

**PEDIDO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA: Nº RFP/BRA 2020/01**  
**Serviços Financeiros para a entrega de Intervenções Sob a Forma de Numerário (CBI) para o**  
**ACNUR Brasil a partir de 2020**

**Anexo A - TERMOS DE REFERÊNCIA (TDR)**

---

**I. Visão geral**

Intervenções sob a forma de numerário (CBI) e assistência em espécie são as principais modalidades de prestação de assistência e serviços. Os CBIs destinam-se a proporcionar aos refugiados, os solicitantes de asilo, retornados, deslocados internos e apátridas uma maior dignidade de escolha em como atender às suas necessidades. Projetados e entregues adequadamente, os CBIs podem reduzir os riscos de proteção, facilitar soluções e melhorar a eficiência e a eficácia na entrega do programa. Eles também podem contribuir para a economia local e promover relações positivas com as comunidades anfitriãs.

No Brasil, os mercados são integrados, acessíveis, competitivos e bem estocados e, posteriormente, podem responder a demandas adicionais desencadeadas pelas injeções de dinheiro na comunidade. Enquanto os parceiros do ACNUR inicialmente prestavam assistência aos beneficiários em dinheiro, eles passaram a receber cheques distribuídos diretamente a suas pessoas de interesse (PoCs) pela equipe do parceiro.

Desde junho de 2019, o ACNUR distribui sua assistência em forma de numerário através de cartões pré-pagos. Essa abordagem deu mais flexibilidade as PoCs, pois elas podem usar cartões pré-pagos em caixas eletrônicos, estabelecimentos comerciais ou até mesmo casas lotéricas. O cartão pré-pago está sendo distribuído pelos parceiros e o dinheiro é transferido para os cartões pré-pagos diretamente pela equipe do ACNUR, mantendo o gerenciamento direto da conta. O beneficiário recebe o dinheiro imediatamente após a transferência do dinheiro ser aprovada pela equipe do ACNUR em seus cartões pré-pagos.

Os principais locais onde a assistência é oferecida são: Boa Vista, Brasília, Manaus, Porto Alegre, Rio de Janeiro, Curitiba, Caicó, Goioêre, Igarassu, João Pessoa e São Paulo.

Em 2020, o ACNUR planeja ajudar cerca de 4.500 famílias diferentes, com uma média de 400 pagamentos por mês e um valor total de transferência de aproximadamente 300.000 Reais por mês. Os valores aproximados para 2021 e 2022 serão os mesmos. Todos os números citados são estimativas.

As populações sob o mandato do ACNUR no Brasil, que se beneficiarão de transferências de renda, incluem os solicitantes do reconhecimento da condição de refugiado, refugiados e pessoas deslocadas internamente, que apresentam as seguintes restrições e oportunidades específicas para os serviços de transferência de renda:

A maioria das PoCs é detentora do "Protocolo de Refúgio", Cadastro de Pessoa Física (CPF), com um número único reconhecido por instituições públicas e privadas, tendo acesso a serviços públicos no Brasil. No entanto, muitos não têm um endereço fixo. Esses documentos devem ser usados como documento de identificação em vez de uma carteira de identidade nacional para transferências feitas em nome do ACNUR. O FSP deve levar em consideração que essas limitações/restrições de documento de identidade podem afetar a capacidade de um provedor de serviços financeiros (FSPs) de "conhecer seu cliente" e fornecer serviços.

É mais provável que os recém-chegados não falem português. Os idiomas falados incluem principalmente o espanhol, mas também o francês, o árabe e o inglês.

**II Descrição dos Serviços Necessários**

O TDR foi escrito para definir termos e condições com os FSPs onde a operação usa ou não o sistema de planejamento de recursos empresariais (ERP) do ACNUR para o envio de pagamentos. Os detalhes sobre o sistema ERP se encontram na Seção VII deste documento.

A tabela a seguir fornece mais detalhes sobre as especificidades das populações envolvidas, de acordo com sua localização geográfica. Esta informação é dada como uma indicação. Espera-se que as propostas levem essas informações em consideração e descrevam como o serviço proposto será adaptado às populações-alvo e contextos de implementação.

Espera-se que o Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados conclua um ou mais contratos de longo prazo.

A moeda de implementação das transferências de renda é o Real.

Os serviços de transferência financeira incluem, mas não estão limitados a:

- Transferências monetárias únicas;
- Transferências monetárias regulares, mensais, bimestrais ou semestrais.

Localização	Informações específicas sobre a população-alvo
Boa Vista, Roraima Manaus, Amazonas	<p>Localizações geográficas e número estimado de beneficiários: 10% dos beneficiários estão localizados em Boa Vista-Roraima e 20% em Manaus-Amazonas.</p> <p><u>Frequência indicativa de transferência e número de transferências: Os Beneficiários receberão de 1 a 3 transferências mensais e, em alguns casos específicos, poderão ser prorrogados para até 6 meses</u></p> <p>Residentes temporários e requerentes de asilo da Venezuela</p> <p>A maioria vive em abrigos, mas alguns ainda vivem nas ruas</p> <p>A maioria possui documentação emitida pela Polícia Federal, incluindo o Cadastro de Pessoa Física (CPF)</p> <p>A posse de telefones celulares não é generalizada</p> <p>A maioria é alfabetizada</p> <p>Todos falam espanhol</p> <p>A mobilidade da população é alta</p> <p>Telefone e internet disponíveis</p>
Principalmente nos seguintes estados, mas o serviço será necessário em todo o país, Rio de Janeiro, Brasília, Porto Alegre, Paraná, etc.	<p><u>Localizações geográficas e número estimado de beneficiários:</u> São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília, Porto Alegre, Curitiba, Santa Catarina, Pernambuco, Rio Grande do Sul, Paraíba, Goiás, Rio Grande Do Norte, Ceara, Espírito Santo, Minas Gerais, Paraíba, etc. São Paulo e Rio de Janeiro com cerca de 30% dos beneficiários e Brasília com 10%.</p> <p><u>Frequência indicativa de transferência e número de transferências: Os Beneficiários receberão de 1 a 3 transferências mensais e, em alguns casos específicos, poderão ser prorrogados para até 6 meses</u></p> <p>Residentes temporários e requerentes de asilo da Venezuela; refugiados de outras nacionalidades</p> <p>Uma pequena minoria vive em abrigos, outros moram em acomodações alugadas pela cidade</p> <p>A maioria possui documentação emitida pela Polícia Federal, incluindo o Cadastro de Pessoa Física (CPF)</p> <p>A posse de telefones celulares não é generalizada</p> <p>A maioria é alfabetizada</p>

Os venezuelanos falam espanhol; outras línguas faladas por outras nacionalidades incluem o francês, árabe e inglês A mobilidade da população é alta Telefone e internet disponíveis
---

Espera-se que as propostas levem essas informações em consideração e descrevam como o serviço proposto será adaptado às populações-alvo e contextos de implementação.

Como o ACNUR responde a emergências de deslocamento que podem ir além do escopo dos locais e números da população especificados neste Termos de Referência, solicita-se aos licitantes que declarem sua capacidade de fornecer serviços em outras partes do país.

Se o FSP não tiver capacidade operacional atual em alguns lugares, isso deve ser indicado especificando a escala de tempo máxima em que essa capacidade operacional estará em vigor. Os FSPs também devem fornecer informações sobre quaisquer parceiros/subcontratados que eles possam usar para expandir sua área de serviço.

Contratos-quadro adicionais podem ser concedidos, dependendo da situação e evolução das necessidades durante o período coberto pelo contrato-quadro.

O contrato não é exclusivo, sem volume mínimo ou outro compromisso, e o ACNUR não terá nenhuma obrigação (i) de lidar com o FSP como provedor de serviços exclusivos ou especiais ou (ii) encomendar ou comprar uma quantidade mínima de serviços do FSP.

### **III Mecanismo de transferência e desembolso**

O ACNUR transmitirá com segurança ao FSP as listas dos beneficiários alvo, o valor a ser transferido e detalhes financeiros relacionados (transferências em massa). Nesse momento, o FSP transferirá os fundos designados para as pessoas identificadas de maneira responsável, oportuna e segura.

O licitante também deve descrever como o sistema de transferência de fundos lidará com transferências únicas e transferências regulares (frequência mensal ou outra). O(s) mecanismo(s) de transferência deve(m) ser claramente apresentado(s) e detalhado(s) na proposta. Além disso, os FSPs devem detalhar sua acessibilidade, por exemplo, a disponibilidade da rede de telecomunicações ou a disponibilidade de agentes/agências com liquidez suficiente para efetuar desembolsos, com base nos volumes necessários.

Os FSPs são incentivados a demonstrar claramente que medidas estão sendo tomadas para garantir que o beneficiário alvo possa acessar e usar efetivamente o serviço de transferência. Se necessário, as propostas devem incluir as atividades, modos e métodos de comunicação e/ou treinamento que serão implementados para garantir um conhecimento adequado do mecanismo de transferência e assim garantir seu uso adequado, tanto para os beneficiários quanto para a equipe e parceiros do ACNUR.

O(s) mecanismo(s) de transferência deve(m) ser claramente apresentado(s) e detalhado(s) na proposta.

#### **IV. Tipos de mecanismos de transferência e desembolso:**

Os tipos de mecanismo de transferência e desembolso considerados incluem:

- Contas bancárias com cartões de caixas-eletrônicos
- Cartões pré-pagos (Débito);

Os padrões mínimos relacionados a qualquer mecanismo de entrega incluem o seguinte:

- 1) O FSP fornece uma lista detalhada e a localização precisa dos pontos de saque de fundos em cada área de intervenção.
- 2) O FSP garante a disponibilidade dos volumes de liquidez exigidos pelo ACNUR nos pontos de saque dentro de um período máximo de 1 dia após o crédito da conta;
- 3) Com base na demanda por serviços, o FSP deve ter capacidade para abrir novos pontos de saque com liquidez suficiente.
- 4) O FSP deve reduzir o saldo de cada conta cada vez que os beneficiários realizam saques, compras ou outras transações usando os fundos disponíveis em sua conta. O saldo da conta representa o total dos valores que não foram recebidos/utilizados pelos beneficiários.
- 5) O FSP deve garantir que canais de comunicação acessíveis e confidenciais sejam estabelecidos para garantir que os beneficiários possam solicitar e/ou levantar questões ou reclamações quanto ao serviço.
- 6) Cada transação (ou seja, distribuição, pagamento/saque do cartão) com um beneficiário individual deve ser registrada e documentada individualmente pelo FSP, com todos os detalhes relevantes da transferência. Isso inclui um registro da verificação da identidade da pessoa (ou seja, assinatura, captura biométrica ou senha) que efetua a transação.

<b>Mecanismo da transferência</b>	<b>Padrões</b>	<b>Obrigatório ou Recomendado</b>
<b>Conta bancária com cartões de caixas-eletrônicos</b>	1) Regras e procedimentos padrão se aplicam à transferência de informações da conta bancária. Isso inclui arquivos protegidos transmitidos ao FSP com números de conta do beneficiário e detalhes financeiros necessários. Os tipos de transferência de arquivos incluem, entre outros, tipos API e XML.	Obrigatório
<b>Cartões pré-pagos (débito);</b>	1) Cartões pré-pagos para fazer saques em caixas eletrônicos e pagamentos nos terminais de pontos de venda (PoS), ou através de acordo mútuo com um agente aprovado pelo FSP, com autenticação pendente do beneficiário;	Obrigatório
	2) O design dos cartões é definido em colaboração estreita com o ACNUR para definir os elementos que devem estar visíveis em cada cartão;	Recomendado
	3) Cada cartão deve ter um código de identificação único código/senha;	Obrigatório
	4) Os cartões devem ser codificados com um dos tipos de código de barras padrão, como UPC, GS1 ou Código 39, para registrar de forma rápida e precisa os cartões nos sistemas de distribuição de cartões do ACNUR. Idealmente, os códigos de barras serão visíveis na parte externa da embalagem/envelope contendo os cartões, a fim de minimizar a possibilidade de fraude.	Recomendado
	5) A possibilidade de se ter várias carteiras, cada uma delas identificável individualmente com um ID único, como número de conta ou ID da carteira, cada um deles suportando desembolsos financeiros será um ativo;	Recomendado
	6) Os cartões devem poder ser rapidamente cancelados a pedido do ACNUR (em caso de perda, roubo ou outro) e o valor reembolsado sem demora para o ACNUR. Se o cancelamento for feito pelo FSP ou pelo beneficiário, o status do cartão deve ser refletido no ACNUR sem demora, na forma de uma API ou arquivo criptografado.	Obrigatório

	7) O FSP deve ser capaz de fornecer ao ACNUR uma lista de pontos de saque, valores e carimbos de data e hora de todos os saques feitos com um cartão autorizado no formato eletrônico acordado;	Recomendado
	8) O FSP deve reduzir o saldo da conta do cartão sempre que os beneficiários realizarem saques ou compras. Os extratos da conta do cartão (mostrando os movimentos e os saldos) devem ser regularmente comunicados ao ACNUR. O saldo da conta do cartão representa o total dos valores que não foram utilizados pelos beneficiários;	Obrigatório

## **V. Identificação dos Beneficiários**

O FSP deve especificar em sua proposta se as identificações listadas anteriormente (consulte a Seção I - Visão geral) são válidas para receber as transferências e se estão em conformidade com os regulamentos nacionais do Know Your Customer (KYC). Caso contrário, o FSP deve especificar soluções e possíveis adaptações para garantir que os serviços de transferência possam ser oferecidos aos beneficiários alvo. O FSP deve especificar em sua proposta o procedimento e os mecanismos que serão implementados para garantir que as transferências sejam fornecidas aos beneficiários alvo, de acordo com as listas fornecidas pelo ACNUR. O FSP deve especificar todos os meios a serem implementados para limitar o risco de fraude e identificação incorreta (ou seja, usando uma senha).

Se relevante, outros documentos de identificação, como passaporte, carteira de motorista, carteira de identidade, título de eleitor, certidão de casamento/nascimento também devem ser considerados, de acordo com as regulamentações existentes (esses documentos podem ser do seu país de origem). Cada destinatário possui um Cadastro de Pessoa Física com um número exclusivo emitido pela Receita Federal (Ministério da Economia, Brasil).

Nas operações em que o ACNUR usa o sistema ERP, o ACNUR fornecerá instruções de pagamento (transferências em massa) ao FSP na forma de um arquivo criptografado via API (Application Programming Interface), SFTP (Secure File Transfer Protocol) ou protocolo Host to Host. A instrução de pagamento incluirá, mas não se limitará à identificação do beneficiário, número da conta, valor do direito, etc., a ser acordado com o FSP e o ACNUR;

Nas operações em que o ACNUR não está usando o sistema ERP, o ACNUR fornecerá as listas dos beneficiários alvo ao FSP na forma de um arquivo criptografado. O arquivo incluirá o nome do beneficiário, número de identificação e quantidade de transferência. Após o recebimento deste arquivo, o FSP continuará com o pagamento em dinheiro aos beneficiários alvo

Todas as transferências de dados devem ser criptografadas, conter verificações de integridade e devem ser enviadas por linhas seguras, usando protocolos que incluem API, Host to Host e SFTP. O provedor deve fornecer informações detalhadas sobre as medidas de segurança que usa.

## **VI. Atendimento dedicado ao cliente**

O FSP deve ser capaz de fornecer um serviço dedicado ao ACNUR, incluindo o fornecimento de um ponto focal dedicado ao gerenciamento deste projeto, respondendo a perguntas e resolvendo quaisquer problemas técnicos dentro de um prazo razoável. O FSP deve estar disponível para fornecer esse suporte durante o horário comercial normal. Os canais de comunicação e mecanismos de informação/prestação de contas devem ser estabelecidos para garantir a resolução eficiente dos problemas.

Uma linha direta telefônica gratuita ou outra alternativa adequada, com base nas preferências de comunicação da população, para beneficiários individuais deve ser incluída, especialmente no caso de perda ou roubo de meios de saque ou outros problemas técnicos. Uma linha direta telefônica gratuita ou outra alternativa adequada e, se disponível, o acesso on-line, deve ser incluído para o pessoal do ACNUR e

outras organizações autorizadas pelo ACNUR, que usarão este serviço para a resolução de problemas urgentes relacionados à execução do serviço. Na medida do possível, esta linha direta deve estar acessível durante o horário de trabalho. Os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) devem ser estabelecidos para gerenciar adequadamente as reclamações não relacionadas ao CBI ou informações sigilosas que podem ser compartilhadas através dos canais de comunicação estabelecidos pelo FSP.

O FSP também deve poder fornecer sessões de treinamento e/ou documentos de orientação aos beneficiários sobre como acessar seus fundos e resolver problemas de atendimento ao cliente. No Anexo B há uma lista dos tópicos que os treinamentos devem cobrir.

O FSP deve disponibilizar seus funcionários/agentes para um treinamento de sensibilização do ACNUR ou de seus parceiros no atendimento a Pessoas de Interesse e garantir treinamento adequado para seus funcionários/agentes em Prevenção de Fraudes e Prevenção de Exploração e Abuso Sexual.

## **VII. Integração com o sistema ERP (Enterprise-Resource-Planning) do ACNUR para envio de pagamentos**

Quando for determinado o uso do sistema ERP do ACNUR ou qualquer outro aplicativo proprietário de cálculo de pagamento, esta seção detalha os requisitos mínimos para integração entre o sistema FSP e o ACNUR por meio de dois métodos básicos de interface:

### **1. Integração de API**

- a. O ACNUR exige uma especificação clara do tipo de interface a ser usada, informações completas sobre os dados necessários e dados retornados. Os campos exatos serão determinados em colaboração com o FSP no momento da integração (consulte o Anexo H - Dicionário de Dados para maiores informações).

### **2. SFTP e Host to Host**

- a. O ACNUR estabelecerá um host para hospedar a conexão e enviará arquivos de pagamento eletronicamente de seu sistema ERP por meio de transferência de arquivos.
- b. A conectividade entre hosts deve ser estabelecida de maneira segura e os arquivos serão criptografados e enviados no formato XML.
- c. O ACNUR também deve esperar uma resposta do FSP sobre o status da execução.
- d. Os campos exatos serão determinados em colaboração com o FSP no momento da integração.

Além disso:

- a. O FSP deve fornecer um ambiente seguro de integração de teste/armazenamento temporário durante a fase de teste e, posteriormente, um servidor de produção seguro no momento da ativação.
- b. O FSP fornecerá todos os dados necessários para testes de ponta a ponta, incluindo contas de teste de beneficiários, números de contas de teste associados a cartões de titulares e carteiras de teste;
- c. Sempre que possível, o ACNUR espera usar o padrão ISO 20022 para comunicar e trocar dados com o FSP
- d. As alternativas ao ISO 20022 serão consideradas, mas devem estar alinhadas com os requisitos mínimos de integração do ACNUR (consulte o Anexo H - Dicionário de Dados).
- e. O trabalho adicional de desenvolvimento necessário para a integração, do lado do FSP, deve ser apoiado pelo Provedor de Serviços Financeiros e pode ser contabilizado na proposta financeira
- f. O ACNUR espera trabalhar diretamente com o FSP para a integração entre os sistemas do ACNUR e do FSP

### **VIII. Diferentes agências usando o mesmo mecanismo de entrega**

Após a liberação pelo ACNUR e acordo com o provedor de serviços financeiros, outros agentes humanitários devem ter a opção de depositar fundos não vinculados na conta (através do cartão ou da carteira) ao focar em beneficiários comuns. O prestador de serviços financeiros deve ter a capacidade de liberar fundos separados de vários atores humanitários para fins de rastreamento, através do FIFO (primeiro a entrar/primeiro a sair) e/ou através de várias carteiras. Aos agentes humanitários que fizerem uso dessa funcionalidade serão cobradas as mesmas taxas de transação e se beneficiarão dos mesmos procedimentos, termos e condições acordados entre o provedor de serviços e o ACNUR. O FSP fornecerá ao ACNUR dados transacionais (lista de transações, tipo de saque, quantia, localização, carimbo de data e hora, saldos etc.) referentes à liberação de fundos.

---

### **IX. Relatórios e Reconciliação**

Os relatórios regulares devem ser fornecidos pelo FSP para monitoramento, registro e relatório das transações, incluindo recebimentos de pedidos e evidências de saque/desembolso e recebimento de fundos pelos beneficiários. Uma lista detalhada dos relatórios necessários pode ser encontrada no documento da proposta técnica (Anexo B).

O sistema de relatórios depende muito do tipo de mecanismo de entrega usado. Se as transferências e desembolsos forem feitos através de bancos, cartões, telefones celulares ou outro sistema eletrônico, o ACNUR prefere ter um sistema de relatório eletrônico acessível on-line em tempo real.

#### Relatórios relacionados à possível integração com o ERP:

O provedor de serviços deve poder fornecer relatórios totalmente formatados relativos às transações feitas das contas do ACNUR aos beneficiários ou, no mínimo, os dados brutos para a criação desses relatórios.

### **X. Mecanismos de controle interno e gerenciamento de riscos**

O FSP garantirá a existência de mecanismos adequados de controle interno e prevenção de fraudes. Embora esses mecanismos possam variar de acordo com o tipo de FSP, os mecanismos de controle interno fornecidos devem ser claramente especificados na proposta. O envio deve detalhar o Programa de Avaliação de Risco de Conformidade e o Plano de Continuidade de Negócios da empresa, medidas para monitoramento e teste regular de sistemas e procedimentos de segurança e o mecanismo de monitoramento e detecção e resposta em tempo real a problemas técnicos e possíveis fraudes.

Para o cumprimento efetivo das obrigações contratuais, pode ser solicitado que os prestadores de serviços financeiros selecionados forneçam uma garantia de execução/garantia bancária. A garantia será determinada pelo ACNUR com base nos resultados de avaliações operacionais e financeiras. O valor da garantia será uma proporção do valor da transferência mensal (sujeito ao nível de riscos identificado) e cobre todo o período do contrato somente reembolsável mediante a execução e conclusão satisfatória do contrato.

#### Gestão de contas

O FSP abrirá uma conta dedicada ao ACNUR, que será fornecida pelo ACNUR e será usada para realizar transferências para as contas/carteiras dos beneficiários alvo. O prestador de serviços deve garantir uma separação completa dos fundos e sua rastreabilidade até seu saque/desembolso pelos beneficiários.

O FSP deve reembolsar o ACNUR por qualquer saldo não sacado pelos beneficiários em qualquer conta de propriedade do ACNUR, de acordo com os critérios que serão especificados pelo ACNUR no Contrato de Longo Prazo.

O FSP deve garantir que as medidas de controle do acesso ao sistema físico ou virtual, restringindo o acesso aos dados dos beneficiários e monitorando o acesso dos usuários, estejam em vigor.

### **XI. Acordo de Proteção de Dados**

É um requisito preeminente do ACNUR proteger a confidencialidade e segurança das pessoas sob sua proteção. Portanto, os serviços e os mecanismos de transferência propostos devem estar alinhados com a política do ACNUR sobre a proteção de dados pessoais dos indivíduos sob seu mandato e devem refletir as regras e processos que permitem a criptografia dos dados dos beneficiários. Nos casos em que a legislação nacional do Know-Your-Customer (KYC) exija a divulgação de dados pessoais e a identificação dos beneficiários, solicita-se aos FSPs que especifiquem se as autoridades podem abrir uma exceção a essa regra.

O FSP deve ter políticas adequadas de proteção de dados ou ser capaz de implementar políticas, incluindo:

- A criptografia de qualquer banco de dados que forneça detalhes sobre os beneficiários;
- A política para tratamento e gerenciamento de dados pessoais;
- Compartilhamento e acesso a dados de acordo com a Política do ACNUR para a proteção de dados pessoais

Além do Contrato de Longo Prazo assinado pelo ACNUR com o FSP, o acordo de proteção de dados do ACNUR (Anexo F) será assinado entre as duas partes. No caso de o prestador de serviços terceirizar à um terceiro a prestação dos serviços, esse terceiro também será responsabilizado pelo mesmo acordo de proteção de dados.

O FSP deve manter uma política de segurança da informação atualizada que esteja alinhada com a política do ACNUR para a proteção de dados pessoais.

### **XII. Seguro**

O ACNUR não pode ser responsabilizado por fraude, apropriação indébita ou perda de fundos que ocorrem entre a conta dedicada do ACNUR no FSP e os beneficiários alvo.

O FSP deve especificar o mecanismo de seguro em vigor ou planejado para ser implementado, a fim de fornecer as garantias financeiras necessárias em casos de fraude, apropriação indébita ou perda de fundos para este projeto sob a responsabilidade do FSP, ou seja, a transferência de fundos iniciais do ACNUR para a conta específica do FSP e o desembolso subsequente aos beneficiários alvo.

Em certos casos, uma garantia de performance/segurança será necessária.

### **XIII. Avaliação de desempenho**

O ACNUR revisará periodicamente o desempenho dos FSPs para garantir, entre outras coisas, o seguinte:

---

1. Aceite da documentação da Pessoa de Interesse para serviços de abertura de conta e transferência de serviços
2. O sistema de transferência de fundos do FSP atende aos requisitos de acordo com a proposta do Contrato de Longo Prazo/FSP
3. Cobertura geográfica dos serviços prestados de acordo com a proposta do Contrato de Longo Prazo/FSP

4. Distribuição dos meios de pagamento (cartões bancários, locais de saque etc.), conforme proposta do Contrato-Quadro/FSP
5. Oportunidade e precisão da distribuição, relatórios de confirmação, relatórios de reconciliação, reembolsos, faturas e outros itens detalhados na proposta do Contrato de Longo Prazo/FSP
6. Disponibilidade de pontos de saque com nível de liquidez suficiente (incluindo denominações corretas) para os beneficiários
7. Treinamento de beneficiários e funcionários/agentes de campo, conforme proposta do FSP
8. Eficácia dos mecanismos de comunicação, gestão de reclamações e resposta para aos beneficiários (ou seja, linhas diretas de atendimento ao cliente)
9. Eficácia dos mecanismos de resposta do FSP a casos de perda/roubo de meios de pagamento ou saque
10. Profissionalismo dos funcionários/agentes na prestação de serviços e capacidade de resposta do FSP às perguntas ou solicitações do ACNUR

Além disso, o ACNUR também avaliará que os principais indicadores de desempenho (ver lista de indicadores propostos no Anexo B) são atendidos de acordo com a proposta do Contrato de Longo Prazo /FSP.

#### **XIV. Respeito pela legislação nacional**

Todas as transferências financeiras e outros serviços, bem como a infraestrutura subjacente, devem estar em conformidade com as estruturas reguladoras nacionais, em particular no que diz respeito às licenças concedidas pelo governo, impostos, KYC, combate à lavagem de dinheiro, sanções internacionais e antiterroristas, as leis/normas relativas à proteção de dados pessoais e/ou requisitos obrigatórios de segurança da informação.

As propostas devem fornecer as certificações necessárias para garantir que o mecanismo de transferência e desembolso esteja em total conformidade com a legislação nacional.

#### **XV. Solução de Controvérsias e Legislação Aplicável**

Quaisquer disputas, controvérsias ou reclamações decorrentes ou relacionadas ao Contrato de Longo Prazo estarão sujeitas e regidas exclusivamente pelo Artigo 19 das Condições Gerais do Contrato do ACNUR para a Prestação de Serviços, que serão anexadas ao Contrato de Longo Prazo. A interpretação, construção e desempenho do Contrato de Longo Prazo serão regidos exclusivamente por princípios gerais do direito comercial internacional, com exclusão de qualquer regra de escolha de lei que sujeite o Contrato de Longo Prazo às leis de qualquer jurisdição.

#### **XIV. Privilégios e Imunidades**

O prestador de serviços financeiros reconhecerá e concordará que o ACNUR, suas propriedades, fundos e bens e seus funcionários e consultores desfrutam dos privilégios e imunidades previstos na Convenção de 1946 sobre Privilégios e Imunidades das Nações Unidas. A conta bancária do ACNUR gozará dos privilégios e imunidades do ACNUR, incluindo imunidade total a qualquer anexo, direito de retenção ou outro ônus contra essas contas de propriedade do ACNUR ou quaisquer fundos nela contidos.

FIM

---