org) ومتابعتنا على تويتر [@REACH\\_info](https://twitter.com/REACH_info)

## قائمة الاختصارات

شراكة التعلم النقدي	CaLP
مجموعة عمل النقد والأسواق	CMWG
المساعدات النقدية والقسائم	CVA
مقدم الخدمات المالية	FSP
النازحين داخلياً	IDP
مزود المعلومات الرئيسي	KI
مقابلة مزود المعلومات الرئيسي	KII
إعرف عميلك	KYC
مؤسسة التمويل الأصغر	MFI
مؤسسة غير حكومية	NGO
التسليم المباشر	OTC
نقطة البيع	POS
إجراءات التشغيل القياسية	SOP
الأمم المتحدة	UN
ريال يمني	YER

## قائمة المحتويات

8	الملخص التنفيذي	1
11	مقدمة	2
12	معلومات أساسية	3
12	3.1 نظرة عامة على آليات تسليم المساعدات النقدية والقسائم	
13	3.1.1 آليات تسليم المساعدة النقدية	
13	الدفع النقدي المباشر ( عن طريق المنظمة المنفذة / NGO)	
13	التسليم المباشر (OTC) / التسليم عن طريق وكلاء	
13	الحولات البنكية	
14	التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول	
14	3.1.2 آليات التسليم لمساعدة القسائم	
14	القسمة الورقية	
14	القسمة الإلكترونية	
15	3.2 المساعدات النقدية والقسائم (CVA)	
15	آليات تسليم المساعدات النقدية والقسائم	
15	مقدمي الخدمات المالية	
15	إلمام المجتمع والقبول والتفضيلات	
16	المنهجية	4
16	4.1 جمع البيانات وأخذ العينات	
16	الجهات الفاعلة الإنسانية	
16	مقدمي الخدمات المالية	
17	المجتمعات المتضررة	
18	4.2 معالجة وتحليل البيانات	
18	التحليل الكمي	
19	التحليل النوعي	
19	4.3 التحديات والقيود	
20	5 تحديات المساعدات النقدية والقسائم (CVA) بوجه عام وتدابير التخفيف	5
20	5.1 وثائق الهوية ومتطلبات إعرف عميلك (KYC)	
20	وثائق الهوية في المجتمعات	
22	تدابير التخفيف	
22	5.2 حماية البيانات	
22	جمع البيانات	
23	مشاركة البيانات	
23	تدابير حماية البيانات	
23	5.3 العوائق الاجتماعية في المجتمعات للوصول إلى مقدمي الخدمات المالية	
24	معرفة القراءة والكتابة	
25	النوع الاجتماعي والعمر والفقر والعرق	
25	تدابير التخفيف	
26	5.4 تغطية شبكة الهاتف المحمول وملكية الهاتف	
26	إمكانية إتصال الشبكات	
26	ملكية الهاتف	
27	أسباب عدم إمتلاك الهاتف	

28	5.4	الأمية المالية	
28		الشمول المالي في المساعدات النقدية والقسائم	
28	5.5	المخاوف الأمنية والعمل مع الوكلاء	
28		إمكانية الوصول إلى مقدم الخدمات المالية	
29		مخاطر إنعدام الأمن	
30		تدابير التخفيف من إنعدام الأمن والصراع والعنف	
30		التواصل وبناء العلاقات	
30	5.6	مخاطر الفساد وسوء السلوك	
31		التسجيل	
31		العمل مع الوكلاء	
33	6	مقدمي الخدمات المالية (FSPs)	
33	6.1	السيولة	
33	6.2	الرسوم	
34	6.3	أسعار صرف العملات	
34	6.4	الخدمات	
35	7	آليات تسليم المساعدات النقدية والقسائم في اليمن	
35		آليات التسليم التي لوحظت في التقييم	
36		آليات تحويل الأموال التي تستخدمها المجتمعات	
36	7.1	النقد الجاهز	
37	7.1.1	الميزات	
37		الإلمام	
38		الوصول إلى المناطق النائية	
38	7.1.2	التحديات	
38		التخطيط والإعداد	
38		المراقبة والتسوية	
39	7.1.3	إمكانيات التخفيف	
39		الرموز المميزة	
39		الرسائل النصية القصيرة	
40	7.2	التسليم من خلال الحسابات البنكية	
40	7.2.1	المجتمعات والحسابات البنكية	
41		معوقات المجتمعات لملكية الحسابات البنكية	
42	7.2.2	فرص السحب النقدي	
43	7.3	التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول	
43	7.3.1	المزايا	
44	7.3.2	التحديات والإعترارات	
44	7.4	القسائم	
45	7.4.1	القسائم الورقية	
45	7.4.2	القسائم الإلكترونية	
45		التحديات وتدابير التخفيف	
٦٤	7.4.3	الإختيار بين خيارات القسائم	
47	8	الخاتمة	
12		المربع 1: القيود والشرطية	

## جدول الأشكال والقوائم ومربعات المعلومات

### مربعات المعلومات

12	المربع 1: القيود والشرطية
14	المربع 2: المحافظ الإلكترونية
15	المربع 3: بطاقات القسائم الإلكترونية
30	المربع 4: مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني والحاجة إلى التعاون
32	المربع 5: وكلاء تحويل الأموال في اليمن
33	المربع 6: قائمة غير شاملة بمقدمي الخدمات المالية
34	المربع 7: التعاون بين المنظمات الإنسانية لتحسين العمل مع مقدمي الخدمات المالية.
38	المربع 8: النقد المباشر
39	المربع 9: استخدام الرموز المميزة في شمال غرب سوريا
43	المربع 10: متطلبات التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول: تحديد الهوية وبطاقات MIS والهواتف

### القوائم

13	القائمة 1: آليات تسليم المساعدات النقدية والقسائم (CVA) وخصائصها
16	القائمة 2: أرقام جمع البيانات
17	القائمة 3: عدد المقابلات مع KIs مقدمي الخدمات المالية
37	القائمة 4: الأسباب الاجتماعية لإستخدام الحوالة ومكاتب الصرافة والبنوك لإرسال وإستلام الأموال وفقاً لمزودي المعلومات الرئيسيين في المجتمع

### الخرائط

٨١	الخريطة 1: تقييم الأفضية بناءً على مقابلات مزودي المعلومات الرئيسيين مع المجتمعات المتضررة
22	الشكل 3: % المجتمعات التي أبلغ فيها مزودو المعلومات الرئيسيون عن كفاية وثائق الهوية المتاحة للوصول إلى مقدمي الخدمات المالية، بين النازحين والمجتمعات المضيفة
24	الشكل 4: % المجتمعات التي أفاد فيها مزودو المعلومات الرئيسيين عن العوامل التي تحد / تمنع الوصول إلى مقدمي الخدمات المالية
24	الشكل 5: % المجتمعات التي أبلغ فيها مزودو المعلومات الرئيسيين عن النسب المقدرة لأفراد المجتمع الذين كانوا متعلمين، حسب نوع المجتمع
26	الشكل 6: الرضا عن جودة شبكة الهاتف المحمول المُبلَّغ عنه، حسب النسبة المئوية للمجتمعات الحضرية والريفية.
26	الشكل 7: النسبة المقدرة المُبلَّغ عنها للمجتمع الذي يمتلك هاتفاً، حسب النسبة المئوية للمجتمعات الريفية والحضرية . النسبة المئوية للمجتمعات التي أفاد فيها KIs بأن نسبة أفراد المجتمع الذين يمتلكون هاتفاً
27	الشكل 8: الأسباب المُبلَّغ عنها لعدم إمتلاك هاتف، بالنسبة المئوية للمجتمعات (تم الإبلاغ عنها من قبل 83 مجتمعاً لا يمتلك جميع الأفراد فيها هاتفاً)
29	الشكل 9: التأثير المتصور للنزاع على إمكانية الوصول إلى مقدمي الخدمات المالية في الأشهر الثلاثة السابقة على جمع البيانات، حسب النسبة المئوية للمجتمعات.
29	الشكل 10: التغيير الملحوظ في الوصول المادي إلى مقدمي الخدمات المالية في الأشهر الثلاثة السابقة على جمع البيانات، حسب النسبة المئوية للمجتمعات.

- 35 الشكل 11: آليات التسليم التي ورد إنها تُستخدم من قبل مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني والمستجيبين في الاستبيان ذاتي الإدارة، حسب عدد المنظمات
- 36 الشكل 12: الطرق الأكثر شيوعاً لتحويل الأموال التي يستخدمها الناس في المجتمع، حسب % المجتمعات
- 40 الشكل 13: النسبة المقدرة المبلغ عنها لأفراد المجتمع الذين لديهم حساب بنكي، حسب النسبة المئوية للمجتمعات
- 41 الشكل 14: الأسباب المبلغ عنها لعدم إمتلاك أفراد المجتمع حسابات بنكية، حسب النسبة المئوية للمجتمعات
- 42 الشكل 15: النسبة المئوية للمجتمعات التي أبلغ فيها sIK عن وجود ماكينة صراف آلي، لكل نوع من المجتمعات
- 42 الشكل 16: الوقت المبلغ عنه الذي يستغرقه أفراد المجتمع للوصول إلى أقرب فرع بنك، باستخدام طريقة المواصلات الأكثر شيوعاً. حسب % المجتمعات.

## الملخص التنفيذي

يشهد اليمن صراعاً منذ عام 2015<sup>1</sup> وأصبح أكبر أزمة أمن غذائي من صنع الإنسان في العالم، الأمر الذي ترك نصف السكان في حالة إنعدام أمن غذائي حاد<sup>2</sup> ووفقاً لتمديد خطة الاستجابة الإنسانية من يونيو إلى ديسمبر 2020، يحتاج 24.3 مليون شخص (ما يقارب 80% من السكان) إلى شكل من أشكال المساعدة الإنسانية والحماية. وفي هذا السياق العصيب، تعد المساعدات النقدية والقسائم (CVA) جزءاً مهماً من الاستجابة الإنسانية في اليمن.

وقد أُلقت التقييمات السابقة الضوء على CVA، لا سيما عند التسليم من خلال الوكلاء. ومع ذلك، إفتقرت هذه التقييمات إلى نظرة عامة مقارنة لآليات تسليم CVA، لأنها لم تغطي الفرص والتحديات وتدابير التخفيف لكل آلية تسليم CVA. بناءً على التقييمات السابقة، تم إجراء هذا التقييم لمقدم الخدمة المالية (FSP) لعام 2021 لتوفير فهم شامل ومحدث لآليات تقديم CVA ومقدمي الخدمات المالية (FSPs)، فضلاً عن التحديات والمخاطر وتدابير التخفيف ذات الصلة. كما قام هذا التقييم بتقييم مدى إلمام المجتمع وإمكانية الوصول إليه وتفضيله لآليات التسليم.

وإشتمل التقييم على أنواع مختلفة من أصحاب المصلحة للمساهمة في التفاهم بين الجهات الفاعلة وفهم مشهد المساعدات النقدية والقسائم (CVA) ككل. وشمل التقييم مقابلات مع مزودي المعلومات الرئيسيين (KIs) من 12 منظمة إنسانية و 9 من مقدمي الخدمات المالية (FSPs) و 107 مجتمعات. بالإضافة إلى ذلك، تم الانتهاء من 13 إستبيان ذاتي الإدارة من قبل مزودي المعلومات الرئيسيين (KIs) من المنظمات الأعضاء في مجموعة عمل النقد والأسواق (CMWG) اليمن. وتم جمع البيانات في أبريل 2021.

النتائج الرئيسية من التقييم هي:

### وثائق الهوية (IDs) ومتطلبات اعرف عميلك (KYC)

- من بين جميع أنواع بطاقات الهوية، كانت وثائق الهوية الوطنية هي الأكثر توفراً على نطاق واسع بين المجتمعات، وفقاً لمزودي المعلومات الرئيسيين في المجتمع.
- أعرب مزودي المعلومات الرئيسيين من مقدمي الخدمات المالية عن المرونة فيما يتعلق بوثائق الهوية المقبولة، وذكروا أن بطاقات الهوية الصادرة عن المنظمات الإنسانية كافية (بعد إتفاق مسبق بين الجانبين). أيضاً، يمكن للمنظمات الإنسانية التي لم تصدر وثائق الهوية الخاصة بها أن تتفق مع مقدمي الخدمات المالية على قبول مجموعة واسعة من وثائق الهوية، بينما أفاد مزودي المعلومات الرئيسيين من المجتمعات بوجود مجموعة متنوعة من أنواع بطاقات الهوية يمتلكها أفراد المجتمع.

### حماية البيانات

- أعرب مقدمي المعلومات الرئيسيين من المنظمات الإنسانية ومقدمي الخدمات المالية عن وعيهم بأهمية حماية البيانات.
- لم يتضح دور البنك المركزي في الامتثال بعد تشعبه إلى بنك مركزي في عدن وبنك مركزي في صنعاء. وكانت النتيجة المبلغ عنها أن مقدمي الخدمات المالية لم يكن لديهم لجنة واضحة لحماية البيانات، وإفتقروا إلى الوضوح بشأن اللوائح التي يجب إتباعها.
- تم الإبلاغ عن استخدام المقاييس الحيوية للتحقق من هويات المستفيدين واستبدال بطاقات الهوية عند الحاجة. ومع ذلك، فقد أثرت مخاوف بشأن المقاييس الحيوية فيما يتعلق بخصوصية أفراد المجتمع (خاصة بالنسبة للإناث المتلقين). وتم الإبلاغ عن قلق آخر حول المقاييس الحيوية التي تم أخذها بشكل سيئ والتي تسببت في تأخير تسليم المساعدات النقدية والقسائم.
- برزت العديد من آليات التسليم لتكون مفيدة بشكل خاص لأمن البيانات. وكان أحدها الدفعات الإلكترونية، والتي تجنبت ضرورة مشاركة قوائم المستفيدين التفصيلية مع مقدمي الخدمات المالية. وكان هناك آلية أخرى وهي الرموز المميزة (tokens)، والتي في بعض الأحيان سهلت التسليم من خلال وكلاء دون أن يكون لدى مقدمي الخدمات المالية قائمة المستفيدين. أيضاً، يبدو أن شركات القسائم لديها أنظمة مؤمنة جيداً.

### وصول المجتمعات إلى مقدمي الخدمات المالية

- تم الإبلاغ عن الأمية في جميع المجتمعات تقريباً وكانت أكثر بروزاً في المجتمعات الريفية. وكانت الأمية المالية شائعة أيضاً بين السكان اليمنيين، كما ورد في التقارير الإنسانية ومزودي المعلومات الرئيسيين لمقدمي الخدمات المالية، ويتضح من حقيقة أن آليات تحويل الأموال غير الرسمية، مثل الحوالة ومكاتب الصرافة المحلية، كانت أكثر الأساليب شيوعاً والتي تستخدمها المجتمعات.
- ومن ثم، فإن آليات المساعدات النقدية والقسائم التي تعتمد على الوكلاء (الحوالة، مكاتب الصرافة، إلخ) قد تمثل أقل قدر من العقبات أمام المجموعات الأمية (مالياً)، دون مطالبة المنظمات الإنسانية بإجراء دورات تدريبية مكثفة.
- تم الإبلاغ عن أن السفر إلى مقدمي الخدمات المالية يمثل عقبة بشكل خاص للنساء والفقراء والمستفيدين المسنين، وكان وقت السفر عاملاً مهماً للمجتمعات لعدم تفضيل مقدم خدمات المالية.
- اعتبر محو الأمية المالية عقبة من قبل مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني لمقدم الخدمات المالية لآليات التسليم الرقمية. وفي الوقت نفسه، يمكن استخدام إلمام المجتمعات بالوكلاء كنقطة انطلاق محتملة نحو محو الأمية المالية والشمول المالي الرقمي إذا كانت آليات التسليم الرقمي مرتبطة بوكلاء، كما هو الحال حالياً بالنسبة للأموال عبر الهاتف المحمول.

<sup>1</sup> الأمم المتحدة - مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية "OCHA" (2021). اليمن: أعلى مستوى إستجابة للطوارئ المعلن لمدة ستة أشهر.

<sup>2</sup> ريليف ويب (2020). خطة الإستجابة الإنسانية اليمن



## تغطية شبكة الهاتف المحمول وملكية الهاتف

- تم الإبلاغ عن رسائل SMS كأداة شائعة للتواصل مع المستفيدين. وفي المقابل، تم الإبلاغ عن أن شبكة الهاتف المحمول جيدة (أو ممتازة) في غالبية المجتمعات التي تم تقييمها. وتقتصر الدروس المستفادة من مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني إلى أنه لا يزال من المهم التحقق من رسائل SMS التي لم يتلقاها المستفيدون، وإعداد الحلول لإبلاغ المستفيدين وفقاً لذلك.
- أفاد مقدموا المعلومات الرئيسيون من 83% من المجتمعات أن غالبية أو جميع أفراد المجتمع يمتلكون هاتفاً. ويشير هذا إلى أن هذه المجتمعات قد يكون لديها خبرة كافية مع الهواتف، ويمكنها أن تتعود فعلاً على خدمات التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول. وكان الفقر هو السبب الأكثر شيوعاً الذي تم الإبلاغ عنه والذي منع أفراد المجتمع من إمتلاك هاتف، وكان رفض الأسرة أو العادات المحيطة بامتلاك الهاتف عائقاً آخر.
- من ناحية أخرى، بالنسبة للأفراد الذين ليس لديهم هواتف، قد يكون الوصول إلى الهواتف عن طريق الاستعارة (من العائلة أو المتاجر) أمراً صعباً، حيث قد تكون الاستعارة مكلفة أو تثير مشكلات تتعلق بالحماية. وبالتالي، لشمول هؤلاء الأفراد، قد لا يكون توفير بطاقات SIM وحدها كافياً.

## المساعدات النقدية والقسائم في اليمن

- أفاد مقدموا المعلومات الرئيسيون الإنسانيون لمقدمي الخدمات المالية أن آلية التسليم السائدة للرمجة النقدية كانت التسليم من خلال الوكلاء. إلى جانب ذلك، تم الإبلاغ عن استخدام مجموعة واسعة من الآليات في اليمن، بما في ذلك القسائم الورقية والإلكترونية، وكذلك حالات فردية من الأموال عبر الهاتف المحمول والتحويلات من خلال الحسابات المصرفية والتسليم النقدي المباشر.
- وبحسب ما ورد، فإن المجتمعات التي تم تقييمها تستخدم في أغلب الأحيان وكلاء حوالة ومكاتب الصرافة لتحويل الأموال، ومن ثم كانت هذه الطرق هي المفضلة لتلقي المساعدات النقدية والقسائم. وتجدر الإشارة إلى أن هذا يشير إلى تألف قوية وتفضيل لاحق للوكلاء المحليين، حيث قد تكون المجتمعات على دراية بالوكيل نفسه (بدلاً من مقدم الخدمات المالية الذي يقف وراء الوكيل). ويمكن دمج الوكلاء المحليين في التسليم من خلال آليات الوكيل وكذلك نظم القسائم الإلكترونية والتسليم من خلال الحسابات المصرفية أو الأموال عبر الهاتف المحمول.
- عند تقييم آليات التسليم الرقمي، يجب على المنظمات الإنسانية إجراء تقييمات إضافية، بما في ذلك إمكانية الوصول إلى الوكلاء أو مقدمي الخدمات المالية أو أجهزة الصراف الآلي أو أجهزة نقاط البيع في منطقة التدخل، وقدرة المستفيدين وتفضيلاتهم، حيث تبين أن هذه العوامل تختلف إختلافاً كبيراً عبر المجتمعات.

## مقدمي الخدمات المالية

- لكل نوع من آليات التسليم، تم العثور على العديد من مقدمي الخدمات المالية ليكونوا متاحين (وعادة ما يكونون من ذوي الخبرة) لتنفيذ برامج المساعدات النقدية والقسائم.
- على الرغم من الأزمة الاقتصادية وأزمة السيولة المستمرة في اليمن، لم يتم الإبلاغ عن السيولة بشكل شائع من قبل مزودي المعلومات الرئيسيين لمقدمي الخدمات المالية. وتم الإبلاغ عن أن تقلب أسعار الصرف وزيادة الأسعار على أنهما سيمثلان تحدياً.
- إقترح مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني أنه بإمكان المنظمات الإنسانية إيجاد حلول للتحديات المشتركة، من خلال التعاون وتبادل المعرفة بين الجهات الفاعلة في توفير المساعدات النقدية والقسائم.

## المخاوف الأمنية وإجراءات التخفيف

- أفاد مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني من غالبية المجتمعات بقدرة مجتمعهم على الوصول إلى مقدمي الخدمات المالية، على الرغم من الصراع المستمر في اليمن. وقد يكون هذا بسبب عدم وجود صراع نشط في هذه المناطق في وقت جمع البيانات، أو أن مقدمي الخدمات المالية (في أشكال الحوالة ومكاتب الصرافة) يسمح لهم باستمرار الخدمات المالية على الرغم من الصراع.
- أبلغ مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني عن حوادث أو مخاطر متوقعة تتعلق ببرامج المساعدات النقدية والقسائم الناجمة عن الصراع المستمر، لا سيما في الشمال.
- شارك مزودي المعلومات الرئيسيين النصيحة بشأن وجود إجراءات تشغيل قياسية (SOPs)، للإستعداد للتحديات أثناء التوزيع ومواصلة التوزيع على الرغم من الصراع أو الكوارث الطبيعية. كما لوحظ أنه من الممارسات المهمة المشاركة مع مقدمي الخدمات المالية في تحليل المخاطر، وكتابة إجراءات التشغيل القياسية والتدريبات اللاحقة.
- هناك ممارسة أخرى شائعة تم الإبلاغ عنها تتمثل في الحفاظ على التواصل المستمر وبناء العلاقات مع السلطات وقادة المجتمع والمستفيدين وغير المستفيدين وأصحاب المصلحة الآخرين، لتحديد المخاطر وتخفيف التحديات.
- تم الإبلاغ عن حالات من التوترات الاجتماعية المتزايدة أو العنف بين المجتمعات. وكانت تدابير التخفيف الممكنة التي أبلغ عنها مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني تعمل على إعلام المجتمعات بشفاافية حول برنامج المساعدات النقدية والقسائم واختيار المستفيدين، والتنسيق بين الجهات الإنسانية الفاعلة لتوحيد الأساليب المستخدمة في منطقة ما.
- الوكلاء هم مصدر قلق لمزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني بسبب دورهم المحتمل في الفساد أو الإبتزاز أو سوء السلوك أثناء توزيع المساعدة. وقد أظهر مزودي المعلومات الرئيسيين لمقدمي الخدمات المالية بعض نقاط بدء جيدة لاختيار الوكلاء ومراقبتهم، ويمكن للمنظمات الإنسانية دمج التحقيقات عن سياسات الوكلاء في العناية الواجبة بشأن شركاء مقدمي الخدمات المالية المحتملين.

### التسليم من خلال الوكلاء / التسليم المباشر

- تم الإبلاغ عن «التسليم من خلال الوكلاء / التسليم المباشر» للتعامل مع مقدمي الخدمات المالية الأكثر استخداماً من قبل المجتمعات لتحويل الأموال، كما أنها كانت الطريقة المفضلة لدى المجتمعات لتلقي المساعدة الإنسانية.
- بإعتبارها آلية، يبدو أنها قادرة على تحمل التحديات السياقية في اليمن، مثل ضعف الإتصال بالشبكة والأمية المالية والافتقار إلى تغطية مقدمي الخدمات المالية في المناطق التي يصعب الوصول إليها.
- لوحظ استخدام الرموز المميزة كحل بسيط منخفض التقنية يمكن أن يجلب التتبع الرقمي للدفعات للتسليم من خلال الوكلاء، مما يسمح بالمراقبة الرقمية التسوية الأسرع.
- بحسب التقارير، يمكن أيضاً استخدام الرموز المميزة للحد من مشاركة قوائم المستفيدين مع مقدمي الخدمات المالية، مما قد يقلل من وقت التنفيذ ويعمل كإجراء لحماية البيانات عن طريق تقليل كمية المعلومات التي يتم مشاركتها مع الأطراف الثالثة.
- تفيد التقارير أن رسائل SMS تبلغ المستفيدين عن وقت الاستلام والموقع تزيد من خصوصية المستفيدين وتمنع الازدحام في مواقع التوزيع.

### الحوالات البنكية

- بشكل عام، تشير النتائج إلى شمول محدود لأفراد المجتمع في المؤسسات المصرفية. وأشار مقدمي المعلومات الرئيسيين من 72% من المجتمعات إلى أن «القليل» أو «لا يوجد» أفراد من المجتمع لديهم حساب مصرفي.
- أعرب مقدمي المعلومات الرئيسيين من مقدمي الخدمات المالية عن إستعدادهم للتفاوض بشأن متطلبات الهوية والإيداع مع المنظمات الإنسانية، لجعل الحسابات البنكية أكثر سهولة للمستفيدين.
- في المناطق الحضرية، أبلغت غالبية المجتمعات عن وجود أجهزة الصراف الآلي أو فروع البنوك داخل المجتمعات التي يمكن إستخدامها لسحب النقود. ومع ذلك، أفاد كل من مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني والمجتمعي أيضاً بعدم الإلمام بالحسابات البنكية بين أفراد المجتمع، الأمر الذي يتطلب تدابير تخفيفية.

### التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول

- أفاد العديد من مقدمي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بدخولهم السوق اليمنية، وأعربوا عن إستعدادهم وقدرتهم على دعم المساعدات النقدية والقسائم، وإن كان ذلك مع عدد متفاوت من الوكلاء المتصلين لكل خدمة تعامل نقدي عبر الهاتف المحمول.
- حسبما ورد، قامت إحدى المنظمات الإنسانية التي شاركت في هذا التقييم بتسهيل عملية المساعدات النقدية والقسائم عن طريق تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول.
- تم الإبلاغ عن متطلبات خدمات التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول، مثل أنواع الهواتف وجودة الشبكة، تختلف إعتماً على الخدمة المختارة ومقدم الخدمات المالية.
- يمكن التفاوض على المرونة في متطلبات الهوية مع البنوك المركزية ويمكن منحها، حيث تم الإبلاغ عن إحدى الممارسات الناجحة.

### القسائم

- بحسب التقارير، تم إستخدام القسائم الورقية والإلكترونية في اليمن. وأفادت شركات القسائم الوطنية والدولية أن لديها خبرة في تسهيل برامج المساعدات النقدية والقسائم.
- قد يكون الإختيار بين القسائم الورقية والإلكترونية مدفوعاً بإعتبارات الميزانية والوقت المتاح لنشر البرنامج والموارد المتاحة لتدريب الموظفين والمستفيدين.
- أفاد مزودي المعلومات الرئيسيين من المنظمات الإنسانية الذين يستخدمون القسائم الإلكترونية بأنهم واجهوا تحديات في الإعداد، لكنهم كانوا راضين عن النتيجة كما ورد وقاموا بزيادة إستخدام هذه الآلية حيثما أمكن ذلك.
- كانت التحديات التي تم الإبلاغ عنها تتعلق باستيراد الأجهزة وتكاليف الأجهزة، والتي يمكن تخفيفها عن طريق اختيار الأجهزة الموجودة في اليمن أو إختيار قسائم القيمة التي تعمل على أجهزة نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي.

## 2 مقدمة

يشهد اليمن صراعاً منذ عام 2015 على مدى السنوات الست الماضية، لا يزال الصراع الذي تفاقم بسبب الأزمة الاقتصادية والكوارث الطبيعية وتفشي الأمراض، يتسبب في خسائر إنسانية خطيرة في البلاد. وأصبحت اليمن أكبر أزمة أمن غذائي من صنع الإنسان في العالم، تاركة نصف السكان في حالة انعدام أمن غذائي حاد.<sup>3</sup> وقد نزح داخلياً ما يزيد عن 4 ملايين يمني، وهو رابع أكبر عدد من النازحين داخلياً في العالم. ووفقاً لتمديد خطة الإستجابة الإنسانية من حزيران إلى كانون الأول 2020، يحتاج 24 مليون شخص (ما يقرب من 80% من السكان) إلى شكل من أشكال المساعدة الإنسانية والحماية.<sup>4</sup>

وتعتبر المساعدات النقدية والقسائم (CVA) جزءاً مهماً من الإستجابة الإنسانية. ووفقاً لدراسة حالة شراكة التعلم النقدي (CaLP) حول برامج التحويلات النقدية «من حيث النسبة كانت المنظمات الإنسانية في اليمن تنفذ أكبر نسبة من CVA على 33%، وهو ما كان أعلى بكثير من البلد الذي يحتل المركز الثاني، سوريا على 12.5%<sup>5</sup> وأظهر تقييم من عام 2017 الذي أجرته مجموعة عمل النقد والأسواق (CMWG) في اليمن وريتش (REACH)<sup>6</sup> أن المساعدات النقدية والقسائم كانت مجدية في اليمن، حيث كانت الأسواق تعمل وتمكن المجتمعات من الوصول إلى الأسواق والمساعدات النقدية المفضلة. وقد ذكرت دراسة أجريت في عام 2019 من قبل نفس الجهات الفاعلة أن مقدمي الخدمات المالية (FSPs) لديهم خبرة وقدرة كافية لإجراء التحويلات الإنسانية.<sup>7</sup> إلى جانب ذلك، أفادت دراسة أجرتها شراكة التعلم القانوني في عام 2018 أن المنظمات الإنسانية وفرت المساعدات النقدية والقسائم بنجاح، وخففت المخاطر بشكل فعال على الرغم من التحديات السياقية والتشغيلية المعقدة في اليمن.

وركزت التقييمات السابقة إما على التسليم المباشر (OTC) / التسليم من خلال وكلاء<sup>8</sup> أو إفتقرت إلى نظرة عامة مقارنة لكل آلية تسليم CVA. وبناءً على تلك التقييمات السابقة، يهدف تقييم مقدمي الخدمات المالية لعام 2021 الذي تم إجراؤه بالاشتراك مع شراكة التعلم النقدي و مجموعة عمل النقد والأسواق - اليمن و ريتش، إلى توفير فهم شامل ومحدث لآليات تسليم المساعدات النقدية والقسائم و مقدمي الخدمات المالية المتاحة، بالإضافة إلى التحديات والمخاطر وتدابير التخفيف ذات الصلة. وعلى غرار تقييم عام 2017، يتضمن هذا التقييم لعام 2021 إلمام المجتمع وتفصيله لآليات التسليم، حيث قد تكون قد تغيرت على مر السنين مع إضافة إستكشاف إلى وصول المجتمعات إلى أنواع مختلفة من مقدمي الخدمات المالية وآليات التسليم.

علاوة على ذلك، يهدف التقييم إلى دعم وتسريع برمجة المساعدة النقدية (CVA) والقسائم المستقبلية من خلال توفير قائمة بآليات تسليم CVA وخيارات مقدم الخدمات المالية، ويمكن أن يساعد تعيين أنشطة CVA للمنظمات على تحديد فرص التعاون واكتشاف الازدواجية في المساعدة. وعلى الرغم من أن كل منظمة ستحتاج إلى تقييم مناطق عملياتها بمزيد من التفصيل. بالإضافة إلى ذلك، من خلال تقديم النتائج ووجهات النظر من أنواع مختلفة من أصحاب المصلحة في CVA (مقدمي الخدمات المالية والمجتمعات والمنظمات الإنسانية)، يحاول هذا التقييم المساهمة في التفاهم بين الجهات الفاعلة وفهم مشهد المساعدات النقدية والقسائم ككل. ووفقاً لدراسة الحالة 2021 لشراكة التعلم النقدي، «يمكن أن يساعد سد هذه الثغرات الوكالات على تطوير قواسم مشتركة أكبر بشأن تفاصيل الاستهداف وتحويل المبالغ وآليات التحويل».<sup>9</sup>

يبدأ هذا التقرير بفصل المعلومات الأساسية عن آليات تسليم المساعدات النقدية والقسائم، متبوعاً بمنهجية التقييم. ويقوم الجزء التحليلي من التقييم بتجميع النتائج من مزودي المعلومات الرئيسيين المشاركين من المجتمعات المحلية ومقدمي الخدمات المالية والجهات الفاعلة الإنسانية، ويتم تقديمها في جزئين. يتعلق الجزء الأول بالعوامل العامة التي تحدد والقسائم في اليمن، إلى جانب التحديات المقابلة وتدابير التخفيف من الميدان.

وتشمل الموضوعات التي يتم تناولها وثائق الهوية وإدارة البيانات ووصول المجتمعات إلى مقدمي الخدمات المالية وجودة الشبكة والوصول إلى الهواتف المحمولة. وتليها موضوعات حول الأمن ومخاطر الفساد والعمل مع الوكلاء، وقسم عن تجارب وعمليات مقدمي الخدمات المالية المشاركين. وفي الجزء الثاني، يغطي كل قسم آلية تسليم مختلفة ويقدم معلومات حول متطلبات التنفيذ، جنباً إلى جنب مع تصورات وتجارب مزودي المعلومات الرئيسيين من المجتمعات والمنظمات الإنسانية ومقدمي الخدمات المالية.

<sup>3</sup> الأمم المتحدة - مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية "OCHA" (2021). اليمن: أعلى مستوى إستجابة للطوارئ المعلن لمدة ستة أشهر.

<sup>4</sup> ريليف ويب (2020). خطة الإستجابة الإنسانية اليمن.

<sup>5</sup> CaLP (2018). برامج التحويلات النقدية في السياقات الصعبة: دراسة حالة حول برامج التحويلات النقدية والمخاطر في اليمن 2015-2018.

<sup>6</sup> مبادرة ريتش و CMWG اليمن (2017). الدراسة النقدية المشتركة بين الوكالات: وظائف السوق وتصورات المجتمع للمساعدة القائمة على النقد

<sup>7</sup> مبادرة ريتش و CMWG اليمن (2019). تقييم مقدمي الخدمات المالية

<sup>8</sup> يُعرّف التسليم من خلال وكيل أيضاً باسم «التسليم المباشر» (OCT)، أو نقداً في مغلقات، وفي هذه الآلية، تتعاقد المنظمة الإنسانية مع مقدم خدمات مالية لتقديم مساعدات نقدية. ويقوم المستفيد بتحويل المساعدات عن طريق زيارة مقدم الخدمات المالية أو وكيله.

<sup>9</sup> مختبرات نيمكار. ر. ميراي وشبكة CALP. (2021). الحماية النقدية والإجتماعية الإنسانية في اليمن.

## 3 معلومات أساسية

### 3.1 نظرة عامة على آليات تسليم المساعدات النقدية والقسائم

تتعلق المساعدات النقدية والقسائم بجميع البرامج التي يتم فيها تقديم التحويلات النقدية أو القسائم إلى المستفيد.<sup>10</sup> يمكن أن يحتوي برنامج المساعدات النقدية والقسائم على العديد من الخيارات فيما يتعلق بآلية التسليم. فعلى سبيل المثال، يمكن تسليم المساعدة النقدية إلى المستفيد عند عتبة الباب من قبل مقدم الخدمات المالية، أو قد يُطلب من المستفيد الذهاب إلى وكيل للحصول على المساعدة. بدلاً من ذلك، يمكن تسليم الأموال النقدية إلكترونياً، باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أو المعاملات المالية بالهاتف المحمول. ويؤثر إختيار آليات التسليم على أنواع مقدمي الخدمات المالية الذين يمكن لمنظمة إنسانية العمل معهم، حيث ليس كل مقدم خدمة مالية لديه القدرة على نشر كل آلية تسليم.

بالإضافة إلى ذلك، يتم إعلام برامج المساعدات النقدية والقسائم من خلال التفضيلات البرمجية لطريقة ما (نقدًا أو قسيمة)، أو التقييد (إستخدام المساعدة يقتصر على أغراض محددة)، أو المشروطة (الإجراءات التي يجب إجراؤها)، كما هو موضح في المربع. وتؤثر هذه التفضيلات على الخيارات الممكنة لآليات التسليم. والعوامل التي تحدد المساعدات النقدية والقسائم (الطريقة والقبود والشرطية وآلية التسليم) مترابطة ومتداخلة وأحياناً سيئة التحديد. إن الصياغة الواضحة لآليات المساعدات النقدية والقسائم وطرق التسليم والخصائص أمر أساسي لإثراء النقاش الجوهري والتداول بشأن الاحتمالات، كما هو هدف هذا البحث. وللمساعدة في تحقيق هذا الهدف، تم تفصيل تعريفات آليات المساعدات النقدية والقسائم في هذا الفصل.<sup>11</sup>

#### المربع 1: القبود والشرطية

إعتماداً على الطريقة المستخدمة، يكون المستفيد مقيداً أو غير مقيد في السلع التي يمكنه الحصول عليها بإستخدام المساعدة. والمساعدة العينية هي طريقة مقيدة بحكم تعريفها، وتمنح حق الوصول إلى سلعة معينة. وبشكل مماثل، فإن قسيمة السلع مقيدة، ولكن مع خيارات المرونة في أنواع المنتجات التي يرغب المستلم في الحصول عليها. وعلى العكس من ذلك، فإن التحويلات النقدية غير مقيدة حسب التصميم، والمستلم الذي يتلقى النقد له الحرية في إنفاق الأموال التي حصل عليها كما يشاء.

على الرغم من كونها متاحة فقط في شكل غير مقيد، إلا أنه لا يزال من الممكن أن يكون للتحويلات النقدية قيود معينة عن طريق إضافة بُعد المشروطة: مطالبة المستفيد بالوفاء بالتزام كشرط مسبق لتلقي المساعدة. والأهم من ذلك، تختلف المشروطة عن التقييد لأنها تتطلب نشاطاً من المستفيد.<sup>12</sup> على سبيل المثال، تحتوي برامج النقد مقابل العمل عموماً على شروط للمستفيدين لتقديم تقرير إلى موقع عمل معين يومياً، بينما قد تتطلب برامج النقد مقابل المأوى من المستفيدين إظهار دليل على بناء مأوى.

يمكن الاطلاع على النظرة العامة على آليات التسليم وخصائصها في الجدول 1 أدناه.

<sup>10</sup> CaLP (2019). *مسرد مصطلحات المساعدات النقدية والقسائم*

<sup>11</sup> المعلومات الواردة في هذا القسم مبنية على CaLP (2019). *مسرد مصطلحات المساعدات النقدية والقسائم* شبكة CaLP (2020) *تسليم الأموال: آليات التحويل النقدي في حالات الطوارئ المنظمة الدولية للهجرة (IOM) ومجموعة العمل النقدي (CWG)*. (2020). *تقييم الجدوى النقدية لشمال غرب سوريا UNHCR*. أداة تقييم التسليم النقدي.

<sup>12</sup> UNHCR. *أداة تقييم التسليم النقدي*

## القائمة 1: آليات تسليم المساعدات النقدية والقسائم (CVA) وخصائصها

الطريقة	الخصائص	آلية CVA	FSPs المحتملين
النقد	غير رقمي (تسليم الأموال يدوياً)	النقد المباشر	منظمات إنسانية (بدون إشراك PSF)
		التسليم من خلال وكيل / التسليم المباشر (OTC)	البنوك مكاتب الصرافة شركات التحويل
	رقمياً (الدفع إلكترونياً)	التحويل إلى حساب بنكي	البنوك المنظمات الإنسانية
القسيمة	غير رقمية	المعاملات المالية بالهاتف المحمول	مقدمي الأموال عبر الهاتف المحمول
		قسيمة ورقية	المنظمات الإنسانية شركات القسائم
	رقمية	قسيمة إلكترونية للسلع (محفظة إلكترونية: بطاقة ذكية أو مسبقة الدفع)	شركات القسائم البنوك شركات التحويل
		قسيمة إلكترونية للنقد (محفظة إلكترونية: بطاقة ذكية أو مسبقة الدفع)	شركات بطاقات الإئتمان البنوك شركات القسائم

## 3.1.1 آليات تسليم المساعدة النقدية

## الدفع النقدي المباشر (عن طريق المنظمة المنفذة / NGO)

يمكن للمنظمات الإنسانية إختيار تسليم الأموال إلى المستفيدين منها مباشرة دون مساعدة مقدم الخدمات المالية. ويمكن للمنظمات تقديم المساعدة النقدية إلى منازل المستفيدين، أو يمكن للمستفيدين زيارة المكتب المحلي للمنظمة لإستلام المساعدة.

## التسليم المباشر (OTC) / التسليم عن طريق وكلاء

بخصوص لهذه الآلية، يتم التعاقد مع مقدم خدمات مالية لتسهيل تسليم النقد. ويوزع مقدم الخدمات المالية عادة المساعدة عن طريق مطالبة المستفيدين بتحصيلها من أحد فروع أو وكلاء المحليين. وإذا لم يكن مقدم الخدمات المالية موجود بالقرب من المستفيدين، فهناك عدد من الحلول الشائعة. فيمكن لمقدم الخدمات المالية استخدام «الفرق المتنقلة» التي تسافر إلى مجتمع المستفيدين، تقوم هذه الفرق المتنقلة إما بإعداد مكان تسليم مؤقت (موقع دفع) أو توصيل المساعدة من الباب إلى الباب من خلال زيارة المستفيدين مباشرة في منازلهم.

يمكن لمقدمي الخدمات المالية التعاقد مع وكيل محلي، مثل تاجر حوالة أو مالك متجر محلي أو مكتب صرافة يعمل بشكل أساسي كفرع محدود لمقدم خدمات مالية ويكون أقرب إلى المجتمع الذي يحتاج إلى المساعدة. ويختلف الوكيل عن الفرع، لأنه ينتمي إلى شركة منفصلة أو مشروع فردي، ولأنه يقدم خدمات محدودة أكثر من الفرع. فعلى سبيل المثال، يقوم وكلاء حوالة ووكلاء الصرافة المحليون بتحويل الأموال و / أو صرف العملات. بالإضافة إلى ذلك، قد يتم توظيفهم من قبل أحد البنوك، بحيث يمكن لعملاء البنك سحب الأموال وإيداعها من خلال الوكيل. وبالمثل، يمكن لصرافي الحوالات والأموال والبائعين العمل كوكلاء للتعاملات المالية عبر الهاتف المحمول، إذا كانوا شركاء مع مقدمي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. ويترتب على ذلك أن الخدمات التي يقدمها الوكيل ليست كلها متشابهة، وهذا له آثار على نوع الخدمات المالية التي يمكن الوصول إليها في المنطقة. ويمكن أن يكون لدى مقدم الخدمات المالية وكلاء يعملون بشكل دائم معهم، أو يمكنهم التعاقد مؤقتاً مع وكيل لأداء خدمة محددة.

للمساعدة في التسليم بالتعاون مع مقدم الخدمة المالية، يتم استخدام «رمز مميز» أحياناً. وعادةً ما يحمل الرمز المميز، سواء كان ورقياً أو بلاستيكيًا، كود الاستجابة السريعة (QR) ويقدمه المستفيد إلى مقدم الخدمات المالية (أو وكيله). ويمكن مسح الرمز المميز ضوئياً، مما يسهل على المنظمة الإنسانية مراقبة إيصال المساعدة و / أو تسريع عملية التسوية. وهذه الرموز المميزة لا تخزن الائتمان، ويتم استخدامها فقط لرقمنة الأعمال الورقية اللازمة لمعالجة وتتبع الدفعات النقدية، وربما لاستبدال وثائق هوية المستفيد أو قوائم المستفيدين.

## الحوالات البنكية

تتطلب هذه الآلية أن يكون للمستفيدين حسابات مع مؤسسات مالية رسمية. ويتم تسليم المساعدة النقدية كتحويل مصرفي قياسي من المنظمة الإنسانية إلى حساب المستفيد. وفي البلدان التي قد لا يكون لدى السكان المستهدفين فيها حسابات بنكية بشكل عام، قد تحتاج المنظمات الإنسانية إلى مساعدة المستفيدين في إنشاء هذه الحسابات. وتتطلب ذلك وجود شراكة مع أحد البنوك، ولكن مشاركة مقدمي الخدمات المالية في هذه الحالة يمكن أن تكون محدودة بدرجة أكبر. وباستخدام بطاقتهم المصرفية، يمكن للمستلمين قبض مساعداتهم من أجهزة الصراف الآلي أو الفروع أو شراء سلع من التجار باستخدام جهاز نقطة البيع (POS)، وهو جهاز يعالج المدفوعات من خلال البطاقة عن طريق قراءة الشريط المغناطيسي للبطاقة أو الرقاقة. وهناك طريقة أخرى لاستخدام المساعدة وهي الدفع والتحويلات عبر الإنترنت.

## التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول

تستخدم التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول محافظ إلكترونية متصلة ببطاقة SIM (انظر أيضاً المربع 2 حول المحافظ الإلكترونية). وبالتالي، يعمل رقم الهاتف كرقم حساب مصرفي. وهو يمكن الوكالات الإنسانية من إجراء تحويلات إلكترونية مباشرة إلى هواتف المستلمين. ويقوم عملاء التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول بإيداع وسحب النقود لدى وكلاء التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول. فإذا كان تاجر في السوق متصلاً بخدمات التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول، فيمكن شراء المواد بدون نقود عن طريق تحويل الأموال من حساب التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول للعميل مباشرةً إلى حساب التاجر. وبالتالي، يمكن لهذه الآلية أن تحل محل البطاقة وجهاز نقاط البيع الضروريين للتعاملات الإلكترونية العادية. وبالاعتماد على خدمة التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول، يمكن إجراء المعاملات إما عبر SMS / USSD أو عبر الإنترنت وتطبيق الهاتف الذي.

### المربع 2: المحافظ الإلكترونية

المحفظة الإلكترونية هي برنامج موجود على بطاقة ذكية أو بطاقة SIM أو في تطبيقات آمنة عبر شركات مثل PayPal أو Apple Pay. والمحفظة الإلكترونية عبارة عن حساب مدفوع مسبقاً يحتفظ بالإئتمان أو النقد، ومرتبطة بالمستفيد. وميزة المحفظة الإلكترونية هي أنه يمكن للمستخدم تخزين ودفع الأموال إلكترونياً، دون الحاجة إلى حساب مصرفي. وتحتوي المحفظة الإلكترونية على معلومات مشفرة حول هوية المستفيد وعادة ما يتم الوصول إليها من قبل المستفيد باستخدام رمز PIN.

في الأوضاع الإنسانية، تعتبر المحافظ الإلكترونية هي الآلية الكامنة وراء القسائم الإلكترونية (البطاقات الذكية) والتعاملات المالية عبر الهاتف المحمول. ويمكن تعبئة المحفظة الإلكترونية للمستفيد عن بُعد من قبل المنظمة الإنسانية، مما يجعلها آلية توصيل غير مرئية وأكثر أماناً. يمكن لمقدمي المحفظة الإلكترونية ربط محافظ إلكترونية متعددة بحساب واحد، وقد يكون هذا مفيداً للمستفيدين المسجلين في برامج المساعدات النقدية والقسائم المتعددة.

### 3.1.2 آليات التسليم لمساعدة القسائم

هناك تمييز بين قسائم القيمة و قسائم السلع، فتمنح قسائم القيمة للمستلمين إمكانية الوصول إلى النقد (مساعدة غير مقيدة)، بينما تمنح قسائم السلع للمستخدمين إمكانية الوصول إلى السلع والخدمات، أو الاحتفاظ بإئتمان لا يمكن استخدامه إلا للحصول على مجموعة معينة من السلع، محددة مسبقاً من قبل المنظمة (مساعدة مقيدة).

#### القسمة الورقية

يتم توزيع القسمة الورقية على المستلمين الذين يستبدلونها بسلع من بائع معين. وقد تحتوي القسمة على معلومات مكتوبة عن المستفيدين، ومن المرجح أن يتطلب الإسترجاع من المستفيد تقديم نوع من التعريف. في سياقات مثل التي في سوريا، يتسبب استخدام القسائم الورقية والرموز الورقية في بعض الالتباس حول ما يشكل قسيمة وما لا يشكل ذلك<sup>13</sup>. ويمكن أن تخدم الرموز الورقية عن كثب نفس الغرض مثل قسائم القيمة الورقية، ولكن في هذا التقييم، تتم مناقشة الرموز المميزة الورقية في التسليم المباشر (OTC) / التسليم من خلال قسم الوكلاء. هذا لأن الرموز الورقية هي أدوات مستخدمة لتحسين التسليم من خلال الوكلاء. أيضاً، تُستخدم الرموز الورقية دائماً مع مقدم الخدمات المالية، في حين يمكن تنفيذ برامج قسائم السلع الورقية مع مقدم الخدمات المالية أو بواسطة منظمة إنسانية بشكل مستقل.

#### القسمة الإلكترونية

القسمة الإلكترونية هي بطاقة إلكترونية متصلة بمحفظة إلكترونية تخزن رصيداً أو قيمة (انظر المربع 3 حول المحافظ الإلكترونية). والبطاقة قابلة للمقارنة ببطاقة الخصم أو الائتمان مع إختلاف أن حامل البطاقة لا يحتاج إلى حساب مصرفي أو بطاقة ائتمان. والقسائم الإلكترونية مؤمنة برموز PIN أو الإستدلال الحيوي. وعادة يتم التمييز بين البطاقات المدفوعة مسبقاً والبطاقات الذكية الأكثر تقدماً (انظر المربع 3 لمزيد من المعلومات). وتقدم شركات مثل MasterCard و RedRose عادةً خدمات القسائم الإلكترونية لأغراض إنسانية، وبدلاً من ذلك يمكن للبنوك توفير بطاقات مدفوعة مسبقاً أو ذكية.

وعند الاتصال ببرنامج مقيد يوفر الوصول إلى السلع، يجب أن يكون البائع المشارك مزوداً بأجهزة طرفية معينة أو أجهزة نقاط البيع التي يمكنها قراءة البطاقة. ومن خلال قسيمة السلع الإلكترونية، يحق للمستفيد إختيار نوع المنتجات والكميات بناءً على الائتمان المستحق، ضمن مجموعة المنتجات التي تتيحها المنظمة الإنسانية للمتلقين. ويمكن استخدام قسيمة القيمة الإلكترونية في أجهزة الصراف الآلي أو جهاز نقاط البيع، أو في طرفيات خاصة لدى الوكلاء للوصول إلى المساعدة النقدية.

<sup>13</sup> المنظمة الدولية للهجرة (IOM) ومجموعة العمل النقدي (CWG). (2020). تقييم الجدوى النقدية لشمال غرب سوريا.

## لمربع 3: بطاقات القسائم الإلكترونية

البطاقات المدفوعة مسبقاً يشار إليها أيضاً بالبطاقات ذات الشريط المغناطيسي أو البطاقات الممغنطة. هي بطاقات الدفع البلاستيكية الأساسية المتاحة. ويجب أن يتم تمريرها في محطة نقطة البيع أو إدخالها في ماكينة الصراف الآلي ليتم تفويض معاملة معينة في الوقت الفعلي، ولذلك هناك حاجة إلى الاتصال بالشبكة.

البطاقات الذكية هي أشكال أكثر تعقيداً قليلاً من بطاقات الدفع. فهي تحتوي على شريحة تتضمن معلومات مالية عن حامل البطاقة. ويتمثل الاختلاف الرئيسي عن البطاقة المدفوعة مسبقاً في أن كمية المعلومات التي يمكن تخزينها على الشريحة أكبر بكثير مما يمكن أن يحتويه الشريط المغناطيسي. نتيجة لذلك، يمكن للبطاقة الذكية الارتباط بعدة حسابات ودعم عمليات الدفع بدون تلامس، والأهم من ذلك إكمال المعاملات دون إتصال بالشبكة. بدلاً من ذلك، يتم تخزين المعاملات وتحميلها على النظام في مرحلة لاحقة عند إستعادة الاتصال.

## 3.2 المساعدات النقدية والقسائم (CVA)

## آليات تسليم المساعدات النقدية والقسائم

وفقاً للوحة معلومات المساعدات النقدية والقسائم لمجموعة الأمن الغذائي والزراعة (FSAC) لشهر كانون الأول 2020، فإن ما مجموعه 32 منظمة، بما في ذلك وكالات الأمم المتحدة (UN) والمنظمات الدولية والمنظمات الوطنية، كانت تقدم المساعدات النقدية والقسائم عبر 22 محافظة في اليمن<sup>14</sup>. وركزت لوحة المعلومات على نوعين من المساعدة: المساعدة الغذائية الطارئة والنقد مقابل العمل / المساعدة الغذائية للأصول.

بالإضافة إلى ذلك، نشر مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA) و CMWG اليمن لقطعة من برامج المساعدات النقدية والقسائم في الفترة من كانون الثاني إلى كانون الأول 2020<sup>15</sup> وكشفت هذه اللقطة عن وجود 102 منظمة لديها برامج CVA تعمل في وقت التقييم عبر مختلف القطاعات (بما في ذلك 7 وكالات للأمم المتحدة و 30 منظمة دولية غير حكومية و 65 منظمة وطنية غير حكومية). وبحسب لقطعة مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (UNOCHA)، بلغ إجمالي قيمة المساعدات النقدية والقسائم في اليمن 435.3 مليون دولار أمريكي. ومن هذا الإجمالي، بلغت المساعدات النقدية 202.45 مليون دولار أمريكي، وصلت إلى 4.54 مليون مستفيد، في حين تضمنت القسائم 232.88 مليون دولار أمريكي، لتصل إلى 3.27 مليون مستفيد<sup>16</sup>. تم تطبيق المساعدة النقدية عبر هياكل وآليات التنسيق (الأمن الغذائي والحماية والمأوى والمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية (WASH) وآلية الاستجابة السريعة (RRM) وأمانة الهجرة المختلطة الإقليمية (RMMS) والمساعدات النقدية متعددة الأغراض) بينما إقتصرت مساعدة القسائم على الأمن الغذائي والمأوى.

## مقدمي الخدمات المالية

فيما يتعلق بمقدمي الخدمات المالية، تم نشر قائمة غير شاملة من قبل CMWG اليمن عام 2017 و REACH في مراجعة مكتبية للنقد ودراسات السوق في اليمن. بالإضافة إلى ذلك، قدم تقييم CMWG اليمن 2019 - FSP REACH قائمة بمقدمي الخدمات المالية وركز على التسليم النقدي من خلال الوكلاء (البنوك، مكاتب الصرافة، وكلاء حوالة)<sup>17</sup>. ودرس التقييم مقدمي الخدمات المالية من حيث قدراتهم وتمويلهم وخبراتهم في الدفع بالجملة. أما المجالات الأخرى، مثل إدارة FSPs للمخاطر الأمنية والوكلاء ومتطلباتهم والدروس المستفادة الشاملة فقد تم إستبعادها.

## إلمام المجتمع والقبول والتفضيلات

تم إجراء العديد من المسوحات والتقييمات حول الإلمام بالمساعدات النقدية والقسائم وقبولها في جميع أنحاء اليمن، وتقديم نتائج مماثلة. ففي عام 2017، أجرت CMWG اليمن و REACH دراسة نوعية حول تصورات المجتمع للمساعدات النقدية والقسائم لدعم فهم وصول المجتمع إلى الأسواق والقبول والسلامة والمخاطر<sup>18</sup>. وأشارت النتائج إلى تفضيل المساعدات النقدية والقسائم بإستخدام مكاتب الصرافة المحلية بدلاً من البنوك. وأثار المشاركون من المجتمع مخاوف بشأن إمكانية الوصول والمواصلات إلى مقدمي الخدمات المالية، مشيرين إلى أن الوصول إلى البنوك قد إنخفض منذ بداية الصراع في عام 2015. وأوصى المشاركون بأن تكون المساعدات النقدية والقسائم مرنة بالنسبة لهم لتلبية إحتياجاتهم الخاصة، وأن يتم توزيعها وإستخدامها دون تكبد تكاليف المواصلات. بالإضافة إلى ذلك، أشار المشاركون إلى أنهم يفضلون عدم تلقي المساعدات النقدية والقسائم عبر البطاقات المدفوعة مسبقاً أو التعاملات المالية بالهاتف المحمول، لأن هذه الآليات كانت غير مألوفة للمشاركين و / أو يخشى المشاركون من إستبعاد الأشخاص الذين ليس لديهم شبكة هاتف محمول و / أو هواتف. بالإضافة إلى ذلك، فإن العدد المحدود من البائعين أو الوكلاء المرتبطين بهذه الخدمات لا يزال يُلزم الناس بالسفر لاستخدام أموالهم، مما يحد من المرونة ويسبب تكاليف المواصلات.

<sup>14</sup> FSAC (2020). لوحة معلومات المساعدات النقدية والقسائم

<sup>15</sup> UNOCHA و CMWG اليمن (2020). لقطعة برامج المساعدات النقدية والقسائم.

<sup>16</sup> UNOCHA و CMWG اليمن (2020). لقطعة برامج المساعدات النقدية والقسائم.

<sup>17</sup> REACH و CMWG اليمن (2019). تقييم مقدمي الخدمات المالية.

<sup>18</sup> REACH و CMWG اليمن (2017). الدراسة النقدية المشتركة بين الوكالات: وظائف السوق وتصورات المجتمع للمساعدة القائمة على النقد

## 4 المنهجية

استخدم التقييم نهج متعدد الأساليب. فقد تم إجراء أربعة أنواع من الدراسات الإستقصائية، اثنان كانا كميًا واثنان نوعيًا. وتم إجراء مقابلات شبه منظمة (نوعية) مع مزودي المعلومات الرئيسيين (KIs) من المنظمات الإنسانية التي لديها خبرة في برامج المساعدات النقدية والقسائم (CVA) ومع مزودي المعلومات الرئيسيين من مقدمي الخدمات المالية<sup>19</sup> الذين قد يكون لديهم القدرة على دعم برامج CVA. تم الانتهاء من إستبيان (كمي) ذاتي الإدارة من قبل المنظمات الإنسانية ذات الخبرة في برامج CVA في اليمن. علاوة على ذلك، تم تحديد مزودي المعلومات الرئيسيين في المجتمعات التي كان أعضاء مجموعة عمل النقد والأسواق (CMWG) نشطين فيها وتمت مقابلتهم باستخدام إستبيان كمي.

تم جمع البيانات على مدار شهرين في نيسان وأيار 2021. وتم إختيار المستجيبين من خلال أخذ عينات هادفة. ومن بين الجهات الفاعلة الإنسانية، تم الطلب من مزودي المعلومات الرئيسيين من المنظمات الوطنية والدولية التي قدمت المساعدات النقدية والقسائم (CVA) خلال عامين قبل جمع البيانات المشاركة في التقييم. ولضمان تغطية شاملة للظروف المختلفة، يهدف التقييم إلى شمول مجموعة من برامج CVA في شمال وجنوب اليمن. ومن بين مقدمي الخدمات المالية، تم تضمين أنواع مختلفة من المنظمات التي يمكن التعاقد معها من قبل الجهات الفاعلة الإنسانية. وقد ركز التقييم بشكل أساسي على مقدمي الخدمات المالية الذين يمكن أن يعملوا عبر محافظات متعددة، وبالتالي يكونون قادرين على استيعاب برامج المساعدات النقدية والقسائم عبر البلد بأكمله أو جزء كبير من البلاد (على سبيل المثال 3 محافظات أو أكثر). وتم دعم الوصول إلى مزودي المعلومات الرئيسيين FSP من خلال المضاعفة<sup>20</sup> وتضمنت المجتمعات المستهدفة المجموعات السكانية التي تلقت CVA خلال العامين السابقين لجمع البيانات وكذلك المجتمعات التي لم تلقت CVA خلال هذه الفترة. كانوا مزودي المعلومات الرئيسيين الإجتماعيين من المجتمعات التي كانت فيها المنظمات الإنسانية التي تجمع البيانات فاعلة. تم تعميم الإستبيان الذاتي بشكل مقصود بين المنظمات الأعضاء في CMWG في اليمن.

### 4.1 جمع البيانات وأخذ العينات

بشكل عام، شمل التقييم ما مجموعه 13 إستبيان ذاتي الإدارة، و 12 من مزودي المعلومات الرئيسيين (KIs) في الجانب الإنساني، و 9 من مزودي المعلومات الرئيسيين FSP<sup>21</sup> و 112 من مزودي المعلومات الرئيسيين في الجانب الإجتماعي (أنظر الجدول X).

#### القائمة 2: أرقام جمع البيانات

السكان المعنيين	الطريقة	مقدمي المعلومات
منظمات إنسانية مع خبرة في المساعدات النقدية والقسائم	إستبيان ذاتي الإدارة	13
مقدمي الخدمات المالية	مقابلات KI	12
المجتمعات المتأثرة	مقابلات KI	9
	مقابلات KI	112

### الجهات الفاعلة الإنسانية

قبل المقابلات، تم تعميم إستبيان ذاتي الإدارة بين أعضاء مجموعة عمل النقد والأسواق. من منتصف نيسان حتى نهاية أيار 2021، وأكمل مزودي المعلومات الرئيسيين (KIs) من 13 منظمة إنسانية الدراسة الإستقصائية، يعمل KIs 7 مع المنظمات غير الحكومية الدولية و 4 من المنظمات غير الحكومية الوطنية و 2 من وكالات الأمم المتحدة. وكان الغرض من هذه الدراسة الإستقصائية هو رسم خريطة لبرامج المساعدات النقدية والقسائم (CVA) في اليمن، من خلال تحديد آليات تسليم CVA التشغيلية الحالية ومقدمي الخدمات المالية (FSPs)، فضلاً عن القدرات التشغيلية والمزايا والتحديات التي يواجهها FSPs.

بالإضافة إلى ذلك، تم إجراء مقابلات شبه منظمة لمزودي المعلومات الرئيسيين مع المنظمات الإنسانية في أيار 2021، لتقييم التفضيلات التشغيلية والبرنامجية والتحديات والمخاطر والدروس المستفادة المرتبطة بآليات التسليم المختلفة. وقد تم إختيار المنظمات الإنسانية عن قصد لضمان تنوع برامج المساعدات النقدية والقسائم (CVA) وآليات التسليم والتغطية الجغرافية (بما في ذلك اليمن الشمالي والجنوب) ونوع المنظمة (الأمم المتحدة والمنظمات الدولية غير الحكومية والمنظمات غير الحكومية). ونفذت المنظمات الإنسانية المدعوة برنامج CVA في اليمن في وقت جمع البيانات أو قامت بتنفيذ برنامج CVA في العامين السابقين لجمع البيانات. وتم الطلب من كل منظمة مشاركة تحديد مقدم معلومات رئيسي (KI) داخلياً لديه معرفة فنية أو خبرة برمجية مع برمجة CVA. وفي المجموع، شارك KIs 12 منظمة في المقابلات: أجريت 8 مقابلات مع KIs من المنظمات غير الحكومية الدولية وأجريت 3 مقابلات مع KIs من وكالات الأمم المتحدة، وأجريت مقابلة واحدة مع KI من منظمة غير حكومية وطنية.

### مقدمي الخدمات المالية

بالنسبة إلى مقابلات مزودي المعلومات الرئيسيين مع مقدمي الخدمات المالية (FSPs)، ركز الاختيار الهادف على مقدمي الخدمات المالية الذين لديهم القدرة على تسهيل برامج CVA الإنسانية. وتماماً مع هذه المعايير، ركز التقييم على FSPs الذين يمكن أن يعملوا عبر محافظات متعددة، وبالتالي قادرين على استيعاب برامج CVA عبر البلد بأكمله أو جزء كبير من البلاد (على سبيل المثال 3 محافظات أو أكثر). وتضمن إهتمام FSPs على مؤسسات التمويل الأصغر ومكاتب الصرافة ومقدمي القسائم ومشغلي شبكات الهاتف المحمول.

<sup>19</sup> لتسهيل الفهم وإعداد التقارير، تم تجميع أنواع مختلفة من أصحاب المصلحة (بما في ذلك مشغلي شبكات الهاتف المحمول والجمعيات) معاً تحت مصطلح FSP.

<sup>20</sup> طلب من أعضاء CMWG في اليمن ومسؤولي FSP الذين تمت مقابلتهم طرح مقدمات مع مقدمي الخدمات المالية الآخرين

<sup>21</sup> في المجموع، تمت مقابلة 11 من مزودي المعلومات الرئيسيين FSP، ولكن تم إستبعاد واحد منهم (من شركة محفظة إلكترونية وطنية) كما هو موضح أدناه.



خلال المقابلات شبه المنظمة ، طُلب من مقدمي المعلومات الرئيسيين (KIs) تقديم منظور واسع عن عمليات مؤسستهم. على وجه التحديد، من أجل تقييم مقدمي الخدمات المالية المتاحين وآليات التسليم والتحديات والفوائد الخاصة بكل FSP، وتم الطلب من KIs التفكير في قدراتهم وخبراتهم فيما يتعلق بأساليب التسليم التي يقدمونها، وكذلك التحديات التي واجهتهم والمزايا.

في المجموع ، تم إجراء 10 مقابلات مع FSPs في الأسبوعين الأخيرين من أيار 2021. وشملت المقابلات<sup>22</sup>:

- 3 بنوك (منهم 2 من مؤسسات التمويل الأصغر الكبيرة<sup>23</sup>) تتمتع بخبرة برمجة CVA في جميع أنحاء اليمن.
- 1 «شركة وطنية للتحويلات النقدية»<sup>24</sup>، متخصصة في المدفوعات الإنسانية في جميع أنحاء اليمن.
- 1 مشغل شبكة للهاتف المحمول (MNO)، مع تغطية في جميع أنحاء اليمن ويستعد لإطلاق خدمة التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في وقت جمع البيانات.
- 1 شركة قسائم وطنية سهلت مساعدة القسائم الإنسانية في شمال اليمن وقدمت حلولاً فنية لجميع أنواع العملاء (غير الإنسانية).
- 2 شركات قسائم دولية متخصصة في CVA الإنسانية، وكلتاها لديها خبرة عملية في اليمن.
- 1 شبكة وطنية من مؤسسات التمويل الأصغر (MFIs) لا تقدم تحويلات إنسانية ولكنها تمثل مؤسسات التمويل الأصغر.

### القائمة 3: عدد المقابلات مع KIs مقدمي الخدمات المالية

نوع مقدم الخدمات المالية	عدد المقابلات
بنك / مؤسسة تمويل أصغر	3
مُشغل شبكة هاتف محمول	1
جمعية	1
شركة قسائم	3
شركة تحويلات نقدية	1

### المجتمعات المتضررة

تم إجراء مقابلات مع مزودي المعلومات الرئيسيين من المجتمعات المتضررة لتقييم الإلمام والقبول والتفضيل لآليات التسليم المختلفة وإمكانية وصولهم إلى مقدمي الخدمات المالية. وتم جمع البيانات من قبل ست منظمات شريكة في نيسان وأيار 2021. وقبل جمع البيانات، تلقت الفرق الميدانية من كل منظمة شريكة تدريباً من قبل ريتش على المنهجية وأداة كويو. ويمكن للحاسبين إجراء المقابلات وجهاً لوجه أو عبر الهاتف.

شمل التقييم المجتمعات المضيفة ومجتمعات النازحين داخليا (IDP) التي تلقت المساعدات النقدية والقسائم (CVA) خلال العامين السابقين لجمع البيانات، وكذلك المجتمعات التي لم تلتق CVA خلال هذه الفترة.<sup>25</sup> وتم اختيار المجتمعات بشكل مقصود داخل المناطق التي يعمل فيها أعضاء مجموعة عمل النقد والأسواق (CMWG). ويعتمد العدد النهائي للمقابلات وشمول مجموعات سكانية مختلفة على تغطية شركاء جمع البيانات وقدرتهم على جمع البيانات. وفي كل منطقة يمكن الوصول إليها حيث وافقت منظمة شريكة على جمع البيانات، تم تحديد مزودي المعلومات الرئيسيين (KIs) من قبل شركاء جمع البيانات. ولضمان شمول منظور المرأة، تم إعطاء الأولوية لمزودي المعلومات الرئيسيين من النساء في اختيار KI. وإذا كانت مجتمعات متعددة تنتمي إلى نفس المجموعة السكانية في منطقة معينة (أي مجتمعات IDP متعددة في نفس المنطقة)، فقد تم إعطاء الأولوية للمجتمعات في المناطق النائية / الريفية، حيث كان من المعروف أن المناطق النائية تواجه المزيد من التحديات من حيث الوصول إلى مقدمي الخدمات المالية.

أجرت المنظمات الشريكة ما مجموعه 112 مقابلة لمزودي المعلومات الرئيسيين (KIIs) مع مجتمعات KIs من 107 مجتمعات متميزة. تم تحديد المجتمع ليكون متميزاً إذا كان هو المجتمع الوحيد الذي تم تقييمه في المنطقة (يحمل اسم مجتمع فريد أو اسم منطقة فرعية). كما تم الحكم على مجتمع أنه متميز إذا أبلغت المجتمعات الموجودة في نفس المنطقة عن خصائص مختلفة (مثل كونها مضيئة أو مجتمع نازح داخلياً أو تنتمي إلى مجموعة المهمشين اجتماعياً<sup>26</sup>، إلخ). وتم تحديد / تجميع المجتمعات المتميزة للتحليل، حيث يمكن أن تكون هناك تجارب مختلفة لكل مجتمع من حيث استخدامه ووصوله وتفضيله لمقدمي الخدمات المالية. بالإضافة إلى ذلك، تم استخدام هذا النهج لمنع التمثيل الزائد في الحالات التي شاركت فيها sIK متعددين من نفس المجتمع في التقييم.

بالنسبة للبيانات التي تم جمعها من KIs في المجتمع، تم إتخاذ العديد من الخطوات للسماح بالتحليل على مستوى المجتمع ولضمان إمكانية تصنيف النتائج بناءً على خصائص المجتمعات التي تم تقييمها (مثل المجتمعات الريفية أو الحضرية والمنطقة وما إلى ذلك) عند الاقتضاء. تم تجميع KIs مختلفين من نفس المجتمع (العدد = 10 KIs من 5 مجتمعات) باستخدام تجميع متوافق، بالنسبة لخيارات الاختيارات المتعددة، تم الاحتفاظ بالإجابات الثلاثة الأكثر شيوعاً. وإذا لم تكن هناك إجابات مشتركة، فسيتم الاحتفاظ بجميع الإجابات لتجنب تحيز الردود. بالنسبة للأسئلة المفتوحة أو الإجابات ذات الاختيار الفردي ، تم الاحتفاظ بالإجابة الأكثر إثارة للقلق.

<sup>22</sup> تمت مقابلة إحدى شركات المحفظة الإلكترونية الوطنية في شمال اليمن ، لكن KI ذكر أن الشركة ليس لديها مصلحة في تسهيل تحويلات CVA. علاوة على ذلك، إتضح خلال المقابلة أن الشركة، في وقت جمع البيانات، لم تكن FSP محتمل للمساعدات النقدية والقسائم لأنها تسهل التحويلات بين مختلف مقدمي الخدمات المالية وعملائهم ، ولكنها لم تقم بإجراء المعاملات بنفسها. وبالتالي لم يتم تضمين المقابلة في التحليل.

<sup>23</sup> تم تجميع البنوك وبنوك التمويل الأصغر معاً لأنها تميل إلى تقديم خدمات مماثلة.

<sup>24</sup> شركة مبنية متخصصة في التحويلات الانسانية. ولديها فرق في جميع أنحاء البلاد تنفذ آليات التسليم CVA. وتعمل أيضاً مع وكلاء لتسليم الدفعات (بنفس الطريقة التي تعمل بها البنوك مع الوكلاء).

<sup>25</sup> وفقاً ل UNOCHA و CMWG اليمن. (2020). لقطه من برامج CVA. غطت برامج CVA 332 من أصل 333 منطقة في جميع أنحاء اليمن، على الرغم من أن أعضاء CMWG قد يعملون (أنواع أخرى من البرامج) في مناطق أخرى أيضاً.

<sup>26</sup> المهمشون هم أقلية في اليمن. وينظر إليهم على أنهم منبوذون من قبل مجموعات أخرى بسبب جذورهم غير القبلية. وهم يعتبرون أكثر الفئات السكانية ضعفاً في اليمن ومحرورين من الوصول إلى الخدمات والتوظيف والتعليم. وبحسب كتلة الحماية اليمنية (2021). موجز حماية اليمن. تم التعرف على مجتمعات المهمشين من خلال سؤال KI عما إذا كان مجتمعه / مجتمعه جزءاً من مجتمع المهمشين



## التحليل النوعي

أجريت المقابلات شبه المنظمة مع مزودي المعلومات الرئيسيين (KIs) من المنظمات الإنسانية ومقدمي الخدمات المالية باللغتين الإنجليزية أو العربية. وقد شارك العديد من KIs في المقابلة، وأجاب مزود المعلومات الرئيسي الذي يتمتع بأكثر قدر من الخبرة على السؤال. وتم تدوين ملاحظات مستفيضة، وعند الضرورة تمت ترجمتها إلى اللغة الإنجليزية. وتم تحليل البيانات من خلال نهج تحليل المحتوى الذي تضمن ترميز الردود لاستكشاف المواضيع والأنماط، ووفقاً لقائمة تدقيق المعايير الدنيا لمعالجة وتحليل البيانات شبه المنظمة (النوعية) الخاصة بـ IMPACT.<sup>28</sup> كانت وحدة التحليل هي المنظمة. وفي بعض الأحيان، تمت متابعة مزودي المعلومات الرئيسيين عند الحاجة إلى توضيح نقطة مناقشة.

## 4.3 التحديات والقيود

- تم اختيار المستجيبين بشكل هادف. لذلك، يجب اعتبار النتائج إرشادية وليست تمثيلية. فعلى سبيل المثال، شمل مزودي المعلومات الرئيسيين من المجتمع عدداً كبيراً من السكان المهمشين (37%) بينما في اليمن، يُقدر أن المهمشين يشكلون حوالي 10% من السكان.<sup>29</sup> بالإضافة إلى ذلك، نظراً لمحدودية الوصول أو التوفر، كانت مزودات المعلومات الرئيسيات ممثلة تمثيلاً ناقصاً في هذا التقييم (كان 20 من مزودي المعلومات الرئيسيين من الإناث مقابل 87 من الذكور).
- كان السكان المعنويون مقتصرين على المجتمعات التي تم تسجيلها في البرامج الإنسانية (كمستفيدين من المنظمات الشريكة إما في برامج المساعدات النقدية والقسائم (CVA) أو أنواع أخرى من المساعدة). وبالتالي، تم تسجيل جميع المجتمعات التي تم تقييمها في شكل من أشكال البرامج الإنسانية. وقد سمح هذا النهج بالوصول إلى المجتمعات المتأثرة وقدم إطاراً لأخذ العينات، لكنه أدى حتماً إلى وجود قيود من حيث المجموعات السكانية المشمولة (أي إستبعاد المجموعات التي قد تكون ضعيفة ولكنها لم تكن مستفيدة من المنظمات الشريكة). وقد أدى ذلك أيضاً إلى إستبعاد المجتمعات التي كانت موجودة في المناطق التي تعمل فيها المنظمات الإنسانية (ولكنها لم تكن بالضرورة متلقية لأي نوع من المساعدات في وقت جمع البيانات).
- يهدف هذا التقييم إلى إرشاد برمجة CVA من خلال توفير خريطة كبيرة لآليات تسليم CVA ومقدمي الخدمات المالية (FSPs) الحاليين. ومع ذلك، اقتصرت مشاركة أعضاء مجموعة عمل النقد والأسواق (CMWG) على 13 منظمة للإستبيان عبر الإنترنت الذي تتم إدارته ذاتياً. وستؤدي عملية رسم الخرائط إلى نتائج أكثر شمولاً إذا شارك عدد أكبر من أعضاء CMWG. ومع ذلك، كان الإستبيان ذاتي الإدارة مفيدة في تليث البيانات من مقابلات مزودي المعلومات الرئيسيين FSP. بالإضافة إلى ذلك، من خلال أدواته ونتائجه، قد يكون هذا التمرين قادراً على دعم رسم خرائط CVA في المستقبل من قبل مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية و CMWG في اليمن.
- تم إستهداف المنظمات غير الحكومية لإدراج وجهات نظرها في مقابلات مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني ولكن المشاركة كانت محدودة.
- نظراً لأهداف التقييم ونطاقه، لم يكن من الممكن ضمن هذا التقييم التحقيق في معدلات إنتشار الخدمات المالية (مثل تغطية فرع البنك وتغطية أجهزة الصراف الآلي وما إلى ذلك) أو تغطية شبكة الهاتف المحمول. وسيكون من المفيد تقييم هذه الموضوعات في عمليات التقييم المستقبلية.
- وعلى نحو مماثل، فإن التقييم لم يجر تحليلاً مفصلاً للوائح أو لم يشمل السلطات كجزء من مزودي المعلومات الرئيسيين. قد تكون التقييمات الإضافية مفيدة لمعرفة المزيد حول المتطلبات واللوائح (أي حول حماية البيانات وآليات التسليم الرقمية مثل التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول).
- بذل هذا التقييم جهداً لإلقاء الضوء على معايير اختيار مقدمي الخدمات المالية للوكلاء، وممارسات العمل مع الوكلاء، ولكن يُنصح بإجراء مزيد من عمليات التقييم لتشمل الوكلاء في مناطق السكان المستهدفين وتغطية وجهات نظر الوكلاء والتحديات والعمليات، حيث تتفاعل شبكة من الجهات الفاعلة.
- فيما يتعلق بمقابلات مزودي المعلومات الرئيسيين من مقدمي الخدمات المالية (KIs FSP)، تمت دعوة مكاتب الصرافة للمشاركة في التقييم، لكنها لم تكن متاحة لإجراء المقابلات. علاوة على ذلك، تم سؤال مزودي المعلومات الرئيسيين من مقدمي الخدمات المالية عن أسعارهم وخدماتهم وطرق إدارة السيولة وتبادل العملات في البيئة الاقتصادية المعقدة في اليمن. لم يكن KIs قادرين أو مستعدين للإفصاح عن الكثير من المعلومات المتعلقة بهذه الموضوعات.
- كان الهدف الأولي لأخذ العينات هو تضمين كل من FSPs الذين لديهم خبرة في العمل مع الجهات الفاعلة الإنسانية في برمجة CVA وكذلك FSPs الذين لم يكن لديهم مثل هذه الخبرة السابقة. ونظراً لارتفاع معدل عدم الإستجابة بين المجموعة الأخيرة، فإن FSPs الذين عملوا مع برامج CVA الإنسانية من قبل ممثلون تمثيلاً زائداً في العينة النهائية.
- نظراً للجدول الزمني العام للبحث، تزامنت فترة جمع البيانات مع شهر رمضان، حيث تنخفض قدرة الموظفين وساعات العمل لفرق جمع البيانات والمنظمات الإنسانية و FSPs. وأثر هذا على أنشطة جمع البيانات مع جميع أنواع KIs، وربما كان من الممكن إجراء المزيد من الدراسات الاستقصائية إذا كان من الممكن جمع البيانات في فترة مختلفة.
- يوفر التقييم مؤشراً لآليات تسليم المساعدات النقدية والقسائم (CVA) التي يحتمل أن تكون مجدية. ومع ذلك، فإن الجدوى الدقيقة للآلية تعتمد بشكل كبير على مجال التدخل. لذلك، قبل تنفيذ CVA، تحتاج المنظمات الإنسانية إلى تقييم مناطق عملها الخاصة بمزيد من التفصيل (أي على مستوى المجتمع)، مع مراعاة قدرات السكان وتفضيلاتهم وجودة الشبكة وقرب مقدمي الخدمات المالية المتاحين.

28 متاحة عند الطلب.

29 وفقاً لمكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (2021) نظرة عامة على الوضع الإنساني، استضاف اليمن 3.07 مليون فرد من أقلية المهمشين من إجمالي عدد السكان البالغ 30.8 مليون.

## 5 تحديات المساعدات النقدية والقوائم (CVA) بوجه عام وتدابير التخفيف

أي برنامج CVA يتم إنطلاقه في اليمن يتم وضعه مقابل خلفية السياق الفريد لليمن. فالصراع المستمر والأزمة الاقتصادية ومحدودية البنية التحتية الرقمية من بين أمور أخرى، تخلق تحديات فريدة.<sup>30</sup> ويتم تقييم بعض هذه التحديات، كما يتضح من منظور العاملين في المجال الإنساني ومقدمي الخدمات المالية (FSPs) ومزودي المعلومات الرئيسيين (KIs) في المجتمع، في هذا القسم. يرجى ملاحظة أن التحديات الخاصة المتأصلة في آلية CVA محددة ليست جزءاً من هذا القسم، ويتم النظر فيها في الفصول الخاصة بكل منها.

يبدأ هذا الفصل بالتحديات المبلغ عنها والمتعلقة بتحديد هوية العميل ومتطلبات اعرف عميلك (KYC)، مما في ذلك وثائق الهوية المتوفرة في المجتمعات التي تم تقييمها وما إذا كانت تلك المستندات تفي بمتطلبات KYC و FSP. ثانياً، يغطي الفصل مخاطر حماية البيانات والتجارب من KIs. وبعد ذلك، يتم إستكشاف العقبات المحتملة التي تواجه الفئات الضعيفة داخل المجتمعات، مثل كبار السن والأُميين، في الوصول إلى الخدمات المالية. بالإضافة إلى ذلك، يتضمن الفصل التصورات والتحديات المتعلقة بإتصال الشبكة وإمكانية الوصول إلى الهواتف، حيث تلعب هذه التصورات والتحديات دوراً مهماً في إختيار آلية التسليم.<sup>31</sup>

و غالباً ما تنظر المنظمات الإنسانية والجهات المانحة إلى CVA على أنها عرضة لمخاطر الأمن والفساد<sup>32</sup>، مثل الإبتزاز والإيواء في غير مكانه أثناء تقديم المساعدة أو إستخدامها. لذلك، ويغطي الجزء الثالث من هذا القسم مخاطر الأمن والفساد، مما في ذلك كل من التحديات والدروس المستفادة من KIs في المجال الإنساني و KIs و FSP، ويركز هذا القسم جزئياً على دور الوكلاء، حيث تم الإبلاغ عن الوكلاء من قبل KIs في المجال الإنساني كمجال مثير للقلق يشكل خطراً للفساد وعدم الامتثال للوفاء بالإجراءات والمعايير الإنسانية. وأخيراً، تم تخصيص قسم لتجارب KIs و FSP فيما يتعلق بالسيولة والتكاليف والخدمات المقدمة وتعاونهم مع المنظمات الإنسانية.

### 5.1 وثائق الهوية ومتطلبات إعرف عميلك (KYC)

متطلبات «اعرف عميلك» هي لوائح تُلزم مقدمي الخدمات المالية (FSPs) بجمع معلومات عن عملائهم، كآلية للتحكم في غسل الأموال أو الأنشطة الإجرامية الأخرى.<sup>33</sup> وتتضمن عملية KYC عادةً إثباتاً لهوية العميل وتوثيق عنوان العميل. ويتم سؤال مزودي المعلومات الرئيسيين (KIs) في المجال الإنساني عما إذا كانت لديهم مخاوف إذا كان من الصعب تلبية متطلبات KYC من قبل المستخدمين، مما يعرض للخطر إدراج بعض المستخدمين في برامج CVA. وكانت المخاوف المبلغ عنها تتعلق بالمستخدمين الذين يفتقرون إلى وثائق الهوية (IDs)، وتشير KIs بشكل عام إلى النازحين داخلياً واللاجئين والنساء والأقليات والشباب.

#### وثائق الهوية في المجتمعات

تم الطلب من KIs في المجتمع سرد أنواع بطاقات الهوية الرسمية التي كانت متاحة بشكل شائع بين أفراد المجتمع. أفاد KIs من 94% من المجتمعات التي تم تقييمها أن بطاقات الهوية الوطنية كانت متاحة بين غالبية أفراد المجتمع. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال KIs في المجتمع عن وثائق الهوية التي يطلبها مقدمو الخدمات المالية للوصول إلى خدماتهم. أيضاً، يظهر من النتائج أنه توجد مجموعة متنوعة من أنواع وثائق الهوية بين المجتمعات. وبحسب ما ورد كانت وثائق الهوية اللازمة للوصول إلى مقدمي الخدمات المالية هي نفسها الوثائق التي يمتلكها أفراد المجتمع في أغلب الأحيان. وعلى هذا النحو، يبدو أن هناك تطابقاً بين أنواع بطاقات الهوية التي ورد إن غالبية أفراد المجتمع يمتلكها وأنواع وثائق الهوية التي ورد إنها مطلوبة من قبل مقدمي الخدمات المالية (انظر أيضاً الشكل 1).

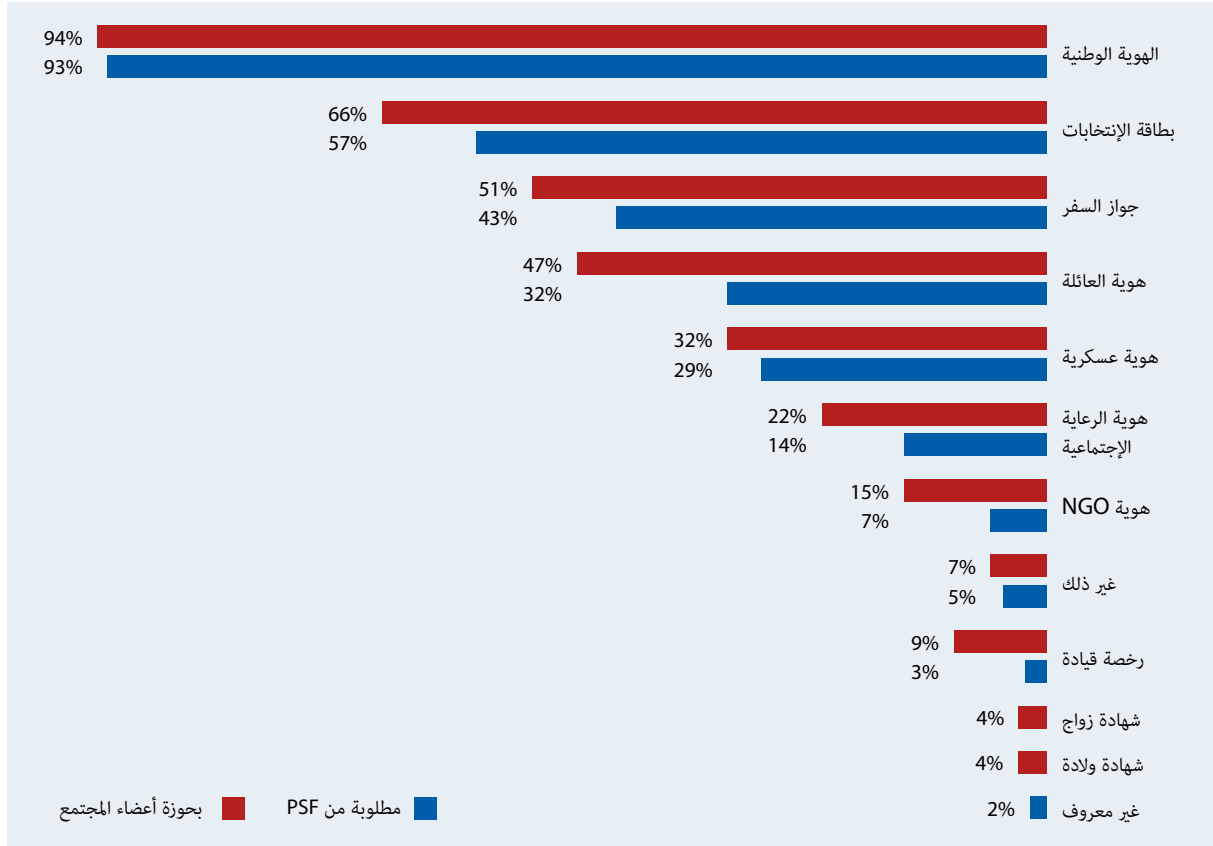
<sup>30</sup> شراكة التعلم النقدي (2018) برامج التحويلات النقدية في السياقات الصعبة: دراسة الحالة حول برامج التحويلات النقدية والمخاطر في اليمن 2015-2018.

<sup>31</sup> راجع «المعايير الأساسية لتقييم خيارات التسليم النقدي» في شبكة CALP (2020). تسليم الأموال: آليات التحويل النقدي في حالات الطوارئ.

<sup>32</sup> CALP (2018). تقرير حالة النقد العالمي.

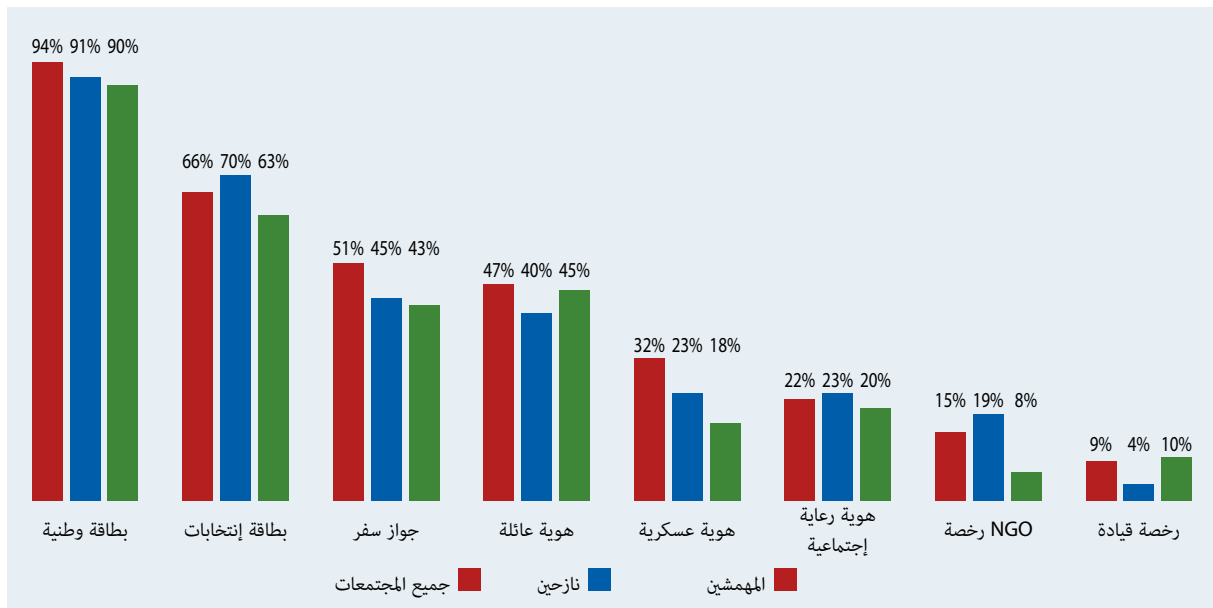
<sup>33</sup> CALP (2019). مسرد مصطلحات المساعدة النقدية والقوائم

الشكل 1: % المجتمعات التي أبلغ فيها مزودو المعلومات الرئيسيون عن أنواع الهويات المتوفرة في المجتمعات، ووثائق الهوية التي يطلبها مقدمو الخدمات المالية<sup>34</sup>



لا يبدو أن نوع بطاقات الهوية الموجودة / المتوفرة بين غالبية أفراد المجتمع للمهمشين أو مجتمعات النازحين داخلياً تختلف كثيراً عن أنواع الهوية التي أبلغ عنها مزودو المعلومات الرئيسيين من المجتمعات الأخرى. وهذا موضح في الشكل 2، الذي يعرض أكثر أنواع الهويات التي يتم الإبلاغ عنها بشكل متكرر.

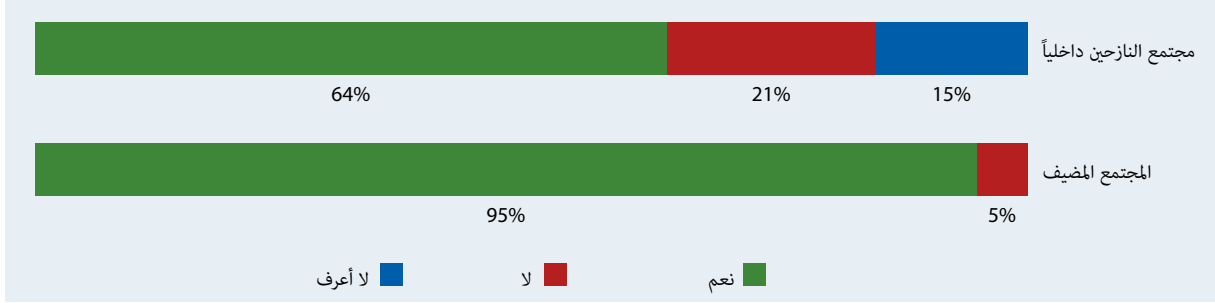
الشكل 2: % المجتمعات التي أبلغ فيها مزودو المعلومات الرئيسيين عن أنواع بطاقات الهوية التي يحملها غالبية الأشخاص في المجتمع، حسب نوع المجتمع



<sup>34</sup> يمكن أن يختار KIs في المجتمع إجابات متعددة.

وتجدر الإشارة إلى أن مزودي المعلومات الرئيسيين (KIs) من جميع المجتمعات أبلغوا عن نوع واحد على الأقل من بطاقات الهوية التي يحملها غالبية الناس في المجتمع. ومع ذلك، قد لا تزال هناك تحديات للوصول إلى مقدمي الخدمات المالية (FSPs). كما تم سؤال KIs في المجتمع عما إذا كانت بطاقات الهوية التي يمتلكها الأشخاص في المجتمع كافية للوصول إلى FSPs، أجاب KIs بـ «نعم» (في 81% من المجتمعات)، بينما أجاب KIs في أقلية من المجتمعات بـ «لا» (12%) و «لا أعرف» (5%). كانت بعض العوائق المبلغ عنها تتعلق بعيادة نسخ من بطاقات الهوية بدلاً من المستندات الأصلية، وعدم قبول بطاقات الانتخابات من قبل FSPs. في حين أنه يبدو أنه لا يوجد فرق كبير من حيث توافر الهويات المبلغ عنها بين KIs من النازحين داخلياً ومن المجتمعات المضيفة (انظر الشكل 2 أعلاه)، يبدو أن KIs من مجتمعات النازحين داخلياً أفادوا بشكل أكثر عمومية أنهم غير متأكدين مما إذا كانت هوياتهم ستكون مقبولة من FSP، مقارنة مع KIs من المجتمعات المضيفة. وهذا مُتصوّر في الشكل 3<sup>35</sup>.

الشكل 3: % المجتمعات التي أبلغ فيها مزودو المعلومات الرئيسيون عن كفاية وثائق الهوية المتاحة للوصول إلى مقدمي الخدمات المالية، بين النازحين والمجتمعات المضيفة



## تدابير التخفيف

من الجدير بالذكر أيضاً أن أسئلة المقابلة هذه أشارت إلى غالبية أفراد المجتمع. لذلك، ربما لا يزال هناك أفراد من المجتمع ليس لديهم بطاقات هوية. فمن المهم للمنظمات الإنسانية تحديد أولئك الأفراد في المجتمع وتقديم الحلول. وفي هذا الصدد، سُئل مزودي المعلومات الرئيسيين (KIs) في المجال الإنساني أيضاً عن كيف سيتصرفون في حالة عدم إمتلاك المستفيد لبطاقة الهوية اللازمة، والتي أفادت الغالبية بأنها ستتفاوض مع مقدمي الخدمات المالية (FSPs) لقبول أشكال أخرى من تحديد الهوية. على سبيل المثال، أفاد معظم KIs في المجال الإنساني الذين تمت مقابلتهم بأنهم أصدرت وثيقة تعريف خاصة بهم للمستفيد، وبحسب ما ورد تم قبول هذه الوثائق من قبل FSPs. ويتماشى هذا مع الإجابات التي قدمها KIs من البنوك وشركة التحويلات النقدية، الذين أفادوا بأن استخدام وثائق الهوية التي قدمتها المنظمة الإنسانية أمر مقبول. بدلاً من ذلك، أشار عدد قليل من KIs في المجال الإنساني إلى أن أحد الأقارب تم تسجيله باسم المستفيد بدون بطاقة هوية. ومع ذلك، يمكن ملاحظة أن هذا الإجراء قد يؤدي إلى مشاكل للأقرباء المسجلين (أي الاستبعاد من المساعدة على الاستهداف بسبب حالة التسجيل الحالية)، وكذلك قضايا الحماية المحتملة، لا سيما بالنسبة للمستفيدات (اللائي قد يعتمدن على الأقارب للوصول إلى المساعدة)، كما يمكن قراءته في القسم 3-1.

## 5.2 حماية البيانات

تتطلب برامج المساعدات النقدية والقسائم (CVA) تخزين المعلومات الشخصية للمستفيدين ومشاركتها مع مقدم الخدمات المالية (FSP). وتتضمن البيانات التي قد تجمعها المنظمات الإنسانية الأسماء والعناوين والمعلومات المتعلقة بالأسرة، مثل تكوين الأسرة أو الدخل. وهذا يثير التساؤل حول كيفية حماية هذه المعلومات، وما هي المخاطر التي قد تكون هناك للوصول غير المصرح به إلى هذه البيانات في سياق اليمن.

## جمع البيانات

قد تؤثر الممارسات المحيطة بجمع المعلومات الشخصية على رضا المجتمعات عن برامج CVA. على سبيل المثال، بسبب الأعراف الثقافية، أفاد أحد مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني أن المستفيدين قد يشعرون بعدم الارتياح لأخذ المقاييس الحيوية، مثل بصمات الأصابع ومسح قزحية العين. فقد ذكرت مزودة معلومات رئيسية أخرى في المجال الإنساني أن المستفيدين قد تقدمن بشكاوى حول نسخ بطاقات الهوية الخاصة بهن من قبل FSP. ولم يتم سؤال KIs في المجتمع بشكل مباشر عن المخاوف المتعلقة بالخصوصية وحماية البيانات. ومع ذلك، فقد تم سؤالهم عن أسباب استخدامهم آليات مختلفة لتحويل الأموال، وكانت السرية أحد أكثر الأسباب شيوعاً والتي تم الإبلاغ عنها.<sup>36</sup>

أشار KIs من FSPs إلى أن المنظمات الإنسانية أحياناً تأخذ القياسات الحيوية بشكل خاطئ. كما أفادوا أنه نتيجة الأشغال الشاقة، يمكن أن تتلف بصمة المستفيدين ويصبح الشخص غير قابل للتحقق. على هذا النحو، تشير النتائج إلى أن المقاييس الحيوية لا تكثر دائماً للحاجة المحددة وحالة المستفيدين، وأن الموظفين قد لا يتم تدريبهم دائماً بشكل كافٍ على أخذ المقاييس الحيوية، مما قد يتسبب في حدوث تأخيرات لاحقاً في دورة التوزيع. وفي هذا الصدد، أشار أحد KIs في PSF أيضاً إلى تطوير بطاقات كود الاستجابة السريعة كبديل، لتحل محل التحقق عن طريق المقاييس الحيوية. وهذا مثال على استخدام الرمز المميز، والذي تمت مناقشته بمزيد من التفصيل في الفصل 10.

<sup>35</sup> قد يكون التفسير المحتمل هو أن مجتمعات النازحين جديدة نسبياً في منطقة معيشتهم، وبالتالي فهي غير معتادة على مقدمي الخدمات المالية المحليين ومتطلباتهم

<sup>36</sup> تم سؤال المخبرين الرئيسيين في المجتمع عن الطرق الأكثر شيوعاً لإرسال / تلقي الأموال في مجتمعهم وفقاً للعمومية في المجتمع. فيمكنهم اختيار آليات متعددة، ولكل آلية يمكنهم اختيار أسباب متعددة لتفضيل الآلية المعنية. وعندما تم النظر في جميع خيارات الإجابة معاً، كانت السرية هي العامل الرابع الأكثر شيوعاً بعد الإتمام والسهولة / الأمان للاحتفاظ بالمال قبل الإنفاق والسلامة أثناء التحويل.

## مشاركة البيانات

أشار جميع KIs في المجال الإنساني إلى أنه تمت مشاركة بيانات المستفيدين مع FSPs، والتي إستخدامها PSF للتحقق من هوية المستفيد أثناء التوزيع. وإختلفت البيانات التي تمت مشاركتها مع PSF، وبحسب ما ورد شارك بعض sIK في المجال الإنساني أسماء المستفيدين فقط، في حين أفاد أحد KIs في المجال الإنساني بمشاركة معلومات الهوية، والتي كان من المتوقع أن يقدمها المستفيد إلى FSP. وأفاد بعض KIs أيضاً بمشاركة أرقام الهواتف والعناوين (على سبيل المثال للتسليم من الباب إلى الباب أو إشعارات الرسائل النصية القصيرة)، كما تم الإبلاغ عن مشاركة المقاييس الحيوية.

عند سؤالهم عن مخاطر الوصول غير المصرح به إلى بيانات المستفيدين، أشار بعض KIs في المجال الإنساني إلى وجود خطر الوصول غير المصرح به أو غير المرغوب فيه إلى البيانات. أفاد أحد KIs أن مقدمي الخدمات المالية قد يضطرون إلى الامتثال لطلبات السلطات، وأفاد اثنان من KIs في المجال الإنساني أنهم سلموا بعض معلومات المستفيدين إلى السلطات المحلية أو المجلس الأعلى لإدارة وتنسيق الشؤون الإنسانية والتعاون الداخلي (SCMCHA).<sup>37</sup> بالإضافة إلى ذلك، أفاد أحد KIs في المجال الإنساني أنهم في بعض الأحيان قاموا بمشاركة البيانات مع المجموعات الإنسانية للتحقق من حالات التكرار في قوائم المستفيدين.

وفقاً لأحد مزودي المعلومات الرئيسيين لمقدم خدمات مالية، فإن عمليات FSP كانت موجهة من قبل لوائح البنك المركزي اليمني بشأن أمن البيانات، لكن أحد مزودي المعلومات الرئيسيين لمقدم خدمات مالية أشار إلى أن دور البنك المركزي اليمني في الامتثال لم يكن واضحاً بعد تشعب البنك المركزي إلى البنك المركزي في عدن والبنك المركزي في صنعاء. وكانت النتيجة المبلغ عنها أن FSPs ليس لديهم هيئة رقابة واضحة لحماية البيانات، وأن عليهم العمل مع سلطتين متنافستين ويفتقرون إلى الوضوح بشأن اللوائح التي يجب إتباعها. وعلى الرغم من أن معظم sIK في المجال الإنساني لم يبلغوا عن أي مشاركة للبيانات مع طرف ثالث، فإن هذه النتائج تشير إلى أن المنظمات الإنسانية قد لا تكون دائماً قادرة على التحكم أو معرفة ما يحدث لبيانات المستفيدين التي يتم تسليمها إلى مقدم الخدمات المالية. ومن ثم، تحتاج المنظمات الإنسانية إلى إتخاذ تدابير داخلية قوية لحماية البيانات، وبعضها مذكور أدناه.

## تدابير حماية البيانات

أفاد جميع KIs في المجال الإنساني و KIs مقدمي الخدمات المالية أن سياسات حماية البيانات تم وضعها في إتفاقيات ثنائية بين الطرفين، وإن المنظمات الإنسانية حسبها ورد لديها عادةً إتفاقيات تعاقدية بشأن حماية البيانات مع FSPs وإختيار شركائها بناءً على بروتوكولات حماية البيانات الخاصة بمقدمي الخدمات المالية.

وأشار عدد قليل من KIs في المجال الإنساني إلى أنهم يشاركون أسماء المستفيدين فقط وأحياناً أنواع الهويات مع FSPs. وقد يكون إجراء التخفيف هذا، الذي يقلل من كمية البيانات التي يتم جمعها ومشاركتها مع FSP، وسيلة فعالة لتقليل تأثير الوصول غير المصرح به إلى البيانات الحساسة. ومع ذلك، من المهم للمنظمات الإنسانية أن تناقش مع FSPs أنواع ومقادير بيانات المستفيدين التي يجب جمعها لتلبية متطلبات KYC، وأي جانب سيجمع هذه البيانات ويخزنها. ومن المستحسن أيضاً أن يكون لديه إجراءات التشغيل القياسية الواضحة فيما يتعلق بجمع البيانات وتخزينها ومشاركتها.

وتضمنت التدابير الأخرى التي تم الإبلاغ عنها من قبل KIs في المجال الإنساني و KIs لدى FSP لحماية بيانات المستفيدين تقييد الوصول إلى البيانات وقواعد البيانات الآمنة والبنود التعاقدية التي تمنع مشاركة طرف ثالث. وأشار أحد KIs في المجال الإنساني إلى أن شريكه لدى FSP مسؤول تعاقدياً عن أي تسرب محتمل للبيانات. بالإضافة إلى ذلك، تقدم شركات الدفع خدمات لقواعد البيانات المشتركة والأمانة بين المنظمات الإنسانية و FSPs، ووفقاً لمزود معلومات رئيسي في المجال الإنساني عمل مع مثل هذه المنصة بواسطة ماستر كارد. كما ذكر أحد KIs في المجال الإنساني أن تدريب توعوي تلقاه شريكه لدى PSF لضمان الاستخدام المسؤول وتخزين بيانات المستفيدين في الميدان.

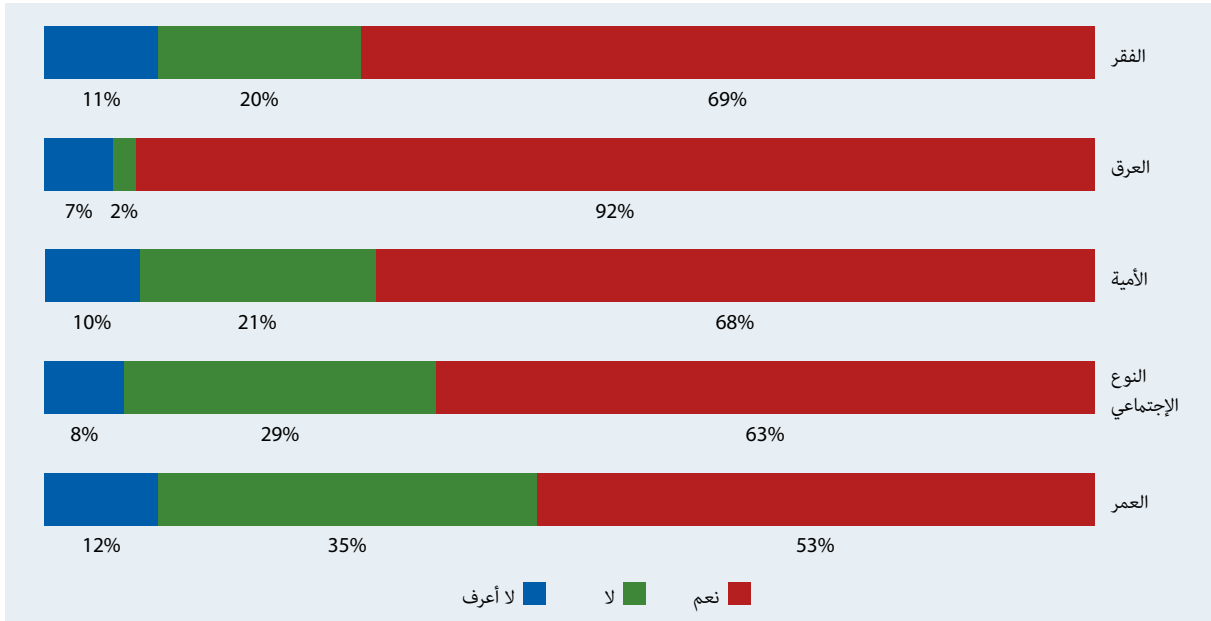
فيما يتعلق بأمن البيانات للقوائم الإلكترونية، أشار أحد sIK من شركة قسائم إلكترونية إلى أن الاتصال بين الأجهزة تم تشفيره، وأن التخزين المستند إلى كلاً من محمي. وتم الإبلاغ أيضاً عن أن البطاقات لا يمكن قراءتها بواسطة أي نقطة بيع، ولكن فقط بواسطة أجهزة نقاط البيع المخصصة. وأفاد مزود معلومات رئيسي آخر من شركة قسائم إلكترونية عن فحوصات أمنية منتظمة للنظام.

## 5.3 العوائق الاجتماعية في المجتمعات للوصول إلى مقدمي الخدمات المالية

سُئل مزود المعلومات الرئيسيين (KIs) في المجتمع عن تصوراتهم حول الطريقة التي شكلت بها عوامل معينة حواجز أمام أفراد المجتمع للوصول إلى مقدمي الخدمات المالية (FSPs)، أنظر الشكل ٤. وتم الإبلاغ عن العمر بشكل عام باعتباره عقبة (من قبل sIK في ٥٣% من المجتمعات)، يليه الجنس (29%) والأمية (21%)، في حين أن العرق يعتبر عقبة من قبل KIs لـ 5% من المجتمعات. وقد لا يتم الإبلاغ عن العوائق الاجتماعية بشكل كافٍ لأن KIs من المجتمع قد يكونون غير مدركين أو غير قادرين على عكس إحتياجات الفئات الضعيفة. وتم الطلب من KIs في المجتمع الذين أشاروا إلى التحديات بسبب أحد هذه العوامل، تحديد التحدي. وتشير هذه النتائج إلى التحديات المحتملة المهمة التي يجب أخذها في الاعتبار في برنامج المساعدات النقدية والقسائم.

<sup>37</sup> المجلس الأعلى لتنسيق الشؤون الإنسانية (SCMCHA) هو هيئة في شمال اليمن تعمل بإعتبارها "الشريك الوطني في جميع مراحل العمل الإنساني".

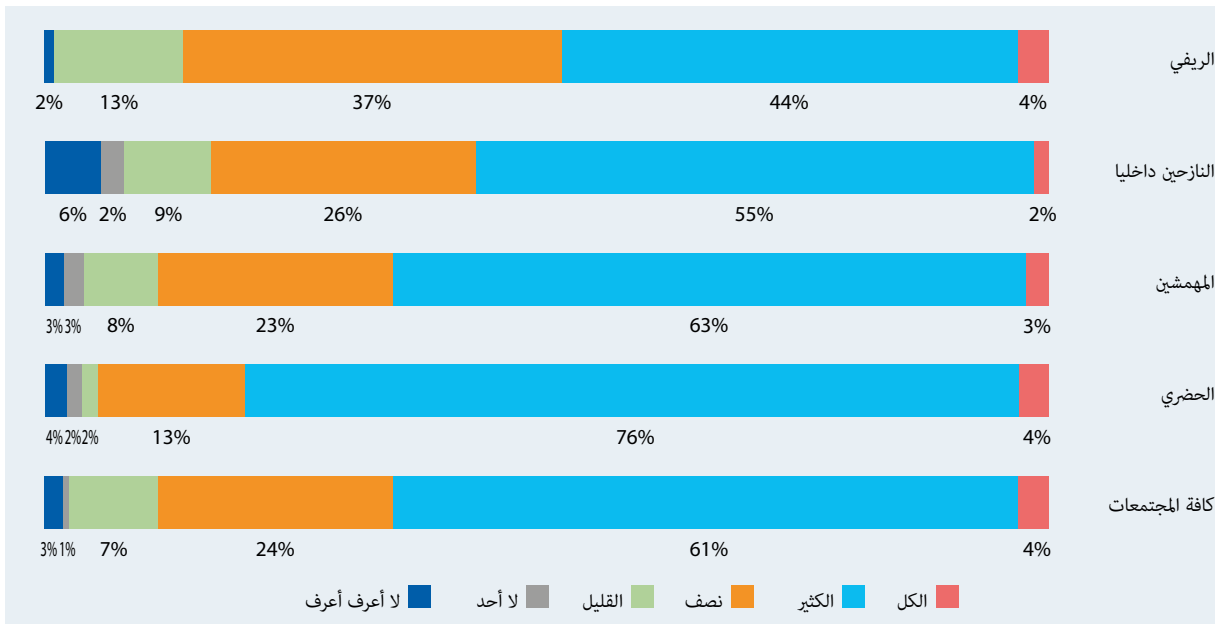
الشكل 4: % المجتمعات التي أفاد فيها مزودي المعلومات الرئيسيين عن العوامل التي تحد / تمنع الوصول إلى مقدمي الخدمات المالية



#### معرفة القراءة والكتابة

لا توجد بيانات حديثة حول معدلات معرفة القراءة والكتابة في اليمن، ومن المتوقع أن تكون منخفضة. تشير تقارير اليونيسف إلى أنه في عام 2019، أكمل 55% من الفتيات و 70% من الأولاد المدرسة الابتدائية<sup>38</sup>، وبالتالي من المتوقع أن يكون معدل معرفة القراءة والكتابة منخفضاً. ومن المتوقع أن يكون معدل الإلمام بالقراءة والكتابة منخفضاً بشكل خاص لأفراد مجتمع المهمشين.<sup>39</sup> وتم الطلب من مزودي المعلومات الرئيسيين في المجتمع تقدير نسبة أفراد المجتمع الذين يمكنهم القراءة والكتابة. كانت الاستجابة الأكثر شيوعاً هي «الكثير»<sup>40</sup>، والتي أشار إليها مزودي المعلومات الرئيسيين من 61% من المجتمعات. وتم تصنيف النتائج بناءً على خصائص المجتمع، وهي موضحة في الشكل 5. وتشير النتائج إلى أن أفراد المجتمعات الريفية كانوا أقل شيوعاً في إدراك أنهم يعرفون القراءة والكتابة من قبل KIs مقارنة بأفراد المجتمعات الحضرية.

الشكل 5: % المجتمعات التي أبلغ فيها مزودي المعلومات الرئيسيين عن النسب المقدرة لأفراد المجتمع الذين كانوا متعلمين، حسب نوع المجتمع



<sup>38</sup> اليونيسيف 2019. مخزن البيانات اليمن

<sup>39</sup> كتلة الحماية اليمن (2021). موجز الحماية اليمن

<sup>40</sup> يشير "الكثير" إلى ما يقدر بنحو 75% من المجتمع و "الكل" إلى 100% و "النصف" إلى 50% و "قليل" إلى 25% و "لا شيء" إلى 0%.



أشار مزودي المعلومات الرئيسيين من المجتمعات التي أبلغت عن وجود عقبات أمام الأميين (تم الإبلاغ عنها في 27 مجتمعاً) إلى أن هؤلاء الأفراد يواجهون مشاكل طوال العملية (العدد = 411/27)، مثل عدم القدرة على قراءة «رقم الحوالة» الذي يشير إلى وكيل الحوالة الذي منه يمكن تحصيل الحوالة المالية أو عدم القدرة على قراءة وقت التوزيع أو عدم القدرة على استخدام الهاتف. وتم الإبلاغ أيضاً عن أن أفراد المجتمع الأميين الذين يحتاجون إلى مساعدة من الآخرين (العدد = 5/27) ويواجهون صعوبة في معرفة موقع مقدمي الخدمات المالية (العدد = 3/27).

### النوع الاجتماعي والعمر والفقير والعرق

كان العمر هو العائق الأكثر شيوعاً للوصول إلى مقدمي الخدمات المالية (FSPs)، وقد ألقى مزودي المعلومات الرئيسيين (KIs) في 18 مجتمعاً الضوء على KIs لماذا يمكن أن تكون الشيخوخة عقبة. وبحسب ما ورد واجه كبار السن مشكلات في الوصول إلى FSPs التي تتطلب السفر (العدد = 8/18)، في حين أبلغ KIs الآخرون عن وجود عقبات تتعلق بضعف بصر كبار السن (العدد = 2/18). بالإضافة إلى ذلك، ورد أن كبار السن كانوا أقل معرفة بكيفية استخدام الهاتف أو أن يكونوا على أقل معرفة بالقراءة والكتابة (العدد = 4/18).

تشير النتائج إلى أن النوع الاجتماعي يلعب أيضاً دوراً في إمكانية الوصول إلى FSPs والمساعدات النقدية والقسائم (CVA) بشكل عام، حيث أفاد بذلك KIs من FSPs والمنظمات الإنسانية والمجتمعات. أفاد بعض KIs من المجتمع بأنهم على دراية بالعوائق المحتملة خاصة بالنسبة للنساء (تم الإبلاغ عنها في 28 مجتمعاً)، مثل صعوبة السفر على النساء (العدد = 10/28)، مما يعني أن FSPs وآليات التوزيع، التي تتطلب السفر قد تكون أقل سهولة في وصول النساء إليها. أفاد KIs آخرون من المجتمع (العدد = 6/28) أن العادات والتقاليد المحلية قد تمنع النساء من الوصول إلى FSPs. وقد تردد صدى هذه العقبات من قبل KIs من عدد قليل من المنظمات الإنسانية و FSPs. فعلى سبيل المثال، أفاد أحد مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني أن النساء لا يستطعن دائماً تحصيل المساعدة. نتيجة لذلك، قد تعتمد بعض النساء على أحد أفراد الأسرة الذكور للقيام بذلك. والخطر الذي يشير إليه مزود المعلومات الرئيسي هو الاعتماد غير المرغوب فيه للمستفيدات على الآخرين للوصول إلى مساعدتهن. أيضاً، يمكن أن تكون البيانات البيومترية حاجزاً اجتماعياً أمام CVA للنساء على وجه الخصوص، كما تمت مناقشته في القسم السابق. وبالمثل، وعند سؤال KIs في المجتمع عن التحديات ذات الصلة، أشاروا إلى أن الفقر يمثل صعوبات في الوصول إلى FSPs. وكانت جميع التحديات (المبلغ عنها في 22 مجتمعاً) مرتبطة بالتكاليف التي يتكبدونها عند الوصول إلى FSP، ولا سيما تكاليف المواصلات (العدد = 14/22).

لم يتم الإبلاغ عن العرق بشكل شائع من قبل KIs في المجتمع باعتباره عائقاً أمام الوصول إلى FSPs، باستثناء أحد مزودي المعلومات الرئيسيين الذي أفاد بوجود تمييز ضد أفراد من مجتمع المهمشين. ويمكن أن يكون عدم الإبلاغ من قبل المجيبين من غير المهمشين نتيجة للوصم العام ضد المهمشين. وقد يكون التفسير الآخر هو أن «العرق» لم يُنظر إليه في إشارة إلى المجموعات العرقية المختلفة في اليمن، ولكن بالإشارة إلى وحدة إجتماعية أكبر مثل اليمنيين أو العرب. وفي هذا الصدد، ربما لم يتم اعتبار المهمشين عرقاً منفصلاً. أيضاً، من الممكن أن KIs من مجتمع المهمشين لم يبلغوا عن «العرق» كعقبة، حيث يمكن لمجتمعهم الوصول إلى FSPs الذين يديرهم أفراد مجتمعهم. وفي كلتا الحالتين، ستستفيد التحديات المحددة للمهمشين من حيث الوصول إلى FSPs من المزيد من البحث.

### تدابير التخفيف

من نتائج مقابلات مزودي المعلومات الرئيسيين في المجتمع، تبرز المسافة من مقدمي الخدمات المالية (FSPs) كعقبة شائعة أمام كبار السن والنساء والمستفيدين الفقراء للوصول إلى FSPs. ويبدو أن السفر إلى FSP يمثل أيضاً مشكلة للمجتمع الأوسع، وكان الوقت اللازم للوصول إلى FSP و / أو تكاليف المواصلات المتكبدة من أكثر الأسباب التي تم الإبلاغ عنها بشكل متكرر لرفض طريقة تحويل الأموال (تم الإبلاغ عنها بواسطة KIs من 59% من المجتمعات). كما ذكر sIK من معظم المنظمات الإنسانية هذا العامل، حيث أفادوا أنهم اختاروا موقع توزيع بالقرب من المستفيدين للحد من الوقت والمال المطلوب من المستفيدين للوصول إلى FSP. على سبيل المثال، كان استخدام فرق التوصيل من الباب إلى الباب إجراءً متكرراً تم الإبلاغ عنه لتلبية احتياجات الفئات الضعيفة و / أو الأشخاص في المناطق النائية. وبالتالي، قد يكون تحديد وقت السفر للمستفيدين إجراءً بسيطاً لزيادة إمكانية الوصول إلى المساعدات النقدية والقسائم (CVA) لمعظم المجموعات. بالإضافة إلى ذلك، أفاد sIK من منظمين إنسانيتين بتعيين قريب أو جار لتحصيل المساعدة إذا كان المستفيد غير قادر على تحصيلها، ولكن تجدر الإشارة إلى أن هذا قد يؤدي إلى التبعية والمخاطر على المستفيد، لا سيما إذا كان شخصاً ضعيفاً.

تم الإبلاغ عن إجراء تخفيف آخر من قبل عدد قليل من KIs في المجال الإنساني وهو إنشاء مواقع توزيع حصرياً للفئات الضعيفة، مثل موقع للنساء فقط. لاستيعاب الأميين، أفاد أحد مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني بوجود موظف أثناء التوزيع، ورد أنه كتب شكاوى وتعليقات للمستفيدين الأميين. ويعتبر إجراء التخفيف هذا مناسباً، نظراً لتكرار استخدام قنوات الشكاوى الرقمية (بما في ذلك الهواتف) من قبل المنظمات الإنسانية و FSPs، والتي قد يصعب استخدامها للأفراد الأميين.

لم يتم الإبلاغ عن أي تدابير تخفيف أخرى. ويشير هذا إلى أن النساء والأميين وكبار السن سيستفيدون أكثر من برامج CVA المصممة لاحتياجاتهم لأن تقليل تكلفة المواصلات أو الوقت لا يسد جميع الحواجز التي قد تواجهها هذه المجموعات. فعلى سبيل المثال، قد تثني الأسباب العرفية النساء عن دخول FSPs. وقد لا يزال كبار السن أو الأميين يواجهون مشاكل في فهم عملية التوزيع، وبالتالي سيكونون أقل قدرة على التعرف على سوء المعاملة أو الابتزاز عند مساعدتهم، وسيكونون أقل قدرة على تقديم شكوى. وقد تتطلب هذه المجموعات جلسات توعية (مجتمعية) أو مساعدة فردية. وعلى وجه الخصوص، يمكن مساعدة الأميين وكبار السن من خلال آليات التسليم الأكثر ملاءمة لهم، والتي تكون بسيطة قدر الإمكان.

<sup>41</sup> بالنسبة للمجموعات الفرعية الأصغر من العدد = 30، يتم إعطاء أعداد مطلقة بدلاً من النسب المئوية.

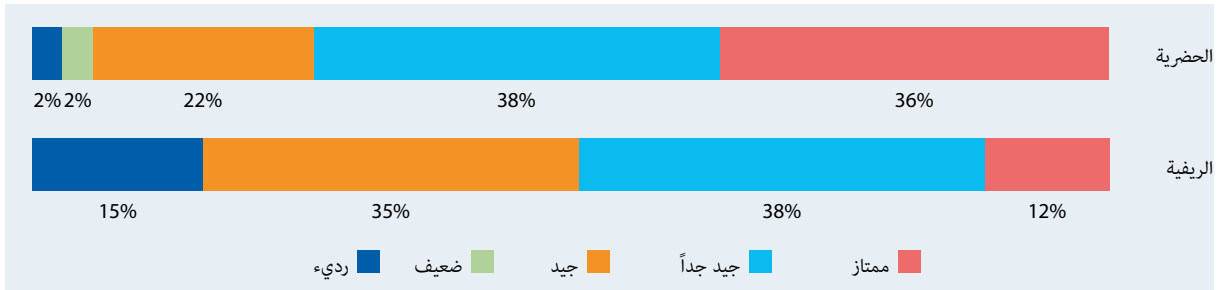
## 5.4 تغطية شبكة الهاتف المحمول وملكية الهاتف

شبكة الهاتف المحمول وملكية الهاتف هما عاملان يحددان إختيار آلية التسليم. وفي الوقت نفسه، تتطلب الآليات الرقمية إتصالاً أساسياً بالشبكة عدة مرات على الأقل في الأسبوع، مثلاً لمقدمي الخدمات المالية لتحميل بيانات المعاملات أو مزامنة الأجهزة، وتتطلب بعض الآليات الرقمية الوصول إلى الإنترنت. وحتى آليات التسليم غير الرقمية قد تستخدم الرسائل النصية القصيرة للتواصل مع المستفيدين، أو قد تدعو المستفيدين للمتابعة ومراقبة ما بعد التوزيع. لذلك، تم سؤال مزودي المعلومات الرئيسيين عن كيفية إدراكهم لإتصال الشبكة ومستويات ملكية الهاتف في مجتمعاتهم، فضلاً عن العقبات المحتملة التي حالت دون إمتلاك أفراد المجتمع للهاتف.

## إمكانية إتصال الشبكات

أفاد مزودو المعلومات الرئيسيون من FSPs والمنظمات الإنسانية بشكل عام أن الإتصال بالشبكة يمثل تحدياً محتملاً لتوفير خدمات كافية. كما تتذبذب تغطية الشبكة بمرور الوقت، حيث أفاد أحد KIs في المجال الإنساني أنه قد يتم قطع الشبكة لفترات أطول بسبب النزاع. وأبلغ KIs في المجال الإجتماعي في غالبية المجتمعات التي تم تقييمها عن وجود إتصال شبكة مستقر، وأفاد KIs من 24% من المجتمعات أن شبكتهم «ممتازة» و 27% «جيدة جداً» و 38% «جيدة». وتم الإبلاغ عن أن الإتصال بالشبكة «ضعيف» في 8% فقط من المجتمعات و «رديء» في 1%. وكما هو موضح في الشكل 6، أبلغ KIs من المجتمعات الريفية عن نوعية شبكة أسوأ في مجتمعاتهم من KIs من المجتمعات الحضرية. ونادراً ما تم الإبلاغ عن قوة الشبكة على أنها «ضعيفة» ويبدو أنه تم الإبلاغ عنها بشكل متكرر على أنها «ممتازة» من قبل KIs من المجتمعات الحضرية مقارنة مع KIs من المجتمعات الريفية.

الشكل 6: الرضا عن جودة شبكة الهاتف المحمول المُبلَّغ عنه، حسب النسبة المئوية للمجتمعات الحضرية والريفية.

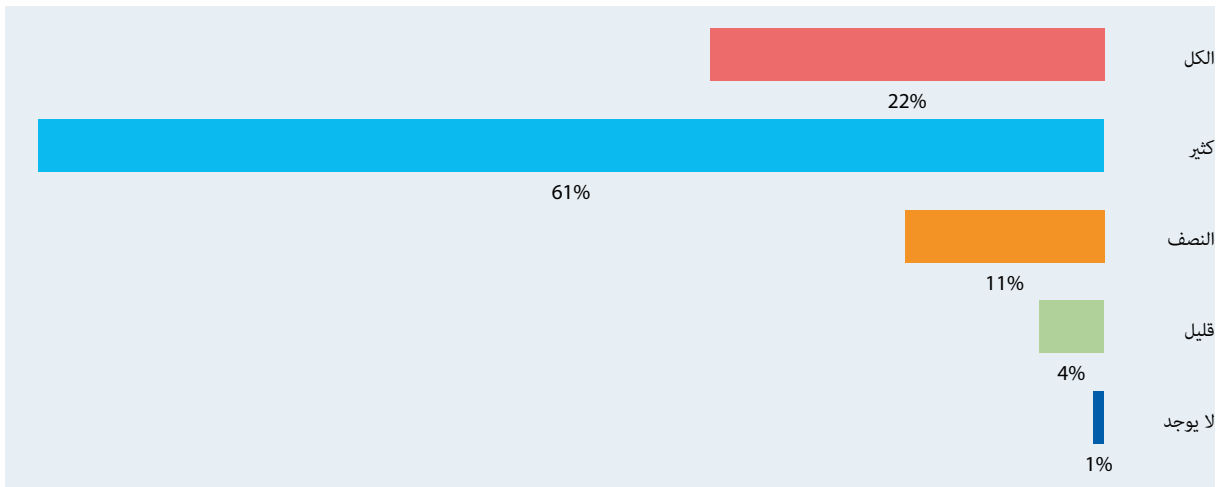


وتجدر الإشارة إلى أن هذه النتائج لا تميز بين شبكات GSM (التي تتيح إرسال الرسائل النصية القصيرة) وشبكة 2G أو 3G (التي تتيح الوصول إلى الإنترنت). ووفقاً للبنك الدولي، كان 27% فقط من سكان اليمن لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت في عام 2019.<sup>42</sup>

## ملكية الهاتف

يبدو أن ملكية الهاتف في المجتمعات التي تم تقييمها ليست عالمية، حيث أفاد المخبرون الرئيسيون من 22% فقط من المجتمعات أن جميع الأعضاء يمتلكون هاتفاً. ومع ذلك، أفاد KIs في المجتمع من 61% من المجتمعات أن غالبية أفراد المجتمع لديهم هاتف<sup>43</sup> (الشكل 7). وأشارت النتائج أيضاً إلى أن المجتمعات الريفية وتلك التي ليس لديها إتصالات شبكة مستقرة وكذلك مجتمعات النازحين داخلياً كانت أقل احتمالاً لإمتلاك هاتف.

الشكل 7: النسبة المقدرة المُبلَّغ عنها للمجتمع الذي يمتلك هاتفاً، حسب النسبة المئوية للمجتمعات الريفية والحضرية. النسبة المئوية للمجتمعات التي أفاد فيها KIs بأن نسبة أفراد المجتمع الذين يمتلكون هاتفاً



<sup>42</sup> البنك الدولي (2019).

<sup>43</sup> «الكل» يشير إلى 100% من المجتمع و «كثير» إلى 75% و «النصف» إلى 50% و «قليل» إلى 25% و «لا يوجد» إلى 0%.

أشار مزودو المعلومات الرئيسيين من المجتمعات التي لا يمتلك جميع الأعضاء فيها هاتفاً (تم الإبلاغ عنها من قبل KIs من 83 مجتمعاً) إلى أن الهواتف تميل إلى الإستعارة من الأسرة أو الجيران أو الأصدقاء (61%) أو المتاجر (39%). فيما يتعلق بالتكاليف المرتبطة بإستعارة الهاتف من المتاجر، أفاد KIs من المجتمع عن مجموعة كبيرة من الأسعار: من 100-200 ريال للدقيقة إلى 500 ريال للدقيقة. ومع ذلك، فإن غالبية (80%) من KIs من المجتمعات التي لم تكن ملكية الهاتف فيها دولية تعتقد أنه لم يكن جميع أفراد المجتمع قادرين على الوصول إلى الهواتف عبر المتاجر أو الافتراض. بمعنى آخر، قد تؤدي مشاركة الهاتف، كإجراء تخفيف للتغلب على عدم ملكية الهاتف إلى إستبعاد الأشخاص الذين لديهم شبكة اجتماعية صغيرة أو ميزانية صغيرة.

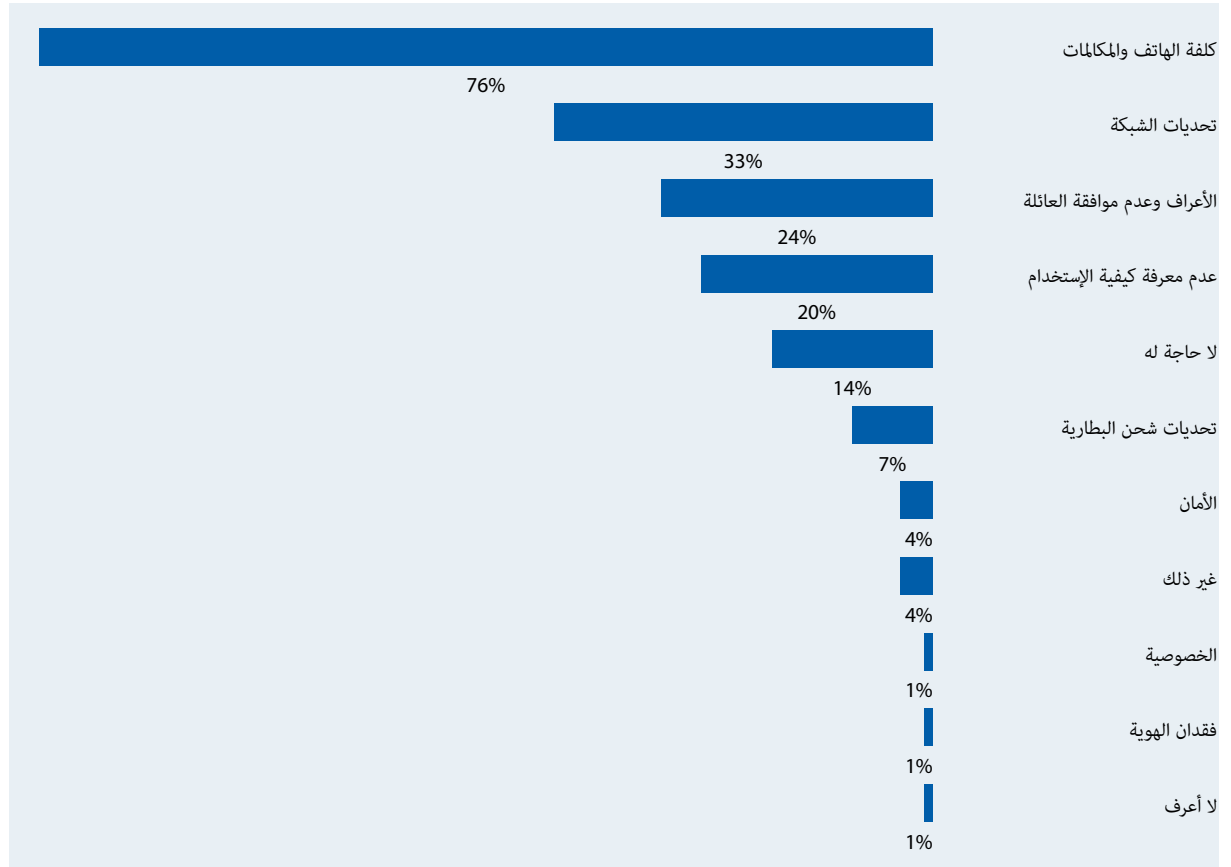
بالإضافة إلى ذلك، الأفراد الذين ليس لديهم هاتف عادة لا يمتلكون بطاقة MIS أيضاً، كما أفاد KIs من 78% من المجتمعات. وبالتالي، فإن أولئك الذين لا يمتلكون هاتفاً ليس لديهم رقم هاتف خاص بهم أيضاً، وعند استعارة الهاتف عادةً ما يستعبرون أيضاً بطاقات SIM الخاصة بالآخرين. وقد تكون هذه الاعتبارات ذات صلة ببرامج CVA التي تستخدم منصات التعاملات المالية بالهواتف المحمول أو التي تعتمد على الرسائل النصية القصيرة أو المكالمات الهاتفية للمتابعة.

### أسباب عدم إمتلاك الهاتف

وفقاً لمزودي المعلومات الرئيسيين الذين أشاروا إلى أنه ليس كل أفراد المجتمع يمتلكون هاتفاً (المبلغ عنه من قبل KIs من 83 مجتمعاً)، فإن أهم أسباب عدم امتلاك هاتف كانت مالية: تكاليف الهاتف وتكاليف المكالمات (76%). والأسباب الأخرى التي تم الإبلاغ عنها هي عدم وجود شبكة (مستقرة) (33%) ورفض الأسرة أو الأعراف المحيطة بمن يمكنه إمتلاك هاتف (24%) وعدم الإلمام بالهواتف (20%) وعدم الحاجة إلى الهواتف في مجتمعهم (14%). علاوة على ذلك، تم سؤال KIs في المجتمع عما إذا كانت مجموعات معينة تواجه صعوبة في إستخدام الهواتف. بشكل عام، أجاب 67% من KIs في المجتمع بـ «نعم»، مع تحديد الأميين والأشخاص الذين ليسوا على دراية بالهواتف وكذلك كبار السن والنساء.

تشير هذه النتائج إلى أنه في حين أن ملكية الهاتف كانت شائعة جداً في المجتمعات التي تم تقييمها، فمن غير المرجح أن يمتلك الفقراء هاتفاً، يليهم الأميون والنساء وكبار السن. وعلى مستوى المجتمع، يمكن أن نستنتج من النتائج أن التحضر وجودة تغطية الشبكة من العوامل المحتملة للتنبؤ بإمكانية الوصول إلى الهاتف.

الشكل 8: الأسباب المبلغ عنها لعدم إمتلاك هاتف، بالنسبة المئوية للمجتمعات (تم الإبلاغ عنها من قبل 83 مجتمعاً لا يمتلك جميع الأفراد فيها هاتفاً)



## 5.4 الأمية المالية

أفاد مزودو المعلومات الرئيسيون من مختلف المنظمات الإنسانية و FSPs أن إفتقار السكان إلى المعرفة المالية والإلمام بالمؤسسات المالية الرسمية كأمر جدير بالإهتمام، مشيرين إلى أن استخدام آليات التسليم الرقمي قد لا يكون مناسباً لجميع المستفيدين. ووفقاً لنتائج مقابلات المخبرين الرئيسيين في المجتمع، برز عدم الإلمام بالفعل كسبب لعدم إمتلاك أفراد المجتمع لحسابات بنكية (تم الإبلاغ عنها من قبل KIs في 45% من المجتمعات، الشكل 14). ومن ناحية أخرى، لم يكن عدم الإلمام عاملاً مهماً عند التفكير في سبب إفتقار أفراد المجتمع إلى الهواتف (تم الإبلاغ عن عدم معرفة كيفية استخدام الهاتف من قبل KIs من 20% من المجتمعات). وهي تشير إلى أن نسبة المستفيدين الذين يحتاجون إلى «تعلم» آلية التسليم أولاً، تختلف باختلاف الآلية.

إن النقص النسبي في الإلمام بالمؤسسات المالية الرسمية لا يعني أنه من المستحيل دمج المجتمعات في هذه المؤسسات. فعلى سبيل المثال، أفاد أحد KIs في FSP عن جذب مليون مستخدم خلال الأشهر الستة الأولى من إطلاق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول. وعندما سئل عن هذا النجاح في سياق محور الأمية المالية المحدودة، أفاد مزود المعلومات الرئيسي من FSP أن العملاء «كانوا حريصين على التعلم». وتم تأكيد قصة النجاح هذه من قبل مزود معلومات رئيسي من مقدم خدمات مالية آخر. علاوة على ذلك، لم يتم الإبلاغ عن الأمية المالية في اليمن من قبل KIs من جميع المنظمات الإنسانية كعقبة، حيث أفاد عدد قليل من KIs أن إلمام السكان بالبنوك هي فرصة.

ومع ذلك، يمكن توقع انخفاض مستوى الثقافة المالية في اليمن، ومن المرجح أن يتطلب توعية المستفيدين الأميين مالياً بآليات توصيل معينة تدريباً مخصصاً وإشراكاً من المنظمات الإنسانية. وتشير نتائج هذا الفصل إلى أن المجموعات الأمية بشكل خاص أو النساء أو الأشخاص الذين لديهم شبكة اجتماعية محدودة قد يحتاجون إلى رعاية خاصة.

## الشمول المالي في المساعدات النقدية والقسائم

من مقابلات مزودي المعلومات الرئيسيين التي أجريت مع مع المنظمات الإنسانية، إتضح أن مدى إعتبار الأمية المالية عقبة أمام المزيد من الآليات الرقمية للتحويلات النقدية المشروطة يعتمد على الأهداف البرنامجية للمنظمة. على سبيل المثال، ذكر KIs من منظمتين إنسانيتين توصية بضرورة إعتبار الشمول المالي<sup>44</sup> هدفاً جاداً من أهداف المساعدات النقدية والقسائم (CVA). ومن وجهة نظرهم، قد لا يُنظر إلى الأمية المالية على أنها عقبة، ولكن كحجة للتنفيذ الدقيق لآليات التسليم التي يمكن أن تعزز الشمول المالي. وفي تناقض، كان الدرس المستفاد من قبل KIs من ثلث المنظمات الإنسانية هو أن راحة المستفيدين كانت العامل الأكثر أهمية لتقييم آلية التسليم، والدعوة إلى طريقة بسيطة للمستفيدين.

سواء كانت جزءاً من الأهداف البرنامجية لمنظمة أم لا، فقد تساهم بعض آليات تقديم CVA في الشمول المالي. وقد قيل إن الوكلاء يقفون في طليعة الشمول المالي للسكان الذين لا يتعاملون مع البنوك. ووفقاً لتقرير المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) / البنك الدولي لعام 2019<sup>45</sup>، فإن وكلاء القبض والصرف، مثل وكلاء البنوك أو وكلاء التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول، كانوا بمثابة حلقة وصل بين الأفراد والخدمات المالية الرقمية. وهؤلاء الوكلاء «ضروريون لجعل المزيد من الناس يستخدمون المنتجات المالية الرقمية والتعرف عليها دون تعطيل معاملاتهم النقدية العديدة الأخرى، حيث أنهم يوفرون الوصول إلى الخدمات المالية ومقدمة لها، وكذلك فرصة لبناء الثقة في المؤسسات المالية». يمكن حساب تلك العوامل عند تقييم آلية التسليم.

## 5.5 المخاوف الأمنية والعمل مع الوكلاء

يحمل برنامج المساعدات النقدية والقسائم (CVA) خطر العنف وإنعدام الأمن سواء أثناء التسليم أو أثناء الاستخدام الفعلي لـ CVA.<sup>46</sup> تشمل المخاطر المحتملة الإبتزاز أثناء النقل أو التوزيع أو زيادة التوتر الاجتماعي بين المجتمعات. ومن المحتمل أن يؤدي إنعدام الأمن الناجم عن الصراع المستمر في اليمن إلى زيادة هذه المخاطر، مع إضافة حالات إنعدام الأمن المحتملة للمستفيدين الذين يحاولون السفر إلى مواقع التوزيع. لذلك، تم سؤال KIs من المجتمعات والمنظمات الإنسانية و FSPs عن كيفية إدراكهم لهذه المخاطر، وما هي التدابير التي وُجد أنها مفيدة للتخفيف والوقاية.

## إمكانية الوصول إلى مقدم الخدمات المالية

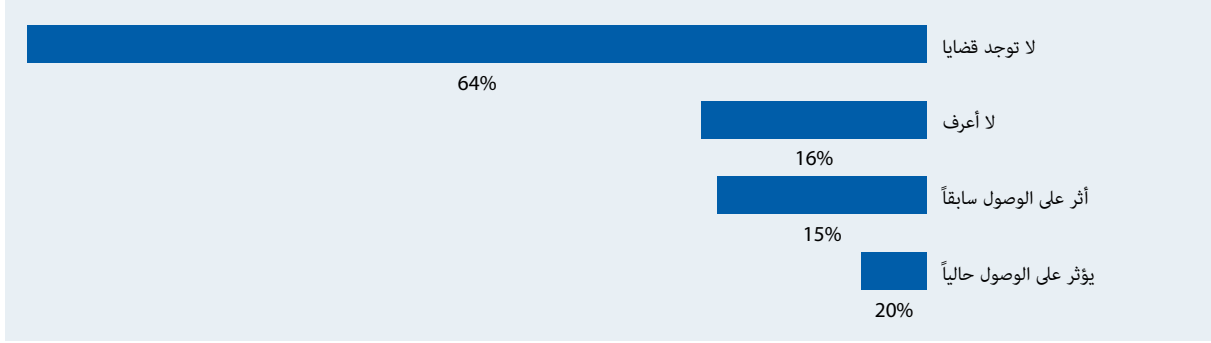
لتقييم تأثير النزاع على قدرة المجتمع على الوصول إلى الخدمات المالية، سُئل مزود المعلومات الرئيسيين (KIs) في المجتمع عما إذا كان الوصول إلى مقدمي الخدمات المالية (FSPs) قد تغير في الأشهر الثلاثة التي سبقت جمع البيانات بسبب القتال والقيود المفروضة على الحركة وإنعدام الأمن وما إلى ذلك. بشكل عام، أبلغ KIs من 64% من المجتمعات بعدم وجود قضايا تتعلق بالنزاع. ولعب النزاع تأثيراً تم الإبلاغ عنه في وقت جمع البيانات (أو في غضون ثلاثة أشهر قبل جمع البيانات) لـ 5% من المجتمعات ولعب دوراً في الماضي (قبل ثلاثة أشهر قبل جمع البيانات) لـ 15%. وكانت نسبة KIs في المجتمع الذين أجابوا بـ «لا أعرف» أو «يفضلون عدم القول» (17%) أعلى مقارنة بالأسئلة غير المتعلقة بالنزاع التي طُرحت على KIs. وقد يكون التفسير المحتمل هو حساسية الموضوع.

<sup>44</sup> الشمول المالي يعني "أن الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية المفيدة والميسورة التكلفة التي تلبى احتياجاتهم - المعاملات والدفعات والمدخرات والائتمان والتأمين - التي يتم تقديمها بطريقة مسؤولة ومستدامة." البنك الدولي: الشمول المالي

<sup>45</sup> (GCAP) والبنك الدولي (2019). شبكة الوكلاء عند الميل الأخير: دليل للتمويل الرقمي للوصول إلى العملاء في المناطق الريفية.

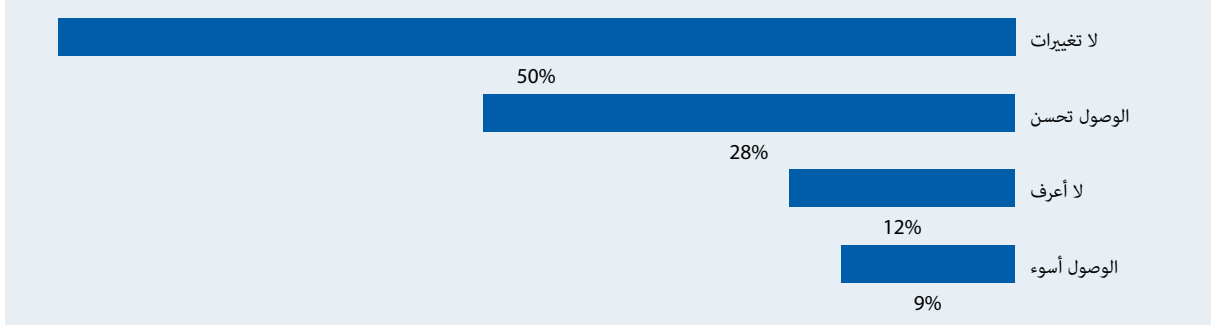
<sup>46</sup> شبكة CALP (2020). تسليم الأموال: آليات التحويل النقدي في حالات الطوارئ.

الشكل 9: التأثير المتصور للنزاع على إمكانية الوصول إلى مقدمي الخدمات المالية في الأشهر الثلاثة السابقة على جمع البيانات، حسب النسبة المئوية للمجتمعات.



بمعزل عن انعدام الأمن بسبب الصراع، قد يتعرض الوصول إلى FSPs للخطر بسبب الحواجز المادية، مثل الطرق غير السالكة أو انقطاع التيار الكهربائي. بشكل عام، أبلغ KIs من 50% من المجتمعات عن عدم وجود تغييرات من حيث الوصول إلى FSPs بسبب العوائق المادية (في الأشهر الثلاثة الأخيرة قبل جمع البيانات)، وأفاد KIs في 28% من المجتمعات أنهم أدركوا أن الوصول قد تحسن، وذكر 9% أن الوصول قد أصبح أسوأ، وأفاد 12% أنهم لا يعرفون ما إذا كان الوصول قد تغير أم لا. وفيما يتعلق بما زاد من سوء الوصول المادي (ذكره المخبرون الرئيسيون في 19 مجتمعاً)، كان السبب هو أضرار الطرق (KIs 8/19) أو سقوط خطوط الكهرباء (3/10) أو انقطاع التيار الكهربائي (1/19) أو تلف أنابيب المياه و / أو الفيضانات (2/19) ومحدودية توفر وسائل المواصلات (2/19) وتقليص ساعات عمل FSP (1/19).

الشكل 10: التغيير الملحوظ في الوصول المادي إلى مقدمي الخدمات المالية في الأشهر الثلاثة السابقة على جمع البيانات، حسب النسبة المئوية للمجتمعات.



بعد هذه النتائج، قد يتأثر وصول المجتمعات إلى FSPs بالحواجز المادية أو الصراع. يمكن أن تمنع هذه العقبات أيضاً وصول المنظمات الإنسانية إلى المستفيدين. ومن ثم، يجب أن يأخذ برنامج CVA في الحسبان هذه المخاطر ومحاولة إيجاد حلول لمواصلة توزيع المساعدات في حالات الطوارئ المفاجئة. على سبيل المثال، أفاد نصف sIK في المجال الإنساني أنهم موجودون أثناء التوزيع للإشراف والتخفيف من إنعدام الأمن والفساد. وقد تأخذ في الاعتبار المنظمات الإنسانية أن تقوم بفحص ونشر التوزيع والمراقبة عن بعد قبل الوصول إلى منطقة توزيع محظورة بسبب عقبة مفاجئة.

في ضوء ذلك، هناك حالة مثيرة للاهتمام أثارها النتائج وهي أن غالبية KIs أبلغوا عن قدرة مجتمعهم على الوصول إلى FSPs، على الرغم من الصراع المستمر في اليمن. وقد يكون هذا هو الحال لأنه لم يكن هناك صراع نشط في هذه المناطق في وقت جمع البيانات. والتفسير الثاني هو أن FSPs مثل وكلاء حوالة ومكاتب الصرافة، توجد عادة داخل المجتمعات (انظر الصفحة X، 2-7. التسليم من خلال الوكيل) مما يعني أن الوصول إلى مقدم الخدمات المالية لا ينطوي على إجتياز منطقة غير آمنة. وقد يسمح العمل مع الوكلاء داخل المجتمعات المحلية باستمرار برامج CVA على الرغم من الصراع وإنعدام الأمن، كما كان الحال في البلدان الأخرى (أنظر أيضاً المربع 5، وكلاء تحويل الأموال في اليمن). وبالمثل، قد تقلل آليات التسليم الرقمية من حاجة متلقي CVA للسفر إلى مواقع مقدم الخدمات المالية.

### مخاطر إنعدام الأمن

تم سؤال مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني ومن مقدمي الخدمات المالية عن المخاطر الأمنية والحوادث التي واجهوها أثناء استخدام المساعدة أو توصيلها. وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن غالبية KIs سواء في المجال الإنساني أو من مقدمي الخدمات المالية، لم يناقشوا حوادث ملموسة، ويمكن أن يكون الإبلاغ المحدود نتيجة لحساسية الصراع. وقد تم الإبلاغ عن الحوادث بشكل رئيسي عند الحديث عن التسليم من خلال الوكلاء، ولكن تمت مناقشتها في هذا الفصل لأن المخاطر وتدابير التخفيف تتعلق بجميع آليات التسليم. بالإضافة إلى ذلك، فإن حقيقة الإبلاغ عن الحوادث بالرجوع إلى آلية التسليم المحددة هذه لا تعني مستوى أعلى من المخاطر الأمنية للتسليم من خلال الوكلاء. وبدلاً من ذلك، يمكن أن يكون نتيجة حقيقة استخدام هذه الآلية من قبل جميع مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني الذين تم مقابلتهم<sup>47</sup>. وكانت الحوادث التي أثرت غير مؤكدة، ولا يزال النطاق الدقيق للحوادث الأمنية أثناء استخدام وتسليم CVA في اليمن غير مؤكد.

<sup>47</sup> من بين 11 منظمة إنسانية شاركت في مقابلات مزودي المعلومات الرئيسيين، شاركت جميعها في المساعدات النقدية والقسائم عن طريق التسليم من خلال وكيل. وبصرف النظر عن ذلك، استخدمت إحدى المنظمات أيضاً قسائم (القيمة) الإلكترونية والتعاملات المالية عبر الهاتف المحمول وواحدة التسليم النقدي.

كما هو متوقع في سياق الأزمة اليمنية، تم الإبلاغ عن أنواع مختلفة من المخاوف الأمنية المتعلقة بالصراع. وتم القبض على أحد موظفي تقديم الخدمات المالية من قبل السلطات المحلية، وأفاد أحد مزودي المعلومات الرئيسيين وأبلغ آخر عن مشاعر إنعدام الأمن بسبب الصراع القريب. وأفاد KIs من العديد من المنظمات الإنسانية و FSPs عن التحديات التي يواجهونها بسبب عدم منح تصاريح السفر أو القيود التي تفرضها السلطات، الأمر الذي يسبب تأخير وعقبات أمام تسليم CVA. وأفاد بعض KIs من FSPs والمنظمات الإنسانية أن شمال اليمن كان منطقة عمل غير آمنة بشكل خاص.

ووفقاً لمزودي معلومات رئيسيين من عدد صغير من المنظمات الإنسانية، فقد أدى برنامج CVA الخاص بهم إلى زيادة التوتر الاجتماعي والعنف بين المجتمعات. وأفاد أحد مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني أن التوترات ارتفعت بين مجتمع النازحين داخلياً الذين يتلقون المساعدة وبين المجتمع المضيف الذي لا يتلقى المساعدة. وأبلغ KI آخر عن عنف ناجم عن توترات إجتماعية بين مجتمعين متجاورين حيث تلقى أحد المجتمعين مساعدات نقدية بينما تلقى الآخر مساعدة عينية بينما يفضل المساعدة النقدية. وأفادت التقارير أن أفراد المجتمع الذين يتلقون مساعدات عينية هاجموا أحد مقدمي الخدمات المالية وهو في طريقه لتوزيع المساعدات النقدية في المجتمع المجاور.

### تدابير التخفيف من إنعدام الأمن والصراع والعنف

أبلغ KIs في المجال الإنساني ومن مقدمي الخدمات المالية عن تدابير لتحديد وتقليل المخاطر الأمنية. أفاد معظم sIK في المجال الإنساني بأنهم كانوا حاضرين أثناء التوزيع للحفاظ على الرقابة، وأفاد معظمهم بتعيين فريق أمني لمراقبة وتقييم الوضع الأمني في المنطقة قبل وأثناء التوزيع. كما شارك KIs في النصائح لتحديد الطرق الآمنة والحاجة إلى إجراءات أمنية وإجراءات تشغيل قياسية (SOPs). وعند الإبلاغ عن SOPs شدد أحد مزودي المعلومات الرئيسيين على الحاجة إلى تضمين FSP في التصميم والتدريب على SOPs، بينما أفاد مزود معلومات رئيسي آخر بالحاجة إلى إعداد SOPs للتوزيع في حالة الطوارئ مثل الصراع أو الفيضانات. ومن الممارسات الأخرى التي تم الإبلاغ عنها وجود ضابط أمن في الموقع لإدارة الحشود والحفاظ على التباعد الاجتماعي وحراس الأمن وكاميرات المراقبة. وشدد أحد KIs من FSP على أن أمان موقع الدفع تم أخذه بعين الاعتبار ليس من حيث العنف والصراع فحسب بل أيضاً من حيث إمكانية وصول النساء.

### التواصل وبناء العلاقات

قبل التوزيع، لوحظ أن التواصل وبناء العلاقات مع الجهات الفاعلة المحلية والمجتمع هو إجراء التخفيف الرئيسي المستخدم لزيادة الأمن من قبل KIs من المنظمات الإنسانية. وعلى هذا النحو، أفاد KIs من العديد من المنظمات الإنسانية أنهم حصلوا على موافقة من السلطات المحلية قبل التوزيع، وأشار أحد KIs في المجال الإنساني إلى أن منظمته أرسلت طلبات عدم التعارض إلى أطراف النزاع في محاولة لتأمين منطقة التوزيع. علاوة على ذلك، تم استخدام التعاون الوثيق مع الجهات الفاعلة المحلية كنظام إنذار مبكر. فعلى سبيل المثال، كانت إحدى الممارسات الجيدة التي أبلغ عنها العديد من KIs في المجال الإنساني هي طلب الضوء الأخضر قبل التوزيع من مزودي المعلومات على الأرض، مثل قادة المجتمع أو نقاط الاتصال المحلية أو المنظمات الشريكة.

بالإضافة إلى تحديد المخاطر، أشار بعض KIs في المجال الإنساني إلى بناء العلاقات والتواصل كاستراتيجية رئيسية لمنع انعدام الأمن. تمت الإشارة إلى التواصل الشفاف مع المجتمع، على سبيل المثال حول أهداف البرنامج ومعايير اختيار المستفيدين لزيادة ثقة المجتمعات في تنظيم البرنامج وملكيته. وتم الإبلاغ عن العمل مع لجان المجتمع المحلي أو إنشاء لجنة إغاثة كقناة اتصال مفيدة مع المجتمع وهي ممارسة تم الإبلاغ عنها من قبل KIs من العديد من المنظمات الإنسانية. بالإضافة إلى ذلك، أفاد أحد مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني بوجود شبكة من المتطوعين المحليين الذين وفروا وصولاً مباشراً إلى المجتمع وعملوا كسفراء محليين للمنظمة على الأرض.

إجمالاً، تفيد التقارير أن هذه الإجراءات تساعد في الحد من مخاطر الفساد أو السرقة أو التوترات الاجتماعية القادمة من أفراد المجتمع. على سبيل المثال، أفاد مزود المعلومات الرئيسي الذي أشار إلى التوترات بين المجتمع المضيف ومجتمع النازحين داخلياً المتلقين للمساعدات النقدية والقسائم أن التوتر كان نتيجة لسوء التواصل، فقد تم تضليل المجتمع المضيف حول أهداف البرنامج ومعاييرها ولاحقاً أصبحوا على ثقة أنه يحق لهم الحصول على المساعدة. وفيما يتعلق بتخفيف التوترات الاجتماعية، يمكن أيضاً تطبيق أولوية الإتصال بين المنظمات الإنسانية، ونصح أحد sIK في المجال الإنساني بمواءمة الطريقة المستخدمة في المنطقة بين المنظمات والتنسيق وفقاً لذلك كطريقة لتقليل المخاطر الاجتماعية.

### المربع 4: مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني والحاجة إلى التعاون

تشير النتائج إلى رؤية مشتركة بين المنظمات الإنسانية لمزيد من التعاون، وأشار مزودي المعلومات الرئيسيين من أكثر من نصف المنظمات الإنسانية إلى أهمية تعزيز التعاون أو التنسيق أو مشاركة المعرفة بشكل أكبر. وبالإشارة إلى ذلك، اقترح بعض KIs أن أعضاء مجموعة عمل النقد والأسواق (CMWG) يمتلكون بالفعل خبرة مهمة وأنه يمكن استخدام منصة CMWG لتبادل المعلومات والدراسات وأفضل الممارسات. أشار أحد KIs إلى أن المداولات بشأن آليات المساعدات النقدية والقسائم يجب أن تؤدي إلى نهج أكثر إتساقاً، وأفاد اثنان من sIK برؤية فرص للمنظمات الإنسانية للعمل كمجتمع والانخراط مع مقدمي الخدمات المالية لإيجاد حلول للتحديات المشتركة (يمكن العثور على المزيد حول هذا في الفصل 6 FSPs) « الصفحة X).

### 5.6 مخاطر الفساد وسوء السلوك

هناك نوع آخر من مخاطر المساعدات النقدية والقسائم (CVA) مرتبط بالفساد، وقد يمنح التعامل مع الأموال أو القسائم مقدمي الخدمات المالية أو الوكلاء نفوذاً على المستفيدين، أو قد يستفيد قادة المجتمع الذين يساعدون في تنسيق البرنامج من دورهم ضد أفراد من المجتمع. إلى جانب ذلك، فإن المنظمات الإنسانية ليست هي الجهات الفاعلة الوحيدة المشاركة في CVA، وهذا يثير القلق إلى أي مدى يمثل أصحاب المصلحة الآخرون للمعايير الإنسانية وإجراءات التشغيل القياسية للمنظمات الإنسانية. تعرض غالبية مزودي المعلومات الرئيسيين من المنظمات الإنسانية لنوع من حوادث الفساد أو أعربوا عن مخاوفهم بشأن عدم إمتثال الوكلاء. وسيتم توضيحها هنا، جنباً إلى جنب مع تدابير التخفيف المبلغ عنها. وأحد الأقسام مخصص لدور الوكلاء في هذا السياق.

## التسجيل

أفاد العديد من مزودي المعلومات في المجال الإنساني بإشراك جهات خارجية لمساعدة أو إدارة عمليات تحديد المستفيدين والتحقق منهم وتسجيلهم. ويمكن أن تكون هذه العملية عرضة لمخاطر الفساد. وقد أبلغ مزودو معلومات رئيسيون من ما يقرب من نصف مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني عن حوادث فساد أثناء التجمع و / أو تسجيل المستفيدين. وغالباً ما تتعلق الحوادث بعضو لجنة مجتمعية يطلب شيئاً من المستفيد مقابل وضع إسم المستفيد في قائمة الاختيار. وفي حالة أخرى، ورد أن الفساد جاء من المنظمة الشريكة المشاركة في عملية التسجيل.

وعند سؤاله عن الأساليب الممكنة للتخفيف من فساد التسجيل، أفاد أحد مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني عن توقعه لشروط مرجعية واضحة (TOR) مع اللجنة المجتمعية، موضحاً أن أعضاء اللجنة عملوا طواعية وأن الأعضاء ليس لديهم حقوق في أي شكل من أشكال الاستحقاق. بالإضافة إلى ذلك، أفاد KIs من منطقتين إنسانيتين بعدم تسجيل المستفيدين من خلال طرف ثالث دون نوع من الرقابة. وقد تم الإبلاغ عن إجراء تخفيف آخر تم الإبلاغ عنه وهو تدريب المستفيدين بشكل واضح على حقوقهم وإستخدام آليات الشكاوى حتى يتمكنوا من تحديد سوء السلوك والإبلاغ عنه إلى المنظمة الإنسانية.

## العمل مع الوكلاء

يتذكر مزودو المعلومات الرئيسيون من ثلث المنظمات الإنسانية حوادث الفساد التي حاول فيها الوكلاء فرض ضرائب على المستفيدين عند الاستلام أو قام فيها الوكلاء بفرض رسوم إضافية على المستفيدين، على الأرجح مقابل النقل أو طباعة الإيصالات. وأعرب KIs من بعض المنظمات الإنسانية الأخرى عن مخاوفهم بشأن معاملة الوكلاء للمستفيدين، مشيرين إلى أن الوكلاء قد لا يمثلون دائماً للمبادئ الإنسانية. وقد أبلغوا عن مخاوف من أن الوكلاء قد لا يتحلوا بالصبر أو الحياد مع المستفيدين أو قد لا يعرفون كيفية الاستجابة لاحتياجات الجماعات الضعيفة. وأوضح أحد مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني أن الأولويات التجارية لمقدمي الخدمات المالية والوكلاء قد تتناقض مع الرعاية المطلوبة للمستفيدين.

وبالتالي، فإن الوكلاء هم نقطة إهتمام العديد من المنظمات الإنسانية. وقد تضمنت الدروس المستفادة التي تم الإبلاغ عنها للحد من سوء سلوك الوكيل تدريب مقدم الخدمات المالية على المبادئ الإنسانية والتركيز على إدارة المخاطر ووضع إجراءات تشغيل قياسية واضحة. ومن الممارسات الأخرى التي تم الإبلاغ عن وجودها بشكل شائع أثناء التوزيع، على الرغم من أنه قد يكون من الصعب على المنظمات الإنسانية أن تكون موجودة دائماً أثناء التوزيع في اليمن، حيث غالباً ما يكون إنعدام الأمن مصدر قلق كبير. وفي هذا الصدد، أفاد أحد مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني أن مقدم الخدمات المالية قد كلف صرافاً مسؤولاً بشكل خاص عن دعم المستفيدين من المساعدات الإنسانية. وتتعلق تدابير التخفيف الأخرى المبلغ عنها بتحديد قضايا الفساد وليس منعها، وعند السؤال عن تدابير التخفيف أفاد جميع sIK في المجال الإنساني بوجود آلية للشكاوى ونظام مراقبة ما بعد التوزيع. كما ورد أنه من الممارسات الشائعة أن يُطلب من مقدمي الخدمات المالية دفع تعويض للمستفيد في حالات فرض الضرائب من قبل الوكيل.

وإستناداً إلى أساليب التخفيف التي أبلغ عنها مزودو المعلومات الرئيسيون في المجال الإنساني، يبدو أن المنظمات الإنسانية لديها قدرة محدودة على مراقبة الوكلاء بشكل مباشر وأن خط الاتصال مع الوكلاء يحدث بشكل أساسي عبر مقدمي الخدمات المالية. لذلك، تم سؤال KIs من FSP عن متطلبات الوكلاء للعمل مع مقدمي الخدمات المالية والطرق المعمول بها للتأكد من أن الوكلاء لم يخرطوا في الفساد أو سوء السلوك. ووفقاً لمزودي المعلومات الرئيسيين من FSP، يتم ترخيص الوكلاء من قبل البنك المركزي اليمني، ويجب أن يكون لدى الموردين سجل تجاري. أحد مزودي المعلومات الرئيسيين من FSP أسهب حول ترخيص البنك المركزي اليمني للوكلاء حيث أبلغ أن الوكلاء المرخصون ملزمون بتعيين مدقق حسابات خارجي. وبحسب ما ورد تم وضع وكلاء المزورين على القائمة السوداء من قبل البنك المركزي اليمني، كما أفاد بعض مزودي المعلومات مقدمي الخدمات المالية بأن لديهم قوائمهم الخاصة بالوكلاء المدرجين في القائمة السوداء. وبالتالي، نصح أحد KIs في المجال الإنساني الممارسين بالتحقق بانتظام من قائمة البنك المركزي اليمني لتحديد الوكلاء المدرجين حديثاً في القائمة السوداء.

علاوة على ذلك، أفاد مزودي المعلومات الرئيسيين من البنوك أن الرقابة مضمونة لأن لديهم إمكانية الوصول إلى أنظمة الدفع الخاصة بالوكيل كشرط لإشراكهم. وأوضح أحد KIs أن ممارسة تعيين وكلاء ومراقبتهم بالتفصيل: قبل التعاقد مع وكيل، ورد أن مقدم الخدمات المالية قد تحقق في سمعة الوكيل وإدارته وأجرى فحوصات السيوالة للتأكد من قدرته على التعامل مع عمليات التوزيع الكبيرة. وأبلغ مزود المعلومات الرئيسي أيضاً عن توظيف الوكلاء الذين يأتون من منطقة التوزيع يضيف مزيد من السيطرة المجتمعية. كذلك، ورد أن مقدم الخدمات المالية لم يوظف أبداً وكلاء بشكل مؤقت، وهذا بالتالي يردع الوكلاء عن التزييف أو سوء السلوك من خلال إضفاء الطابع المؤسسي على العلاقة. علاوة على ذلك، أفاد مزود المعلومات الرئيسي بتقديم عمولات أعلى للوكلاء في المناطق النائية للتعويض عن المخاطر العالية التي يواجهها هؤلاء الوكلاء، كما يجري قسم المخاطر والتدقيق لدى مقدم الخدمات المالية فحوصات زيارات منتظمة للوكلاء.

فيما يتعلق بامتثال الوكلاء لخطط التوزيع والمعايير الإنسانية، أفاد KIs من معظم مقدمي الخدمات المالية أنهم أبلغوا الوكلاء بهذه الأمور قبل التعاقد، وأفاد اثنان من مزودي المعلومات الرئيسيين من FSP أن قواعد السلوك الإنساني كانت جزءاً من الاتفاقية الموقعة مع الوكلاء. وبحسب ما ورد يتلقى الوكلاء التدريب قبل دورة التوزيع أو يتم الإشراف عليهم في يوم التوزيع الأول، ولكن من المشكوك فيه ما إذا كان تدريب واحد يكون فعالاً. ولتحسين الراحة للنساء و / أو لزيادة قبول المجتمع، أفاد اثنان من KIs لدى FSP أنهما كانا قادرين على توظيف موظفات في موقع الدفع. وأبلغ KIs لدى FSP أيضاً عن مراقبة ما بعد التوزيع كآلية للكشف عن سوء سلوك الوكلاء والمتابعة. بالإضافة إلى ذلك، أفاد جميع KIs لدى مقدمي الخدمات المالية أنهم يحتفظون بقنوات تقديم الشكاوى، والتي يمكن لمتلقي المساعدات من خلالها إثارة القضايا.

وكانت هذه الممارسات التي أبلغ عنها مقدمو الخدمات المالية حول كيفية تعاملهم مع وكلائهم ذات طبيعة إرشادية. ومن ثم سيكون من المفيد للمنظمات الإنسانية دمج التحقيقات في سياسات الوكلاء في العناية الواجبة لشركاء FSP المحتملين. ويمكن أن تكون الممارسات المذكورة في هذا التقييم بمثابة نقطة إنطلاق لتوجيه هذا التفاوض.

## المربع 5: وكلاء تحويل الأموال في اليمن

في السنوات القليلة الماضية، بدأ عدد متزايد من وكلاء حوالة أعمالهم في اليمن، وفقاً لأحد مزودي المعلومات الرئيسيين لدى مقدم خدمات مالية. وأفاد نفس مزود المعلومات الرئيسي لدى PSF أن مكاتب الصرافة المحلية كانت تقدم خدمات مصرفية رسمية، على غرار البنك الكبير بنك الكريمي للتمويل الأصغر، الذي بدأ في الأصل كشركة صرافة لها مكاتب في جميع أنحاء اليمن.

تم العثور على أحد التفسيرات للعدد المتزايد من وكلاء تحويل الأموال في ورقة عمل مجموعة السياسات الإنسانية (HPG) لعام 2018<sup>48</sup>، والتي تربط العدد المتزايد لوكلاء حوالة بالحد من المخاطر وإلغاء المعاملات المصرفية الدولية في اليمن. وتنص ورقة العمل على أنه بدافع الخوف من الإرهاب وتمويل الجرائم، فإن التحويلات من خلال المؤسسات المصرفية الرسمية إلى اليمن مقيدة بالممارسات الدولية للحد من المخاطر (مثل إخضاع التحويلات المالية للتحقيقات وتجميد الحسابات وما إلى ذلك). ووفقاً لمجموعة السياسات الإنسانية، فإن الحوالات أقل تقييداً بهذه اللوائح وتبقى تعمل لتحويل الأموال مما يتسبب في نموها.

تميل الجهات الفاعلة الدولية إلى التردد في استخدام حوالة، بسبب مخاوف بشأن دورها في غسل الأموال<sup>49</sup>، ولكن في اليمن يعد استخدام تجار الأموال المحليين جزءاً مقبولاً ومستخدماً على نطاق واسع من النظام البيئي المالي اليمني، وهو مقبول أيضاً من قبل المنظمات الإنسانية<sup>50</sup>، وبالتالي فإن الوجود المتزايد لوكلاء تداول الأموال ودورهم هو استمرار لظاهرة موجودة بالفعل. وأفاد أحد مزودي المعلومات الرئيسيين من أحد مقدمي الخدمات المالية أن هذه القنوات كانت وسيلة فعالة لنقل الأموال على الرغم من الصراع المستمر. ويلاحظ نفس الشيء في بيئات معقدة أخرى مثل الصومال وأفغانستان، حيث قد يوفر استخدام نظام الحوالة وسيلة فعالة لتحويل الأموال إلى مناطق يتعذر الوصول إليها حيث لا توجد بنوك أو أشكال أخرى من أنظمة التحويل النقدي.<sup>52</sup>

ويتربط على ذلك أن العمل مع وكلاء تحويل الأموال المحليين قد يكون في كثير من الأحيان هو الخيار العملي الوحيد الذي تمتلكه منظمة إنسانية، ولكن يجب أن تكون المنظمات الإنسانية حذرة بشأن نقل المخاطر التي يسببها الصراع إلى الجهات الفاعلة المحلية، لأن هذا قد يعرض الجهات الفاعلة المحلية للخطر. ومع ذلك من المرجح أن يستمر دور الوكلاء في تقديم المساعدات النقدية والقسائم (CVA) في النمو نظراً لتطور خدمات التعامل المالي عبر الهاتف المحمول والقسائم الإلكترونية، مما يدفع العملاء إلى الوكلاء بدلاً من البنوك. وضمن هذا السياق، تعتبر الدروس المستفادة من مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني ومقدمي الخدمات المالية حول كيفية التنسيق مع الوكلاء ومراقبتهم أمراً مهماً، وقد يكون المزيد من التعاون ومشاركة المعرفة حول هذا الموضوع مفيداً لزيادة تحسين برمجة CVA الإنسانية.

<sup>48</sup> ورقة عمل (2018) HPG. مكافحة الإرهاب وإزالة المخاطر والاستجابة الإنسانية في اليمن: دعوة للعمل.

<sup>49</sup> جوست، P.M.، وساندو، H.S. (بدون تاريخ) «الحوالة نظام التحويلات البديل ودوره في غسل الأموال»، شبكة مكافحة الجرائم المالية بالتعاون مع الإنتربول / FOPAC.

<sup>50</sup> CALP (2018)، برامج التحويلات النقدية في السياقات الصعبة: دراسة حالة حول برامج التحويلات النقدية والمخاطر في اليمن 2015-2018.

<sup>51</sup> مبادرة ريتش ومجموعة عمل النقد والأسواق اليمن (2019). تقييم مقدمي الخدمات المالية.

<sup>52</sup> العمل ضد الجوع (2012)، التحويلات النقدية من الحوالة للمساعدات الغذائية وسبل العيش في أفغانستان.



## 6 مقدمي الخدمات المالية (FSPs)

النتائج المعروضة في هذا الفصل تأتي بشكل رئيسي من مزودي المعلومات الرئيسيين (KIs) من أربعة مقدمي خدمات مالية (FSP) قاموا بتسهيل المساعدات النقدية والقسائم (CVA) عبر التسليم من خلال الوكلاء ولديهم خبرة في تسهيل CVA. تم سؤال KIs من FSPs عن أسعارهم وخدماتهم وطرق إدارة السيولة وتبادل العملات في البيئة الاقتصادية المعقدة في اليمن. وتم توضيح إعتبارات التكلفة للقوائم في فصل القسائم المخصص (4-7، ص. X).

### المربع 6: قائمة غير شاملة بمقدمي الخدمات المالية<sup>53</sup>

تم توزيع إستبيان ذاتي الإدارة بين أعضاء مجموعة عمل النقد والأسواق (CMWG) في اليمن لتحديد FSPs وتغطيتهم، وإتاحة الفرصة للمنظمات الإنسانية لمشاركة خبراتهم العملية.<sup>54</sup> ويبدو أن المنظمات الإنسانية الـ 13 التي شاركت في الإستبيان تعمل في الغالب مع البنوك ومكاتب الصرافة، ويمكن الاطلاع على القائمة أدناه.

يمكن العثور على قائمة موسعة في الملحق الأول. تقييم FSP (ص. X).

مقدم الخدمات المالية	النوع	المحافظة <sup>54</sup>
الأمل	بنك تمويل أصغر	أبين، تعز، حضرموت الضالع، الحديدة، لحج، مأرب، شبوة، ضمار
بنك اليمن والكويت	بنك	جميع المحافظات
الكرمي	بنك تمويل أصغر	إب، أبين، تعز، حضرموت، شبوة، صنعاء، الضالع
النجم	شركة صرافة	لم يبلغ عنها
الناصر	شركة صرافة	لم يبلغ عنها
رشاد بحير	شركة صرافة	مدينة صنعاء، صنعاء، عمران
واي كاش	شركة حوالة	لم يبلغ عنها

### 6.1 السيولة

تسبب انخفاض قيمة الريال اليمني وتوقف الصادرات في أزمة سيولة في اليمن.<sup>55</sup> وعلى الرغم من بيئة العمل هذه، لم يبلغ مزودو المعلومات الرئيسيون من مقدمي الخدمات المالية أنهم يواجهون مشاكل سيولة من أجل تسليم المساعدات النقدية والقسائم (CVA). و نادراً ما تم ذكر السيولة كمشكلة من قبل KIs من المنظمات الإنسانية إذا حدثت تحديات تتعلق بالسيولة، فقد تم حلها في غضون يوم أو يومين من خلال تدخل الوكلاء لسد فجوة السيولة، وفقاً لمزودي المعلومات الرئيسيين من منظمات إنسانيتين واجهت تحديات طفيفة مع السيولة. أشار أحد امزودي المعلومات الرئيسيين من FSP إلى ذلك، مضيفاً أنه تمت مشاركة خطة تسليم CVA مقدماً حتى يتمكن الوكلاء من إعداد السيولة الخاصة بهم. كما أفاد KIs من اثنين من مقدمي الخدمات المالية الآخرين أنهم كانوا قادرين على نقل الأموال من الفروع الأخرى عند الحاجة. وتم تأكيد قدرة FSPs على تأمين السيولة على الرغم من الأزمة الاقتصادية في اليمن في وقت سابق من خلال دراسة ريتش في عام 2019،<sup>56</sup>

### 6.2 الرسوم

أفاد مزودو معلومات رئيسيون مختلفون من مقدمي الخدمات المالية أنه يمكن فرض رسوم 7% كحد أقصى على المنظمات الإنسانية مقابل تحويل الأموال، على النحو المنصوص عليه من قبل البنك المركزي اليمني. وبخلاف ذلك، بقيت تكلفة تحويل المساعدات النقدية والقسائم غير مؤكدة لأن KIs لم يكونوا قادرين أو غير راغبين في تقديم إجابات أكثر تحديداً. وبدلاً من ذلك، أفاد KIs من مقدمي الخدمات المالية أنه لا يمكن إعطاء رقم محدد لأن الأسعار تم إحتسابها بناءً على العديد من العوامل، مثل طريقة التسليم (من الباب إلى الباب، الوكلاء، مواقع الدفع عبر الهاتف المحمول) وبعد المسافة عن المستفيدين والمنطقة والطلبات الواردة من المنظمات الإنسانية من حيث المستندات الداعمة أو الإجراءات.

وبالحديث عن التسليم من خلال الوكلاء، أشار أحد مزودي المعلومات الرئيسيين من مقدمي الخدمات المالية إلى أن الرسوم تراوحت بين 1.5% و 3%. وأشار مزود معلومات رئيسي آخر من FSP إلى أن آلية التسليم بأقل رسوم سيتم أخذها من الوكيل عبر إشعار الرسائل النصية القصيرة. ومن بين المستجيبين الذين ملأوا الإستبيان ذاتي الإدارة، أشارت الغالبية إلى دفع رسوم تتراوح من 1% إلى 2% لكل معاملة. وأشار أحد المجيبين إلى أن الدفع عبر الهاتف المحمول يكلف 2.8% من إجمالي المعاملة، بينما أفاد مستجيبان آخران السعر اليومي الثابت الذي تم دفعه للتسليم من الباب إلى الباب. وأفاد غالبية المستجيبين أنهم يدفعون رسوماً بنسبة مئوية، لكن اثنين من المستجيبين أشاروا إلى سعر ثابت: أحدهما 0.9 دولاراً أمريكياً والآخر 400 ريال يمني لكل معاملة.

أفاد جميع مزودي المعلومات الرئيسيين من مقدمي الخدمات المالية أن تكلفة المواصلات وتكلفة العمالة تم تضمينها في الرسوم، بالإضافة إلى مواد الوقاية الأساسية ضد كوفيد - 19. وفي هذا الصدد، أفاد معظم KIs من FSP أن ارتفاع أسعار الوقود أدى إلى ارتفاع تكاليف المواصلات، وذكر أحد KIs أن التكاليف ازدادت بسبب جائحة كوفيد -19. علاوة على ذلك، أفاد الجميع بتقديم خدمات العملاء الأساسية بما في ذلك الخط الساخن ووسائل التواصل الاجتماعي والدعم من خلال الفروع. وأفاد اثنان من KIs أن رسوم صرف العملات مشمولة في الرسوم. وأشار أحد KIs أيضاً إلى أنهم قدموا تدريباً أساسياً لوكلائهم.

<sup>53</sup> يتعلق ذلك بالمحافظات التي عملت فيها المنظمة الإنسانية مع FSP، وليس تغطية FSP في جميع أنحاء اليمن.

<sup>54</sup> تمت مشاركة المعلومات التي تم الحصول عليها من الاستبيان حصرياً مع أعضاء CMWG لضمان خصوصية FSPs والمنظمات الإنسانية. والمعلومات الوحيدة التي تمت مشاركتها في هذا التقرير هي المربع 5 لتكون بمثابة مثال على حفتة من مقدمي الخدمات المالية في اليمن.

<sup>55</sup> البنك الدولي (2019)، مذكرة المشاركة القطرية.

<sup>56</sup> مبادرة ريتش و مجموعة عمل النقد والأسواق اليمني. (2019). تقييم مقدمي الخدمات المالية.

### المربع 7: التعاون بين المنظمات الإنسانية لتحسين العمل مع مقدمي الخدمات المالية.

خلال المقابلات، شارك مزودو المعلومات الرئيسيون في المجال الإنساني بعض تجاربهم في العمل مع مقدمي الخدمات المالية. وكدرس تم الاستفادة منه، أفاد KIs بضرورة التواصل المستمر مع مقدمي الخدمات المالية. ومن الممارسات الجيدة التي تم الإبلاغ عنها وجود نقاط اتصال في الميدان ومكتب رئيسي لكلا الطرفين. أما الممارسة الثانية التي تم الإبلاغ عنها فهي إجراء تدريب مع FSPs بشكل منتظم وتضمين FSPs في جميع إجراءات التشغيل القياسية. وبشكل عام، أفاد KIs من المنظمات الإنسانية عن آراء إيجابية حول شركائهم من FSPs، في حين أفاد مزود معلومات رئيسي آخر عن وجود تحديات مع FSP تتعلق بالامتثال والتنسيق، لا سيما على المستوى المحلي.

تشير هذه النتيجة إلى أن أفضل الممارسات من بعض المنظمات قد تكون مفيدة في إيجاد حلول لتحديات المنظمات الأخرى. ويمكن أن يكون نهج مماثل مفيداً من حيث الشكاوى المشتركة، مثل أسعار FSP والتغطية. على سبيل المثال، أفاد بعض KIs في المجال الإنساني بعدم الرضا بشأن عدم وجود منافسة بين مقدمي الخدمات المالية، حيث لم يكن هناك سوى عدد قليل من مقدمي الخدمات المالية الذين يتمتعون بالخبرة والقدرات الكافية لبرمجة المساعدات النقدية والقسائم (CVA). أفاد أحد مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني أن هذه كانت مشكلة خاصة للمنظمات غير الحكومية الأصغر، مقارنة بمنظمات الأمم المتحدة أو المنظمات التي لديها قوائم مستفيدين أكبر، حيث إن المنظمات غير الحكومية الأصغر لديها قدرة أقل على المساومة فيما يتعلق بمقدمي الخدمات المالية. وفي هذا الصدد، أفاد نفس مزود المعلومات الرئيسي أن المنظمات الإنسانية ستستفيد إذا تفاوضت بشكل مشترك مع مقدمي الخدمات المالية للضغط من أجل رسوم أكثر ملاءمة. وبالمثل، أفاد بعض KIs من المنظمات الإنسانية الأخرى أن المنظمات الإنسانية يمكن أن تتعاون من أجل إيجاد حلول لأسعار الصرف المرتفعة والمتقلبة (التي يتم التفاوض عليها مع مقدمي الخدمات المالية قبل تسليم CVA).

يمكن للمنظمات الإنسانية أيضاً أن تتعاون بشكل أكبر مع مقدمي الخدمات المالية. وكانت إحدى الأفكار التي تم الإبلاغ عنها هي إجراء مناقشات بين المنظمات الإنسانية ومقدمي الخدمات المالية لتبادل الأفكار وإيجاد حلول للاحتياجات والأولويات التشغيلية. وكانت فكرة التعاون الأخرى التي تم الإبلاغ عنها تتعلق بتعزيز البنية التحتية المالية. واقترح أحد مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني أنه يمكن للمنظمات الإنسانية التفاوض مع مقدمي الخدمات المالية لزيادة عدد آلات نقاط البيع. وعندما سُئل أحد مزودي المعلومات الرئيسيين من مقدمي الخدمات المالية عن هذا الأمر، أفادوا بكونهم منفتحين على مثل هذه الاقتراحات ومستعدون لإنشاء مواقع دفع جديدة أو أجهزة صراف آلي إستجابة لبرنامج CVA.

### 6.3 أسعار صرف العملات

أفاد مزود معلومات رئيسيون من ثلاث منظمات إنسانية أن تقلب سعر الصرف يمثل تحديات لعملمهم، حيث حدد أحدهم أن مقدمي الخدمات المالية يستخدمون سعر صرف أعلى من سعر السوق. وفي المقابل، أفاد اثنان من مزودي المعلومات الرئيسيين لدى FSP وأحد المشاركين في الإستبيان ذاتي الإدارة أنهم إتفقوا على نسبة ثابتة (أقل) لسعر الصرف. وللحكم على ما إذا كان سعر مقدم الخدمات المالية منافساً للسوق من المهم فهم سعر السوق المستخدم. وقد أفاد KIs من اثنين من مقدمي الخدمات المالية باستخدام أسعار البنك المركزي اليمني، في حين أفاد آخر عن الحصول على الأسعار من تيليجرام، وهي عبارة عن منصة اتصال حيث يتم مشاركة التحديثات اليومية لأسعار الصرف. وأفاد أحد KIs في المجال الإنساني أن استخدام هذه المنصة هو وسيلة مفيدة لتقليل عدم اليقين حول سعر الصرف. ومع ذلك، لم يتم التحقيق في المصادر التي استخدمتها هذه المنصة كجزء من هذا التقييم.

علاوة على ذلك، من المهم للمنظمات الإنسانية أن تناقش مع مقدمي الخدمات المالية حول اللحظة في دورة الدفع التي سيتم استخدامها كنقطة مرجعية لسعر الصرف، وقد أفاد أحد KIs في المجال الإنساني أن الفترة بين بدء التوزيع وتسييد تكاليف FSP يمكن أن تكون طويلة. نتيجة لذلك، ربما تغير سعر الصرف. إلى جانب ذلك، أفاد KIs من مقدمي الخدمات المالية أن الاختلاف في الأوراق النقدية بين شمال وجنوب اليمن كان تحدياً عمومياً لعملمهم. على سبيل المثال، أوضح أحد KIs أن مقدم الخدمات المالية قد تلقى تعليمات بتوزيع ورقة نقدية معينة، بينما أراد المستفيدون تلقي مساعدتهم بورقة نقدية أخرى.

### 6.4 الخدمات

تم سؤال مزودي المعلومات الرئيسيين من مقدمي الخدمات المالية عن خدمات العملاء التي يقدموها، وما إذا كانوا يقدمون التدريب على كيفية استخدام الخدمات. وأشار جميع KIs في FSP إلى أنهم يشغلون خطأً ساخناً للمستفيدين. بالإضافة إلى ذلك، تم استخدام قنوات التواصل الاجتماعي بشكل متكرر من قبل المتلقين للمساعدات. من بين مقدمي الخدمات المالية الذين لديهم فروع كمصدر معلومات حيث يمكن للعملاء تلقي المساعدة شخصياً. بالإضافة إلى ذلك، أفاد KIs من شركات القسائم بتقديم الدعم الفني المستمر للمنظمات الإنسانية. وفيما يتعلق بتدريب المستفيدين على آليات التسليم، أفاد مزودو المعلومات الرئيسيون من FSP أن المنظمات الإنسانية عادة ما تتولى هذه المهمة، ولكن يمكن لمقدمي الخدمات المالية تقديم التدريب إذا طلب منهم ذلك. وتم الإبلاغ عن الرسائل النصية من قبل مزودي المعلومات في المجال الإنساني و FSP كطريقة مجربة لإعلام المستفيدين بتاريخ التسليم والوقت، ونشر التعليمات أو الوعي عن كوفيد-19. وأفاد KIs من مقدمي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول أنهم قدموا التدريب على استخدام خدمات المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول. وبحسب ما ورد، تم تقديم هذه التعليمات بشكل عام عند إنشاء حساب لدى أحد وكلاء المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول.

## 7 آليات تسليم المساعدات النقدية والقسائم في اليمن

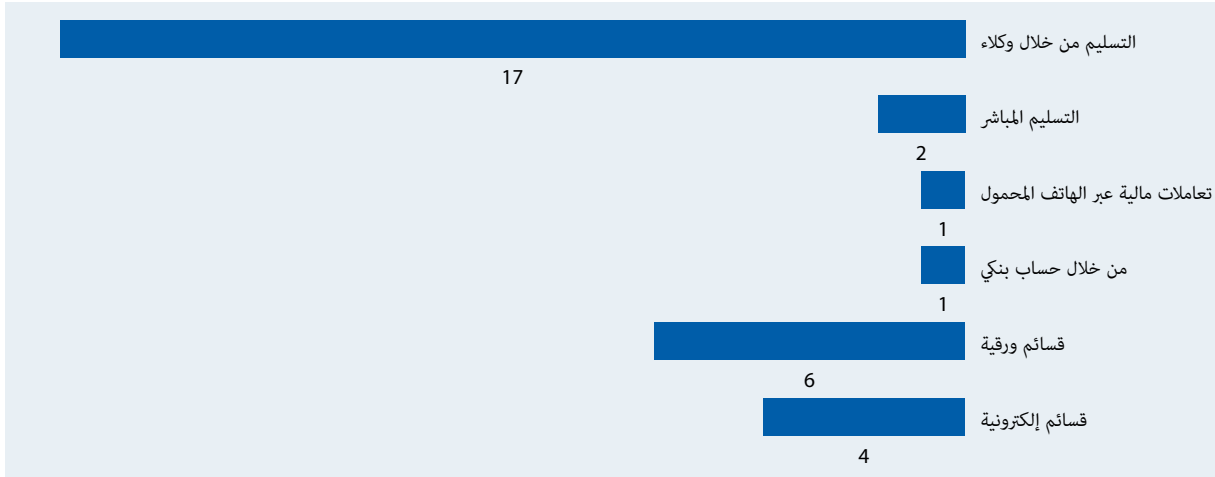
يتكون هذا الفصل في الغالب من تقييم لآليات تسليم المساعدات النقدية والقسائم (CVA) المختلفة في اليمن، ويهدف تقديم بعض النظرة العامة للمقارنة من خلال سرد المتطلبات والتحديات والمزايا لكل آلية. وعند تقييم جدوى آلية التسليم هناك العديد من العوامل المهمة التي يجب مراعاتها<sup>57</sup>. الأهم من ذلك أن رغبات المستفيدين يجب أن تؤخذ بالحسبان. ثانياً، يعتمد الاختيار على البنية التحتية المحلية والسياق، وهنا تعد المسافة من مقدمي الخدمات المالية (FSPs) والوكلاء، وملكية الشبكة والهاتف أمراً مهماً. علاوة على ذلك، فإن الاختيار مدفوع باعتبارات عملية مثل التكاليف ووقت التنفيذ.

بهذه الطريقة، قام التقييم بمحاولة عامة لإبراز كيف يمكن أن تلعب هذه العوامل في آلية التسليم. وبغض النظر، فإن كل منظمة سوف تحتاج إلى إجراء البحوث الخاصة بها بسبب العديد من الاختلافات السياقية داخل اليمن والتغطية المحدودة لهذا التقييم. أولاً، ومع ذلك يتم إعطاء نظرة ثاقبة على آليات التسليم التي ورد استخدامها من قبل المنظمات الإنسانية التي شاركت في هذا التقييم. ويبي ذلك تحليل لآليات تحويل الأموال الأكثر استخداماً من قبل المجتمعات، وفقاً لمزودي المعلومات الرئيسيين (KIs) في المجتمع.

### آليات التسليم التي لوحظت في التقييم

وجد تقييم مقدمي الخدمات المالية هذا أن هناك مجموعة واسعة من آليات التسليم المشتركة قد تم نشرها لبرامج CVA في اليمن خلال العامين السابقين لجمع البيانات، وإن كان على مستويات مختلفة. وبرز الاعتماد الشديد على FSPs المحليين من أجل التسليم المباشر (OTC) / التسليم من خلال الوكلاء باعتباره القاعدة. ومن بين KIs من 19 منظمة إنسانية التي شاركت في هذا التقييم (من خلال مقابلات مع مزودي المعلومات الرئيسيين أو الاستبيانات ذاتية الإدارة)<sup>58</sup>، وأفاد KIs من 17 أن منظماتهم كانت تستخدم OTC / التسليم من خلال وكلاء، في حين أن KIs من منطمتين وزعوا CVA بشكل مستقل بدون FSP (من خلال الدفعات النقدية المباشرة).

**الشكل 11: آليات التسليم التي ورد إنها تُستخدم من قبل مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني والمستجيبين في الاستبيان ذاتي الإدارة، حسب عدد المنظمات<sup>59</sup>**



فيما يتعلق بالمدفوعات الإلكترونية، أفاد اثنان من KIs في المجال الإنساني بالتسليم نقداً عن طريق الحوالات البنكية، بينما أفاد KI آخر باستخدام التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول كآلية للتحويل. ومن حيث القسائم، ورد أن ست منظمات استخدمت قسائم ورقية (سلع) وأربع منظمات ورد أنها استخدمت قسائم إلكترونية. وإن ثلاثة من هذه القسائم الإلكترونية تحولت إلى قسائم سلع، بينما أبلغت إحدى المؤسسات عن استخدام القسائم الإلكترونية للتسليم النقدي. وأفاد عدد قليل من KIs في المجال الإنساني باستخدام الرموز المميزة الورقية للتسليم المباشر. ومن النتائج، يمكن ملاحظة أن الغالبية العظمى من KIs من المنظمات الإنسانية أفادوا باستخدام آلية توصيل واحدة فقط. ويمكن العثور على أسباب ذلك في الفصول التالية التي تحدد آليات التسليم.

قد يتوافق الاستخدام الشائع الموجود للطرق غير الرقمية مع البنية التحتية المنخفضة لآليات التحويل البديلة. وفي عام 2017، تم تنفيذ 3% فقط من الدفعات في اليمن عبر الإنترنت و 6% من اليمنيين يمتلكون حساباً مصرفياً<sup>60</sup>. وأفاد مزودي المعلومات الرئيسيين من مقدمي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول<sup>61</sup> أنهم أطلقوا عملياتهم مؤخراً على وجه التقريب، وبحسب ما ورد كانت بعض منتجاتهم لا تزال قيد التطوير في وقت جمع البيانات. وفي موازاة ذلك، كانت شركات القسائم المشاركة لا تزال تعمل في اليمن على نطاق صغير.

<sup>57</sup> شبكة شراكة التعلم النقدي. (2020). تسليم الأموال: آليات التحويل النقدي في حالات الطوارئ.

<sup>58</sup> شارك مزودو معلومات رئيسيون من 13 منظمة إنسانية في الاستبيان ذاتي الإدارة، وشارك KIs من 11 منظمة إنسانية في مقابلات مزودي المعلومات الرئيسيين. وقد شارك KIs من 5 منظمات إنسانية في كل منهما. ومن ثم، جمع هذا التقييم نتائج حول آليات التسليم لـ 19 منظمة إنسانية مميزة. وكما هو موضح في المنهجية، إذا تمت مقابلة العديد من KIs لمنظمة واحدة، فإن مزود المعلومات الرئيسي الذي يتمتع بأكثر قدر من الخبرة في السؤال المطروح هو الذي أجاب على السؤال.

<sup>59</sup> كان مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني قادرين على ذكر آليات توصيل متعددة

<sup>60</sup> رابلي، ب وآخرون. (2020). الخدمات المالية الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. روكفيل، MD: الحفاظ على النتائج الصحية من خلال مشروع القطاع الخاص الإضافي، Abt Associates Inc.

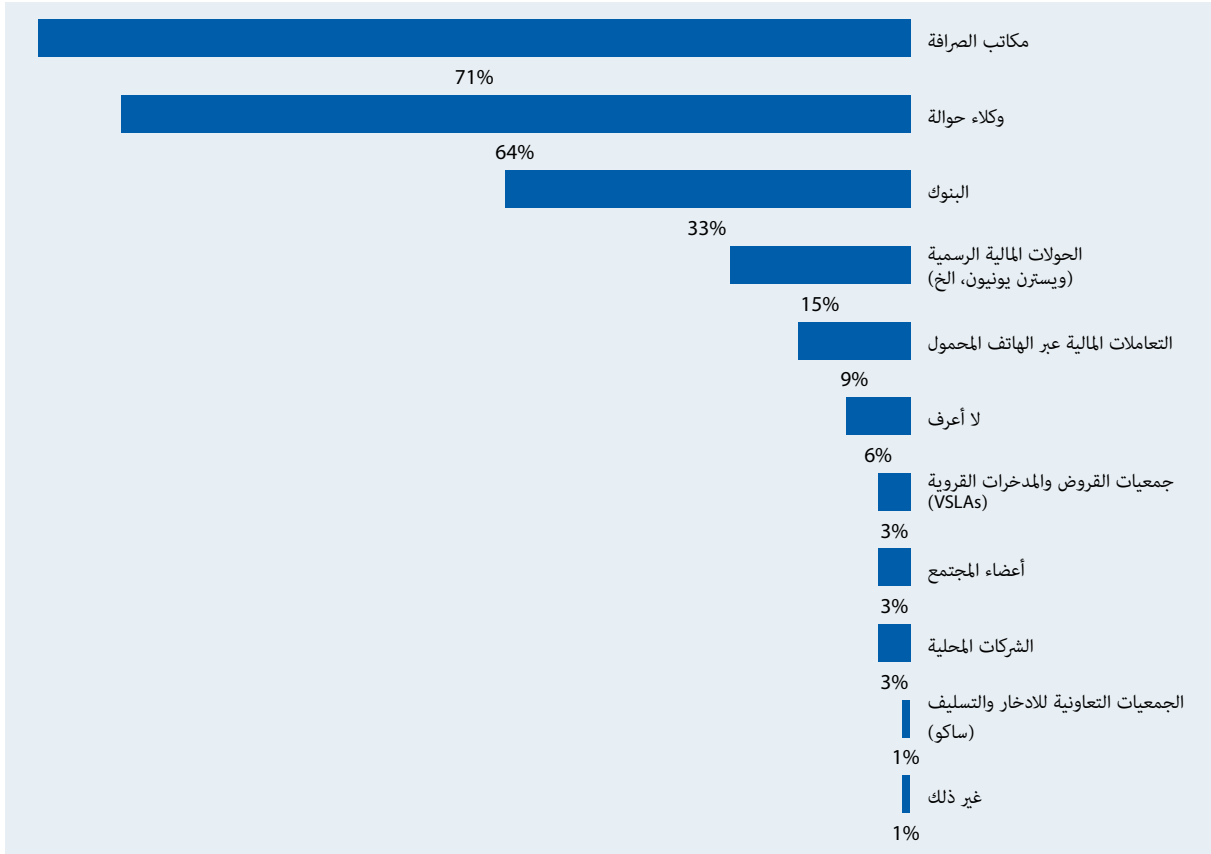
<sup>61</sup> يتألف مقدمو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول المدرجون في هذا التقييم (عدد = 4) من البنوك ومشغل شبكة الهاتف المحمول وشركة تحويل نقدي

## آليات تحويل الأموال التي تستخدمها المجتمعات

يتوافق الاستخدام الشائع لآليات CVA غير الرقمية مع تفضيلات واستخدامات طرق تحويل الأموال التي أبلغ عنها KIs من المجتمع (الشكل 12). وتتعاون المجتمعات في الغالب مع وكلاء تحويل الأموال المحليين، حيث أفاد KIs من 71% من المجتمعات بأن مجتمعاتهم تستخدم مكاتب الصرافة، وأفاد KIs من 64% من المجتمعات أن مجتمعاتهم تستخدم وكلاء حوالة. وفي المرتبة الثالثة، أفاد KIs من 33% من المجتمعات أن مجتمعاتهم تستخدم البنوك، تليها 15% باستخدام وكلاء تحويل الأموال الرسميين مثل ويسترن يونيون.

وبحسب ما ورد تم التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في 9% من المجتمعات. وفي حين أن هذه نسبة صغيرة، فإن هذه النتائج ذات صلة لأنها تشير إلى تغيير في التصورات التي أبلغ عنها تقييم ريتش في عام 2017. وأعرب المشاركون الذين تمت مقابلتهم في ذلك الوقت عن عدم إلمامهم بالتعاملات المالية الهاتف المحمول. ونادراً ما تستخدم المجتمعات التي تم تقييمها مجموعات الادخار أو الشركات المحلية أو أفراد المجتمع.

الشكل 12: الطرق الأكثر شيوعاً لتحويل الأموال التي يستخدمها الناس في المجتمع، حسب % المجتمعات



## 7.1 النقد الجاهز

يقيم هذا الفصل المساعدة النقدية التي تقدمها المنظمات الإنسانية مباشرة أو بمساعدة مقدمي الخدمات المالية (FSPs). وبحسب ما ورد كانت الطريقة الأخيرة هي الطريقة الأكثر استخداماً، وبالتالي سيتم تغطيتها على نطاق أوسع. ويحتوي الفصل على تصورات مشتركة في مقابلات مزودي المعلومات الرئيسيين من 12 منظمة إنسانية ومقابلات مزودي المعلومات الرئيسيين من 5 sPSF مشاركين في المساعدات النقدية والقسائم (CVA)، بالإضافة إلى التصورات المشتركة من قبل مزودي المعلومات الرئيسيين (KIs) من المجتمع.

## 7.1.1 الميزات

سُئل مزودو المعلومات الرئيسيون من المنظمات الإنسانية عن سبب قيام منظماتهم بتسليم CVA بمساعدة مقدمي الخدمات المالية (أو الوكلاء). ويبدو أن الفائدة الرئيسية للتسليم من خلال FSPs / الوكلاء والنقد الجاهز بشكل عام مدفوعة بإعتبارات سياقية: النقد الجاهز هو حل بسيط ومنخفض التقنية يقاوم التحديات المرتبطة بالبنية التحتية المالية الضعيفة نسبياً في اليمن، حيث لا تتواجد المؤسسات المالية الرسمية فعلياً في المناطق التي يصعب الوصول إليها، ويمكن أن يكون الاتصال بالإنترنت والهاتف المحمول غير موثوق به. كما أكد KIs من المنظمات الإنسانية على أن آلية التسليم تلبى إحتياجات المستفيدين من خلال توفير نظام سهل ومألوف.

علاوة على ذلك، لوحظ أن التسليم من خلال الوكلاء كان مفيداً من قبل KIs من معظم المنظمات، لأن هذه الطريقة على عكس المدفوعات الإلكترونية لا تعتمد على الاتصال بالشبكة. وأشار KIs من منطمتين إنسانيتين إلى أن التسليم من خلال الوكلاء خفف ضغط العمل على موظفيهم بشكل كبير عند مقارنته بالتسليم المباشر، حيث تقوم المنظمات الإنسانية بتوزيع النقود دون مقدم خدمات مالية. وحجة أخرى قدمها KIs من عدد قليل من المنظمات الإنسانية هي أن التسليم من خلال الوكلاء قد يزيد من خبرة المستفيدين ومعرفتهم بالنظام المصرفي.<sup>62</sup>

## الإلمام

أشار مزودو المعلومات الرئيسيون من معظم المنظمات الإنسانية إلى أن نظام النقد الجاهز كان سهلاً للمستفيدين وجميع أصحاب المصلحة الآخرين، لأنه تم الإبلاغ عن أنه نظام مأوف وسهل. اليمن اقتصاد قائم على النقد، ولدى السكان معرفة طويلة الأمد بوكلاء تحويل الأموال الذين تم إستخدامهم لتسهيل التحويلات وبرنامج الحماية الاجتماعية للحكومة قبل الصراع.<sup>63</sup> ومن ثم العمل مع الوكلاء لتقديم النقد المرسل من هذا الأساس.

وينعكس هذا أيضاً في ردود KIs من المجتمع. وقد سُئل KIs من المجتمع عن كيفية تحويل أفراد مجتمعهم لأموالهم، كانت الإجابات الأكثر شيوعاً هي مكاتب الصرافة (التي أبلغ عنها KIs في 71% من المجتمعات) ووكلاء الحوالة (64%) والبنوك (33%) (انظر الشكل 12).<sup>64</sup> وبالتالي، فإن أنواع مقدمي الخدمات المالية الأكثر شيوعاً، وفقاً لمزودي المعلومات الرئيسيين من المجتمع، كانت هي نفس أنواع مقدمي الخدمات المالية الذين شاركوا في التسليم من خلال الوكلاء. ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أن المجتمعات التي تتلقى المساعدات النقدية والقسائم من خلال وكلاء تابعين لجهات خارجية قد تكون على دراية بشكل أساسي بالوكلاء أنفسهم وليس بمقدمي الخدمات المالية الفعليين الذين يقودون البرنامج. ويمكن أن يكون هذا مهماً نظراً لميل الناس إلى التصريح بأنهم يفضلون الخيارات المألوفة نسبياً. وقد يكون هذا الفهم مهماً عند تفسير تفضيلات المجتمعات للمساعدات النقدية والقسائم.

سُئل مزودو المعلومات الرئيسيون في المجتمع عن سبب تفضيل مجتمعهم لطرق توصيل معينة (لكل نوع من أنواع FSP أفادوا أنه شائع إستخدامها من قبل مجتمعهم). أفاد KIs الذين يفكرون في الحوالة (تم الإبلاغ عنها في 67 مجتمعاً) ومكاتب الصرافة (تم الإبلاغ عنها في 56 مجتمعاً) أنها مألوفة وآمنة وسهلة الاستخدام. وتم الإبلاغ أيضاً عن البنوك (التي تم الإبلاغ عنها في 33 مجتمعاً) على أنها مألوفة، فضلاً عن كونها سريعة وآمنة بعد التسليم. ويمكن العثور على جميع الأسباب المبلغ عنها في القائمة 4.

القائمة 4: الأسباب الإجتماعية لإستخدام الحوالة ومكاتب الصرافة والبنوك لإرسال وإستلام الأموال وفقاً لمزودي المعلومات الرئيسيين في المجتمع<sup>65</sup>

البنوك (33 KIs)	مكاتب الصرافة (56 KIs)	وكلاء الحوالة (67 KIs)	الإلمام
21	48	57	الأمان أثناء التسليم
3	11	27	الأمان بعد التسليم (سهل وآمن للاحتفاظ به قبل الإنفاق)
7	14	20	وقت سفر / تكلفة أقل
0	7	13	سرية أكثر
9	7	11	رسوم تسليم أقل
5	12	8	منافذ كافية لمقدمي الخدمة
2	7	8	مخاطر أقل يسببها السفر
1	3	8	أقل حاجة للوثائق
4	5	7	الوصول بسهولة
0	6	4	عدد منافذ التجزئة
0	0	2	معلومات ومساعدة كافية
0	1	2	لا أعرف
1	0	0	أفضل عدم القول
0	1	0	

<sup>62</sup> يعني الشمول المالي «أن الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية المفيدة والميسورة التكلفة التي تلبى إحتياجاتهم - المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين - التي يتم تقديمها بطريقة مسؤولة ومستدامة.» الوكلاء هم في طبيعة الشمول المالي للسكان الذين لا يتعاملون مع البنوك، حيث أنهم يوفرون الوصول إلى الخدمات المالية والتعريف بها، فضلاً عن فرصة لبناء الثقة في المؤسسات المالية (البنك الدولي)

<sup>63</sup> نيمكار. R. Meraki Labs & CALP Network. (2021). النقد الإنساني والحماية الاجتماعية في اليمن.

<sup>64</sup> في التحليل، تم تجميع مؤسسات التمويل الأصغر والبنوك معاً، حيث تميل إلى تقديم خدمات مماثلة.

<sup>65</sup> أجاب 67 من KIs على سؤال المتابعة هذا للحوالة و 56 من KIs لمكاتب الصرافة و 33 من KIs للبنوك. يمكن لمزودي المعلومات الرئيسيين إعطاء إجابات متعددة.

## الوصول إلى المناطق النائية

أفاد مزودو المعلومات في المجال الإنساني بشكل عام أن العمل مع مقدمي الخدمات المالية مكن من تقديم المساعدة إلى المستفيدين في المناطق التي يصعب الوصول إليها، من خلال إشراك الوكلاء في التوزيع، والعمل مع فرق من الباب إلى الباب أو إنشاء مواقع الدفع متنقلة. بالإضافة إلى ذلك، تقلل آليات التسليم هذه من وقت السفر والتكاليف التي يتكبدها المستفيد. وتصبح الحاجة إلى العمل مع الوكلاء، أو الفرق المتنقلة واضحة عند مقارنة المسافة المبلغ عنها من فروع البنك والوكلاء. فعلى سبيل المثال، أبلغ KIs من 49% من المجتمعات الحضرية عن قدرتهم على الوصول إلى فرع البنك في غضون 15 دقيقة باستخدام أكثر طرق النقل شيوعاً، بينما أشار KIs من 8% فقط من المجتمعات الريفية إلى نفس الشيء (أنظر المزيد عن المسافة من البنوك في الصفحة X. القسم 3-7. «التسليم من خلال التحويلات المصرفية»). في المقابل، أفاد KIs من 80% من جميع المجتمعات التي تم تقييمها بوجود وكيل واحد على الأقل في مجتمعهم<sup>66</sup>. وعندما لم يكن هناك وكيل تحويل أموال مباشرة داخل المجتمع (تم الإبلاغ عنه في 18 مجتمعاً)، كان من الممكن الوصول إلى الوكيل عادة في غضون 30 دقيقة باستخدام طريقة المواصلات الأكثر شيوعاً محلياً (العدد = 14/18).

### المربع 8: النقد المباشر

أفاد مزودو المعلومات الرئيسيون من واحدة فقط من المنظمات الإنسانية بتقديم مساعدات نقدية بشكل مستقل دون مساعدة مقدم الخدمات المالية. وكانت المنظمة الإنسانية المعنية منظمة غير حكومية محلية مع موظفين ميدانيين ومكاتب في المجتمع. أبلغ مزود المعلومات الرئيسي عن استخدام آلية التسليم هذه بسبب العلاقة المباشرة التي تربطها بالمستفيدين والتي تهدف إلى تعزيزها. كما تم ضمان الامتثال والممارسات الجيدة أثناء التسليم، وقد ورد إنها الطريقة المفضلة من وجهة نظر المستفيدين.

وأبلغ مزود المعلومات الرئيسي عن مخاوف بشأن أمن موظفيهم المشاركين في التوزيع، والذين اضطروا أحياناً إلى المرور عبر مناطق النزاع أو المناطق غير الآمنة. وبحسب ما ورد، إستمر التسليم على الرغم من الصراع حيث تمكنت المنظمة من الحصول على معلومات حول الطرق التي كان من الآمن إتباعها. ووفقاً لمزود المعلومات الرئيسي، فاقت مزايا النقد المباشر التحديات. ومع ذلك، ذكر مزود المعلومات الرئيسي أن المنظمة إعتمدت أيضاً على التسليم من خلال الوكلاء في الأماكن التي لا تملك فيها القدرة أو لتخفيف ضغط العمل عن موظفيها.

### 7.1.2 التحديات

تم الإبلاغ عن عدد كبير من التحديات من قبل مزودي المعلومات الرئيسيين (KIs) في المجال الإنساني، الذين ذكروا في كثير من الأحيان تحديات فريدة اعتماداً على منطقة عملهم وقدرات مقدمي الخدمات المالية المحددين. وعلى الرغم من هذا التنوع فإن التحديات المبلغ عنها تدور في الغالب حول التخطيط والإعداد والمراقبة والتسوية. كما تم الإبلاغ عن أن جائحة كوفيد - 19 أثارت مخاوف لكل من المنظمات الإنسانية ومقدمي الخدمات المالية، وتم إتخاذ تدابير التخفيف، فعلى سبيل المثال تم شراء مواد الوقاية / التطهير المتعلقة بفيروس كوفيد، وأفاد بعض KIs بإستبدال التسليم في مواقع التوزيع بالتسليم من الباب إلى الباب. وعند السؤال عن المخاطر الأمنية التي تمت مواجهتها خلال برامج النقد الجاهز، أقر العديد من KIs في المجال الإنساني بأن هذه المخاطر متصلة في أي برامج لتوصيل الأموال النقدية. وتم ذكر التوزيع المرئي والتزاحم في مواقع التوزيع كمخاوف خاصة. بالإضافة إلى ذلك، أعرب KIs في المجال الإنساني عن مخاوفهم بشأن العملاء الذين قد لا يتبعون إجراءات التشغيل القياسية والمعايير الإنسانية. وهذه الموضوعات لها الأسبقية في القسم 5-6 المخاوف الأمنية، ص. X).

### التخطيط والإعداد

أفاد مزودي المعلومات الرئيسيين من المنظمات الإنسانية ومقدمي الخدمات المالية بشكل عام بوجود تحديات تتعلق بالتخطيط والإعداد لدورة تسليم المساعدات النقدية والقسائم، مما جعلها عملية مكلفة وكثيفة العمالة وتستغرق وقتاً طويلاً. وشمل ذلك مطابقة مواقع المستفيدين مع مواقع الاستلام وتحديد مواقع الدفع ووكلاء التعاقد من الباطن والتحقق من المستفيدين وتسجيلهم. بالنسبة للأخي، قد تساعد اللجان المجتمعية أو المنظمات الشريكة، كما أفاد KIs من العديد من المنظمات الإنسانية. وأفاد مخبر رئيسي من إحدى المنظمات أن بعض المستفيدين قد انتقلوا بالفعل إلى منطقة أخرى بحلول الوقت الذي أصبح فيه التوزيع جاهزاً. وبشكل عام، ترك تعقيد هذه العمليات مجالاً للأخطاء، وقد أفاد أحد KIs من مقدمي الخدمات المالية بأنه واجه تأخيرات أثناء التوزيع بسبب المعلومات الخاطئة التي تشاركها المنظمة الشريكة في المجال الإنساني. وكان الدرس المستفاد من مزود المعلومات الرئيسي من إحدى المنظمات هو توثيق بيانات المستفيدين التي تم جمعها من قبل أطراف ثالثة للتحقق من المعلومات. علاوة على ذلك، قد تحد خطة التوزيع والوقت المحدد من مرونة المستفيدين في تحصيل المساعدة في الوقت الذي يناسبهم، كما أفاد أحد مزودي المعلومات الرئيسيين.

### المراقبة والتسوية

أفاد أحد مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني أنه ليس كل FSPs إستوفوا المعيار المطلوب في إثبات الدفع، بينما ذكر مزود معلومات رئيسي آخر في المجال الإنساني أن التقارير وإثباتات الدفع قد تم تسليمها بشكل متأخر من قبل FSP. وتم الإبلاغ أيضاً عن المراقبة باعتبارها تحدياً، لا سيما لمراقبة / منع الوكلاء الفاسدين أو الذين يسببون التصرف، كما هو مفصل في القسم 5-7 «الفساد وسوء التصرف»، ص. X.

<sup>66</sup> أبلغت المجتمعات الريفية والمجتمعات الشمالية عن وجود أقل للوكلاء، أبلغ KIs من 70% (بدلاً من 80%) من هذه المجتمعات عن وجود وكيل في مجتمعهم

## 7.1.3 إمكانيات التخفيف

وذكر مزودو المعلومات الرئيسيون (KIs) من ثلاث منظمات أن إصدار الرموز المميزة للمستخدمين تعمل على تبسيط عملية الحصول على المساعدات. وبهذه الطريقة، ورد أن الرموز المميزة حسنت عمليات التنفيذ والتسوية الطويلة والتي تتطلب عمالة كثيفة. وفيما يتعلق بالمخاطر المتعلقة بانعدام الأمن، ذكر بعض KIs في المجال الإنساني أن الوكلاء المتنقلين يمكن أن يعززوا الأمن من خلال زيارة المستخدمين من الباب إلى الباب بدلاً من تشغيل مواقع الدفع، مما يقلل من مخاطر المواصلات للمستخدمين. وكانت هناك طريقة تخفيف أخرى تم الإبلاغ عنها وهي استخدام إشعارات الرسائل النصية القصيرة لإعلام المتنقلين بنقطة التسليم ووقت الاستلام.

## الرموز المميزة

أفاد مزودو المعلومات الرئيسيون من ثلاث منظمات إنسانية باستخدام الرموز كجزء من خطط التوزيع الخاصة بهم. وفي إحدى الحالات، ورد أن الرمز المميز يحمل رمزاً شريطياً وإسم المستخدم. ويتم مسح الرمز المميز ضوئياً من قبل مقدم الخدمات المالية، وبالتالي رقمته عملية الدفع في إعداد منخفض التقنية ودون الحاجة إلى اتصال بالشبكة. ومع ذلك، إذا كان هناك اتصال بالشبكة فيمكن تتبع الدفع في الوقت الفعلي. وأفاد مزود معلومات رئيسي من منظمة إنسانية أخرى باستخدام الرموز المميزة التي تحمل الصور المجسمة وأسماء المستخدمين. وعند تقديمها إلى FSP جنباً إلى جنب مع الهوية، أفاد أن الرموز المميزة تستبعد الحاجة إلى أن يكون لدى FSP قائمة بالمستخدمين. وقد كانت فائدة الرموز المميزة في هذه الحالات أنها سمحت بعمليات مراقبة وتقييم وتسوية أسهل دون الحاجة إلى شبكة أو رقم تعريف شخصي، كما هو الحال بالنسبة للمدفوعات الإلكترونية. وبحسب ما ورد فهو نظام بسيط ولكنه أسرع من التسليم النقدي بدون الرموز المميزة. علاوة على ذلك، يمكن الحد من مخاطر الوصول غير المصرح به إلى بيانات المستخدمين من خلال عدم مشاركة قائمة المستخدمين.

أفاد أحد مزودي المعلومات الرئيسيين من منظمة ثالثة بالإطلاق المخطط لبرنامج نقدي باستخدام الرموز المميزة لتحقيق تسليم سريع في الاستجابة لحالات الطوارئ. وبحسب ما ورد كانت الرموز المميزة تحمل رمزاً للأرقام لا يمكن الحصول على تسلسلها الكامل إلا من مصدرين مختلفين، وذلك بمثابة إجراء أمني. وسيقوم عمال الرعاية الصحية بتسليم الرمز المميز مع أول مجموعة من الأرقام إلى المستخدم. ويمكن للمستخدم الحصول على المجموعة الثانية عن طريق زيارة موظفي المنظمة الإنسانية. بعد ذلك، يمكن تقديم الرموز المميزة إلى فرع FSP أو الوكيل. وكان متوقعاً أن يكون هذا النظام أسرع لأنه سيلغي الحاجة إلى التعامل مع وثائق هويات المستخدمين، وتنسيق قوائم المستخدمين مع مقدم الخدمات المالية وتخصيص نقاط التوزيع. وتم توزيع النقد من قبل مقدمي الخدمات المالية بناءً على الكود الذي قدمه المستخدم، ولم تكن المعلومات الشخصية للمستخدم معروفة إلا من قبل المنظمة الإنسانية.

## المربع 9: استخدام الرموز المميزة في شمال غرب سوريا

في شمال غرب سوريا، يعد استخدام الرموز المميزة التي تحمل رمز QR أو الرمز الشريطي أو رقم التعريف أحد أفضل الممارسات التي تمت ملاحظتها في دراسة الجدوى النقدية الحديثة.<sup>67</sup> وفي دراسة الحالة، قدم الوكلاء الرموز المميزة وإيصال بحجم المساعدة الموزعة على فرق تمويل المنظمات الإنسانية. ثم قامت فرق المالية بمطابقة عدد الرموز المميزة التي قدمها الوكلاء مع عدد الرموز المميزة الموزعة على المستخدمين لتحديد قيمة السداد. ومن الممكن إلغاء تنشيط الرموز المميزة في حالة سرقها أو ضياعها. ويمكن إنتاج الرموز من قبل منظمة إنسانية أو إنشاؤها بمساعدة شركات القسائم.

أفادت المنظمات الإنسانية التي استخدمت الرموز المميزة لتتبع المدفوعات أنها حسنت كفاءة البرامج وفعاليتها. ويحتوي كل رمز مميز على رمز مميز، والذي يسمح بالتسجيل الرقمي للرموز التي توزعها المنظمة وموقع ووقت الدفع والمستحقات التي يتلقاها كل مستفيد، ويسمح بالإيصالات الرقمية والوثائق.

## الرسائل النصية القصيرة

أشار مزودو المعلومات الرئيسيون من العديد من المنظمات الإنسانية إلى استخدام الرسائل النصية القصيرة (SMS) للتواصل مع المستخدمين. فعلى سبيل المثال، استخدم البعض الرسائل النصية لإبلاغ المستخدمين عن وكيل الاستلام وموعد تسليم الدفعة. وبحسب ما ورد عملت رسائل SMS على التقليل من الرؤية العامة للتسليم، وإذا كان وقت التسليم مرناً، فقد تبين أن الرسائل النصية القصيرة كانت مفيدة لمنع الاكتظاظ. وبالتالي، لوحظ أن هذه الآلية تعمل على تحسين أمن وخصوصية المستخدمين.

تمثلت إحدى المشكلات المحتملة المبلغ عنها في هذه الطريقة في إستبعاد المستخدمين الذين ليس لديهم هواتف أو ليس لديهم إتصال ثابت للهاتف المحمول. وأشار أحد مزودي المعلومات الرئيسيين إلى أنهم خففوا من هذه المشكلة عن طريق تعيين موظفين ميدانيين أو شركاء يمكنهم إبلاغ المستخدمين بطرق أخرى. وإذا لم يكن هناك تواجد للموظفين الميدانيين، فإن إحدى الممارسات التي ذكرها أحد مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني هي إبلاغ قادة المجتمع أو الأقارب مباشرة. كما تمت الإشارة إلى أنه يمكن لمقدمي الخدمات المالية إبلاغ المنظمات الإنسانية عن المستخدمين الذين لم يتلقوا رسائل نصية قصيرة بحيث يمكن الاتصال بهم عبر وسائل أخرى.

<sup>67</sup> المنظمة الدولية للهجرة (IOM) ومجموعة العمل النقدي (CWG). (2020). تقييم الجدوى النقدية لشمال غرب سوريا.

## 7.2 التسليم من خلال الحسابات البنكية

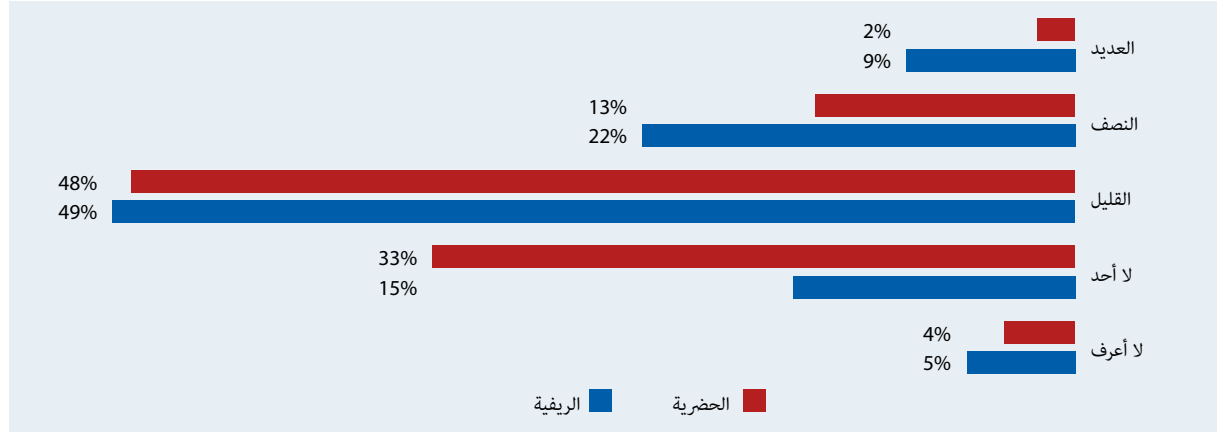
يعد تحويل المساعدات النقدية والقسائم (CVA) الإنسانية مباشرة إلى الحسابات البنكية للمستفيدين آلية توصيل توفر درجة عالية من الشمول المالي والخصوصية والمرونة.<sup>68</sup> بالنسبة للمنظمات الإنسانية ومقدمي الخدمات المالية (FSPs)، فإنها توفر طريقة توصيل غير مكلفة وسريعة وآمنة. ومع ذلك، أبلغ مزود معلومات رئيسي واحد فقط من منظمة غير حكومية محلية عن استخدام آلية تسليم CVA للمستفيدين الذين لديهم حسابات بنكية. وعندما سُئل مزودي المعلومات الرئيسيين (KIs) من المنظمات الإنسانية الأخرى عن سبب عدم استخدامهم لهذه الآلية، أبلغوا عن شكوكهم فيما إذا كان اختراق البنوك وأجهزة الصراف الآلي في اليمن كافٍ لدعم آلية التسليم هذه. كما أبلغوا عن مخاوف بشأن قدرة المستفيدين على استخدام وفهم الحسابات المصرفية.

وإستجابة لذلك، ستتم مناقشة ملكية المجتمعات للحسابات البنكية ومحو الأمية المالية وكثافة مواقع السحب النقدي في الأقسام اللاحقة. وتشير النتائج إلى أن التنفيذ الواسع النطاق للتسليم من خلال الحساب المصرفي يتطلب من المنظمات التفاوض مع FSPs بشأن شروط فتح الحسابات المصرفية للمستفيدين والاحتفاظ بها. وجنباً إلى جنب مع تدريب المستفيد على كيفية استخدام الآلية، ستعمل هذه الإجراءات على إزالة معظم العقبات التي أبلغ عنها KIs من المجتمع لمنع أفراد المجتمع من إمتلاك حساب مصرفي حالياً. علاوة على ذلك، من المحتمل أن يكون هذا التسليم من خلال الحسابات البنكية ممكناً في المجتمعات الحضرية التي تم تقييمها، حيث أفاد KIs من هذه المجتمعات بشكل عام بقرب المسافة من أجهزة الصراف الآلي أو فرع البنك، ولكنها تمثل تحدياً في المجتمعات الريفية. ومع ذلك، يبقى تقييم تفضيلات المستفيدين المحتملين أمراً مهماً.

## 7.2.1 المجتمعات والحسابات البنكية

وفقاً للبنك الدولي، كان 5% فقط من سكان اليمن في عام 2014 يمتلكون حساباً نشطاً في مؤسسة مالية أو مقدم خدمات التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول.<sup>69</sup> ولإجراء هذا التقييم، تم الطلب من KIs في المجتمع تقدير عدد أفراد المجتمع الذين لديهم حساب بنكي. وبشكل عام، يمكن ملاحظة الشمول المالي المنخفض لأفراد المجتمع، حيث أشار KIs من 72% من المجتمعات إلى أن «عددًا قليلاً» أو «لا» أحد من أعضاء المجتمع يمتلك حساباً مصرفياً،<sup>70</sup> لكن الملكية الإجمالية الحالية قد تكون أعلى مما أفاد به البنك الدولي في عام 2014. وعلى وجه الخصوص يشير مستوى ملكية الحسابات المصرفية إلى اختلافات كبيرة فقط بين المجتمعات الحضرية والريفية (أنظر الشكل 13).

الشكل 13: النسبة المقدرة المبلغ عنها لأفراد المجتمع الذين لديهم حساب بنكي، حسب النسبة المئوية للمجتمعات



نظراً للانتشار المحدود للحسابات البنكية في اليمن، يجب على المنظمات الإنسانية التي تفكر في تقديم CVA من خلال الحسابات البنكية على نطاق واسع أن تسهل على الأرجح فتح حسابات بنكية للمستفيدين أولاً. وأشار KIs من بنكين وشبكة مؤسسة للتمويل الأصغر إلى أن متطلبات الحساب المصرفي تتضمن وثيقة هوية وحداً أدنى للإيداع (راجع صفحة 1-1-5 X مزيد من المعلومات حول حيازة الهوية ومتطلبات FSP). ومع ذلك، أعرب sIK أيضاً عن المرونة تجاه هذه المتطلبات مُتلقي المساعدات الإنسانية. وبالتالي، قد يكون من المجدي إنشاء حسابات للمستفيدين، ولكن من المهم مراعاة عوامل أخرى.

فيما يتعلق بإلزام المجتمعات المحلية بالبنوك خارج ملكية الحسابات المصرفية، أفاد KIs من المجتمع أنه تم استخدام البنوك لإرسال الأموال واستلامها في 33% من المجتمعات التي تم تقييمها، مما يجعلها الطريقة الثالثة الأكثر شيوعاً بعد مكاتب الصرافة (71%) والحوالة (64%). وتم الإبلاغ عن استخدام البنوك في الغالب في المجتمعات الحضرية. وتجدر الإشارة إلى أنه نتيجة لشبكة الوكلاء، قد يكون لدى المستفيدين بالفعل خبرة مالية غير مباشرة مع أحد البنوك عن طريق وكيله، ولكن هذا قد يكون تم الإبلاغ على هذا النحو من قبل KIs من المجتمع.

<sup>68</sup> مفوضية شؤون اللاجئين (UNHCR). أداة تقييم التسليم النقدي.

<sup>69</sup> البنك الدولي (2014). مؤشرات التنمية العالمية.

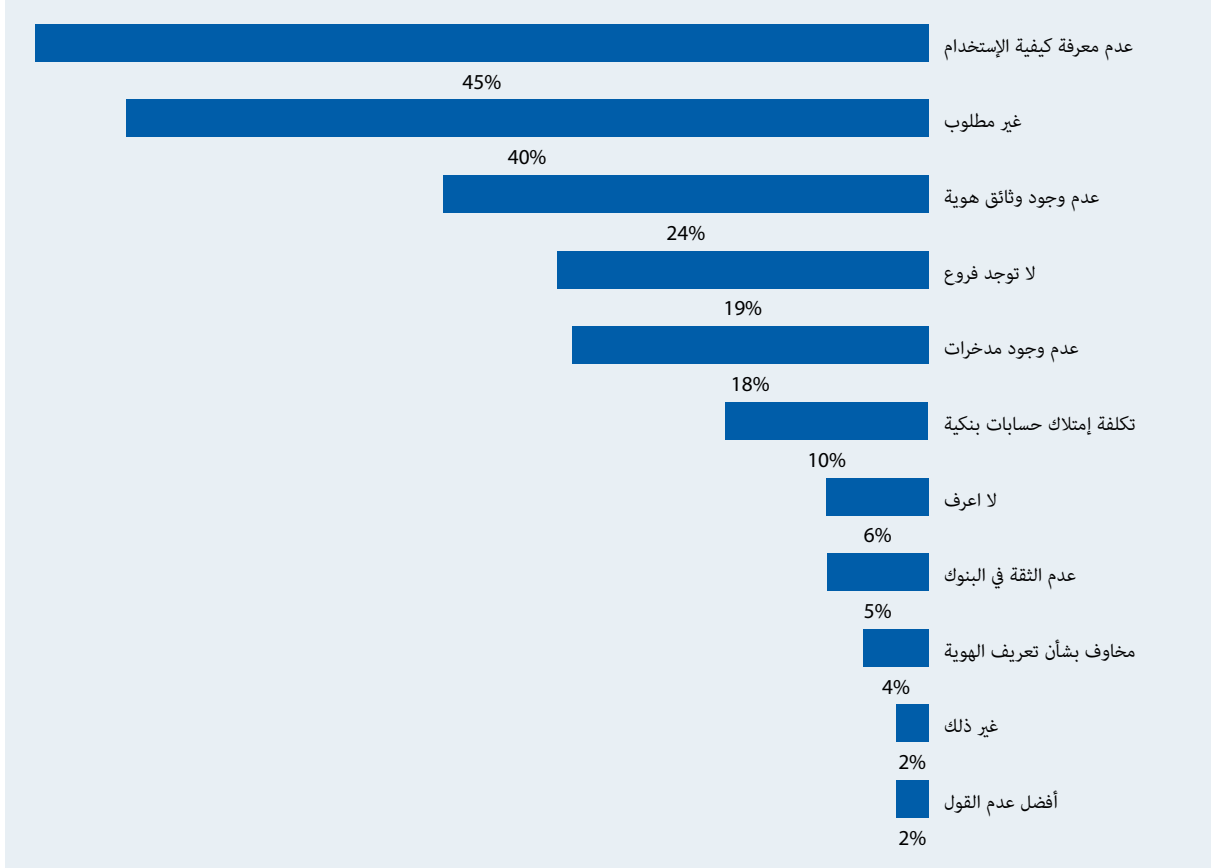
<sup>70</sup> "الكل" يشير إلى ما يقدر بنسبة 100% من أفراد المجتمع و "كثير" إلى 75% و "النصف" إلى 50% و "القليل" إلى 25% ولا أحد إلى 0%.



## معوقات المجتمعات لملكية الحسابات البنكية

وفقاً لنتائج مزودي المعلومات الرئيسيين من المجتمع، فإن السبب الرئيسي لعدم إمتلاك أفراد المجتمع لحسابات بنكية هو أنهم لا يعرفون كيفية استخدام الحساب البنكي (تم الإبلاغ عن ذلك من قبل KIs من 45% من المجتمعات، الشكل 14)، مما يشير إلى أن المستفيدين قد يحتاجون إلى تدريب ليصبحوا على دراية باستخدام الحسابات المصرفية. والسبب الثاني الأكثر ذكراً لعدم امتلاك الأشخاص لحسابات بنكية هو أنهم «ليسوا بحاجة إليها» (تم الإبلاغ عن ذلك من قبل KIs من 40% من المجتمعات). وربما تأتي هذه الإستجابة من الاقتصاد القائم على النقد في اليمن 20، والخيار الشائع المستخدم لتحويل النقد باستخدام آليات تحويل الأموال غير الرسمية أكثر من الطرق الرسمية. ويجب على المنظمة الإنسانية أن تقيم داخل منطقة تدخلها، إذا كانت كلمة «غير مطلوب» تعني أيضاً «غير مرغوب فيه».

الشكل 14: الأسباب المبلغ عنها لعدم إمتلاك أفراد المجتمع حسابات بنكية، حسب النسبة المئوية للمجتمعات



تشير النتائج علاوة على ذلك إلى أنه إذا تفاوضت المنظمات الإنسانية ومقدمو الخدمات المالية بشأن شروط الحسابات البنكية للمستفيدين، فقد يتم تخفيف بعض العقبات التي تمنع أفراد المجتمع المحلي من امتلاك حساب بنكي. وهذه العقبات هي: عدم وجود وثائق هوية (المبلغ عنها من قبل KIs من 24% من المجتمعات التي تم تقييمها) وعدم وجود مدخرات (18%) وتكلفة إمتلاك حساب (10%)، انظر الشكل 14. ومن الجدير بالذكر أن أحد KIs من مقدمي الخدمات المالية أفاد أن المستفيدين ليسوا «مدخرين» وأن وضعهم الاقتصادي أجبرهم على سحب الأموال وإنفاق مساعداتهم بشكل مباشر. بمعنى آخر، يمكن أن يكون تحديد الهوية الشامل والذي لا يتطلب حدًا أدنى للإيداع مفيداً في تضمين المزيد من المتلقين في عمليات تسليم CVA من خلال الحسابات البنكية.

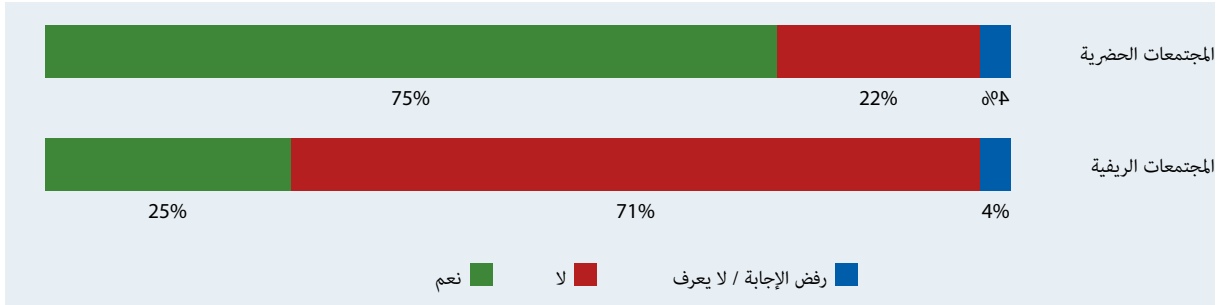
ومن المثير للاهتمام، أن أحد KIs في المجال الإنساني واثان من KIs لدى مقدمي الخدمات المالية أفادوا بأنهم يدركون المستوى المنخفض من الثقة بين المجتمعات المحلية في المؤسسات المالية الرسمية. ومع ذلك، فإن KIs من المجتمع لم يبلغوا عن إنعدام الثقة كسبب رئيسي لعدم وجود حسابات بنكية (5% من المجتمعات). ويترتب على ذلك أن الثقة في المؤسسات المالية الرسمية يمكن أن تضع المزيد من التحقيق.

## 7.2.2 فرص السحب النقدي

الاقتصاد اليمني هو إقتصاد قائم على النقد 20. وبالتالي، من المتوقع أن يسحب المستفيدون على الفور أي مساعدة تصل إلى حساباتهم البنكية من فرع البنك أو ماكينة صراف آلي. 71 ومع ذلك، أفاد كل من KIs في المجال الإنساني ومقدمي الخدمات المالية بوجود بنية تحتية مالية غير متطورة. وقد رأى أحد KIs في المجال الإنساني فرصة لزيادة عدد نقاط السحب النقدي: يمكن للتعاون بين المنظمات الإنسانية تحديد المواقع التي بها عدد كبير من المستفيدين ولكن لا يوجد بها أجهزة الصراف الآلي أو نقاط البيع، ويمكن للمفاوضات مع مقدمي الخدمات المالية أن تحفزهم على سد هذه الفجوة.

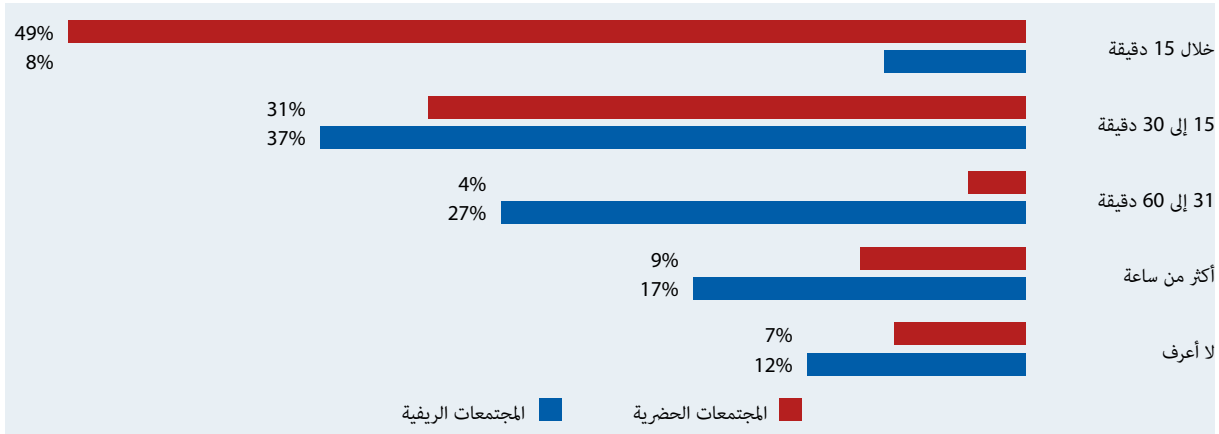
تم سؤال مزودي المعلومات الرئيسيين من المجتمع عن قرب المجتمع من فروع البنوك وأجهزة الصراف الآلي. وفيما يتعلق بأجهزة الصراف الآلي، تبين أنها متوفرة في غالبية المجتمعات الحضرية. وأشار KIs من ثلاثة أرباع المجتمعات الحضرية إلى وجود أجهزة صراف آلي داخل مجتمعهم، في حين أشار ربع KIs من المجتمع الريفي إلى نفس الشيء (الشكل 15).

الشكل 15: النسبة المئوية للمجتمعات التي أبلغ فيها sIK عن وجود ماكينة صراف آلي، لكل نوع من المجتمعات



يظهر تمييز مماثل بين المجتمعات الحضرية والريفية لفروع البنوك. وقد أفاد KIs من المجتمعات الحضرية بأن قريتهم من البنوك أعلى بكثير من KIs من المجتمعات الريفية، كما هو موضح في الشكل 16. وكان فرع البنك متوفرًا في غضون 15 دقيقة باستخدام أكثر وسائل المواصلات المحلية شيوعاً، وفقاً لـ KIs من 49% من المجتمعات الحضرية، مقابل 8% فقط من المجتمعات الريفية. وأكثر من ذلك، أفاد KIs من المجتمعات الريفية بأنهم يسافرون ما بين 30-60 دقيقة في 27% من المجتمعات الريفية و 17% من المجتمعات الريفية أفادوا أنهم اضطروا للسفر لأكثر من ساعة. وكان هذا على التوالي 4% و 9% للمجتمعات الحضرية.

الشكل 16: الوقت المبلغ عنه الذي يستغرقه أفراد المجتمع للوصول إلى أقرب فرع بنك، باستخدام طريقة المواصلات الأكثر شيوعاً. حسب % المجتمعات.



في المجتمعات التي كان يُعرف فيها أقرب فرع للبنك (تم الإبلاغ عنه من قبل KIs من 103 مجتمعات)، كان هذا الفرع في الغالب تابعاً للكريهي (58%)، يليه التضامن (9%)، كاك (7%)، بنك اليمن والكويت (5%) والأمل (4%). بدلاً من ذلك، يمكن استخدام المساعدة المقدمة من خلال الحسابات البنكية لإجراء المدفوعات الإلكترونية. ومع ذلك، لم يكن KIs في المجال الإنساني متأكدين من توافر أو انتشار أو موثوقية آلات نقاط البيع في المجتمعات. وبالنظر إلى هذه النتائج، تبدو البنية التحتية المالية التي تدعم التسليم من خلال الحسابات البنكية حاضرة تماماً بين المجتمعات الحضرية ولكن من المحتمل أن تكون صعبة في المجتمعات الريفية.

يمكن النظر إلى تصورات KIs من المجتمع حول البنوك فيما يتعلق بوصولهم إلى البنوك، فعلى سبيل المثال، أبلغ KIs من المجتمع أن مجتمعهم يستخدم البنوك (KIs من 33 مجتمعاً تناولوا سؤال المتابعة هذا)، وأبلغوا عن وقت السفر وتكاليف المواصلات باعتبارها من المساويء الهامة في FSP (العدد = 21/33). كما تم الإبلاغ عن عدم وجود فروع مصرفية كسبب لعدم امتلاك أفراد المجتمع لحسابات بنكية (19% من المجتمعات، الشكل 14).

71 تمت مقابلة محافظة إلكترونية وطنية من أجل هذا التقييم (نشطة في شمال اليمن). وتم الإبلاغ عن الخدمة كمنصة للبنوك والوكلاء، مما يجعل تحويل الأموال بين مقدمي الخدمات المالية المختلفين سريعاً وسهلاً. وقد يؤثر تطوير هذه الخدمة بشكل إيجابي على عدد نقاط الصرف النقدي المتاحة للمستفيدين الذين لديهم حساب بنكي، لأن الخدمة تسمح بالسحب النقدي دون الحاجة إلى نقاط البيع أو الصراف الآلي، ولأنها قد تزيد من عدد البنوك الوكلاء الذين يمكن لمعمل البنك زيارتها (لأن الوكيل يمكن أن يخدم جميع عملاء البنوك المرتبطة بالمحطة الإلكترونية الوطنية، ولم تبلغ المحطة الإلكترونية الوطنية عن قدرتها على تقديم المساعدة الإنسانية بنفسها).

## 7.3 التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول

أجاز البنك المركزي اليمني خدمات التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في عام 2014<sup>72</sup>، مما فتح الباب أمام التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في اليمن. وأفاد مزودو المعلومات الرئيسيون (KIs) من أربعة مقدمي خدمات مالية عن مستويات مختلفة من تطوير خدمات التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول. ولم يتم إطلاق إحدى الخدمات بعد، وأفاد KIs من الخدمات الثلاث الحالية بالتحسينات الجارية التي من شأنها زيادة التغطية وإمكانية الوصول إلى خدماتهم، مما يشير إلى إمكانية توقع حدوث تطورات في خدمات التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في المستقبل. في هذا الفصل، سيتم مشاركة رؤاهم جنباً إلى جنب مع النتائج ذات الصلة من مقابلات مزودي المعلومات الرئيسيين مع المجتمعات والمنظمات الإنسانية.

لتمكين المساعدة المالية عبر الهاتف المحمول، يتم ربط حساب التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول بطاقة SIM، حيث يعمل رقم هاتف المستخدم كرقم حسابه. وتتم الدفعات الإلكترونية من خلال المعاملات عبر الرسائل النصية القصيرة أو التطبيق، ويمكن سحب الأموال أو إيداعها لدى وكلاء معينين. وإذا كان التاجر متصلاً بخدمات التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول، فيمكن شراء المواد عن طريق تحويل الأموال إلى حساب التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول الخاص بالتاجر بدلاً من استخدام النقد أو البطاقة البنكية. وفي وقت جمع البيانات، أفاد KIs من 9% فقط من المجتمعات التي تم تقييمها أن أفراد مجتمعهم استخدموا التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول لتحويل الأموال، وأشار KIs من 15% فقط من المجتمعات إلى أن مجتمعهم يفضل تلقي المساعدات النقدية والقسائم (CVA) عن طريق التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول. وذكر KIs من إحدى المنظمات الإنسانية أنها اعتمدت بالفعل التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول كألية توصيل على نطاق صغير.

### 7.3.1 المزايا

تضمن أكبر ميزة للتعاملات المالية عبر الهاتف المحمول من منظور إنساني في قدرتها على تقديم حلول مصرفية إلى «غير المتعاملين مع البنوك» الذين يمتلكون هاتفاً 71. أعرب مزودو معلومات رئيسيون من بعض المنظمات الإنسانية عن إهتمامهم بالتعاملات المالية عبر الهاتف المحمول، مسلطين الضوء على مرونتها وخصوصيتها وحمايتها للمستفيد، فضلاً عن إمكاناتها كنقطة إنطلاق نحو الشمول المالي. ومن منظور تشغيلي، فإن المخاطر الأمنية التي ترتبط غالباً بالمساعدات النقدية والقسائم، مثل التجمعات الكبيرة أو نقل النقود، تكون أقل أهمية بشكل كبير عند استخدام آليات الدفع الإلكتروني مثل التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول.

ووفقاً لمزودي المعلومات الرئيسيين من العديد من المنظمات الإنسانية، فإن التسليم من خلال التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول سيتطلب عدداً أقل من الموظفين واللوجستيات والتكاليف والتنسيق مقارنةً بالتسليم النقدي المادي. وبالمثل، أفاد KIs من مقدمي الخدمات المالية (FSPs) الذين يقدمون تسهيلات التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول أن التكاليف كانت أقل مقارنةً بالتسليم من خلال الوكلاء. وكانت هذه الرؤية متماشية مع التجربة المبلغ عنها لمزود معلومات رئيسي إنساني عمل باستخدام التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول.

### المربع 10: متطلبات التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول: تحديد الهوية وبطاقات MIS والهواتف

لإعداد حساب التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول، يلزم تحديد الهوية الشخصية وبطاقة SIM. وفيما يتعلق بتحديد الهوية، أشار معظم مزودي المعلومات الرئيسيين من مقدمي الخدمات المالية الذين يقدمون خدمات التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول إلى أنه يمكن مطالبة البنك المركزي اليمني بعمل إستثناءات لتحديد الهوية المرنة، لدعم البرامج الإنسانية. وأكد مزود المعلومات الرئيسي من المنظمة الإنسانية التي لديها خبرة في التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول ذلك، وأفاد بأن المنظمة قد مرت بهذه العملية وحصلت على الموافقة. ويشير هذا إلى أنه يمكن للمنظمات الإنسانية مناقشة والتوصل إلى إتفاقيات لقبول أشكال بديلة لوثائق الهوية من المستفيدين، بما في ذلك بطاقات الهوية الصادرة عن المنظمات الإنسانية.

يمكن لأي مواطن يمني استخدام بطاقة هوية وطنية سارية المفعول للحصول على بطاقة SIM، وفقاً لمزود معلومات رئيسي من مُشغل شبكة الهاتف المحمول. كما ورد أن الأجانب بحاجة إلى إبراز جواز سفر أو بطاقة لاجئ. ولم يتمكن مزود المعلومات الرئيسي من تقديم إجابات مفصلة من حيث الاستثناءات، وذكر أنه يجب التفاوض على هذه الاستثناءات مع السلطات. وبالتالي، يتطلب هذا الموضوع مزيداً من الاستفسار مع أصحاب المصلحة المعنيين.

وأبلغ مزودو خدمات الرئيسيون من مقدمي خدمات التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول عن متطلبات مختلفة للهاتف والشبكة لتشغيل خدماتهم. وقد ورد إن بعض مقدمي الخدمة يعملون حصرياً على الهواتف الذكية باستخدام أحد تطبيقات الإنترنت، بينما يعمل البعض الآخر على جميع أنواع الهواتف إن كانت تعمل عن طريق الرسائل النصية القصيرة.

<sup>72</sup> معهد الدراسات المصرفية (2020). خدمات الدفع الإلكتروني في اليمن، التحديات والفرص.

<sup>73</sup> GSMA (2019). أبحاث التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول إيصال المساعدات النقدية: إعتبرات أساسية للعاملين في المجال الإنساني.

## 7.3.2 التحديات والإعترارات

أعرب مزودو المعلومات الرئيسيون من المنظمات الإنسانية بشكل عام عن مخاوفهم بشأن جدوى الآلية في اليمن. وعلى وجه الخصوص، كانوا قلقين من أن بعض المستفيدين قد يتم إستبعادهم من هذه الخدمة إذا لم يكن لديهم إمكانية الوصول إلى الهواتف (الذكية) أو إتصال بالشبكة أو هوية رسمية أو إذا كانوا يفتقرون للمعرفة الكافية بالقراءة والكتابة أو المعرفة المالية.

كما ورد في المربع 10، قد يتم التفاوض بشأن القضايا المتعلقة بنقص وثائق الهوية الرسمية مع FSPs، وبالتالي قد لا تكون مشكلة كبيرة. ومع ذلك، بالنظر إلى نتائج المقابلات المجتمعية، هناك إحتمال ألا يتمكن المستفيدون من الوصول إلى هاتف أو شبكة قوية بما فيه الكفاية (أنظر القسم 4-5 تغطية شبكة الهاتف المحمول وملكية الهاتف). ومن المحتمل أن ترتفع تكاليف آلية التسليم هذه إذا إحتاجت المنظمات الإنسانية إلى تزويد المستفيدين بهواتف و / أو بطاقات SIM لتلقي توزيعاتهم. وقد أبلغ مزود المعلومات الرئيسي من خدمة التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول التي يديرها مُشغل شبكة الهاتف المحمول (MNO) عن استعداد مقدم الخدمات المالية لتوفير بطاقات SIM مجانية للبرامج الإنسانية. يمكن أن يؤدي إختيار مزود التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول الذي يمكنه العمل مع كل من الهواتف الذكية والهواتف البسيطة إلى التخفيف من جزء من هذا التحدي (هناك اثنين على الأقل من FSPs يستوفون هذا الشرط حسب الإفاده).

علاوة على ذلك، نظراً لضعف إتصال الإنترنت في اليمن وإنخفاض التغطية (أنظر أيضاً القسم 4-5 تغطية شبكة الهاتف المحمول وملكية الهاتف)، فإن الخيار الأكثر أماناً هو مزود التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول الذي لا يعتمد على الإنترنت ولكنه يعمل عن طريق الرسائل النصية القصيرة. وأفاد KIs من اثنين على الأقل من FSPs بأنهم يعملون بهذه الطريقة، ولكن من المهم لبرمجة CVA المستقبلية أن تتحقق مع FSPs لفهم أحدث التطورات والعوامل السياقية.

يمكن فهم إلمام المستفيدين بالتعاملات المالية عبر الهاتف المحمول، فضلاً عن العقبات المحتملة مثل الأمية بشكل أفضل من خلال إجراء تقييمات في مجموعات مستهدفة محددة. وتوفر أقسام المعرفة المالية (القسم 5-5 محو الأمية المالية، ص. X) والعوائق الاجتماعية (القسم 3-5 العوائق الاجتماعية المجتمعية أمام الوصول إلى FSP، ص. X) مناقشة عامة لهذه القضايا. وأشار KIs من المنظمة الإنسانية التي قدمت CVA عبر خدمة التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول إلى أن الدفعة الأولى تمت نقداً عبر التسليم من خلال وكلاء. وعند الاستلام أنشأ المستفيدون حساب التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول وتلقوا تعليمات حول كيفية إستخدام خدمة التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول. وفي ضوء أمثلة مثل هذه، قد يكون من الممكن تقديم CVA عن طريق التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول حتى إلى السكان الذين قد لا يستخدمون الخدمة بالفعل.

هناك نقطة أخرى كانت مثيرة للقلق هي إمكانية الوصول إلى وكلاء التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول والتي يمكن للمستفيدين من خلالها سحب المساعدة، فضلاً عن إمكانية الوصول إلى التجار الذين قبلوا التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول. ويبدو أن تغطية وكلاء التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول تعتمد على الخدمة. وأفاد KIs من اثنين من مقدمي الخدمات المالية الذين قدموا التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول بوجود أكثر من 3000 وكيل تعاملات مالية عبر الهاتف المحمول حيث يمكن فتح الحسابات وتقديم الخدمات المالية. وأضاف أحد KIs أن مقدم الخدمات المالية لديه 350,19 تاجر تعاملات مالية عبر الهاتف المحمول مسجلين. وكان هذا أكثر بكثير من الأرقام التي أبلغ عنها KIs من مشغلي التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول الآخرين.<sup>74</sup> وفي حين لم يتم تقديم معلومات عن موقع نقاط الخدمة هذه، فمن المرجح أنها تقع في مناطق حضرية. وستحتاج أي منظمة إنسانية إلى تقييم عدد نقاط خدمة التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في منطقة التدخل، لتحديد خيار التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول.

## 7.4 القسائم

يوضح هذا الفصل بالتفصيل التجارب المبلغ عنها لمزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني ومزودي المعلومات الرئيسيين من مقدمي الخدمات المالية مع القسائم، بالإضافة إلى الدروس المستفادة للتخفيف من التحديات. ونظراً لأن المقابلات مع مزودي المعلومات الرئيسيين من المجتمع ركزت بشكل أساسي على مقدمي الخدمات المالية (FSPs)، لم يتم سؤال مزودي المعلومات الرئيسيين (KIs) من المجتمع بشكل مباشر عن تجربة مجتمعاتهم مع القسائم وما إذا كانت هذه هي الآلية المفضلة.<sup>75</sup> وبعد ذلك، لم يتم تضمين رأي المجتمعات المحلية وتفضيلاتها تجاه القسائم في هذا الفصل، ولكن تبقى هذه الآراء مهمة للتقييم قبل إتخاذ قرار بشأن آلية التسليم. ومع ذلك، فقد سلطت المقابلات المجتمعية الضوء على الأسباب المبلغ عنها لتفضيل FSP، فضلاً عن العقبات التي FSPs (أنظر القسم 3-5 «العوائق الاجتماعية المجتمعية أمام الوصول إلى FSP»، ص. X). فعلى سبيل المثال، يمكن أن تكون التحديات المبلغ عنها التي يواجهها أفراد المجتمع الأميون والسفر للوصول إلى FSP، مفيدة لإثراء مزيد من المناقشات حول إستخدام القسائم.

ولغرض هذا الفصل، من المفيد التأكيد على أنه يمكن تسليم القسائم في شكل قسائم ورقية أو إلكترونية، ويشار إليها على أنها سلعة أو قسيمة قيمة إعتماًداً على طريقة البرنامج. ويمكن العثور على وصف للقسائم المختلفة وخصائصها في القسم 3-3 «آليات التسليم لمساعدات القسائم»، ص. X في المساعدة النقدية، فإن إستخدام رمز المميز الورقي له بعض أوجه التشابه مع القسيمة، ولكن في هذا التقييم تعتبر آليات تسليم مختلفة. ويمكن العثور على تجارب مع الرموز المميزة من الميدان في القسم 1-2-2-7 «الرموز المميزة»، ص. X.

<sup>74</sup> من بين مزودي المعلومات الرئيسيين لدى FSP مع خدمات التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول، برز مقدم واحد للخدمات المالية من حيث عدد الوكلاء (3100) والتجار المتصلين (13000). أفادت خدمة التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول الأخرى التي توفر FSP بوجود 444 نقطة خدمة. عدد الوكلاء أو التجار المرابطين بخدمة الأموال عبر الهاتف المحمول الثالثة والرابعة غير مؤكد بسبب النتائج المتناقضة بعد التلخيص.

<sup>75</sup> السبب في ذلك هو تركيز التقييم على مقدمي الخدمات المالية بدلاً من التركيز على الجدوى النقدية. والأسئلة حول آليات التسليم القائم على النقد مقابل التسليم القائم على القسائم عادة ما يكون النقد أكثر جدوى وإمكانية تطبيق النقد و / أو القسائم على السياق المحلي، وهو ما لم يكن محور هذا التقييم.

#### 7.4.1 القسائم الورقية

تم سؤال مزودي المعلومات الرئيسيين (KIs) في المجال الإنساني الذين أبلغوا عن استخدام القسائم الورقية (تم الإبلاغ عنها من قبل KIs من 6 منظمات) عن الفوائد المتصورة لآلية التسليم هذه. وتم الإبلاغ إن القسائم الورقية كانت بسيطة وغير مكلفة لإنتاجها، وقدمت بعض الفوائد فيما يتعلق بأهداف البرنامج. وأفاد KIs باستخدام قسائم السلع الورقية لأن المنظمات أرادت التحكم في الغرض من استخدام المساعدة (التقييد)، وهو أمر غير ممكن مع النقد. ثانياً، أفاد KIs بتفضيل القسائم على العينية بسبب فرصة دعم الأسواق المحلية مع التحكم في جودة المنتجات.

لم يذكر مزودي المعلومات الرئيسيين في المجال الإنساني إشراك مقدمي الخدمات المالية (FSPs) في إيصال القسائم الورقية. ومع ذلك، ذكر أربعة من KIs من FSPs (شركتا قسائم وشركتان أخريان) قدرتهم على تسهيل القسائم الورقية للمنظمات الإنسانية. بالإضافة إلى ذلك، اقترح أحد KIs من FSP طريقة لمقدمي الخدمات المالية لمساعدة المنظمات الإنسانية في مشروع القسائم، وأبلغ مزود المعلومات الرئيسي عن قدرة FSP على المساعدة في إنشاء رموز QR للقسائم الورقية لتتبع استخدام المستفيدين.

وأفاد مزودو المعلومات الرئيسيون من بعض المنظمات الإنسانية أنهم يواجهون بعض التحديات الخاصة عند استخدام القسائم الورقية. وبحسب ما ورد فإن القسائم الورقية معرضة للفقْدان أو التلف بسهولة. وأشار أحد KIs إلى أن برامج القسائم الورقية تستغرق وقتاً طويلاً لأنها تتطلب العديد من الإجراءات من البائع ويحتاج البائع إلى التحقق من صحة كل قسيمة ورقية والتحقق من هوية المستفيد وإحصاء جميع القسائم التي تم جمعها للتسوية. وبحسب ما ورد كان من الصعب ضمان إمتثال البائعين للاتفاقيات والإجراءات. وبحسب ما ورد عقد أحد KIs دورات تدريبية لتجديد المعلومات مع المستفيدين والموردين قبل كل دورة توزيع لضمان الامتثال وتقليل الوقت اللازم للتسوية. بالإضافة إلى ذلك، اقترح أحد KIs تعزيز البنود التعاقدية مع البائعين، بينما أبلغ مزود معلومات رئيسي آخر عن صياغة العقود مع البائعين التي كان من السهل إنهاؤها في حالة حدوث إنتهاكات.

على عكس المخاوف التي أعرب عنها KIs بشأن التسليم من خلال الوكلاء، لم يبلغ أي من KIs الذين ينفذون القسائم الورقية عن مخاوف بشأن العنف أو إنعدام الأمن أو الاستيلاء أو فرض الضرائب أثناء استخدام المساعدة أو توصيلها. والإشارة إلى أن القسائم الورقية قد تكون آلية غير رقمية أكثر أماناً من التسليم عبر الوكيل، تم ذكر العديد من الممارسات المتعلقة بالقسائم الورقية للحد من مخاطر الفساد: اعتماد تصميم قسيمة فريد ومقاومة للتزوير وطباعة القسائم بعيداً عن الميدان وتدريب البائعين على التعرف على الميزات الفريدة للقسائم أو إقران الاسترداد مع إثبات هوية المستفيد. ومع ذلك، أكد أحد KIs على المخاطر القائمة على النوع الاجتماعي، وذكر أنه قد يكون من الصعب على النساء على وجه الخصوص الحصول على القسائم أو استردادها. ويمكن تقديم نفس الحجة لجميع برامج المساعدات النقدية والقسائم، لا سيما تلك التي تقيّد المستلمين بزيارة موقع توزيع أو بائع أو وكيل معين.

#### 7.4.2 القسائم الإلكترونية

أفاد مزودو المعلومات الرئيسيون من أربع منظمات إنسانية باستخدام القسائم الإلكترونية. في ثلاث حالات، كانت هذه قسائم متعلقة بسلع معينة بتسهيل من إحدى شركات القسائم المدرجة في هذا التقييم. وأفاد KIs من إحدى المنظمات الإنسانية بتزويد المستفيدين بقسائم قيمة على شكل بطاقات مسبقة الدفع صادرة عن أحد البنوك والتي تم استخدامها في أجهزة الصراف الآلي أو نقاط البيع.

وبحسب ما ورد، استخدم هؤلاء المزودون الرئيسيون للمعلومات في المجال الإنساني القسائم الإلكترونية جزئياً لأنها سهلت المراقبة والتسوية. وباستخدام القسيمة الإلكترونية يتم تتبع إثبات الدفع والمشتريات وإمكانية الوصول إليه في الوقت الفعلي أو بمجرد إعادة إتصال الجهاز بالإنترنت. ومن المزايا الأخرى التي تم الإبلاغ عنها تقليل مخاطر الفساد بسبب القدرة على مراقبة نشاط البائعين رقمياً ولأن عملية التحقق من البطاقة جعلتها تعمل فقط للمستفيد المعين. بالإضافة إلى ذلك، أفاد أحد KIs أن القسائم الإلكترونية تجنب المخاطر الأمنية المتعلقة بالتجمعات الجماعية (حيث لم تكن هناك عمليات تسليم في الموقع) وأن القسائم الإلكترونية زادت من مرونة وخصوصية المستفيدين.

وأفاد مزودو المعلومات الرئيسيون من شركات القسائم الثلاث أنهم قادرون على تسهيل برامج قسائم السلع في اليمن، وأفاد إثنان منهم أيضاً أنهما قادران على تسهيل قسائم القيمة. بالإضافة إلى ذلك، أفاد أحد KIs من شركة تحويلات نقدية بأنه قادر على تسهيل قسائم القيمة، والتي يمكن ربطها بحساب مصرفي إذا كان ذلك مرغوباً. وبشكل عام، تُعد البنوك أيضاً مقدمو خدمات مالية إختياريون لبرامج القسائم (القيمة)، حيث يكون لديهم عادةً بطاقات مدفوعة مسبقاً. وإذا كان هذا هو الحال أيضاً بالنسبة للبنوك اليمنية التي لم يتم تقييمها في هذه الدراسة.

#### التحديات وتدابير التخفيف

أفاد جميع KIs في المجال الإنساني أنهم يواجهون تحديات بسبب ارتفاع تكاليف الإعداد لبرامج القسائم، وبعضهم واجهوا تحديات في شحن الأجهزة إلى اليمن. ومن وجهة نظرهم، على الرغم من ذلك يمكن تخفيف هذا التحدي اعتماداً على الأجهزة المطلوبة لبرنامج القسيمة. على سبيل المثال، يمكن أن يكون برنامج قسيمة القيمة الذي يعمل مع البنية التحتية الحالية، مثل أجهزة نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي غير المتخصصة، أرخص من برنامج القيمة الذي يتطلب محطات طرفية خاصة. ومع ذلك، فإن العمل مع البنية التحتية الموجودة مسبقاً يحد من جدوى آلية التسليم في مناطق محددة، كما أفاد أحد KIs في المجال الإنساني الذي يعمل بقسائم إلكترونية ذات قيمة. ونتائج القسم 2-3-7 «فرص السحب النقدي» ص X، إلى توفر أجهزة الصراف الآلي في غالبية المجتمعات الحضرية التي تم تقييمها.

بخلاف القسائم الإلكترونية القيمة، أفاد KIs من شركات القسائم أن القسائم الإلكترونية للسلع تحتاج دائماً إلى محطة طرفية خاصة أو هاتف به تطبيق، ويتم إعطاؤها للبائع لمعالجة عمليات الشراء باستخدام القسيمة. واقترح أحد KIs أن استخدام الهواتف الفردية قد يكون أقل تكلفة من شراء المحطات الطرفية، خاصة وأن البائعين قد يمتلكون بالفعل هواتف - مع الأخذ في الاعتبار أن هذه الهواتف تحتاج إلى دمج تقنية الاتصال قريب المدى (NFC). بالإضافة إلى ذلك، وأبلغ مزود معلومات رئيسي من شركات القسائم الدولية عن وجود تحديات في إستيراد المحطات الطرفية إلى اليمن، في حين يمكن الحصول على الهواتف داخل البلاد.

وبحسب ما ورد واجه جميع KIs في المجال الإنساني الذين يديرون برامج القسائم الإلكترونية تحدياً يتمثل في صعوبة إستبدال القسائم في غير محلها. وقد يكون الحل المحتمل هو إختيار القسائم التي يمكن إنتاجها داخل اليمن، وهو خيار تم الإبلاغ عنه من قبل مزود معلومات رئيسي من شركة القسائم الوطنية ومزود معلومات رئيسي من شركة قسائم دولية. كما أوصى أحد KIs في المجال الإنساني بإيلاء إهتمام إضافي لتدريب المستفيدين على أهمية رموز PIN، حيث ورد أنه تم نسيانها في بعض الأحيان.

بالإضافة إلى ذلك، أفاد KIs من شركات القسائم الدولية بوجود العديد من التحديات التي تواجه العمل في اليمن، والمتعلقة باللوائح. أفاد أحد KIs أنه واجه تأخيرات في تنفيذ أحد برامجهم، وأنه مرخص له فقط بالعمل في جنوب اليمن. أفاد KIs من المنظمة الأخرى أنهم يعملون في اليمن بناءً على اتفاقية خاصة مع منظمة إنسانية. ويمكن اللجوء إلى شركة قسائم وطنية التغلب على هذه المشاكل، لكن مزود المعلومات الرئيسي من شركة القسائم المحلية التي تمت مقابلتها كان يعمل فقط في شمال اليمن. وعلى الرغم من هذه القيود، أفاد KIs من جميع شركات القسائم أنهم نفذوا مخططات القسائم في اليمن وأفادوا بالقدرة على توفير الحلول والبرامج الرقمية، مثل قواعد البيانات وأنظمة إدارة المستفيدين بغض النظر عن الموقع في اليمن.

ونظراً للطبيعة التقنية العالية للقسائم الإلكترونية، فليس من المستغرب أن يكون التحدي الرئيسي الذي ذكره KIs في المجال الإنساني هو الحاجة إلى التدريب لتعريف المستفيدين والموظفين بالنظام. وبحسب ما ورد قدمت شركات القسائم التدريب والدعم الفني المستمر عبر الإنترنت، وهو ما اعتبره KIs في المجال الإنساني عموماً أمراً مفيداً. وأشار بعض KIs أيضاً إلى أنه يمكن إستبدال رموز PIN برموز الألوان أو الصور أو وظائف المقاييس الحيوية لإنشاء آلية أكثر شمولاً. ويبدو أن القسائم الورقية أبسط وبالتالي تشكل تحدياً أقل للمستفيدين الأميين (مالياً). ومع ذلك، وفقاً لأحد KIs في المجال الإنساني، تطلبت القسائم الورقية أيضاً إجراء تدريب تشيطي للمستفيدين والبائعين لضمان سير كل دورة بسلاسة.

### 7.4.3 الإختيار بين خيارات القسائم

تماشياً مع التحديات التي أبلغ عنها مقدمو المعلومات الرئيسيون في المجال الإنساني، ينبغي أن يكون القرار بين قسائم السلع الورقية والإلكترونية مدفوعاً باعتبارات الميزانية وقدرة المستفيدين والموظفين، فضلاً عن الموارد والوقت المتاحين لتدريب أصحاب المصلحة.

علاوة على ذلك، قد يكون إلحاح البرنامج نقطة تؤخذ بعين الاعتبار. وأشار أحد KIs في المجال الإنساني إلى أنه يمكن تنفيذ مخططات القسائم الورقية بسرعة أكبر من مخططات القسائم الإلكترونية. من ناحية أخرى، يمكن توسيع نطاق القسائم الإلكترونية بسهولة أكبر، كما أفاد مزود معلومات رئيسي آخر في المجال الإنساني أنه بمجرد تكبد تكاليف التأسيس الأولية ومجرد أن يصبح الموظفون والبائعون على دراية بالنظام، قد يكون من السهل نسبياً وغير المكلف زيادة عدد المستفيدين داخل منطقة ما.

وعند تنفيذ برنامج القسائم الإلكترونية، كان الدرس المستفاد من مقابلات KIs في المجال الإنساني ومقدمي الخدمات المالية هو الحصول على مخطط قسائم يعمل على الأجهزة المشتراة داخل اليمن. ويمكن أن تساعد الخيارات المختلفة التي تقدمها شركات القسائم في تقليل تكاليف الحصول على الأجهزة. ومن حيث التكاليف، يمكن أن تكون قسائم القيمة أكثر إقتصاداً من قسائم السلع، حيث يمكنها الاستفادة من البنية التحتية المالية الحالية. وفيما يتعلق بهذا، جادل أحد KIs في المجال الإنساني ضد إستخدام آليات التسليم التي تتطلب أجهزة خاصة، وذكر أن هذه يمكن أن تكون غير مستدامة إذا كان من الصعب صيانتها أو إستبدالها عند إنتهاء البرامج الإنسانية.

## 8 الخاتمة

كان هذا التقييم نتيجة مبادرة مشتركة بين ريتش ومجموعة عمل النقد والأسواق (CMWG) اليمن وشراكة التعلم النقدي (CaLP)، بهدف سد فجوات المعلومات حول المساعدات النقدية والقسائم (CVA) في اليمن والمساهمة في التفاهم بين الجهات الفاعلة حول مشهد CVA ككل. تم بناء التقييم على التقييمات السابقة لتوفير معلومات محدثة عن آليات تسليم CVA ومقدمي الخدمات المالية (FSPs)، والتحديات ذات الصلة والمخاطر وتدابير التخفيف ومعرفة المجتمع والوصول إلى FSPs.

تشير النتائج إلى أن التسليم من خلال الوكلاء / التسليم المباشر (OTC) والقسائم الورقية كان أكثر آليات التسليم شيوعاً لـ CVA ، في حين تم الإبلاغ أيضاً عن حالات قليلة للمنظمات الإنسانية التي تستخدم القسائم الإلكترونية أو الحوالات المصرفية أو التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول أو النقد المباشر. وبالنسبة لكل من آليات التسليم هذه، بدأ أن FSPs الذين تم تقييمهم كانوا قادرين وراغبين في تسهيل برامج CVA، وأفاد جميع FSPs الذين تم تقييمهم تقريباً عن خبرتهم السابقة مع CVA. ويبدو أن الاختيار الشائع للتسليم من خلال الوكلاء والقسائم الورقية هو نتيجة مباشرة لبيئة العمل في اليمن، والتي تميزت بالقيود المتعلقة بالبنية التحتية المالية والمعرفة والخبرة مع المؤسسات المصرفية الرسمية والوصول إلى المناطق التي يصعب الوصول إليها والتنقل. علاوة على ذلك، أفاد مزودي المعلومات الرئيسيين (KIs) من المجتمع بشكل عام بوجود خبرة مع الحوالة وشركات الصرافة المحلية ووكلاء البنوك، وأبلغوا عن تفضيلهم لتلقي CVA باستخدام هذه الجهات الفاعلة.

ومع ذلك، فقد تبين أن الإعداد والتخطيط والمراقبة والتسوية قد يكون صعباً ويستغرق وقتاً طويلاً عند إجراء التسليم من خلال الوكلاء والقسائم الورقية. وفي هذا الصدد، تم الإبلاغ عن الرموز المميزة والرسائل النصية القصيرة SMS كإجراءات تخفيف توفر الكفاءة والتحسين. إلى جانب ذلك، تم ذكر آليات CVA الرقمية من قبل KIs في المجال الإنساني كطرق محتملة للتخفيف من مثل هذه التحديات. وفيما يتعلق بآليات CVA الرقمية، تشير النتائج المستخلصة من مقابلات مزودي المعلومات الرئيسيين في المجتمع إلى أن المجتمعات يمكن أن تكون متقبلة، بالنظر إلى تغطية أجهزة الصراف الآلي / الفروع و / أو إتصال الشبكة و / أو وكلاء التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول. علاوة على ذلك، أشار عدد قليل من KIs من المجتمع بشكل استثنائي إلى تفضيل CVA عبر خدمات التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول.

وتم تحديد العديد من التحديات والمخاطر في هذا التقييم، بما في ذلك إمكانية الوصول إلى FSPs وحماية البيانات. وتم الإبلاغ عن أن البعد عن FSPs يمثل عقبة أمام النساء وكذلك الفقراء أو كبار السن، وقد ورد ذكره كسبب يجعل جميع أفراد المجتمع يكرهون أي PSF. علاوة على ذلك، تشير النتائج إلى أن الأقلية من أفراد المجتمع الذين ليس لديهم هواتف واجهوا صعوبة في الوصول إلى الهواتف عبر شبكاتهم الاجتماعية أو وسائل أخرى. وتشير النتائج أيضاً إلى أنه تم توعية FSPs والمنظمات الإنسانية بحماية بيانات المستفيدين، ولكن كانت هناك مخاطر وصول غير مرغوب فيه من قبل أطراف ثالثة. وتكثيف محتمل، قد يقلل استخدام الرموز المميزة من مخاطر التسليم من خلال الوكلاء. وتشير النتائج أيضاً إلى أن FSPs كانوا مرتبطين فيما يتعلق بالمستفيدين الذين لديهم بطاقات هوية مفقودة أو بديلة (بعد إتفاق مسبق). وتجدر الإشارة إلى أن هذا التقييم يعتمد على مقابلات مع KIs من المجتمع لقياس التفضيلات والقيود ووجهات نظر المجتمعات. وقد تكون التحديات الخاصة التي تواجهها الفئات الضعيفة ممثلة تمثيلاً ناقصاً، فضلاً عن الإعتبارات الخاصة بالأسرة وستستفيد هذه من إجراء مزيد من البحوث.

بالإضافة إلى ذلك، كان إنعدام الأمن والابتزاز من المخاطر التي اعترف بها IKT في المجال الإنساني و FSPs بشكل عام. وتشير النتائج إلى أن تدابير التخفيف تدور حول التواصل الفعال وبناء العلاقات، مثل إشراك لجان المجتمع في البرامج أو إجراء تدريب مع FSPs على إجراءات التشغيل القياسية. وكان القلق المشترك الآخر لمزودي المعلومات الرئيسيين من FSPs والمنظمات الإنسانية هو تقلبات أسعار الصرف. ويمكن أن يؤدي تحديد نقاط مرجعية واضحة لأسعار الصرف بين المنظمات الإنسانية وشركائها من FSPs إلى التخفيف من هذا إلى حد ما. إلى جانب ذلك، كانت إدارة الوكلاء ومخاطر الفساد أو سوء السلوك من قبل الوكلاء مصدر قلق مراراً وتكراراً من قبل KIs في المجال الإنساني. وبذلك هذا التقييم جهداً لإلقاء الضوء على معايير اختيار FSPs للوكلاء وممارسات العمل مع الوكلاء، ولكن يُصاح بإجراء المزيد من الأبحاث.

تشير النتائج إلى أنه يمكن لأصحاب المصلحة التعلم من بعضهم البعض من خلال تبادل المعرفة وأفضل الممارسات، فعلى سبيل المثال فيما يتعلق بإدارة الوكلاء و FSPs المتحابين وتخفيف المخاطر. ودعماً لذلك، أفاد ما يقرب من نصف KIs في المجال الإنساني أنه سيكون من المفيد لهم العمل بشكل أوثق معاً، وكذلك العمل مع FSPs لمعالجة المشكلات بشكل مشترك. وعلى هذا النحو، ينبغي النظر في المشاركة مع FSPs كمجتمع CVA، ومن أجل مناقشة ومعرفة المزيد عن اللوائح وآليات التسليم المتاحة والتحديات المحتملة وتدابير التخفيف المشتركة. يمكن أن يكون دليل التسليم<sup>76</sup> أحد المصادر المفيدة في هذا الجهد، والذي يصف اجتماعات مقدمة للمزود وطلبات المعلومات (RFIs)، مما يسمح لموظفي الشؤون الإنسانية ومقدمي الخدمات بالالتقاء وطرح الأسئلة وتبادل المعلومات.

<sup>76</sup> Mercy Corps (2018). دليل التسليم: تحديد نطاق مشهد المدفوعات الإنسانية.

## الملحق 1: تقييم مقدم الخدمات المالية

تم جمع المعلومات الواردة في الجدول أدناه من مصادر مختلفة: المعلومات المتاحة للجمهور، والمقابلات مع المخبرين الرئيسيين من مقدمي الخدمات المالية، وردود الجهات الفاعلة الإنسانية المقدمة من خلال الاستبيان الذي تم إدارته ذاتيًا والذي تم تعميمه بين أعضاء مجموعة العمل في مجال النقد والسوق في اليمن.

- تم الإبلاغ عن المزاي والتحديات لكل برنامج تقديمي للخدمات المالية من قبل أعضاء مجموعة العمل الخاصة بالنقد والسوق في اليمن، الذين أكملوا دراسة كمية. يشير العدد المتقلب ونوع المزاي والتحديات المبلغ عنها لكل مقدم خدمة مالية إلى العدد المتفاوت من الردود على الاستبيان لكل مقدم خدمات مالية. وبعبارة أخرى، فهي عبارة عن توضيح وليست انعكاسًا للمزاي أو التحديات التي يمكن ربطها ببرنامج تقديم الخدمات المالية. تمت مناقشة المزاي والتحديات وعلاقتها بآليات التسليم في جميع أجزاء التقرير.
- تعكس تدابير التخفيف المدرجة الدروس المستفادة والممارسات التي أبلغت عنها الجهات الفاعلة الإنسانية ومقدمي الخدمات المالية خلال مقابلات المخبرين الرئيسيين. يمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل والتفصيل في التقرير.
- تم حذف المعلومات الحساسة، مثل البيانات التي يمكن أن تعرض تنافسية FSPs للخطر. ويتم الاحتفاظ بالتحديات لكل برنامج FSP لأنها تشكل تحديات عامة يواجهها FSPs بدلاً من التحديات الفردية. ومن ثم، فهي بمثابة إنعكاس للسياق التشغيلي، ويمكن أن تكون مفيدة للمنظمات الإنسانية عند التخطيط للمساعدات النقدية والقسائم (CVA).
- المعلومات الواردة في الجدول ليست شاملة بأي حال من الأحوال.

بنك الأمل	
<p><b>آليات التسليم</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>التسليم النقدي (من خلال العملاء)</li> <li>التحويل النقدي</li> <li>قسائم القيمة</li> <li>التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول (Pyes)</li> </ul>	<p><b>ما الذي يمكن أن يندرج في الرسوم؟</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الوكلاء المنتقلون عند التسليم للمناطق النائية</li> <li>تدريب المتلقين حول التسليم</li> <li>الإيصالات بعد تقارير التسليم / المعاملات</li> <li>خدمة العملاء أو الدعم الفني أو مكتب المساعدة للمتلقين الذين لديهم أسئلة / مشاكل</li> <li>رسوم صرف العملات</li> </ul>
<p><b>ملاحظات:</b> يعمل Pyes عبر الإنترنت والرسائل النصية القصيرة، والوصول إلى التمويل الأصغر عبر خدمات البنك. ويتعاون مع Prodigy Solutions لتقديم القسائم.</p>	
<p><b>المزايا المبلغ عنها</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>أيام / ساعات عمل طويلة</li> <li>المزايا المتعلقة بالسيولة (مثل القدرة على تسهيل تحويل مبالغ كبيرة)</li> <li>يقبل مجموعة واسعة من أنواع التعريف</li> <li>لا توجد حالات وصول أو استخدام غير مصرح به للبيانات الشخصية.</li> <li>دعم من FSP عن بعد أو وجهًا لوجه</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>يتعرف وكلاء FSP على الهوية الصادرة عن جهة إنسانية</li> <li>دعم من FSP عن بعد أو وجهًا لوجه</li> <li>يقبل مجموعة واسعة من أنواع التعريف</li> <li>يتعرف وكلاء FSP على الهوية الصادرة عن جهة إنسانية</li> <li>لا توجد حوادث سوء المعاملة أو التمييز من قبل موظفي / وكلاء FSP</li> </ul>
<p><b>المخاوف الميدانية / المخاطر المتوقعة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>نوعية رديئة من الأوراق النقدية (مثلًا تالفة أو قديمة)</li> <li>أنواع محدودة من العملات المتاحة (مثلًا الدولار الأمريكي أو الريال اليمني غير متوفر، إلخ)</li> <li>محدودية توافر الأوراق النقدية المختلفة (مثل الفئات الصغيرة)</li> </ul>	<p><b>تدابير التخفيف</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>يمكن تطوير خطة الصرف بالتشاور مع الفرق الميدانية و PSF للسماح بترتيب النقد وفقًا للخطة المتفق عليها. تشمل جوانب ذلك المشاركة في الوقت المناسب لخطة التوزيع مع PSF من أجل إعداد السيولة، والاتفاق على إجراءات التشغيل الموحدة في حالة نقص السيولة أثناء التوزيع، والاتفاق مع PSF والوكلاء على جودة الأوراق النقدية والفئات المستخدمة.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>مخاوف بشأن الاحتيال (مثل طلب رسوم إضافية من المستلمين)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>يجب وضع تدابير وإجراءات تشغيلية مناسبة لمعالجة هذا القلق، بالاتفاق مع FSP، على سبيل المثال على توظيف ومراقبة الوكلاء وعلى تدريب الوكلاء. تدريب المستفيدين والمجتمع الأوسع على حقوقهم وآلية تقديم الشكاوى. التحقيق في إمكانية المراقبة الرقمية منخفضة التقنية (مثل الرموز المميزة والوصول إلى حساب الوكيل)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>اتخاذ تدابير أمنية محدودة للموظفين أو المتلقين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>يجب تضمين المخاوف الأمنية في اتفاقية FSP. يجب ذكر المسؤولية الأمنية بوضوح في الاتفاقية. إشراك FSP في الصياغة والتدريب على إجراءات التشغيل القياسية للأمن. الاستعداد للتوزيع أثناء حالة الطوارئ أو الأزمات. بناء علاقات استراتيجية مع المجتمع والجهات الفاعلة المحلية، لتحديد المخاطر مقدمًا، ومنع حالات عدم الأمان أو تقليل التأثير. تحقق من استخدام آليات التسليم الرقمية أو رسائل SMS لتحسين خصوصية المستفيدين وأمنهم أثناء الجمع.</li> </ul>



بنك الكريبي		
<p><b>آليات التسليم</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>التسليم النقدي (من خلال العملاء)</li> <li>الحولات البنكية</li> <li>التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول (Pyes)</li> <li>التوزيع من الباب الى الباب</li> <li>فرق متنقلة</li> </ul>	<p><b>التغطية؟ كافة أنحاء اليمن، 166 فرعاً، 3100 وكيل / نقاط تعاملات مالية عبر الهاتف المحمول، 9350 تاجر (تعاملات مالية عبر الهاتف المحمول)</b></p> <p><b>حماية البيانات؟ نعم</b></p> <p><b>الوصول إلى نظام المراقبة؟ بعض المنظمات "نعم"، منظمات أخرى "غير معروف"</b></p>	<p><b>ما الذي يمكن أن يندرج في الرسوم؟</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الوكلاء المنتقلون عند التسليم للمناطق النائية</li> <li>الإيصالات بعد تقارير التسليم / المعاملات</li> <li>خدمة العملاء أو الدعم الفني</li> <li>رسوم صرف العملات</li> </ul>
<p><b>ملاحظات:</b> سحب الأموال في وكلاء M Floors المتاحين في وضع عدم الإتصال. وتطوير حل يسمى «Easy Cash» الذي يسمح بسحب نقدي آمن من المحافظ الإلكترونية / الحسابات البنكية لدى الوكلاء دون الحاجة إلى جهاز نقاط البيع. والوصول إلى التمويل الأصغر عبر خدمات البنك</p>		
<p><b>المزايا المبلغ عنها</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>يقبل مجموعة واسعة من أنواع الوثائق التعريفية</li> <li>المزايا المتعلقة بالسيولة (مثل القدرة على تسهيل تحويل مبالغ كبيرة)</li> <li>أوقات إنتظار قصيرة أثناء التسليم</li> <li>أيام / ساعات عمل طويلة</li> <li>الدعم من FSP عن بعد أو وجها لوجه</li> <li>توافر موظفات (كاشيرات أو ضابطات فرز) في مواقع الدفع</li> </ul>		
<p><b>المخاوف الميدانية / المخاطر المتوقعة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>مخاوف بشأن الاحتيال (مثل طلب رسوم إضافية من الملتقنين)</li> </ul>	<p><b>تدابير التخفيف</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>يجب وضع تدابير وإجراءات تشغيلية مناسبة لمعالجة هذا القلق ، بالاتفاق مع PSF ، على سبيل المثال على توظيف ومراقبة الوكلاء وعلى تدريب الوكلاء. تدريب المستفيدين والمجتمع الأوسع على حقوقهم وآلية تقديم الشكاوى. التحقيق في إمكانية المراقبة الرقمية منخفضة التقنية (مثل الرموز المميزة والوصول إلى حساب الوكيل)</li> </ul>	<p>يمكن تطوير خطة الصرف بالتشاور مع الفرق الميدانية و PSF للسماح بترتيب النقد وفقاً للخطة المتفق عليها. تشمل جوانب ذلك المشاركة في الوقت المناسب لخطة التوزيع مع PSF من أجل إعداد السيولة ، والاتفاق على إجراءات التشغيل الموحدة في حالة نقص السيولة أثناء التوزيع ، والاتفاق مع PSF والوكلاء على جودة الأوراق النقدية والفئات المستخدمة.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>نوعية رديئة من الأوراق النقدية (مثلاً تالفة أو قديمة)</li> <li>أنواع محدودة من العملات المتاحة (مثلاً الدولار الأمريكي أو الريال اليمني غير متوفر، إلخ)</li> <li>محدودية توافر الأوراق النقدية المختلفة (مثل الفئات الصغيرة)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>يجب تضمين المخاوف الأمنية في اتفاقية FSP. يجب ذكر المسؤولية الأمنية بوضوح في الاتفاقية. إشراك FSP في الصياغة والتدريب على إجراءات التشغيل القياسية للأمن. الاستعداد للتوزيع أثناء حالة الطوارئ أو الأزمات. بناء علاقات استراتيجية مع المجتمع والجهات الفاعلة المحلية ، لتحديد المخاطر مقدماً ، ومنع حالات عدم الأمان أو تقليل التأثير. تحقق من استخدام آليات التسليم الرقمية أو رسائل SMS لتحسين خصوصية المستفيدين وأمنهم أثناء الجمع.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>نوعية جيدة من الأوراق النقدية (مثلاً تالفة أو قديمة)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>إتخاذ تدابير أمنية محدودة للموظفين أو الملتقنين</li> </ul>		

بنك اليمن والكويت		
<p><b>آليات التسليم</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>التسليم النقدي (من خلال العملاء)</li> <li>التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول (M Floors)</li> </ul>	<p><b>التغطية؟ كافة أنحاء اليمن، 20 فرعاً، +100 وكيل مما يشكل 3399 نقطة بيع</b></p> <p><b>حماية البيانات؟ نعم</b></p> <p><b>الوصول إلى نظام المراقبة؟ نعم</b></p>	<p><b>ما الذي يمكن أن يندرج في الرسوم؟</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الوكلاء المنتقلون عند التسليم للمناطق النائية</li> <li>الإيصالات بعد تقارير التسليم / المعاملات</li> <li>خدمة العملاء أو الدعم الفني أو مكتب المساعدة للمتلقين الذين لديهم أسئلة / مشاكل</li> <li>رسوم صرف العملات</li> </ul>
<p><b>ملاحظة:</b> يتعاون بشكل منفصل مع Ycash و MTN لتسهيل خدمات التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول (التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول مرخصة للبنوك فقط)</p>		
<p><b>المزايا المبلغ عنها</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>توافر الأوراق النقدية المختلفة (مثل الفئات الصغيرة)</li> <li>المزايا المتعلقة بالتغطية (الخدمات المقدمة إلى المناطق النائية)</li> <li>نوعية جيدة من الأوراق النقدية (مثلاً تالفة أو قديمة)</li> <li>أيام / ساعات عمل طويلة</li> <li>دعم من FSP عن بعد أو وجها لوجه</li> </ul>		
<p><b>المخاوف الميدانية / المخاطر المتوقعة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>المسافة إلى FSP / موقع العمل البعيد</li> <li>العدد المحدود من الموظفين (كاشيرات أو ضابطات فرز) في مواقع الدفع</li> </ul>	<p><b>تدابير التخفيف</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>يمكن للفرق المتنقلة أو من الباب إلى الباب ، أو العمل مع الوكلاء تقليل المسافة التي يقطعها المستفيدين. اتفق مع FSP على الشروط وآليات التحكم عند العمل مع الوكلاء</li> <li>التوزيع بحضور موظفات محليين أو شركاء أو أعضاء لجنة مجتمعية.</li> </ul>	

واي كاش (YCASH)		
آليات التسليم	التغطية؟ كافة أنحاء اليمن، 22 فرعاً، +559 وكيل 1850 وكيل غير مباشر، ٥٦٠٣ فريق متنقل حماية البيانات؟ نعم الوصول إلى نظام المراقبة؟ نعم	ما الذي يمكن أن يندرج في الرسوم؟ • غير متاح
<p>ملاحظات: يتطلب استخدام Floosak اتصالاً بالإنترنت، ويجري تطوير الوظائف غير المتصلة بالإنترنت. تتعاون واي كاش مع ماستر كارد لتقديم قسائم قيمة (يمكن أن تعمل على أجهزة ATM أو POS). من خلال مؤسسة واي كاش، تمتلك الشركة شبكة واسعة من «المتطوعين» في جميع أنحاء اليمن. وقد يكون واي كاش هو الوكيل الذي عينه FSP آخر لتقديم المساعدات.</p>		
<p><b>المزايا المبلغ عنها</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• أيام / ساعات عمل طويلة</li> <li>• توافر موظفات (كاشيرات أو ضابطات فرز) في مواقع الدفع</li> <li>• المرونة للأفراد الذين ليس لديهم هوية وطنية أو حسابات بنكية للوصول إلى الدفعات</li> </ul>		
<p><b>المخاوف الميدانية / المخاطر المتوقعة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• غير متوفر</li> </ul>		

شركة رشاد بحر (شركة صرافة)		
آليات التسليم	التغطية؟ غير متاح حماية البيانات؟ غير متاح الوصول إلى نظام المراقبة؟ لا	ما الذي يمكن أن يندرج في الرسوم؟ • غير متاح
<p>ملاحظة: من المحتمل أيضاً أن يكون قد تم تعيينه كـ «وكيل» من قبل FSPs آخرين لتقديم المساعدات</p>		
<p><b>المزايا المبلغ عنها</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• أنواع مختلفة من العملات المتاحة (مثلاً، الدولار الأمريكي أو الريال اليمني غير متوفر، الخ)</li> <li>• أيام / ساعات عمل طويلة</li> </ul>		
المخاوف الميدانية / المخاطر المتوقعة	تدابير التخفيف	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• فترات انتظار طويلة أثناء التسليم</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يمكن تطوير خطة الصرف بالتشاور مع الفرق الميدانية و PSF للسماح بترتيب النقد وفقاً للخطة المتفق عليها. يمكن تنظيم المستفيدين في مجموعات ويمكن توفير وقت لكل مجموعة حتى لا يضطروا إلى الانتظار طويلاً. يمكن لإخطارات الرسائل القصيرة إبلاغ المستفيدين بوقت وموقع التحصيل. يمكن أن يؤدي استخدام الرموز المميزة أو آليات التوزيع الرقمية إلى تقليل الأعمال الورقية والوقت اللازم أثناء التوزيع.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• محدودية القدرة على توسيع نطاق خدمات التوصيل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• قم بالشراكة مع وكلاء أو مقدمي خدمات مالية آخرين، تحقق من قدرة مقدمي الخدمات المالية على توسيع نطاقهم كجزء من عملية اختيار مقدمي الخدمات المالية.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• العدد المحدود من الموظفين (كاشيرات أو ضابطات فرز) في مواقع الدفع</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• دورة توزيع منفصلة للنساء، والتفاوض مع PSF لتوظيف المزيد من الموظفين، وتقديم الدعم أثناء التوزيع مع الموظفين أو الشركاء أو أعضاء لجنة المجتمع المحلي</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الصعوبات / التأخير في توثيق المدفوعات (مثل إيصالات الدفع)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الموافقة المسبقة على متطلبات إثبات الدفع والموعد النهائي للتقديم. ضع في اعتبارك الرموز المميزة أو آليات التوزيع الرقمية لتقليل الأعمال الورقية والوقت اللازم لعملية التسوية.</li> </ul>	

الناصر للصرافة (شركة صرافة)		
آليات التسليم	التغطية؟ كافة أنحاء اليمن، 22 فرعاً، 559 وكيل حماية البيانات؟ غير متاح الوصول إلى نظام المراقبة؟ لا	ما الذي يمكن أن يندرج في الرسوم؟ • الوكلاء المنتقلون عند التسليم للمناطق النائية • الإيصالات بعد تقارير التسليم / المعاملات • خدمة العملاء أو الدعم الفني أو مكتب المساعدة للمتلقيين الذين لديهم أسئلة / مشاكل • رسوم صرف العملات
ملاحظة: من المحتمل أيضاً أن يكون قد تم تعيينه كـ «وكيل» من قبل FSPs آخرين لتقديم المساعدات		
المزايا المبلغ عنها	يقبل مجموعة واسعة من أنواع الوثائق التعريفية رسوم أقل بالمقارنة مع FSPs الآخرين المرونة للأفراد الذين ليس لديهم هوية وطنية أو حسابات بنكية للوصول إلى الدفعات آلية تسليم أفضل بالمقارنة مع FSPs الآخرين نوعية جيدة من الأوراق النقدية (مثلاً تالفة أو قديمة) مسافة قصيرة إلى FSP / موقع جيد	• توافر مختلف الأوراق النقدية (مثل الفئات الصغيرة) • المزايا المتعلقة بالسيولة (مثل القدرة على تسهيل تحويل مبالغ كبيرة) • أوقات انتظار قصيرة أثناء التسليم • توافر موظفات (كاشيرات أو ضابطات فرز) في مواقع الدفع • لا توجد حوادث إحتيال (مثل طلب رسوم إضافية من المستلمين)
المخاوف الميدانية / المخاطر المتوقعة غير متاح		

النجم للصرافة (شركة صرافة)		
آليات التسليم	التغطية؟ +1500 وكيل حماية البيانات؟ غير متاح الوصول إلى نظام المراقبة؟ لا	ما الذي يمكن أن يندرج في الرسوم؟ • غير متاح
ملاحظة: من المحتمل أيضاً أن يكون قد تم تعيينه كـ «وكيل» من قبل FSPs آخرين لتقديم المساعدات		
المزايا المبلغ عنها	يقبل مجموعة واسعة من أنواع الوثائق التعريفية لا توجد حوادث إحتيال (مثل طلب رسوم إضافية من المستلمين) المرونة للأفراد الذين ليس لديهم هوية وطنية أو حسابات بنكية للوصول إلى الدفعات مسافة قصيرة إلى FSP / موقع جيد	• المزايا المتعلقة بالتغطية (الخدمات المقدمة إلى المواقع البعيدة) • المزايا المتعلقة بالسيولة (مثل القدرة على تسهيل تحويل مبالغ كبيرة) • فترات انتظار قصيرة أثناء الولادة • توافر موظفات (كاشيرات أو ضابطات فرز) في مواقع الدفع
المخاوف الميدانية / المخاطر المتوقعة	تدابير التخفيف • يجب تضمين المخاوف الأمنية في اتفاقية FSP. يجب ذكر المسؤولية الأمنية بوضوح في الاتفاقية. إشراك FSP في الصياغة والتدريب على إجراءات التشغيل القياسية للأمن. الاستعداد للتوزيع أثناء حالة الطوارئ أو الأزمات. بناء علاقات استراتيجية مع المجتمع والجهات الفاعلة المحلية، لتحديد المخاطر مقدماً، ومنع حالات عدم الأمان أو تقليل التأثير. تحقق من استخدام آليات التسليم الرقمية أو رسائل SMS لتحسين خصوصية المستفيدين وأمنهم أثناء الجمع.	• إتخاذ تدابير أمنية محدودة للموظفين أو المتلقيين

MTN		
آليات التسليم	التغطية؟ المحافظات الشمالية (17 فرعاً لشركة MTN في اليمن و 19 فرعاً لـ YKB عبر الشمال). حماية البيانات؟ مشفر ومحمي. الوصول إلى نظام المراقبة؟ واجهات GUI	ما الذي يمكن أن يندرج في الرسوم؟ • غير متاح
ملاحظة: الخدمة فقط لعملاء MTN. وتعتمد الخدمة على شبكة الرسائل النصية القصيرة فقط. وقد يكون قادراً على توفير بطاقات SIM.		
المزايا المبلغ عنها	المخاوف الميدانية / المخاطر المتوقعة غير متاح	غير متاح

حلول برودجي (Prodigy Solutions)		
<p>آليات التسليم</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>القسائم الإلكترونية</li> </ul>	<p>التغطية؟ شمال اليمن، 4 مكاتب</p> <p>حماية البيانات؟ مشفر ومحمي.</p> <p>الوصول إلى نظام المراقبة؟ واجهات GUI</p>	<p>ما الذي يمكن أن يندرج في الرسوم؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>خدمة العملاء أو الدعم الفني أو مكتب المساعدة للمتلقيين الذين لديهم أسئلة / مشاكل</li> <li>أجهزة وبرامج</li> </ul>
<p>ملاحظة: يتعاون مع بنك الأمل (يقوم المستفيد بتحصيل المساعدة النقدية في فرع البنك باستخدام البطاقة الذكية) وبشكل مباشر مع المنظمات الإنسانية. ويمكن أن يوفر الحلول الرقمية في جميع أنحاء اليمن.</p>		
<p>المزايا المبلغ عنها</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>غير متاح</li> </ul>	<p>المخاوف الميدانية / المخاطر المتوقعة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>غير متاح</li> </ul>	

جينياس تاغ (Genius Tag)		
<p>آليات التسليم</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>القسائم الإلكترونية (القيمة والسلع)</li> </ul>	<p>التغطية؟ عملت في اليمن سابقاً</p> <p>حماية البيانات؟ غير متاح</p> <p>الوصول إلى نظام المراقبة؟ إلى نظام التتبع الرقمي ونظام MIS</p>	<p>ما الذي يمكن أن يندرج في الرسوم؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>خدمة العملاء أو الدعم الفني أو مكتب المساعدة للمتلقيين الذين لديهم أسئلة / مشاكل</li> <li>أجهزة وبرامج</li> </ul>
<p>ملاحظة: يتم تقديم البطاقة في محطة طرفية معينة أو على هاتف ذكي مزود بتقنية NFC. وتعمل على الإنترنت وبدون إتصال. ويمكن أن توفر الحلول الرقمية.</p>		
<p>المزايا المبلغ عنها</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>غير متاح</li> </ul>	<p>التحديات المبلغ عنها</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>غير متاح</li> </ul>	

رد روز (Red Rose)		
<p>آليات التسليم</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>القسائم الإلكترونية (القيمة والسلع)</li> <li>القسائم الورقية</li> </ul>	<p>التغطية؟ عملت في اليمن سابقاً</p> <p>حماية البيانات؟ شكوى بشأن اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)</p> <p>الوصول إلى نظام المراقبة؟ إلى نظام التتبع الرقمي ونظام MIS</p>	<p>ما الذي يمكن أن يندرج في الرسوم؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>خدمة العملاء أو الدعم الفني أو مكتب المساعدة للمتلقيين الذين لديهم أسئلة / مشاكل</li> <li>أجهزة وبرامج</li> </ul>
<p>ملاحظة: يتم تقديم البطاقة في محطة طرفية معينة أو على هاتف ذكي مزود بتقنية NFC. وتعمل على الإنترنت وبدون إتصال. ويمكن أن توفر الحلول الرقمية.</p>		
<p>المزايا المبلغ عنها</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>غير متاح</li> </ul>	<p>التحديات المبلغ عنها</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>غير متاح</li> </ul>	