**I. Contexte**

Les interventions monétaires et les distributions en nature constituent les méthodes principales d’offre d’assistance et de services. Les interventions monétaires visent à offrir aux réfugiés, aux demandeurs d’asile, aux rapatriés, aux personnes déplacées à l’intérieur du territoire et aux apatrides une plus grande dignité pour répondre à leurs besoins. Si elles sont conçues et mises en œuvre de manière appropriée, les interventions monétaires peuvent réduire les risques pour la protection, favoriser les solutions et améliorer l’efficacité et l’effectivité de la mise en œuvre des programmes. Elles peuvent également contribuer à l’économie locale, permettre l’inclusion financière et favoriser les relations positives avec les communautés hôtes.

Les populations relevant du mandat du HCR en Mauritanie, qui bénéficieront de transferts monétaires, comprennent les demandeurs d’asile et les réfugiés. Il y a un total de 33 408 ménages avec 118 503 réfugiés et demandeurs d'asile, dont 92 375 réfugiés maliens vivant dans le camp de M'bera, 1 313 individus hors du camp, 7 119 à Nema et 17 696 dans les zones urbaines. Récemment, l'opération a été confrontée à un afflux massif de réfugiés maliens dans la région Hodh Ech Chargui. Ces réfugiés sont accueillis par les communautés locales, qui sont elles aussi extrêmement vulnérables. L'assistance fournie par le HCR et ses partenaires concerne également les réfugiés et les communautés d'accueil les plus vulnérables. Les membres des communautés d'accueil bénéficiant de l'assistance du HCR doivent présenter leur carte d'identité nationale, leur passeport ou leur permis de conduire au FSP afin d'accéder à l'assistance.

En ce qui concerne les réfugiés et les demandeurs d’asile, *chaque bénéficiaire détient une carte de réfugié, un certificat de réfugié, une preuve de demande d'asile ou une carte familiale (fournie par le HCR) avec un numéro de dossier unique, reconnu par le ministère de l'intérieur comme une pièce d'identité valide.* Ces documents doivent être utilisés comme pièces d’identité à la place d’une carte d’identité nationale pour les transferts effectués au nom du HCR. Le prestataire de services financiers doit tenir compte du fait que ces limites/restrictions applicables en matière d’identification peuvent affecter sa capacité à « connaître son client » et à fournir ses services.

D’autres contraintes et possibilités existent pour les services de transferts monétaires, notamment, sans s’y limiter :

- Certaines de ces populations se déplacent souvent et peuvent être amenées à changer de lieu et de zone d'installation en très peu de temps ;

- La majorité de ces populations vivent dans des zones rurales isolées et/ou enclavées, éloignées ou non reliées aux principales villes ou villages disposant de services financiers (tels que des points de collecte/décaissement d'argent) ;

- Certaines de ces populations vivent dans des zones où le réseau téléphonique ou d'autres moyens de télécommunication ne sont pas toujours disponibles, ou sont très limités ou instables ;

- Certaines de ces populations ont une capacité limitée à parcourir de longues distances en dehors de leur zone d'installation et à accéder aux services financiers existants, tels que les points de retrait/décaissement d'argent ;

- Les taux d'analphabétisme sont élevés parmi certaines de ces populations ;

- Le niveau de possession de téléphones portables est variable.

 **II. Description des services demandés**

Les termes de référence sont rédigés pour définir les termes et conditions conclus avec les prestataires de services financiers lorsque l’opération a recours ou non au système de planification des ressources de l’entreprise (ERP) pour la présentation des paiements. Des renseignements détaillés sur le système d’ERP figurent à la section VII de ce document.

La devise de mise en œuvre des transferts financiers est : MRU

Les services de transferts financiers comprennent, sans s’y limiter :

* des transferts monétaires uniques ;
* des transferts monétaires réguliers, mensuels, bimensuels ou semi-annuels.

Le tableau suivant offre davantage de détails sur les caractéristiques des populations concernées selon leur emplacement géographique. Ces renseignements servent d’indication. Il est prévu que les offres prennent ces renseignements en compte et décrivent la manière dont le service proposé sera adapté aux populations et contextes de mise en œuvre ciblés.

|  |  |
| --- | --- |
| **Lot** | **Renseignements spécifiques sur la population cible**  |
| 1 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cas de MALIANS à HEC** | **Lieux** | **Nombre d'individus** | **Valeur de transfert en USD** | **Nombre de transferts par an** | **Montant total indicatif par an en USD** |
|  |
| Assistance pour besoins de base à usage multiple « PBS » (extrêmement vulnérable) | Camp M'Bera  | 4000 | 50 | 4 | 800000 |
| Assistance pour besoins de base à usage multiple - Protection sociale (réfugiés et communautés hôtes) | HEC (hors camp) | 5165 | 96 | 1 | 495840 |
| Allocation pour logement  | Camp M'Bera  | 1000 | 580 | 1 | 580000 |
| Allocation pour logement | HEC (hors camp) | 1500 | 580 | 1 | 870000 |
| Aide pour rapatriement volontaire | Camp M'Bera  | 500 | 70 | 1 | 35000 |
| Aides aux moyens de subsistance | Camp M'Bera  | 200 | 2500 | 1 | 500000 |

Principale(s) langue(s) parlée(s) : Français, Arabe, Bambara, Tamashek, |
| 2 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cas de Syriens et en milieu urbain** | **Région / Province** | **Nombre d'individus** | **Valeur de transfert en USD** | **Nombre de transferts par an** | **Montant total indicatif par an en USD** |
| Assistance pour l’éducation | Nouakchott, Nouadhibou | 300 | 120 | 3 | 108000 |
| Assistance pour besoins de base à usage multiple « PBS » (extrêmement vulnérable) | Nouakchott, Nouadhibou | 200 | 288 | 4 | 230400 |
| Assistance pour usage multiple (Bourses DAFI) | Nouakchott, Nouadhibou | 110 | 600 | 4 | 264000 |
| Aide pour rapatriement volontaire | Nouakchott, Nouadhibou | 50 | 150 | 1 | 7500 |

Principale(s) langue(s) parlée(s) : Arabe ,Français, Bambara, Tamashek |

Le HCR reconnaît qu’un prestataire de services financiers peut ne pas être en mesure de couvrir toutes les zones géographiques requises. Votre société est invitée à présenter une offre pour 1 lot ou plus, considérés comme les plus adaptés à vos capacités. Toutefois, le prestataire de services financiers doit pouvoir fournir des services de transfert financier dans l’ensemble des emplacements précisés dans le lot pour lequel vous soumissionnez.

Lors de la réponse du HCR aux situations d’urgence de déplacement et de retours spontanés de personnes relevant de sa compétence, qui pourraient aller au-delà des nombres d’emplacements et de populations déclarées dans ces termes de référence dans le cas où le HCR nécessite des services ultérieurs en vertu du même accord-cadre, les soumissionnaires doivent spécifier les autres emplacements géographiques où des services de transfert financier peuvent être fournis au sein du pays.

**III. Mécanisme de transfert et de décaissement**

Le HCR transmettra de manière sécurisée au prestataire de services financiers les listes des bénéficiaires ciblés, le montant à transférer et les renseignements financiers associés. Le prestataire de services financiers transférera alors les fonds désignés aux personnes ciblées de manière responsable, rapide et sécurisée.

Ils doivent également décrire la manière dont leur système de transfert de fonds concernera les transferts uniques et réguliers (mensuels ou autre fréquence). Le ou les mécanismes de transfert doivent être clairement présentés et détaillés dans l’offre.

Les prestataires de services financiers sont encouragés à montrer clairement les mesures entreprises pour veiller à ce que le bénéficiaire cible soit en mesure d’accéder au service de transfert et à l’utiliser efficacement. Les soumissions doivent si nécessaire comprendre les activités, modes et méthodes de communication, et la formation qui seront mis en œuvre pour assurer des connaissances appropriées au sujet du mécanisme de transfert, et garantir sa bonne utilisation, à la fois pour les bénéficiaires et pour le personnel et les partenaires du HCR.

**IV. Types de mécanismes de transfert et de décaissement**

Les types de mécanismes de transfert et de décaissement considérés comprennent *:*

* Le transfert vers les comptes bancaires ;
* Les cartes prépayées (Nouakchott & Nouadhibou);
* L’argent mobile ;

Les normes minimales applicables à chaque mécanisme d’exécution comprennent ce qui suit :

1. le prestataire de services financiers offre une liste détaillée et précise l’emplacement des points de retrait d’argent dans chaque zone d’intervention ;
2. le prestataire de services financiers garantit la disponibilité des montants exigés dans les points de retrait au plus tard 5 jours ouvrables après les comptes des cartes de crédit par le HCR ;
3. en fonction de la demande de services, le prestataire de services financiers doit pouvoir ouvrir de nouveaux points de retrait avec suffisamment de liquidités ;
4. Après chaque instruction de paiement du HCR, le prestataire de services financiers doit fournir un rapport de confirmation sur les paiements exécutés pour chaque bénéficiaire, y compris le montant payé, l'heure et le lieu du paiement.
5. le prestataire de services financiers doit réduire le solde de chaque compte si les bénéficiaires effectuent des retraits, des achats ou d’autres transactions à l’aide des fonds disponibles sur leur compte. Le solde du compte représente le total des montants qui n’ont pas été reçus/utilisés par les bénéficiaires ;
6. le prestataire de services financiers doit s’assurer que des voies de communication accessibles et confidentielles soient établies pour garantir que les bénéficiaires puissent demander et/ou signaler les problèmes de service ou les réclamations ;
7. Chaque transaction (c’est-à-dire distribution de cartes, paiement/retrait) associée à un bénéficiaire individuel doit être enregistrée individuellement et documentée par le prestataire de services financiers, en fournissant tous les détails pertinents du transfert. Il convient d’inclure un enregistrement de la vérification de l’identité de la personne (c’est-à-dire signature, image des éléments biométriques ou PIN) exécutant la transaction.

Les normes applicables aux mécanismes d’exécution spécifiques, pour lesquelles il est précisé si elles sont obligatoires ou recommandées, sont détaillées dans le tableau ci-après :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mécanisme de transfert** | **Normes***(les responsables des opérations doivent non seulement compléter ou réviser les normes si nécessaire, mais aussi préciser les normes obligatoires (évaluation de réussite/échec) et celles recommandées (évaluation numérique). Toute modification doit être reflétée dans l’annexe B et dans le mémorandum à destination des prestataires de services financiers.)* | **Obligatoire ou recommandée** *(à compléter par les responsables des opérations)* |
| **Transfert vers le compte bancaire**  | 1) Un compte bancaire/financier qui permet au bénéficiaire d'effectuer des retraits à tout moment sans frais de transaction ; | Obligatoire |
| 2) Un processus de retrait simplifié dans toutes les agences de la banque en Mauritanie après vérification de l'identité du bénéficiaire ; | Obligatoire |
| 3) Développer un système simple d'identification/enrôlement des bénéficiaires qui prend en compte les documents d'identification des réfugiés et des demandeurs d'asile, en particulier les cartes d'identité des réfugiés, l'attestation de réfugié et l'attestation de demande d'asile. | Obligatoire |
| 4) La reconstitution des comptes des bénéficiaires par le HCR. | Obligatoire |
| 5) Réapprovisionnement des comptes des bénéficiaires par d'autres partenaires | Recommandé |
| **Cartes prépayées** | 1) Les cartes prépayées pour effectuer des retraits aux distributeurs et des paiements aux terminaux des points de vente, ou par l’intermédiaire d’un accord commun avec un agent autorisé par le prestataire de services financiers en attente d’authentification du bénéficiaire. | Obligatoire |
| 2) La conception de la carte est déterminée en étroite collaboration avec le HCR pour décider des éléments devant être visibles sur chaque carte. | Recommandé |
| 3) Chaque carte doit disposer d’un code d’identification ou PIN unique. | Obligatoire |
| 4) Les cartes doivent porter un code-barres avec l’un des systèmes de codage à barres, tels que UPC, GS1 ou Code 39, afin d’enregistrer rapidement et précisément les cartes dans les systèmes de distribution de cartes du HCR. Les codes-barres seront visibles à l’extérieur de l’emballage ou de l’enveloppe contenant les cartes afin de minimiser la possibilité de fraude.  | Recommandé |
| 5) La possibilité de posséder plusieurs portefeuilles, chacun d’entre eux pouvant être identifié individuellement à l’aide d’un identifiant unique, comme un numéro de compte ou un identifiant du portefeuille, et permettant les recharges de fonds, sera un atout. | Recommandé |
| 6) Les cartes doivent pouvoir être rapidement annulées à la demande du HCR ou du bénéficiaire (en cas de perte, vol ou autre), et le montant être remboursé immédiatement au HCR. Si l’annulation est effectuée par le prestataire de services financiers ou le bénéficiaire, le statut de la carte doit être signalé au HCR immédiatement sous la forme d’un fichier API ou crypté. | Obligatoire |
| 7) Le prestataire de services financiers doit pouvoir communiquer au HCR une liste des points de retrait, montants et horodatages de tous les retraits effectués avec une carte de droits sous la forme d’un format électronique prédéfini. | Obligatoire |
| 8) Le prestataire de services financiers doit réduire le solde du compte de la carte si les bénéficiaires effectuent des retraits ou des paiements. Les relevés du compte de la carte (montrant les mouvements du compte et les balances de soldes) doivent être régulièrement transmis au HCR. Le solde du compte de la carte représente le total des montants qui n’ont pas été utilisés par les bénéficiaires. | Obligatoire |
| 9) le solde non dépensé des cartes doit être remboursé à la demande du HCR | Obligatoire |
| **Argent mobile** | 1) La couverture mobile nécessaire pour accéder au service doit atteindre plus de 80 % de la population (emplacements résidentiels) de la région concernée, avec 95 % des utilisateurs ayant la possibilité d’accéder aux services dans un rayon de 1 km autour de leur résidence, ce qui peut être testé au cours du processus d’évaluation de l’offre. | Recommandé |
| 2) Si nécessaire, des cartes SIM et les PIN associés peuvent être fournis et distribués à chaque bénéficiaire par le prestataire de services financiers ;  | Recommandé |
| 3) Le prestataire de services financiers doit garantir la validité des cartes SIM tout au long de la période durant laquelle les bénéficiaires conservent leur portefeuille mobile, sans frais/coûts supplémentaires pour les bénéficiaires, et garantir le respect de toutes les exigences réglementaires associées à l’activation de la ligne. | Obligatoire |
| 4) Le prestataire de services doit s’assurer que les réseaux des agents soient équipés pour aider les utilisateurs à prendre leur appareil en main et leur expliquer comment utiliser le service sur leur appareil. En outre, les prestataires de services financiers doivent proposer des supports adaptés aux utilisateurs (dans la langue et aux formats requis) pour leur expliquer comment utiliser le service disponible par le biais de leurs canaux privilégiés. | Obligatoire |

**V. Identification des bénéficiaires**

Le prestataire de services financiers doit préciser dans son offre si les moyens susmentionnés d’identité (cf. Section I - Contexte) sont valides pour recevoir les transferts, et s’ils sont conformes aux règlements en matière de connaissance de l’identité des clients. Le prestataire de services financiers doit sinon prescrire des solutions et des adaptations possibles pour faire en sorte que les services de transfert puissent être offerts aux bénéficiaires cibles.

D’autres documents d’identité peuvent être acceptés le cas échéant, tels que les passeports, permis de conduire, cartes d’identité, cartes d’inscription électorale, certificats de mariage ou de naissance, sous réserve des réglementations existantes.

Le HCR fournira des instructions de paiement au prestataire de services financiers sous la forme d’un fichier crypté par le protocole de transfert de fichiers sécurisé . Les instructions de paiement comprendront, sans s’y limiter, le nom du bénéficiaire , son identifiant et le montant du transfert. Dès réception de ce dossier, le prestataire de services financiers procédera au versement de l'argent aux bénéficiaires ciblés.

Tous les transferts de données doivent être cryptés, contenir des vérifications de l’intégrité, et être envoyés par l’intermédiaire de lignes sécurisées utilisant des protocoles, notamment API, *Host to Host* et SFTP. Le prestataire doit offrir des renseignements détaillés concernant les mesures de sécurité qu’il utilise.

**VI. Service client dédié**

Le prestataire de services financiers doit pouvoir offrir un service dédié au HCR, notamment l’offre d’un point focal dédié à la gestion du présent projet, à la réponse aux questions et au règlement de tout problème technique dans un délai raisonnable. Le prestataire de services financiers doit être disponible pour offrir ce soutien lors des heures normales de bureau. Les voies de communication et les mécanismes de rapport doivent être établis pour assurer le règlement efficace des questions.

Un service de téléassistance par téléphone, ou une alternative adéquate déterminée en fonction des préférences de communication de la population, dédié aux bénéficiaires individuels doit être inclus, en particulier dans le cas de la perte ou du vol des moyens de retrait ou d’autres problèmes techniques. Un service de téléassistance par téléphone, ou une alternative adéquate, et, si nécessaire, un accès en ligne doivent être inclus pour le personnel du HCR et à d’autres organisations autorisées par le HCR, qui utiliseront ce service pour régler les problèmes urgents relatifs à l’exécution du service. Dans la mesure du possible, ce service de téléassistance doit être accessible 24 heures sur 24, en Tamashek, Arabe, Bambara, Français*.* Des procédures opérationnelles standards doivent être élaborées pour gérer de manière adéquate les réclamations non liées aux interventions monétaires ou les informations sensibles qui peuvent être partagées par le biais des voies de communication établies par le prestataire de services.

Le prestataire de services financiers doit pouvoir offrir des séances de formation et/ou documents de référence aux bénéficiaires afin de leur expliquer comment accéder à leurs fonds et résoudre les problèmes de service client.

Le prestataire de services financiers doit s’assurer que son personnel/ses agents participent à une séance de sensibilisation organisée par le HCR ou ses partenaires sur la fourniture de services aux personnes relevant de sa compétence, et proposer une formation adaptée à son personnel/ses agents sur la prévention de la fraude et la prévention de l’exploitation et des sévices sexuels.

**VII. Intégration au système de planification des ressources d’entreprise (ERP) du HCR pour la présentation des paiements**

Lorsqu’il convient d’utiliser le système d’EPR du HCR ou toute autre application de calcul des paiements, cette section détaille les exigences minimales applicables à l’intégration entre les systèmes du prestataire de services financiers et le HCR par le biais de deux méthodes d’interface simples :

1. Intégration des interfaces de programmation d’applications (API)
	1. Le HCR exige une spécification claire du type d’interface à utiliser, les détails complets, ainsi que des données requises et renvoyées. Les domaines exacts seront déterminés en collaboration avec le prestataire de services financiers lors de l’intégration (cf. Annexe H - Dictionnaire des données pour en savoir plus).
2. Protocoles SFTP et *Host to Host*
	1. Le HCR devra mettre en place une connexion *host to host* et envoyer des fichiers de paiement depuis son système d’ERP par le biais d’un transfert électronique de fichiers.
	2. La connectivité entre les hôtes sera établie de manière sécurisée et les fichiers seront cryptés et envoyés au format XML.
	3. Le HCR souhaite également une réponse du prestataire de services financiers quant à l’avancée de l’exécution.
	4. Les domaines exacts seront déterminés en collaboration avec le prestataire de services financiers lors de l’intégration.

En outre :

1. Le prestataire de services financiers doit mettre en place un environnement d’intégration de simulation/de test au cours de la phase de test, puis un serveur de production sécurisé au moment du lancement.
2. Le prestataire de services financiers communiquera toutes les données nécessaires au test complet, y compris les comptes tests des bénéficiaires, les numéros des comptes tests associés aux cartes de droits tests et aux portefeuilles tests.
3. Dès que possible, le HCR souhaite utiliser la norme ISO 20022 dans le cadre de la communication et l’échange de données avec le prestataire de services financiers.
4. Les alternatives à la norme ISO 20022 seront étudiées, mais doivent satisfaire aux exigences minimales d’intégration du HCR (cf. Annexe H - Dictionnaire des données).
5. Les autres travaux de développement nécessaires à l’intégration avec le prestataire de services financiers seront assumés par celui-ci et peuvent être ajoutés à l’offre financière.
6. Le HCR souhaite collaborer directement avec le prestataire de services financiers dans le cadre de l’intégration entre les systèmes du HCR et du prestataire de services financiers.

**VIII. Utilisation du même mécanisme d’exécution par différentes institutions**

Dès l’autorisation par le HCR et l’accord avec le prestataire de services financiers, d’autres acteurs humanitaires doivent pouvoir déposer de l’argent en espèces, limités ou non, sur le compte (par le biais de la carte ou du portefeuille) lors du ciblage de bénéficiaires communs. Le prestataire de services financiers doit pouvoir être en mesure de compenser des fonds séparés provenant de plusieurs acteurs humanitaires à des fins de suivi, soit par le biais de la méthode PEPS (premier entré, premier sorti), soit par le biais de portefeuilles multiples. Les acteurs humanitaires utilisant cette fonctionnalité doivent verser les mêmes frais de transactions et bénéficier des mêmes procédures, clauses et conditions, comme convenu entre le prestataire de service et le HCR. Le prestataire de services financiers communiquera au HCR des données transactionnelles (liste de transactions, type de retrait, montant, emplacement, horadatage, soldes, etc.) concernant le versement des fonds.

**IX. Rapports et rapprochement**

Le prestataire de services financiers doit fournir des rapports réguliers concernant le suivi, l’enregistrement et le rapport de transactions, notamment les accusés de réception des commandes et les preuves de retrait ou décaissement, ainsi que les accusés de réception des fonds par les bénéficiaires.

Le système de rapports dépend grandement du type de mécanisme d’exécution utilisé. Si les transferts et décaissements sont effectués par l’intermédiaire des banques, cartes, téléphones mobiles ou un autre système électronique, le HCR privilégiera un système électronique de rapports accessible en ligne en temps réel.

Rapports concernant l’intégration potentielle à l’ERP :

Le prestataire de services doit être en mesure de fournir des rapports pleinement formatés concernant les transactions effectuées à partir des comptes du HCR en faveur de bénéficiaires, ou au moins les données brutes permettant d’élaborer ces rapports.

**X. Mécanismes de contrôle interne et gestion des risques**

Le prestataire de services financiers veillera à ce que des mécanismes appropriés de contrôle interne et de prévention de la fraude soient en place. Bien que ces mécanismes puissent varier suivant le type de prestataire de services financiers, les mécanismes de contrôle interne offerts doivent être clairement définis dans l’offre. La soumission doit préciser le *programme d’évaluation du risque de conformité et le plan de continuité des opérations* de la société, ses mesures de suivi et de test régulier des systèmes et procédures de sécurité, ainsi que le mécanisme de suivi, de détection et de réponse en temps réel aux problèmes techniques et à la fraude potentielle.

Pour être effectivement relevés de leurs obligations contractuelles, les prestataires de services financiers sélectionnés doivent fournir une caution d’exécution/garantie bancaire. La caution/garantie sera déterminée par le HCR en fonction des résultats des évaluations opérationnelles et financières. La valeur de la caution/garantie représentera une proportion du montant des transferts mensuel (sous réserve du niveau de risque identifié), et couvrira l’intégralité de la durée du contrat. Elle ne sera remboursable qu’en cas d’exécution et de conclusion satisfaisantes du contrat.

Gestion du compte

Le prestataire de services financiers ouvrira un compte spécial pour le HCR, qui sera alimenté par celui-ci et sera utilisé pour effectuer des transferts vers les comptes/portefeuilles des bénéficiaires cibles. Le prestataire de services doit garantir une séparation complète des fonds ainsi que la traçabilité de ceux-ci jusqu’à leur retrait ou décaissement par les bénéficiaires.

Le prestataire de services financiers doit rembourser au HCR tout solde non retiré par les bénéficiaires d’un compte détenu par le HCR, conformément aux critères qui seront précisés par le HCR dans l’accord-cadre.

Le prestataire de services financiers doit veiller à ce que les mesures de contrôle de l’accès au système physique ou virtuel, limitant l’accès aux données des bénéficiaires et suivant l’accès des utilisateurs, soient en place.

**XI. Accord de protection des données**

Il est très important que le HCR exige la protection de la confidentialité et la sécurité des personnes se trouvant sous sa protection. Ainsi, les services et les mécanismes de transfert proposés doivent être alignés avec la politique du HCR sur la protection des données personnelles des individus relevant de son mandat, et doivent refléter les règles et les processus permettant le cryptage des données des bénéficiaires. Lorsque la législation nationale concernant la connaissance de l’identité des clients exige la diffusion de données personnelles et de l’identité des bénéficiaires, il est demandé aux prestataires de services financiers de déterminer si une exception à ces règles peut être obtenue des autorités.

Le prestataire de services financiers doit disposer de politiques de protection des données en vigueur de manière appropriée, ou être en mesure de mettre celles-ci en place, notamment :

* le cryptage de toute base de données offrant des détails sur les bénéficiaires ;
* la politique relative au traitement et à la gestion des données personnelles ;
* le partage des données et l’accès à celles-ci, conformément à la Politique du HCR sur la protection des données personnelles.

Outre l’accord-cadre signé par le HCR avec le prestataire de services financiers, l’accord du HCR relatif à la protection des données (annexe F) sera signé entre les deux parties. Dans le cas où le prestataire de services sous-traiterait à une tierce partie pour fournir ses services, la tierce partie sera également tenue responsable, en vertu du même accord de protection des données.

Le prestataire de services financiers doit maintenir une politique d’informations actualisée en matière de sécurité, conforme à la politique du HCR sur la protection des données personnelles.

**XII. Assurance**

Le HCR ne peut être tenu responsable d’aucune fraude, aucun détournement ou aucune perte de fonds survenant entre le compte spécial du HCR au niveau du prestataire de services financiers et les bénéficiaires ciblés.

Le prestataire de services financiers doit préciser le mécanisme d’assurance en vigueur ou prévu pour mise en œuvre, afin d’offrir les garanties financières nécessaires en cas de fraude, de détournement ou de perte de fonds du présent projet sous la responsabilité du prestataire de services financiers, notamment le transfert de fonds initiaux du HCR vers le compte spécial du prestataire de services financiers, et le décaissement ultérieur vers les bénéficiaires ciblés.

Dans certains cas, une caution/garantie d’exécution sera demandée.

**XIII. Évaluation de la performance**

Le HCR examinera périodiquement la performance des prestataires de services financiers afin d’assurer, entre autres, les éléments suivants :

1. les documents des personnes relevant de sa compétence sont acceptés dans le cadre de l’ouverture d’un compte et des services de transfert ;
2. le système de transfert de fonds du prestataire de services financiers respecte l’accord-cadre/la proposition du prestataire de services financiers ;
3. la couverture géographique des services est conforme à l’accord-cadre/l’offre du prestataire de services financiers ;
4. la distribution des moyens de paiement (cartes SIM, cartes bancaires, téléphones portables, codes PIN, emplacements des points de retrait, points de liquidités, etc.) est effectuée conformément à l’accord-cadre/l’offre du prestataire de services financiers ;
5. la distribution, des rapports de confirmation, des rapports de rapprochement, des remboursements, des factures et autres points détaillés dans l’accord-cadre/l’offre du prestataire de services financiers est rapide et précise ;
6. des points de retrait possédant suffisamment de liquidités (dans la bonne devise) sont mis à disposition des bénéficiaires ;
7. les bénéficiaires et le personnel/les agents de terrain sont formés, conformément à l’offre du prestataire de services financiers ;
8. la communication, la gestion des réclamations et les mécanismes de réponse proposés aux bénéficiaires (c’est-à-dire les services de téléassistance par téléphone) sont efficaces ;
9. les mécanismes de réponse du prestataire de services financiers en cas de perte/vol des moyens de paiement ou retraits sont efficaces ;
10. le personnel/les agents font preuve de professionnalisme dans le cadre de la mise à disposition des services et de la réactivité du prestataire de services financiers aux demandes ou questions du HCR.

En outre, le HCR évaluera si les indicateurs fondamentaux de performance (cf. liste des indicateurs proposés en annexe B) sont satisfaits conformément à l’accord-cadre/l’offre du prestataire de services financiers.

**XIV. Respect de la législation nationale**

Tous les transferts financiers ou les autres services offerts, ainsi que l’infrastructure sous-jacente, doivent être conformes aux cadres réglementaires nationaux, en particulier en ce qui concerne les permis accordés par le Gouvernement, la fiscalité, la connaissance de l’identité des clients, la lutte contre le blanchiment d’argent, la lutte contre le terrorisme et les sanctions internationales, les lois et standards concernant la protection des données personnelles et les exigences obligatoires en matière de sécurité des renseignements.

Les offres doivent fournir les certifications requises pour veiller à ce que le mécanisme de transfert et de décaissement respecte pleinement la législation nationale.

**XV. Règlement des différends et loi applicable**

Tout différent, litige ou toute réclamation découlant de l’accord-cadre ou en lien avec celui-ci seront soumis à l’article 19 des conditions générales du HCR applicables aux contrats relatifs à la fourniture de biens et de services, qui se trouve en annexe de l’accord-cadre, et régis exclusivement par ledit article. L’interprétation, la construction et l’exécution de l’accord-cadre seront exclusivement régis par les principes généraux du droit commercial international, à l’exclusion de tout choix de règles de droit qui soumettraient l’accord-cadre aux lois de toute juridiction.

**XVI. Privilèges et immunités**

Le prestataire de services financiers reconnaîtra et conviendra du fait que la propriété, les fonds et les biens du HCR, ainsi que ses fonctionnaires et consultants officiels, jouissent des privilèges et immunités prescrits par la Convention de 1946 sur les privilèges et immunités des Nations Unies. Le compte bancaire du HCR jouira des privilèges et immunités du HCR, notamment la pleine immunité contre toute saisie, tout privilège ou toute autre charge à l’égard des comptes possédés par le HCR ou fonds contenus dans ces comptes.

FIN