

Mejores prácticas sobre iniciativas para promover la inclusión financiera de receptores de remesas en el ámbito rural

Blanca Aldasoro



NACIONES UNIDAS

CEPAL



Invertir en la población rural



Gracias por su interés en esta publicación de la CEPAL



Si desea recibir información oportuna sobre nuestros productos editoriales y actividades, le invitamos a registrarse. Podrá definir sus áreas de interés y acceder a nuestros productos en otros formatos.

 www.cepal.org/es/publications

 www.cepal.org/apps

**Mejores prácticas sobre iniciativas
para promover la inclusión financiera
de receptores de remesas en el ámbito rural**

Blanca Aldasoro



Este documento fue preparado por Blanca Aldasoro, Consultora, bajo la supervisión de Francisco G. Villarreal de la Unidad de Desarrollo Económico (UDE), de la Sede subregional de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en México, en el marco de las actividades del proyecto "Escalamiento económico y social de las cadenas de valor rurales a través de políticas innovadoras de inclusión financiera para aprovechar el uso de las remesas y la inversión de la diáspora en América Latina y el Caribe". El proyecto se ha ejecutado en colaboración con el Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola (FIDA), con el apoyo financiero de la Unión Europea.

Las opiniones expresadas en este documento, que no ha sido sometido a revisión editorial, son de exclusiva responsabilidad de la autora y pueden no coincidir con las de la CEPAL y de las instituciones socias.

Los límites y los nombres que figuran en los mapas de este documento no implican su apoyo o aceptación oficial por las Naciones Unidas.

El formato de números de signo en decimales y en miles corresponde a la edición de CEPAL: comas para decimales y puntos en texto y espacio en cuadros y gráficos para miles.

El término "dólares" se refiere a la moneda de los Estados Unidos de América.

Publicación de las Naciones Unidas

LC/TS.2020/17

LC/MEX/TS.2020/2

Distribución: L

Copyright © Naciones Unidas, enero de 2020

Todos los derechos reservados

Impreso en Naciones Unidas, Ciudad de México, 2020-02

S.20-00105

Esta publicación debe citarse como: B. Aldasoro, "Mejores prácticas sobre iniciativas para promover la inclusión financiera de receptores de remesas en el ámbito rural", *Documentos de Proyectos* (LC/TS.2020/17, LC/MEX/TS.2020/2), Ciudad de México, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020.

La autorización para reproducir total o parcialmente esta obra debe solicitarse a la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), División de Publicaciones y Servicios Web, publicaciones.cepal@un.org. Los Estados Miembros de las Naciones Unidas y sus instituciones gubernamentales pueden reproducir esta obra sin autorización previa. Solo se les solicita que mencionen la fuente e informen a la CEPAL de tal reproducción.

Índice

Resumen ejecutivo	7
Introducción	11
A. Justificación	11
B. Objetivo y metodología	12
1. Objetivo general	12
C. Metodología	12
I. Migración y remesas: situación actual, evolución y atributos dominantes.....	15
A. Tendencias en migración internacional.....	15
1. Escala actual y tendencias	15
2. Corredores de migración	17
3. Género y migración.....	17
B. Tendencias en remesas internacionales	18
1. Escala actual y tendencias globales.....	18
2. Tendencias en América Latina	20
C. Atributos dominantes	22
1. Canales de distribución.....	22
2. Costos del envío de remesas	25
3. Costos del envío de remesas en América Latina	26
4. Destino de las remesas	26
5. Impacto de las remesas.....	27

II. Inclusión financiera de migrantes y los receptores de remesas en zonas rurales	29
A. Inclusión financiera de los migrantes y familias receptoras.....	29
1. Beneficios de los servicios financieros para los migrantes y familias receptoras	29
2. Inclusión financiera global y en América Latina	31
3. Perspectiva de género para la provisión de servicios financieros.....	34
B. Barreras de la inclusión financiera de los migrantes y familias receptoras.....	35
1. Barreras de oferta y barreras de demanda	35
2. Innovación tecnológica y servicios financieros.....	37
3. Marco legal.....	39
III. Mejores prácticas para promover la inclusión financiera de migrantes y receptores de remesas.....	41
A. Diseñar productos centrados en el cliente.....	42
B. Ampliar el acceso de los servicios financieros para los migrantes y receptores de remesas.....	43
C. Promover las adecuaciones de los marcos legales para propiciar la inclusión financiera.....	45
D. Asegurar la rentabilidad de la innovación tecnológica para todos los actores del ecosistema	46
E. Innovación implica una gestión de riesgo adecuada	48
F. Permitir el acceso transnacional de servicios financieros para los migrantes.....	49
G. Promover el uso productivo de remesas a través de servicios financieros formales requiere de programas para fortalecer las capacidades financieras	50
H. Incluir perspectiva de género.....	51
I. Promover la inclusión financiera de migrantes y sus familias exige modelos financieros sostenibles.....	53
J. Intermediarios financieros como vínculo entre migrantes y micro y pequeñas empresas locales para impulsar la inversión productiva.....	55
IV. Conclusiones y recomendaciones finales	57
Bibliografía	59
Anexos.....	63
Anexo I. Lista de personas entrevistadas.....	65
Anexo 2. Estudios de caso	67

Cuadros

Cuadro 1	Migración internacional por región-destino, 2017.....	16
Cuadro 2	Migración internacional por región-origen, 2017.....	16
Cuadro 3	Corredores migratorios internacionales: los 15 principales corredores en las cuatro direcciones de la migración, 2017	17
Cuadro 4	Género y migración, por región destino, 2017	18
Cuadro 5	América Latina: los diez principales países receptores de remesas en la región, 2017	21
Cuadro 6	Países seleccionados: cantidad promedio enviada por grupo de nacionalidad migrante.....	21
Cuadro 7	América Latina: los 12 principales países receptores de remesas en la región, 2017	22
Cuadro 8	Características de proveedores de servicios de remesas por categoría.....	23
Cuadro 9	Indicadores de inclusión financiera 2017.....	32
Cuadro 10	Razones por las que los migrantes no poseen cuenta bancaria.....	36

Gráficos

Gráfico 1	Diversas regiones: tendencias en el flujo de remesas por región, 2007-2016.....	19
Gráfico 2	Países en desarrollo: flujo anual de remesas, 2018	19
Gráfico 3	América Latina y el Caribe: remesas, 2001-2017	20
Gráfico 4	Regiones del mundo: costo total promedio para enviar 200 dólares, por región de destino, 2014-2018	25
Gráfico 5	América Latina y el Caribe: costo total promedio por enviar 200 dólares a la región, 2016.....	26
Gráfico 6	Distribución del ingreso de los migrantes y distribución de remesas de los receptores.....	26

Recuadros

Recuadro 1	Criterios de evaluación de mejores prácticas	13
------------	--	----

Diagramas

Diagrama 1	Macro-metodología de trabajo.....	13
Diagrama 2	Necesidades de financiamiento de migrantes por ciclo de migración.....	30
Diagrama 3	Mejores prácticas para promover la inclusión financiera de migrantes y receptores de remesas.....	41

Resumen ejecutivo

De acuerdo con los datos de las Naciones Unidas, se estima que el número de migrantes internacionales ha pasado de 173 millones en 2000 a 258 millones en 2017, mientras que las remesas internacionales registraron un flujo de 445,3 mil millones de dólares, mostrando una tendencia predominantemente creciente en los últimos diez años (UNDESA, 2017). El uso de cuentas de depósito para enviar dinero es cada vez más relevante, ya que permite acceder a mejores aranceles, enfrentar menores riesgos y recibir el dinero en menor tiempo que al hacer los envíos en efectivo. Más todavía, promueve que los migrantes y las familias receptoras se vinculen al sistema financiero, apalancando el impacto de las remesas al incrementar el ahorro y las oportunidades de inversión de los migrantes y las familias receptoras. No obstante, los migrantes y receptores de remesas tienen un acceso muy limitado a servicios financieros.

La baja penetración del sistema financiero en los países origen depende de barreras tanto del lado de la oferta como del lado de la demanda. Por ende, las intervenciones que traten de fomentar la inclusión financiera de los migrantes y receptores de remesas deben mantener una visión integral que consideren ambos tipos de barreras. Desde la perspectiva de la demanda, las barreras de inclusión se centran en el uso limitado o nulo de los servicios debido a diversas causas como el desconocimiento sobre la oferta de servicios financieros formales, o bien a que la oferta de servicios no corresponde a sus necesidades o la poca confianza en el sistema financiero. Desde la perspectiva de la oferta, aun cuando las instituciones financieras muestran un interés creciente en estos segmentos de mercado, las barreras se centran en el acceso a los servicios financieros por altos costos y riesgos.

Las innovaciones para digitalizar los servicios financieros impulsan la transparencia, reducen costos, contribuyen a administrar riesgos, incrementan la eficiencia y la seguridad, lo que facilita el aumento del acceso y el uso de los servicios financieros. No obstante, su implementación debe ir acompañada de un marco legal que garantice la protección del consumidor y permita a las

instituciones financieras cumplir con las exigencias normativas internacionales de prevención de lavado de dinero (PDL) y financiamiento al terrorismo (FT)¹. En este marco se proponen diez prácticas a partir de casos que han contribuido a la inclusión financiera de migrantes y sus familias receptoras al resolver alguna de las barreras expuestas:

- a) *Diseñar productos centrados en el cliente.* Los productos financieros vinculados a las remesas deben estar dotados de mayor flexibilidad para poder adaptarse a las necesidades cambiantes de sus receptores y de las circunstancias cambiantes de sus emisores, que incluyen considerar fuentes de ingresos estacionales o no comprobables, obtener información crediticia del migrante en el exterior y en el país de origen y la movilidad de empleo del migrante, entre otras.
- b) *Ampliar el acceso de los servicios financieros para los migrantes y receptores de remesas.* Para fomentar el uso de servicios financieros en las familias transnacionales es necesario ampliar la penetración del sistema financiero en cuanto a los puntos de contacto entre las instituciones financieras y los clientes (sucursales, cajeros automáticos, terminales puntos de venta, corresponsales, banca móvil e internet), para que el acceso sea conveniente, de costo asequible, cercano y seguro.
- c) *Promover las adecuaciones de los marcos legales para propiciar la inclusión financiera.* Al evaluar la viabilidad técnica de innovaciones para promover la inclusión financiera de migrantes y receptores de remesas se debe considerar tanto el marco regulatorio de cada país como las tendencias de regulación de la actividad en la región. Los marcos regulatorios deben ser flexibles, sólidos, previsibles, no discriminatorios y guardar proporción con el nivel de riesgo de las instituciones financieras que regula, tanto en los países de envío como en los países destino.
- d) *Asegurar la rentabilidad de la innovación tecnológica para todos los actores del ecosistema.* Es necesario que los servicios financieros en zonas rurales lleguen al usuario final a un costo asequible, a la vez que generan valor para clientes. A través de canales alternativos como cajeros automáticos, telefonía móvil y corresponsales bancarios, la innovación tecnológica permite reducir el costo marginal de las transacciones y ayudar a las instituciones financieras a mejorar la rentabilidad en zonas rurales. No obstante, estos canales involucran diferentes actores, además de las instituciones financieras (agentes o corresponsales, operadores de telefonía, redes de pago) y se debe crear un modelo de negocio rentable para cada actor, de modo que el ecosistema sea efectivo y dentro del marco regulatorio permitido.
- e) *Innovación implica una gestión de riesgo adecuada.* La innovación tiene un impacto positivo en los mercados de remesas al reducir costos e incrementar la privacidad, conveniencia, seguridad y transparencia. No obstante, inherentemente implica riesgos, por lo que, a través de su diseño, los proyectos deben contar con un modelo de negocio con casos de negocio y planes de implementación coherentes y con riesgos manejados.

¹ La prevención del lavado de dinero se define como el conjunto de mecanismos o procedimientos orientados a dar apariencia de legitimidad o legalidad a bienes o activos de origen delictivo. El financiamiento al terrorismo es cualquier forma de acción económica, ayuda o mediación que proporcione apoyo financiero a las actividades de elementos o grupos terroristas.

- f) *Promover el uso productivo de remesas.* A través de servicios financieros formales, se requiere de programas para fortalecer las capacidades financieras. Desarrollar las capacidades financieras en ambos lados de la familia transnacional es fundamental para que se puedan apalancar las remesas y obtener máximos beneficios. Al desarrollar las capacidades financieras, los migrantes y sus familias pueden incrementar su ahorro e identificar oportunidades de inversión para emprender negocios locales, lo que proporcionaría una manera de asegurar más ingresos para la familia. Además, el desarrollo de capacidades financieras permite una mejor comprensión de los servicios financieros y cómo pueden contribuir para alcanzar sus objetivos financieros y facilitar el acercamiento a instituciones financieras bajo mejores condiciones para negociar con ellas.
- g) *Incluir perspectiva de género.* Reconociendo las diferencias estructurales por motivos de género, tales como la aversión al riesgo, la propensión a ahorrar y los conocimientos financieros, entre otras, adoptar la perspectiva de género permite definir estrategias apropiadas de inclusión financiera con acciones y objetivos diferenciados para hombres y mujeres, generando valor para las mujeres y rentabilidad para los intermediarios financieros.
- h) *Permitir el acceso transnacional de servicios financieros para los migrantes.* Reconociendo que los migrantes y sus familias receptoras de remesas persiguen distintos objetivos y, por tanto, distintas preferencias para decidir el destino de las remesas, el acceso transnacional a servicios financieros permite a los migrantes tener un mayor monitoreo y control de las cuentas, lo que propicia que incrementen su nivel de transaccionalidad.
- i) *Promover la inclusión financiera de migrantes y sus familias exige modelos financieros sostenibles.* Promover la inclusión financiera de migrantes y sus familias receptoras requiere contar con intermediarios financieros que tengan la disposición institucional para atender este segmento de mercado, así como la capacidad técnica y financiera para hacerlo, con el fin de que se puedan alcanzar modelos financieramente autosostenibles.
- j) *Intermediarios financieros como vínculo entre micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) locales y migrantes para impulsar la inversión productiva.* Con el propósito de aprovechar el capital de los migrantes y sus capacidades de emprendimiento, los intermediarios financieros pueden promover y administrar instrumentos con el fin de que las remesas financien pequeños negocios en aquellos lugares donde los mercados de capitales están limitados.

Introducción

A. Justificación

En 2015, de acuerdo con la CEPAL, el 47% de la población rural en América Latina vivía en situación de pobreza y seis de cada diez pobres rurales vivían en la extrema pobreza. Las mujeres, en general, se ven más afectadas que los hombres de las zonas rurales. La población rural aún depende en gran medida de actividades productivas vinculadas al sector agropecuario, que se caracterizan por ser poco rentables. El agotamiento de la tierra, el agua y la biodiversidad, junto con el cambio climático, están limitando aún más el dinamismo de la productividad agrícola. La incorporación de actividades productivas rurales en cadenas de valor puede significar la transformación hacia procesos de producción con mayor productividad y mayor valor agregado. No obstante, la inserción efectiva en dichas cadenas de valor enfrenta diversos retos, entre los que se destacan su limitada capacidad de financiamiento y la necesidad de acceder a créditos cuyos retornos coincidan con los plazos de las inversiones requeridas en zonas rurales, así como la capacidad de sus actores para integrarse de la manera más eficiente.

Las remesas representan un ingreso adicional para las familias rurales, parte del que puede apalancar la labor productiva a través de inversiones oportunas. Los servicios financieros pueden proteger el tránsito de las remesas desde el migrante hasta los receptores, desencadenar el potencial económico y acelerar el crecimiento de los proyectos productivos. Además, a través de estos proyectos se puede reducir la vulnerabilidad de las zonas rurales ante los efectos del cambio climático y suavizar los flujos de ingreso–consumo a través de productos de ahorro. Empero, en la actualidad, los altos costos y riesgos han generado que el mercado financiero rural este segmentado, presente altas tasas de interés, sea poco competitivo, tenga un bajo nivel de penetración y esté integrado con pocos intermediarios financieros formales. En este contexto, de acuerdo con el FIDA (Vasconcelos y otros, 2017), en 2017 el 90% de los envíos de remesas se realizó mediante transacciones en efectivo, lo que desincentivó diferir compras no esenciales a favor de ahorros formales destinados a inversiones domésticas o comerciales en el futuro.

En el presente estudio se documentan algunos casos de éxito de inclusión financiera, tanto de migrantes como de receptores de remesas, para extraer las mejores prácticas con el fin de extrapolárselas a Guatemala, El Salvador y la República Dominicana. En el primer capítulo se abordarán las implicaciones económicas y sociales de la migración, así como un análisis de la lógica y preferencias de los migrantes y receptores de remesas para determinar el destino y uso de las remesas, y el papel de los servicios financieros. En el segundo capítulo se presentarán los retos que enfrentan los migrantes y los receptores de remesas en zonas rurales para acceder y hacer uso de los servicios financieros, desde un enfoque integral.

En el tercer capítulo se documentarán las mejores prácticas de inclusión financiera, tanto de intervenciones privadas como de política pública, en general y específicamente aquellas que impulsen el uso de remesas y el ahorro en inversión en actividades productivas, en el ámbito rural, a partir de casos de éxito internacionales. En el último apartado se presentarán las conclusiones generales, analizando la extrapolación de las prácticas identificadas al contexto de Guatemala, El Salvador y la República Dominicana, así como las implicaciones para el diseño de políticas públicas que puedan promover la implementación de dichas prácticas.

B. Objetivo y metodología

1. Objetivo general

El objetivo general de este documento es presentar un estudio donde se identifiquen y documenten mejores prácticas para promover la inclusión financiera y la inversión en actividades productivas de receptores de remesas en el ámbito rural. Esta investigación forma parte del estudio “Escalamiento económico y social de las cadenas de valor rurales a través de políticas innovadoras de inclusión financiera para aprovechar el uso de las remesas y la inversión de la diáspora en América Latina y el Caribe”, que tiene como propósito contribuir en la formulación de políticas públicas que diversifiquen el rango de actividades económicas accesibles a los hogares rurales pobres y jóvenes desempleados promoviendo el emprendimiento y el empleo.

2. Metodología

Con base en la inclusión y educación financieras, esta investigación se desarrolló en cuatro fases específicas. En la primera fase se hizo una revisión bibliográfica exhaustiva con el propósito de recolectar, de una forma sistemática y objetiva, los casos exitosos en lo referente a la inclusión financiera de los migrantes y receptores de remesas en zonas rurales a escala global y que puedan ser extrapolados a los países bajo estudio. En estos casos se puso particular énfasis en aquellos en los que los servicios financieros promueven la inversión en actividades productivas de los receptores de remesas.



Fuente: Elaboración propia.

Una vez identificados los casos de éxito, se extrajeron las mejores prácticas en común. Para el proceso de selección se consideraron relevantes los criterios descritos en el recuadro 1. Posteriormente, con el fin de obtener información más detallada de los casos previamente seleccionados, se realizaron entrevistas con actores clave. Para mayores detalles, véase el anexo 1 del presente documento.

Recuadro 1 Criterios de evaluación de mejores prácticas
<p>Estos criterios a tomar en cuenta son:</p> <ul style="list-style-type: none"> El potencial de la estrategia para contribuir a la inclusión financiera de la población objetivo, es decir, dar acceso y promover el uso de servicios financieros, desarrollar capacidades financieras en el cliente y asegurar su protección. La iniciativa tiene un enfoque en promover la inversión en actividades productivas de los receptores de remesas. La ejecución del proyecto es técnicamente factible con la tecnología disponible y cumple con los requerimientos legales internacionales de protección al consumidor, prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, y requisitos de conocer al cliente. La estrategia es socialmente deseable, demostrando beneficios tangibles para los clientes y altos niveles de aceptación (demanda del producto o servicio). La intervención es financieramente sostenible para permanecer en el tiempo. La intervención es extrapolable al contexto de otros países. <p>Este tipo de iniciativa ha sido probado en el mercado local del proyecto y los resultados permiten proyectar su escalabilidad.</p> <p>Fuente: Elaboración propia.</p>

I. Migración y remesas: situación actual, evolución y atributos dominantes

A. Tendencias en migración internacional

1. Escala actual y tendencias

La migración internacional es el movimiento de personas a través de las fronteras de los países como resultado de múltiples factores, entre los que destacan: a) la búsqueda de una vida mejor para una persona y su familia; b) las disparidades de ingresos entre las distintas regiones; c) las políticas laborales y migratorias de los países de origen y destino; d) los conflictos sociales y políticos que impulsan la migración transfronteriza; e) la degradación del medio ambiente, que incluye la pérdida de tierras de cultivo, bosques y pastizales; y f) la migración de jóvenes con mayor nivel de calificación académica.

De acuerdo con el reporte del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas (UNDESA, 2017), se estima que el número de migrantes internacionales ha aumentado de 173 millones en 2000 a 258 millones en 2017. Como regiones destino, Europa y América del Norte concentran el 52,5% de los migrantes internacionales, con 30,2% y 22,3%, respectivamente². No obstante, destaca significativamente el aumento de la migración internacional con destino a Asia (véase el cuadro 1). Como regiones origen destacan Asia —que concentra el 41% de los migrantes internacionales—, Europa, con el 23,7% y América Latina —en tercer lugar con

² Los Estados Unidos son el país destino más importante con 19,3% de los migrantes internacionales, lo que representa 49,7 millones de migrantes.

14,6%³. Asimismo, ha crecido el número de migrantes internacionales originarios de Asia, en términos absolutos y relativos⁴ (véase el cuadro 2).

Cuadro 1
Migración internacional por región-destino, 2017

Región destino	Migrantes internacionales			
	<i>(En millones de personas)</i>		<i>(En porcentajes)</i>	
	2000	2017	2000	2017
Mundial	172,6	257,7	100	100,0
África	14,8	24,6	8,5	9,5
Asia	49,1	79,5	28,5	30,8
Europa	56,3	77,8	32,6	30,2
América del Norte	40,3	57,6	23,3	22,3
Oceanía	5,3	8,4	3,1	3,2

Fuente: Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas (UNDESA), *International Migration Report: Highlights*, División de Población, 2017.

Cuadro 2
Migración internacional por región-origen, 2017

Región origen	Número de migrantes Internacionales <i>(En millones de personas)</i>		Migrantes internacionales <i>(En porcentajes)</i>	
	2000	2017	2000	2017
	Mundial	172,6	257,7	100%
África	21,6	36,2	12,5%	14,1%
Asia	65,0	105,6	37,7%	41,0%
Europa	49,6	61,1	28,7%	23,7%
América Latina y el Caribe	24,8	37,7	14,4%	14,6%
América del Norte	3,2	4,4	1,9	1,7%
Oceanía	1,2	1,8	0,7%	0,7%
Desconocido	n.d.	10,5	n.d.	4,1%

Fuente: Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas (UNDESA), *International Migration Report: Highlights*, División de Población, 2017.

Debido a los efectos del cambio climático, en los próximos años se anticipa un incremento en la población desplazada, sobre todo en las zonas rurales que son más vulnerables y están más expuestas a este fenómeno. Asimismo, el agravamiento de los diversos conflictos político-militares en Asia Occidental y la prolongada crisis en África Central y Oriental han provocado que millones de personas tengan que desplazarse para salvaguardar su vida. En 2017, el número total de refugiados y solicitantes de asilo en el mundo se estimó en 25,9 millones, lo que representa el 10,1% de la migración internacional total. Turquía es el país que acogió a la mayor cantidad de refugiados del mundo (3,1 millones), seguido de Jordania (2,9 millones), el Estado de Palestina (2,2 millones), Líbano (1,6 millones) y Pakistán (1,4 millones). Aunque los refugiados y los migrantes pueden tener

3 La India es el país con el mayor número de personas que viven fuera de las fronteras del país (16,4 millones), seguido por México (11,9 millones), y la Federación de Rusia (11 millones).

4 Los Estados Unidos es el país destino más importante con 19,3% de los migrantes internacionales, que representa 49,7 millones de migrantes.

diferente estatus legal, comparten muchos de estos desafíos, incluido el acceso a servicios financieros y a las oportunidades de empleo.

2. Corredores de migración

Los corredores de migración son las rutas que utilizan las personas nacidas en un determinado país, o cuya nacionalidad poseen, para trasladarse a otro país. Los corredores de migración pueden ser globales, regionales o específicos. En 2017, el corredor bilateral más grande era el de México y los Estados Unidos, país que albergaba al 98% de las personas nacidas en México que residían en el extranjero (12,7 millones). En contraste, un número similar de migrantes de la India reside en múltiples países de destino, entre los que destacan los Emiratos Árabes Unidos (3,3 millones), los Estados Unidos (2,3 millones) y Arabia Saudita (2,3 millones).

La migración tiene diversos efectos en los migrantes, los países y comunidades de origen y en los países y comunidades destino. Entre los efectos positivos de la migración se puede destacar el flujo de ingreso extra para las familias en situación de pobreza que permite a los migrantes aprender nuevas habilidades e ideas comerciales que, de ser respaldadas de modo adecuado, pueden generar ingresos y empleos así como permitir el acceso a las nuevas tecnologías.

Cuadro 3
Corredores migratorios internacionales: los 15 principales corredores
en las cuatro direcciones de la migración, 2017

Dirección	Clasificación	Origen	Destino	Migrantes internacionales (en millones de personas)
Sur-norte	1	México	Estados Unidos	12,7
	2	Kazajistán	Rusia	2,4
	3	Filipinas	Estados Unidos	2,1
	4	China	Estados Unidos	2,4
	5	India	Estados Unidos	2,3
Norte-norte	1	Rusia	Ucrania	3,3
	2	Ucrania	Rusia	3,3
Sur-sur	1	Bangladesh	India	3,1
	2	Afganistán	Irán	2,3
	3	China	Hong Kong	2,3
	4	Palestina	Jordania	2,0
	5	India	Arabia Saudita	2,3
	6	India	Emiratos Árabes Unidos	3,3
	7	Siria	Turquía	3,3
Norte-sur	1	Rusia	Kazajistán	2,4

Fuente: Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas (UNDESA), *International Migration Report: Highlights*, División de Población, 2017.

3. Género y migración

La participación de las mujeres migrantes internacionales tiene un peso relevante. Si bien la proporción disminuyó de 49% en 2000 a 48% en 2017, esta reducción refleja únicamente lo ocurrido en Asia, ya que en el resto del mundo la proporción de mujeres aumentó entre 2000 y 2017. En algunas regiones el porcentaje de mujeres migrantes supera al de hombres, como en los casos de

Europa y América Latina y el Caribe. Para las mujeres, migrar al extranjero para trabajar representa una oportunidad de generar ingresos que en su país de origen no obtendrían. Por tanto, la migración las empodera económicamente, permitiéndoles contribuir de manera constructiva a los países de destino, así como a sus familias en los países de origen.

De acuerdo con UN Women (2017), aun cuando las mujeres migrantes tienden a ganar menos que los hombres, envían una mayor proporción de sus ingresos, de forma más regular y sistemática que los hombres. Las mujeres envían cantidades menores de dinero más a menudo y por períodos más largos de tiempo que los hombres. Esto implica que las mujeres pagan comisiones más seguidas y en global terminan pagando más que los hombres.

Cuadro 4
Género y migración, por región destino, 2017

Región de destino	Proporción de mujeres del total de migrantes internacionales (En porcentajes)	
	2000	2017
Mundial	49,3	48,4
África	46,9	47,1
Asia	46,2	42,4
Europa	51,6	52,0
América Latina y el Caribe	50,1	50,4
América del Norte	50,5	51,5
Oceanía	50,1	51,0

Fuente: Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas (UNDESA), *International Migration Report: Highlights*, División de Población, 2017.

B. Tendencias en remesas internacionales

1. Escala actual y tendencias globales

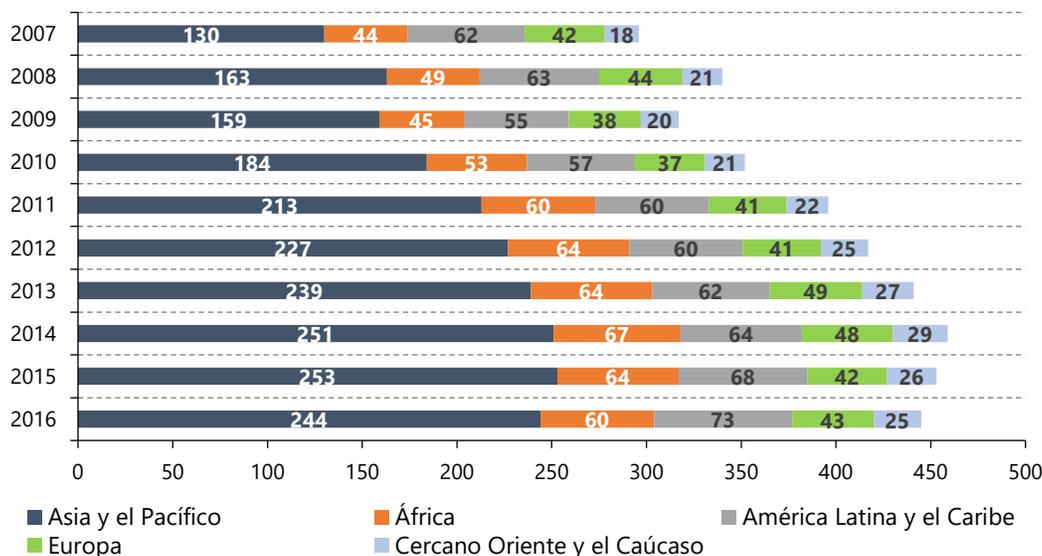
El principal medio a través del que la migración alivia la pobreza es el incremento en el nivel de ingreso derivado de las remesas. Las remesas se definen como pagos transfronterizos, de persona a persona, generalmente recurrentes, de un valor relativamente bajo, realizados por trabajadores migrantes a sus familiares en sus países de origen (OECD, 2006). Pese a que las transferencias individuales de los migrantes son de bajo valor, en el agregado representan una fuente de capital significativo para los países en desarrollo y se convierten en una de las principales fuentes de ingreso externo; asimismo, tienen un impacto en proporción al tamaño de su economía. Algunos estudios sugieren que un aumento del 10% en la proporción de remesas en el PIB de un país puede llevar a una disminución en la proporción de personas en la pobreza de entre 1,6% y 3,5% (UNCTAD, 2011).

Estimar el tamaño exacto de los flujos de remesas resulta complejo, ya que muchas transferencias se realizan a través de canales informales y no se cuenta con registros oficiales⁵. En 2016, a través de canales formales, las remesas internacionales registraron un flujo de 445,3 mil

⁵ De acuerdo con Aggarwal y otros (2010), los datos de la balanza de pagos tienden a contabilizar principalmente las remesas que se transfieren a través de bancos, y tienden a subestimar las remesas enviadas por instituciones no bancarias y canales informales. Las estimaciones de remesas no registradas varían en un rango de 50% a 250% de las estadísticas oficiales.

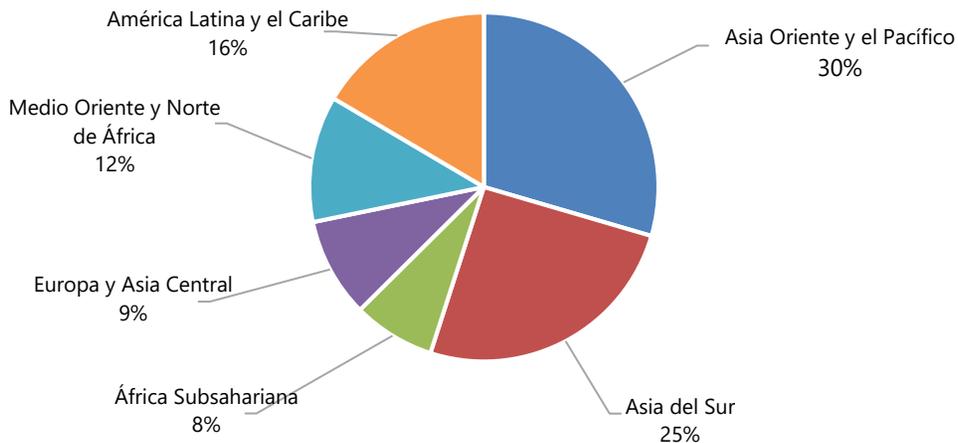
millones de dólares y mostraron una tendencia predominantemente creciente en los últimos diez años, con excepción de 2009, año en que se redujo el flujo un 6,2% producto de la crisis financiera y 2015-2016, debido a la reducción de los precios del petróleo y a las fluctuaciones monetarias (Consejo Nacional de Población, Fundación BBVA Bancomer y BBVA Research, 2017). Se estima que durante ese año las remesas beneficiaron a más de 750 millones de personas en el mundo. El 40% del total de los flujos se destinó a las zonas rurales, con lo que se benefició la economía agrícola, se mejoró la seguridad alimentaria y se generaron oportunidades de empleo (Vasconcelos y otros, 2017).

Gráfico 1
Diversas regiones: tendencias en el flujo de remesas por región, 2007-2016



Fuente: P. Vasconcelos y otros, *Sending Money Home: Contributing to the SDGs, One Family at a Time*, Roma, IFAD, 2017.

Gráfico 2
Países en desarrollo: flujo anual de remesas, 2018
(En porcentajes)



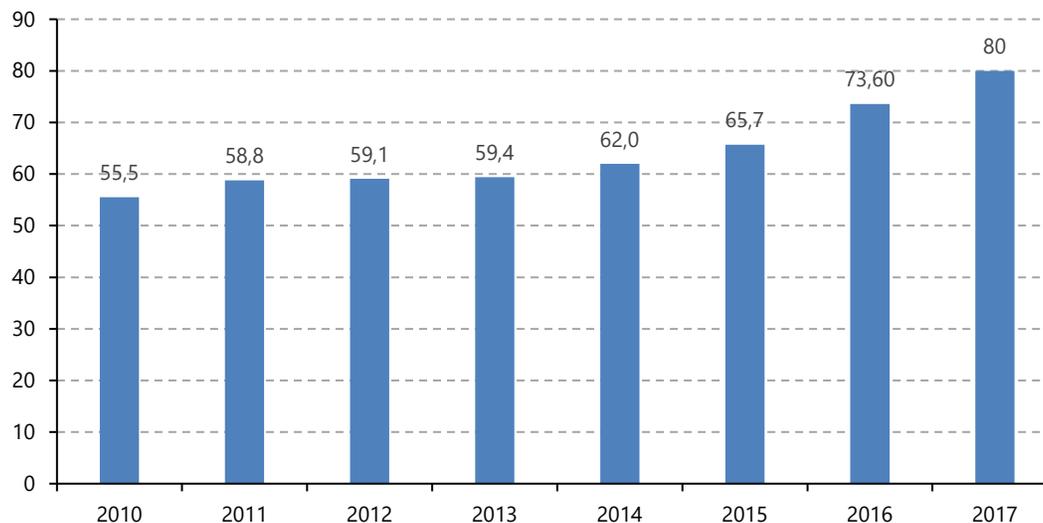
Fuente: Consejo Nacional de Población, Fundación BBVA Bancomer y BBVA Research, *Anuario de Migración y Remesas México 2017*, Ciudad de México, CONAPO-Fundación BBVA y Bancomer-BBVA Research, 2017.

Diferentes factores influyen en la dinámica de los flujos de remesas, tales como el nivel de empleo, los patrones de migración, así como la frecuencia y método de envío. Los elementos determinantes pueden incluir también fluctuaciones en el tipo de cambio, aumentos inflacionarios, picos en la demanda de mano de obra extranjera o externalidades como eventos políticos en el país de origen y en el país de acogida. En 2018, se estima que las remesas llegarán a 629 mil millones de dólares. Asia Oriental y el Pacífico (30%) se posicionarán como la principal región receptora, seguida de Asia del Sur (25%) en segundo lugar y América Latina y el Caribe (16%) en la tercera posición.

2. Tendencias en América Latina

La tendencia de las remesas en América Latina presenta un comportamiento similar a la tendencia internacional: tras la caída de flujos en 2009, producto de la disminución de la demanda de trabajo en los Estados Unidos de la población migrante proveniente de América Latina, se presentó un crecimiento sostenido. No obstante, el nivel observado en 2008 no se recuperó sino hasta 2014. Al cierre de 2017, América Latina superó valores históricos de los flujos de remesas al alcanzar los 80.000 millones de dólares y se proyecta que la tendencia creciente continúe en 2018 (véase el gráfico 3) (KNOMAD, 2018).

Gráfico 3
América Latina y el Caribe: remesas, 2001-2017
(En miles de millones de dólares)



Fuente: Elaboración propia a partir de R. Maldonado y J. Cervantes, "Las remesas hacia América Latina y el Caribe en 2015-2016: acelerando su crecimiento", México, CEMLA, 2016 y Global Knowledge Partnership on Migration and Development (KNOMAD), *Migration and Remittances, Recent Developments and Outlook, transit Migration*, World Bank Group, 2018.

Guatemala, la República Dominicana y El Salvador destacan entre los principales países receptores de remesas en América Latina. Estos países se encuentran entre los que reciben los mayores flujos de remesas, ocupando los sitios 2, 3 y 5, respectivamente. La tendencia que siguen sus flujos es creciente, con tasas de crecimiento del 16% para Guatemala y la República Dominicana, y del 10% para El Salvador. El crecimiento en los montos de remesas recibidos es mayor al incremento en los montos promedio remitidos, por lo que el crecimiento en montos recibidos se explica por el aumento en el número de transacciones, que puede derivarse del aumento en

migración o del incremento en la frecuencia de los envíos. Los montos promedio remitidos en estos países se ubican por debajo del monto promedio de la región, en los casos de la República Dominicana y de El Salvador, y solo en el caso de Guatemala se presentan montos mayores al promedio de la región.

Cuadro 5
América Latina: los diez principales países receptores de remesas en la región, 2017

	País	Monto de remesas 2017 (en miles de millones de dólares)	Tasa de crecimiento 2017 (en porcentajes)
1	México	30,6	6
2	Guatemala	8,5	16
3	República Dominicana	6,2	16
4	Colombia	5,6	15
5	El Salvador	5,1	10
6	Honduras	4,3	13
7	Perú	3,0	n.d.
8	Ecuador	2,8	n.d.
9	Brasil	2,7	n.d.
10	Jamaica	2,5	n.d.

Fuente: Global Knowledge Partnership on Migration and Development (KNOMAD), *Migration and Remittances, Recent Developments and Outlook, transit Migration*, World Bank Group, 2018.

Cuadro 6
Países seleccionados: cantidad promedio enviada por grupo de nacionalidad migrante

País	Monto promedio remitido (En dólares)			Crecimiento en el monto promedio remitido (En porcentajes)	
	2015	2016	2017	2016	2017
Promedio ALyC	281	283	298	1	5
Honduras	238	251	281	5	12
Nicaragua	173	201	226	16	12
Bolivia	434	434	472	0	9
El Salvador	260	267	289	3	8
Guatemala	326	342	374	5	9
Costa Rica	285	288	308	1	7
Haití	142	235	143	-5	6
México	309	315	334	2	6
Colombia	235	226	232	-4	3
República Dominicana	205	213	218	4	2
Perú	248	248	253	0	2
Ecuador	301	288	290	-4	1
Brasil	469	439	417	-6	-5

Fuente: M. Orozco, "Las remesas a América Latina y el Caribe en 2017", [en línea] www.thedialogue.org, 2018.

Por otra parte, al tratarse de economías en desarrollo, las remesas representan un porcentaje importante del PIB en estos países: la República Dominicana (8,3%); Guatemala (12,1%) y El Salvador (18,4%) (KNOMAD, 2018).

Cuadro 7
América Latina: los 12 principales países receptores de remesas en la región, 2017

	País	PIB, 2017 (Porcentajes)
1	Haití	29,4
2	Honduras	19,1
3	El Salvador	18,4
4	Jamaica	17,6
5	Guatemala	12,1
6	Nicaragua	10,2
7	Dominica	9,6
8	República Dominicana	8,3
9	Guyana	7,7
10	San Vicente y las Granadinas	5,1

Fuente: Global Knowledge Partnership on Migration and Development (KNOMAD), *Migration and Remittances, Recent Developments and Outlook, transit Migration*, World Bank Group, 2018.

C. Atributos dominantes

1. Canales de distribución

Las remesas son transaccionadas a través de redes que conectan a los proveedores de servicios de remesas internacionales, regionales y nacionales, de acuerdo con los marcos legales de cada país. De acuerdo con datos del FIDA (Vasconcelos y otros, 2017), en 2017 operaron un estimado de 3.000 proveedores de servicios de remesas en todo el mundo, procesando más de 2.000 millones de transacciones por un monto de 30.000 millones de dólares. Como se mostró en el gráfico 3 en la pág. 19, existen diversos tipos de proveedores de servicios de remesas.

Los canales formales incluyen instituciones financieras como bancos, operadores de transferencias de dinero y servicios postales. Estos canales garantizan la seguridad de las transferencias, tanto para los migrantes que envían y las familias que reciben, como para el sistema económico, en general. No obstante, se requiere contar con una cuenta bancaria para utilizar algunos de estos canales, lo que representa uno de los principales obstáculos para los migrantes; también es un obstáculo frecuente la falta de entendimiento de la lengua local y la falta de infraestructura del sistema de pago de los países de origen que carecen de una red de agentes que pueda asociarse con los proveedores de servicios de remesas, sobre todo en las zonas rurales.

De acuerdo con el FIDA (Vasconcelos y otros, 2017), en 2017 el 90% de los envíos de remesas se realizó a través de operadores de transferencias de dinero. La facilidad de uso fue la razón más importante para elegir un operador de transferencias de dinero, seguida de la transparencia en precios y el mejor tipo de cambio. Tres operadores de transferencias de dinero globales concentran el 35% de la participación de mercado: MoneyGram, RIA y Western Union. La limitante de los operadores de transferencias de dinero es que, al realizar las transacciones en efectivo, requieren de puntos de venta, cuyos costos limitan la penetración geográfica. Asimismo, debido a las medidas relacionadas a la mitigación de riesgo (*de-risking*), los operadores de transferencias de dinero enfrentan cada vez más restricciones por parte de las instituciones financieras para acceder a la

infraestructura del sistema de pagos, para evitar riesgos regulatorios y de cumplimiento en materia de prevención de lavado de dinero y contrarrestar el financiamiento al terrorismo, lo que reduce la competencia en el mercado e incrementa los precios.

Las instituciones financieras se enfocan más en atraer clientes y brindarles servicios complementarios, generando fuentes de ingresos más allá de las tarifas de transacción; los bancos tienen la mayor variedad de servicios. Sin embargo, el acceso está limitado por su concentración en centros urbanos, servicios costosos y requisitos legales para aperturar cuentas. Las instituciones de microfinanzas, por su parte, ofrecen una gama de servicios básicos (ahorros, microcréditos y en ocasiones seguros) pero cuentan con redes de sucursales más descentralizadas y adaptadas a la población de bajos ingresos, lo que permite mejor acceso y calidad de los servicios (véase el cuadro 8).

Cuadro 8
Características de proveedores de servicios de remesas por categoría

Categoría	Tipo de transacción	Descripción	Costo promedio	Proximidad geográfica	Acceso a servicios financieros
Operadores de transferencias de dinero	Efectivo	Se recoge efectivo en el punto de venta y se paga el efectivo al destinatario en el país del destinatario	6,3%	Medio	Bajo
Instituciones financieras	Efectivo, transferencias	Generalmente se limita a participar en el mercado como agentes de operadores de transferencias de dinero	11,2%	Bajo	Alto
Servicios postales	Giros postales electrónicos y servicios de operadores de transferencias de dinero	Operan como agentes de operadores de transferencias de dinero, tradicionales y multicanal en las áreas rurales	= operadores de transferencias de dinero	Alto	Medio
Canales informales	Efectivo	Negocios orientados comercialmente que operan transferencias transfronterizas minoristas sin una licencia de remesa	< operadores de transferencias de dinero	Alto	Nulo
Híbridos-multicanal	Abono de una cuenta bancaria, efectivo, billetera móvil	Operadores tradicionales que han desarrollado modelos de pago digital, que combinan pedidos en línea con diferentes opciones de pago	6,6%	Alto	Medio
Operadores de redes móviles	Dinero móvil	Apalancan sus redes de agentes domésticos para usar teléfonos móviles como un instrumento de pago para elaborar remesas a través de las fronteras	2,9%	Alto	Medio

Fuente: P. Vasconcelos y otros, *Sending Money Home: Contributing to the SDGs, One Family at a Time*, Roma, IFAD, 2017.

El uso de cuentas de depósito para enviar dinero y ahorrar es cada vez más relevante, ya que permite acceder a mejores tarifas, menor riesgo y menor tiempo en comparación con los envíos en efectivo. Asimismo, las instituciones financieras muestran un interés creciente en utilizar los envíos de remesas como un medio para la venta cruzada de otros servicios financieros, tales como cuentas de ahorro, créditos y seguros, entre otros, y la ampliación de su base de clientes. No obstante, esto se ve limitado por la debilidad estructural de las instituciones financieras en los países de origen, incluido el sistema de pagos.

Los operadores de redes móviles surgen a partir de la innovación tecnológica que ha dado lugar a nuevas plataformas que operan a través de bancos y redes de telecomunicaciones como servicios de transferencia en línea, billeteras digitales y aplicaciones de dinero móvil. Un operador de redes móviles puede actuar como proveedor de servicios de pago, administrador de red de agentes o canal de comunicaciones (IFC, 2014). Los operadores de redes móviles y las plataformas en línea son efectivos sobre todo para mejorar el acceso a servicios financieros a través de un gran número de puntos de acceso cercanos o accesibles de forma remota, mediante internet o redes móviles, y reducen los costos para los intermediarios financieros a través de la construcción de un gran número de transacciones de bajo valor/tarifa baja.

Así, mientras que los operadores de redes móviles están creando una mayor competencia y transparencia dentro del mercado de transferencia de remesas, un creciente número se encuentra interesado en cambiar a estos métodos de envío. Sin embargo, estos canales merecen cierto grado de precaución desde una perspectiva de seguridad y fraude, por lo que su adopción ha sido más lenta de lo esperado y para impulsar su uso es preciso alinear el marco legal entre los países que envían y los que reciben remesas con el fin de asegurar la protección de las transacciones y generar confianza en la población objetivo. Asimismo, es preciso subsanar la falta de infraestructura en muchas de las zonas receptoras de remesas para poder proveer estos servicios y promover que el dinero electrónico sea incluido en la estructura de pagos local.

Los canales informales incluyen la transferencia de dinero de mano en mano, utilizar correo ordinario o el uso de un mecanismo en el que se utilizan intermediarios y el destinatario y los fondos se liberan después de la divulgación de una contraseña del destinatario al intermediario del destinatario. La decisión de los migrantes respecto a utilizar canales formales o informales para el envío de remesas resulta de un análisis de los costos, los riesgos y la conveniencia del tipo de canal según la capacidad de la infraestructura para entregar las remesas en los países de origen. Los canales informales ofrecen los servicios a precios más bajos, un mejor entendimiento cultural y sentido de pertenencia, y no se requiere tener una cuenta bancaria. No obstante, estos mecanismos están expuestos a riesgos altos tales como robo, extravío y fraudes de diversa índole.

Los canales informales prevalecen sobre todo cuando la infraestructura local es pobre, la disponibilidad del servicio es limitada, las remesas tributan, las regulaciones limitan la competencia y las restricciones a las divisas fomentan el mercado negro. Se estima que el flujo de remesas enviadas a través de canales informales es aproximadamente 50% mayor que los flujos enviados a través de canales formales. Se espera que a través de la educación financiera y la protección al consumidor se incremente el uso de canales formales (Moretti Langford, 2014).

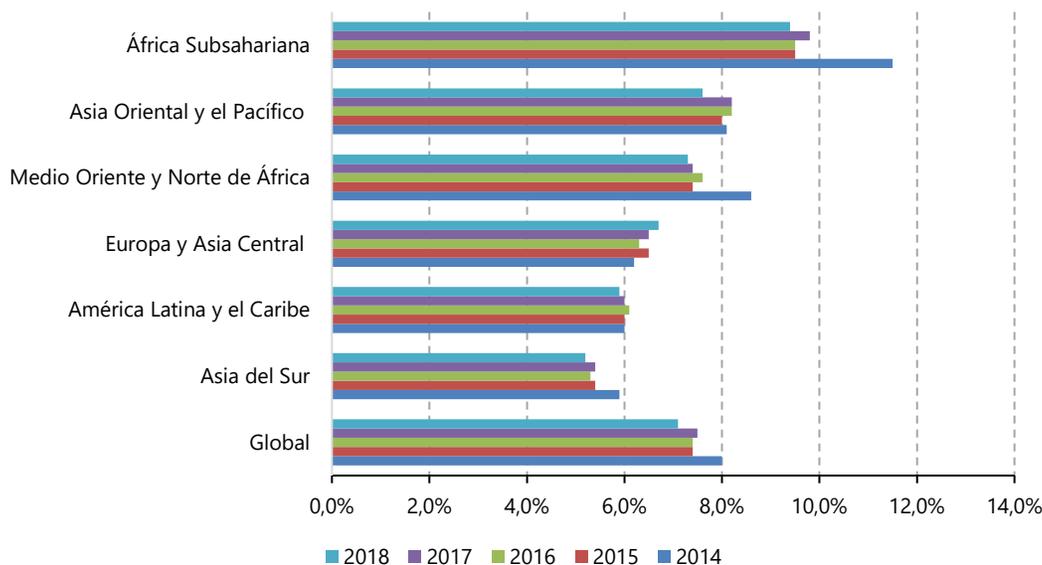
Los marcos regulatorios de cada país determinan los tipos de proveedores de servicios de remesas que pueden ofrecer servicios, por lo general limitando los servicios de remesas internacionales para las instituciones financieras no reguladas, y en alineación con las exigencias de

la reglamentación contra el lavado de dinero y la lucha contra el financiamiento al terrorismo. Esto limita la competencia y disuade a los nuevos participantes en este sector; no obstante, estas regulaciones reducen el riesgo de dichas transacciones y protegen a los usuarios.

2. Costos del envío de remesas

Los costos del envío de remesas se establecen en función de los gastos operativos, los riesgos, los diferenciales en las tasas de cambio y las características del mercado, entre otros. Pese a que el costo promedio del envío de remesas muestra una tendencia predominantemente decreciente — se ha reducido del 8% en 2014 al 7,1% en 2018—, su nivel actual está muy lejos de la meta de 3% en 2030, establecida en los Objetivos de Desarrollo Sostenible⁶.

Gráfico 4
Regiones del mundo: costo total promedio para enviar 200 dólares, por región de destino, 2014-2018
(Como porcentajes del monto enviado)



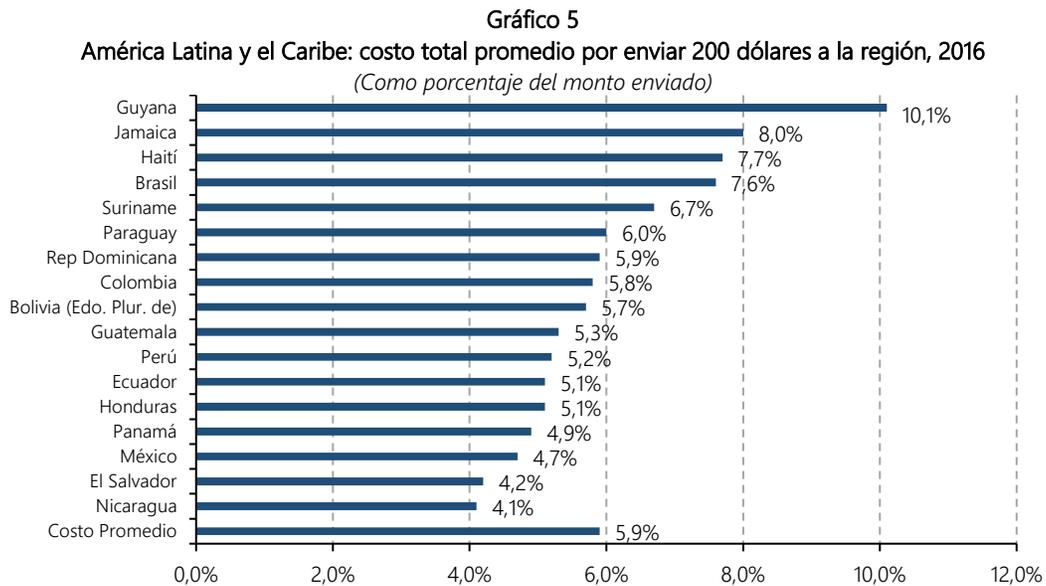
Fuente: Elaboración propia, a partir de Consejo Nacional de Población, Fundación BBVA Bancomer y BBVA Research, *Anuario de migración y remesas México 2017*, Ciudad de México, CONAPO-Fundación BBVA y Bancomer-BBVA Research, 2017 y Global Knowledge Partnership on Migration and Development (KNOMAD), *Migration and Remittances, Recent Developments and Outlook, transit Migration*, World Bank Group, 2018.

El costo de la transferencia de remesas es más alto en las regiones carentes de infraestructura financiera, con poca competencia, limitado o nulo acceso a servicios financieros para los migrantes y falta de transparencia. Tal es el caso de las regiones de África Subsahariana y Asia Oriental y el Pacífico, en las que es muy bajo el volumen de flujos de remesas vía canales formales. Por el contrario, las regiones que presentan costos más bajos, como Asia del Sur y América Latina, son regiones con una larga tradición como receptoras de remesas. Si las empresas cambiaran de modelos basados en efectivo a transacciones electrónicas, existiría la posibilidad de reducir sustancialmente los precios (al reducir los costos y aumentar la penetración de los canales formales) y con ello incrementar el volumen de las transacciones.

⁶ Son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. Se pusieron en marcha en enero de 2016 y el sistema de las Naciones Unidas está apoyando a los gobiernos para que los integren en sus planes y políticas nacionales de desarrollo.

3. Costos del envío de remesas en América Latina

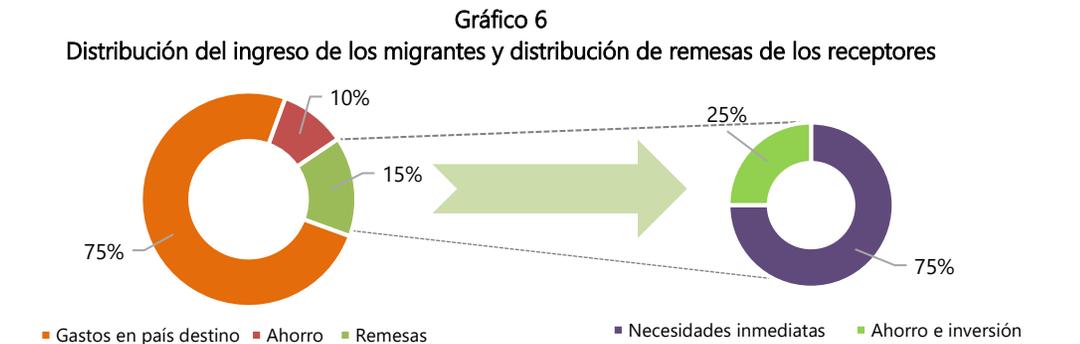
En América Latina se observa que el costo de envío promedio de la región es de 5,9%, significativamente menor al costo de envío promedio en el ámbito internacional (7,1%). En la región, México y los países de Centroamérica presentan el costo de envío promedio menor (4,7%), aprovechando las economías de escala por la alta migración, que se concentra en los Estados Unidos. El Salvador presenta un costo de envío promedio de 4,2% y Guatemala de 5,3%, mientras que los países del Caribe presentan un costo de envío promedio más alto que el nivel internacional (7,8%); la República Dominicana presenta un costo de envío promedio de 5,9% (véase el gráfico 5).



Fuente: Consejo Nacional de Población, Fundación BBVA Bancomer y BBVA Research, *Anuario de migración y remesas México 2017*, Ciudad de México, CONAPO-Fundación BBVA y Bancomer-BBVA Research, 2017.

4. Destino de las remesas

Los migrantes tienen diferentes necesidades dependiendo de su nivel socioeconómico, que condiciona sus habilidades, oportunidades y opciones para ahorrar e invertir. Los migrantes invierten y también donan fondos a sus comunidades locales, lo que ayuda a crear empleos para que otras personas no tengan que emigrar.



Fuente: P. Vasconcelos y otros, *Sending Money Home: Contributing to the SDGs, One Family at a Time*, Roma, IFAD, 2017.

5. Impacto de las remesas

Con su participación en la economía de los países destino y el envío de remesas a sus países de origen, los migrantes generan riqueza y contribuyen al desarrollo económico. A escala macroeconómica, en el país de origen las remesas incrementan las reservas internacionales, influyen en el tipo de cambio, permiten mejorar la calificación crediticia y la sostenibilidad de la deuda externa y previenen cambios repentinos de la cuenta corriente durante una crisis. Por otra parte, en los países destino, la migración incrementa la fuerza laboral, lo que tiene un impacto positivo al incrementar la productividad y el PIB. Al regresar a sus hogares, los migrantes aprovechan sus conocimientos y experiencia en los países destino e introducen nuevas ideas e innovación en sus países de origen.

En los hogares las remesas se traducen en un incremento del ingreso de las familias, lo que les permite mejorar su alimentación, salud, educación y vivienda, e impacta significativamente en la reducción de la pobreza. De acuerdo con estudios realizados por la UNCTAD, se estima que un incremento del 10% del flujo de remesas puede reducir el nivel de pobreza en 3,1%. Asimismo, al aumentar el nivel de ingreso de las familias receptoras se incrementa su capacidad de ahorro. Al reducir su nivel de vulnerabilidad, los migrantes y sus familias pueden desarrollar actividades productivas de mayor riesgo y mayor rentabilidad y, en el agregado, a través de la integración de migrantes en diásporas, contribuyen al desarrollo de sus localidades de origen financiando colectivamente proyectos comunitarios tales como escuelas, instituciones de salud y la creación de infraestructura. No obstante, sin acceso —o con acceso limitado— a los servicios financieros, estas transacciones tienen lugar mediante mecanismos informales. De este modo, las remesas tienen un potencial aún por desarrollar al promover su uso para inversiones productivas y estrategias para la construcción de activos, pero para lograrlo es condición necesaria la inclusión financiera de los migrantes y de las familias receptoras de remesas.

Estos beneficios pueden tener costos sociales sustanciales para los migrantes y sus familias a escala macro y microeconómica. Considerando los porcentajes de endeudamiento de los migrantes, sus niveles de riesgo, ingresos y ahorros, uno de cada tres migrantes se puede clasificar como económicamente vulnerable (SELA, 2014). Como explica Chami (2018), la expulsión de personas calificadas, la desintegración de los hogares, el estrés psicosocial y los rendimientos limitados a las familias debido al alto costo de los préstamos de migración que deben reembolsarse, causa que la mayoría de los migrantes no puedan romper el ciclo de migración; es decir, las economías en desarrollo generan una dependencia por estos flujos exteriores.

II. Inclusión financiera de migrantes y los receptores de remesas en zonas rurales

A. Inclusión financiera de los migrantes y familias receptoras

1. Beneficios de los servicios financieros para los migrantes y familias receptoras

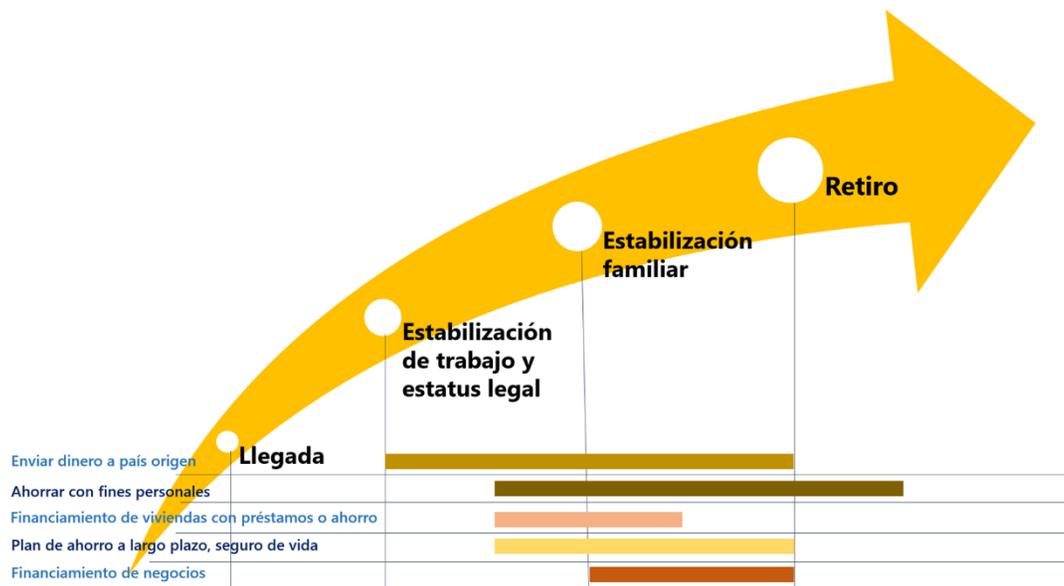
En términos de tendencias de inclusión financiera, se ha demostrado que los hogares que reciben remesas tienden a tener una mayor propensión a ahorrar que los hogares no receptores y mayores cantidades de ahorro en valor absoluto: alrededor del 57% de los hogares receptores ahorran una parte de sus remesas, frente a un 41% de los hogares no receptores (Orozco, 2016). Debido a que los hogares receptores de remesas están excluidos o tienen acceso limitado al sistema financiero formal, ahorran a través de canales informales que los exponen a riesgos de fraude, robo o extravío y mayores costos de transacción. Se estima que solo el 23% de los hogares receptores ahorra en las instituciones financieras y en los hogares no receptores el porcentaje es mucho menor: 9% (FIDA, 2017). Asimismo, al no tener acceso o tener acceso limitado a servicios financieros, los migrantes no pueden apalancar su capital financiero y se ven obligados a financiarse con sus propios recursos, limitando sus inversiones en fases secuenciales que alargan el tiempo de desarrollo de sus proyectos e incrementan sus costos.

El uso de cuentas de depósito para enviar dinero permite vincular a los migrantes y a las familias receptoras al sistema financiero, apalancando el impacto de las remesas al incrementar el ahorro y las oportunidades de inversión de los migrantes y las familias receptoras. Se estima que los migrantes que tienen una cuenta bancaria en su país de origen incrementan hasta un 25% su flujo de envío de remesas y son hasta tres veces más propensos a enviar dinero para apoyar un negocio familiar. Respecto a las familias receptoras, se estima que aquellas que tienen una cuenta bancaria reciben hasta 27% más de remesas (Orozco, 2017). Además, los servicios financieros les permiten suavizar consumo, mitigar riesgos y diversificar sus activos físicos, financieros y productivos. Por ello, como señala Hernández (2006), la calidad y disponibilidad de las instituciones

financieras podrían explicar el bajo efecto del desarrollo financiero de las remesas. La demanda de servicios financieros de los migrantes es transnacional, es decir, se requiere acceso a los servicios tanto para financiar su estancia en el país destino como para solventar los gastos de su familia en el país de origen, depende de su ciclo de migración y del nivel educativo del migrante.

Como se muestra en el diagrama 2, en el que se separa el ciclo de migración por fases, en la primera fase el principal producto que requieren los migrantes es el envío de dinero a sus familiares en el país de origen a través de canales formales, a costos razonables, en un corto plazo y accesibles. Estos recursos se utilizan tanto para satisfacer las necesidades del hogar como para pagar el financiamiento del viaje al país destino. En la siguiente fase, una vez que logran estabilizarse en su empleo y generar ingresos, demandan servicios más complejos tales como cuentas de ahorro para crear un fondo para su regreso al país de origen y créditos para invertir en activos fijos, como casas o emprendimientos, y seguros de vida. La última fase corresponde al retiro del migrante del mercado laboral, por lo que demanda productos de ahorro personal.

Diagrama 2
Necesidades de financiamiento de migrantes por ciclo de migración



Fuente: P. Vasconcelos y otros, *Sending Money Home: Contributing to the SDGs, One Family at a Time*, Roma, IFAD, 2017.

Las necesidades de las familias receptoras no son muy diferentes a las necesidades de las familias rurales en situación de pobreza. En la primera fase, las remesas se destinan para solventar gastos básicos de alimentación y salud, por lo que los servicios financieros que se requieren son cuentas para la recepción de remesas a través de canales formales, a costos razonables, en un corto plazo y accesibles en términos de proximidad a los puntos de acceso, horarios convenientes y servicio al cliente. En la siguiente fase, los servicios financieros que se requieren son productos de ahorro a la vista que permitan administrar los flujos de ingreso irregulares y a hacer frente a los riesgos para reducir la vulnerabilidad. Se estima que el 70% de los depósitos realizados por las familias receptoras provienen de otras fuentes de ingreso distintas a la remesa recibida; es decir, su capacidad de ahorro puede ser mayor que el valor de la remesa (Navarrete, 2014).

Ante el crecimiento de los flujos de remesas, las instituciones financieras muestran cada vez mayor interés en este segmento de mercado, reconociendo la oportunidad de negocio que representan al fortalecerse con el incremento de la base de ahorro. El flujo recurrente de remesas puede proporcionar un registro transaccional que puede utilizarse para evaluar la solvencia crediticia o la venta cruzada de otros servicios financieros a los migrantes y a las familias receptoras de remesas.

Por otra parte, las remesas pueden funcionar como fuente de financiamiento en sus países de origen, al ser invertidas en micro y pequeñas empresas en aquellos lugares donde los mercados de capitales son limitados. Uno de los mecanismos que se han intentado es el bono de la diáspora, un instrumento de ahorro minorista emitido en denominaciones relativamente pequeñas que se vende al segmento de la diáspora que tiene guardado dinero, pero que carece del poder de organizar el capital como empresario. Los bonos son instrumentos formales que se venden en el mercado de valores del país destino, por lo que deben cumplir con los reglamentos financieros locales, generando toda la fiabilidad que esas reglas brindan. En la India e Israel se recaudaron más de 35 miles de millones de dólares a través de bonos de la diáspora y en África se han acumulado hasta 53 miles de millones de dólares cada año (Ketkar y Ratha, 2009). Sin embargo, al carecer de instrumentos financieros apropiados y de información, este seguirá siendo un esfuerzo poco sistemático de bajo impacto.

2. Inclusión financiera global y en América Latina

De acuerdo con el Global Findex 2017 (Demirgüç-Kunt y otros, 2018), a nivel mundial, 1.640 millones de adultos permanecen no bancarizados, es decir, sin una cuenta en una institución financiera o a través de un proveedor de dinero móvil por diversos motivos, entre los que destacan que aproximadamente el 67% de las personas manifestó tener muy poco dinero como para usar una cuenta, el 27% señaló el costo y el 22% mencionó la distancia, mientras que el 20% expuso que no tenía la documentación requerida y el 16% desconfía del sistema financiero. Así, en América Latina el 53% de las personas tiene una cuenta abierta en una institución financiera, como se muestra en el cuadro 9. El 52% de la población de esta región señala no abrir una cuenta porque considera que es muy costoso, el 29% porque no confía en las entidades financieras y el 27% porque el punto de atención queda demasiado lejos.

Asimismo, los puntos de atención y los canales de acceso al sistema financiero han aumentado. Entre 2007 y 2016, el número de sucursales bancarias por cada 100.000 adultos llegó a 13, los cajeros automáticos a 47 y los agentes corresponsales a 114,9. En este orden de ideas, la digitalización de los pagos representa un punto de entrada al sistema financiero para los no incluidos. En 2017, el 41% de las personas en América Latina decía contar con una tarjeta de débito, 12 puntos porcentuales por encima de 2011. De la mano de un mayor acceso a tarjetas, el valor de las transacciones anuales también aumenta y las dinámicas de pago y recepción de dinero están cambiando (Trivelli, 2018). La acogida de estas innovaciones ha sido más lenta en los países donde los niveles de desarrollo tecnológico son menores, y donde aspectos estructurales, como el acceso a la electricidad y la presencia de plataformas tecnológicas, aún no están garantizados (Trivelli, 2018).

Cuadro 9
Indicadores de inclusión financiera 2017
(Porcentajes de edad, 15 años o más)

Año	América Latina	El Salvador	Guatemala	República Dominicana
Propietarios de cuenta				
2017	54,4	30,4	44,1	56,2
2014	51,4	36,7	41,3	54,1
2011	39,3	13,8	22,3	38,2
Propietarios de cuentas en institución financiera				
2017	53,5	29,3	43,5	54,8
2014	51,2	34,6	40,8	54,0
2011	39,3	13,8	22,3	38,2
Propietarios de cuentas de dinero móvil				
2017	5,3	3,5	2,1	3,9
2014	1,7	4,6	1,8	2,3
Propietarios de cuentas por perfil				
Adultos viviendo en zonas rurales	52,6	27,2	41,3	51,6

Fuente: A. Demirgüç-Kunt y otros, *The Global Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion around the World*, Policy Research Working Paper 7255, Washington, D. C., World Bank, 2015.

a) Guatemala

A partir del aprendizaje de los desarrollos globales en la inclusión financiera, el Gobierno de Guatemala ha demostrado su compromiso con la inclusión financiera aprobando la Ley de Entidades de Microfinanzas y Entes de Microfinanzas sin Fines de Lucro (2016) y promoviendo otras iniciativas y formando un grupo de trabajo sobre la inclusión financiera. Además, durante 2018, se trabajó en la preparación de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.

Así, Guatemala ha avanzado en su penetración de servicios financieros de forma consistente. Como se muestra en el cuadro 9 del presente documento, de acuerdo con el Global Findex 2017 (Demirgüç-Kunt y otros, 2018), el porcentaje de adultos que posee una cuenta pasó de 22,3% en 2011 a 43,5% en 2017 y las cuentas de dinero móvil han crecido a la par, pasando de 1,8% en 2014 a 2,1% en 2017. Si bien estos niveles se encuentran por debajo del promedio de América Latina, la brecha es de solo 10 puntos a nivel general y de 11 puntos en zonas rurales, en las que el porcentaje de adultos que posee una cuenta se reduce a 41,3%. En materia de cobertura del sistema financiero el número de puntos de contacto (agencias, agentes bancarios y cajeros automáticos) aumentó un 42% debido al crecimiento de las redes de agentes bancarios. Sin embargo, la cobertura está concentrada en áreas metropolitanas y las operaciones permitidas a agentes bancarios son limitadas, como la contratación de una cuenta.

Si bien el marco regulatorio actual no ha incorporado la innovación en los servicios financieros, este es lo suficientemente abierto como para permitir el lanzamiento de productos como el dinero electrónico. Para promover los servicios financieros móviles es necesario un marco regulatorio que permita su adecuada implementación. Dicha regulación debería incluir medidas para la mitigación del riesgo mediante la restricción de la gama de operaciones autorizadas,

mecanismos adecuados de protección al consumidor, separación de los recursos captados mediante su depósito en un fideicomiso y utilización de un régimen simplificado de vinculación de clientes, entre otros.

Asimismo, esta regulación debería permitir la operación del modelo de agentes bancarios (corresponsales). Este modelo, no obstante, ha tenido un desarrollo muy limitado debido a que, al no existir un marco regulatorio que permita hacer expedientes electrónicos y la apertura de cuentas no presencial, las operaciones que puede realizar son limitadas y además presenta un alto nivel de rotación de corresponsales y un bajo nivel de desarrollo de las redes. En cuanto a la inclusión financiera de migrantes y sus familias receptoras, las principales barreras que presenta Guatemala, de acuerdo con el Microscopio Global (2018), son que los productos financieros disponibles en el mercado no están diseñados para satisfacer las necesidades de los clientes de ingresos medianos y bajos, y las instituciones de microfinanzas y las cooperativas que brindan servicios a estos segmentos no tienen acceso a sistemas de pago interoperables de bajo costo ni a información de crédito confiable que pudieran reducir el costo de atender a estos segmentos.

b) El Salvador

La suma de labores públicas y privadas se ha traducido en avances sustanciales en materia de inclusión financiera, por lo que se ha ampliado sustancialmente el acceso a servicios financieros en los últimos años. El Gobierno de El Salvador ha construido un entorno propicio a partir de instrumentos legales y políticas públicas. Con respecto a los instrumentos legales destaca la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera (2015), que norma y autoriza a las sociedades proveedoras de dinero electrónico, y contempla depósitos de ahorro con requisitos simplificados. Asimismo, se publicaron las normas técnicas para la constitución de proveedores de dinero digital (2016) y las normas para operaciones de dinero digital (2016).

En materia de política pública sobresalen la alianza de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) y el Banco de Desarrollo Agrícola (BFA) con el proveedor de dinero electrónico Mobile Money (MoMo) para pagar digitalmente los subsidios del Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local en 2016, el Pago Electrónico del Fondo Social para la Vivienda (2016), el Plan Estratégico 2017-2021 para la implementación del Programa de Educación Financiera, la aprobación que otorgó la SSF a Tigo, empresa privada de telecomunicaciones, para proporcionar servicios de dinero electrónico en el país y la asociación de esta con el Banco Central para realizar pagos electrónicos de salarios a agricultores y pescadores. Asimismo, está en proceso la Política Nacional para la Inclusión Financiera.

Por su parte, los indicadores clave de inclusión financiera muestran avances. De acuerdo con el Global Findex 2017 (Demirgüç-Kunt y otros, 2018), el porcentaje de adultos que posee una cuenta pasó de 13,8% en 2011 a 30,4% en 2017, incluyendo las cuentas de dinero móvil que pasaron de 4,6% en 2014 a 3,5% en 2017 (véase el cuadro 9). A pesar del crecimiento en cuentas, El Salvador se ubica muy por debajo del promedio de América Latina. Además, se mantiene el rezago de los servicios financieros en las zonas rurales, en donde el porcentaje de adultos que posee una cuenta se reduce a 27,2%.

En cuanto a la inclusión financiera de migrantes y sus receptores de familias, en El Salvador se enfrentan dos barreras: a) la Ley de Usura (2013), que establece límites a las tasas de interés en varios productos financieros y desincentiva a las instituciones financieras a ofertar servicios en segmentos de mercado que implican altos costos y riesgos, y b) la Ley del Impuesto a las

Transacciones Financieras (2016) que grava una cantidad de operaciones bancarias por encima de los 1.000 dólares, incluidas las transacciones electrónicas.

c) República Dominicana

La innovación tecnológica es una de las principales estrategias del Gobierno dominicano para promover la inclusión financiera. Por parte de la iniciativa privada la Asociación Dominicana de Empresas de Fintech (ADOFINTECH) y el Gobierno están trabajando en la Estrategia Nacional para la Inclusión Financiera. Uno de sus principales objetivos es fomentar el uso de los pagos electrónicos, por lo que se están buscando estrategias para optimizar el sistema de pagos con el fin de fomentar la inclusión financiera, así como el desarrollo de las tecnologías financieras. Asimismo, se están desarrollando programas para un mejor uso de las entradas de remesas familiares y otras políticas para fomentar el ahorro e integrar la educación financiera y económica en las escuelas públicas y privadas.

Los resultados reflejan una mejora en los indicadores clave de inclusión financiera. De acuerdo con el Global Findex 2017 (Demirgüç-Kunt y otros, 2018), el porcentaje de adultos que posee una cuenta pasó de 38,2% en 2011 a 54,8% en 2017, incluyendo el crecimiento en las cuentas de dinero móvil que pasaron de 2,3% en 2014 a 3,9% en 2017 (véase el cuadro 9). La República Dominicana se ubica por encima del promedio de América Latina. No obstante, la atención a zonas rurales es un reto, como en la mayoría de los países, pues el porcentaje de adultos que posee una cuenta se reduce a 51,6%. En cuanto a la inclusión financiera de migrantes y sus receptores de familias, en la República Dominicana se enfrentan como barrera los impuestos sobre operaciones impuestos a los bancos que atienden a clientes de bajos y medianos ingresos y los altos requisitos operativos señalados en el marco de la regulación de prevención de lavado de dinero, lo que encarece la atención de dichos segmentos.

3. Perspectiva de género para la provisión de servicios financieros

Existen brechas de género en cuanto al acceso, uso y conocimiento de los servicios financieros. De acuerdo con el Global Findex 2017 (Demirgüç-Kunt y otros, 2018), a nivel mundial el 72% de los hombres y el 65% de las mujeres tiene una cuenta, es decir, hay una importante brecha de siete puntos que se incrementa a nueve en las economías en desarrollo. A pesar del incremento en el número de cuentas, esta brecha ha permanecido con una tendencia estable desde 2011. En América Latina el porcentaje de mujeres que tiene una cuenta se reduce al 51,3%; El Salvador y Guatemala (42,1%) quedan por debajo del promedio de la región con el 24,4% y el 42,1%, respectivamente, mientras que la República Dominicana supera este promedio con el 54,1%.

Aunque aún existe poca evidencia, pareciera que las cuentas de dinero móvil están ayudando cerrar esta brecha de género al permitir que las mujeres tengan igual acceso a una cuenta que los hombres. Al revisar los países con mayor penetración de cuentas de dinero móvil, se observa que persiste la brecha entre hombres y mujeres para acceder a una cuenta en una institución financiera, pero no existe brecha en el caso de las cuentas de dinero móvil. En comparación con el de los hombres, el acceso de las mujeres al mercado financiero formal es más difícil, sobre todo porque no cumplen con los requisitos institucionales: por lo general, no poseen títulos de propiedad y no cuentan con un historial de crédito u otra garantía o aval que pueda servir para respaldar un crédito en una institución financiera formal (Demirgüç-Kunt y otros, 2015).

Asimismo, con base en investigaciones de la CAF se ha identificado que en materia de educación financiera existen brechas de género relacionadas tanto con un menor nivel de conocimientos financieros como con una menor confianza por parte de las mujeres (Azar, Lara y Mejía, 2018). Las mujeres tienen necesidades y preferencias bancarias distintas a las de los hombres y enfrentan diferentes circunstancias. Comprender estas diferencias permite diseñar productos y servicios que les permitan a las mujeres superar las barreras que enfrentan. El reto consiste en crear una mayor comprensión de las dinámicas financieras de las mujeres, en entender los datos sobre los productos y servicios que usan y no usan y la forma en la que los usan para que los servicios financieros puedan adaptarse de forma rápida y eficaz a la demanda.

Cuando los productos y servicios financieros son diseñados y orientados a cubrir las necesidades de las mujeres, estas aumentan sus oportunidades económicas. Una investigación reciente realizada en Chile (Holloway, 2017), reporta que las mujeres que recibieron acceso a una cuenta de ahorro no solo redujeron su deuda a corto plazo en un 20%, sino que también mejoraron el nivel educativo, la nutrición y la salud de sus familias. La experiencia chilena y otras similares demuestran el impacto expansivo de la inclusión financiera de las mujeres en su bienestar y en el de sus familias. En este mismo sentido, el Informe sobre inclusión financiera del Banco Mundial (2014) sostiene que la mayor inclusión financiera de las mujeres puede incrementar la productividad y mejorar los resultados de desarrollo para la próxima generación.

B. Barreras de la Inclusión financiera de los migrantes y familias receptoras

1. Barreras de oferta y barreras de demanda

La baja penetración del sistema financiero en los países de origen depende de barreras tanto del lado de la oferta como del de la demanda. Por tanto, las intervenciones que traten de fomentar la inclusión financiera de los migrantes y receptores deben mantener una visión integral que considere ambos tipos de barreras (Roa, 2018). Desde la perspectiva de la demanda de servicios financieros de los migrantes, las barreras de inclusión se centran en el desconocimiento sobre la oferta de servicios financieros formales, lo que limita su uso.

No basta con que los migrantes y receptores accedan al sistema, sino que las oportunidades se generan al utilizarlo. De acuerdo con el Global Findex 2017 (Demirgüç-Kunt y otros, 2018), en América Latina el 9% de personas adultas declara tener inactiva una cuenta durante el año anterior. El porcentaje baja para el caso de la República Dominicana (8,6%), Guatemala (7,8%) y El Salvador (5,2%). Estas son personas que conocían los beneficios de los sistemas financieros formales y que, al menos durante un tiempo, pudieron cumplir con los requisitos legales para aperturar una cuenta, pero perdieron el interés o la capacidad para utilizarla, posiblemente por las mismas barreras de oferta y demanda.

De acuerdo con un estudio realizado por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN, 2012) a un grupo de migrantes latinoamericanos, el 48% de los migrantes declara que la falta de documentos de identificación es una de las principales razones por las que no posee una cuenta bancaria. En el caso de los migrantes provenientes de El Salvador este porcentaje se incrementa significativamente hasta el 59%; en el caso de los migrantes de Guatemala se reduce a solo el 35%,

y en el caso de migrantes de la República Dominicana resulta poco significativo, ubicándose en solo 5% (véase el cuadro 10).

La exigencia de documentos de identificación resulta de las normativas de prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, y representa una barrera para los migrantes en los países destino debido a su estatus legal. Sin embargo, los marcos regulatorios de algunos países destino como los Estados Unidos, México y Colombia han sido modificados para promover la inclusión financiera de migrantes y permitir abrir cuentas con muy pocos requisitos, limitando los montos de transaccionalidad para controlar el riesgo.

Otro motivo por el que los migrantes no tienen cuentas es porque consideran que no las necesitan. Es posible que los migrantes no conozcan los beneficios de los servicios financieros formales y los costos y riesgos que implica utilizar servicios informales. Este motivo fue el caso del 25% de los migrantes de América Latina; el dato más significativo es el de los migrantes provenientes de la República Dominicana (50%) y el menos significativo pero relevante fue el de los migrantes provenientes de Guatemala y El Salvador, que se ubican en 36% y 24%, respectivamente (véase el cuadro 10).

Cuadro 10
Razones por las que los migrantes no poseen cuenta bancaria
(Porcentaje del total de respuestas múltiples)

País	América Latina	El Salvador	Guatemala	República Dominicana
Falta de documentos de identificación	48	59	34	5
No necesito una cuenta	25	24	36	50
No confío en bancos	12	10	13	23
No tengo dinero suficiente para abrir una cuenta	7	1	0	23
No sé cómo abrir una cuenta	3	3	2	0
Problemas de crédito o de sobregiro	2	2	6	0
Comisiones muy altas y requerimientos de balance mínimo	2	1	6	0
Otras razones	0	0	2	0

Fuente: Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), "Tecnologías para la inclusión financiera, lecciones aprendidas" [en línea], <https://www.iadb.org/es/noticias/anuncios/2012-09-28/programa-tecnologias-para-la-inclusion-financiera%2C10134.html>, 2012.

La falta de confianza en el sistema financiero es otra barrera. En este caso, en el estudio del FOMIN (2012) se encontró que el 12% de los migrantes que no tiene cuenta dio este motivo. En el caso de los migrantes provenientes de la República Dominicana este motivo adquiere mayor relevancia y se incrementa a 23%; para los migrantes provenientes de Guatemala el porcentaje se reduce al 13% y para El Salvador es del 10%.

Aunque con pocas incidencias, otra de las barreras para poseer una cuenta es no saber cómo aperturarla. En América Latina la proporción de migrantes con este problema es del 3%, al igual que en el caso de los migrantes provenientes de El Salvador; resulta poco menos relevante para los migrantes que provienen de Guatemala, 2%, y no se reportaron casos de migrantes provenientes de la República Dominicana. Estos aspectos reflejan las carencias de educación financiera de los migrantes de la región. Así, la educación financiera y las normativas sólidas pueden contribuir a incrementar el uso de los servicios financieros.

Por otra parte, cuando los migrantes aluden a las comisiones muy altas, requerimientos de balance mínimo o no tener dinero suficiente para abrir una cuenta como uno de los motivos por los que no tienen una cuenta, significa que los productos financieros a los que tienen acceso no corresponden con sus flujos de ingreso-consumo, lo que se convierte en una barrera. Aunque en el estudio del FOMIN (2012) aparecen estos motivos con una baja incidencia, suelen ser de los más recurrentes en el mercado. Desde la perspectiva de la oferta de servicios financieros para los migrantes, las otras barreras se centran en el acceso a servicios financieros:

- a) La fragmentación del mercado, debido a que los costos de transacción por la prestación de servicios financieros a los pobres son más altos que en el caso de otros mercados⁷.
- b) La naturaleza asimétrica de la información respecto a la solvencia crediticia de migrantes y receptores, debido a la falta de historiales crediticios.
- c) El riesgo de contratos debido a la calidad de su contabilidad, el tipo de proyectos y la falta de garantías reales.
- d) Los migrantes y los receptores mantienen saldos bajos y realizan movimientos frecuentes, que en cualquier producto financiero resultan poco redituables.

Con respecto al último punto, el mercado ha ido madurando y, ante el crecimiento del volumen de las remesas, las instituciones financieras muestran cada vez más interés en atender a los migrantes y receptores como un nuevo segmento de mercado y aprovechar la venta cruzada de productos. No obstante, no todas las instituciones financieras tienen la capacidad para ofertar servicios en este segmento; se requiere conocer la estructura de costos y riesgos y aprovechar las tecnologías y herramientas disponibles.

2. Innovación tecnológica y servicios financieros

Las empresas de tecnología financiera y los operadores móviles se han unido a instituciones financieras para crear modelos de negocio que permitan enfrentar los retos del mercado en materia de inclusión financiera, creando los servicios financieros digitales. Estos incluyen sobre todo dinero móvil, tarjetas de pago, banca móvil y los corresponsales bancarios. Digitalizar los servicios financieros impulsa la transparencia, reduce los costos⁸, contribuye a administrar los riesgos e incrementa la eficiencia y la seguridad, lo que permite aumentar significativamente tanto el acceso como el uso de servicios financieros formales. Tanto los migrantes como las familias receptoras pueden beneficiarse de estos servicios digitales para enviar dinero y tener acceso a la gama amplia de servicios financieros.

En general, los clientes han respondido favorablemente a estos canales y su uso aumenta con una tendencia creciente, si bien lenta. De acuerdo con el Global Findex 2017 (Demirgüç-Kunt y otros, 2018), a nivel internacional, del 69% del total de adultos que declara tener una cuenta, el 64% la tiene en una institución financiera, el 3% en una institución financiera y en dinero móvil, y el 1% solo tiene una cuenta de dinero móvil. África es la región que declara mayor uso de las cuentas de dinero móvil; el porcentaje de personas con una cuenta de dinero móvil excede el 10% y llega al 40% en Gabón y al 30% en el Senegal. Así, la tecnología es cada vez más accesible, con aplicativos

⁷ Un mercado fragmentado es aquel en que los diferentes agentes económicos están sujetos a diferentes precios y condiciones por servicios similares.

⁸ De acuerdo con Ivatury (2006), los canales de tecnología procesan transacciones a un costo que representa apenas 20% del costo de los canales tradicionales.

en línea, más flexible y en esquemas modulares para uso en distintos contextos, y vinculada al acceso a través de dispositivos móviles.

Para que las personas realmente se puedan beneficiar de los servicios financieros digitales se requiere un sistema de pagos electrónicos desarrollado, buena infraestructura —red eléctrica confiable y redes móviles—, y regulación apropiada. En América Latina, los sistemas de pago electrónico enfrentan obstáculos para su consolidación, entre los que se destacan: a) la baja penetración del sistema bancario; b) el bajo uso de las tecnologías de información y comunicaciones; y c) la presencia fuerte de economías informales que operan solamente en efectivo. Por ello, los pagos digitales aún no son ampliamente aceptados para compras diarias en tiendas y mercados minoristas locales. Por el lado de la demanda, existe cierta resistencia por parte de los clientes para cambiar sus transacciones de efectivo a digitales debido a la desconfianza en el sistema financiero, el desconocimiento del funcionamiento de los servicios financieros digitales y lo limitado de las redes de agencias para realizar movimientos de depósito (*cash-in*) y retiro de efectivo (*cash-out*), sobre todo en zonas rurales.

Aun cuando estos modelos de negocio están altamente regulados, por lo general, existe una percepción de alto riesgo en los clientes. Como se explica en el siguiente apartado, las innovaciones tecnológicas en materia de servicios financieros van a la par de los marcos regulatorios que garanticen la protección al consumidor y el cumplimiento de la normativa para la prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. No obstante, el dinero electrónico es un término abstracto para la población objetivo y compite con el dinero en efectivo. Tomará tiempo para que el dispositivo móvil evolucione hasta el pago de operaciones de bajo monto, como compra de pan o compras al ambulante; es decir, el reemplazo total del dinero físico como lo conocemos es un objetivo aún distante.

a) Fintech

Dentro de la digitalización de los servicios financieros destaca el surgimiento de aplicaciones de tecnologías financieras (Fintech), con soluciones que abarcan todos los segmentos de productos y servicios, incluidos las plataformas de financiación alternativa y las soluciones de pagos en línea, que incluyen transferencias internacionales y remesas de forma más económica, segura y rápida. Como alternativa a las limitaciones de los servicios financieros análogos, las Fintech se han enfocado en el diseño de productos que se adecuen a las necesidades del cliente y a reducir los costos operacionales al utilizar canales digitales y aplicar nuevos enfoques que apalancan distintas fuentes de información y nuevas técnicas para evaluar a los clientes, su comportamiento y su riesgo.

Por ejemplo, una de las principales características de las plataformas de financiación alternativa es que involucran plataformas de financiamiento o crédito en línea cuyo modelo de negocio se fundamenta en el emparejamiento directo entre inversionistas/deudores persona a persona (*peer-to-peer*). En principio, tanto los migrantes como las familias receptoras pueden beneficiarse de estos servicios digitales, tanto para el envío de dinero como para invertir u obtener financiamiento para pequeñas empresas. Sin embargo, las FinTech presentan limitaciones significativas para su escalabilidad.

- a) En la mayoría de los países de la región, las Fintech carecen de un marco legal que las reconozca o tipifique, lo que por lo general conduce al uso de vías imperfectas, aunque legales, para la operación de los emprendimientos del sector.

- b) Los montos canalizados allí son todavía reducidos. Se estima que el total del segmento de financiación alternativa en América Latina y el Caribe canalizó solo cerca de 110,46 millones de dólares en 2015 (BID, 2018).
- c) La mayoría de los emprendimientos son de tamaño reducido, con entre 1 y 10 empleados.
- d) La mayoría de los productos y modelos de negocio tienen poco tiempo en el mercado y aún necesitan madurar y crecer antes de que estos emprendimientos se conviertan en compañías sostenibles en el largo plazo.
- e) Cuando no están vinculados a intermediarios financieros regulados es cuestionable el nivel de inclusión financiera que se puede alcanzar a través de sus servicios.

Gracias a un estudio del BID (2018) se han identificado un total de 703 emprendimientos, localizados en 15 de los 18 países de América Latina, incluidos la República Dominicana (2) y Guatemala (3), lo que refleja el incipiente desarrollo de dichas plataformas en estos países.

3. Marco legal

Si bien la innovación tecnológica puede contribuir significativamente a la inclusión financiera, su implementación debe ir acompañada de un marco legal que garantice la protección del consumidor y permita a las instituciones financieras cumplir con las exigencias normativas internacionales de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. En América Latina, las innovaciones para promover una mayor inclusión financiera se han dado a la par de la adopción de marcos regulatorios que buscan una expansión ordenada, transparente y prudencial, con mayor protección al usuario final. Los marcos regulatorios han resultado de la alineación de estos a la normativa del sistema financiero, como en el caso del Estado Plurinacional de Bolivia y México, o a través de procesos de experimentación en los que las autoridades permitieron implementar programas piloto para aprender la dinámica de negocio e identificar los factores de riesgo que debían ser normados, como en el caso del Paraguay y Colombia.

El nivel de desarrollo de los marcos regulatorios para facilitar la inclusión financiera es heterogéneo en la región y guarda una estrecha relación con el nivel de desarrollo y profundización del propio sistema financiero de cada país (FOMIN, 2012). Algunos países no tienen estos marcos regulatorios, como Guatemala y Honduras; algunos países tienen regulaciones parciales que presentan vacíos regulatorios importantes, como El Salvador y la República Dominicana, y otros países sí han desarrollado marcos regulatorios de amplio alcance, pero que implican barreras para la inclusión financiera, como el Estado Plurinacional de Bolivia y el Ecuador. Por ello, es preciso formular la regulación correspondiente en los casos en los que aún no se ha hecho y analizar los marcos regulatorios vigentes, reconociendo las realidades prácticas de los intermediarios financieros y sus contrapartes (corresponsales y empresas de telecomunicaciones), permitiendo la aplicabilidad para intermediarios financieros no bancarios (p. ej., microfinancieras, entidades populares de ahorro y crédito) y evitando una sobrerregulación que represente una barrera para la inclusión financiera.

Entre los aspectos más trascendentes a revisar están: asegurar que los productos realmente tengan requerimientos y procesos simplificados de afiliación y que tales procesos se puedan llevar a cabo a través de canales no tradicionales, tales como corresponsales o teléfonos móviles, evitando requerimientos documentales y de información que resultan prohibitivos para la afiliación ágil y

eficiente de los segmentos marginados, sobre todo en zonas rurales o de difícil acceso. En la actualidad, solo México y Colombia contemplan explícitamente esta opción en su regulación.

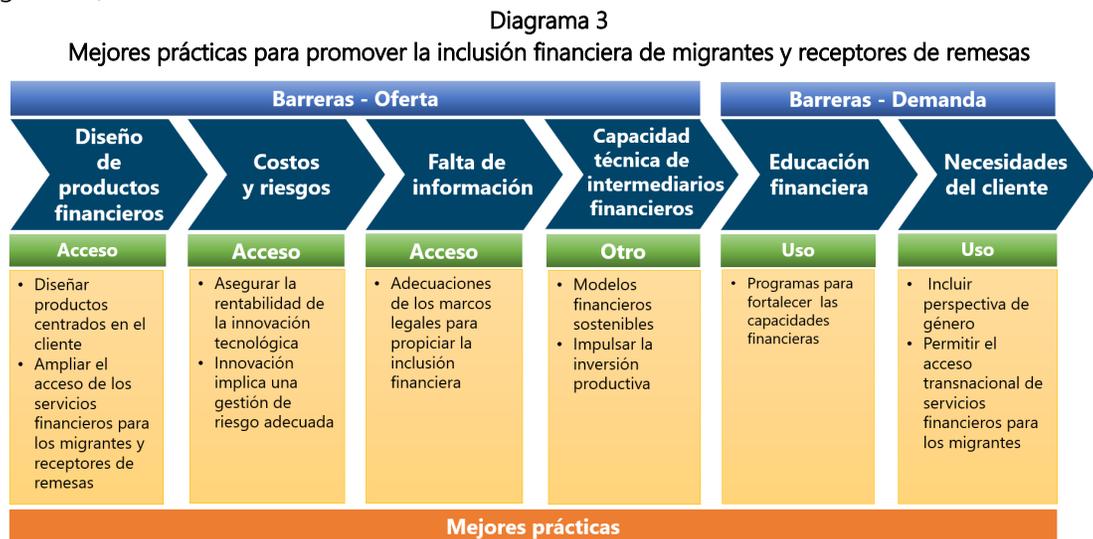
Asimismo, en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, la regulación debe guardar proporción con el nivel de riesgo de las instituciones financieras que regula. Si bien se reconoce que estos ilícitos representan un gran riesgo para la estabilidad de los sistemas financieros, la sobrerregulación ha originado el fenómeno conocido como *de-risking* en los bancos, que consiste en evitar el riesgo de incumplimiento mediante la reducción de líneas de negocio de alto riesgo potencial, incluyendo el envío de remesas, ya que los bancos consideran que los proveedores de servicios de remesas no tienen un adecuado control y carecen de capacidad para cumplir con esta regulación. El *de-risking* tiene como consecuencia el incremento en los costos de transacción, la reducción de la competencia entre instituciones financieras y limita la inclusión financiera, trasladando las operaciones a mercados con menor regulación y monitoreo.

Por último, en materia de protección al cliente, el marco regulatorio debe contemplar medidas para brindar seguridad en las transacciones, por ejemplo: a) que las operaciones se realicen en línea y en tiempo real; b) seguridad en el manejo de la información del cliente; c) mecanismos para comprobar la identificación de los clientes, como tarjetas con mecanismos de seguridad (banda magnética o chip) y un número de identificación personal (NIP); d) comprobantes automatizados de las operaciones; y e) controles en los límites diarios de depósitos y retiros.

Actualmente, en América Latina existen países que no cuentan con una agencia especializada en la protección de usuarios de servicios financieros, sino que se atienden las demandas de los clientes desde agencias de protección al consumidor generales, como en el caso de El Salvador. En países como Chile las agencias especializadas en protección de usuarios de servicios financieros son de creación reciente y en países como México hay agencias especializadas pero con alcance limitado. Por ello, ante el nivel de vulnerabilidad de los migrantes y familias receptoras de remesas, antes de promover su vinculación al sistema financiero, conviene revisar el nivel de protección que se les podrá brindar para sus transacciones, tanto en el país de origen como en el país destino.

III. Mejores prácticas para promover la inclusión financiera de migrantes y receptores de remesas

En el presente capítulo se sistematizan las lecciones aprendidas respecto a prácticas que han contribuido a la inclusión financiera al resolver alguna de las barreras expuestas en el capítulo anterior. Dichas prácticas están vinculadas a los estudios de caso analizados y sus diversos modelos de negocio y estrategias (véase el anexo 2 del presente documento), aunados a lecciones de varios proyectos que fueron analizados a profundidad y no priorizados, revisando los factores críticos y los retos y oportunidades que enfrentan las instituciones financieras a la hora de diseñar proyectos que promueven la inclusión financiera de los migrantes y los receptores de remesas (véase el diagrama 3).



Fuente: Elaboración propia.

A. Diseñar productos centrados en el cliente

Se reconoce cada vez más que, para ser eficaces, los servicios financieros deben responder a las necesidades de los clientes. Esta recomendación ha sido un principio básico de las metodologías para promover la inclusión financiera para poder llegar a un segmento de clientes antes excluidos del sistema financiero formal y, aun cuando se ha avanzado significativamente, continúa siendo un reto vigente para poder penetrar en los mercados rurales. La recomendación cobra aún más relevancia ante los retos que implica la problemática de la migración: adaptar la metodología de evaluación de capacidad de pago a la realidad del migrante, que incluye considerar fuentes de ingresos estacionales o no comprobables, obtener información crediticia del migrante en el exterior y en el país de origen, la movilidad de empleo del migrante, entre otras.

Cuando se diseñan los servicios financieros sobre la base de las necesidades de los migrantes y las preferencias de las familias receptoras, se observa que el migrante se convierte en cliente de productos financieros hasta en un 30% de los casos (Bajuk, 2016). La recomendación de poner al cliente en el centro del diseño de los servicios financieros implica que sus atributos, tales como montos, plazos, frecuencia de pagos, garantías, se adecuen a los flujos de ingreso y consumo de los clientes y estén dotados de mayor flexibilidad para poder adaptarse a las necesidades cambiantes de sus receptores y de las circunstancias cambiantes de sus emisores.

Con el objetivo de identificar las necesidades de las familias transnacionales y poder orientar el diseño de los productos, se recomienda realizar evaluaciones de mercado para identificar hábitos, percepciones y preferencias de la demanda de los migrantes y familias receptoras, no solo en cuanto a las características de los productos, sino también en los canales de distribución a través de los que se tendrá el acceso a dichos productos. Por el lado de la demanda, para generar confianza en los clientes, los servicios financieros deben cumplir con las características de transparencia en los costos, sencillez en su uso (intuitivo), disponibilidad la mayor parte del tiempo y seguridad de las transacciones. Por el lado de la oferta, un factor que influye en la adecuación a las necesidades del cliente de bajos ingresos es que los servicios financieros sean ofertados por instituciones financieras enfocadas y con vocación de atención a estos segmentos, lo que se traduce en productos, personal y canales de atención adecuados a las características de estos clientes. Algunas de las estrategias que se han aplicado con mejores resultados en lo que respecta al diseño de servicios financieros a familias transnacionales son:

Aperturar cuentas para recepción de remesas e incentivar el ahorro a través de estrategias de mercadotecnia. Los receptores de remesas representan una oportunidad de negocio para aperturar cuentas de ahorro, que pueden ser vinculadas con otros productos financieros posteriormente. Algunas instituciones financieras han aprovechado el flujo de clientes receptores de remesas que acude a cobrar sus giros a sus instalaciones para ofrecerles cuentas de ahorro en las que pueden recibir sus remesas mediante depósitos directos. Posteriormente, con el propósito de motivar a los clientes a incrementar el uso de las cuentas de ahorro, se les invita a comprometerse con una meta de ahorro y se les premia cuando se cumple o cuando incrementan sus saldos promedio, con incentivos tales como acceso a una tasa de interés preferencial, puntos o regalos promocionales.

Asimismo, a través de estudios de economía del comportamiento, se ha demostrado que enviar recordatorios y comunicarse con regularidad con los clientes funciona como motivador y puede servir para aumentar los saldos de ahorro del cliente hasta en un 6% y ayudar a que este pueda alcanzar sus metas de ahorro (Karlán, 2009). Los mensajes son recordatorios de las metas

de ahorro y contienen información del avance logrado. Un caso de esto lo ejemplifica el Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM, en la República Dominicana, que a través de su programa de bancarización de remesas promueve mecanismos e instrumentos para que los dominicanos que reciban remesas puedan aperturar cuentas de ahorro o solicitar créditos para invertir en actividades productivas, como la creación de micronegocios, y dispongan de otros productos y servicios, como el financiamiento de viviendas, seguros, escolaridad y vacaciones. En 2015, se comenzó a preparar un modelo diferencial para maximizar la oferta valor a partir del análisis de los diferentes segmentos de clientes según su actividad económica y se diseñaron estrategias diferenciales de acuerdo con sus necesidades. Para mayor detalle véase el anexo 2 del presente documento.

Incorpora en su política de evaluación de crédito las remesas que estas familias reciben como un ingreso adicional. Tomar en cuenta las remesas como un ingreso adicional del hogar contribuye a crear un ecosistema de inclusión financiera que permite que las familias receptoras califiquen para créditos de mayor valor. Esto requiere una valoración de riesgo adecuada ya que en muchos casos las remesas son una fuente de ingreso estacional o no comprobable. Esta práctica la lleva a cabo el Banco BHD León, en la República Dominicana. En la evaluación de crédito, para estimar la capacidad de pago de un cliente receptor de remesas considera el flujo de remesas como parte de sus ingresos, pero solo en los casos en que dicho flujo tiene alta recurrencia, y solamente un determinado porcentaje ya que con frecuencia es un ingreso comprometido para consumo.

Automatizar los depósitos o pagos del flujo de remesas. Diseñar productos financieros que descuenten automáticamente de los ingresos por remesas un monto fijo, orientados a alcanzar una meta específica del cliente, en el marco de un calendario establecido de antemano. De esta manera, las instituciones financieras facilitan a los clientes a sistematizar sus contribuciones, evitando la tentación de sustituir consumo actual por consumo futuro en cada período. Las contribuciones pueden estar dirigidas a depósitos de ahorro, pago de créditos, pago de seguros u otros. No obstante, también se debe considerar que las remesas son irregulares, dependiendo del trabajo y estatus legal del migrante, por lo que los productos financieros que se vinculen deben ser flexibles y mantener un compromiso formal que se puede respaldar a través de los otros ingresos de las familias transnacionales.

Por ejemplo, en la República Dominicana, Banco Unión ofrece una cuenta en la que sus clientes pueden recibir remesas mediante depósitos directos, denominada Cuenta con ella. Esta cuenta se puede vincular a otros servicios como una cuenta de ahorro programado denominada Cuenta clavo, en la que el cliente autoriza a Banco Unión a transferir un monto específico de ahorro todos los meses o un crédito denominado Avances de remesas, destinado a resolver un problema, emergencia o necesidad que surja antes de que llegue la remesa, hasta por un monto máximo equivalente al promedio de las remesas recibidas los últimos tres meses. Ninguna de estas cuentas tiene comisiones ni saldos mínimos, los retiros son gratis ilimitados y pagan un interés anual. Estas condiciones reducen los costos de transacción de los clientes e incentivan el uso de los servicios financieros.

B. Ampliar el acceso de los servicios financieros para los migrantes y receptores de remesas

Para fomentar el uso de servicios financieros en las familias transnacionales es necesario ampliar la penetración del sistema financiero en cuanto a la infraestructura disponible para atender a los

clientes; es decir, hacer que el acceso a los puntos de contacto entre las instituciones financieras y los clientes sea conveniente, de bajo costo, cercano y seguro. Como se expuso en el capítulo I, actualmente las zonas rurales tienen una cobertura muy baja de servicios financieros y los migrantes en sus países destino tienen acceso limitado a sus cuentas. Si a los clientes les queda muy lejos o les resulta muy caro ir a cobrar remesas, depositar ahorro o pagar su crédito, no usarán los servicios financieros formales.

Para promover la inclusión financiera de los receptores de remesas en zonas rurales se recomienda incrementar los canales de acceso como sucursales, cajeros automáticos, terminales puntos de venta (TPV), corresponsales, banca móvil e internet. El uso de estos canales permite a las instituciones financieras mayor penetración de sus servicios a un menor costo, derivado de la mayor eficiencia de los procesos y del menor uso de efectivo en las transacciones, lo que reduce el costo por transacción hasta en un 70% (Armijo y otros, 2013). Para los clientes, los principales beneficios son acceso a servicios financieros en zonas alejadas, mayor seguridad y mayor conveniencia en el servicio (horarios, cercanía y tiempo de espera).

Asimismo, todas las tareas encaminadas a ampliar la red de comercios que acepten medios de pago electrónicos propiciarán el mayor uso de las cuentas y de los servicios financieros en general. A mayor aceptación de los comercios, más ventajas representará el uso de las cuentas como medio de pago y un menor uso del efectivo, lo que tiende a incrementar los saldos promedio de las cuentas. No obstante, se debe considerar que para incrementar el uso de las cuentas como medios de pago también será necesario generar confianza en los clientes y reducir su percepción de riesgo. Algunas acciones que contribuyen son la emisión de recibos, mensajes de texto de comprobación de transacciones y candados de seguridad para proteger datos y para minimizar errores en las transacciones, por ej., debe empatar el número de cuenta con el nombre del cliente para que se apruebe un depósito.

Por el lado de la inclusión financiera para migrantes, se requiere que las instituciones financieras abran sucursales en los países destino o generen alianzas estratégicas para poder atender a dichos migrantes. Estos aliados se encargan de promocionar y explicar el producto al migrante y de recaudar toda la documentación e información necesaria para la evaluación crediticia y el resto de la operación de crédito se realiza en el país de origen. Otra opción es la apertura de cuentas bancarias para migrantes en su país de origen mientras viven en el extranjero, lo que permitiría extender otros servicios financieros a este segmento, pero requiere de un marco legal que lo permita. De acuerdo con estudio del FOMIN (2012), se estima que solo el 11% de los migrantes cuenta con una cuenta bancaria en su país de origen.

Ante la fuerte migración de mexicanos a los Estados Unidos, el Gobierno de México ha diseñado una gama de productos financieros a la que pueden acceder los migrantes desde su lugar de residencia para que puedan utilizar los servicios tanto en México, como país de origen, o en los Estados Unidos, como país destino. La debicuenta es una cuenta de depósito a la vista con tarjeta de débito MasterCard que los migrantes pueden abrir en cualquier parte del mundo a través de internet y que ofrece un tipo de cambio preferencial. Permite disponer del dinero en cualquier momento a través de cajeros automáticos RED de México y en el extranjero, y en las ventanillas de la red de sucursales de Bansefi, lo que facilita el envío de dinero de los migrantes en los Estados Unidos a sus familias en México. Asimismo, permite nombrar a un tercero autorizado que pueda disponer del dinero en México, para lo que este recibe una tarjeta de débito. La apertura

de la cuenta se realiza de forma presencial, en sucursales y corresponsales de Bansefi y en las oficinas y puntos de internación del Instituto Nacional de Migración.

El programa Vivienda para mexicanos en el exterior promueve programas para atender las necesidades y ofrecer soluciones de construcción y adquisición de vivienda en territorio nacional a migrantes mexicanos en los Estados Unidos, desde subsidios hasta créditos hipotecarios. Los servicios se contratan a través de las sucursales de las instituciones financieras participantes y se pueden realizar desde los Estados Unidos y Canadá.

El crédito Regresa y Emprende, de Nacional Financiera (NAFIN), está destinado a todos los migrantes en retorno y sus familias, que desean iniciar un negocio en México. Además del financiamiento se les brinda asesoría para incubar su proyecto. Para los migrantes que se encuentren fuera de México, en los consulados se les proporciona toda la información. Asimismo, la Ventanilla de Asesoría Financiera ofrece a la comunidad mexicana en el exterior acceso a asesorías personalizadas gratuitas, materiales de información y talleres grupales sobre temas relacionados con servicios bancarios en los Estados Unidos, presupuesto, ahorro, crédito, manejo de deudas, declaración de impuestos, protección y cuidado del patrimonio, entre otros. Opera en las instalaciones consulares de México en los Estados Unidos.

Estos productos son permitidos por la flexibilidad del marco legal mexicano que incorporó en la Ley de Instituciones de Crédito el Régimen de Cuentas Simplificadas, que establece los requisitos para aperturar cuentas en concordancia con el nivel de riesgo y transaccionalidad, señalando condiciones muy simples para cuentas de bajo monto y poca transaccionalidad y permitiendo que su apertura sea no presencial. Para mayor detalle véase el anexo 2 del presente documento.

C. Promover las adecuaciones de los marcos legales para propiciar la inclusión financiera

Al evaluar la viabilidad técnica de innovar para promover la inclusión financiera de migrantes y receptores de remesas es importante tomar en consideración el marco regulatorio, tanto en los países de envío como en los países destino. En los casos de países en los que no se ha emitido un marco normativo específico al respecto, se recomienda evaluar que el proyecto cumpla, por lo menos, con los requerimientos internacionales de protección al consumidor, antilavado de dinero, antifinanciamiento al terrorismo y requisitos de conocer al cliente. Así, dado que el perfil de riesgos de los proveedores de servicios financieros que trabajan con clientes de bajos ingresos es relativamente bajo, debido a que sus transacciones son por montos pequeños y, en consecuencia, menos atractivas para incurrir en actividades abusivas a gran escala, se puede justificar que se adopten medidas simplificadas y se permita usar nuevos canales para la prestación de servicios.

Un caso que sobresale es el de Bancolombia, que ha desarrollado una oferta de productos financieros tanto para los migrantes como para los receptores de remesas. En el caso de los migrantes, Bancolombia enfrentó la restricción legal que no permitía el manejo de cuentas a no residentes en Colombia, por lo que desarrolló propuestas de modificación regulatorias hasta que en 2011, el Banco de la República permitió que los colombianos residentes en el exterior pudieran

abrir cuentas de ahorro de tramite simplificado (CATS)⁹, con el propósito de que los fondos enviados a estas cuentas sean usados para pagar parte o la totalidad de la compra de vivienda o para pagar los créditos que se otorguen para financiar la compra de vivienda. Hoy en día, el colombiano residente en el exterior puede tramitar la apertura de su cuenta a través de los aliados del banco, por medio de un apoderado en Colombia o a través de la página en internet de Bancolombia.

En el caso de los receptores de remesas, la normativa cambiaria del país requería que el receptor de remesas se acercara a una sucursal de Bancolombia para firmar un formulario cada vez que recibía una remesa, imposibilitando ofrecer el servicio de abono automático de la remesa en cuenta. El equipo jurídico del banco trabajó exhaustivamente evaluando alternativas hasta que logró establecer los procesos necesarios que permitieron al banco ofrecer este servicio dentro de los requerimientos establecidos por la normativa (Jaramillo, 2016). Para mayor detalle véase el anexo 2 del presente documento.

D. Asegurar la rentabilidad de la innovación tecnológica para todos los actores del ecosistema

Se reconoce la complejidad de la inclusión financiera en zonas rurales, derivada de la necesidad de que los servicios financieros lleguen al usuario final a un costo asequible, a la vez que generen valor para los clientes. La innovación tecnológica permite ofrecer servicios financieros a un mayor número de clientes a través de canales alternativos (cajeros automáticos, telefonía móvil, corresponsales bancarios), reduciendo el costo marginal de las transacciones y ayudar a las instituciones financieras a mejorar la rentabilidad en zonas rurales. No obstante, involucran diferentes actores además de las instituciones financieras (agentes o corresponsales, operadores de telefonía, redes de pago) y se debe crear un modelo de negocio rentable para cada actor para que el ecosistema sea efectivo, todo dentro del marco regulatorio permitido. El caso de negocios puede ser distinto para cada actor; una reflexión de los casos analizados indica que existen diferentes estrategias de precios y costos, que muestran que la sostenibilidad de los modelos de servicios financieros para migrantes y receptores de remesas podrían elaborarse de diversas maneras, en diversos países de la región.

Los clientes podrían tener acceso a servicios financieros en sus localidades, con lo que se reducirían los costos de transacción de traslado a las sucursales tradicionales. Por su parte, las operadoras de transferencias de dinero podrían recibir una comisión en cada transacción que realizan y disminuir la deserción de clientes (*churn*), al ofrecer un servicio de valor que los retiene mejor que el statu quo. En lo que toca a los comercios adheridos como agentes o corresponsales, se incrementan sus ventas y disminuyen costos y riesgo derivados del manejo de efectivo. Y, por último, en lo que respecta a las Instituciones financieras, la penetración de nuevos mercados permitiría aumentar su escala de operación y nivel de profundización, controlando costos operativos de expansión.

En general, la escala es importante para lograr la rentabilidad de todos los actores en el ecosistema en los modelos en los nichos de bajos ingresos. No obstante, algunos proyectos de la

⁹ Son cuentas electrónicas de régimen simplificado para promover la inclusión financiera. Se abren desde un teléfono celular, no tienen saldo mínimo ni comisiones por manejo de cuenta, y para mantenerlas en niveles de bajo riesgo tienen un tope máximo para realizar transacciones.

región están probando si la escala sostenible para que funcione el modelo de negocio puede ser menor si el programa está basado en una diversidad de servicios, entre los que puede haber venta cruzada de productos (p. ej. crédito y seguros) o subsidio cruzado (p. ej. de los clientes cuyas transacciones son por montos mayores frente a los clientes con transacciones por montos menores) con el afán de fomentar el valor neto para todos los actores involucrados, aunque algunos servicios sean gratis para el cliente y los actores en el ecosistema no necesariamente ganen con cada transacción, sino en el tiempo y en su conjunto.

Otra estrategia que se ha aplicado para lograr la rentabilidad es establecer el precio de los servicios financieros basándose en los ingresos y comportamiento del cliente; así se determinan cargos, comisiones y saldos mínimos para suavizar los costos fijos. Esta estrategia puede contribuir a optimizar la generación de ingresos, pero se debe considerar que el precio de los servicios influye significativamente en el uso que el cliente les da. Por ello, se recomienda identificar la sensibilidad de los clientes para reaccionar frente a los precios y qué servicios podrían estar dispuestos a pagar, por medio de estudios de mercado. De acuerdo con Jaramillo (2005), en el caso de las remesas, cuando se promueve el envío a través de cuentas bancarias los migrantes son muy sensibles a los cargos elevados por retiro porque los consideran un doble cargo impuesto sobre la familia en el país de origen, por lo que prefieren un modelo de remesas de efectivo a efectivo por encima de un modelo de efectivo a cuenta o las familias optan por retirar los saldos de un solo movimiento, lo que diluye los esfuerzos de inclusión financiera.

Un modelo financieramente sostenible que muestra esta situación es el caso de la transferencia de remesas de la Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador (FEDECACES), en que la participan un operador de transferencias de dinero, una institución financiera afiliada a FEDECACES y los clientes. En este modelo todos los agentes ganan, pero no necesariamente en cada transacción, sino en la relación de largo plazo y por la escala de operación que alcanza a generar la federación entre todas sus afiliadas. Los receptores de remesas tienen la opción de hacerse socios de alguna de las cooperativas afiliadas a FEDECACES aperturando una cuenta en la que podrán recibir las remesas enviadas, pero no es un requisito para cobrar sus remesas.

El interés de las instituciones financieras en las remesas no se centra en las transferencias en sí mismas, ya que en la mayoría de los casos solo apoyan a los operadores de transferencias de dinero y reciben un porcentaje mínimo de la comisión por transferencia cargada al migrante, sino que ven las remesas como un instrumento para atraer a los receptores de remesas y convertirlos en nuevos clientes a quienes proveerles otros servicios financieros. Las cooperativas afiliadas a FEDECACES saben que los receptores de remesas corresponden a su segmento de mercado objetivo y se saben cerca de ellos social y geográficamente. En palabras de su director, Ambrosius Christian: "Las remesas no son negocio... tiene que considerarse el concepto de inclusión financiera con venta cruzada de productos donde uno ve cosas mucho más complejas y esto solo puede hacerse por instituciones que no estén solo dedicadas a vender remesas" (2011).

Así, en este ecosistema están claros los beneficios que obtiene cada agente. En el caso de la operadora de transferencias de dinero se trata de una comisión por cada envío de dinero a El Salvador, para el receptor de remesas, cobrar su envío en una agencia cercana a su localidad y para la institución financiera, establecer el contacto con nuevos clientes potenciales y la oportunidad de hacer venta cruzada de productos (véase el véase el anexo 2 del presente documento).

E. Innovación implica una gestión de riesgo adecuada

La tecnología está desempeñando un papel cada vez más estratégico en la conformación de los mercados de remesas y tiene un impacto significativo en la reducción de costos, la privacidad, la conveniencia, la inclusión financiera, la seguridad y la transparencia. Los programas de innovación para ampliar la frontera del acceso a servicios financieros inherentemente implican riesgo. A través de sus procesos de diseño, los proyectos cuentan con un grado de riesgo controlado. No obstante, un punto débil común entre los casos analizados es la capacidad de los actores del ecosistema para identificar, medir y luego tratar —evitar, mitigar, trasladar, o asumir— los riesgos de los proyectos.

A partir de los proyectos analizados, una estrategia que se recomienda para gestionar mejor el riesgo es desarrollar pruebas piloto previas al lanzamiento de los proyectos, para probar supuestos clave que tienen que ser aciertos para que el proyecto funcione en escala. El objetivo es poner a prueba el funcionamiento de las tecnologías y los modelos de negocio en ambientes controlados. Una vez finalizada una prueba piloto, se debe realizar una evaluación de los resultados y el análisis de las estrategias. La evaluación y los ajustes resultantes deben enfocarse en el nivel de aceptación de los clientes, la interconectividad de la tecnología, la integración de los agentes involucrados (institución financiera, agente o corresponsal y proveedor de plataforma tecnológica), la reacción de los aliados y cualquier otro aspecto identificado como inseguro a la hora de diseñar el proyecto. Asimismo, se debe contemplar un análisis de costos, ya que no basta con demostrar el impacto en la población objetivo, sino que es preciso comparar los beneficios del programa en comparación con los costos, incluido el costo de oportunidad de esos recursos. Por último, a la luz de la información generada a través de la evaluación, se realizan los ajustes necesarios al modelo de negocio y se prepara el lanzamiento masivo del proyecto.

Un problema común entre las ideas no exitosas fue comparar el supuesto valor con los riesgos a ser asumidos; es decir, traducir buenas ideas en un modelo de negocio, con casos de negocio y planes de implementación coherentes y con riesgos manejados. El African Diaspora Marketplace (ADM) es un ejemplo de modelo innovador que gestiona los riesgos a través de fases de evaluación de sus clientes. Creado en 2009, el ADM funciona como una plataforma que conecta a los pequeños empresarios locales que requieren financiamiento con los migrantes inversionistas. El programa promueve la inversión en capital de la diáspora africana en pequeñas y medianas empresas basadas en África, facilitando la inversión al proporcionar subvenciones a los miembros de la diáspora.

Esta iniciativa consiste en incentivar la inversión en capital por parte de las diásporas en pequeñas empresas locales. La primera fase consiste en lanzar una convocatoria abierta a proyectos de negocio en las comunidades de origen. En la segunda fase, estas propuestas son evaluadas y se escoge un primer grupo finalista al que se acompaña para el desarrollo de su plan de negocio. En la tercera fase, de este grupo se selecciona un segundo grupo al que se le brinda cofinanciamiento para ejecutar el proyecto. Conforme se va avanzando en los pasos de selección, existen más requisitos; los criterios de participación tienen espacio de mejora, pero se han ido creando de manera que puedan alinearse con los resultados esperados, cuidando de no ser excesivamente excluyentes. Para mayor detalle véase el anexo 2 del presente documento.

F. Permitir el acceso transnacional de servicios financieros para los migrantes

Diversos estudios han identificado que los migrantes y sus familias receptoras de remesas tienen distintas preferencias para decidir el destino de las remesas. Los migrantes tienden a ahorrar, por lo que separan una parte más grande de su remesa para el ahorro que los receptores (Burgess, 2014). Hasta ahora, las labores de inclusión financiera se han centrado sobre todo en los receptores de remesas, permitiendo que sean estos los que ostenten el control de los recursos. Sin embargo, para incrementar el impacto de las remesas también se deben atender las necesidades de los migrantes. El acceso transnacional a servicios financieros permite a los migrantes tener un mayor monitoreo y control de las cuentas, lo que propicia que estos incrementen su nivel de transaccionalidad.

Ashraf y otros (2015) muestran que cuando el migrante tiene acceso a una cuenta de ahorro en su país de origen, a su nombre, en vez de ser una cuenta mancomunada con parientes, los niveles de ahorro en las cuentas bancarias aumentan conforme aumenta el nivel de monitoreo y control que pueden tener los migrantes sobre estas cuentas. Asimismo, con base en un experimento entre migrantes en Washington, D. C. y sus familias en El Salvador sobre la toma de decisiones en el envío de remesas, se demostró que estratégicamente los migrantes envían a casa menos dinero cuando su elección no se revela a los receptores de remesas y que dichos receptores armonizarían sus planes de gasto con las prioridades del migrante si este se las da a conocer (Ashraf, 2015). Otra estrategia que ha funcionado para aumentar el envío de remesas y destinarlas al ahorro es establecer metas concretas de ahorro-inversión y denominar la cuenta bajo el concepto al que está dirigida, por ejemplo, "ahorro para la vivienda".

Por ello, se recomienda diseñar productos que puedan ser ofertados directamente a los migrantes en sus países de origen o destino. En este sentido, los marcos regulatorios deben permitir que los migrantes tengan acceso transnacional a servicios financieros. En muchas jurisdicciones de América Latina y el Caribe se restringe la capacidad de los bancos extranjeros para ofrecer cuentas de ahorro u otros servicios de depósito. Las Filipinas ocupa la tercera posición en el ranking de principales países receptores de remesas a nivel internacional, pues ha recibido 29,1 millones de dólares en 2016 (Anuario de Migración y remesas, 2017); uno de los principales destinos en que se invierten las remesas es la educación, que llega a representar cerca del 50% de los flujos. El Banco de las Islas Filipinas (Bank of the Philippine Islands, BPI) diseñó un producto financiero denominado EduPay con el objetivo de aumentar el envío de remesas al incentivar que una parte se destinara a la educación de algún familiar en el país de origen. Se proponían cuatro opciones para los clientes:

- a) Definir cuánto les gustaría asignar de las ganancias entre ellos y entre los receptores.
- b) Etiquetar cualquier monto compartido como dinero para la educación.
- c) Etiquetar las remesas de educación y enviar el dinero directamente a la escuela del estudiante.
- d) Elegir enviar dinero directamente y recibir informes de asistencia y calificaciones del estudiante.

El resultado fue que al dar al migrante la posibilidad de decidir el destino de las remesas para educación, se incrementó en 15% el flujo de los envíos, aproximadamente. Más aún, al dar la opción al migrante de enviar los fondos directamente a la escuela, lo que le permite un mayor

control sobre el destino de las remesas, el flujo de los envíos incrementó un 2,2% adicional. Para mayor detalle véase el anexo 2 del presente documento.

También hay casos de productos financieros desarrollados específicamente para satisfacer las necesidades especiales de los hogares transnacionales, como los seguros de vida y de repatriación de cuerpos que cubren al migrante trabajador y proveen beneficios a sus familias en el país de origen. Un ejemplo de este es Seguros Futuro, en El Salvador, que ofrece tres tipos de pólizas de seguros:

- a) Un seguro en el país de acogida, en el que la compañía aseguradora vende sus productos y cobra sus primas al migrante en el país, aunque los beneficiarios podrían estar en el país de origen.
- b) Un seguro en el país de origen, en el que la aseguradora tiene licencia en ese país y podría vender sus productos al migrante o a su familia, aunque en general tiene una relación más estrecha con la familia.
- c) Los sistemas mixtos, en los que la aseguradora tiene licencia y una relación estrecha con los clientes y receptores en dos o más países.

G. Promover el uso productivo de remesas a través de servicios financieros formales requiere de programas para fortalecer las capacidades financieras

Desarrollar las capacidades financieras, tanto para los migrantes como para sus familias, es fundamental para que puedan apalancar las remesas que reciben y obtener el máximo beneficio. Al desarrollar las capacidades financieras, los migrantes y sus familias pueden incrementar su ahorro e identificar oportunidades de inversión para emprender negocios locales, lo que proporcionaría una manera de asegurar más ingresos para la familia. Además, el desarrollo de capacidades financieras les permite una mejor comprensión de los servicios financieros y cómo pueden contribuir para alcanzar sus objetivos financieros y facilitar el acercamiento a instituciones financieras bajo mejores condiciones para negociar con estas.

Para facilitar el proceso de adopción de los servicios financieros formales y el uso productivo de las remesas en zonas rurales, se recomienda diseñar e implementar programas para desarrollar capacidades financieras para que los clientes reflexionen sobre el consumo responsable, la importancia de la generación de activos como patrimonio básico acumulado (físico, financieros, de capital humano y social), comprendan los beneficios en reducción de riesgos y costos al utilizar servicios financieros formales, así como enseñar a los clientes a hacer uso, o mejor uso, de estos servicios. Es a través del desarrollo y fortalecimiento de las capacidades financieras que se puede lograr la creación de hábitos de ahorro en las familias transnacionales, generando cambios duraderos en la forma en que administran su dinero, a fin de mejorar su calidad de vida.

Cuando se trate de canales de distribución alternativos, además, dichos programas deberán enseñar a los clientes a realizar las transacciones financieras desde los dispositivos móviles y qué procedimientos de seguridad se deben observar durante el proceso de dichas transacciones para salvaguardar sus recursos. Los programas de capacidades financieras pueden utilizar distintos medios para ser implementadas, tales como: a) un manual del usuario muy sencillo; b) un *call center* para brindar soporte técnico a los clientes, y c) personal de atención a clientes que puedan

promover los servicios y capacitar a los clientes. De estos, el asesoramiento personalizado sería más efectivo en producir cambios positivos que métodos que proporcionan información aislada o la educación pasiva durante un período limitado de tiempo, según estudios internacionales (Lusardi, 2008).

El desarrollo de capacidades financieras se debe promover en ambos lados de la familia transnacional, tanto para los migrantes en el extranjero como para los receptores de remesas en los países origen. La Red Internacional de Educación Financiera (International Network on Financial Education, INFE) de la OCDE señala la importancia de la educación financiera de las mujeres, ya que sobre ellas recae comúnmente la responsabilidad primordial sobre los hijos. Asimismo, las mujeres toman las decisiones diarias para la distribución de los recursos de sus hogares y transmiten hábitos financieros y habilidades a los hijos. Por tanto, necesitan desarrollar habilidades financieras, no solamente para su bienestar, sino para el de las futuras generaciones. En Guatemala, el programa Oportunidades para Mi Comunidad tiene como objetivo crear una masa crítica de personas que movilicen sus ahorros, inviertan en educación y contribuyan al desarrollo del capital económico y humano a través de cuatro componentes:

- a) Educación financiera y formalización del ahorro de receptores de remesas.
- b) Acceso a crédito para emprendedores, sobre todo aquellos en la economía del conocimiento.
- c) Apoyo de la diáspora al desarrollo educativo en alianza con compañías de remesas.
- d) Programas extraescolares en áreas de alta migración.

El componente de educación financiera inició en noviembre de 2016, con el Banco Industrial y el Sistema Cooperativo MICOOPE como aliados. Sus objetivos son establecer y modificar el comportamiento y el conocimiento sobre la administración financiera básica y motivar el uso del sistema financiero formal. Para ello, el modelo de educación financiera brinda asesoría individualizada a los clientes después de que han recibido sus remesas, en sucursales que tienen una alta transaccionalidad de remesas. Un factor clave de éxito del programa es que, dado que el 67% de los beneficiarios son mayas, las sesiones de educación financiera son desarrolladas en su lengua, considerando los elementos culturales que permiten un sentido de identidad. Entre los resultados alcanzados destacan:

- a) A lo largo de tres años, más de 120.000 participantes movilizan alrededor de 6 millones de dólares en ahorros al sistema formal financiero.
- b) Al menos tres compañías de remesas se alían con la diáspora y 30.000 migrantes realizan donaciones.
- c) 5.000 jóvenes, en al menos diez comunidades, reciben educación a través de este programa.

Para mayores detalles véase el anexo 2 del presente documento.

H. Incluir perspectiva de género

La adopción de la perspectiva de género permite definir estrategias apropiadas de inclusión financiera con acciones y objetivos diferenciados para hombres y mujeres, eliminando así las diferencias estructurales por motivos de género, tales como la aversión al riesgo, propensión a

ahorrar, conocimientos financieros, entre otras. Bajo este enfoque, dichas estrategias generarán valor para las mujeres y rentabilidad para las instituciones financieras. De acuerdo con las Naciones Unidas, la incorporación de una perspectiva de género se define como:

el proceso de evaluación de las consecuencias para las mujeres y los hombres de cualquier actividad planificada, inclusive las leyes, políticas o programas, en todos los sectores y a todos los niveles. Es una estrategia destinada a hacer que las preocupaciones y experiencias de las mujeres, así como de los hombres, sean un elemento integrante de la elaboración, la aplicación, la supervisión y la evaluación de las políticas y los programas en todas las esferas políticas, económicas y sociales, a fin de que las mujeres y los hombres se beneficien por igual y se impida que se perpetúe la desigualdad (UN Women, 2014, pág. 3).

Se deben elaborar herramientas específicas para llegar a las mujeres. Ampliar la inclusión financieras de las mujeres requiere conocer los factores que limitan el acceso y trabajar en el diseño de políticas públicas que consideren dichos factores, así como adoptar enfoques que tomen en cuenta las diferencias de género para ahorrar, obtener préstamos, realizar inversiones y aumentar la educación financiera; asimismo, garantizar que las mujeres tengan acceso al crédito, al ahorro y seguros, así como a la capacitación y educación para entender el uso de los servicios financieros. Los servicios financieros y los canales que se adaptan a las condiciones y necesidades de las mujeres tienen consecuencias en una mayor inversión de sus activos, mayores oportunidades y control sobre sus propios recursos, así como una mayor inversión en ellas, en sus familias y en sus comunidades. Considerando la creciente participación de las mujeres en los movimientos de migración, se recomienda ampliamente incluir esta perspectiva en los programas con el propósito de promover acciones orientadas a lograr la igualdad de género y empoderar a las mujeres.

En 2016 fue implementado en Nepal el Programa Rural de Emprendimiento y Remesas (Rural Enterprise and Remittance (RER)/ SAMRIDDHI Programme), con el propósito de proporcionar fuentes de ingresos sostenibles a hogares pobres, familias de migrantes y repatriados en las regiones del este y centro de Nepal, apoyando la creación y expansión de empresas rurales familiares, micro, pequeñas y medianas, tanto en el sector agrícola como no agrícola. El proyecto es una operación 68,2 millones de dólares, financiado por el FIDA. Desde el inicio, la estrategia se propone garantizar que las mujeres accedan a sus beneficios:

- a) Transversalizar la perspectiva de género. La estrategia y los planes de implementación detallan medidas específicas diseñadas para promover la transversalización de la perspectiva de género, apoyar a las empresas rurales familiares, micro, pequeñas y medianas propiedad de mujeres, asegurar la participación de las mujeres en asociaciones comerciales y ayudarlas a obtener acceso equitativo a servicios financieros y no financieros, así como a jugar un papel activo en las organizaciones de productores. Las medidas incluirán cuotas de mujeres (33% de mujeres que acceden a servicios de apoyo), desarrollo de capacidades de proveedores para brindar servicios inclusivos y sensibles al género, apoyo a empresas basadas en mujeres y presupuestos y auditorías de género.
- b) Organizar asociaciones de migrantes. Integrar el género y el empoderamiento de las mujeres en los diferentes módulos de capacitación ofrecidos a los migrantes, incluida la educación financiera; empoderar a mujeres y hombres migrantes repatriados para que organicen asociaciones de migrantes y grupos comunitarios de autoayuda para mujeres, en particular para temáticas de educación financiera, reintegración social y

asesoramiento entre pares; llegar a las mujeres, en particular a las mujeres cabeza de familia que están adquiriendo cada vez mayor importancia debido a la migración.

- c) Establecer vínculos comerciales. Los criterios de selección de los vínculos comerciales que son apoyados por el proyecto incluyen la participación y el impacto esperado en las mujeres y los apoyos incluyen medidas orientadas a facilitar la participación de las mujeres.

Para mayores detalles véase el anexo 2 del presente documento.

I. Promover la inclusión financiera de migrantes y sus familias exige modelos financieros sostenibles

Promover la inclusión financiera de los migrantes y sus familias receptoras requiere intermediarios financieros que tengan la disposición institucional para atender este segmento de mercado, así como la capacidad técnica y financiera para hacerlo con el fin de alcanzar modelos financieramente autosostenibles. La carencia de este tipo de intermediarios no permite que se mantenga la oferta de servicios a menos de que se reciba un incentivo¹⁰ para involucrarse en el proyecto. Por otra parte, la falta de capacidad institucional ha hecho que fracasen proyectos que incluso contaban con asesoría técnica y recursos de cooperación internacional.

Entre otras exigencias, el manejo de la liquidez se convirtió en un reto para algunos intermediarios financieros ya que la gestión de remesas implica disponer de fondos de pago y para liquidar gastos asociados con el servicio. Por ejemplo, las empresas de remesas pagan las comisiones a los subagentes dentro de los 30 días subsiguientes a la transferencia de dinero, lo que implica que una entidad ha de disponer de suficiente liquidez inmediata. Asimismo, las instituciones de mayor tamaño y con mayor cobertura (por ejemplo, número de puntos de servicio, sucursales y otros) tuvieron más éxito para negociar con las empresas de transferencia de remesas en busca de economías de escala.

Involucrar instituciones financieras que operen en zonas rurales y que reúnan ambos requisitos no es tarea sencilla, pero es un factor clave de éxito. Para determinar la disposición institucional, de acuerdo con Allet (2011), se deben identificar aquellas instituciones financieras cuya incursión en el tema de remesas y migrantes es motivada por su propio modelo comercial, y cuya responsabilidad social y misión suelen ser más consistentes en su oferta de financiamiento, en virtud de que es parte de la razón misma de su existencia (incentivos endógenos) y no el resultado de una reacción institucional ante la evolución del mercado o las necesidades de legitimación con entes externos a la institución.

Con el fin de determinar la capacidad técnica y financiera se recomienda analizar los productos y la red de canales de distribución que ha desarrollado la institución para que los usuarios tengan acceso a dichos productos financieros, en términos de efectividad¹¹, eficiencia¹² y la

¹⁰ Subsidio, acceso a financiamiento, entre otros.

¹¹ Si está cumpliendo con el objetivo para el que fue creada.

¹² Si su operación está siendo rentable en términos de número de usuarios atendidos, número de transacciones realizadas, entre otros.

distribución geográfica de los puntos de la red para verificar en qué nivel corresponde, o se podría adecuar, al segmento de migrantes y familias receptoras. Asimismo, se deben adecuar sus políticas y procedimientos, estructura organizacional y entorno tecnológico a las necesidades del segmento de mercado objetivo y realizar una evaluación de riesgo para identificar, medir y controlar los riesgos inherentes a dicho segmento.

En México, Innovation for Poverty Action se asoció con la Caja Nacional del Sureste, ubicada en el sureste mexicano. La Caja Nacional del Sureste es una institución financiera que tiene como misión brindar servicios financieros de calidad a sus miembros a través de productos de ahorro y crédito. El proyecto surgió del interés de la Caja Nacional al ver que se transferían montos significativos en remesas para sus clientes y que muy poco de esos flujos era captado como ahorro, entonces propuso a sus clientes ahorrar una cantidad predeterminada de cada remesa recibida con el propósito de incrementar el nivel de ahorro. La Caja fue creada en 2000 y alcanzó una escala de más de 10.000 socios, que atendía a través de 28 sucursales. En 2013, esta institución fue disuelta, después de un fraude por más de 480 millones de pesos, con lo que se perdieron no solo todas las actividades y recursos invertidos para implementar servicios financieros para migrantes, sino que se mermó la confianza de los migrantes y sus familias receptoras para el uso de servicios financieros formales.

En contraste, entre los principales factores de éxito del programa de remesas del Banco Solidario destacan que contará con la infraestructura suficiente para desarrollar las actividades del programa y con los fondos de contrapartida necesarios, según la valoración del FOMIN (Hall, 2010). El Banco Solidario se creó en 1996; su misión prioritaria y estratégica ha sido facilitar servicios financieros al sector de la microempresa y a grupos excluidos del sistema financiero tradicional del Ecuador. Al cierre de 2017, el número de clientes microempresarios ascendió a 165.846 y el número de clientes asalariado fue de 111.205. El saldo bruto de cartera de microcrédito fue de 275,13 millones de dólares y el de consumo fue de 308,01 millones de dólares. En 2001, con financiamiento del FOMIN, el banco inició un proyecto piloto para la transferencia, distribución y gestión de remesas enviadas por migrantes ecuatorianos, con el propósito de establecer un negocio de transferencia de remesas rentable con la venta cruzada de productos y servicios financieros adicionales. Entre los productos para migrantes más destacados se encuentran:

- a) Crédito para gastos de viaje
- b) Cuenta de ahorro multipropósito, con cuatro opciones de ahorro en la misma cuenta:
 - i) Ahorro propósito, para cualquier objetivo de ahorro que el remitente establezca en el corto, mediano y largo plazo.
 - ii) Ahorro vivienda, tanto para acumular capital semilla para dar la entrada o inclusive acumular el valor total para comprar una vivienda en el Ecuador.
 - iii) Pago de crédito
 - iv) Disponible, para uso del destinatario apoderado en el Ecuador.
- c) Paquete de servicios Mi familia, Mi País, Mi Regreso, que incluye créditos inmobiliarios (para adquirir directamente desde España bienes inmuebles en el Ecuador), créditos de consumo y otros servicios financieros.

Para mayores detalles véase el anexo 2 del presente documento.

J. Intermediarios financieros como vínculo entre migrantes y micro y pequeñas empresas locales para impulsar la inversión productiva

Como se mencionó en el capítulo I, el capital de inversión de los migrantes y sus capacidades de emprendimiento están subutilizadas en los países de origen. Los migrantes tienen interés en invertir en su país de origen por lo que podrían utilizar sus remesas para ofrecer financiamiento a micro y pequeñas empresas, creado valor en aquellos lugares donde los mercados de capitales están limitados. Para ello, se deben crear los instrumentos financieros adecuados y posicionar a los intermediarios financieros como vínculo entre los migrantes y los emprendimientos locales, brindando información a los migrantes para realizar la inversión y asistencia técnica a las mipymes para aumentar las posibilidades de éxito en sus emprendimientos.

Un ejemplo de este tipo de instrumentos serían los fondos de inversión, que son un patrimonio común autónomo constituido por la captación de aportes de personas naturales y jurídicas denominados participantes, para invertir en valores, bienes y demás activos por cuenta y riesgo de dichos participantes. Los resultados de estas inversiones son distribuidos entre los participantes de forma proporcional, de acuerdo con el número de cuotas de participación que tenga cada uno. Los fondos de inversión se caracterizan por conformar una cartera diversificada de valores y otros activos para minimizar los riesgos de inversión, de manera que el comportamiento desfavorable en el precio de unos valores pueda verse compensado por el alza de otros.

Por su parte, las mipymes podrían acceder a financiamiento oportuno a través de la suscripción (emisión) de títulos valores de oferta privada. Estos títulos se articulan a través de pagarés, que son estructurados con las mipymes según sus capacidades de pago y otros factores de riesgo asociado. Los fondos de inversión son administrados por una institución financiera cuyas funciones incluyen estructurar los fondos a ser administrados, con una adecuada combinación de riesgo y retorno de la cartera de inversiones. Este modelo ha sido aplicado por CAPCEM SAFI, S.A., en el Estado Plurinacional de Bolivia. Dicha institución fue constituida en febrero de 2014 con la misión de administrar fondos de inversión que coadyuven al desarrollo de las organizaciones económicas privadas (OEP-mipymes) y promover la inclusión de potenciales inversionistas (personas naturales e institucionales) a mercados de inversión de manera secuencial y educativa para fortalecer la economía nacional.

Bajo el modelo de CAPCEM, los fondos de inversión participan en el mercado de valores como inversionistas institucionales, por lo que se constituyen en un importante canal del ahorro hacia la inversión. Las cuotas de participación son de 140 dólares, lo que facilita convertirse en un inversionista del fondo, y se pagan rendimientos a partir del primer año de operaciones. Las mipymes son analizadas a través de una metodología basada en la valoración de riesgos asociados (VARA), que evalúa aspectos cualitativos del empresario como su seriedad con relación a los compromisos que asume. Asimismo, se evalúa la capacidad de pago y se identifican los períodos en los que la empresa generará suficiente liquidez para hacer frente a las obligaciones contraídas con el fondo.

La mipyme realiza la propuesta de inversión con el apoyo de CAPCEM. La empresa emite un pagaré de oferta privada en favor del fondo, cuyo plazo de vencimiento puede ser de entre uno y tres años, dependiendo de las necesidades de la empresa. El pagaré es un título valor negociable; el fondo puede quedarse con el pagaré o transferirlo a un tercero. Una novedad que se ha introducido en CAPCEM son los pagarés con pagos parciales para mitigar el riesgo y dar mayor

seguimiento a las empresas en las que se invierte. La inversión mínima que CAPCEM promueve es de 6.000 dólares y la máxima es de 200.000 dólares. El fondo no ofrece una determinada rentabilidad o un retorno fijo, pues la rentabilidad que se obtenga dependerá de cómo se administren las inversiones, pero se busca alcanzar rendimientos por encima del promedio del mercado. Según el prospecto de la emisión, hay dos tipos de series:

- a) Una para inversionistas de impacto que apoyen el desarrollo de las mipymes a través de un capital paciente con un nivel de rentabilidad acorde al riesgo que se asume.
- b) Una para inversionistas de largo plazo con perfil crediticio que busquen mejorar su rentabilidad y busquen de igual forma mantener su capital.

Luego de tres años de operación, en 2017 se han atendido más de 300 empresas y se han elaborado propuestas de inversión para al menos 282 de estas. Se ha provisto capital de trabajo por un monto aproximado de 12 millones de dólares, con lo que se ha beneficiado a más de 100 mipymes y se ha impactado indirectamente en más de 200 proveedores y productores. De las empresas beneficiadas, el 84% corresponde al sector producción, 10% al sector comercio y 6% al sector servicios que, en conjunto, han generado ventas por aproximadamente 1,5 millones de dólares y un crecimiento patrimonial promedio del 23%. Para mayores detalles véase el anexo 2 del presente documento.

Otro instrumento para que los migrantes puedan invertir en mipymes en su país de origen son las nuevas aplicaciones de tecnologías financieras (*fintech* o tecnofinanzas) para el suministro de servicios financieros. Además de las soluciones en línea diseñadas para el envío de dinero a empresas o personas en el extranjero, tales como TransferWise, los migrantes podrían aprovechar las plataformas donde las personas proveen préstamos en línea a negocios, logrando obtener buenos rendimientos los primeros y pagar menos intereses los últimos. Modelos de negocio como Kubo Financiero, basados en una institución financiera supervisada por una superintendencia bancaria, podrían ofrecer mayor seguridad y transparencia a los migrantes para sus inversiones.

De acuerdo con el mapeo de tecnofinanzas realizado por el BID (2018), en América Latina no se identificó una *fintech* que combine los servicios de envío de dinero y financiamiento alternativo, pero ya es tecnológicamente factible elaborarlo. Una plataforma de este tipo permitiría contribuir a reducir la brecha de financiamiento que afecta a las mipymes, con menores costos de transacción y nuevas técnicas y fuentes de información para evaluar el riesgo crediticio. Sin embargo, se debe tener presente que los montos canalizados por esta vía son todavía reducidos y que en la mayoría de los países de la región aún no existe una regulación específica para estos modelos de negocio.

IV. Conclusiones y recomendaciones finales

Ante la tendencia predominantemente creciente de la migración, las remesas representan una oportunidad de negocio para los intermediarios financieros y una oportunidad de mejorar su calidad de vida para los migrantes y familias receptoras de remesas y de vincularse estos al sistema financiero formal. No obstante, los migrantes y receptores de remesas tienen un acceso muy limitado a servicios financieros, debido a barreras tanto del lado de la oferta como del lado de la demanda. Existen muchas actividades para promover la inclusión financiera de migrantes y familias receptoras desde hace más de 20 años, tanto desde los países de origen como desde los países destino. No obstante, no se han alcanzado resultados significativos debido a la complejidad de la problemática que requiere un conjunto de acciones simultáneas.

En este trabajo se identifican diez principales prácticas que promueven la inclusión financiera de los migrantes y sus familias receptoras, resolviendo las barreras antes explicadas. Los migrantes y sus familias receptoras también forman parte de la población más vulnerable y comparten con esta algunas de las barreras para acceder al sistema financiero formal. Las prácticas propuestas incluyen tanto estrategias generales para la población más vulnerable como estrategias específicas para los migrantes y sus familias receptoras. Asimismo, se debe tener en cuenta que los migrantes y sus familias en sí mismas resultan un segmento de mercado muy reducido por lo que para hacer rentable la provisión de servicios financieros a estos segmentos, dichos servicios deben ser aplicables para segmentos de población más amplios que permitan la escalabilidad de los productos financieros en cuestión.

En lo que respecta a las prácticas, cada recomendación implica retos complejos de implementación, tales como cambios en marcos legales o inversiones en innovación tecnológica. En los casos priorizados en esta investigación se aplica más de una de estas prácticas; los casos de mayor alcance son los que aplican varias de estas mejores prácticas simultáneamente. Por ejemplo, Banco Adopem, además del excelente trabajo en materia de diseño de productos financieros

adaptados a las necesidades del cliente, también gestiona la innovación tecnológica para minimizar costos y riesgos, aplicando canales alternativos tales como subagentes bancarios, y analiza el marco legal para ajustar sus operaciones y cumplir con las normas de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo (PLD y FT) para atraer a los clientes de remesas a otros productos.

La práctica más repetida entre los casos identificados es generar capacidades financieras en los segmentos de población objetivo, lo que se convierte en un factor clave para atraer a los clientes de remesas a otros productos. Los programas de capacidades financieras también sirven para orientar a los migrantes y sus familias en la inversión en proyectos productivos o pequeñas empresas. No obstante, en algunos casos no hay interés de las familias de los migrantes por convertirse en emprendedoras; en esos casos, se recomienda conectar a los grupos de la diáspora con negocios rentables ya en marcha que busquen expandirse pero que carecen de capital.

En los casos en los que el flujo de remesas puede inyectar capital a proyectos productivos, pero para que esos proyectos productivos sean rentables, sobre todo aquellos vinculados a actividades agrícolas, se requiere otro tipo de esfuerzos: servicios de desarrollo empresarial (capacitación, asistencia técnica, asesoramiento, asistencia de mercadotecnia, información, desarrollo y transferencia de tecnología y promoción de vinculación empresarial) canales de comercialización, seguros contra riesgos rurales, innovación tecnológica, entre otros, para obtener un mejor acceso a los mercados y servicios y para aumentar la eficiencia y la competitividad.

Por último, se requiere mucho trabajo de mercadotecnia para promocionar los servicios financieros: darlos a conocer en la población objetivo a través de medios accesibles para ellos, generar confianza y crear la demanda. La comunidad de desarrollo puede aprovechar aún más los flujos de remesas haciéndolos más baratos, más seguros y más productivos, a través de los servicios financieros digitales y sistema de pagos electrónico.

Bibliografía

- Aggarwal, R., A. Demirgüç-Kunt y M.S. Martínez Pería (2010), "Do remittances promote financial development?", *Journal of Development Economics*, Vol. 96, N° 2, [en línea] <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0304387810001161>.
- Allet, M. (2011), "Measuring the environmental performance of microfinance", CEB Working Paper N° 11/045, Bruselas, Université Libre de Bruxelles-Solvay Brussels School of Economics and Management, Centre Emile Bernheim.
- Ambler, K. (2015), "Don't tell on me: Experimental evidence of asymmetric information in transnational households", *Journal of Development Economics*, vol. 113 [en línea] <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0304387814001205>.
- Ambrosius, C. (2011), "Remittances and financial sector development. Lessons from the salvadoran case", *Savings and Development*, Vol. 35, N° 1.
- Armijo de Vega, R. y otros (2013), "Banca corresponsal e inclusión financiera: marcos regulatorios en América Latina", Programa de Tecnologías para la Inclusión Financiera (TEC-IN), Fondo Multilateral de inversiones (FOMIN) y Banco de Desarrollo de América Latina (CAF).
- Ashraf, N. y otros (2015), "Savings in transnational households: a field experiment among migrants from El Salvador", *Review of Economics and Statistics*, 97(2) [en línea] https://www.povertyactionlab.org/sites/default/files/publications/125_304%20Savings%20in%20El%20Salvador%20Published.pdf.
- Asociación GSM (2017), *Guatemala: servicios financieros móviles (SFM), Diagnóstico regulatorio y estudio de mercado, Recomendaciones para el desarrollo de SFM*, Londres, GSMA.
- Azar, K., E. Lara y D. Mejía (2018), "Inclusión financiera de las mujeres en América Latina. Situación actual y recomendaciones de política", *Políticas públicas y transformación productiva*, N° 30, Caracas, Banco de Desarrollo de América Latina (CAF).
- Bajuk, N. (2016), "Remesas Americas", *Remittances for the future*, Washington, D.C., Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN).

- Banco Mundial (2018), "Migración y remesas. Panorama general", [en línea] <https://www.worldbank.org/en/topic/labormarkets/brief/migration-and-remittances>.
- BID (Banco Interamericano de Desarrollo) (2018), "Fintech: innovaciones que no sabías que eran de América Latina", Washington D. C., BID-Fomin y Finnovista.
- _____(2012), "Financiamiento de la familia", *Ideas para el Desarrollo en las Américas*, vol. 28, mayo-agosto.
- Burgess, E. (2014), "El ahorro inclusivo para los clientes de remesas. Un marco conceptual práctico", Programa de Remesas y Ahorro, Washington, D.C., Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN).
- Campos, P. (2017), "Inclusión financiera de pequeños productores rurales: estudio de caso en México", *Documentos de proyectos*, (LC/MEX/TS.2017/20/Rev.1), México, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Chami, R. y otros (2018), "Is there a remittance trap?", *Finance and Development*, vol. 55, N° 3.
- Consejo Nacional de Población, Fundación BBVA Bancomer y BBVA Research (2017), *Anuario de Migración y Remesas México 2017*, Ciudad de México, CONAPO-Fundación BBVA y Bancomer-BBVA Research.
- De Arcangelis, G. y otros (2015), "Directing remittances to education with soft and hard commitments: evidence from a lab-in-the-field experiment and new product take-up among filipino migrants in Rome", *National Bureau of Economic Research*, Working Paper 20839, enero.
- _____(2013), "Increasing the development impact of remittances among filipino migrants in Rome", New Haven, CT, *Innovations for Poverty Action*.
- Demirgüç-Kunt, A. y otros (2018), *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*, Washington, D. C., World Bank.
- _____(2015), *The Global Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion around the World*, Policy Research Working Paper 7255, Washington, D. C., World Bank.
- Demirgüç-Kunt, A. y L. F. Klapper (2012), "Financial inclusion in Africa: An overview", World Bank Policy Research Working Paper N° 6088, Washington, D. C., World Bank.
- Donaire, V. (2005), "El programa del Banco Solidario para apoyo de los emigrantes ecuatorianos en España", INCAE Business School.
- EIU (Economist Intelligence Unit) (2018), *Microscopio global de 2018: El entorno propicio para la inclusión financiera y la expansión de los servicios financieros digitales*, Nueva York, AfDB, Bill & Melinda Gates Foundation, Accion, BID Lab, BID Invest, Accion y Metlife Foundation.
- FOMIN (Fondo Multilateral de Inversiones) (2012), "Tecnologías para la inclusión financiera, lecciones aprendidas", <https://www.iadb.org/es/noticias/anuncios/2012-09-28/programa-tecnologias-para-la-inclusion-financiera%2C10134.html>.
- García Alba, J. (coord.) (2009), *Telefonía móvil y desarrollo financiero en América Latina*, Madrid, Ariel y Fundación Telefónica.
- Hall, J. (2010), *Diez años de innovación en remesas: lecciones aprendidas y modelos para el futuro*, Proyectos, estudios y actividades de diseminación del Fondo Multilateral de Inversiones del 2000-2009, Washington D. C., Fondo Multilateral de Inversiones y Banco Interamericano de Desarrollo (BID-FOMIN).
- Holloway, K. Z. Niaz y R. Rouse (2017), *Women's Economic Empowerment Through Financial Inclusion. A Review of Existing Evidence and Remaining Knowledge Gaps*, Financial Inclusion Program, Innovations for Poverty Action.
- Hernández Coss, R. (2006), "The impact of remittances: Observations in remitting and receiving countries", Discussion Paper prepared for the G24 XXIII Technical Group Meeting, septiembre.
- IFAD (International Fund for Agricultural Development) y The World Bank (2015), *The use of remittances and financial inclusion", A report by the International Fund for Agricultural Development and the World Bank Group to the G20 Global Partnership for Financial Inclusion*, septiembre.

- IFAD (International Fund for Agricultural Development) (2015), *Rural Enterprises and Remittances Project Samriddhi, Final project design report*, Nepal.
- Isern, J. y L. de Koker (2009), "Lucha contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo: Fortalecimiento de la inclusión e integridad financieras", *Enfoques*, N° 56, Washington, D.C., Consultative Group to Assist the Poor (CGAP).
- Ivatury, G. (2006), "Utilización de tecnología para crear sistemas financieros inclusivos", *Enfoque*, N° 32, Washington D. C., Consultative Group to Assist the Poor (CGAP).
- Jaramillo, M. (2016), "Remesas que se transforman en inversiones y ahorro: la trayectoria de Bancolombia y la inclusión financiera de las familias receptoras de remesas en Colombia", Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN).
- _____(2004), "Leveraging the Impact of Remittances through Microfinance Products: Perspectives from Market Research", *In Sight*, N° 10, Boston, ACCION International.
- Karlan, D. y otros (2014), "Getting to the top of mind: How reminders increase saving", *Innovation for Poverty Action* [en línea] <https://www.poverty-action.org/sites/default/files/publications/getting-to-the-top-of-mind.pdf>.
- KNOMAD (Global Knowledge Partnership on Migration and Development) (2018), *Migration and Remittances. Recent Developments and Outlook. Special Topic: Transit Migration*, Washington, D. C., World Bank Group.
- ASBA (Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas), (2017) "Una visión general sobre el *de-risking*: causas, efectos y soluciones", México.
- Lusardi, A. (2008), "Financial literacy: An essential tool for informed consumer choice?", *National Bureau of Economic Research, Working paper* N° 140884, junio.
- Maldonado, R. y J. Cervantes (2016), "Las remesas hacia América Latina y el Caribe en 2015-2016: Acelerando su crecimiento", México, Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA).
- OECD (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) (2006), *International Migration Outlook 2006*, Paris OECD Publishing [en línea] https://doi.org/10.1787/migr_outlook-2006-en.
- Orozco, M. (2018), "Las remesas a América Latina y el Caribe en 2017" [en línea] <https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2018/02/Remesas-a-ALC-2017.pdf>.
- _____(2006), "International flows of remittances: Cost, competition and financial access in Latin America and the Caribbean—toward an industry scorecard", Washington, D.C., *Inter-American Dialogue*, mayo.
- Ratha, D., Mohapatra, S. y E. Scheja (2011), "Impact of migration on economic and social development: A review of evidence and emerging issues", *World Bank Policy Research Working Paper* N° 5558 [en línea] <https://ssrn.com/abstract=1759149>.
- Roa, M. J. y O. Carvallo (2018), *Inclusión financiera y el costo del uso de instrumentos financieros formales: las experiencias de América Latina y el Caribe*, Washington, D.C., Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- Schreiner, M. (1999), "Aspects of outreach: A framework for discussion of the social benefits of microfinance", *Journal of International Development*, vol. 14, N° 5.
- SELA (Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe) (2014), *La migración y las remesas hacia América Latina: tendencias, mejores prácticas y experiencias de desarrollo*, Caracas [en línea] http://walk.sela.org/attach/258/EDOCS/SRed/2014/05/T023600005904-0-DT_2_-_Las_migraciones_y_remesas_hacia_AL.pdf.
- Terry, D. F. y S. R. Wilson (eds.) (2005), *Beyond Small Change: Making Migrant Remittances Count*, Washington D. C., Banco Interamericano de Desarrollo.

- Trivelli, C. y E. M. Caballero (2018), *¿Cerrando brechas?: Las estrategias nacionales de inclusión financiera en América Latina y el Caribe*, Documento de Trabajo N° 245, Estudios sobre Desarrollo, 23, Lima, Instituto de Estudios Peruanos.
- UN Women (United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women) (2017), *Migration, Remittances and Financial Inclusion: Challenges and Opportunities for Women's Economic Empowerment*, Nueva York, UN Women.
- _____ (2014), *Gender Mainstreaming in Development Programming: Guidance Note*, Nueva York, UN Women.
- UNCTAD (United Nations Conference on Trade and Development) (2014), "Impact of access to financial services, including by highlighting remittances on development: Economic empowerment of women and youth", TD/B/C.I/EM.6/2 [en línea]
http://unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/ciem6d2_en.pdf.
- UN DESA (United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division) (2017), *International Migration Report: Highlights*, ST/ESA/SER.A/404, [en línea]
<https://www.un.org/development/desa/publications/international-migration-report-2017.html>
- Vasconcelos, P. y otros (2017), *Sending Money Home: Contributing to the SDGs, One Family at a Time*, Roma, IFAD.

Anexos

Anexo I

Lista de personas entrevistadas

País	Nombre	Apellido	Cargo	Institución
América Latina	Ricardo	García -Tafur	Regional Microfinance Specialist	Corporación Financiera Internacional – Banco Mundial
	Juan	Navarrete	Director de Inclusión Financiera	Fundación Capital
	Cynthia	Ochoa	Gerente de PATMIR-Migrante	Sparkassenstiftung für internationale Kooperation e.V.
Costa Rica	Miguel	Aguiar	Director Ejecutivo	Sistema de Banca para el Desarrollo
	Melvin	Bermúdez	Consultor	GYVSA
Chile	Esteban	Pérez	Jefe de la Unidad de Financiamiento para el Desarrollo	CEPAL
El Salvador	Pedro	Argumedo	Investigador Senior	FUSADES
	Javier	Galdámez	Viceministerio para Salvadoreños en el Exterior	Ministerio de Relaciones Exteriores
	Xiomara	Hurtado	Jefa del Departamento del Sector Externo	Banco Central de Reserva
	Otto Boris	Rodríguez	Jefe del Departamento de Desarrollo del Sistema Financiero	Banco Central de Reserva
Estados Unidos	Lukas	Keller	Financial Inclusion and Social Entrepreneurship Specialist	FOMIN-BID
	Fermín	Vivanco	Financial Inclusion and Social Entrepreneurship Specialist	FOMIN-BID
Guatemala	Ricardo	Estrada	Supervisor de Área Departamento de Normativa	Superintendencia de Bancos
Honduras	César	Valenzuela	Gerente General	ESPIRALICA
	Pilar	Campos	Consultor independiente	
México	Pablo	Cotler	Departamento de Economía	Universidad Iberoamericana
	María José	Roa	Investigadora	Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos
Perú	Ricardo	Pérez Luyo	Director de Instrumentos Financieros	Ministerio de la Producción
	Mercedes	Canalda	Presidenta Ejecutiva	Banco ADOPEM
República Dominicana	Edigarbo	García	Vicepresidente de medios de pago	Banco BHD León
	Adrián	Guzmán	Vicepresidente	Red Dominicana de Microfinanzas
	Rolando	Reyes	Consultor	Rolando Reyes y Asociados

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2

Estudios de caso

Estudio de caso: Estado Plurinacional de Bolivia

Contexto nacional	<p>Los datos del Global Findex (Demirgüç-Kunt y otros, 2015) muestran que en 2014, aproximadamente el 42% de la población (mayores de 15 años) tenía una cuenta en una institución financiera formal, frente a un 28% en 2011. En América Latina, el Estado Plurinacional de Bolivia ocupa el segundo lugar entre los países con mayor inclusión financiera de género, ya que la oferta de los productos diseñados por la banca está más acorde con la personalidad, actitudes y comportamientos de las bolivianas, según un informe del Banco de Desarrollo de América Latina (CAF).</p> <p>El Estado Plurinacional de Bolivia es uno de los mercados de microfinanzas más maduros de América Latina, con un alto grado de diversificación de productos y experiencia de los clientes. Ocupó el puesto número 13 en la clasificación 2016 del Microscopio Global, elaborado por The Economist Intelligence Unit (EIU), de los mejores entornos para la inclusión financiera a nivel mundial. La Ley de Servicios Financieros aprobada en 2013 establece una mayor participación del Estado en el sector de las microfinanzas bajo la premisa de que las actividades de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros son de interés público y que deben cumplir con la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población.</p> <p>En este marco, la ley incluye disposiciones para topes máximos de las tasas de interés para el financiamiento destinado al sector productivo y de vivienda de interés social y niveles de cartera (con cuotas de préstamos destinados a financiar sectores productivos y de vivienda de interés social), niveles mínimos para las tasas pasivas (interés aplicado a los depósitos/ahorros), requisitos especiales para servicios en zonas rurales, tratamiento impositivo, entre lo más destacado. En el período 2007-2015, los puntos de atención financiera en el Estado Plurinacional de Bolivia se incrementaron en 195,6%, pasando de 1.673 a 4.946. Hasta fines de 2015, los bancos múltiples tenían 4.240 puntos de atención financiera, los bancos pyme 339, las cooperativas abiertas 252 y las entidades financieras de vivienda 115, de acuerdo con datos de la ASFI (año).</p> <p>El Censo de 2012 registró 489.559 bolivianos que viven en el exterior. De este total, 239.735 son hombres y 249.824 son mujeres. Los países de mayor preferencia para migrar en el continente americano son la Argentina con 38,2%, el Brasil con 13,2%, Chile con 5,9% y los Estados Unidos con 4,2%. En el continente europeo, España es el principal destino de la población migrante boliviana con 23,8%. En 2017, las remesas enviadas por los migrantes bolivianos a sus familias constituyeron un 5% del producto interno bruto (PIB) del país. Si bien en 2010 el volumen de remesas se ubicaba en 937,2 millones de dólares (OIM, 2012), este ha disminuido en los últimos dos años debido a la actual crisis internacional.</p>
Institución	CAPCEM SAFI, S.A.
Descripción de la institución	Fue constituida en febrero de 2014 con la misión de administrar fondos de inversión que coadyuven al desarrollo de las organizaciones económicas privadas (OEP-mipymes) y promover la inclusión de potenciales inversionistas (personas naturales e institucionales) a mercados de inversión de manera secuencial y educativa para fortalecer la economía plural nacional. Sus orígenes y experiencia vienen dados por el trabajo realizado por la Fundación CAPCEM-Desarrollo Empresarial, que fue la encargada de potenciar el paradigma de inversiones inclusivas de impacto, con el objetivo de potenciar el proceso de desarrollo de las OEP, promoviendo y facilitando su inclusión en mercados de inversión como parte de la economía plural nacional y el sector estratégico de generación de ingresos y empleo.
Productos para migrantes	Fondos de inversión para invertir en mipymes
Productos para receptores de remesas	Fondos de inversión para invertir en mipymes

Descripción	<p>Son un patrimonio común autónomo constituido por la captación de aportes de personas naturales y jurídicas denominados participantes para invertir en valores, bienes y demás activos, por cuenta y riesgo de dichos participantes. Los resultados de estas inversiones son distribuidos entre los participantes de forma proporcional, de acuerdo con el número de cuotas de participación que tenga cada uno.</p> <p>Los fondos de inversión se caracterizan por conformar una cartera diversificada de valores y otros activos para minimizar los riesgos de inversión, de manera que el comportamiento desfavorable en el precio de unos valores pueda verse compensado por el alza de otros.</p> <p>Por su parte, las mipymes podrían acceder a financiamiento oportuno a través de la suscripción (emisión) de títulos valores de oferta privada. Estos títulos se articulan a través de pagarés, que son estructurados con las mipymes según sus capacidades de pago y otros factores de riesgo asociado.</p> <p>Los fondos de inversión son administrados por una institución financiera, cuyas funciones incluyen estructurar los fondos a ser administrados, buscando una adecuada combinación de riesgo y retorno de la cartera de inversiones.</p>
Resultados	En 2017, luego de tres años de operación, se han atendido más de 300 mipymes y se han elaborado propuestas de inversión para al menos 282 de ellas. Se ha provisto capital de trabajo por un monto aproximado de 12 millones de dólares, se ha beneficiado a más de 100 mipymes y se ha impactado indirectamente en más de 200 proveedores y productores. El 69% de las inversiones corresponde a zonas rurales.
Retos	Cumplir con la carga regulatoria que implica ser una institución regulada y financiar los costos que esto implica.
Monitoreo y evaluación	De las empresas beneficiadas, el 84% corresponde al sector producción, 10% al sector comercio y 6% al sector servicios y, en conjunto, han generado ventas por aproximadamente 1,5 millones de dólares y un crecimiento patrimonial promedio de 23%.
Marco legal	Los fondos de inversión están sujetos a la supervisión y fiscalización de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), conforme a lo establecido por la Ley del Mercado de Valores y el Código de Comercio.
Alianzas	No aplica

Estudio de caso: Colombia

Contexto nacional

Colombia ha adelantado los últimos años una agenda de inclusión financiera a través de diferentes programas e instituciones como la Banca de las Oportunidades y la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, además de numerosas iniciativas privadas. Se han logrado avances tales como una mayor penetración de la infraestructura financiera, la promoción del ahorro, la ampliación del acceso al crédito formal y el incremento de los pagos electrónicos, pero el nivel de ahorro informal sigue elevado y se registra el sobreuso de efectivo.

Hacia 2017 existían 26,3 millones de personas con acceso al sector financiero (por lo menos un producto financiero), lo que equivale al 78,6% de los adultos. El acceso disminuye conforme aumenta el nivel de ruralidad de las localidades. En las zonas intermedias, rurales y rurales dispersas, el porcentaje de acceso a productos financieros es de 69,9%, 65% y 50,7%, respectivamente.

Las cuentas de ahorro son, en el 80% de los casos, el primer punto de contacto de los usuarios con el sistema financiero y también el más usado. Esto se ha visto facilitado por la creación de las cuentas electrónicas, de trámite simplificado y depósitos electrónicos. El Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia estima que aproximadamente 4,7 millones de colombianos residen en el exterior, lo que representa casi el 10% del total de la población colombiana.

Colombia es el quinto país que recibe el mayor volumen de remesas en la región, después de México, Guatemala, la República Dominicana y El Salvador. Hacia noviembre de 2015, Colombia percibió remesas por un valor de 4.165 millones, lo que representó un incremento del 2% comparado con el volumen total de remesas recibidas en 2014.

Institución	Bancolombia, S. A.
Descripción Institución	<p>Bancolombia ofrece servicios financieros en Colombia desde hace 140 años y es el banco más grande del país. La entidad pertenece al Grupo Bancolombia, un conglomerado de empresas financieras que ofrece un amplio portafolio de productos y servicios financieros bajo un modelo de banca universal. Bancolombia cuenta con la red privada de servicios bancarios y puntos de atención más grande del país, con más de 1.070 sucursales físicas, 4.524 cajeros automáticos y 4.202 corresponsales bancarios. El banco tiene presencia en más de 900 municipios de los 32 departamentos del país. Su participación de mercado por cartera bruta en Colombia alcanza el 22,4% y atiende a más de 9 millones de clientes.</p> <p>Bancolombia es uno de los principales bancos de la región que apoyan la inclusión financiera tanto de la familia receptora de remesas como al inmigrante colombiano residente en el exterior. Este banco representa un caso emblemático de cómo las instituciones financieras pueden potenciar los efectos de las remesas sobre el desarrollo.</p> <p>La historia de Bancolombia y su estrategia para facilitar el acceso a los productos financieros entre los hogares transnacionales comenzó en 2005, cuando el establecimiento de un modelo de asociación no-exclusiva con empresas de envío de remesas en Colombia condujo al aumento del volumen de las remesas pagadas en las sucursales del banco. Como Bancolombia se convirtió en uno de los mayores pagadores de remesas en Colombia en los siguientes años, creció su atención hacia los migrantes y receptores de remesas como posibles segmentos de mercado para sus productos. Con el tiempo, este reconocimiento se tradujo en la definición de un modelo de negocio dual frente a estos segmentos de clientes.</p>
Productos para migrantes	<ul style="list-style-type: none"> • Crédito hipotecario para vivienda en Colombia • Envío de remesas • Ahorro programado
Productos para receptores de remesas	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta ahorro • Créditos de libre inversión • Cobro de remesas
Descripción	<p>En cuanto a los hogares receptores de remesas en Colombia, Bancolombia permite a estos hogares recibir sus remesas como un depósito directo en una cuenta corriente de bajo costo. Esto ayuda a los clientes a reducir los costos de transacción para cada transferencia de remesas y les permite dirigir más fácilmente estas transferencias hacia fines de ahorro e inversión. Además, el banco incorpora en su política de evaluación de crédito las remesas que estas familias reciben como un ingreso adicional, permitiéndoles acceder a créditos por un monto mayor.</p> <p>Con respecto a los migrantes en el extranjero, con su programa de Colombianos en el Exterior, Bancolombia ha desarrollado una estrategia de negocio para facilitar el acceso de los migrantes colombianos a las hipotecas y productos de cuenta relacionados en su país de origen. Esta estrategia también implicó la puesta en marcha de canales innovadores de atención a los migrantes colombianos residentes en el exterior. El banco también abrió sucursales designadas en los Estados Unidos y España con el fin de servir a los migrantes de manera más directa y procesar las respectivas licencias y aprobaciones que permitan al banco ofrecer créditos hipotecarios y cuentas de ahorro a los colombianos residentes en estos países.</p>
Requisitos	<p>Aplica para colombianos residentes en los Estados Unidos, el Canadá, Puerto Rico, Panamá, Costa Rica, El Salvador, México, Chile, el Perú, el Reino Unido, España, Italia, Francia, Alemania, Suiza, los Países Bajos, Bélgica, Australia, Nueva Zelanda y los Emiratos Árabes Unidos. Para otros países, el crédito se asigna a un familiar en Colombia, a quien se le tendrá en cuenta como ingreso adicional el 40% de las remesas que recibió en los últimos tres meses. Asimismo, una persona que recibe remesas del exterior puede usar el 50% del promedio de la remesa recibida en los últimos cuatro meses como parte del cálculo de sus ingresos al postular a un crédito de libre inversión o a una tarjeta de crédito.</p>
Otros	<p>Bancolombia ha estado trabajando con los consulados colombianos de los países receptores de migrantes para llegar a clientes potenciales, ofreciendo charlas educativas acompañadas de videos de educación financiera.</p>

Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Más de 1 millón de clientes se han afiliado al servicio de abono automático de la remesa en cuenta y cada mes un promedio de alrededor de 200.000 clientes utiliza el servicio. • El 54% de sus clientes de remesas tiene una cuenta bancaria formal. • Bancolombia es el principal pagador de remesas en el país, con una participación de mercado de 40,2%. • Bancolombia ha abierto cuentas de ahorro para más de 98.000 colombianos en el exterior y ha otorgado más de 9.000 hipotecas a estos clientes.
-------------------	--

Estudio de caso: Ecuador

Contexto nacional	<p>En el Ecuador, el sector financiero se caracteriza por la segmentación gubernamental de las instituciones (y clientes) en el sector financiero tradicional y el sector popular y solidario, que está sobre todo orientado hacia las poblaciones de ingresos bajos y medianos. De acuerdo con el Global Findex de 2017 (Demirgüç-Kunt y otros, 2018), la titularidad de cuentas entre los adultos en el Ecuador pasó del 37% en 2011 al 51% en 2017. La incorporación de la inclusión financiera y económica al Plan Nacional de Desarrollo (2017-2021) garantiza que esta siga siendo una prioridad y se destacan avances como la regulación para la operación de agentes corresponsales y la creación de una cuenta básica con procedimientos proporcionados de diligencia debida con el cliente está disponible para la población de bajos ingresos.</p> <p>Por otra parte, las principales barreras para la inclusión financiera se enfocan en la falta de coordinación de alto nivel a través de una estrategia nacional de inclusión financiera y los controles de tasas de interés en productos de crédito, que limitan la innovación, reducen el crédito disponible para las poblaciones de bajos ingresos y fomentan la consolidación en el sector bancario. Aun cuando no representa una barrera para la inclusión financiera, se reconoce que el sector de servicios de dinero electrónico y servicios financieros digitales es incipiente, con 31 empresas de tecnología financiera registradas en el país en 2017.</p>
Institución	Banco Solidario, S.A.
Descripción de la institución	<p>Este banco se creó en 1996. Su misión y estrategia prioritarias han sido las de facilitar servicios financieros al sector de la microempresa y a los grupos excluidos del sistema financiero tradicional del Ecuador. Se caracteriza por su capacidad de innovar metodología, prácticas de evaluación y herramientas de gestión de riesgo. La calificadora de riesgos Class International Rating otorgó a este banco la Calificación AA+, que lo reconoce como una entidad muy sólida financieramente, con buenos antecedentes de desempeño, sin aspectos débiles que se destaquen y con un perfil general de riesgo bajo. Mantiene esta calificación desde 2013.</p> <p>A través del programa de educación financiera Cuida tu Futuro el banco capacitó a 4.160 personas y alcanzó a más de 400.000 con sus mensajes de concienciación. Al cierre de 2017, el número de clientes microempresarios ascendió a 165.846 y el número de clientes asalariados fue de 111.205. El saldo bruto de cartera de microcrédito fue de 275,13 millones de dólares y el de consumo fue de 308,01 dólares.</p>
Productos para migrantes	<ul style="list-style-type: none"> • Crédito para gastos de viaje. • Cuenta de ahorro multipropósito: con el fin de transferir el poder de decisión del destino de los recursos del receptor de las remesas al remitente. Con esta cuenta de ahorros, el emigrante tenía cuatro opciones de ahorro en la misma cuenta: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ahorro propósito: para cualquier objetivo de ahorro que el remitente estableciera en el corto, mediano y largo plazo. ○ Ahorro vivienda: tanto para acumular capital semilla para dar la entrada o, inclusive, acumular el valor total para la compra de una vivienda en el Ecuador. • Pago de crédito. • Disponible: para uso del destinatario apoderado en el Ecuador. • Paquete de servicios Mi familia, Mi País, Mi Regreso, que incluye créditos inmobiliarios (para adquirir directamente desde España casas en el Ecuador), créditos de consumo y otros servicios financieros.

Productos para receptores de remesas	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de remesas • Cuentas de ahorro
Descripción	<p>En 2001, con financiamiento del FOMIN, el banco inició un proyecto piloto para la transferencia, distribución y gestión de remesas enviadas por migrantes ecuatorianos, con el propósito de establecer un negocio de transferencia de remesas rentable con la venta cruzada de productos y servicios financieros adicionales. Con el apoyo del FOMIN se financió:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La asistencia para mejorar la transferencia de remesas, incluyendo: a) el diseño de un sistema de transferencia de remesas; b) la capacitación de personal ecuatoriano en la gestión de remesas; c) la adquisición de TI especializada para transferencia de remesas, servicios de consultoría para la instalación de la TI y capacitación del personal del banco en su operación; y d) el diseño y lanzamiento de una campaña para diseminar información sobre el proyecto. 2. La cooperación técnica para el diseño y lanzamiento de productos financieros que promovieron que los migrantes acumularan ahorros y posteriormente los canalizaran hacia usos productivos a su regreso a Ecuador, como por ejemplo en pequeños negocios.
Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Un total de 1.611 nuevas cuentas de ahorro de receptores de remesas y un total de 3.826.000 de dólares en depósitos de ahorro. • Un total de 65.500 transferencias de remesas durante la vida del proyecto, superando con creces lo previsto en el proyecto. • Conexión a más de 18.000 puntos de servicio en España, 450 en Italia y 1.300 en Ecuador; el aumento en puntos de servicio mejoró significativamente el acceso.
Retos	De acuerdo con la evaluación del FOMIN, entre los principales factores de éxito del programa destacan que el banco contaba con suficiente infraestructura para desarrollar las actividades del programa y con suficientes fondos de contrapartida.
Monitoreo y evaluaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Se incrementó el acceso para el envío de remesas mediante la expansión de puntos de servicio, tanto en España como en Italia, y para receptores en el Ecuador. • Los emisores pudieron enviar los fondos sin costo alguno. • A través de esta iniciativa también se pudo bancarizar a receptores de remesas no bancarizados y aumentar la oferta cruzada de productos financieros para este mercado.
Marco legal	No aplica
Alianzas	Alianza entre el Banco Solidario, la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) y las Cajas de Ahorro de Madrid y de Murcia para ofrecer a los migrantes ecuatorianos en España y a sus familias en el Ecuador acceso a transferencias de remesas a bajo costo, y para lograr que emisores y receptores de remesas depositaran sus fondos en cuentas de ahorro. Esto aumentó el volumen de las transferencias, el número de emisores y los montos enviados.

Estudio de caso: El Salvador

Contexto nacional	<p>La suma de actividades públicas y privadas se ha traducido en avances sustanciales en materia de inclusión financiera; se ha ampliado sustancialmente el acceso a servicios financieros en los últimos años. Además, el Gobierno de El Salvador ha construido un entorno propicio a partir de marcos legales y políticas públicas. Entre los marcos legales destacan la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera (2015), las Normas técnicas para la Constitución de proveedores de dinero digital (2016) y las Normas para operaciones de dinero digital (2016).</p> <p>En materia de política pública sobresalen alianza de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) y el Banco de Desarrollo Agrícola (BFA) con el proveedor de dinero electrónico Mobile Money (MoMo) para pagar digitalmente los subsidios del Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local en (2016), el Pago Electrónico del Fondo Social para la Vivienda (2016), el Plan Estratégico 2017-2021 para la implementación de su Programa de Educación Financiera, la aprobación que otorgó la SSF de Tigo, empresa privada de telecomunicaciones, para proporcionar servicios de dinero electrónico en el país y su asociación con el Banco Central para realizar pagos electrónicos de salarios a agricultores y pescadores y está en proceso la Política Nacional para la Inclusión Financiera.</p>
--------------------------	---

	<p>Por su parte, los indicadores clave de inclusión financiera muestran avances. De acuerdo con el Global Findex 2017 (Demirgüç-Kunt y otros, 2018), el porcentaje de adultos que posee una cuenta pasó de 13,8% en 2011 a 30,4% en 2017, incluyendo las cuentas de dinero móvil que pasaron de 4,6 en 2014% a 3,5% en 2017. Pese al crecimiento en cuentas, El Salvador se ubica muy por debajo del promedio de América Latina, en donde el promedio de adultos que posee una cuenta paso de 39,3% en 2011 a 53,5% en 2017. Además, se mantiene el rezago de los servicios financieros en las zonas rurales, en donde el porcentaje de adultos que posee una cuenta se reduce a 27.2%.</p> <p>En cuanto a la inclusión financiera de migrantes y sus receptores familiares, en El Salvador se enfrentan dos barreras: a) la Ley de Usura (2013) que establece límites a las tasas de interés en varios productos financieros y porque desincentiva a las instituciones financieras a ofertar servicios en segmentos de mercado que implican altos costos y riesgos, y b) la Ley del Impuesto a las Transacciones Financieras (2016) que grava una cantidad de operaciones bancarias por encima de los 1.000 dólares, incluidas las transacciones electrónicas.</p>
Institución	FEDECACES
Descripción institución	<p>La Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador, FEDECACES de R.L., es la organización cooperativa de segundo piso, de servicios financieros éticos, para la inclusión financiera. Fundada en 1966, actualmente tiene 31 cooperativas afiliadas, con 116 puntos de atención, que abarcan los 14 departamentos en que se divide el país y está dirigida a trabajadores asalariados privados o públicos, micro y pequeñas empresas, artesanos, agricultores, profesionales, y pequeños y medianos productores entre otros.</p> <p>Desde 1996 ofrece servicios de pago de remesas aunque su escala de operación era muy baja. En 2002, con financiamiento del BID, implementó el proyecto “Fortalecimiento de Servicios Financieros y de Remesas Familiares” dirigido a poblaciones de menor ingreso, cuyas estrategias incluían el fortalecimiento de los servicios de remesas familiares y de su vinculación con otros servicios financieros, así como la modernización de procedimientos, sistemas y generación de nuevos productos financieros, sobre todo para receptores de remesas: ahorro, crédito, seguro de repatriación que garantiza la remesa durante un año y ahorro navideño, y últimamente están proporcionando a los asociados educación financiera.</p> <p>Con este proyecto se adquirió tecnología de punta que le permitió a la FEDECACES lograr pagar remesas en forma rápida y con una atención personalizada a los receptores de remesas. Actualmente, la FEDECACES es representante de sus afiliadas ante operadores de transferencias de dinero y forma alianzas para transferir remesas, con un alto poder de negociación debido a la escala de operación que representa: 500.000 transacciones anuales y la captación del 5% del 18% de remesas que contribuyen al PIB de El Salvador.</p>
Productos para migrantes	Ahorro, crédito, seguro de repatriación que garantiza la remesa durante un año y ahorro navideño. Los migrantes pueden enviar sus remesas directamente a sus cuentas de ahorro.
Productos para receptores de remesas	Ahorro, crédito, seguro de repatriación que garantiza la remesa durante un año y ahorro navideño. Los receptores pueden retirar sus remesas en efectivo o pueden recibir el depósito de sus remesas directamente en sus cuentas de ahorro. La FEDECACES ha iniciado actividades piloto para una tarjeta de crédito y débito, al tiempo que trabaja en un producto de seguro.
Descripción	<p>Fortalecer los servicios de transferencia de remesas y su conexión con otros servicios financieros de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisando los requerimientos y desarrollando las opciones tecnológicas para incorporar los servicios de remesas a las operaciones automatizadas y a los sistemas de tecnología de la información. • Adquiriendo computadoras y programas para automatizar los servicios. • Diseñando e introduciendo un programa de capacitación del personal de las cooperativas y de la FEDECACES para instruirlos sobre cómo promover y administrar el servicio. • Desarrollando e introduciendo productos financieros vinculados a remesas • Desarrollando un plan de mercadeo para los servicios de remesas. <p>La FEDECACES describe las remesas como un instrumento para atraer a los receptores de remesas y convertirlos en nuevos clientes a quienes proveerles otros servicios financieros.</p>

Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos por transferencia/total ingresos: 1,2%. • Costo operativos por remesa: 0,6221 de dólares. • Más del 20% de estas remesas ha sido canalizado hacia nuevas cuentas de ahorro. • Se estima que, aproximadamente, un 43% (11.000) de los emisores de remesas se han asociado a la Federación. Estas personas tienen hoy acceso a préstamos, ahorro y microseguros, y acceso a tarjetas de crédito y débito. • Las cooperativas de la FEDECACES cubren un 3% del mercado de remesas de El Salvador. • En términos de los productos disponibles para los emisores de remesas, un 8% de estos también hace parte de la cartera de préstamos de las cooperativas de la FEDECACES, mientras que un 12% de las familias con remesas es parte de su cartera de ahorro.
Retos	Es indispensable contar con una estructura de segundo piso (por ejemplo, la misma FEDECACES) dentro del negocio de pago de remesas para manejar la liquidez del sistema y para adelantar dinero a las cooperativas hasta que las remesadoras paguen sus comisiones (en períodos de 30 días).
Monitoreo y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • El acceso a los servicios financieros ha mejorado para la población objetivo, tanto emisores (mediante 52 puntos de servicio en El Salvador) como receptores (mediante el incremento del número de empresas de remesas conectadas con la red FEDECACES). • El tiempo de recepción de las remesas ha disminuido de tres horas al comienzo del proyecto a cinco minutos actualmente. • Los servicios de transferencia de remesas han contribuido a disminuir el robo de estas en las zonas objetivo. • Han conectado en línea a todas las cooperativas, lo que permite hacer transferencias cuenta a cuenta. • Las cooperativas han descubierto la importancia de la educación financiera como instrumento para atraer a los receptores de remesas como socios, utilizando tópicos como la importancia del ahorro y cómo utilizar el crédito de forma correcta.
Marco Legal	Bajo la Ley de Intermediarios Financieros no Bancarios, la FEDECACES, con la autorización de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), se acreditó como agencia supervisora auxiliar del sistema y creó un fondo de estabilización para la federación.
Perspectiva de género	No aplica
Alianzas	Las cooperativas de la FEDECACES tienen contratos con 11 empresas de transferencia de remesas (Vigo, MoneyGram, La Nacional, Viamericas, Uniteller, Global y Santo Domingo Express, entre otras), que en conjunto ofrecen más de 3.000 puntos de servicio en los Estados Unidos y en más de 50 países.

Estudio de caso: Guatemala

Contexto nacional	En Guatemala, cerca del 60% de la población adulta no tiene una cuenta bancaria y solo el 15% ahorra en una institución financiera (Banco Mundial, 2014).
Institución	<p>Oportunidades para Mi Comunidad: Una Estrategia para Guatemala implementado por The Inter-American Dialogue, gracias al apoyo de la Agencia para el Desarrollo Internacional de Estados Unidos (USAID). The Dialogue es un centro de análisis e intercambio político, sin fines de lucro, que une a una red de líderes globales para promover la gobernabilidad democrática, la prosperidad y la equidad social en América Latina y el Caribe. Trabaja para dar forma al debate político, diseñar soluciones y mejorar la cooperación en el hemisferio occidental. Con sede en Washington, realiza su trabajo en toda la región y en colaboración con instituciones líderes de todo el mundo.</p> <p>El programa "Migration, Remittances and Development" del Inter-American Dialogue's tiene por objeto aprovechar la migración y las remesas para el desarrollo. Se enfoca en las políticas que rigen el flujo de remesas, los servicios financieros y de remesas del sector privado y el acceso financiero para los migrantes y las familias que reciben remesas. A través de la investigación, el análisis de políticas, la asistencia técnica, el desarrollo de productos y la implementación de proyectos ha</p>

	sensibilizado y forjado asociaciones entre instituciones públicas y privadas en más de 80 países de todo el mundo.
Descripción de la institución	<p>Se trata de un proyecto de tres años que vincula remesas, migrantes, educación y ahorro para promover el desarrollo económico y humano en Guatemala. La estrategia, que se enfoca en el Altiplano Occidental y en la ciudad de Guatemala, tiene cuatro componentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Educación financiera y formalización del ahorro de receptores de remesas. 2. Acceso a crédito para emprendedores, sobre todo aquellos en la economía del conocimiento. 3. Apoyo de la diáspora al desarrollo educativo en alianza con compañías de remesas. 4. Programas extraescolares en áreas de alta emigración: <ul style="list-style-type: none"> o Aumentar el nivel de educación financiera entre los receptores de remesas y promover una cultura de ahorro a través del sistema bancario formal. o Asegurarse de que los receptores de remesas estén cómodos con la idea de tener una cuenta bancaria y estén informados sobre cómo usarla para su mejor ventaja. o Capacitar al personal bancario sobre el vínculo entre las remesas y la banca, y proporcionar retroalimentación sobre el perfil de los receptores de remesas como una posible base de clientes. o Asesorar a los bancos sobre el papel que pueden desempeñar en el aumento de la educación financiera y sobre las medidas que pueden tomar para atraer los ahorros "bajo el colchón" de los receptores de remesas. <p>El objetivo es crear una masa crítica de personas que movilicen sus ahorros, inviertan en educación y contribuyan al desarrollo del capital económico y humano de Guatemala. El componente de Educación Financiera inició en noviembre de 2016 con el Banco Industrial y el sistema cooperativo MICOOPE como aliados.</p>
Productos para migrantes	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de educación financiera que brinda asesoría individualizada en alianza con bancos y uniones de crédito locales. • La asociación con instituciones financieras locales facilita el ahorro en el sistema financiero formal, lo que ofrece numerosos beneficios para los hogares, las instituciones financieras y las comunidades.
Productos para receptores de remesas	Modelo de educación financiera que brinda asesoría individualizada con la meta de asesorar a 120.000 personas en Guatemala e involucrar al menos a 20.000 de estas en el sistema financiero formal.
Descripción	<p>Los objetivos de la educación financiera son establecer y modificar el comportamiento y el conocimiento sobre la gestión financiera básica. Establecer nuevos comportamientos y conocimientos motiva a pensar en ahorrar y presupuestar, y modificar comportamientos y conocimientos moviliza recursos personales en el sistema financiero formal.</p> <p>Los programas de educación financiera comienzan seleccionando y capacitando a un grupo de educadores financieros. Posteriormente, en alianza con instituciones asociadas locales, se seleccionan sucursales bancarias o cooperativas de crédito que tienen un alto porcentaje de clientes que reciben remesas. Los educadores financieros están asignados en estas sucursales, donde interceptan a los clientes después de que hayan recibido sus remesas o hayan realizado otros negocios, para explicarles los beneficios de la inclusión financiera.</p>
Resultados	<p>Estos programas han demostrado ser exitosos en promover inclusiones financieras y ahorros entre los participantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A lo largo de tres años, más de 120.000 participantes movilizan alrededor de 6 millones de dólares en ahorros al sistema formal financiero. • 120 préstamos en diversas comunidades. • Al menos tres compañías de remesas se alían con la diáspora y 30.000 migrantes realizan donaciones. • 5.000 jóvenes, en al menos diez comunidades, reciben educación a través de estos programas.

Retos	El 67% de los beneficiarios eran personas de ascendencia maya. Un factor clave para promover la inclusión en este grupo es la disponibilidad de sesiones de educación financiera en su idioma. Los 20 educadores contratados no solo están calificados, sino que también tienen vínculos culturales y lingüísticos con las comunidades donde trabajan. Al conocer el contexto cultural y social de los sitios del proyecto, han podido participar con más participantes.
Monitoreo y evaluación	No disponible
Marco legal	No disponible
Perspectiva de género	Más de la mitad (62%) de las personas asesoradas hasta ahora han sido mujeres. Las mujeres indígenas sufren de exclusión estructural en Guatemala. Su acceso a medios formales de recursos financieros, educación y servicios de salud es limitado. Por ejemplo, el 65% de las mujeres guatemaltecas no tienen una cuenta bancaria. Como resultado, quedan expuestas a situaciones potencialmente peligrosas o choques externos.
Observaciones generales	Con la ayuda de instituciones asociadas, Inter-American Dialogue ha brindado asesoría financiera a más de 200,000 personas en todo el mundo. En promedio, uno de cada cuatro participantes en el programa abrió una cuenta bancaria o adquirió otro producto financiero (certificado de depósito, seguro, préstamo y otros) de la institución financiera.

Estudio de caso: México

Contexto nacional	<p>En los últimos años se han realizados trabajos visibles en el país —tanto del sector público como del sector privado— para atender el tema del acceso a servicios financieros, tales como adecuaciones al marco regulatorio, promulgación de la Política Nacional de Inclusión Financiera, ha aumentado el número de instituciones financieras que ofrece servicios a la población (incluyendo a la ubicada en la base de la pirámide), al igual que los puntos de acceso (sucursales, cajeros, terminales punto de venta y corresponsales).</p> <p>No obstante, el Sistema Financiero Nacional permanece fragmentado y su nivel de profundización aun es bajo. De acuerdo con el Global Findex 2014 (Demirgüç-Kunt y otros, 2015), el porcentaje de adultos que tiene una cuenta de ahorro en una Institución financiera es del 39% en México, por debajo del promedio en la región de América Latina (51%) y cercano a economías menos desarrolladas como África Sub-Sahariana (36%). El reto más grande se encuentra en los grupos más vulnerables: mujeres en zonas rurales. En las localidades rurales, el 44% de la población adulta no tiene servicios financieros, en contraste con el 25% de la población urbana. De forma similar, las mujeres enfrentan un menor acceso financiero, ya que 35% de las mujeres adultas en el país no tienen servicios financieros, en comparación con solamente 28% de los hombres.</p> <p>En materia de migración, las Naciones Unidas estimó que para 2015 había 12,33 millones de personas nacidas en México ubicadas fuera de su país de origen. Los Estados Unidos ocupa el principal lugar de destino para migrantes mexicanos: allí habitan 12,05 millones de personas, que representan el 97,81% de la migración total. Se estima que alrededor de 1,6 millones de viviendas en México dependen directamente de las remesas, es decir, más de 7 millones de personas. El ingreso de remesas a México alcanzó un récord durante 2017, con 28 mil 771 millones de dólares provenientes de los migrantes en el exterior. Esta cantidad superó en 6,6 por ciento la cifra reportada en 2016.</p>
Institución	Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (Bansefi), S.N.C.
Descripción Institución	<p>Su antecesor fue el Patronato del Ahorro Nacional (Pahnal), institución pública que promovió el ahorro entre los mexicanos durante 60 años. Bansefi fue constituido el 2 de enero de 2002. Con base en su Ley Orgánica, Bansefi es un banco de desarrollo cuyo objetivo es realizar funciones de banca social, para lo que promueve y facilita el ahorro, el acceso al financiamiento, la inclusión financiera, la innovación, la perspectiva de género y la inversión entre los integrantes del sector, mediante la canalización de apoyos técnicos y financieros para su sano desarrollo. A Bansefi se le han encomendado tres tareas fundamentales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Continuar promoviendo el ahorro; actualmente Bansefi cuenta con más de 500 sucursales en toda la república mexicana y cerca de 4 millones de cuentas. Además, participa con las

	<p>instituciones gubernamentales en la distribución de programas de apoyo gubernamental y promueve en los beneficiarios de dichos programas el ahorro y la bancarización.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Consolidar a Bansefi en el Banco para las organizaciones del Sector de ACP. Su tarea es servir a estas organizaciones como banco de desarrollo de segundo piso con servicios que les permitan mejorar sus ingresos, reducir sus costos y eficientar sus procesos, así como ampliar la gama de servicios que ofrecen a sus socios y clientes. 3. Coordinar los apoyos que el Gobierno Federal asigna al sector de ACP para facilitar su transformación y posicionarlo como un componente estratégico del sistema financiero. Estos apoyos están siendo dirigidos a los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y asistencia técnica para apoyar las tareas de transformación de las Sociedades de Ahorro y Crédito Popular y los organismos de integración del Sector de ACP. • Constituir una plataforma tecnológica compartida que permita transferir economías de escala al sector de ACP, promover la utilización de tecnología de punta, facilitar el cumplimiento de la regulación y la supervisión auxiliar, y promover la profundización de la oferta de productos en los segmentos de menores ingresos. <p>Una campaña de difusión que destaque las bondades y beneficios que ofrece la formalización del Sector de ACP.</p>
Producto	Debicuenta Exprés
Descripción	<p>Cuenta bancaria radicada en México para realizar depósitos que pueden ser cobrados en territorio nacional, que los migrantes pueden abrir en cualquier parte del mundo a través de internet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permite disponer del dinero en cualquier momento a través cajeros automáticos RED de México y el resto del mundo, en las ventanillas de la red de sucursales de Bansefi y en corresponsales bancarios. Es aceptada para pagar bienes y servicios en miles de establecimientos afiliados a VISA. • Permite nombrar a un tercero autorizado que pueda disponer del dinero en México; con este fin, este tercero autorizado recibe una tarjeta de débito que se puede usar en cualquier cajero o negocio de México. • Permite canalizar las remesas de forma segura, a un tipo de cambio preferencial, promoviendo el proceso de bancarización (acceso a servicios financieros formales).
Dirigido a	Migrantes que viven en los Estados Unidos.
Requisitos	El monto mínimo de apertura es desde 50 pesos en efectivo. Basta la matrícula o el pasaporte consular como identificación.
Resultados	n/d
Producto	Programa de Asistencia Técnica a las Microfinanzas Rurales (PATMIR), con enfoque en migrantes.
Descripción	<p>El objetivo es maximizar el potencial de inclusión financiera sustentable (acceso, uso y calidad), con énfasis en el crédito productivo, el ahorro y los servicios integrales, adaptados a las necesidades de la población objetivo, a través de Instituciones financieras sólidas, con penetración de la inclusión entre la población y localidades de baja presencia de servicios financieros, focalizando prioritariamente a zonas de alta migración, mayor rezago social y mujeres.</p> <p>El enfoque en migrantes no condiciona que los productos financieros que se contraten estén ligados a una remesa, pero su propósito es constituir las remesas en un mecanismo propicio para incrementar la inclusión financiera. Con este fin, se promueve el envío de remesas cuenta-cuenta, manteniendo el dinero dentro del circuito financiero, y el uso más productivo de las remesas a través de créditos adaptados a las necesidades de los productores.</p> <p>Esta fase del programa ha incorporado la perspectiva de género a su diseño y tiene por objeto crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género, al promover la adecuación de los requisitos de los servicios financieros a las condiciones y necesidades de las mujeres, considerando elementos que pueden reducir su participación como las sobrecargas en el uso de tiempo, horarios y lugares para juntas y reuniones, así como la violencia contra las mujeres.</p>
Dirigido a	Personas que habitan en lugares de alta y muy alta marginación, de los que al menos 28.500 serán mujeres y 5.700 indígenas.

Otros	Las metas al 31 de diciembre de 2018 son: <ul style="list-style-type: none"> • 14 millones de pesos en ahorros • 228 millones de pesos en créditos • 38 millones de pesos en seguros • 57.000 personas incluidas en el sistema financiero
Resultados	n/d
Programa	Educación financiera
Descripción	El objetivo es ofrecer servicios que fortalezcan la educación financiera de los migrantes mexicanos en los Estados Unidos. Se imparten talleres de orientación en materia de acceso a servicios financieros, desarrollo de negocios y habilidades básicas para la administración de finanzas personales y familiares.
Dirigido a	Migrantes mexicanos en los Estados Unidos
Resultados	En 2017 se atendieron más de 70.000 personas

Estudio de caso: República Dominicana

Contexto nacional	<p>La innovación tecnológica es una de las principales estrategias del gobierno para promover la inclusión financiera. Por parte de la iniciativa privada se ha creado la Asociación Dominicana de Empresas de Fintech (ADOFINTECH), mientras que por parte del gobierno se está trabajando en la Estrategia Nacional para la Inclusión Financiera. Uno de sus principales objetivos es fomentar el uso de los pagos electrónicos y se están buscando estrategias para optimizar el sistema de pagos con el fin de fomentar la inclusión financiera, así como el desarrollo de las tecnologías financieras. Asimismo, se están desarrollando programas para un mejor uso de las entradas de remesas familiares y otras políticas para fomentar el ahorro, para integrar la educación financiera y económica en las escuelas públicas y privadas.</p> <p>Los resultados reflejan una mejora en los indicadores clave de inclusión financiera. De acuerdo con el Global Findex 2017 (Demirgüç-Kunt y otros, 2018), el porcentaje de adultos que posee una cuenta pasó de 38,2% en 2011 a 54,8% en 2017, incluyendo el crecimiento en las cuentas de dinero móvil que pasaron de 2,3% en 2014 a 3,9% en 2017. La República Dominicana se ubica por encima del promedio de América Latina, en donde el promedio de adultos que posee una cuenta pasó de 39,3% en 2011 a 53,5% en 2017. Por otra parte, la atención a zonas rurales es un reto, como en la mayoría de los países, en donde el porcentaje de adultos que posee una cuenta se reduce a 51,6%.</p> <p>En cuanto a la inclusión financiera de los migrantes y sus familias receptoras, en la República Dominicana se enfrentan como barrera los impuestos sobre operaciones impuestos a los bancos que atienden a clientes de bajos y medianos ingresos y los altos requisitos operativos señalados en el marco de la regulación de prevención de lavado de dinero, lo que encarece la atención de dichos segmentos.</p>
Institución	Banco de Ahorro y Crédito Adopem, S.A. (APODEM)
Descripción de la institución	<p>El Banco de Ahorro y Crédito Adopem, S.A. es una institución financiera orientada a motivar los emprendimientos que promueven el desarrollo de sus clientes mediante la oferta de productos y servicios adaptados a sus necesidades. Inició sus operaciones en 1982, como ONG, y en 2005 se transformó en banco de ahorro y crédito. Actualmente atiende a más de 390.000 clientes a través de 74 sucursales y 201 subagentes bancarios con presencia en todas las provincias del país. El 41% de sus clientes corresponde al entorno rural.</p> <p>Desde 2007, además de una amplia gama de productos de ahorro y crédito, el banco ofrece el servicio de recepción y pago de remesas a través del programa de Bancarización de Remesas. El propósito de este programa es incrementar el acceso a los servicios financieros y el mayor aprovechamiento de las remesas en la creación de capital en las áreas rurales. Para ello, el ADOPEM creó mecanismos e instrumentos para que los dominicanos que reciban remesas puedan aperturar cuentas de ahorro o solicitar créditos para invertir en actividades productivas, como la creación de micronegocios, y dispongan de otros productos y servicios, como el financiamiento de viviendas, seguros, escolaridad y vacaciones. Para mejorar el uso de los productos financieros de los receptores</p>

	<p>de remesas, el ADOPEM adaptó su programa de educación financiera y brinda capacitación a sus clientes.</p> <p>En 2015 se comenzó a trazar un modelo diferencial para maximizar la oferta valor a partir del análisis de los diferentes segmentos de clientes, de acuerdo con su actividad económica. Se integraron grupos focales con los clientes para diseñar estrategias diferenciales de acuerdo con sus necesidades. Al entrar al mercado de las remesas, el ADOPEM está brindando un servicio muy necesario en las zonas rurales de la República Dominicana. Tanto el ADOPEM como sus clientes se han visto beneficiados. El ADOPEM está por delante de sus competidores en la oferta de este servicio y ha fortalecido su imagen en las comunidades que atiende, por lo que tanto su clientela como su cartera han aumentado. Sus clientes de remesas se benefician de la venta cruzada de productos y servicios.</p>
Productos para migrantes	No aplica
Productos para receptores de remesas	<p>Se desarrolló la metodología para mejorar los servicios financieros rurales de acuerdo con las necesidades de los receptores de remesas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vivienda: <ul style="list-style-type: none"> - Mejoramiento, construcción y compra • Inversiones productivas y su acompañamiento: <ul style="list-style-type: none"> - Acumulación de capital - Capacitación y asistencia en formación de administración de empresa - Educación financiera • Otros: <ul style="list-style-type: none"> - Ahorro para vacaciones - Estudios (pago estudios primarios, intermedios y universidad) • Salud: igualas médicas y tarjeta de salud • Se implementó un plan para la promoción y difusión de los nuevos servicios y productos para los receptores de remesa, con enfoque en zonas rurales.
Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • En 2017 se entregaron más de 100,000 remesas y se ahorró el 9% del volumen de estas. • El 25% de sus clientes es receptor de remesas. • El 80% de sus clientes receptores de remesas tiene cuentas de ahorro. • Todos sus clientes receptores de remesas con préstamo por un monto mayor a 1.500 dólares tienen un seguro de vida y último gasto.
Retos	<ul style="list-style-type: none"> • Definición y creación de la estructura para la recepción y pagos de remesas. • Capacitación del personal. • Establecimiento de políticas, normativas, procesos, sistemas y procedimientos. • Lograr que tanto sus clientes como los no clientes reciban sus remesas a través del banco y utilicen los diferentes productos y servicios que ofrece y que permitan su bancarización. • Lograr una mayor eficiencia en la administración de las remesas e inversión en actividades productivas.
Monitoreo y evaluación	<p>El ADOPEM aplicó su metodología de evaluación de impacto de los servicios financieros y sociales de sus clientes para este programa. Resaltan los siguientes impactos en la vida de sus clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los receptores de remesas están más abiertos a la idea de obtener estos recursos a través de una oficina bancaria en lugar del reparto a domicilio tradicional. • Los receptores de remesas se sienten más seguros, ya que recibir los envíos en un banco es más discreto que recibirlos en el hogar. • Las actividades de capacitación han contribuido a que los clientes planifiquen, se organicen y lancen nuevos emprendimientos.
Marco legal	No hubo ningún tipo de problema regulatorio con impacto negativo en el proyecto.
Perspectiva de género	El programa para la bancarización de emisores y receptores de remesas ha tenido un énfasis en movilizar remesas hacia proyectos productivos a ser ejecutados sobre todo por mujeres de bajos ingresos.

Alianzas	S.D. Remesas Dominicanas (ReD), filial del Centro Financiero BHD y el ADOPEM firmaron un acuerdo de distribución que facilita a los pequeños y medianos empresarios (pymes) recibir sus remesas más rápidamente y a un menor costo. El convenio sostiene que las remesas captadas a través de la cartera de corresponsales que posee ReD en todo el mundo estarán disponibles en las oficinas del ADOPEM.
-----------------	---

Estudio de caso: África Subsahariana

Contexto regional	<p>El sistema financiero de muchos países en África permanece subdesarrollado, aun cuando han implementado extensas reformas en sus sistemas financieros en las últimas dos décadas. De acuerdo con el Global Findex 2017 (Demirgüç-Kunt y otros, 2018), solo 23% de los adultos en África tienen una cuenta con una institución financiera formal y muchos adultos todavía utilizan métodos informales para ahorrar y pedir prestado. Al interior de África varía significativamente la tenencia de cuentas; en el África Central este porcentaje se reduce a 11%, mientras que en Sudáfrica asciende a 51%.</p> <p>El 80% de los adultos sin cuenta manifestó que su principal razón para no poseer una cuenta es la falta de dinero. Otros motivos son los costos, la distancia y la falta de documentación. Las zonas rurales presentan el mayor reto: la principal barrera de inclusión financiera es la distancia para tener acceso a una sucursal. La falta de infraestructura y las exigencias de los marcos regulatorios para la operación de sucursales restringe aún más la penetración geográfica del sistema financiero.</p> <p>La digitalización del dinero está permitiendo que los servicios financieros penetren en África. En África Subsahariana el 21% de los adultos tiene una cuenta de dinero móvil, casi el doble con respecto a 2017 y la proporción más alta que en cualquier otra región del mundo. Si bien el uso del dinero móvil ha sido mayoritario en África del Este, la actualización de 2017 revela que se ha extendido a África del Oeste y más allá.</p>
Institución	African Diaspora Marketplace (ADM)
Descripción de la institución	<p>Creado en 2009, el ADM funciona como una plataforma que conecta a los pequeños empresarios locales que requieren financiamiento con los migrantes inversionistas. El programa promueve la inversión en capital de la diáspora africana, en pequeñas y medianas empresas basadas en África, facilitando la inversión al proporcionar subvenciones a los miembros de la diáspora.</p> <p>El programa se enfoca en negocios nuevos o ya establecidos con planes de expansión o de introducir nuevos productos o servicios, y en cualquier caso deben estar legalmente constituidos o ser capaces de estarlo durante el proceso de selección del programa.</p> <p>La definición de ADM de la diáspora africana consiste en personas de origen africano que son residentes permanentes o ciudadanos de los Estados Unidos. El origen africano incluye a todos los afrodescendientes, no solo a los inmigrantes de primera generación.</p> <p>En 2017 concluyó la tercera ronda de inversiones.</p>
Productos para migrantes	Instrumentos de inversión en pequeñas empresas en sus países de origen.
Productos para receptores de remesas	Financiamiento para pequeñas empresas.
Descripción	El African Diaspora Marketplace es un ejemplo de un modelo innovador, que gestiona los riesgos a través de fases de evaluación de sus clientes.
Descripción	La primera fase consiste en lanzar una convocatoria abierta a proyectos de negocio en las comunidades de origen. En la segunda fase, estas propuestas son evaluadas y se escoge un primer grupo finalista al que se acompaña para el desarrollo de su plan de negocio. En la tercera fase de este grupo se selecciona un segundo grupo al que se le brinda cofinanciamiento para la ejecución del proyecto. Conforme se va avanzando en los pasos de selección, existen más requisitos; los criterios de participación tienen espacio de mejora, pero se han ido creando de manera que puedan alinearse a los resultados esperados, cuidando de no ser excesivamente excluyentes. Las propuestas son evaluadas por su innovación, estrategia, tecnología, impacto, sostenibilidad, apalancamiento y composición del equipo, entre otras.

	Las actividades del proyecto deben desarrollarse en los siguientes 18 meses después de la entrega del financiamiento. El financiamiento puede ser de hasta 50.000 dólares y debe demostrar un mínimo de coinversión uno a uno del aplicante con el fondo; la coinversión puede ser monetaria o en especie. Además de la subvención, el ADM facilita el acceso a asistencia técnica, financiera y de gestión de riesgos, vinculándose con programas de USAID y otros programas gubernamentales de los Estados Unidos en África. Entre las herramientas desarrolladas se ha establecido una aplicación en línea para poder dar seguimiento a las propuestas. El Small Enterprise Assistance Funds funge como el socio implementador del ADM.
Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Más de 850 aplicaciones recibidas en respuesta a tres convocatorias abiertas. • 34 negocios ganadores fueron premiados con subvenciones por hasta 100.000 dólares cada una. • Un total de 2,2 millones de dólares de capital privado fue apalancado a través de 14 países africanos.
Retos	El ADM busca las propuestas más prometedoras de negocios orientados al mercado y sostenibles, que cumplan con los criterios de selección, entre otros, ser empresas legalmente constituidas y con enfoque de mercado.
Monitoreo y evaluación	No disponible
Marco legal	No disponible
Alianzas	USAID y Western Union Company and Foundation formaron una alianza global en reconocimiento a la contribución de la diáspora al desarrollo de África, que tiene como objetivo fomentar el crecimiento económico sostenible mediante el apoyo a empresas innovadoras y de alto impacto en el continente.

Estudio de caso: Filipinas

Contexto nacional

Recientemente, las Filipinas ha avanzado de manera importante en materia de inclusión financiera al aumentar la proporción de municipios con al menos un punto de acceso financiero de 88,2% en 2016 a 90,1% en 2017. Los municipios con presencia bancaria aumentaron de 63,8% a 65,1% durante el mismo período. Las cuentas de dinero electrónico registradas en el país ascienden a 11,4 millones, que pertenecen únicamente al 1,3% de los adultos filipinos.

El Banco Central de Filipinas (Bangko Sentral ng Pilipinas -BSP) ha marcado pautas para la inclusión financiera. Ha regulado los centros de pago y los agentes de remesas, a los bancos se les ha permitido establecer unidades de sucursales pequeñas y agentes de efectivo. Adicionalmente, el Banco Central está desarrollando un ecosistema de financiamiento digital efectivo. A través del marco regulatorio para los emisores de dinero electrónico, a los bancos se les ha permitido establecer unidades de sucursales pequeñas y agentes de efectivo y ofrecer procedimientos electrónicos de KYC mediante el uso de canales en línea, como videollamadas y geocodificación, pero sujetos a estándares técnicos.

Las barreras clave para la inclusión financiera en las Filipinas incluyen el tamaño limitado de las instituciones financieras, cuyo crecimiento se ha visto restringido en el cumplimiento de las pautas del BSP. En marzo de 2018, el tamaño promedio de los activos de los diez principales bancos universales y comerciales fue de aproximadamente 21.000 millones de dólares, para los diez principales bancos de ahorro fue de aproximadamente 2.000 millones de dólares y para los diez principales bancos rurales y cooperativos fue de 156 millones de dólares. Asimismo, las entidades de crédito ofrecen productos a altas tasas de interés y las pautas de protección al consumidor son permisivas.

Las Filipinas ocupa la tercera posición en la clasificación de principales países receptores de remesas a nivel internacional. Ha recibido 29,1 millones de dólares en 2016 (Anuario de Migración y remesas, 2017) y estas remesas, que llegan a representar cerca del 50% de los flujos, se invierten principalmente en educación.

Institución	Banco de las Islas Filipinas (Bank of the Philippine Islands, BPI)
Descripción institución	<p>El Banco de las Islas Filipinas (BPI) fue creado el 1 de agosto de 1851. Es el banco más antiguo en las Filipinas que se encuentra todavía en operación, el cuarto mayor banco del país en términos de activos, y el más grande del país en términos de capitalización bursátil y de rentabilidad. El banco tiene una red de más de 900 sucursales en las Filipinas, Hong Kong y Europa, y más de 3.000 cajeros automáticos. Ofrece diversos productos y soluciones financieras a clientes minoristas y corporativos. Opera a través de los segmentos de banca de consumo, banca corporativa y banca de inversión.</p> <p>El segmento de banca de consumo ofrece la captación y el servicio de depósitos y préstamos al consumidor, que incluyen hipotecas para viviendas, préstamos para automóviles y financiamiento de tarjetas de crédito, así como servicios de remesas a mercados individuales y minoristas. El segmento de banca corporativa proporciona servicios de préstamos, arrendamientos, comercio y administración de efectivo a clientes corporativos e institucionales, como corporaciones de alto nivel y varios clientes del mercado intermedio. El segmento de banca de inversión ofrece servicios de finanzas corporativas, distribución de valores, administración de activos, fideicomisos y fiduciarios, además de participar en actividades de inversión y negociación de propiedad.</p> <p>La compañía también proporciona servicios de financiamiento, agente de valores, gestión de inversiones, tenencia de tierras, gestión de operaciones, sistemas de negocios, cambio de divisas, consultoría de gestión financiera, precesidades, seguros de no vida, arrendamiento y alquiler. Además, ofrece servicios de cajeros automáticos, cajeros automáticos y sistemas de débito en puntos de venta, así como servicios de quiosco, teléfono, en línea y de banca móvil.</p>
Productos para migrantes	EduPay
Productos para receptores de remesas	EduPay
Descripción	<p>Con el objetivo de incrementar el envío de remesas, se creó un producto que incentiva que dicho incremento se destinara a educación de algún familiar en el país de origen. Se proponían cuatro opciones para los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir cuánto les gustaría asignar de las ganancias entre ellos y entre los receptores. • Etiquetar cualquier monto compartido como dinero para la educación. • Etiquetar las remesas de educación y enviar el dinero directamente a la escuela asociada. • Elegir enviar dinero directamente y recibir informes de asistencia y calificaciones del estudiante.
Resultados	El resultado fue que, al dar al migrante la posibilidad de decidir el destino de las remesas para educación, estas se incrementaron en un 15% el flujo de los envíos, aproximadamente; más aún, al dar la opción al migrante de enviar los fondos directamente a la escuela, lo que le permite un mayor control sobre el destino de las remesas, el flujo de los envíos se incrementó un 2,2% adicional.
Monitoreo evaluación	No disponible
Marco Legal	No disponible

Estudio de caso: Nepal

Contexto nacional

En Nepal, las zonas rurales concentran la mayor población en situación de pobreza; cerca del 30% de la población rural se encuentra por debajo de la línea de pobreza de 200 dólares por año. La mayoría de esta población vive de la agricultura de bajo rendimiento. Las familias que no pueden vivir de la agricultura tienen pocas alternativas aparte del trabajo asalariado y la migración. En 2014, se estima que tres millones de nepalíes, en su mayoría de las zonas rurales, están empleados en el extranjero y envían un volumen de remesas en rápida expansión, que ahora alcanza el 25% del PIB. Alrededor del 55% de los hogares rurales reciben remesas por una cantidad promedio de 186 dólares. Solo el 19% de estas se transfiere a través de instituciones financieras, donde los servicios de remesas generalmente no están vinculados con otros tipos de servicios financieros.

Solo el 2,4% del total de las remesas se invierte en la formación de capital, el 0,6% en el ahorro y el 0,5% en los negocios, en gran parte debido a la falta de información y servicios para respaldar la inversión empresarial. No existen políticas o programas gubernamentales para respaldar un uso más eficaz de las remesas. Así, la migración brinda rendimientos limitados a las familias más pobres y también conlleva costos sociales.

En la actualidad está surgiendo un sector agroindustrial para satisfacer la demanda de la población urbana junto con nuevos modelos de asociaciones comerciales para incluir a los pequeños productores en cadenas de valor, y las oportunidades se están expandiendo con el flujo de remesas de migración. No obstante, el desarrollo de las RMSE¹³ está limitado por una infraestructura económica insuficiente, un marco legal, suministro irregular y limitado de electricidad, bajas capacidades, tecnología obsoleta, acceso difícil a los mercados, sobre todo en las montañas, y bajo acceso a servicios de apoyo.

Institución	Programa Rural de Emprendimiento y Remesas (Rural Enterprise and Remittance (RER)/ SAMRIDDI Programme)
Descripción de la institución	<p>Es un proyecto financiado por el FIDA cuyo objetivo es proporcionar fuentes de ingresos sostenibles a hogares pobres, familias de migrantes y repatriados en las regiones del este y centro de Nepal, apoyando la creación y expansión de empresas rurales familiares, micro, pequeñas y medianas, tanto en el sector agrícola como en el no agrícola. Asimismo, identifica sectores y cadenas de valor clave con mayor potencial para la inclusión de RMSE y para el desarrollo de alianzas comerciales y alentará a los empresarios, en particular a los nuevos, a unirse a estos.</p> <p>Componente 1. Fortalecer las RMSE y facilitar su acceso sostenible a servicios de desarrollo empresarial para apoyar la creación o expansión de empresas.</p> <p>Componente 2. Facilitar el acceso de las RMSE / migrantes y receptores de remesas a: a) servicios financieros innovadores, diseñados para compensar las principales limitaciones a las que se enfrentan para acceder a estos servicios, a un costo asequible, por medio de instituciones financieras sostenibles, y b) aprovechar las remesas para inversiones productivas en empresas rurales.</p> <p>Componente 3. Promover una política favorable y un entorno institucional para apoyar el desarrollo de RMSE a escala nacional y la contribución de la migración al desarrollo sostenible.</p> <p>El proyecto es una operación de 68,2 millones de dólares y duraría 7 años (2016-2023).</p>
Productos para migrantes	<ul style="list-style-type: none"> • Estimula el ahorro de los migrantes, para que en un futuro estos ahorros puedan respaldar un crédito para inversión en el desarrollo de pequeñas empresas. • Esquemas de recompra de los créditos para migrar (<i>a departure loan buy-back scheme</i>), con el propósito de reducir la carga financiera de los gastos de migración, mediante la reestructuración de su deuda. • Educación financiera para apoyar una mejor gestión del presupuesto familiar, uso productivo de remesas y acceso a productos financieros.
Productos para receptores de remesas	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de riesgo compartido para abordar la falta de garantías de los RMSE. • Esquema de subvenciones condicionados al desempeño¹⁴, para familias y microempresas con un flujo de caja insuficiente para pedir prestado dinero en las etapas iniciales del desarrollo de la empresa. • Instrumentos financieros innovadores diseñados para compensar las principales limitaciones a las que se enfrentan los RMSE para acceder a préstamos de inversión, a un costo asequible y para estimular la inversión en el desarrollo de pequeñas empresas. • Educación financiera para apoyar una mejor gestión del presupuesto familiar, uso productivo de remesas y acceso a productos financieros.

¹³ Rural Micro and Small Enterprises (RMSE), por sus siglas en inglés.

¹⁴ *Performance-based matching grant scheme* (Esquema de subvención de correspondencia basada en el rendimiento).

Descripción	Para que las instituciones financieras puedan proveer estos servicios, el programa brinda capacitación, en particular a las Cooperativas de Ahorro y Crédito (SCC) ¹⁵ y a las Cooperativas Agrícolas de Pequeños Productores (SFACL) ¹⁶ , que constituyen el mayor número de instituciones financieras en las áreas rurales, y mejora el alcance de las instituciones financieras al cofinanciar los costos de inversión en innovación para llegar a la población en zonas rurales.
Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • 60.000 empresarios rurales amplían sus negocios existentes o crean uno nuevo. Es decir, han aumentado sus ingresos en al menos 30%. • 30.000 jóvenes rurales acceden a servicios de colocación de empleos. • 30.000 empresas apoyadas por RER/SAMRIDDHI (20.300 nuevas y 9.700 existentes) siguen en el negocio después de tres años, de las que el 33% son propiedad de mujeres y 30% son propiedad de migrantes repatriados. • 21.000 aprendices y aprendices vocacionales apoyados por RER/SAMRIDDHI, de los que 33% son mujeres que tienen un empleo remunerado por más de seis meses, cuando menos. • 87.500 hogares beneficiarios directos informaron un aumento de al menos 20% en la propiedad de activos HH dentro de los cuatro años del apoyo al proyecto, en comparación con la línea de base. • 112.320 reciben educación financiera, dentro y fuera del país, para mejorar la capacidad de ahorro e inversión. • Las reclamaciones al plan de riesgo compartido son menos del 3% de la cartera de préstamos de inversión pendiente. • 6 millones de ahorros consolidados depositados por migrantes en cuentas abiertas recientemente. • Más de 100 empresas se benefician de financiamiento vía inversiones en capital. • Se han realizado más de 32 inversiones utilizando el fondo de inversión.
Retos	Hasta ahora, el programa ha enfrentado dos retos principales: a) encontrar al personal para trabajar en zonas rurales y b) consolidar las alianzas necesarias con otros jugadores. El programa no ha debido hacer ajustes en diseño o alcance.
Monitoreo y evaluación	<p>El sistema tendrá tres objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encauzar la implementación del proyecto: medir los resultados del proyecto; evaluar los efectos del proyecto en los medios de vida de los grupos destinatarios; evaluar la relevancia de la estrategia del proyecto y los procesos de implementación; detectar dificultades y éxitos; apoyar la toma de decisiones para mejorar el rendimiento del proyecto; y medir la contribución del proyecto al logro de los objetivos del COSOP. 2. Respalda las decisiones económicas y la formulación de políticas: evaluar el rendimiento que aporta la innovación, desarrollar actividades rentables y sostenibles y adaptar sus estrategias en consecuencia, así como brindar información para diseño de políticas públicas. 3. Compartir conocimientos y buenas prácticas de alto nivel: debe desarrollar las lecciones aprendidas, capturar buenas prácticas e innovaciones exitosas y compartir conocimientos en los formatos adecuados para apoyar el desempeño del proyecto y el diálogo sobre políticas.
Marco legal	RER / SAMRIDDHI se asociará con el Banco Mundial, el BAD y el FNUDC para facilitar la creación de una comisión regulatoria financiera para supervisar las instituciones financieras no bancarias (NBIF) con miras a aumentar la confianza de las comunidades rurales para convertirse en clientes y depositar sus recursos, y del sector financiero para utilizar las NBF como intermediarias financieras (en particular para canalizar las remesas) y para refinanciarlas. Además, el proyecto también colaborará con GlZ y otros donantes involucrados en finanzas rurales con el fin de modificar la reglamentación del Banco Central referentes a los colaterales requisitos de garantía y el tipo de activos que pueden ser comprometidos.

¹⁵ Saving and Credit Cooperatives (SCC), por sus siglas en inglés.

¹⁶ Small Farmers Agricultural Cooperative Limited (SFACL), por sus siglas en inglés.

Perspectiva de género	<p>La estrategia se desarrolla desde el inicio del proyecto con el objetivo de garantizar que las mujeres accedan a sus beneficios. Las características clave que se desarrollan en la estrategia incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transversalizar la perspectiva de género. La estrategia y los planes de implementación detallan medidas específicas diseñadas para promover la transversalización de perspectiva de género, apoyar a las RMSEs propiedad de mujeres, asegurar la participación de las mujeres en asociaciones comerciales y ayudarlas a obtener acceso equitativo a servicios financieros y no financieros, así como a jugar un papel activo en las organizaciones de productores. Las medidas incluirán cuotas de mujeres (33% de mujeres que acceden a servicios de apoyo), desarrollo de capacidades de proveedores para brindar servicios inclusivos y sensibles al género, apoyo a empresas basadas en mujeres y presupuestos y auditorías de género. • Vínculos comerciales: los criterios de selección de los vínculos comerciales que son apoyados por el proyecto incluyen la participación y el impacto esperado en las mujeres y los apoyos incluyen medidas orientadas a facilitar la participación de las mujeres.
Alianzas público-privadas	<p>El proyecto promueve alianzas público-privadas, ofreciendo incentivos a las organizaciones privadas y proveedores de servicios para atender con calidad y costos asequibles a la población objetivo. Estos actores privados son seleccionados por su desempeño, mediante licitaciones competitivas y proveen servicios tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centros de Servicios Empresariales, que proporcionan a los empresarios, existentes y potenciales, información sobre oportunidades comerciales, facilitan los vínculos con proveedores de servicios y promueven asociaciones comerciales. • Servicios de educación técnica y formación profesional, del sector público y privado, trabajando en estrecha relación con los empleadores. • Capacitación a las instituciones financieras para que puedan llegar a la población objetivo y ampliar los servicios que requieren. • Capacitación y apoyo operativo para las asociaciones de migrantes para que puedan proporcionar servicios de asesoramiento a migrantes, intercambios de experiencias, y remitirlos a proveedores de servicios financieros y no financieros. • Promoción de cadenas de valor, que permiten la identificación de posibles asociaciones comerciales entre las familias receptoras de remesas y las empresas más pequeñas (categorías A y B) y las empresas más grandes (categorías C y D) dentro de la cadena de valor. Las alianzas comerciales permiten a las empresas más grandes expandir su actividad, a través de elaborar el suministro de insumos intermedios por pequeñas empresas localmente, mientras que las pequeñas empresas se benefician de los vínculos con mercados seguros y acceso a tecnología, servicios, innovación y conocimiento. • Promoción de modelos de agrupación de empresas pequeñas y grandes (clúster) ubicadas en la misma área geográfica, que comparten infraestructura y servicios comunes, atienden un mercado común o utilizan los mismos proveedores. <p>Se espera que dicho enfoque asegure un mejor calce entre la demanda y la oferta de servicios, contribuya al desarrollo de mercados de servicios sostenibles y aproveche el financiamiento privado para apoyar el desarrollo rural y la creación de empleos.</p>

Fuente: Elaboración propia.



El número de migrantes internacionales ha pasado de 173 millones en 2000 a 258 millones en 2017, mientras que las remesas internacionales registraron un flujo de 445,3 mil millones de dólares, mostrando una tendencia predominantemente creciente en los últimos diez años. El uso de cuentas de depósito para enviar dinero es cada vez más relevante, ya que permite acceder a mejores aranceles, enfrentar menores riesgos y recibir el dinero en menor tiempo que al hacer los envíos en efectivo. Adicionalmente, promueve que los migrantes y las familias receptoras se vinculen al sistema financiero, apalancando el impacto de las remesas al incrementar el ahorro y las oportunidades de inversión de los migrantes y las familias receptoras. No obstante, los migrantes y receptores de remesas tienen un acceso muy limitado a servicios financieros.

La baja penetración del sistema financiero en los países origen depende de barreras tanto del lado de la oferta como del lado de la demanda. Por ende, las intervenciones orientadas a fomentar la inclusión financiera de los migrantes y receptores de remesas deben mantener una visión integral que consideren ambos tipos de barreras. Las innovaciones para digitalizar los servicios financieros impulsan la transparencia, reducen costos, contribuyen a administrar riesgos, incrementan la eficiencia y la seguridad, lo que facilita el aumento del acceso y el uso de los servicios financieros. No obstante, su implementación debe ir acompañada de un marco legal que garantice la protección del consumidor y permita a las instituciones financieras cumplir con las exigencias normativas internacionales de prevención de lavado de dinero (PDL) y financiamiento al terrorismo (FT). En este marco se proponen diez prácticas a partir de casos que han contribuido a la inclusión financiera de migrantes y sus familias receptoras al resolver alguna de las barreras expuestas.

