

إرشادات: كيفية استخدام الحوالات في الصومال

إعداد فريق الاستجابة المعني بالنقد

الغرض: شركات تحويل الأموال، والمعروفة كذلك باسم الحوالة، هي شريك معروف بشكل متزايد تختاره المنظمات الإنسانية لتوزيع المساعدات النقدية في الصومال. سيوضح هذا الموجز ماهية الحوالة وكيفية عملها، وسيقدم كذلك بعضاً من الإرشادات الموجزة حول كيفية شراكة المنظمات معها لإيصال التحويلات النقدية في الصومال.



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development
and Cooperation SDC

المقدمة

على الصعيد العالمي، يمكن لوكالات الإغاثة التي تنفذ برامج التحويلات النقدية الاختيار من بين عدد من آليات توزيع النقد: التوزيع المباشر (يدويًا)، والحسابات المصرفية، والبطاقات الذكية، وتحويلات مكاتب البريد، وحتى الدفع من خلال شبكة الهاتف المحمول. غير أن هذه الآليات غير متاحة أو غير عملية في معظم أنحاء الصومال بسبب انعدام الأمن. وعليه، فإن طرق التوزيع الرئيسية التي تستخدمها الوكالات هي شركات تحويل الأموال، والمعروفة أيضًا باسم الحوالة. كما يجري استخدام الحوالات بشكل متكرر في أفغانستان وباكستان.

يتيح استخدام شركات تحويل الأموال الخاصة مثل «حوالة» الصرف الآمن والسريع للأموال للمستفيدين في منطقة المشروع. وتزايد استغلال هذه الفرصة من قبل وكالات الإغاثة العاملة في الأوضاع المعقدة مثل الصومال، حيث يقوض ضعف الإدارة المحلية والمخاطر الأمنية الاستجابة الإنسانية. وتشكل شركات تحويل الأموال صلة موثوقة بين السكان المحليين وبقية العالم، مما يتيح نقل المساعدات التي تشتد الحاجة إليها في أوقات الحاجة. علاوة على ذلك، تتمتع هذه الشركات بالقدرة على توزيع النقود بأقل قدر من المخاطر. ففي كل موقع، تقوم بتوظيف أفرادًا تثق بهم المجتمعات المحلية، يعملون بدورهم بشكل وثيق مع موظفي الوكالة. وهناك ما يقرب من ١٠ شركات رئيسية لتحويل الأموال لديها النطاق والشبكة اللازمين لإجراء التحويلات النقدية في جميع أنحاء الصومال. هناك أيضًا تجار مبتدئين وشركات صغيرة ضمن المجتمعات مستعدة وقادرة على تحمل المدفوعات النقدية وتحصيلها بتكلفة مخفضة.

معلومات أساسية عن الحوالات

ما هي الحوالات؟

الحوالات هي شركات تحويل أموال غير رسمية تقوم بتحويل الأموال محليًا ودوليًا. وقد وُضع هذا النوع من النظم في الأصل لتيسير التجارة بين المناطق البعيدة التي تكون فيها المؤسسات المصرفية التقليدية إما غائبة أو ضعيفة أو غير آمنة. كما تعمل تلك الشركات بالتوازي مع - وعادة بشكل مستقل عن - البنوك العادية. علاوة على ذلك، تكون المعاملات التي تنطوي عليها الحوالات سريعة وآمنة وفعالة من حيث التكلفة، وغالبًا ما يستخدمها المغتربون في الخارج لتحويل الأموال إلى أقاربهم.

كبرى شركات الحوالة

ثمة العديد من شركات الحوالة العاملة في الصومال. وفيما يلي قائمة بالعديد من الشركات، بالإضافة إلى موقع مقرها الرئيسي:

شركة الحوالة	المقر الرئيسي
امانة اكسبرس	دبي، الامارات العربية المتحدة
امل اكسبرس	رأس الخيمة، الإمارات العربية المتحدة
بارواقو للخدمات المالية	دبي، الامارات العربية المتحدة
سيدجال	جيبوتي، جمهورية جيبوتي
دهبشيل	هرجيسا، أرض الصومال
كاه اكسبريس	نيروبي، كينيا
المستقبل	دبي، الامارات العربية المتحدة
قران اكسبرس	دبي، الامارات العربية المتحدة
سلامة موني اكسبرس	لندن، المملكة المتحدة
توكل اكسبريس	دبي، الامارات العربية المتحدة

كيف تعمل الحوالة؟

تتضمن نظم الحوالة تحويل الأموال دون نقلها مادياً. وعادة ما ينطوي ذلك على الخطوات التالية:

- 1 يعطي العميل وكيل الحوالة مبلغاً من المال ليتم تحويله إلى شخص ما في مدينة أو بلد آخر. في كثير من الأحيان، يأمل العامل المهاجر في إرسال أموال إلى أحد الأقرباء البعيدين. في حالتنا، ترسل الوكالة الأموال إلى مستفيد معدم أو إلى فريق مشروع يعمل في منطقة نائية.
- 2 تتصل الحوالة بوكيل آخر في تلك المدينة أو البلد بالهاتف أو الفاكس أو البريد الإلكتروني. وغالباً ما يكون الوكلاء يديرون شركة بالإضافة إلى تقديمهم للخدمات المالية ولديهم شبكة واسعة من الاتصالات في جميع أنحاء العالم.
- 3 يوعدز الوكيل إلى الشخص الذي يتعامل معه، عادة ما يكون رجل الأعمال الذي لديه اتفاق معه، لتسليم الأموال إلى المستفيد. للقيام بذلك، يقدم الوكيل المبلغ والاسم والعنوان ورقم الهاتف الخاص بالمستلم ويعد بتسوية الدين في مرحلة لاحقة. يُمنح العميل رمزاً تعريفياً للمعاملة.
- 4 يقوم وكيل الحوالة في المدينة أو البلد المتلقي بالاتصال بالمستفيد وتسليم الأموال. يمكن للمستلم الحصول على الأموال باستخدام رمز الهوية، بدلاً من وثائق الهوية.
- 5 يقوم وكيل الحوالة الذي سلم الأموال للمستفيد باسترداد الأموال من الوكيل الأول. في بعض الأحيان، الساعي هو من يجلب المال، أو قد يتم استخدام النظام المصرفي لتسوية الديون غير الرسمية. غير أنه في كثير من الأحيان، يستخدم النظام طرقاً بديلة.

تفترض هذه النظم أن وكيل الحوالة متصل بشبكة من الوكلاء الآخرين لترتيب المدفوعات في موقع المستلم. وغالباً ما تستند هذه الشبكات إلى الروابط الأسرية، حيث كلما كانت العلاقة أوثق، كانت عملية التسوية أسهل. فالثقة والاستخدام الواسع النطاق للعلاقات، مثل العلاقات الأسرية والانتماءات الإقليمية، هما المكونان اللذان يميزان ذلك النظام عن نظم التحويلات الأخرى. ويُحتفظ بسجلات المعاملات الفردية، ويُحتفظ كذلك بحصيلة جارية للمبلغ المستحق على أحد الوكلاء لوكيل آخر. علاوة على ذلك، يمكن أن تتخذ تسوية الديون بين وكلاء الحوالة أشكالاً متنوعة، العديد منها ليس معاملات نقدية مباشرة. على سبيل المثال، عندما يطلب تاجر في الصومال يعمل وكيلاً للحوالة وله مكاتب في دبي من الحوالة تسوية الفاتورة عن طريق شحن البضائع اللازمة له إلى الصومال. وعادةً ما تعلن هذه النظم عن خدمات للبلدان والمدن التي تتواجد فيها اتصالاتها.

يعمل وكلاء الحوالات بشكل علني ويتم تسجيلهم لدى الحكومات في جميع أنحاء العالم، مما يوفر للنظام انتشاراً عالمياً. بيد أن الحدود الوحيدة للمعاملات هي المخاطر التي ينطوي عليها حمل المستلم للنقد وقدرة الوكيل المتلقي على تغطية المعاملة.

فالحوالات عبارة عن مؤسسات قانونية مسجلة في البلدان التي تعمل فيها، يسعى الكثير منها على تحسين نظمها التنظيمية والمالية.

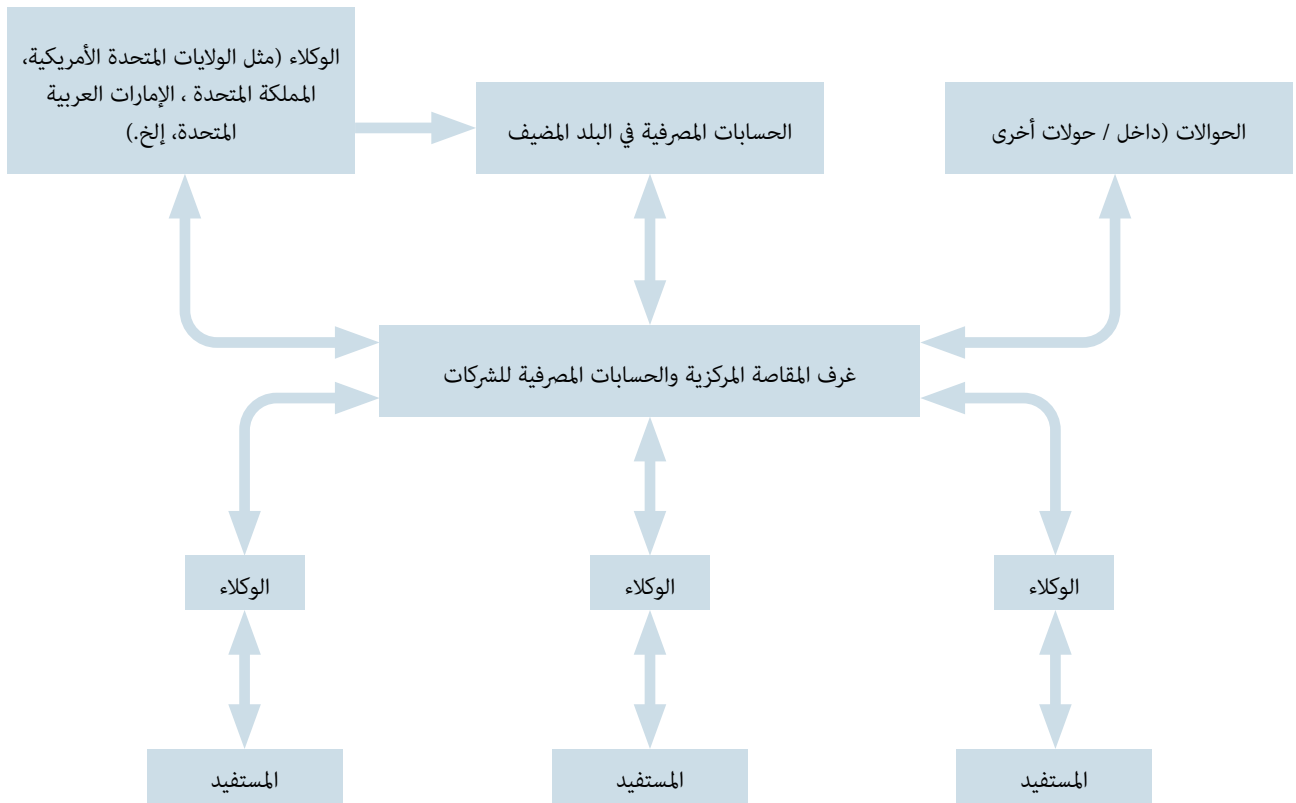
إدارة الحوالات

عادة ما تكون إدارة شركات التحويلات المالية لامركزية للغاية وتمثل شكلاً معدلاً من أشكال الامتيازات. كما أن معظم شركات التحويلات المالية مملوكة ويتم إدارتها من قبل المساهمين، باستثناء شركة دهبشيل المملوكة لعائلة.

تمثل شركات الحوالات بوجه عام وكالات مستقلة. ومع ذلك، في المدن الكبرى حيث توجد مكاتب الحوالات، من المحتمل أن يعمل الوكيل مباشرة للشركة الأم كموظف بأجر أو بعمولة. فالوكلاء مسؤولون عن إدارة المكاتب، بما في ذلك التسجيل لدى السلطات المحلية، ودفع تكاليف تشغيلهم وتعيين الموظفين المحليين. وبالإضافة إلى ذلك، فهم مسؤولون عن الامتثال لجميع القواعد والأنظمة اللازمة، بما في ذلك متطلبات تقديم التقارير من جانب الحكومة المضيفة. ومع ذلك، في حالات الأزمات، تقدم شركة الحوالات الدعم القانوني وغيره من أشكال الدعم لوكلائها.

تدفق الأموال في عملية التحويلات

عملية تحويل الأموال بسيطة. يوضح هذا الرسم البسيط كيفية نقل الأموال داخل نظام الحوالات.



مزايا الوكالات

إن السرعة في إجراء معاملات الحوالات وفعاليتها من حيث التكلفة ومقبوليتها الثقافية وسلامتها وإمكانية عدم الكشف عن هويتها يسهم في استخدامها على نطاق واسع، مما يجعلها خياراً رشيداً لأشد فئات السكان فقراً.

فعالة من حيث التكلفة	يحصل وكلاء الحوالات على عمولة وغالباً ما تكون أسعار صرف عملتهم أكثر تنافسية من الأسعار الرسمية المعلن عنها.
آمنة ومضمونة	في المواقع غير الآمنة سياسياً مثل الصومال، يعد استخدام الحوالات أحد أكثر الطرق ملاءمة وأماناً لنقل الأموال. على عكس المشاريع التي تستخدم العديد من المقاولين والمقاولين من الباطن لنقل البضائع، فإن استخدام الحوالة يعني أن الأموال تمر عبر عدد أقل من الأيدي - مما يؤدي إلى انخفاض مخاطر تحويل الأموال. كما أنه يساعد في تجنب المخاطر الأمنية المرتبطة بتعامل الموظفين مع النقد.
تتسم بالكفاءة والموثوقية	تتم معاملة الحوالة لفرد واحد في غضون يوم أو يومين. حيث يعتمد النظام على الثقة ولا توجد حالات تم الإبلاغ عنها عن تعرض العملاء للغش في تاريخ الحوالات.
مرنة	بالنسبة للوكالات، يمكن أن يختلف دور الحوالات اعتماداً على احتياجات البرامج المختلفة - إذ يمكنها السفر إلى المناطق الريفية، على سبيل المثال، أو الحصول على المدفوعات من مكتب مقره في المدينة.
الامتداد الجغرافي	النظام ملائم بوجه خاص للسكان الذين لا يستطيعون الوصول إلى القطاع المالي الرسمي، وغالباً ما يعيشون في مناطق فقيرة ونائية حيث لا يكون من المربح فتح فروع مصرفية محلية.
الأهلية	نظراً لأن الحوالات تقوم بتحويل مبالغ كبيرة من المال من الخارج إلى الصومال - معظمها على شكل تحويلات - فسيكون لديها بالفعل القدرة على المشاركة في برنامج نقدي كبير.
الامتثال	تم فحص غالبية الحوالات التي تعمل في الولايات المتحدة والدول الأوروبية لامتثالها لقوانين مكافحة الإرهاب وغسيل الأموال. مما عزز إدراك الحوالات لعدم التعامل مع مجموعات معينة أو تحويل مسار الموارد.

تشارك شركات الحوالات في التحويلات المالية الدولية، التي عادة ما تقوم بها شركة ديسابورا إذ تقوم بتحويل المال إلى أسر في بلدان مختلفة. وإذا ما قورنت شركات الحوالات مع ويسترن يونيون وموني غرام، نجد أن أسعار شركات الحوالات أكثر فعالية من حيث التكلفة. وبالمثل، فإن استخدام البنك لإجراء تحويل في المناطق الريفية يمكن أن يكون أكثر تكلفة من الحوالة. على سبيل المثال، في كينيا، يبلغ معدل عمولة بنك إيكويتي 7% لكل تحويل بينما يمكن تحويل حوالة إلى الصومال بمعدل عمولة يبلغ 4% بما في ذلك التمويل المسبق للمنح، مع مهلة أقصر للحوالة لبدء عملها.

إجراءات اختيار شركة تحويل الأموال

يصف القسم التالي الإجراءات المتبع لاختيار شركة لتحويل الأموال. وينبغي التعاقد مع شركات تحويل الأموال على أساس المرونة والكفاءة المهنية وتغطية الشبكة والسمعة والقدرة على توزيع المنح النقدية على المستفيدين المسجلين. كحد أدنى، يتعين على الوكالات تقييم إمكانية العمل مع شركة حوالة محلية - أو استخدام طرف ثالث آخر مثل تاجر محلي أو رجل أعمال محلي يتمتع بقدرة مالية - بدلاً من إجراء مدفوعات مباشرة لتقليل مخاطر الاحتيال. ورهنا بقواعد الجهة المانحة وحجم المشروع، ينبغي النظر في طرح عطاء مفتوح.

معايير الاختيار:

- 1 الكفاءة المهنية وتغطية الشبكة: قد يساعد عدد فروع ومواقع الامتداد الجغرافي وتشكيلات الموظفين للشركة الوكالات على تقييم الشركة.
- 2 الثقة لدى فئات المجتمع: تتحدد من خلال المناقشات غير الرسمية مع المجتمعات.
- 3 الجدوى الإدارية والمالية: من الناحية المثالية، ينبغي تسجيل الشركة في قائمة برنامج الأمم المتحدة الإنمائي أو القائمة الدولية للشركات المالية المعتمدة. كما يجب إجراء تقييم شامل للتأكد من أن مخاطر الإفلاس ضئيلة، وأن الشركة لديها القدرة على تنفيذ المشروع. وينبغي أن تساعد المعايير التالية:
 - هدف الشركة: يجوز للشركات تحويل الأموال النقدية على الرغم من تسجيلها لأغراض أخرى.
 - مكان التسجيل: يتعين أن تكون الشركة مسجلة بشكل مثالي في بلد تكون فيه سيادة القانون فعالة.
 - الامتثال القانوني: تحديد ما إذا كانت الشركة تلتزم بتشريعات مكافحة غسل الأموال ومكافحة الإرهاب.
- 4 هيكل الإدارة: ينبغي أن تكون لدى الشركات قدرة واضحة على تنسيق الأنشطة المطلوبة على مستوى المقر والميدان، وعلى توفير الدعم اللوجستي (الأمن والاتصالات والنقل) لموظفيها.
- 5 رأس المال العامل: يجب أن تظهر البيانات المالية والمدققة للشركة مستويات كافية من التدفقات النقدية، أو القدرة على تحويل مبالغ كبيرة من المال. ولحماية أموال الوكالة، يجب أن يُطلب من الشركة التمويل المسبق للمدفوعات والعمل على أساس استرداد التكاليف. كما يجب أن تكون الخيارات الأخرى ضماناً نقدياً أو سندات مقابل مبلغ المدفوعات النقدية التي يتعين دفعها للمستفيدين. في السياقات التي يكون فيها لدى الشركات وثائق محدودة، فإن تقديم ضمان نقدي يضمن أن الشركة لديها القدرة المالية لتلبية متطلبات المشروع.
- 6 استراتيجية المخاطر: يجب على الشركة تعويض الوكالة عن أي مطالبات تتعلق بالخسائر النقدية بما في ذلك السرقة والضرائب من السلطات المحلية التي قد تنشأ أثناء تحويل النقد و/أو نقله و/أو توزيعه.
- 7 معدلات العمولة/كيفية تحديد العمولة المناسبة: ستحتاج الشركة إلى الحصول على عمولة مقابل عملها. وعادة ما تكون معدلات العمولة أدنى - أقل من 2% - عندما يكون للشركة فرع رئيسي أو فرعي، غالباً في المدن أو البلدات الكبرى. وتمكّن اللجنة الشركات من الانتقال مباشرة إلى القرى المستهدفة لتقليل أوقات السفر للمستفيدين. ومع ذلك، إذا طُلب من الشركة توزيع المنحة النقدية في الأماكن الريفية التي تتكبد فيها تكاليف النقل والأمن وتكاليف أخرى، فستزداد العمولة (انظر رسوم الحوالات). ومن المستحسن أن تتفاوض الوكالات العاملة في نفس البيئة بشكل مشترك بشأن أسعار العمولة مع الشركة. ويمكن عندئذ التفاوض على النسبة المئوية للجنة وخفضها.

بمجرد أن تختار الوكالة شركة حوالة، يجب على الطرفين توقيع عقد يحدد أدوار ومسؤوليات كل منهما. حيث يجب أن يشمل ذلك العقد مدونة قواعد السلوك الخاصة بالمنظمة حتى يفهم موظفو شركات الحوالات كيف يُتوقع منهم التفاعل مع المستفيدين. على سبيل المثال، تصدر بعض الوكالات تعليمات إلى شركات الحوالات بـ «معاملة جميع المستفيدين باحترام وكرامة طوال عملية توزيع الأموال».

لوحظ أنه يتم التعاقد مع شركات تحويل الأموال لتحمل المسؤولية الكاملة عن جميع الأموال ذات الصلة، والتي تغطي الأموال المفقودة والمسروقة. ويشمل ذلك المسؤولية عن النقل، ومناولة الأموال، وتقديم الضمان والأمن الذي تم التعاقد بشأنهما مع شركات التحويلات النقدية.

يجب أن يتضمن العقد أو مذكرة التفاهم (MOU) تقسيمًا للمسؤوليات، مشابهًا لتلك الموضحة هنا:

يجب على شركة تحويل الأموال:

- نقل الأموال إلى الميدان؛
- توزيع النقود في غضون X يومًا من استلام الأموال في الحساب؛
- ضمان الأمن المادي للقوافل والنقود أثناء التوزيع؛
- تعيين موظفين ميدانيين في كل موقع لتيسير عملية التوزيع؛
- تقديم إيصالات بثلاث نسخ، واحدة للمستفيد، وواحدة لموظفي الوكالة، وواحدة تحتفظ بها الشركة، فضلا عن كشوفات شهرية للوكالة عن جميع المدفوعات النقدية؛
- التعاون مع موظفي الوكالة المنفذة ولجان الإغاثة القروية.
- توفير النقد بفتات مناسبة للمكتب الميداني للتوزيع.
- توفير الاتصالات الضرورية والسيارات والدعم اللوجستي لموظفيها الميدانيين.
- تحمل المسؤولية الكاملة عن الأموال المفقودة والمسروقة.
- تقديم ضمان نقدي أو سند بما يعادل المبلغ النقدي المراد توزيعه
- عدم توزيع أي أموال على المستفيدين إذا لم تكن لجنة الإغاثة القروية وموظفي الوكالة موجودين في موقع التوزيع للتحقق من المدفوعات؛
- توفير الأمن في نقاط التوزيع للمستفيدين وموظفي الوكالة والمجتمع ككل.

ينبغي للوكالة أن تقوم بما يلي:

- تزويد الشركة بجدول زمني لعمليات الدفع وقائمة بالمستفيدين في الوقت المناسب؛
- دفع رسوم الخدمة المطلوبة (عادة ما تتراوح بين 4 و 8 في المائة من المدفوعات النقدية، إذا كانت ريفية)؛
- تصميم إيصالات نقدية وتدريب موظفي الشركات على استخدام هذه الإيصالات في الميدان قبل التوزيع؛
- أن تكون حاضرة مع ممثل واحد على الأقل من لجنة الإغاثة القروية أثناء التوزيع للتأكد من هوية أعضاء اللجنة والمستفيدين؛
- إبلاغ جميع المستفيدين بروتوكول الدفع والجدول الزمني والشخص الذي يمكنه تحصيل النقود.

العمل مع الحوالة: القوائم المرجعية الخاصة بالوكالة

فيما يلي العديد من القوائم المرجعية التي يمكن استخدامها من قبل الوكالات المشاركة مع شركات الحوالات لتنفيذ برنامج التحويلات النقدية (الملحق 2).

القائمة المرجعية: ما قبل توزيع المساعدات النقدية

- التدريب الفني للموظفين المنفذين - العاملين في شركات الحوالات والمنظمات غير الحكومية - على منهجية تنفيذ عملية توزيع المساعدات النقدية
- إنجاز عملية تقييم المخاطر
- تقييم آلية التسليم
- الخبرة السابقة في مجال توزيع المساعدات النقدية
- الاختيار المناسب لوكيل التحويل (الحوالة):
 - إجراء عملية عطاء منهجية
 - معرفة عمله السابق وما علاقتة بهذا العمل
 - أساس السداد (أو الضمان البنكي / السند المعمول به)
 - إجراء فحص مناسب لمكافحة الإرهاب
 - أن تكون على دراية بشيكات الاحتيايل
- تقييم الأمن الذي يتعين أن يضبط عملية التوزيع والتخطيط لعمليات التوزيع وفقاً لذلك

القائمة المرجعية: أثناء توزيع المساعدات النقدية

- توفير قوائم المستفيدين وبطاقات الهوية المتفق عليها، حيثما كان ذلك ممكناً نظراً للمخاوف الأمنية
- الإيصالات الفردية المقدمة:
 - 1 نسخة المستفيد
 - 2 نسخة المنظمات غير الحكومية
 - 3 نسخة شركة الحوالة
- توقيع السجل والإيصالات (من شركة الحوالة والمستفيد)
- المبالغ النقدية المقدمة في مظاريف وبفئات مناسبة
- آلية حل النزاعات
- أنشطة الرصد

القائمة المرجعية: ما بعد توزيع المساعدات النقدية

- تقديم إيصالات فردية (في ثلاث نسخ)
- تسوية المبالغ الموزعة
- التوفيق بين الإيصالات وسجل المستفيد
- مطابقة إيصالات الحوالة مع إيصالات المنظمات غير الحكومية
- مطابقة فاتورة الحوالة مع إيصالات المنظمات غير الحكومية
- تسوية وتسديد الفاتورة بما يتماشى مع الإجراءات الداخلية

رسوم الحوالات

قد تتراوح رسوم الحوالة من مبلغ ضئيل إلى كبير جدًا، اعتمادًا على بعض العوامل: الموقع وما يتضمنه العقد. لتزويدكم بفكرة عن رسوم الحوالة، فيما يلي جدول يوضح الأسعار التي دفعتها المنظمات غير الحكومية بين أغسطس ونوفمبر 2011.

الرسوم	الحي	المنطقة
4 %	سيل باردي	باكول
4 % - 5 %	راب ذورع	باكول
3 %	تايجلو	باكول
2.5 %	كسودور	باكول
4 % - 5 %	واجد	باكول
0.9 %	مقديشو	بنادير
6 %	بندرييلة	باري
8 %	إسكوشوبان	باري
6 %	قاردو	باري
2.5 % - 4 %	بيدوا	باي
4 %	بور هكية	باي
4 %	دينسور	باي
4 %	قانساكس دهيري	باي
5 %	بيليت زاوو	جيدو
4 % - 5 %	سيل واق	جيدو
5 %	دولو	جيدو
4 % - 5 %	لوق	جيدو
4 % - 7 %	بيليت وين	حيران
4 % - 7 %	بولو بورتو	حيران
4 % - 7 %	جلالسي	حيران
5 %	أفمادو	جوبا السفلى
5 %	بادحاد	جوبا السفلى
4 %	كيسمايو	جوبا السفلى
4 %	جامامي	جوبا السفلى
4 %	أفجوي	شبيلي السفلى
4 %	براوي	شبيلي السفلى
4 %	كورتونواري	شبيلي السفلى
4 %	ماركا	شبيلي السفلى
4 %	قوريولي	شبيلي السفلى
4 %	سابلاله	شبيلي السفلى
2.5 % - 4 %	وانلا وين	شبيلي السفلى
4 %	بالكاد	شبيلي الوسطى
4 %	جوهر	شبيلي الوسطى
4 %	بوكالي	جوبا الوسطى
4 %	جيليب	جوبا الوسطى
4 %	ساكو	جوبا الوسطى
4 %	بالكاد	شبيلي الوسطى
4 %	كادال	شبيلي الوسطى

الملحق 1: نموذج عقد الخدمات بين الوكالة X وشركة تحويل الأموال «وكيل الحوالة Y»

عقد خدمات بين الوكالة XXXXX ووكيل الحوالة YYYYYY من أجل دفع المبالغ النقدية التي ينطوي عليها برنامج المساعدات النقدية في الصومال

الديباجة

تم إبرام عقد الخدمات هذا بين YYYYYY (يشار إليه لاحقاً باسم مقدم الخدمات) و XXXXX ممثلاً ب..... الواقع في

.... (يشار إليه لاحقاً باسم XXXXX).

حيث يؤيد مقدم الخدمات و XXXX ويحرصان على التمسك بمدونة قواعد السلوك للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية الواجب اتباعها في مجال الإغاثة في حالات الكوارث؛

وحيث أن مقدم الخدمات و XXXX أدركا أن القيم المذكورة أعلاه يمكن التمسك بها بشكل فعال في جميع مراحل المشروع المعنون «برامج المساعدة النقدية في مناطق..... الواقعة في جنوب وسط الصومال، المشار إليه لاحقاً باسم المشروع؛

وحيث أن كل طرف قد وافق على التعاون من أجل تنفيذ المشروع؛ وبالتالي، يُبرم هذا العقد وفقاً للأحكام والشروط المبينة أدناه.

1.0 هدف عقد الخدمات

1.1 أن يصادق كل من مقدم الخدمات و XXXX على العقد بوصفه الصك الذي سينشئ ويوضح شراكة الطرفين لتحقيق أهداف المشروع وغاياته.

1.2 لضمان التنسيق الكامل للاستجابة الإنسانية على شكل إغاثة نقدية للمجتمعات الضعيفة في مناطق..... الواقعة في جنوب وسط الصومال، وافق مقدم الخدمات على القيام بأنشطة محددة لتنفيذ المشروع.

2.0 حقوق مقدم الخدمات والتزاماته

يوافق مقدم الخدمات على تنفيذ المشروع بموجب الشروط والأحكام التالية.

- 2.1 تقديم ضمان مصرفي يعادل دفعة نقدية لمدة شهر واحد بالدولار الأمريكي باسم XXXXX كضمان نقدي.
- 2.2 تسديد جميع المدفوعات إلى المستلمين المقصودين متى وأينما كان ذلك مطلوباً بالعملة والأوراق النقدية المتفق عليها. سيتم صرف جميع المدفوعات في غضون أربعة أيام بعد استلام التعليمات من XXXXX إلى القرى.
- 2.3 سيسافر الوكيل المحلي لمقدم الخدمات إلى القرى المسجلة ولن يُطلب من أي مستفيد التحرك لأكثر من 20 دقيقة لتحصيل أمواله من قبل مقدم الخدمات أو وكلائه المحليين.
- 2.4 نشر وكيل محلي مختلف لكل منطقة لتسهيل الدفع ومطابقة ملخصات الدفع مع XXXXX والشريك المحلي على مستوى المنطقة.
- 2.5 خدمة الأشخاص الأشد فقراً وضعفاً على النحو الذي يحدده XXXXX والسلطات المحلية على الرغم من الانتماء العشائري.
- 2.6 تقديم حساب كامل للمدفوعات المدفوعة في نهاية كل شهر مع نسخة مصدقة من إيصالات التسوية والدفع إلى مكتب XXXX في غضون ٤ أيام من إتمام الدفع. وينبغي لمقدم الخدمات أيضاً أن يقدم فاتورة مرحلية مشفوعة بجميع المستندات الداعمة اللازمة (البيان الشهري، ونسخ من كشوف المرتبات الموقعة وإيصالات الدفع الموقعة) خلال الفترة نفسها.
- 2.7 توفير الموظفين اللازمين وضمان مراعاة الترتيبات اللازمة في مجالات الأمن واللوجستيات (المركبات والسائق والوقود) والاتصالات (هاتف الثريا أو الهاتف المحمول) لضمان دفع المساعدات النقدية للمستفيدين في الوقت المحدد وفي بيئة آمنة.
- 2.8 طباعة دفاتر الإيصالات للمدفوعات بثلاث نسخ حيث يتم تقديم نسخة واحدة إلى المستفيد، ونسخة إلى XXXX، ويحتفظ مقدم الخدمات بنسخة منها في السجلات. سيقدم XXXXX عينة من دفاتر الإيصالات التي سيتم طباعتها إلى مقدم الخدمات ويتعين على مقدم الخدمات ضمان الامتثال لهذه العينة.
- 2.9 تعويض XXXXX عن أي مطالبات تتعلق بالخسائر النقدية، بما في ذلك السرقة والضرائب من السلطات المحلية التي قد تنشأ أثناء تحويل المبالغ النقدية وأو نقلها وأو توزيعها.
- 2.10 تنفيذ عمليات توزيع المساعدات النقدية التي ينطوي عليها المشروع بالعناية والكفاءة الواجبتين.
- 2.11 أن يكون مسؤولاً عن أمن الأموال وأن يوفر الأمن، على نفقته الخاصة، خلال جميع فترات الدفع في الموقع وأن يوفر ضماناً معقولاً في تنقل جميع الأموال بين المواقع.
- 2.12 سداد المدفوعات النقدية بالدولار الأمريكي للمستفيدين المسجلين في القرى بحضور XXXXX و/أو ممثل محلي للمنظمات غير الحكومية المحلية. وينبغي أن يتم الدفع بصورة فردية (إلى المستفيد المسجل) وأن يعطى المبلغ المحدد لكل مستفيد مسجل.
- 2.13 إذا اضطر مقدم الخدمات، لأي سبب أو بسبب القضاء والقدر، إلى وقف الأنشطة المشمولة بهذا العقد، يعيد مقدم الخدمات أي مبلغ غير منفق من المشروع إلى XXXX إلى جانب تقرير مالي كامل عن جميع الأموال المنفقة.
- 2.14 يخصص مقدم الخدمات عدداً مناسباً من الموظفين لإدارة المشروع. سيكون الموظفون المعينون من قبل مقدم الخدمات لتنفيذ المشروع خاضعين للتوظيف من قبل مقدم الخدمات دون أي علاقة قانونية على الإطلاق مع XXXX. يُعفى XXXX من أي مطالبات

- أو أضرار أو نفقات أو تكاليف يتكبدها موظفو مقدم الخدمات.
- 2.15 يُغنى XXXX من أي مطالبات أو أضرار أو نفقات أو تكاليف تتكبدها أطراف ثالثة أو مقدمو خدمات فرعية يستعين بهم مقدم الخدمات أثناء تنفيذ المشروع.
- 2.16 عدم إنشاء أي لوحات إعلانية أو لافتات أو استخدام اسم XXXXX وأي مانح لأي غرض دعائي دون موافقة خطية من XXXX. لا يصدر مقدم الخدمات أي بيان عام بشأن هذا المشروع دون موافقة XXXX. كما يجب ألا تخلق جميع البيانات العامة المتعلقة بهذا المشروع مخاطر أمنية على XXXXX وشركائه أو موظفيهم، ويجب ودون إذن خطي:
- أ- عدم ذكر مواقع المشروع أو الوكالة التي تعمل فيها أو عدد المستفيدين في وسائل الإعلام.
- ب- عدم ذكر مشاركة XXXXX في.....
- 2.17 الامتثال الكامل لأحكام وشروط العقد.
- 3.0 حقوق والتزامات XXXXX**
- 3.1 لـ XXXXX، من خلال ممثلين مخولين، الحق في زيارة منطقة المشروع لإجراء مناقشات مع مقدم الخدمات ووكلائه بشأن المخاوف المتعلقة بالمشروع. وسيظل XXXXX على علم تام بالتقدم المحرز في الأنشطة.
- 3.2 يتعاون XXXX مع مقدم الخدمات وفقاً للعقد الموقع.
- 3.3 سيجري الشخص المالي المخصص للمشروع والتابع لـ XXXX في غضون ثلاثة (3) أيام عمل تسوية نهائية بعد تلقي البيان الشهري من مقدم الخدمات. إذا كانت هناك أي اختلافات، فسيقوم بإبلاغ ممثل مقدم الخدمات لحل المشكلة وتعديل أو إصدار فاتورة نهائية.
- 3.4 في غضون 7 أيام بعد حل أي قضايا، سيسدد XXXXX لمقدم الخدمات% من المدفوعات النقدية مع العمولة/الرسوم. وسيتم الدفع بواسطة سويفت أو شيك من حساب XXXXX/المانح في غضون 7 أيام بعد الموافقة على جميع الوثائق داخلياً. سيتم معالجة رصيد النسبة المئوية وتحويلها في غضون 3 أيام بعد تأكيد مقدم الخدمات استلام أول حوالة وإصدار إيصال رسمي بذلك.
- 3.5 يزود XXXX مقدم الخدمات بقائمة بالمستفيدين بما في ذلك التفاصيل المتعلقة بهويتهم وموقعهم والمبالغ المستحقة الدفع.
- 3.6 يدفع XXXX عمولة بنسبة% على جميع التحويلات للخدمات التي يقدمها مقدم الخدمات المتصلة بتوزيع النقد على المستفيدين من المشروع.
- 3.7 سيتم الدفع لمقدم الخدمات بالدولار الأمريكي من مكتب..... التابع لـ XXXXX. حيث سيتم تحويل الأموال إلى حساب مقدم الخدمات. وسيقر مقدم الخدمات باستلام الأموال بإصدار إيصال رسمي بذلك كما هو منصوص عليه من قبل XXXX.
- 3.8 يقوم مقدم الخدمات بدفع المبالغ إلى المستفيدين وفقاً للتعليمات وكشوف المرتبات الشهرية المقدمة من XXXX، ووفقاً لأحكام وشروط هذا العقد.
- 3.9 لن يسدد XXXXX أي نفقات إضافية تزيد عن المبالغ المعتمدة المصروفة لمقدم الخدمات.
- 3.10 يكون مقدم الخدمات مسؤولاً مسؤلاً كاملة عن استخدام الأموال بمجرد تلقي الأموال من XXXX.
- 3.11 تكون مدة العقد..... شهراً، ابتداءً من وحتى
- 4.0 شروط خاصة**
- 4.1 بصرف النظر عن أي بند آخر من بنود هذا العقد، يوافق مقدم الخدمات على تطبيق أعلى مستوى معقول من العناية لضمان أن تكون الإمدادات والمعدات والأموال المقدمة من XXXX بموجب هذه الاتفاقية:
- أ- لا تُستخدم لتقديم الدعم للأفراد أو الكيانات المرتبطة بالإرهاب؛
- ب- لا يتم نقلها إلى أي فرد أو كيان مدرج في القائمة التي تحتفظ بها لجنة الأمن المنشأة عملاً بالقرار ١٢٦٧ (١٩٩٩) والمتاحة على الموقع <http://www.un.org/Docs/sc/committee/1267>؛ و
- ت- لا تُستخدم الأموال المقدمة من XXXX لغرض دفع أي مبالغ إلى أشخاص أو كيانات، أو لاستيراد أي سلع، إذا كان هذا الدفع أو الاستيراد محظوراً بقرار من مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة بموجب الفصل السابع من ميثاق الأمم المتحدة. ويعترف مقدم العطاء بأنه، تمسحياً مع المقررات ذات الصلة الصادرة عن مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة والسياسات والإجراءات المعمول بها في الدورة الثلاثين، ومع الاتفاقيات الأخرى ذات الصلة، لا تستخدم الأموال المقدمة بموجب هذه الاتفاقية لتسديد مدفوعات أو لتوفير أصول مالية أو موارد اقتصادية أخرى لأي كيان أشار إليه مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة بموجب قراره ١٨٤٤، وأنه سيبدل العناية الواجبة المعززة للتأكد من تطبيق ذلك، وسيقدم المشورة لـ XXXXX في حالة حدوث ذلك.
- 4.2 يتفق مقدم الخدمات وشركاؤه (بمن فيهم المتعاقدون والمستفيدون من المنح والمتعاقدون من الباطن والمستفيدون من المنح من الباطن) على بذل المزيد من العناية الواجبة عند الاضطلاع بالأنشطة المتعاقد عليها وأي أنشطة مشاريع أخرى نيابة عن XXXX لتفادي تقديم هذه المدفوعات أو الاستحقاقات بالخطأ إلى الأطراف المستبعدة.
- 4.3 يوافق مقدم الخدمات على أنه و/أو شركائه (بما في ذلك مقدمو الخدمات والمستفيدون من المنح والمستفيدون من المنح من الباطن) لن يقوموا عن قصد وطواعية بدفع أو تقديم أي مزايا أخرى لأي أطراف مستبعدة، أو أفراد يتصرفون نيابة عن أي أطراف مستبعدة.

- وتشمل هذه المدفوعات أو الاستحقاقات الأخرى ما يلي:
- أ- رسوم التسهيلات النقدية أو غيرها من الرسوم المماثلة في حواجز الطرق أو الموانئ أو المستودعات أو المجال الجوي أو نقاط العبور الأخرى التابعة للأطراف المستبعدة؛
- ب- التعامل مع أو شراء سلع أو خدمات من الأطراف المستبعدة؛
- ت- المبالغ التي يتم دفعها للأطراف المستبعدة بوصفها السلطة البلدية الفعلية؛
- 4.4 إذا علم مقدم الخدمات أو شركاؤه (من فيهم مقدمو الخدمات، والمستفيدون من المنح، والمستفيدون من المنح من الباطن) أنه دفع دفعة أو قدم استحقاقاً للأطراف المستبعدة، يقوم مقدم الخدمات، وفقاً لهذا العقد وفي غضون سبعة أيام من علمه بهذه المدفوعات أو تقديم الاستحقاقات، بإخطار..... التابع لـ XXXXX كتابة عن هذا الدفع أو تقديم الاستحقاق. ويتضمن هذا الإخطار المعلومات التالية:
- أ- وصف وقائعي لكل حدث من هذه الأحداث؛
- ب- مبلغ الأموال المنفقة أو الاستحقاقات الأخرى المقدمة لكل حدث من هذه الأحداث؛
- ت- الضمانات والإجراءات القائمة، بما في ذلك نظم الإدارة والرقابة، للمساعدة على تجنب وقوع كل حدث؛
- ث- شرح أسباب كل دفعة من هذا القبيل أو كل استحقاق من هذا القبيل، بما في ذلك ما إذا كانت قد دُفعت أو قُدمت عن علم أو عن طريق الخطأ أو عن غير قصد أو عرضاً أو قسراً.
- 4.5 ستجرى مجموعة متنوعة من أنشطة الرصد للتأكد بصورة مستقلة من صحة المدفوعات المبلغ عنها، ويمكن تقديم الوثائق إلى خبير مختص في الكتابة اليدوية وطباعة الأرقام لتحليلها وفقاً لتقدير XXXXX والجهات المانحة له.
- 5.0 الإنهاء**
- 5.1 سينتهي هذا العقد تلقائياً بأثر فوري في تاريخ الإنهاء.
- 5.2 بصرف النظر عن البند 5.1 أعلاه، يجوز إنهاء هذا العقد من قبل XXXXX أو من قبل مقدم الخدمات بإعطاء الآخر إشعاراً كتابياً قبل 14 يوماً على الأقل.
- 5.3 يحق لـ XXXXX أيضاً إنهاء هذا العقد في أي وقت إذا كان يعتقد بشكل معقول أن مقدم الخدمات قام بخرق جوهرى أو جسيم لهذا العقد.
- 5.4 يكون XXXXX قادراً أيضاً على إنهاء هذا العقد في أي وقت إذا كان من المحتمل أن يؤدي أي نشاط يقوم به مقدم الخدمات، في رأي XXXXX المعقول، إلى الإضرار بسمعة XXXXX.
- 5.5 يكون بإمكان XXXX أيضاً إنهاء هذا العقد في أي وقت حتى تاريخ الإنهاء إذا وقع حدث يجعل بدء الخدمات أو استمرارها أمراً مستحيلاً. قد يشمل ذلك (على سبيل المثال لا الحصر) الصراعات والفيضانات والأعاصير وأي عمل من أعمال الإنسان أو أحداث القضاء والقدر («الحدث المؤدى للفسخ»). وسيتم تحديد الحدث المؤدى للفسخ وفقاً لتقدير منسق المشروع التابع لـ XXXXX.
- 5.6 لن يصرح مقدم الخدمات في أي وقت بعد تاريخ الإنهاء نفسه على أنه لا يزال مرتبطاً بأي شكل من الأشكال بـ XXXXX.
- 6.0 أحكام متنوعة**
- 6.1 إن عدم ممارسة أو تأخير ممارسة حق أو تعويض تنص عليه هذه الاتفاقية أو القانون لا يشكل تنازلاً عن الحق أو التعويض أو تنازلاً عن حقوق أو تعويضات أخرى.
- 6.2 ليس في هذه الاتفاقية ما يقصد به أو يعمل على إنشاء شراكة أو مشروع مشترك من أي نوع بين الطرفين، ولا يجوز لأي طرف أن يتصرف باسم أي من الأطراف الأخرى أو نيابة عنها أو بأي شكل آخر لإلزامها بأي شكل من الأشكال (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر تقديم أي تمثيل أو ضمان، وتحمل أي التزام أو مسؤولية، وممارسة أي حق أو سلطة).
- 6.3 تشكل هذه الاتفاقية الاتفاقية بأكملها بين الطرفين فيما يتعلق بموضوعها وتلغي بل وتبطل أي مشاريع واتفاقيات وتعهدات وإقرارات وضمائم وترتيبات سابقة من أي نوع، سواء كانت كتابية أو شفوية، تتعلق بهذا الموضوع.
- 6.4 إذا وجدت أي محكمة أو هيئة إدارية ذات اختصاص قضائي أن أي حكم من أحكام هذه الاتفاقية باطل أو غير قابل للتنفيذ، فإنه لا يمس بالأحكام الأخرى من هذه الاتفاقية التي تظل سارية المفعول والتأثير بالكامل.
- 6.5 لا يجوز لطرف ثالث أن ينفذ أي بند من بنود هذه الاتفاقية.
- 6.6 يجوز تنفيذ هذه الاتفاقية بأي عدد من النسخ، تكون كل نسخة منها، عند إبرامها وتسليمها، نسخة أصلية، وتشكل جميع النسخ مجتمعة سكا واحداً. ولا تسري أي نسخة حتى ينفذها كل طرف بالتوقيع على النسخة.
- 7.0 القانون الناظم واللغة**
- 7.1 تُنظم هذه الاتفاقية وتُفسر من جميع النواحي وفقاً لقوانين كينيا ويخضع الطرفان للولاية القضائية الحصرية الكينية.
- 7.2 لأغراض هذا العقد، تعتبر اللغة الانكليزية هي اللغة المنطبقة المعمول بها.

8.0 الاختلافات

8.1 لا يكون أي اختلاف أو تغيير مزعوم لهذه الاتفاقية نافذا ما لم يتم ذلك كتابة ويوقع عليه جميع الأطراف.

9.0 الإشعارات

9.1 يتعين أن تكون الإشعارات مكتوبة وأن تُسلم إما شخصياً، أو أن تُرسل بالبريد (إذا كان الإشعار نافذاً) أو عن طريق ساعي البريد إلى العنوان الوارد في هذه الاتفاقية أو إلى أي عنوان آخر قد يوفره الطرفان، أو أن تُرسل عبر البريد الإلكتروني (شريطة إرسال تأكيد بالبريد (إذا كان الإشعار نافذاً) أو ساعي البريد بحلول نهاية يوم العمل التالي) ويعتبر أنه قد تم تسليمها على النحو الواجب على النحو التالي:

أ- في حالة الإشعار المسلم شخصياً أو بواسطة ساعي بريد، إذ يكون قد وصل وقت التسليم؛

ب- في حالة إرسال الإشعار بالبريد، إذ يكون قد وصل في يوم العمل الخامس بعد تاريخ الإرسال؛

ت- في حالة إرسال الإشعار بالبريد الإلكتروني:

1 وتم إرساله خلال ساعات العمل العادية (من 9 صباحاً إلى 5 مساءً) في يوم عمل، فحينئذٍ يكون قد وصل في وقت الإرسال؛ و

2 وتم إرساله خارج ساعات العمل العادية، فحينئذٍ يكون قد وصل في أول يوم عمل بعد تاريخ الإرسال.

10 التوقيع

10.1 التوقيعات التالية هي تمثيل لجميع الأطراف على فهم الأدوار والمسؤوليات المذكورة أعلاه والالتزام بها. ويدخل هذا العقد حيز النفاذ عند توقيع جميع الأطراف أدناه.

نيابة عن XXXXX	نيابة عن YYYYYY
التوقيع	التوقيع
الاسم	الاسم
التاريخ	التاريخ

الملحق 2: نموذج استمارة المقابلة الخاص بوكيل شركة الحوالات

الموارد البشرية والتوافر النقدي:

- هل تمكنت من الوفاء بشروط عقد توزيع النقد للمنظمة غير الحكومية دون أي مشكلة؟
- هل لديك ما يكفي من الموظفين للتعامل مع العمل المتعلق بتوزيع الأموال على المستفيدين وتقديم التقارير إلى المنظمة غير الحكومية؟
- هل اضطررت إلى تعيين موظفين إضافيين للتعامل مع عبء العمل المترتب على توزيع النقد؟
- هل فتحت مكاتب/فروع جديدة لتوزيع المساعدات النقدية لإنجاز هذا البرنامج؟
- هل واجهت صعوبات في الحصول على نقود كافية للمكاتب/مواقع التوزيع الخاصة بك في الوقت المحدد؟
- هل واجهت صعوبات في الحصول على الأوراق النقدية المناسبة للتوزيع؟
- هل واجهت صعوبات في الحصول على أوراق نقدية نظيفة غير ممزقة أو تالفة؟
- هل اضطررت إلى تأخير بعض التحويلات لعملائك الآخرين بسبب عبء العمل/المبلغ النقدي المطلوب لإنجاز البرنامج؟
- هل لم تتمكن أحياناً من تحويل الأموال إلى بعض عملائك العاديين الآخرين بسبب عبء العمل/المبلغ النقدي المطلوب لإنجاز البرنامج؟

التوزيع والأمن والضرائب:

- هل تم توزيع المساعدات النقدية بطريقة منظمة وفعالة؟
- هل جاء بعض المستفيدين لاستلام أموالهم في اليوم الخطأ؟
- هل يصعب أحياناً تأكيد هوية المستفيد؟
- هل أتى بعض الأشخاص لاستلام النقود من خلال البرنامج غير مدرجين في قائمة المستفيدين التي تقدمها المنظمة غير الحكومية؟
- هل لم يحضر بعض الأشخاص المدرجين في قائمة المستفيدين لتحصيل أموالهم في الوقت الذي يفترض بهم أن يحضروا؟
- هل هناك عدد كبير جداً من المستفيدين بحيث لا يمكن توزيع الأموال في الوقت المطلوب؟
- هل إجراءاتك الأمنية الحالية كافية للتعامل مع الأموال المخصصة للبرنامج؟
- هل اضطررت إلى تعيين أفراد أمن إضافيين للتعامل مع الأموال المخصصة للبرنامج؟
- هل زادت السلطة المحلية من معدل الضريبة الذي تدفعه عادة بسبب توزيع المساعدات النقدية؟
- هل هناك ضرائب / تكاليف حماية إضافية يتعين عليك دفعها بسبب دورك في برنامج توزيع المساعدات النقدية؟

التعاقد والاتصال مع المنظمات غير الحكومية:

- هل تفاوض المكتب الرئيسي الخاص بك على عقد هذا البرنامج ثم أبلغ هذا الفرع / المكتب؟
- هل تم استشارة هذا الفرع / المكتب أو مشاركته في المفاوضات المتعلقة بالعقد الخاص بهذا البرنامج؟
- هل هذا الفرع / المكتب يتواصل مباشرة مع المنظمات غير الحكومية فيما يتعلق بالبرنامج؟
- هل يتواصل هذا الفرع / المكتب مع المنظمة غير الحكومية من خلال فرع / مكتب آخر؟
- هل توفر المنظمة غير الحكومية المعلومات اللازمة لك لتقديم المدفوعات في الوقت المناسب؟
- هل المعلومات / بطاقات هوية المستفيد المقدمة من المنظمة غير الحكومية كافية للتعرف على المستفيدين بسهولة؟
- هل مستوى الإبلاغ / عمليات الاستلام الذي تتطلبه المنظمات غير الحكومية أكثر مما نقدمه في العادة؟
- هل كان هناك في البداية بعض الالتباس حول الإبلاغ / عمليات الاستلام التي تطلبها المنظمات غير الحكومية؟
- هل أنت قادر على تلبية متطلبات الإبلاغ / عمليات الاستلام الخاصة بالمنظمة غير الحكومية في الوقت المناسب؟
- هل توقعات المنظمات غير الحكومية فيما يتعلق بالإبلاغ / عمليات الاستلام غير معقولة؟

الحجم الإجمالي للتحويلات من خلال هذا الفرع

- ما معدل الدوران الشهري التقريبي لهذا المكتب؟ (لا يشمل برنامج التحويلات النقدية الحالي)
- هل معدل الدوران الشهري يختلف حسب الموسم؟
- ما مقدار أو نسبة إجمالي تدوير الأموال التي يتم احتسابها من خلال الأموال المرسلة إلى هذه المنطقة؟
- ما مقدار أو نسبة إجمالي تدوير الأموال التي يتم احتسابها من خلال الأموال التي يتم إرسالها خارج هذه المنطقة؟
- ما المبلغ الذي يتعامل معه هذا الفرع / المكتب شهرياً لإنجاز برنامج توزيع المساعدات النقدية؟
- ما هي شركات الحوالة الرئيسية الأخرى العاملة في هذا المجال؟ (أي أولئك الذين لديهم أكبر معدل دوران)