

TÉRMINOS DE REFERENCIA

PARA EL ESTABLECIMIENTO DE UN ACUERDO MARCO PARA LA PROVISIÓN DE UNA SOLUCIÓN DE PAGO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DE UNA BILLETERA DIGITAL Y TECNOLOGÍA DE EMISIÓN DE TARJETAS

I. OBJETIVO

Cruz Roja Panameña requiere la contratación de una empresa de servicios financieros para fomentar enfoques innovadores de transferencia de las intervenciones basadas en efectivo para refugiados y solicitantes de asilo, y otras poblaciones de interés en Panamá.

II. PERFIL DE LA EMPRESA

La empresa contratada deberá cumplir con las siguientes características:

1. Tener 3 años o más brindando pagos electrónicos a través de tecnología de billetera digital y emisión de tarjetas en Panamá. Es altamente deseable experiencia en proyectos similares con otras organizaciones no gubernamentales, Agencias del Sistema de Naciones Unidas o Gobierno.
2. Contar con un aviso de operaciones y registro público de la empresa, indicando la fecha de inicio de operaciones y vigencia.
3. Contar con una sólida cobertura de red en el territorio nacional para respaldar las operaciones de emisión de tarjetas y billeteras digitales, para la entrega oportuna del programa.
4. Tener suficiente liquidez y redes de agentes, para satisfacer las demandas de retiro de efectivo del programa, y la capacidad de entrega.
5. Tener soluciones tecnológicas adaptadas y características apropiadas (plataforma de pago, interfaz de pago, registro y pago masivo, notificaciones por correo electrónico, etc.) para respaldar una implementación sólida de las intervenciones en efectivo.

III. SERVICIOS REQUERIDOS

- Entregar pagos con billetera digital y tarjeta pre-pago a los beneficiarios elegibles según los parámetros y la lista proporcionada por Cruz Roja Panameña.
- Contabilizar adecuadamente las transferencias entregadas y conciliar los montos de los beneficios entregados al final de cada fase de pago. Por favor indicar la tasa de transferencia.
- Proporcionar capacitación al equipo de Cruz Roja Panameña sobre la funcionalidad y gestión del servicio.

- Proporcionar una interfaz o plataforma para descargar informes con el fin de realizar una verificación cruzada para identificar discrepancias, así como monitorear la entrega de la asistencia en efectivo por parte de los beneficiarios.
- Compartir con Cruz Roja Panameña casos de discrepancias/anomalías identificadas para permitir soluciones rápidas.
- Con base en la lista de pagos y la localización de los beneficiarios, garantizar suficiente liquidez disponible para permitir a los beneficiarios retirar/usar la asistencia brindada de manera segura y oportuna, y satisfacer los posibles aumentos de las demandas de retiro de efectivo de los beneficiarios.
- Informar a los beneficiarios que las tarifas de retiro están cubiertas y no se aplicará ninguna tarifa adicional.
- Al final del ciclo de pago, presentar a Cruz Roja Panameña los informes y pagos/estados de cuenta necesarios para el seguimiento de datos, el control de aseguramiento, la rendición de cuentas y el proceso de conciliación.
- Proporcionar un mecanismo de apoyo para responder a las consultas, comentarios y mecanismos de queja de los beneficiarios.

IV. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

Las propuestas presentadas deberán contar con una propuesta técnica y financiera que deberá incluir lo siguiente:

Propuesta técnica:

- Respuesta afirmativa o negativa para cada punto contenido en las secciones II y III de estos términos de referencia.
- Credenciales de la empresa que indiquen experiencia en proyectos similares y documentos que permitan dicha experiencia y habilidades.
- Dos cartas de referencia de proyectos previamente completados.

Propuesta financiera:

- Presentar una estructura de costos clara, especificando el costo de los servicios prestados, las tarjetas prepagas, la tarifa por transacción y otros costos operativos.

Otras Consideraciones

Por favor especifique en la propuesta si existe alguna modificación, variación o recomendación a los requisitos enumerados en estos términos de referencia.

El proveedor seleccionado debe acogerse a las políticas PEAS y de Protección de datos de la organización.

Si requiere información adicional, por favor realice sus solicitudes por escrito mediante carta o correo electrónico a [compras@ cruzroja.org.pa](mailto:compras@cuzroja.org.pa)

V. PAGO Y DURACIÓN

Los pagos se realizarán mensualmente considerando el número de beneficiarios alcanzados y transacciones ejecutadas. El contrato inicial máximo se estima por un período de (12) meses, renovable en función del desempeño.

VI. ENVÍO DE PROPUESTAS

Las empresas interesadas deberán enviar su propuesta a la dirección de correo electrónico [compras@ cruzroja.org.pa](mailto:compras@cuzroja.org.pa) más tardar 25 de junio a las 3:30 pm.

Por favor indicar en el asunto del correo electrónico: Propuesta SP000095-PROVISIÓN DE SOLUCIÓN DE PAGO ELECTRÓNICO (BILLETERA DIGITAL) 2024/CRUZ ROJA PANAMEÑA.