



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development  
and Cooperation SDC

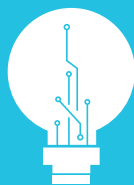


Sweden  
Sverige



Impact Capital  
for Development

# FONDOS DEL MIGRANTE



2022

**Más allá del solo envío de dinero a casa:**  
remesas y desarrollo sostenible centrado en el migrante

MIGRACIÓN Y REMESAS

| 1 de julio de 2021 - 30 de junio de 2022

# AGRADECIMIENTOS

En representación de los clientes migrantes, tanto hombres como mujeres, que envían y reciben remesas y de sus comunidades más amplias en los países menos desarrollados, el equipo del Programa de Migración y Remesas, del Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo del Capital (UNCDF en inglés) desea agradecer a los numerosos socios y colaboradores que contribuyen a nuestros esfuerzos. Este agradecimiento lo extendemos también a muchas partes interesadas, incluido el personal del programa, los socios de ejecución, los líderes del conocimiento, los expertos influyentes, los defensores y las organizaciones de promoción a nivel mundial, los compañeros de las Naciones Unidas, los colaboradores en los campos más amplios de las finanzas internacionales y de desarrollo y en las industrias financieras y de remesas, los participantes en la investigación, los responsables reguladores y de elaboración de políticas, y muchas otras partes interesadas individuales u organizativas. Este programa ha sido posible gracias al apoyo financiero sustancial de la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE) y de la Agencia Sueca de Cooperación Internacional para el Desarrollo (SIDA).

La redacción de este informe anual ha sido dirigida por Amil Aneja, responsable de programa, y Aurélie Larquemin, especialista principal en gestión de resultados, con la asistencia editorial y de comunicación de Markus MacGill, de Green Ink. También han contribuido a la redacción Amela Cosovic-Medic, Andrea Petkovic, Serge Mounghanou, el Dr. Robin Gravesteijn, Uloma Ogba, Eliamringi (Elia) Mandari, Albert Mkenda y Sarah Lober. Además de las aportaciones inestimables que han realizado numerosos miembros del equipo de todo el programa en las funciones de sistemas e investigación, ejecución y desarrollo de capacidades.

Contribuciones editoriales y de maquetación: Green Ink, Reino Unido ([www.greenink.co.uk](http://www.greenink.co.uk))

## DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

Las denominaciones empleadas en esta publicación, así como la forma de presentar el material que figura en los mapas y gráficos de ésta publicación, no implica por parte de la Secretaría de las Naciones Unidas o del UNCDF, juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras o límites.

# FONDOS DEL MIGRANTE

---

## INFORME ANUAL 2022

**Más allá del solo envío de dinero a casa:**  
remesas y desarrollo sostenible centrado en el migrante

PROGRAMA DE MIGRACIÓN Y REMESAS DEL UNCDF  
1 de julio de 2021 - 30 de junio de 2022



# CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>1</b>
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA .....</b>	<b>9</b>
<b>RECORRIDO DEL PROGRAMA .....</b>	<b>20</b>
<b>PRESENCIA DEL PROGRAMA .....</b>	<b>22</b>
<b>COMPROMISOS DEL SECTOR PÚBLICO .....</b>	<b>24</b>
<b>COMPROMISOS DEL SECTOR PRIVADO .....</b>	<b>34</b>
<b>COMPROMISOS DE LOS SOCIOS DE CONOCIMIENTO .....</b>	<b>53</b>
<b>TEORÍA DEL CAMBIO DEL PROGRAMA .....</b>	<b>62</b>
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA TEORÍA DEL CAMBIO .....</b>	<b>66</b>
<b>GESTIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>68</b>
<b>ALCANCE DEL PROGRAMA .....</b>	<b>70</b>
<b>PRIORIDADES DEL PROGRAMA .....</b>	<b>77</b>
<b>ABREVIATURAS .....</b>	<b>84</b>

## DESCRIPCIÓN GENERAL ESTRATÉGICA

- Anexo 1.** Marco del programa para la adicionalidad
- Anexo 2.** Género: Estrategia del UNCDF hacia la integración de la perspectiva de género en la migración y las remesas
- Anexo 3.** Enfoque técnico del programa en materia de datos e investigación
- Anexo 4.** Estrategia de medición de los resultados del programa
- Anexo 5.** Agenda del aprendizaje del programa
- Anexo 6.** Agenda para la promoción

## DESCRIPCIÓN GENERAL OPERATIVA

- Anexo 7.** Informes sobre las divergencias financieras
- Anexo 8.** Gestión del programa

## DESCRIPCIÓN GENERAL TÉCNICA

- Anexo 9.** Compromisos del sector público
- Anexo 10.** Compromisos del sector privado
- Anexo 11.** Compromisos de los socios de conocimiento

Si desea consultar otras publicaciones y recursos clave del programa, véase: [migrantmoney.uncdf.org/publications](http://migrantmoney.uncdf.org/publications)

**“ Las finanzas modernas han hecho siempre hincapié en la importancia del ciudadano como cliente, ahorrador, inversor y, ciertamente como actor político. En decir, el ciudadano como participante activo en las diferentes funciones del sistema financiero moderno. Sin embargo, el migrante siempre ha sido percibido como ajeno a estos servicios financieros. En lugar de ser unos participantes activos en el sistema financiero, a los migrantes se les considera como que están al servicio de, o incluso sujetos a, estas funciones de las finanzas. Para los mil millones de personas que dependen del “dinero de los migrantes”, esto podría traer consecuencias catastróficas.**

**“La digitalización permite abrir el camino para que el migrante se convierta en un participante mucho más activo en el sistema financiero, tanto en los países de acogida como en los de origen. El acceso a los servicios financieros es un elemento clave, pero que no supone más que un peldaño hacia una mayor implicación. A medida que las nuevas tecnologías van acentuando la idea de que los individuos deben desempeñar un papel más fundacional en sus economías locales y ejercer un mayor control sobre sus identidades económicas, el ecosistema digital del futuro —identificación, datos y servicios financieros— habilitado por políticas y normativas en base al riesgo, debe capacitar a los migrantes para que puedan sacar el máximo partido de sus talentos, haciéndolo en beneficio propio, de sus familias y de sus países de acogida.”**

**Henri Dommel**

Director, Finanzas Inclusivas, UNCDF

# RESUMEN EJECUTIVO

La naturaleza del trabajo ha cambiado drásticamente en las últimas décadas. La globalización, el cambio climático y, posiblemente y, quizás lo más importante, la revolución tecnológica, han convergido para crear un mundo en el que menos personas permanecen en un mismo lugar con un trabajo fijo y son más las que buscan múltiples oportunidades. En 2021, aproximadamente el 4% de la población mundial vivía y trabajaba fuera de su país de origen. Más del 85% eran migrantes económicos o voluntarios. Para cientos de millones de migrantes, incluso cuando la oportunidad de vivir en el extranjero durante una parte de su vida laboral parezca una decisión inteligente, puede significar volatilidad de ingresos, incertidumbre e inseguridad. Esto es especialmente cierto para los migrantes en situación irregular, los trabajadores migrantes con medios de vida precarios y aquellos que trabajan en la economía sumergida.

## EL CASO DE DINERO DEL MIGRANTE

Independientemente de si se encuentran en su país de origen o en el país de acogida, para la mayoría de los migrantes tener acceso a servicios financieros asequibles es una prioridad fundamental. Sus familias pueden depender del dinero enviado para cubrir sus necesidades básicas, o que puedan tener la intención de ahorrarlo para construir una casa, comprar un terreno, poner en marcha un negocio, obtener un título universitario o lograr algún otro objetivo a más largo plazo. Sin embargo, los mismos productos financieros que en el propio país podrían ayudar a reducir la vulnerabilidad —como el ahorro líquido, las líneas de crédito, los seguros y las pensiones— rara vez son de fácil acceso fuera del país de origen y a menudo no están disponibles en absoluto para personas con bajos ingresos.

Las finanzas modernas siempre han destacado la importancia del ciudadano como cliente, ahorrador, inversor y, de hecho, como actor político. Sin embargo, en este caso, se ha concebido al migrante como alguien ajeno a las funciones del sistema financiero, que es atendido y está sujeto a él en lugar de ser un participante activo. Para los mil millones de personas que dependen de “fondos de migrantes”, esto podría traer consecuencias catastróficas.

La digitalización permite abrir el camino a que el migrante se convierta en un participante mucho más activo en el sistema financiero, tanto en los países anfitriones como en los de origen. El acceso a los servicios financieros es un elemento clave de este cambio, pero no supone más que un peldaño hacia una mayor participación. A medida que las nuevas tecnologías refuerzan la idea de que los individuos deben desempeñar un papel más fundacional en sus economías locales y ejercer un mayor control sobre sus identidades económicas, el ecosistema digital del futuro — identificación, datos y servicios financieros — habilitado por políticas y regulaciones basadas en el riesgo, debe ser empoderador para que los migrantes aprovechen al máximo sus talentos, en beneficio propio, de sus familias y sus países anfitriones.

Dado que la demanda de empleo puede ajustarse con mayor frecuencia a la oferta, el ecosistema digital del futuro para los migrantes también debería ofrecerles a estos la posibilidad de entender la variabilidad resultante de los flujos de ingresos, el cambio en los flujos de gastos y activos y la portabilidad de los productos y servicios financieros, dando apoyo a la suavización de ingresos y haciendo frente a las emergencias. Los productos y servicios financieros tales como pagos, depósitos de ahorro, seguros, créditos y pensiones —que estén adaptados a las necesidades de los migrantes— serán fundamentales para aumentar la capacidad de las familias migrantes a la hora de acumular activos e invertir en oportunidades de subsistencia. Sin embargo, la clave para transformar la vida financiera de los migrantes comienza desde la primera transacción en la experiencia de dinero migrante, una experiencia tan universal como la propia migración: las remesas.

Cada año, alrededor de 281 millones de personas en todo el mundo envían más de 600 mil millones de dólares en remesas a familias en países de renta baja y media. Este dinero constituye a menudo la principal fuente de ingresos para las familias de los migrantes y se utiliza con diversos fines, ya sea para salud, nutrición, consumo doméstico, emergencias o para inversión en necesidades futuras, desempeñando un papel vital en el desarrollo financiero de las familias migrantes. Incluso aquellos migrantes que pudieran carecer de cualquier otra forma concebible de servicio financiero —como pudiera ser no contar con una cuenta corriente o de ahorro ni acceso a créditos o seguros— siempre hallarán, pase lo que pase, una forma de enviar dinero a la familia.

A pesar de la importancia de las remesas, estas han permanecido estancadas en dos tipos de modelos ineficaces. La mayoría de las remesas formales suelen ser transacciones en ventanilla, de entrada y salida de efectivo. El migrante gana un sueldo o remuneración en la moneda local de su país anfitrión. Luego, lleva parte de ese dinero a un punto de transferencia y paga una comisión considerable para enviarlo a su familia; cuando esta tiene conocimiento de que se ha enviado el dinero alguien acude al punto de transferencia más cercano (que a menudo no está particularmente cerca), paga otra comisión elevada (ya sea explícita o un margen de cambio de divisas implícito) y finalmente recibe la remesa en efectivo en la moneda local. Todo esto supone un fastidio caro, incómodo e ineficaz.

Por estas razones, gran cantidad de migrantes recurren a las redes no reguladas, omnipresentes en muchos países. Estas redes suelen estar también relacionadas con el blanqueo de dinero y la financiación del terrorismo, la trata de seres humanos y otros abusos. Incluso cuando no existe conexión con actividades delictivas, los flujos informales de remesas distorsionan el panorama financiero de forma dañina para los países en desarrollo, provocando que la balanza de pagos de un país receptor parezca menos favorable de lo que es en realidad, perjudicando la calificación crediticia soberana y haciendo más difícil y costoso para el país financiar iniciativas a gran escala que tanto necesita para desarrollarse.

Por lo tanto, nuestro trabajo comienza con intentar comprender el problema en cuestión. En la actualidad, las remesas están sujetas a consideraciones políticas inconsistentes dentro de un mismo país por parte de los reguladores y los ministerios competentes, a normativas frecuentemente diferentes o contradictorias entre países, a grados variables de desarrollo de la infraestructura en torno a los pagos y las liquidaciones, a exigencias desiguales de autorización para ejercer la actividad de transferencia de dinero, a requisitos exclusivos en cuanto a las formas de identificación aceptables para remitentes y receptores, y a muchas otras desconexiones. Todos estos desafíos en torno a las remesas —la ineficacia de los modelos de ventanilla, la persistencia de flujos informales no regulados, los costes de transacción— requieren de la cooperación de los sectores público y privado a nivel nacional, regional y multilateral para poder alejarse de estas complejidades y contradicciones y avanzar hacia un marco coherente que permita el buen rendimiento del dinero de los migrantes.



El UNCDF propone una reinversión de fondos de migrantes para que desarrolle su potencial poder —como algo más que una forma de mover fondos desde un punto A dado, a otro punto B y, de hecho, como una rampa de acceso a la plena inclusión financiera para ese 4% de la población mundial. Al fin y al cabo, todo nuestro trabajo en este ámbito se basa en el mandato principal del UNCDF: facilitar el acceso a sistemas financieros inclusivos para las personas de bajos ingresos de todo el mundo. Mediante el apoyo de la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE) y la Agencia Sueca de Cooperación Internacional para el Desarrollo (SIDA), el trabajo de nuestro Programa de Migración y Remesas, que recoge sucintamente este informe anual, ha implicado a socios de los sectores público y privado a nivel mundial (organismos multilaterales, organismos de normalización y operadores mundiales de transferencia de dinero), tanto a nivel regional (comunidades económicas regionales y uniones monetarias) como también a nivel nacional (ministerios, reguladores e instituciones financieras) con el fin de abordar las limitaciones existentes a nivel de ecosistema, institución y producto. Con ello se pretende transformar el panorama político, normativo y de innovación y, de este modo, empezar a dar respuesta verdaderamente a las necesidades de los migrantes y sus familias superando todos los obstáculos aquí mencionados.

## CONTRIBUCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA Y EJECUCIÓN DURANTE 2022

El Programa de Migración y Remesas forma parte de la práctica de las Economías Digitales Inclusivas (IDE en inglés) del UNCDF y su estrategia de “No dejar a nadie detrás en la era digital (LNOB, en inglés)”, que se basa en más de dos décadas de experiencia del UNCDF facilitando el acceso a una financiación asequible a las personas de bajos ingresos, especialmente a través de canales digitales, en África, Asia y el Pacífico. Esta visión es vital a la hora de promover la inclusión financiera digital hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), incluyendo el ODS1 contra la pobreza, el ODS5 por la igualdad de género y el ODS8 por el trabajo decente y el crecimiento económico; mientras que el ODS10 pide explícitamente que las comisiones por transacción de remesas se reduzcan hasta alcanzar un máximo del 3% y el ODS17 se centra en reclamar que se mejore el volumen de remesas como proporción del PIB. Nuestro objetivo primordial es contribuir a unas economías digitales inclusivas que ayuden a las mujeres y los hombres migrantes y a sus familias a lograr una mayor inclusión financiera, resiliencia e igualdad.

Con este fin, actuamos en cuatro líneas de trabajo interrelacionadas: (i) políticas y normativas habilitadoras, (ii) ecosistemas abiertos de pago digital, (iii) innovación inclusiva, y (iv) clientes empoderados. Nuestras principales estrategias están integradas en todas estas líneas de trabajo: el programa y sus socios incorporan la perspectiva de género; el aprendizaje, las ideas, los datos y la investigación se ponen en práctica y se aplican en cada paso; llevando a cabo una labor eficaz de promoción y divulgación para involucrar al ecosistema más amplio de la industria para involucrar a distintos industrias del ecosistema y a los responsables políticos en esta agenda de migración y remesas.

A pesar de los retrasos y del impacto pandémico actual, el programa ha ido aumentando su tasa de implementación. Con presencia en más de 40 países y su puesta en escena a finales de diciembre de 2021, para el período de enero a diciembre, ya había alcanzado el 100% en las actividades apoyadas por COSUDE, y el 99% de las apoyadas por SIDA. La consecución de estos objetivos es el resultado de los esfuerzos coordinados del equipo y de la estrecha colaboración con socios seleccionados en todo el mundo. Contando con el compromiso de estos socios y el enfoque continuo del equipo en la implementación y la prestación de asistencia técnica adaptada, el gasto en todas las actividades se aceleró en los primeros seis meses de 2022, superando el gasto total durante el mismo período en 2021—11% más que en 2021 en las actividades apoyadas por COSUDE, y 28% más que en 2021 en las apoyadas por SIDA.

En cuanto a las actividades apoyadas por COSUDE, este gasto semestral en 2022 fue de 1.307.489 dólares, es decir, el 41% del presupuesto previsto de 3.193.083 dólares para 2022. Para las intervenciones apoyadas por Sida, la cifra semestral de 2022 fue de 1.992.956 dólares, es decir, el 58% del presupuesto previsto de 3.441.698 dólares para 2022. Hemos firmado además acuerdos basados en el rendimiento con un total de 14 socios en todo el programa desde junio de 2020, con un valor total de las subvenciones de más de 3,2 millones de dólares.

Además, con el apoyo de COSUDE, se inició en marzo de 2022 un nuevo conjunto de actividades para seguir ampliando el uso y los esfuerzos de resiliencia financiera —digitalización de los pagos salariales, seguros de los migrantes y pensiones— que aportarán el 15% del presupuesto total de 1.267.920 dólares para 2022. El equipo para la fase piloto está totalmente comprometido, de acuerdo con la estructura prevista y las actividades continuas en apoyo de los socios seleccionados, a fin de aprovechar la presencia global de los proveedores de servicios de pago de salarios, conglomerados de seguros, reaseguradores y gestores de fondos de pensiones para integrar los seguros y las pensiones de los migrantes en los canales de remesas existentes, comenzando con la transición de los salarios de efectivo a digital. (Véase el anexo 7 para una descripción general completa de la financiación y la prestación).

## NUESTROS COMPROMISOS DEL SECTOR PÚBLICO

Los compromisos del el sector público son de vital importancia: el dinero de los migrantes es, por definición, transfronterizo, lo que hace que la cooperación a escala mundial, bilateral y regional sea una necesidad acuciante para facilitar el aumento de los flujos de remesas a través de canales formales y a unos costes asequibles. Con el fin de lograr este objetivo, y dado que una parte cada vez mayor de la migración se produce en corredores sur-sur y regionales, hemos apoyado a las partes interesadas del sector público en el desarrollo de una estrategia regional de una infraestructura de pagos y marcos políticos de remesas transfronterizas.

A lo largo del año, el UNCDF ha realizado consultas con más de 50 partes interesadas de más de 30 organizaciones, incluidos bancos centrales, organismos de normalización, organizaciones multilaterales y agentes globales del sector privado, para publicar un documento exploratorio sobre una interred de pagos abierta y regulada que aproveche y cultive la infraestructura existente de pagos y mercados financieros —establecida tanto por el sector público como por el privado— y se dirija específicamente a las remesas internacionales de bajo valor con el fin acelerar significativamente la interoperabilidad total, reducir el coste de las transacciones y ofrecer a los migrantes una forma fácil y eficaz de transferir dinero digitalmente a sus países de origen —destacando el futuro de las remesas internacionales a la hora de ayudar a las mujeres y los hombres que se desplazan.

Desde el pasado año, los compromisos con la Autoridad Intergubernamental para el Desarrollo (IGAD, en inglés), la Comunidad Económica de los Estados del África Central (CEEAC) y la Comunidad Económica de los Estados del África Occidental (CEDEAO) han avanzado considerablemente. Hemos llevado a cabo diagnósticos sobre políticas e infraestructuras de pago para los Estados miembros de la IGAD y la CEEAC, talleres técnicos con los bancos centrales regionales y nacionales de los Estados miembros de la IGAD, la CEEAC y la CEDEAO, y amplias consultas con los socios del sector privado de la región de la IGAD. Estos esfuerzos han desembocado en (i) un informe de diagnóstico regional de la IGAD que se ha presentado para su revisión y adopción por parte de los Estados miembros y los bancos centrales de la IGAD con vistas a la fase de armonización, (ii) y el memorando de entendimiento para la asistencia técnica en materia de remesas y servicios financieros digitales con el Banco de los Estados de África Central (BEAC); y (iii) un acuerdo de asistencia técnica con el Banco Central de los Estados de África Occidental (BCEAO) a fin de reforzar los datos y el entorno político y normativo que propicie las remesas en la región de la Unión Económica y Monetaria de África Occidental (UEMOA) de la CEDEAO. El acuerdo se suma a la colaboración con el BCEAO en un estudio de viabilidad para establecer un sistema de identificación único de los usuarios de servicios financieros —fundamental a la hora de posibilitar la inclusión financiera.

El compromiso con los bancos centrales también es clave a nivel nacional. Nuestro trabajo con el Gobierno y el Banco Nacional de Etiopía (NBE, en inglés) ha traído consigo directivas y modificaciones normativas que mejoran los flujos de remesas a través de los canales formales, y abordan la situación de la escasez de divisas, con un importante potencial a largo plazo para la innovación y la competencia en el mercado hacia la reducción de los costes de transacción de las remesas y el aumento de los ahorros y depósitos para el propio país, pero también para otros Estados miembros, a través del potencial efecto demostrador. Por ejemplo, como resultado de una de las directivas adoptadas por el Banco Nacional de Etiopía sobre la creación y el funcionamiento de cuentas de ahorro en divisas, se implementaron cuentas de ahorro en divisas (depósito a plazo fijo en divisas, cuenta corriente en divisas y cuenta en birr no repatriable), que se encuentran disponibles para residentes en Etiopía (tanto nacionales etíopes como residentes extranjeros) y para no residentes en Etiopía y no residentes de origen etíope. La puesta en práctica de la directiva política ha dado lugar, desde su inicio en el segundo trimestre de 2021, a la movilización de un importe total de depósitos nacionales de 86,4 millones de dólares. Los depósitos en moneda extranjera se movilizan a través de casi 30.000 cuentas en 23 bancos, fortaleciendo el sector financiero y construyendo sistemas financieros propicios para la movilización de recursos nacionales.

## NUESTROS COMPROMISOS CON EL SECTOR PRIVADO

El UNCDF concibe un sistema financiero inclusivo para los migrantes y los receptores de remesas en el que las remesas digitales sean asequibles y accesibles para los migrantes (acceso), en el que los migrantes confíen en las remesas digitales para mejorar y ampliar los servicios financieros digitales de extremo a extremo en los país anfitrión y de origen (*uso*), y en el que el mayor acceso y uso de los canales de remesas digitales por parte de los migrantes origine incentivos comerciales para que el sector privado ofrezca productos y servicios financieros adaptados e inteligentes desde la perspectiva de género —ahorro, seguros, pensiones, crédito, inversiones— a fin de fortalecer la resiliencia financiera (*resiliencia*). Estos tres motores de la salud financiera —acceso, uso y resiliencia— son los que ayudan a los migrantes y a sus familias a alcanzar los resultados que caracterizan la salud financiera: seguridad, control y libertad.

Con el fin de lograr esta visión, el UNCDF colabora con los proveedores de servicios de remesas (PSR) en los países de acogida y de origen, innovando y mejorando sus servicios digitales de remesas a nivel de corredor, interregional, intrarregional e interred mundial. Desde esta posición única y su capacidad técnica, el UNCDF da a apoyo a nueve socios del sector privado para que desarrollen servicios financieros y de remesas centrados en los migrantes y que tengan en cuenta las cuestiones de género. A raíz de nuestro enfoque de dirigir las intervenciones a los niveles de corredor, regional y mundial, nuestro compromiso con el sector privado abarca países de origen como Singapur, Corea del Sur, Emiratos Árabes Unidos y Reino Unido y países receptores como Bangladesh, Etiopía, Myanmar, Nepal y Senegal. En 2022, con el apoyo de COSUDE, el compromiso con el sector privado fue extendido a Indonesia, Malasia y Sri Lanka.

Desde el inicio del programa, más de 3 millones de transacciones por un valor superior a los 1.000 millones de dólares han sido realizadas por más de 500.000 nuevos clientes registrados con nuestros socios del sector privado a través de sus servicios financieros y de remesas digitales. En el último año, se han puesto a prueba 14 servicios digitales y modelos de negocio nuevos o mejorados con el apoyo del UNCDF, y se han ampliado dos, con esfuerzos constantes de capacitación a través de 84 eventos o actividades, y 371 miembros del personal han recibido formación en una variedad de habilidades, desde el análisis de datos a la integración de la perspectiva de género. Se han incorporado y se ha formado a más de 6.000 agentes entre nuestros socios del sector privado, reforzando sus redes y la puesta en escena de la última milla. Casi 181.000 clientes, de los cuales el 46% son mujeres, han recibido formación financiera.

La oportunidad de que los migrantes pasen de los canales informales de envío de remesas en efectivo a métodos digitales accesibles, asequibles, apropiados y más fáciles de rastrear sigue estando en gran medida sin aprovecharse. Las ventajas más evidentes son seguridad y una mayor rapidez y comodidad, a un coste mucho menor, para las propias transacciones de remesas. Además, las remesas digitales se pueden vincular con más facilidad a otros servicios financieros como el ahorro, el crédito, los seguros y las pensiones, todo lo cual permite aumentar la salud financiera y reforzar la resiliencia a las crisis y contratiempos de los migrantes y sus familias. Con el fin de aprovechar estas oportunidades, estamos ayudando a nuestros socios a innovar en el diseño, el desarrollo y la implementación de canales y procesos digitales centrados en los migrantes, que sean fáciles de establecer y que tengan el potencial de introducir cambios significativos en la forma en que se ofrece a los migrantes accesos a remesas y servicios financieros asequibles.

## NUESTRAS ASOCIACIONES DE CONOCIMIENTO

Es necesario un esfuerzo intelectual de colaboración mutuo si se quiere mejorar el entorno de las remesas, creando empoderamiento y resiliencia financiera. Con este fin, nos hemos comprometido con nueve socios de conocimiento: IME Pay y eSewa en un intento de comprender el mercado de las remesas y abogar por que se amplíen los esfuerzos de inclusión financiera y resiliencia de los migrantes en Nepal; el Royal Tropical Institute and Butterfly Works sobre investigación del lado de la demanda e investigación cualitativa del comportamiento para el diseño centrado en las personas; Aflatoun, sobre kits de herramientas centrados en el migrante y sensibles al género para la alfabetización financiera digital; Innovations for Poverty Action y la Universidad de Michigan, sobre un estudio de evaluación de impacto que mide el acceso a las remesas digitales y su uso; Price- waterhouseCoopers, sobre la viabilidad del sistema de identificación única del cliente que es tema de exploración en nuestro compromiso con el BCEAO; Dalberg SURL, sobre un marco de innovación inclusiva; y la Harvard Kennedy School, sobre un programa de formación ejecutiva para responsables políticos y líderes en servicios de remesas y tecnología financiera. La incorporación de estos líderes técnicos e intelectuales ha conseguido garantizar que los esfuerzos por ofrecer un acceso asequible a la financiación para los migrantes y sus familias, puedan llevarse a cabo de forma holística mediante la mejora y la inversión en la recopilación, el análisis y la difusión de estudios precisos, fiables y comparables entre regiones, sectores, empresas, agentes económicos y perspectivas.

Las remesas con frecuencia se interpretan desde diferentes perspectivas: como una cuestión de política monetaria, de regulaciones del sector financiero y de telecomunicaciones, de infraestructura de pagos y mercados financieros, de innovación impulsada por el sector privado, divisas e inversiones. Los flujos sustanciales contribuyen a reforzar el sector financiero del país y a apoyar la inclusión financiera de los hogares, pero los retos igualmente considerables que plantean los costes, la rapidez, la confianza y la distribución en la última milla limitan el potencial de acceso a los servicios financieros formales. A fin de garantizar que una serie de actores del mercado —responsables políticos y reguladores, autoridades de regulación financiera, organismos reguladores de las telecomunicaciones, ejecutivos del sector privado de instituciones financieras e intermediarios de pagos, instituciones multilaterales e inversores— se encarguen de resolver este complejo problema, el UNCDF en colaboración con la Escuela Kennedy de Harvard diseñó un curso de creación de capacidad que ofreciera una oportunidad excepcional para que diversos actores se conectaran con sus homólogos y se involucraran con los académicos más destacados, en su afán por encontrar soluciones globales al acceso a remesas y servicios financieros asequibles para los migrantes y sus familias. Ochenta participantes se inscribieron en este programa en línea en enero de 2022, y 14 fueron invitados al campus de Harvard en agosto de 2022 para participar en un taller intensivo presencial de tres días.

A lo largo del pasado año, el UNCDF puso en práctica un enfoque global con el fin de facilitar un cambio en los comportamientos financieros de los migrantes de los canales informales a los formales, y con el objetivo de mejorar el funcionamiento de las remesas y las finanzas en favor de los clientes migrantes, tanto para los hombres como para las mujeres, y sus familias. Los migrantes pasarán de las remesas en efectivo a través de canales informales a los canales formales siempre que exista un mínimo nivel de confianza en las remesas digitales. Sin embargo, el cambio de comportamiento está siendo difícil de lograr y hasta la fecha, la inversión en este ámbito ha sido escasa. Ofrecer incentivos y productos orientados al cliente, que sean convincentes y superiores al dinero en efectivo, crear capacidades financieras digitales y mecanismos de recurso para cuando las transacciones fallan, y reforzar las medidas de protección de los consumidores, son esenciales para generar la suficiente confianza en los canales digitales e impulsar su adopción. A este respecto, el UNCDF ha completado recientemente un proyecto exhaustivo de investigación de la demanda, que incluye un análisis de más de 8 millones de clientes y 80 millones de registros de transacciones, 3.000 encuestas y 100 entrevistas cualitativas, para entender mejor las restricciones que limitan el acceso a las remesas digitales y su uso, con vistas a la resiliencia financiera de los migrantes y sus familias.

Los resultados de la investigación sobre la demanda y las reuniones con los socios del sector privado han dado lugar a la elaboración de dos juegos de herramientas centrados en los migrantes, los primeros de su clase: para la Alfabetización Financiera Digital (DFL, en inglés) y el Diseño Centrado en las personas (DCH). Dirigidas a los proveedores de servicios financieros y de remesas, estas herramientas suponen una guía para diseñar programas de capacitación financiera digital e interfaces digitales fiables que se adapten a las necesidades y contextos —humanitarios, de desarrollo económico e incentivos— de los clientes y las instituciones de remesas. Por un lado, a medida que el debate sobre la alfabetización financiera se desplaza hacia el concepto de capacidad financiera, más orientado a la acción, el énfasis se va poniendo en las herramientas prácticas que ayuden a los clientes a adquirir los conocimientos, actitudes y habilidades necesarios para utilizar eficazmente los servicios financieros digitales. Por otro lado, si se quiere generar confianza en los canales digitales es necesario que los socios del sector privado adopten un enfoque centrado en las personas, con el fin de garantizar que las plataformas digitales se construyan dando cabida a las capacidades digitales y la familiaridad con la interfaz que son propias de la experiencia de los migrantes.

Además de los esfuerzos de capacitación e investigación en curso, nos sentimos alentados por la colaboración con nuestros socios en Nepal —IME Pay y eSewa—, con quienes hemos llevado a cabo ejercicios de mapeo institucional y de datos, una exploración del mercado, análisis de datos del lado de la oferta sobre 50 millones de transacciones a través de monederos móviles y agentes, y una encuesta del lado de la demanda con 1.000 encuestados, lo que ha permitido a IME Pay llegar a 9.000 receptores de remesas a través de canales de monederos móviles con un plan de incentivos a medida en redes de agentes y aplicaciones móviles. IME Pay tiene previsto también poner a prueba soluciones que mejoren la inclusión financiera y la resiliencia de sus clientes de remesas. Estas iniciativas de promoción, cuando se convocan y comunican a nivel de ecosistema, mejoran la competitividad de los productos al tiempo que fomentan la adopción de mejores prácticas para que los participantes del mercado puedan llegar a las poblaciones de bajos ingresos.

## PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

A través de nuestro Laboratorio colaborativo (Co-Lab) para la difusión —una red de puntos focales de comunicación en todas las organizaciones que comparten una narrativa común de reinventar los mercados financieros en favor de los migrantes— el programa proporciona un centro eficaz para afianzar y ampliar nuestra comunicación y compromiso en la planificación

de la inclusión financiera y la resiliencia de los migrantes. Seguiremos creando contenidos eficaces, pertinentes y transformadores y difundiéndolos a través de múltiples canales de forma que lleguen e inspiren a las personas con poder para impulsar el cambio en favor de los migrantes. El Co-Lab para la difusión ha reforzado el alcance del programa a través de sus redes cada vez más amplias (40 países) y de los diálogos activos en curso (más de 600 partes interesadas del sector privado), y su compromiso y sus extensas comunicaciones con cientos de reguladores y ministerios competentes de todos los países, además de un dilatado abanico de socios multilaterales y de desarrollo. Hemos seguido desarrollando nuestros logros en materia de divulgación, reforzando nuestros sistemas, procesos y capacidades de difusión.

Al seguir comunicándonos y promocionando ante responsables de toma de decisiones y socios, nuestra intención es ir más allá de la mera “comunicación para la difusión”. Queremos “comunicar para promocionar, impulsar el cambio, reproducir y ampliar” estratégicamente. Creemos que la mejor manera de conseguirlo es trabajar codo con codo con socios comprometidos con nuestro programa, aprovechando los puntos fuertes y el alcance de cada uno de ellos. Los esfuerzos realizados con los socios del sector privado en Nepal son sólo uno de los muchos ejemplos. En resumen, la agenda para la difusión sigue centrándose en el acceso a remesas y servicios financieros asequibles para las mujeres y los hombres migrantes, y no en la migración en sí misma.

Aparte de las redes sociales, el principal recurso digital para nuestro trabajo sigue siendo el sitio web Migrant Money, alojado por el UNCDF en [migrantmoney.uncdf.org](http://migrantmoney.uncdf.org). El aumento del número de publicaciones a lo largo de 2021 y 2022 nos demuestra que nuestro sitio web puede ser una poderosa plataforma para aumentar el aprendizaje e impulsar una narrativa basada en el impacto positivo sobre el acceso de los migrantes a remesas y servicios financieros asequibles. Con el fin de acomodar mejor a los actores de los sectores público y privado, estamos llevando a cabo una actualización que pueda proporcionar una experiencia más centrada en el usuario y que presente el contenido de una manera visual y verbalmente intuitiva.

## OBSERVACIONES FINALES

Las remesas tienen una importancia singular en la vida financiera de las mujeres y los hombres migrantes. Todos los migrantes, incluso los que no tienen cuenta corriente ni acceso a créditos o seguros, encontrarán siempre una forma de enviar dinero a casa. Aunque ya existe una amplia red de distribución de remesas, debemos ampliar nuestra visión más allá de lo que el dinero de los migrantes y las remesas son ahora, hacia lo que pueden ser mañana: la puerta de entrada a la plena inclusión financiera de los migrantes y un flujo estable de divisas para los países de renta baja y media.

Este objetivo, complejo, pero palpablemente sencillo, requiere la colaboración de una diversa gama de partes interesadas procedentes de distintos sectores, mandatos y zonas geográficas. A escala mundial, regional y nacional, el UNCDF está trabajando para garantizar que así sea, gracias a su capacidad técnica y a su red de contactos con los sectores público y privado. Ante todo, y a la par, empezamos por escuchar las necesidades de los clientes migrantes y animamos a nuestros socios de los sectores público y privado a hacer lo mismo, para crear políticas y productos receptivos y facilitadores que transformen el dinero de los migrantes.

Si el mundo no transforma el dinero de los migrantes, las oportunidades que se pierden serán para las economías nacionales —en los países de acogida y de origen—, y, lo que es más importante, para las mujeres y los hombres migrantes que construyen su propia resiliencia financiera y la de sus comunidades. Este informe anual de 2022 es un testimonio de los esfuerzos de este programa —los compromisos políticos, la facilitación de desarrollos innovadores del mercado, las iniciativas de datos e investigación, la búsqueda de las verdaderas necesidades de los migrantes— a la hora de aprovechar estas numerosas oportunidades que se presentan.

# RESUMEN DEL PROGRAMA

**E**l Programa de Migración y Remesas forma parte de la estrategia global de UNCDF de “No dejar a nadie atrás en la era digital”.<sup>1</sup> El objetivo de nuestro programa es lograr lo siguiente.

**Las economías digitales inclusivas apoyan a migrantes y beneficiarios en la inclusión económica, la salud financiera y la reducción de las desigualdades.**

El UNCDF quiere proporcionar equipamiento a millones de personas, especialmente mujeres y niñas, para que utilicen servicios digitales en su vida cotidiana de aquí al año 2024. Estos servicios deben empoderar a sus usuarios y contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Una inclusión financiera digital que sea importante debe ofrecer a los titulares de cuentas con bajos ingresos la posibilidad de participar en la economía a fin de satisfacer sus necesidades cotidianas y mejorar sus capacidades, productividad y posibilidades de mercado en esta era de economías digitales que emerge y crece con gran rapidez.

Para hacer esto, debemos esforzarnos por garantizar que nadie se quede con solo los servicios básicos de voz, mensajería y dinero móvil; todo el mundo debe poder acceder, utilizar y beneficiarse de una amplia gama de servicios importantes que se integran en las plataformas digitales.

## No dejar a nadie atrás en la era digital

La estrategia de economías digitales inclusivas del UNCDF de “No dejar a nadie atrás en la era digital” se basa en más de una década de experiencia del UNCDF en finanzas digitales en África, Asia y el Pacífico. Su visión es crucial a la hora de promover la inclusión financiera digital hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



<sup>1</sup> “Estrategia mundial del UNCDF: No dejar a nadie atrás en la era digital”, UNCDF, Nueva York, 2019 (<https://www.uncdf.org/article/4931/global-strategy-leaving-no-one-behind-in-the-digital-era>).



En lo que respecta a los migrantes, esta inclusión comienza con las remesas, y de ahí que la digitalización tenga que darse de principio a fin, desde el origen y a lo largo de la cadena, sin detenerse en la recepción, sino también haciendo que el dinero funcione digitalmente para la plena inclusión económica y el uso productivo en las comunidades de los países menos desarrollados. Este alcance de “última milla” debe atravesar múltiples niveles y traspasar con éxito las fronteras internacionales, transformando los corredores de pagos transfronterizos en los que participan países de todos los niveles de desarrollo.

Se trata de un programa complejo con una teoría del cambio bien clara y estructurada. En resumen, pretendemos aprovechar los enfoques innovadores en materia de política, regulación e industria, así como los modelos de negocio y las tecnologías digitales innovadores, con el objetivo de transformar las remesas y lograr una inclusión digital y económica inteligente desde la perspectiva de género y centrada en los migrantes. Para ello, nuestra estrategia se estructura en torno a cuatro líneas de trabajo interrelacionadas: políticas y normativas propicias, ecosistema de pago digital abierto, innovación inclusiva y clientes empoderados. Estas líneas de trabajo juntas constituyen nuestro enfoque de desarrollo del mercado.

Con todo ello, estas cuatro líneas de trabajo reflejan la necesidad de transformar las políticas públicas a escala mundial, regional y nacional, hacer que los sistemas sean interoperables e innovar en productos y servicios que satisfagan realmente las necesidades de los clientes de las remesas de los migrantes, hombres y mujeres —y UNCDF se encuentra en una posición única para promulgar y habilitar esta dirección estratégica. Ninguna línea de trabajo es más importante que las demás: todas son esenciales para alcanzar nuestros objetivos y están profundamente interrelacionadas.

A través de la línea de trabajo sobre *Políticas y Normativas Habilitadoras*, el objetivo es que los reguladores hayan evaluado las políticas y normativas que limitan el flujo de remesas mediante la utilización de canales formales y que hayan elaborado medidas adecuadas para abordar los retos normativos y las ineficiencias del mercado teniendo en cuenta las políticas de carácter macroprudencial y de inclusión financiera.



Al enfocarnos en un *Ecosistema de Pago Digital Abierto*, pretendemos mejorar las infraestructuras de pago regionales y nacionales con vistas a la interoperabilidad de los pagos, cuentas y agentes nacionales y transfronterizos, mejorando a su vez el acceso a las infraestructuras de mercado que son compartidas por los proveedores de servicios de remesas bancarios y no bancarios con el fin de facilitar así la apertura de cuentas, la autenticación y la emisión de productos digitales.

*La Innovación Inclusiva* se nutre de toda la cadena de valor de las remesas y los servicios financieros y está arraigada en ella: en los modelos de negocio, los productos y los servicios, así como en los canales y los procesos. Con nuestro apoyo, los intereses e incentivos de los inversores y los accionistas de los socios del sector privado se alinean con la puesta a prueba y la ampliación de servicios financieros centrados en los migrantes y sensibles a las cuestiones de género.

En el centro de este programa están las necesidades y aspiraciones de los migrantes y sus familias, para que sean *Clientes Empoderados*. La ambición de nuestro trabajo es que los sentimientos y la posición de los clientes se expresen como: "Confío en los proveedores de remesas y servicios financieros a los que recurro; me tratan con respeto; confío en las transacciones que realizo con ellos; me siento seguro; y sin coacción alguna que me impida hacer oír mi voz, incluso quejarme y pedir reparaciones. Como resultado, elijo con conocimiento de causa entre la gama de opciones financieras disponibles y utilizo los servicios que valoro lo que me confiere un mayor control de mi vida financiera".

A través de estas líneas de trabajo, también aplicamos un conjunto de estrategias básicas, herramientas y guías de evaluación en beneficio de los sectores público y privado en general, ya que nuestro objetivo es tener un impacto en los ecosistemas y las instituciones en general. En los anexos de este informe anual se ofrece también una descripción general de los esfuerzos realizados para garantizar que el programa y sus socios integren la perspectiva de género y que el aprendizaje, las ideas, los datos y la investigación se pongan en práctica y se apliquen en cada paso del camino.

La insistencia del programa en reinventar por completo las remesas, en lugar de limitarse a perfeccionarlas, y su enfoque holístico son ambas cualidades clave del esfuerzo. En puntos cruciales de la cadena de valor de las remesas, diversos agentes están llevando a cabo una labor innovadora que reconozca a los migrantes como segmento prioritario y que transforme el dinero de los migrantes de forma conjunta. En última instancia, nuestro objetivo es que los migrantes pasen de los canales informales de envío de remesas en efectivo a métodos digitales que sean accesibles, asequibles, apropiados y más fáciles de rastrear y vincular a otros servicios. En otras palabras, queremos crear itinerarios para los clientes que fortalezcan la salud financiera de las mujeres y los hombres migrantes y sus receptores, de modo que puedan construir el futuro que auguran para sí mismos, sus familias y los beneficiarios en general en los países menos desarrollados, y puedan mejorar sus economías al mismo tiempo que fortalecen sus propias finanzas.



## Políticas y normativas habilitadoras

- Políticas y normativas habilitadoras
- Mejorar los datos sobre remesas
- Movilización de recursos nacionales



## Ecosistema de pago digital abierto

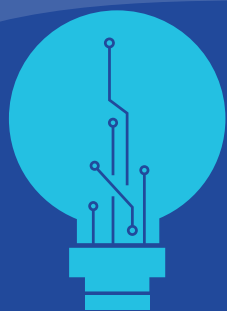
- Infraestructura de distribución de última milla
- Infraestructura compartida de mercado
- Infraestructura digital abierta

### Políticas y normativas habilitadoras

Actuamos como intermediarios neutrales y trabajamos con los gobiernos a nivel nacional y regional para crear entornos políticos y normativos propicios, reforzando las capacidades gubernamentales con el fin de desarrollar, supervisar y controlar políticas y normativas sobre remesas que tengan en cuenta las cuestiones de género y los riesgos. Estos entornos fomentan la competencia y la innovación en el mercado, al tiempo que protegen contra los riesgos a la estabilidad financiera. Nuestro apoyo se extiende a ayudar tanto al sector público como al privado para que puedan tomar decisiones políticas informadas basadas en datos desglosados por sexo y análisis de género.

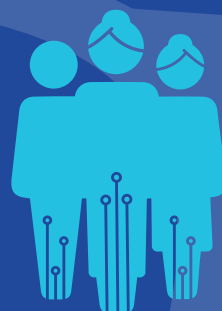
### Ecosistema de pago digital abierto

Nos basamos en nuestro trabajo anterior en finanzas digitales, con un entendimiento de la importancia que tienen los pagos digitales como base para unos servicios de remesas digitales sostenibles y económicamente impactantes. Trabajamos para mejorar y desarrollar redes de distribución de última milla (canales de distribución de entrada y salida de efectivo), apoyar infraestructuras compartidas de mercado (servicios compartidos de “conoce a tu cliente” o KYC, sistemas de información crediticia) y fortalecer la infraestructura de pago digital abierta (estándares globales para interfaces de programación de aplicaciones o API, y sistemas de pago interoperables) a fin de permitir el acceso y uso asequibles tanto para mujeres como para hombres migrantes.



## Innovación inclusiva

- Modelos de negocio
- Productos y servicios
- Canales y procesos



## Clientes empoderados

- Voz y elección
- Control y decisiones
- Habilidades

### **Innovación inclusiva**

Trabajamos con el sector privado local y con micro, pequeñas y medianas empresas para reconfigurar las cadenas de valor de las remesas con el fin de diseñar e implantar servicios digitales de soluciones de remesas que se ajusten a las necesidades y preferencias reales de las mujeres y los hombres migrantes en la economía local. Proporcionamos asistencia técnica a una amplia gama de instituciones financieras como bancos, cooperativas, instituciones de microfinanciación, operadores de transferencia de dinero y operadores de redes móviles.

### **Clientes empoderados**

Todos nuestros esfuerzos se basan en la línea de trabajo para el empoderamiento de los clientes, a través de la cual desarrollamos actividades, directrices y herramientas que refuerzan la capacidad de las partes interesadas públicas y privadas para garantizar que las nuevas soluciones digitales de remesas no perjudiquen, sino que protejan y empoderen a la vez a los clientes trabajadores migrantes y a sus receptores en su camino hacia la obtención o la recuperación de la salud financiera. Apoyamos los esfuerzos de las partes interesadas para garantizar que el despliegue de políticas y productos esté vinculado a las diversas necesidades financieras y digitales que son tanto prácticas como estratégicas para los migrantes.

## La salud financiera explicada

La inclusión financiera —definida como el acceso y el uso de productos financieros asequibles y de calidad— ha experimentado un progreso considerable en la última década, como refleja la encuesta Global Findex 2021. Esto debe ser motivo de celebración, ya que de esta forma un mayor número de personas en todo el mundo pueden tener acceso a servicios financieros formales y alcanzar sus aspiraciones personales y empresariales.

En los últimos años, el concepto de salud financiera ha ido ganando importancia paralela al creciente consenso de que la inclusión financiera —centrada en el acceso y el uso— suponía sólo el primer paso hacia el desarrollo inclusivo. El interés por la salud financiera aumentó con la pandemia mundial de COVID-19, que puso de relieve los retos a los que se enfrentan las personas a la hora de gestionar su vida financiera en situaciones de estrés y empezó a requerir un enfoque más holístico que revelara cómo y por qué son esenciales los servicios financieros.<sup>2</sup> Cada vez se reconoce más que la salud o el bienestar financieros son una responsabilidad compartida, en la que individuos, gobiernos, proveedores de servicios financieros y otros contribuyen a apoyar resultados positivos.<sup>3</sup> Según el Defensor Especial del Secretario General de las Naciones Unidas para las Finanzas Inclusivas y el Desarrollo, la salud o el bienestar financiero es el grado en que una persona o una familia puede gestionar sin mayores dificultades sus obligaciones financieras actuales y tener confianza en su futuro financiero.

Un paso esencial para desarrollar y evaluar las políticas y programas necesarios de la salud financiera<sup>4</sup> consiste en medir ésta misma. La salud financiera pretende captar el estado de la vida financiera de una persona o familia de una manera que los indicadores socioeconómicos tradicionales a menudo pasan por alto. Como concepto multidimensional, la medición de la salud financiera es compleja y en los últimos años han surgido diferentes enfoques para su medición.

La base de datos Global Findex del Banco Mundial ha intentado recientemente medir tanto la preocupación como la resiliencia financiera a escala mundial.<sup>5</sup> Los resultados del Findex 2021 revelan que la proporción de adultos en las economías en desarrollo que están muy preocupados por uno o más gastos financieros es el doble que la de los adultos en las economías de ingresos altos. La base de datos Findex 2021 destaca también una brecha sustancial en la resiliencia financiera entre las economías en desarrollo y las de renta alta. Mientras que el 79% de los adultos de las economías de renta alta pueden acceder a fondos de emergencia en un plazo de 30 días sin grandes dificultades, esta cifra es sólo del 55% en las economías en desarrollo. Nuestra investigación sobre las remesas ofrece un contraste revelador, ya que el 80% de los receptores de remesas encuestados para nuestro análisis de la demanda —todos ellos en economías en desarrollo— declararon que podían conseguir fondos de emergencia.

El enfoque adoptado por el UNCDF para definir la salud financiera<sup>6</sup> pone de relieve la

2 L. Brune, D. Karlan and R. Rouse. "Measuring financial health around the globe. Innovations for poverty action". June 2020. <https://www.poverty-action.org/sites/default/files/publications/IPA%20Financial%20Health%20-%20Full%20Report%20Final.pdf>

3 Grupo de trabajo sobre salud financiera de la UNSGSA. "Measuring financial health: Concepts and considerations. 2021 <https://www.unsgsa.org/publications/measuring-financial-health-concepts-and-considerations>

4 M. Schlein. "Three takeaways from the Findex — and three next steps" ACCION, 2022. <https://www.accion.org/three-takeaways-from-the-findex-and-three-next-steps>

5 The Global Findex Database 2021 : Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19 <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/37578/9781464818974-ch3.pdf?sequence=8&isAllowed=y>

6 UNCDF. "Delivering financial health globally: A collection of insights, approaches and recommendations". UNCDF, 2022. <https://www.uncdf.org/article/7008/delivering-financial-health-globally-a-collection-of-insights-approaches-and-recommendations>

multidimensionalidad de este concepto. Cuatro aspectos importantes que destacar de la vida financiera de una persona son la seguridad, la resiliencia, el control y la libertad financieras:

- **La seguridad financiera** es la capacidad de hacer frente a los compromisos a corto plazo.
- **La resistencia financiera** es la capacidad de hacer frente a acontecimientos inesperados o adversos.
- **El control financiero** es la confianza en las propias finanzas actuales y futuras.
- **La libertad financiera** es la capacidad de cumplir objetivos y deseos financieros a largo plazo.

El Programa de Migración y Remesas del UNCDF ofrece un primer intento de aplicar esta definición y medir la salud financiera. La extensa investigación sobre la demanda realizada el pasado año a través de encuestas entre los nuevos y antiguos clientes de nuestros socios del sector privado nos ha proporcionado importantes datos para esta innovadora medición:

- Seguridad financiera: el 62% de los clientes encuestados declararon que les quedaba dinero después de pagar los gastos de manutención.
- Resiliencia financiera: El 67% de los clientes confiaba en poder disponer de fondos de emergencia.
- Control financiero: el 50% declaró no preocuparse por poder hacer frente a los gastos normales de la vida.
- Libertad financiera: el 84% declaró que las remesas recibidas podrían mejorar su vida financiera.

Un indicador agregado que combina las respuestas de cada encuestado a estas cuatro dimensiones reveló que el 64% de los clientes podían considerarse financieramente sanos.

El programa tratará de desarrollar aún más esta medición, con una perspectiva de género y examinando el papel específico desempeñado por las remesas, por nuestros socios y por los nuevos canales digitales apoyados por el programa. Queremos hacer además un seguimiento de los progresos experimentados por los beneficiarios finales del programa, establecido como factor de impacto en la teoría del cambio: "Las economías digitales inclusivas apoyan a los migrantes y beneficiarios hacia la inclusión económica, la salud financiera y la reducción

## RETOS Y OPORTUNIDADES

Anticipándose de forma proactiva a los retos que puedan surgir del ambicioso e innovador programa que es éste, el equipo lleva a cabo una reflexión semanal sobre los posibles riesgos y problemas, pero también sobre el aprendizaje y las oportunidades. Por inevitables que sean algunos retos, este planteamiento nos permite estar lo más preparados posible a la hora de mitigar los riesgos y convertir los retos en perspectivas.

### Políticas y normativas habilitadoras

La creación de un enfoque eficaz y sostenible en nuestro compromiso con las partes interesadas del sector público tanto a nivel regional como nacional representa a su vez un reto y una oportunidad. En la actualidad, las remesas están sujetas a normativas incoherentes o incluso contradictorias entre países, a grados variables de desarrollo de la infraestructura en torno a los pagos y liquidaciones, a exigencias desiguales de autorización sobre quién puede dedicarse al negocio de las transferencias de dinero y a diferentes requisitos para las formas aceptables de identificación de remitentes y receptores, entre otras muchas desconexiones. La cooperación regional representa un primer paso para alejarse de estas complejidades y avanzar hacia un marco coherente que permita una mayor floración de las remesas.

Se necesita un enfoque a largo plazo con una amplia fase inicial de evaluación que identifique los incentivos, las capacidades y las oportunidades de los reguladores y los ministerios competentes. Para cada país, el UNCDF ha identificado la necesidad de colaborar con el banco central, los ministerios de finanzas, asuntos exteriores, comercio e inversión, trabajo, telecomunicaciones y comunicaciones, y de tecnologías de la información o economía digital, los reguladores de seguros y pensiones, y la oficina nacional de estadística. Entender el papel que desempeña cada una de las partes interesadas y saber aprovechar las iniciativas existentes de los socios para el desarrollo ha sido un proceso que ha necesitado más recursos de los inicialmente previstos.

El aprendizaje clave reside en elegir a los “propietarios” adecuados para tales proyectos dentro de un país. En el caso del Programa de Migración y Remesas, si bien lanzamos una amplia red de participación y armonización, nuestro punto focal clave sigue siendo la dirección de análisis del sector exterior o de divisas. Aun habiendo sido relativamente fácil coordinar los esfuerzos a nivel nacional, la gestión del compromiso a través de las comisiones o comunidades económicas regionales ha tenido una respuesta desigual. En el caso de la Autoridad Intergubernamental para el Desarrollo, la convocatoria técnica y política ha logrado un éxito importante. En cuanto a la Comunidad Económica de los Estados de África Central y la Comunidad Económica de los Estados de África Occidental, hemos tenido que depender en gran medida de los compromisos a nivel nacional para impulsar los esfuerzos de armonización regional. Si queremos que los Estados miembros se impliquen de lleno, es esencial tener en cuenta el estado actual de la infraestructura de los mercados financieros y de pagos de cada uno de ellos, el nivel de las leyes y normativas que los habilitan, las prioridades políticas y los proyectos en curso. Todo ello tiene el potencial de incentivar o limitar la capacidad de los Estados miembros a la hora de participar en el trabajo de armonización de políticas regionales propuesto y para que se comprometan bilateralmente.

A fin de impulsar la política de remesas y los esfuerzos normativos sobre pagos transfronterizos y servicios financieros —con la debida consideración de los entornos normativos que a menudo se ven afectados por el estado de la infraestructura del mercado financiero del país— el UNCDF está aplicando un enfoque en FASES: *participación* (garantizando que se consulta a un conjunto más amplio de partes interesadas), *armonización* (hacia un entendimiento y unos objetivos compartidos), *acuerdo* (para comprometerse con resultados tangibles), *escala* (para reproducir y ampliar el impacto) e *integración* (para inculcar la apropiación local e incorporar la perspectiva de género).

### **Ecosistema de pago digital abierto**

Un sistema de pagos eficiente y abierto puede ayudar a promover la inclusión financiera, mejora la seguridad de los fondos y facilita el acceso y el uso de servicios de pago adicionales para los usuarios finales. En este contexto, el objetivo principal de la línea de trabajo sobre el ecosistema de pagos digitales abiertos es construir las capacidades de los responsables políticos y los reguladores a fin de entender mejor los retos y las limitaciones de los ecosistemas de remesas digitales en su país. Se trata también de crear capacidades de manera que las medidas políticas y reguladoras adecuadas apliquen las reformas necesarias para mejorar los sistemas de pago digitales y las infraestructuras compartidas de mercado siguiendo las orientaciones de los organismos de normalización.

Sin embargo, a pesar de la innovación en las remesas digitales de los usuarios finales y en la infraestructura subyacente de los sistemas de pago, siguen existiendo retos a la hora de crear infraestructuras de pago y de mercados financieros que proporcionen un mejor servicio a una gama más amplia de partes interesadas, especialmente a los clientes de última milla que necesitan hacer remesas de bajo valor. Los pagos aún pueden hacerse más accesibles, rápidos, asequibles y transparentes, manteniendo al mismo tiempo su seguridad.

La tarea no deja de ser compleja ya que va más allá de la mera implementación técnica y conlleva la

necesidad de acordar casos de negocio, normas empresariales, precios, gobernanza e incentivos para que todas las partes interesadas participen y apoyen las estructuras de distribución de última milla. Debiendo tener en consideración infraestructuras de mercado financieras compartidas que beneficien a todos los participantes regulados. La interoperabilidad transfronteriza es aún más difícil, dadas la variedad de jurisdicciones con leyes y normativas diferentes; existen pocos ejemplos de sistemas que hayan superado con éxito este reto.

Los esfuerzos del UNCDF incluyen proporcionar orientación a las comunidades económicas regionales, los responsables políticos, los reguladores y los socios de desarrollo con el fin de identificar las brechas en sus actuales infraestructuras de pagos, financieras y de mercados compartidos y aplicar diversas reformas que fomenten la interoperabilidad nacional, regional y transfronteriza, promuevan la igualdad de acceso a los sistemas de pago nacionales y regionales para todos los proveedores de servicios de remesas (tanto los proveedores de servicios de remesas bancarios como los no bancarios) y desarrollen infraestructuras de apoyo (por ejemplo, plataformas para el conocimiento electrónico del cliente) mejorando con ello el uso y la penetración de la tecnología digital.

Al apoyar la implantación de infraestructuras de pago y de mercados financieros compartidos, el enfoque del UNCDF para estructurar el proyecto debe diferir del adoptado en otros compromisos del sector privado que se centran en productos. Por ejemplo, cuando varios socios, además del socio principal del proyecto, vayan a ser vitales en el éxito de éste, es esencial aclarar qué nivel de compromiso se necesitará y, consecuentemente, qué acuerdos deberán establecerse, a fin de evitar la dependencia total de un solo socio.

### **Innovación inclusiva**

Con vistas a un enfoque de la innovación centrado en los migrantes e inteligente desde la perspectiva de del género, el UNCDF ha desarrollado un marco de innovación inclusiva que se basa en nuestra experiencia de trabajo con el sector privado en los niveles del ecosistema, las instituciones y los productos. Esto garantizará que los incentivos comerciales del sector privado estén en consonancia con los resultados de desarrollo para los migrantes y sus comunidades de acogida.

El marco de innovación inclusiva (Figura 1) se basa en los principios de adicionalidad del Comité de Donantes para el Desarrollo Empresarial —en especial a través de nuestro compromiso con el sector privado a la hora de compartir los costes y riesgos de las inversiones privadas en los países en desarrollo. El marco está concebido con el fin de orientar las inversiones y los recursos de las partes interesadas dentro del ecosistema de las remesas, hacia un “estado ideal” de máxima inclusión e innovación que cuente con el apoyo y los sistemas adecuados.

El proceso de desarrollo de este marco conllevó la realización de una amplia evaluación comparativa, una búsqueda secundaria y revisiones de otros marcos y literatura relevante. Además, el UNCDF ha llevado a cabo extensas consultas durante el pasado año con el fin de aportar recomendaciones y perfeccionarlo. Hemos entrevistado a más de 35 partes interesadas del sector de las remesas de países en desarrollo y economías avanzadas. Estas instituciones y organizaciones incluyen bancos, proveedores de dinero móvil, fintechs, empresas de capital riesgo, además de la sociedad civil y los reguladores. Asimismo, hemos actualizado el marco basándonos en las enseñanzas extraídas de las evaluaciones nacionales realizadas en cuatro países: Senegal, Etiopía, Nepal y Bangladesh.

Mediante la aplicación del marco de innovación inclusiva, estas evaluaciones de los países nos están ayudando a centrar nuestra atención en los retos más acuciantes a nivel de ecosistema, como los entornos de concesión de licencias y reglamentación que limitan la innovación. Por

Innovación no inclusiva	Innovación neutral respecto a la inclusión	Innovación con inclusión	Innovación específica para la inclusión
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proveedor de servicios de remesas (PSR) intenta mejorar la experiencia de usuario del segmento de clientes más digitalizado</li> <li>• El producto se construye en torno a la idea central de la innovación y las teorías de la innovación</li> <li>• No se investigan ni se tienen en cuenta las necesidades de los segmentos infrarrepresentados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La innovación está motivada por factores distintos de la inclusión</li> <li>• La innovación está motivada por un caso empresarial, sin tener en cuenta la inclusión ni ser reticente a ella; es decir, la inclusión no es un resultado deseado ni alguno que se pueda evitar.</li> <li>• El producto se construye en torno a la idea central de la innovación y las teorías de la innovación</li> <li>• Las necesidades de los segmentos infrarrepresentados puede que se investiguen, pero no se tienen en cuenta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El objetivo de la innovación es mejorar la experiencia de usuario de los segmentos de clientes existentes y, al mismo tiempo adquirir otras nuevas</li> <li>• El PSR realiza ajustes con el fin de garantizar que las innovaciones sean, según los principales parámetros, inclusivas</li> <li>• El PSR se centra en ofrecer un argumento empresarial a favor de la inclusión</li> <li>• El equipo de producto empieza a utilizar una lente de inclusión al innovar</li> <li>• Se investigan conscientemente las necesidades de los segmentos infrarrepresentados y se adoptan medidas para satisfacerlas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RSP se centra en la adquisición de nuevos segmentos de clientes, especialmente los desatendidos</li> <li>• El producto se basa en un diseño transformador con la inclusión en el centro</li> <li>• El PSR trata de ofrecer argumentos empresariales y de impacto social a favor de la inclusión</li> <li>• La lente de inclusión se aplica plenamente</li> <li>• Las necesidades de los segmentos infrarrepresentados se abordan deliberadamente mediante investigación y diseño</li> </ul>

**Figura 1.** Marco del UNCDF para la innovación inclusiva

otra parte, el marco nos está ayudando a prever mejor las necesidades de asistencia técnica de cualquier socio del sector privado y poder llegar a los segmentos de bajos ingresos. En los dos últimos años, durante la pandemia, el programa ha experimentado retrasos en el lanzamiento de nuevos productos y servicios. Por lo general, estos retrasos suelen responder a dos motivos: por una parte, los que se producen a la hora de cumplir los nuevos requisitos normativos y por otra los que se producen a la hora de conseguir asociaciones para el modelo de negocio. Estos retrasos afectan a la capacidad de los socios a la hora de cumplir con los objetivos de los indicadores clave de rendimiento.

Para remediar estos retrasos, se han ensayado y probado estrategias de mitigación, entre los que cabe citar el contacto temprano con los reguladores, la realización de análisis en profundidad del mercado —incluidas las políticas y normativas vigentes— y el llamamiento a la pronta participación de la alta dirección de los socios del sector privado.

A lo largo de este tiempo, también se ha venido realizando un esfuerzo importante con el fin de llevar a cabo una investigación del lado de la demanda y explorar los datos recogidos mediante encuestas y entrevistas entre clientes existentes y nuevos. Asimismo, se han compartido y analizado datos de transacciones de socios privados y datos del sector público. Las técnicas empleadas y los conocimientos compartidos con nuestros socios en un esfuerzo de capacitación han demostrado ser esenciales como herramienta de promoción, tanto para los reguladores como para el sector, de modelos de negocio y asociaciones centrados en los migrantes. De hecho, la triangulación de fuentes de datos y conclusiones obtenidas han puesto de manifiesto la existencia de claras oportunidades para que los socios del sector



privado ofrezcan soluciones comercialmente viables que satisfagan las necesidades de las poblaciones con bajos ingresos.

### **Clientes empoderados**

La estrategia del UNCDF en cuanto al dinero de los migrantes tiene en cuenta las cuestiones de género y está orientada hacia los migrantes. Su objetivo es fomentar la confianza de los clientes y, de este modo, facilitar así un acceso cómodo a las remesas digitales y su uso en productos financieros que refuercen la resiliencia financiera. La estrategia promueve y protege directamente el empoderamiento de los clientes mediante la inversión y la asociación con las partes interesadas que crean modelos de negocio y canales digitales de entrega de remesas centrados en la voz del cliente, su elección, habilidades y control. Para los migrantes y sus familias, la estrategia busca construir capacidades financieras y digitales, al tiempo que mejora las habilidades blandas y duras necesarias para participar eficazmente en las remesas digitales. La premisa es que, cuando los clientes están capacitados, toman decisiones más informadas, confían en las instituciones con las que interactúan, se sienten cómodos utilizando los servicios financieros que valoran y sienten que controlan mejor su vida financiera. Aumentando a su vez la probabilidad de que los clientes se vuelvan más fieles a sus PSR y realicen transacciones con ellos con mayor regularidad. Todo esto conduce a una mayor coherencia en las transacciones, lo que favorece la ampliación y la rentabilidad de los productos y servicios, y genera un mayor valor para los clientes.

Como elemento clave de la estrategia del dinero de los migrantes, el UNCDF elaboró el año pasado un marco para la capacitación de los clientes, con el fin de identificar las limitaciones que dificultan el acceso de los migrantes a una financiación asequible y, a continuación, ayudar a eliminarlas o mitigarlas. Para ello, el marco comienza describiendo los desplazamientos físicos y financieros de los clientes migrantes y el impacto que las políticas y normativas vigentes, las infraestructuras de pago y del mercado financiero, los incentivos del sector privado y, sobre todo, las normas sociales tienen en su acceso y uso de los canales digitales. A continuación, explica quiénes son los clientes de remesas y presenta a los demás agentes con los que interactúan en el sistema del mercado de remesas. A partir de ahí, explora los límites de la capacitación de los clientes —desde la perspectiva de los clientes de remesas, así como desde la de los PSR— prestando especial atención a los motores de la capacitación, de la voz, la elección, las habilidades y el control. El marco concluye orientando el diseño, la revisión y la medición de recomendaciones y planes de acción a nivel de las partes interesadas para que den respuesta a las necesidades de empoderamiento de los clientes en materia de acceso, uso y resistencia.

A través de la aplicación de este marco en los compromisos con el sector privado en África, Asia, Europa y Oriente Medio, el UNCDF adaptó su enfoque con el fin de diseñar, probar y perfeccionar nuevos modelos de negocio y canales de entrega capaces de crear capacidades financieras y digitales, además de desarrollar las habilidades blandas y duras de los migrantes y beneficiarios. Estas actividades contribuyeron directamente a los resultados de los clientes, las partes interesadas y el sector en lo que concierne a la capacidad de los clientes, la capacidad de respuesta de los proveedores de servicios y la sostenibilidad del sector.

## RECORRIDO DEL PROGRAMA



**10.513.751 \$**

Fondos de desarrollo utilizados



**89.944.497 \$**

Depósitos y capital movilizado

**9**



Socios del sector privado apoyados en el desarrollo de productos y servicios de remesas centrados en los migrantes y sensibles al género.

**30**



Partes interesadas de países/sector público apoyadas en el desarrollo de la política de remesas transfronterizas y del marco de pagos

**13**



Socios de conocimiento organizados para generar ideas, calibrar la asistencia técnica y difundir ideas únicas



**505.707**

(27% mujeres) Número total de clientes alcanzados



**3 millones**

Transacciones de remesas entrantes a través de canales digitales



**1.000M \$**

Valor de las transacciones de remesas a través de canales digitales



**10**

Remesas con capacidad de respuesta medidas



**7**

Introducción o mejora de medidas de remesas con capacidad de respuesta



**3**

Iniciativas activas sobre infraestructuras de pagos y financieras

Se han logrado otros resultados significativos en nuestras cuatro líneas de trabajo.

### **Políticas y normativas habilitadoras**

- A raíz de la directiva sobre el *establecimiento y funcionamiento de cuentas de ahorro en divisas*, adoptada por el Banco Nacional de Etiopía (NBE), se lanzaron productos de cuentas de ahorro en divisas (depósito a plazo fijo forex, cuenta en divisas forex y cuenta en birr no repatriable), disponibles para residentes en Etiopía (tanto nacionales etíopes como residentes extranjeros) y para no residentes en Etiopía y no residentes de origen etíope. (Véase la página 31)
- Desde su puesta en marcha en el segundo trimestre de 2021, la operativa de la directiva política ha dado lugar a la movilización de un importe total de depósitos de 86,4 millones de dólares. Los depósitos en divisas se movilizan a través de 29.762 cuentas en 23 bancos.
- Esto traza una vía directa de la contribución del programa, aunque siguen quedando otras por explorar en este respecto, al considerar como esta directiva puede haber dado lugar a que nuevas instituciones o instituciones financieras no bancarias ya existentes hayan empezado a prestar servicios de remesas, mejorando así la conectividad de última milla y la competitividad del mercado.

### **Ecosistema de pago digital abierto**

- El UNCDF está impulsando la creación de una red mundial de pagos abierta y regulada, diseñada específicamente para las remesas internacionales de bajo valor, con el fin de atender las necesidades de los migrantes de todo el mundo. A lo largo del año, el UNCDF ha celebrado consultas con más de 50 partes interesadas de más de 30 organizaciones, incluidos bancos centrales, organizaciones multilaterales y el sector privado. Estas consultas han dado lugar a un documento exploratorio sobre una interred mundial de pagos abierta y regulada (véase la página 80 sobre la interoperabilidad transfronteriza como prioridad del programa).
- El programa apoya en particular, las infraestructuras de mercado compartidas: en el Congo, el UNCDF apoya la implantación y puesta en funcionamiento de CongoPay, la primera infraestructura de pago nacional interoperable, construida y gestionada por TerraPay en virtud de un memorando de entendimiento con el Ministerio de Correos, Telecomunicaciones y Economía Digital (véase la página 42 para más información sobre el proyecto TerraPay). Esto creará interoperabilidad de pagos para particulares, empresas y comerciantes, proporcionará aceptación universal de diferentes instrumentos de pago y fomentará un acceso asequible a las remesas internacionales en el país.

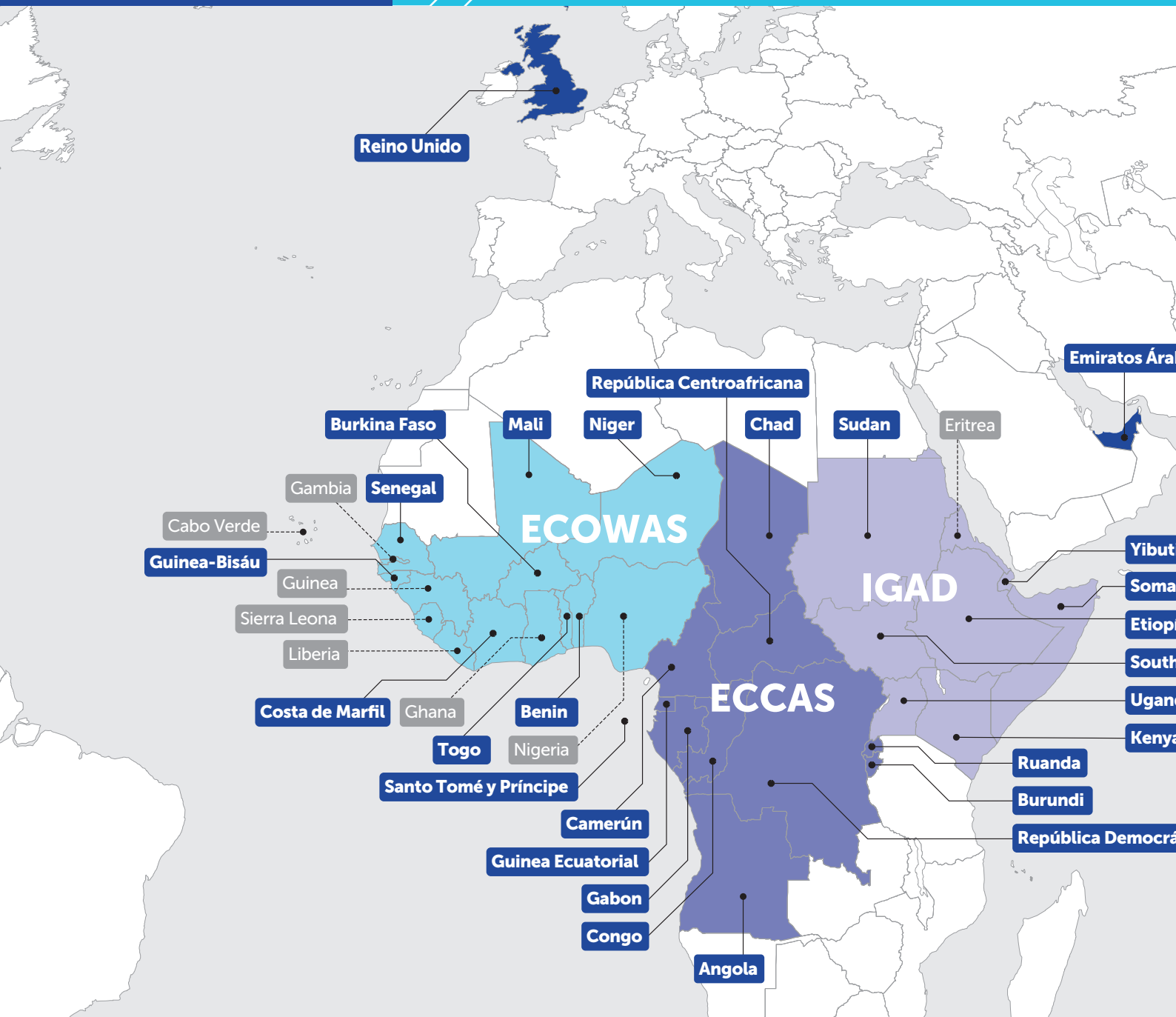
### **Innovación inclusiva**

- Con el apoyo del UNCDF, se han puesto a prueba catorce servicios digitales y modelos de negocio nuevos o mejorados, y dos se han ampliado.
- Los esfuerzos de capacitación con nuestros socios han dado lugar a 84 actos o actividades y 371 miembros del personal formados en una serie de competencias, desde el análisis de datos a la integración de la perspectiva de género.
- Desde el inicio del programa, más de 3 millones de transacciones han sido realizadas por nuevos clientes registrados con nuestros socios del sector privado a través de sus innovadores productos y servicios financieros.
- El capital movilizado por los socios del sector privado, junto con los compromisos de los socios con los proyectos apoyados por el UNCDF, alcanzó los 3,5 millones de dólares, frente a los 3,3 millones de contribuciones del UNCDF.

### **Clientes empoderados**

- Entre nuestros socios del sector privado, se han incorporado y formado más de 6.034 agentes, reforzando sus redes y el reparto de última milla.
- 180.863 clientes de nuestros socios del sector privado se han beneficiado de cursos de alfabetización financiera; la proporción de mujeres es del 46%.

# PRESENCIA DEL PROGRAMA

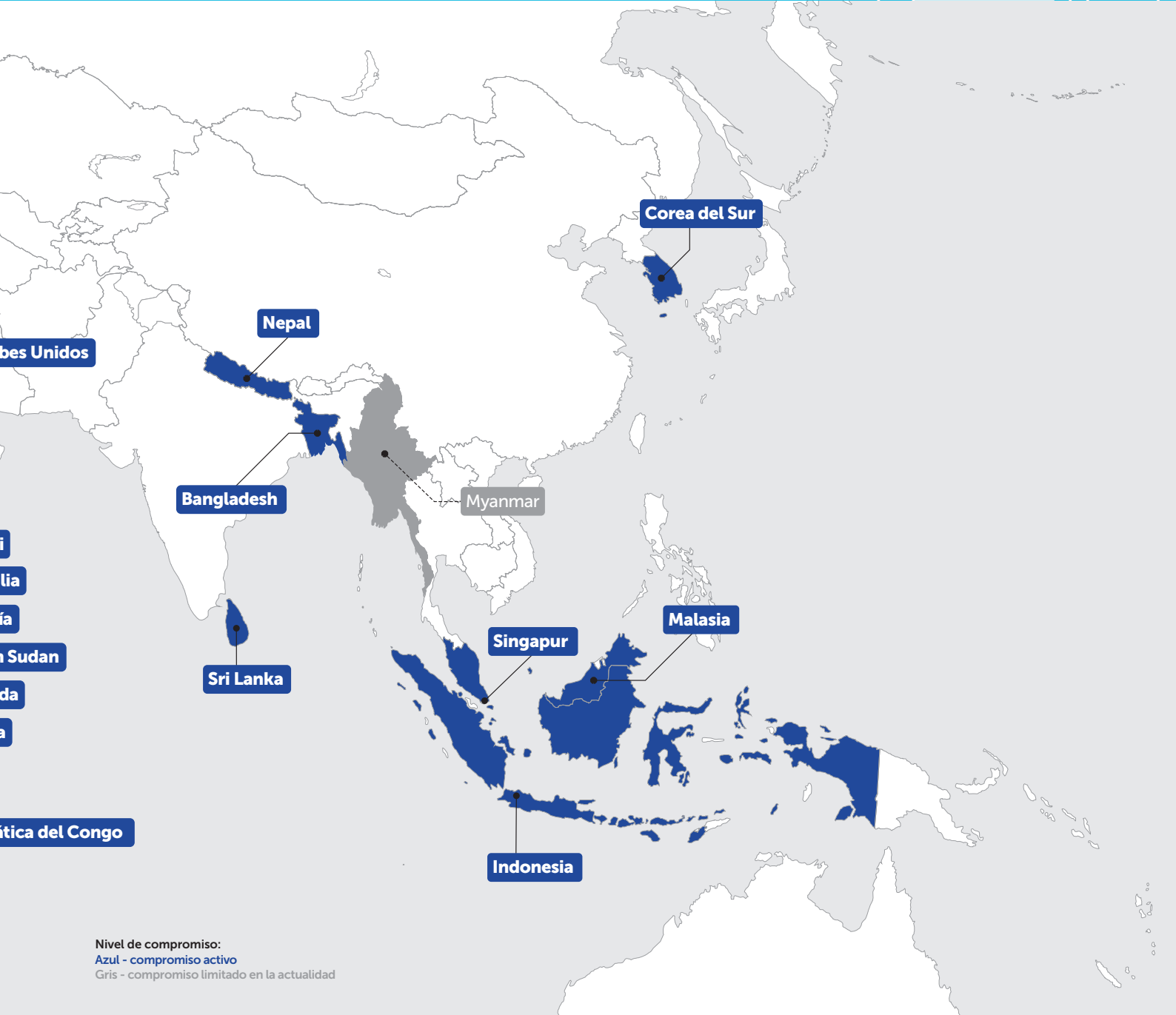
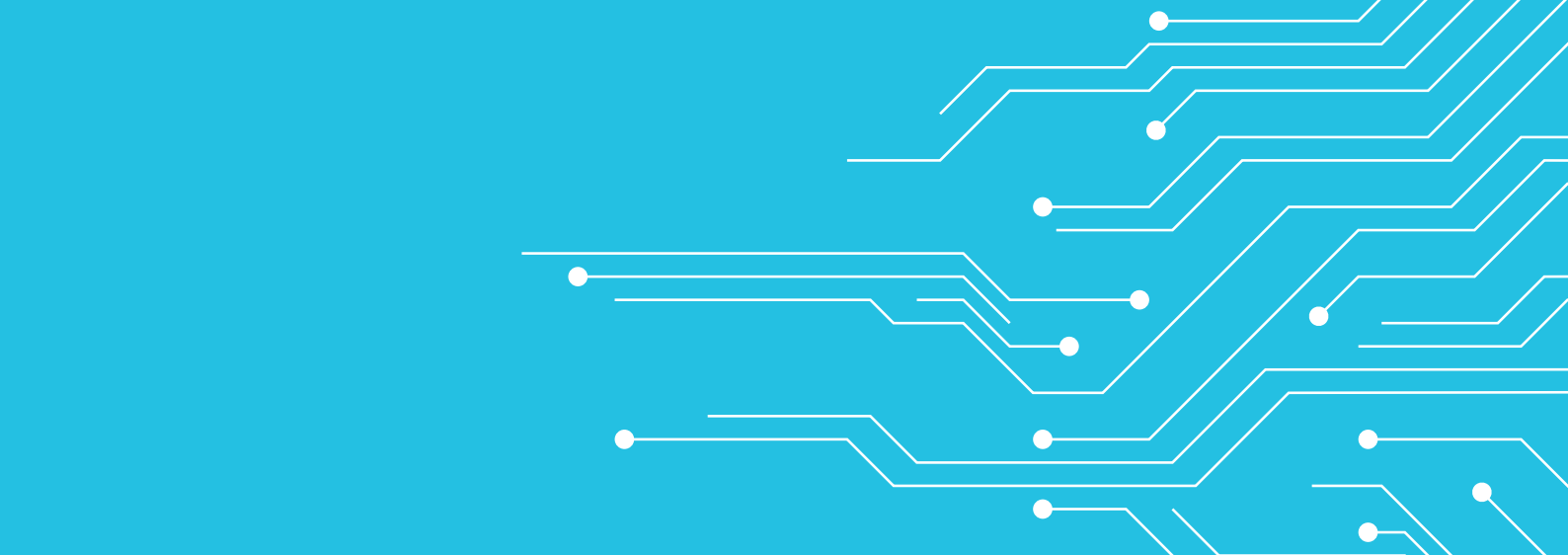


## Sector privado

Bangladesh	Myanmar	Sri Lanka
Congo	Nepal	Emiratos Árabes Unidos
Etiopía	Senegal	Reino Unido
Indonesia	Singapur	
Malasia	Corea del Sur	

## Sector público

Angola	Camerún	Costa de Marfil
Benín	República Centroafricana	República Democrática del Congo
Burkina Faso	Chad	Congo
Burundi	Congo	Yibuti
Cabo Verde		



erfil	Guinea Ecuatorial	Ghana	Malí	Senegal	Togo
del	Eritrea	Guinea	Níger	Sierra Leona	Uganda
	Etiopía	Guinea-Bisáu	Nigeria	Somalia	
	Gabón	Kenia	Ruanda	South Sudan	
	Gambia	Liberia	Santo Tomé y Príncipe	Sudan	

# COMPROMISOS DEL SECTOR PÚBLICO

**A**lrededor del 4% de la población mundial vive y trabaja actualmente fuera de sus países de origen. Cuando los mercados laborales de gran fluidez chocan con los rígidos mercados financieros, las personas sufren las consecuencias. La maraña de normativas no armonizadas o anticuadas afecta a las personas de forma personal y directa —ello significa que no pueden utilizar, ahorrar o enviar su propio dinero sin riesgo o molestias abrumadoras. Esta situación genera un sentido de urgencia. Para cientos de millones de hogares de todo el mundo en desarrollo, las remesas son a la vez un salvavidas que les impide caer en la indigencia y a su vez representan la base para objetivos a más largo plazo— educar a sus hijos, comprar o mejorar una vivienda y poner en marcha o ampliar un negocio. Casi todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) reconocen el papel que desempeñan las remesas en la reducción de la pobreza y el progreso en múltiples frentes, por ello se trabaja intensamente en este sentido y aumentar la eficacia de las remesas.

Actualmente, la atención parece centrarse en la tecnología —en las soluciones digitales para los pagos transfronterizos. No hay duda de que esto es importante, pero representa sólo una parte de la realidad. Ninguno de los avances de la tecnología financiera importa si el entorno político es desfavorable. Hay trabajos que sólo los funcionarios públicos pueden o deben hacer como es la labor esencial de elaborar marcos políticos y normativos que mejoren la capacidad de resiliencia de los hogares en sus regiones, salvaguardando al mismo tiempo la integridad del sistema financiero.

Además de armonizar los marcos normativos y la infraestructura de pagos que rigen los flujos de remesas, el UNCDF actúa como intermediario neutral colaborando con los gobiernos a nivel nacional o regional para crear un entorno político y normativo propicio. Esto lo consigue reforzando sus capacidades para desarrollar, supervisar y controlar políticas y normativas sobre remesas que tengan en cuenta las cuestiones de género y se basen en los riesgos, que fomentan la competencia y la innovación en el mercado y que al mismo tiempo protegen contra los riesgos a la estabilidad financiera. El UNCDF invierte esfuerzos constantes en fortalecer la capacidad de los responsables políticos y los reguladores a la hora de captar, gestionar, analizar y compartir datos relativos a las entradas y salidas de remesas transfronterizas, que a su vez respalden los requerimientos de la balanza de pagos de los países.

Dado que la mayor parte de la migración es intrarregional (entre países vecinos), las comunidades y comisiones económicas regionales tienen una oportunidad única de reescribir las normas de forma que tengan sentido para sus ciudadanos. Esto no quiere decir que los esfuerzos de armonización no puedan realizarse también en los corredores de remesas en los que los países emisores y receptores se encuentran en regiones diferentes (de Europa a África, por ejemplo, o de los Estados del Golfo a Asia). Esta labor supondrá un reto, aunque por algún sitio hay que empezar.

Durante el pasado año, con la apertura de los viajes tras la pandemia, el UNCDF dio pasos considerables que le han permitido afianzar el compromiso con los bancos centrales y los ministerios competentes de las regiones de la IGAD, la CEEAC y la CEDEAO para avanzar en la armonización regional de las políticas de remesas e invertir en esfuerzos que mejoren el ecosistema de pagos digitales abiertos y permitan que los pagos transfronterizos sean más accesibles y asequibles.

En particular, en el último año, el UNCDF ha concluido lo siguiente:

1. Supervisores nacionales para los países de la IGAD y la CEEAC.
2. Diagnóstico político y normativo para los países de la IGAD y la CEEAC.
3. Informes iniciales y de diagnóstico regional para la IGAD y la CEEAC.
4. Acuerdo de asistencia técnica con el BCEAO (banco central de la UEMOA).
5. Memorándum de acuerdo con el Banco de los Estados de África Central (BEAC), el banco central de la Comunidad Económica y Monetaria de África Central (CEMAC).

Además de estos logros, el UNCDF, una vez concluidas las consultas con más de 50 partes interesadas de 35 instituciones de los sectores público y privado a escala mundial, regional y nacional, publicó un documento de exploración sobre las opciones posibles en el futuro de las remesas internacionales. El documento prevé una interred mundial de pagos, abierta y regulada, diseñada específicamente para las remesas internacionales de bajo valor, que responda a las necesidades de los migrantes de todo el mundo. Dicha interred, en plena consonancia con la hoja de ruta y los objetivos del G20, en materia de pagos transfronterizos, aprovecharía y cultivaría la infraestructura existente, centrándose específicamente en las remesas internacionales de bajo valor para acelerar significativamente la interoperabilidad total, reducir el coste de las transacciones y proporcionar a los migrantes una forma fácil y eficiente de transferir dinero digitalmente a sus países de origen.



Por último, el UNCDF completó también una formación acerca de construcción de capacidades mundial sobre el futuro de las remesas de los migrantes y los servicios financieros con la Harvard Kennedy School. El Programa Ejecutivo llegó a casi 80 socios del sector público, privado y multilateral.

Este aglomerado de compromisos del programa con el sector público, desde el nivel nacional al internacional, ha dado lugar a resultados significativos en políticas y normativas nuevas y modificadas, ha profundizado nuestra asistencia técnica en materia de infraestructura de pagos y mercados financieros con los bancos centrales, y ha facilitado el papel de las instituciones financieras no bancarias para reforzar la competencia en el mercado y la innovación de productos centrada en los migrantes. Nuestro objetivo ha sido mantener el flujo de remesas hacia los países y regiones en los que son de vital importancia, permitiendo la movilización de reservas de divisas y desplazando una mayor parte de estas mismas desde las redes informales no reguladas a canales regulados, seguros y transparentes para la inclusión financiera digital.



## AUTORIDAD INTERGUBERNAMENTAL PARA EL DESARROLLO

Tras la firma de una carta de acuerdo, la Autoridad Intergubernamental para el Desarrollo (IGAD) y el UNCDF han seguido llevando a cabo el proyecto de armonización de las políticas de remesas en los países de la IGAD.<sup>7</sup> La clave de esta iniciativa es ayudar a armonizar los diferentes marcos políticos y normativos que rigen las remesas y crear marcos coherentes para apoyar el flujo de remesas hacia y dentro de la región de la IGAD. Los esfuerzos realizados por el UNCDF, bajo la dirección de la IGAD, reforzarán la capacidad de los bancos centrales y otros actores gubernamentales, lo que a su vez promoverá el aumento de los flujos de remesas a través de canales formales y contribuirá a la aplicación del plan de acción sobre migración de la IGAD, incluidas sus prioridades estratégicas específicas sobre remesas.

### Resumen del proyecto

El proyecto cuenta con tres objetivos:

1. Contribuir a la armonización de las políticas y normativas: desarrollar criterios de convergencia para los elementos prioritarios del marco político y normativo.
2. Reforzar la infraestructura de pagos transfronterizos: aprovechar la infraestructura de pagos y mercados financieros existente para apoyar soluciones rentables que permitan mover dinero a través de canales formales.
3. Construcción de capacidades: fortalecimiento de la capacidad de las principales partes interesadas, incluida la secretaría de la IGAD, las instituciones reguladoras, los bancos centrales y los ministerios pertinentes.

### Estado del proyecto

En estrecha colaboración con la secretaría de la IGAD, el UNCDF llevó a cabo estudios documentales, colaboró con el sector privado de toda la región y convocó compromisos de los sectores público y privado para comprender mejor las políticas, normativas e infraestructuras de pago relacionadas con las remesas con vistas a alcanzar los objetivos de

<sup>7</sup> Yibuti, Eritrea, Etiopía, Kenia, Somalia, Sudán del Sur, Sudán y Uganda.



### Dinero Del Migrante | Talleres de armonización regional de remesas de la IGAD



armonización regional. Hemos completado diagnósticos regionales y de cada país sobre política e infraestructura de pagos. La ejecución de las actividades previstas en la hoja de ruta tendrá lugar tras las deliberaciones de una reunión política regional convocada por la secretaria de la IGAD en el último trimestre de 2022. Los preparativos de la reunión regional ya han comenzado.

### Próximos pasos

La secretaria de la IGAD, el UNCDF y los Estados miembros revisarán el informe de diagnóstico y aplicarán la hoja de ruta a nivel regional. Se emprenderá la ejecución de las actividades previstas en la hoja de ruta, comenzando por la identificación de las áreas en las que se puede seguir prestando apoyo específico a nivel nacional y la elaboración de una lista de actividades prioritarias para su ejecución en función de las circunstancias de cada país. La ejecución de las actividades de la hoja de ruta en los Estados miembros continuará junto con los programas de construcción de capacidades. Es necesario trabajar a nivel nacional ya que la IGAD carece de un marco jurídico que le permita imponer cambios políticos y normativos en sus Estados miembros. La siguiente fase de la aplicación de la hoja de ruta consistirá en prestar asistencia técnica a los reguladores y responsables políticos de cada país para establecer una política y un marco normativo favorables a las remesas.

## COMUNIDAD ECONÓMICA DE LOS ESTADOS DE ÁFRICA CENTRAL

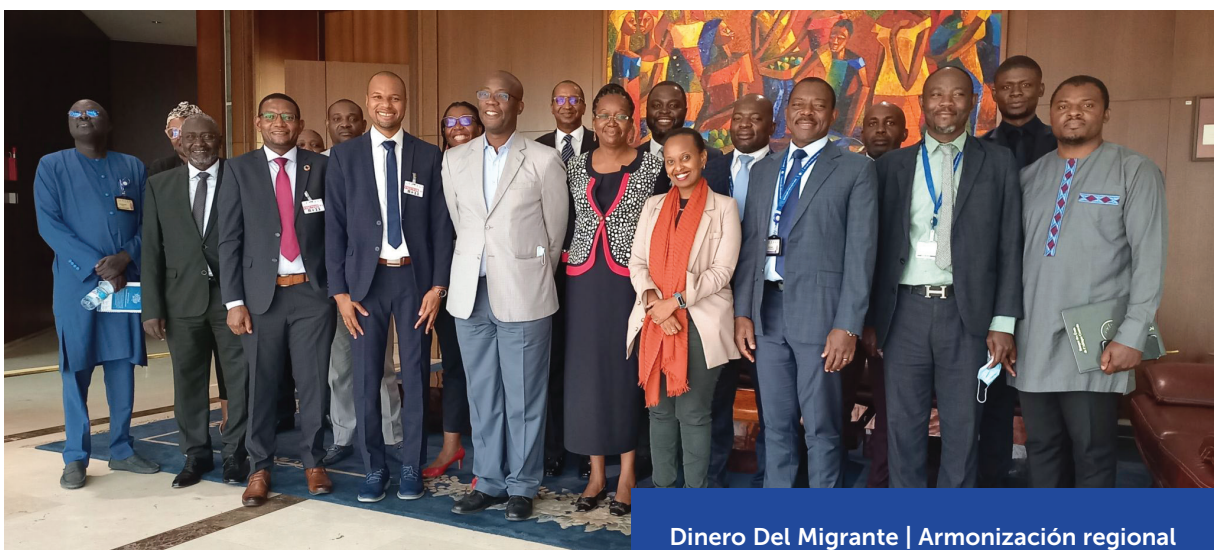


Tras el memorando de entendimiento entre la Comisión de la Comunidad Económica de los Estados del África Central (CEEAC) y el UNCDF para ampliar el acceso asequible y conveniente a las remesas digitales en la región, el UNCDF está interactuando con varias partes interesadas clave del sector público, entre ellas la CEEAC, la Comunidad Económica y Monetaria del África Central (CEMAC, a través de su banco central, Banco de los Estados de África Central, o BEAC) y el banco central de los países de la región que no son miembros de la CEMAC.

### Resumen del proyecto

Los objetivos del acuerdo son tres:

1. Contribuir a la armonización de las políticas y normativas: desarrollar criterios de convergencia para los elementos prioritarios del marco político y normativo.
2. Reforzar la infraestructura de pagos transfronterizos: aprovechar la infraestructura de pagos y mercados financieros existente para apoyar soluciones rentables que permitan mover dinero a través de canales formales.
3. Construcción de capacidades: reforzar la capacidad de las principales partes interesadas, incluida la secretaría de la CEEAC, las instituciones reguladoras, los bancos centrales y los ministerios pertinentes.



Dinero Del Migrante | Armonización regional de la CEEAC de los talleres sobre remesas

## Estado del proyecto

Para alcanzar objetivos mutuos y apoyar bien la mejora de los flujos de remesas en la región de la CEEAC, el UNCDF llevó a cabo una evaluación inicial del marco jurídico y normativo de las remesas en los Estados miembros de la CEEAC.<sup>8</sup> Como primer paso, compartimos con la misión de la CEEAC un informe inicial con una evaluación de la política de remesas y el panorama normativo de la región. El informe pone de relieve los retos a los que se enfrenta la circulación de dinero de forma asequible hacia y dentro de la región, y propone una metodología detallada para evaluar el entorno normativo, con recomendaciones para mejorarlo. Estas recomendaciones se desarrollarán en un marco de asistencia técnica que se espera ampliar a los Estados miembros de la CEEAC a lo largo del proyecto.

En el caso del BEAC, el planteamiento era un tanto diferente, con el objetivo de ampliar el ámbito de colaboración más allá del proyecto inicial sobre la armonización regional de las políticas de remesas. También se complementarían los esfuerzos en pro de un marco político y normativo propicio para la CEMAC con un reforzamiento de la balanza de pagos y una estimación de los flujos informales de remesas, como ha sido el caso con el Banco Central de los Estados de África Occidental (BCEAO, para los Estados miembros de la Unión Económica y Monetaria de África Occidental).

Como un paso más allá del compromiso con el BEAC para la CEMAC, el UNCDF se comprometió directamente con cada uno de los cinco bancos centrales de países no pertenecientes a la CEMAC. Esta relación ha llevado a la planificación de consultas en el tercer trimestre de 2022 con los bancos centrales de Burundi, la República Democrática del Congo y Ruanda.

## Próximos pasos

El UNCDF seguirá colaborando con la Comisión de la CEEAC, los ministerios y organismos gubernamentales pertinentes, los organismos reguladores y las partes interesadas del lado de la oferta de remesas para compartir los informes preliminares de diagnóstico y solicitar comentarios con vistas a elaborar una hoja de ruta común hacia la asistencia técnica en los países y la armonización regional de las políticas y normativas en materia de remesas. La hoja de ruta constituirá la base para la aplicación de las recomendaciones propuestas que se espera mejoren el flujo de remesas hacia y dentro de la región, cuya responsabilidad recae en las partes interesadas de los sectores público y privado de los países y la región.



## BANCO CENTRAL DE LOS ESTADOS DE AFRICA OCCIDENTAL {BCEAO}

Tras la cooperación entre el BCEAO y el UNCDF en un estudio de viabilidad sobre la creación de un sistema de identificación único para todos los usuarios de servicios financieros, que avance y facilite la digitalización de extremo a extremo de las transferencias transfronterizas de dinero y de los servicios

financieros conexos, la asistencia técnica del UNCDF se ha ampliado aún más, a petición del BCEAO, a los tres ámbitos siguientes:

1. Política y normativa: apoyo a la aplicación de un marco normativo favorable a las remesas.
2. Sistemas de análisis y notificación de las transacciones de remesas: creación de sistemas de datos sobre remesas desglosados por sexo y capacidad analítica.
3. Formación y construcción de capacidades para mejorar el aprendizaje de las partes implicadas en las remesas.

<sup>8</sup> Angola, Burundi, Camerún, República Centroafricana, Chad, Congo, República Democrática del Congo, Guinea Ecuatorial, Gabón, Santo Tomé y Príncipe.

## Descripción general del proyecto

Con el fin de garantizar que las tarifas de las remesas sean asequibles y que estos flujos faciliten la ampliación del sector financiero, los diferentes actores del mercado —contrapartes gubernamentales, instituciones financieras, socios tecnológicos y socios para el desarrollo— deberán colaborar para abordar las ineficiencias subyacentes del mercado, centrándose en la movilización de los flujos de remesas y esforzándose por lograr un ecosistema financiero inclusivo para las mujeres y los hombres migrantes.

1. La asistencia técnica en materia de política y normativa se centra en ámbitos clave, como la concesión de licencias y autorizaciones a los PSR (teniendo en cuenta el papel de los proveedores de servicios de remesas no bancarios), la normativa sobre divisas, incluida la apertura de cuentas en divisas, los servicios financieros digitales y la normativa sobre banca abierta, la estrategia regional de infraestructuras de pago, la protección de los consumidores y la inclusión financiera. El trabajo en este ámbito se guía por un análisis comparativo entre el marco regulador de la Unión Económica y Monetaria de África Occidental (UEMOA) y los de otras jurisdicciones más avanzadas en estas áreas.
2. La cooperación en torno al análisis y la notificación de las transacciones de remesas implica compartir las mejores prácticas de los bancos centrales de los países en desarrollo en materia de recopilación de datos sobre remesas. Las áreas de interés incluirán la recopilación de datos desglosados por sexo, datos a nivel transnacional, incluida la finalidad de las remesas, el uso de las tecnologías SupTech y RegTech, etcétera. Esto se extenderá a la automatización de la recopilación de indicadores de inclusión financiera por parte del banco central y la estimación del flujo de remesas formales con el uso de métodos indirectos.
3. Los esfuerzos de formación y construcción de capacidades conllevan el evaluar las necesidades y organizar la formación mediante talleres y oportunidades de aprendizaje entre iguales.

## Estado del proyecto

El primer paso de la cooperación a largo plazo entre el BCEAO y el UNCDF se ha centrado en alinear las expectativas y acordar el alcance de la asistencia técnica durante la siguiente fase del apoyo financiero de SIDA. Se llevaron a cabo varios talleres con el fin de concretar las prioridades y el plan de acción, que fueron aprobados por el BCEAO durante el primer trimestre de 2022.

El estudio de viabilidad para establecer un sistema único de identificación de los usuarios de servicios financieros en la UEMOA se inició en 2021. El objetivo del proyecto es garantizar el cálculo preciso de los indicadores de inclusión financiera mediante la identificación única de todos los usuarios de servicios financieros, independientemente del número de cuentas que posean o de la similitud de los nombres, la identificación de la trazabilidad y la seguridad de las transacciones, y la identificación de políticas y estrategias adaptadas y específicas. Se han analizado los sistemas de identificación existentes en la UEMOA y se están estudiando escenarios para la implantación del sistema de identificación única. El escenario seleccionado se detallará en el último trimestre de 2022.

Otro proyecto estratégico que se ha puesto en marcha es la automatización de la recogida de datos sobre inclusión financiera y la geolocalización de los puntos de acceso financiero en la UEMOA. Este proyecto garantizará una visión pertinente de la situación de la inclusión financiera, pero también de las políticas dirigidas a las zonas insuficientemente atendidas. El análisis de los actuales sistemas de recogida de datos está en curso. Este proyecto, que se está llevando a cabo en colaboración con PwC, se ha convertido en uno de los proyectos estratégicos del BCEAO como parte de su estrategia regional de inclusión financiera.

El banco central también se ha beneficiado de las actividades de formación, especialmente de la formación ejecutiva conjunta del UNCDF y la Harvard Kennedy School sobre servicios financieros para migrantes. Tres directores asistieron a la sesión en línea en enero de 2022 y al taller presencial en la Harvard Kennedy School.

## Próximos pasos

Las actividades clave están previstas para 2022-2023, incluido el diagnóstico de la política y la regulación de las remesas en la UEMOA. El UNCDF también prestará asistencia técnica para reforzar los sistemas de datos sobre transacciones de remesas que asimismo contribuyen a la estrategia regional de inclusión financiera. Al mismo tiempo, el UNCDF apoyará al BCEAO en el esfuerzo de armonización regional de las políticas y normativas en materia de remesas, a la espera de que el BCEAO sea una parte interesada clave en este esfuerzo.

En el compromiso con el BCEAO, dentro de cada área y cada actividad, se ha constatado que es fundamental definir clara y colaborativamente el alcance, y prever los logros potenciales teniendo presente las limitaciones y la cooperación entre los Estados miembros de la UEMOA.

## BANCO NACIONAL DE ETIOPÍA



### Resumen del proyecto

A fin de poner en práctica la recomendación prioritaria que emana del informe de diagnóstico,<sup>9</sup> El UNCDF ha seguido trabajando estrechamente con el Banco Nacional de Etiopía (BNE) y otras partes interesadas del Gobierno aumentando con ello las capacidades de los responsables políticos y los reguladores a fin de mejorar el marco normativo existente relacionado con las remesas, la infraestructura de pagos y el desarrollo de productos innovadores. El objetivo de estos esfuerzos es reducir los costes de las remesas, mejorar los flujos de remesas transfronterizas a través de canales formales y ampliar el uso de canales digitales para la recepción.

### Estado del proyecto

#### Reformas reglamentarias relacionadas con las remesas

Es probable que el sector de las remesas, como cualquier otro sector, prospere mejor cuando el marco regulador sea sólido, predecible, no discriminatorio y proporcionado. Un marco regulador favorable y propicio es la base de unas condiciones de mercado competitivas para los proveedores de servicios financieros no bancarios, incluido el apoyo al acceso a las infraestructuras de pago nacionales. Este marco debería reducir los costes de las remesas, aumentar los flujos de remesas transfronterizas a través de canales formales y ampliar el uso de los servicios financieros digitales.

Durante el periodo examinado, con el apoyo del UNCDF, el NBE modificó dos directivas clave relacionadas con las remesas. La primera es la "Directiva sobre el establecimiento y funcionamiento de cuentas de ahorro en divisas para residentes en Etiopía, etíopes no residentes y no residentes de origen etíope". La enmienda pretende incentivar a la diáspora etíope a mantener cuentas en divisas en su país y fomentar las inversiones nacionales. La enmienda también pretende apoyar la reserva de divisas, aliviar la balanza de pagos del país y fomentar la inversión extranjera directa. Desde que la directiva entró en vigor en noviembre de 2020, 23 bancos ofrecen ya sus servicios y se han abierto casi 30.000 cuentas, con más de 86 millones de dólares depositados a finales de junio de 2022.

La segunda es la "Directiva sobre servicios de remesas internacionales". La enmienda pretende mejorar las operaciones del sistema formal de transferencia de remesas en Etiopía reduciendo costes de las remesas y mejorando el acceso a servicios rentables, fiables, rápidos y seguros que beneficien a los migrantes. También pretende establecer un marco jurídico

<sup>9</sup> Review of Remittance Policy, Legal and Regulatory Framework in Ethiopia-UNCDF Migrant Money-Autumn 2020 (uncdf.org) (en inglés)

Dinero Del Migrante | Talleres sobre política y normativa de remesas del Banco Nacional de Etiopía



propicio y transparente y utilizar mecanismos e infraestructuras innovadores por parte de los emisores de instrumentos de pago para facilitar las remesas intracomunitarias a través de canales formales. Con la directiva anterior, los PSR sólo podían asociarse con bancos comerciales. Este acuerdo dependiente de los bancos, en el que el regulador no reconocía directamente a los PSR, podía frenar la innovación. Con la directiva modificada, los emisores de instrumentos de pago pueden ahora prestar servicios de remesas en asociación con proveedores internacionales de servicios de remesas. La directiva también permite el uso de interfaces de programación de aplicaciones (API) para que los servicios puedan operar entre PSR globales y locales, y prohíbe las condiciones exclusivas en estos acuerdos.

### Mejora de la infraestructura de pagos

Para mejorar la infraestructura de pagos y la recopilación y el análisis de datos, el UNCDF está apoyando al NBE mediante asistencia técnica en el Proyecto de sustitución del sistema bancario central y del sistema de truncamiento de cheques. A petición del NBE, el UNCDF está prestando apoyo técnico para la ejecución del proyecto, concretamente para llevar a cabo una evaluación de riesgos, un análisis de los requisitos, una evaluación de la capacidad actual, la preparación de documentos técnicos de alto nivel y un documento de solicitud de propuestas, la evaluación de los documentos de propuesta técnica presentados por el proveedor, la participación en las negociaciones del contrato y el cierre del proyecto y la aportación de comentarios y recomendaciones para los hitos del proyecto al equipo del NBE hasta su puesta en marcha. El UNCDF proporcionó apoyo técnico para la puesta en marcha de la nueva directiva sobre operaciones de mercado abierto y facilidades permanentes de crédito. Entre otras cosas, la operacionalización de la directiva apoya la disponibilidad de ventanillas de liquidez para los bancos, mejorando la gestión de la liquidez para los agentes. Estos esfuerzos aportan además un nuevo impulso a los trabajos en curso del UNCDF relacionados con las infraestructuras, a fin de poner en funcionamiento productos centrados en los migrantes, como los bonos de microahorro en Etiopía y en la región africana.

Con el apoyo del UNCDF, la NBE está tomando las medidas necesarias para mejorar los datos sobre transacciones transfronterizas mediante la creación de un sistema de análisis y recopilación de datos más completo, inclusivo y avanzado; a este fin el NBE está modernizando su Sistema de Control de Cambio de Divisas. El UNCDF también está prestando asistencia técnica al NBE en el examen y formulaciones de observaciones sobre

los términos de referencia para la adquisición de una base de datos contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (AML-CFT, en inglés), la detección de sanciones y la solución de seguimiento de las transacciones en el NBE.

### **Próximos pasos**

El UNCDF seguirá prestando asistencia técnica al NBE en las reformas normativas en curso, la mejora de la infraestructura de pagos y la construcción de capacidades. En cuanto a la sustitución de la banca central, el UNCDF ayudará al NBE a preparar el documento de solicitud de propuestas (incluidos los programas de construcción de capacidades), a evaluar los documentos de propuesta técnica presentados por el proveedor y, a trabajar en la selección y negociación del proveedor, en el cierre del proyecto y en el acompañamiento del equipo del NBE hasta la fecha de entrada en funcionamiento (proporcionando información y recomendaciones para los hitos del proyecto). El UNCDF finalizará la revisión de los términos de referencia para la adquisición de la base de datos AML/CFT, la detección de sanciones y la solución de supervisión de transacciones en la NBE. Por último, el UNCDF apoyará la modernización del sistema de recopilación y análisis de datos.

# COMPROMISOS CON EL SECTOR PRIVADO

**E**n las últimas décadas con la aparición de las nuevas tecnologías, ha aumentado la desconexión entre los servicios de remesas disponibles en el mercado, las políticas que los regulan y las necesidades, aspiraciones y retos experimentados por las poblaciones migrantes. Esto ha traído consigo una adopción más limitada de canales de remesas formales y digitales que puedan impulsar el uso de los pagos digitales en los países de origen y de acogida. Las remesas digitales, en particular, cuentan con un gran potencial de contribuir a la inclusión financiera de grupos históricamente excluidos, especialmente las mujeres migrantes. En comparación con los modelos basados en efectivo que dominan actualmente el mercado formal de remesas, y las alternativas informales que son tan grandes o más en muchos corredores, las remesas digitales pueden ofrecer a los grupos de migrantes una serie de ventajas potenciales de gran importancia.

La oportunidad de que los migrantes pasen de los canales informales de envío de remesas en efectivo a métodos digitales accesibles, asequibles, apropiados y más fáciles de rastrear sigue sin estar ampliamente aprovechada. Las ventajas más evidentes son la seguridad y una mayor rapidez y comodidad, a un coste más reducido, para las propias transacciones de remesas. Al mismo tiempo, las remesas digitales se pueden vincular con mayor facilidad a

Dinero Del Migrante | Equipo de participación del sector privado



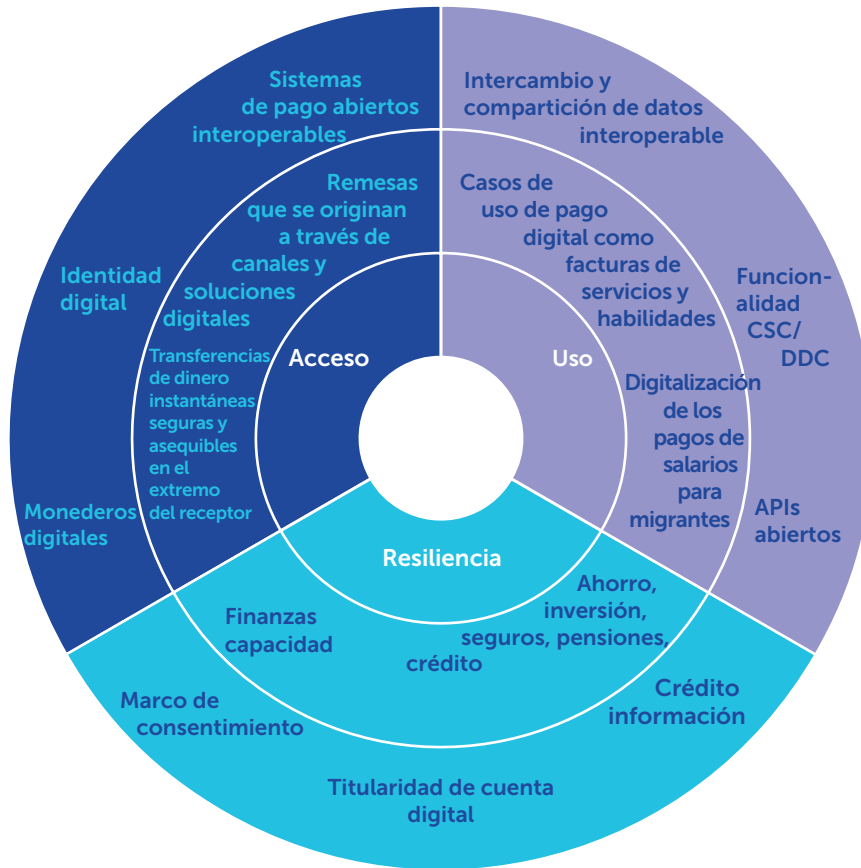


otros servicios financieros como el ahorro, el crédito, los seguros y las pensiones, todo lo cual tiene el potencial de acrecentar la salud financiera y reforzar la capacidad de resiliencia a los choques y contratiempos de los migrantes y sus familias. Las remesas se muestran como uno de los servicios financieros más obvios a la hora de fomentar la inclusión financiera y el impacto positivo en el desarrollo de las vidas y los negocios de los migrantes, así como sus hogares receptores en los países en desarrollo.

El UNCDF se compromete a trabajar con todas las partes interesadas pertinentes del ecosistema, tanto en el mercado como a través de las cadenas de valor con el fin de transformar las remesas para que los modelos de negocio, los canales de entrega y los productos sean más inclusivos. Desplegamos una variada combinación de herramientas financieras, asistencia técnica y experiencia global capaz de incentivar a las partes interesadas del lado de la oferta y a los responsables políticos en la creación de sinergias dentro del ecosistema de las remesas para que fomenten el diseño y la entrega de remesas digitales, sensibles al género y centradas en los migrantes que aumenten la resiliencia financiera y aborden los desafíos de última milla en favor de los migrantes y sus familias.



Los migrantes y sus familias ocupan un lugar central en nuestro planteamiento por ello trabajamos con los PSR locales para estimular y fomentar la innovación en toda la cadena de valor de las remesas. Tradicionalmente, la cadena de valor de las remesas se presenta como una serie de actividades coordinadas que se centran primordialmente en la creación de una ventaja comercial y competitiva duradera —en la que las empresas y sus modelos de negocio se consideran los principales impulsores del cambio, y al cliente se le ve como el receptor pasivo en el extremo final. Al contrario, el UNCDF sitúa al cliente migrante en el centro de la cadena de valor de las remesas: no sólo como cliente único —que incorpora otros subsegmentos con necesidades y preferencias propias diferentes a las de otros clientes debido a su experiencia migratoria— sino también como contribuyente activo de las cadenas de valor de las remesas. La reconfiguración de las cadenas de valor de las remesas exige un enfoque distinto al de los PSR para digitalizar estas de principio a fin y situar el punto de mira en las necesidades, preferencias y aspiraciones financieras y no financieras de los diferentes segmentos de clientes migrantes.

Ayudamos a diseñar y poner en práctica itinerarios personalizados centrados en los migrantes y de índole inteligente desde la perspectiva del género que no solo mejoran la experiencia y la capacidad del usuario, sino que también sean más rápidos, baratos, convenientes, eficientes y transparentes. Esto incluiría la construcción de capacidades para realizar estudios de mercado centrados en el migrante y sensibles al género, diseño y aplicación de productos centrados en las personas, al igual que las pertinentes actividades de divulgación y marketing. Igualmente, podría incluir alguna manera de vincular las remesas a un conjunto más amplio de servicios financieros, como seguros, ahorros, pensiones, inversiones y crédito, y la forma de desarrollar modelos de prestación de servicios financieros y no financieros integrados, tal como la alfabetización digital, el empoderamiento o la educación empresarial, que ayudan a los migrantes a alcanzar sus objetivos. Además, ayudamos a instalar sistemas que permitan supervisar la calidad de los productos y servicios a través de circuitos de retroalimentación cuidadosamente integrados y centrados en los migrantes, de modo que las opiniones de los usuarios se tengan en cuenta y se incorporen al plan de mejora continua de los productos. Utilizamos técnicas y métodos sensibles al género, respetuosos con las mujeres e inteligentes desde la perspectiva del género, que permitan a las mujeres migrantes acceder, participar, controlar y beneficiarse del desarrollo, el rediseño y la ampliación de los servicios de remesas, de forma que éstos también doten a las mujeres migrantes de oportunidades y recursos nuevos y relevantes para fraguar su futuro como ellas elijan. Apoyamos a nuestros socios a innovar en el diseño, el desarrollo y la implementación de canales y procesos digitales centrados en las remesas que sean fáciles de desplegar y que tengan el potencial de provocar cambios disruptivos en la cadena de valor de las remesas que impulsen la adopción y faciliten un acceso conveniente a las remesas digitales y el uso de productos financieros que fortalezcan la resiliencia.



**Figura 2.** Intervenciones para aplicar soluciones innovadoras que aumenten el acceso a las remesas digitales, incrementen su adopción y uso, y refuercen la resiliencia financiera de los migrantes y sus familias.

CSC/DDC = Conoce a tu cliente/Diligencia debida con el cliente

Acceso	Uso	Resiliencia
 Singapur	 Etiopía	 Senegal
 Myanmar	 Bangladesh	 Senegal
 Congo	 Emiratos Árabes Unidos	
 Corea del Sur		

**Figura 3.** Proyectos activos de ejecución del UNCDF con socios del sector privado

Gracias a esta posición y capacidad técnica únicas, el UNCDF trabaja con el sector privado en países de origen como Singapur, Corea del Sur, Emiratos Árabes Unidos y Reino Unido, al igual que en países de destino como Bangladesh, Etiopía, Myanmar, Nepal y Senegal, a fin de aplicar soluciones innovadoras que aumenten el acceso a las remesas digitales, junto con su adopción y utilización, y así fortalecer la resiliencia financiera de los migrantes y sus familias.

**Acceso:** soluciones que mejoren la accesibilidad, la experiencia del usuario y la entrega de los canales digitales de envío de remesas.

**Uso:** soluciones que reduzcan la dependencia del efectivo y ofrezcan productos de pago de extremo a extremo cuyo valor para los migrantes sea atrayente, y aumenten la confianza de los migrantes en los canales digitales.

**Resiliencia:** productos financieros centrados en los migrantes y sensibles al género que aumenten la adopción de servicios financieros vinculados a las remesas, incluyendo seguros, pensiones, créditos e inversiones productivas para el propio sustento.

En esta sección resumimos los compromisos del programa con el sector privado. Hasta la fecha, se han registrado más de 500.000 nuevos clientes a través de los servicios financieros de remesas y servicios afines a estas, ofrecidos por los socios del sector privado apoyados por el programa. Desde el inicio del programa se han realizado 3 millones de transacciones por valor de 1.000 millones de dólares. La labor innovadora de nuestros socios —optimizar las remesas y hacer que el dinero funcione mejor con el objetivo de lograr un empoderamiento centrado en los migrantes y que tenga en cuenta las cuestiones de género— genera un aprendizaje continuo y aporta reflexiones importantes para el éxito del proyecto y del programa y su posterior ampliación. En vistas de obtener un buen aprovechamiento de este aprendizaje, el programa cuenta con una estrategia bien estructurada de identificación y registro de estas percepciones y de análisis de las mejores estrategias de respuesta. Las recapitulaciones que siguen representan también una breve introducción a los puntos clave aprendidos hasta la fecha.

Si desea más información sobre estos proyectos, véase el Anexo 10.

Para una descripción general de nuestras estrategias que identifique y de respuesta a la inteligencia de desarrollo del mercado, véase la página 68.

## PRÉSTAMOS DIGITALES AVALADOS POR MIGRANTES | SYMPLIFI

### SympliFi

SympliFi es una empresa emergente o start-up de fintech que proporciona a los migrantes la oportunidad de ayudar a sus familias con el acceso a una financiación en sus países de origen para que puedan desarrollar sus negocios. SympliFi inició sus operaciones en 2019 en el corredor Reino Unido-Nigeria, permitiendo a los migrantes nigerianos en el Reino Unido garantizar los préstamos a los que acceden sus familias a través de instituciones financieras locales en Nigeria. El préstamo es utilizado por el beneficiario para poner en marcha o hacer crecer un pequeño negocio y construir un historial crediticio. Además, una vez reembolsado el préstamo en su totalidad, la garantía puede reutilizarse para un préstamo posterior de mayor cuantía.

Con el apoyo del UNCDF, SympliFi ha extendido sus operaciones a la Unión Europea y a la región francófona de África, empezando con un proyecto piloto en el corredor UE-Senegal.

## Principales hitos

1. Establecer una asociación con una institución financiera local para desembolsar los préstamos garantizados por los migrantes.
2. Diseño, desarrollo y prueba piloto de un producto de crédito garantizado por migrantes senegaleses en la UE, con la institución financiera local asociada.
3. Sistemas front-end SympliFi (sitio web y aplicación) adaptados en francés.
4. Creación de un servicio de atención al cliente en francés y wólof (la lengua nacional senegalesa).
5. Reclutamiento de personas influyentes en Francia y lanzamiento de campañas de marketing dirigidas a la diáspora senegalesa en Francia.
6. Adaptación de procesos y mensajes para mejorar el sistema.

## Principales conclusiones y observaciones

Garantizar una asociación con instituciones financieras tradicionales para un producto y un servicio tan innovadores lleva tiempo, y esto debe tenerse presente en la planificación del proyecto. SympliFi tardó ocho meses en establecer la asociación con la institución financiera local. Las instituciones financieras locales, en este caso las instituciones microfinancieras, tienen dos preocupaciones fundamentales: (i) la escasa claridad sobre los permisos reglamentarios a la hora de operar bajo garantías/avales mantenidos en países extranjeros con empresas extranjeras, y (ii) el tratamiento reglamentario de las garantías a efectos de mitigación del riesgo de crédito.

Las instituciones financieras locales no tienen prohibido realizar operaciones garantizadas por empresas no residentes como SympliFi. Sin embargo, para que dichas garantías sean admisibles en el marco de la reducción del riesgo de crédito, deben cumplir las condiciones jurídicas y operativas, así como las disposiciones relativas al marco prudencial aplicable a las entidades de crédito y a las sociedades financieras de la UEMOA. Esto significa que los préstamos garantizados por SympliFi no son actualmente elegibles para la provisión de pérdidas de préstamos de capital reducido por parte de las instituciones financieras locales.

La reducción del riesgo de contraparte que las instituciones financieras locales tienen con SympliFi es un factor tranquilizador a la hora de firmar la asociación. Finalmente se firmó un acuerdo tripartito entre SympliFi, Rapyd (el titular real de la garantía en efectivo de los migrantes) y la institución financiera local para garantizar el acceso a los fondos depositados en Rapyd a nombre de la institución financiera local en caso de impago de SympliFi.

Es esencial incluir cierta flexibilidad en el diseño del producto de forma que se adapte a las necesidades del mercado y a entornos normativos únicos. SympliFi inició el proyecto piloto exigiendo al avalista (en la UE) que bloqueara el 100% del importe del préstamo solicitado por el prestatario (en Senegal). Dada la escasa aceptación por parte de los posibles avalistas (menos de 10 en los cinco meses que duró el proyecto piloto), SympliFi decidió reducir la cantidad que el avalista debía bloquear al 50% del importe del préstamo (el otro 50% era subvencionado por SympliFi). Tras unos resultados insatisfactorios, SympliFi empezó a introducir cambios en el modelo de negocio, dando a los avalistas la opción de decidir la cantidad que querían garantizar y, en consecuencia, considerando la solicitud por la cantidad de préstamo requerida.

## TERMINACIÓN DEL MONEDERO Y NANO-CRÉDITO | WIZALL MONEY



Fundada en 2015, Wizall Money es un startup de fintech que ha desarrollado un monedero electrónico o wallet para gestionar electrónicamente dinero, emitido por bancos asociados: Banque Atlantique en Burkina Faso, Costa de Marfil, Malí y Senegal, y con Ecobank en Senegal. Especializada en pagos corporativos, Wizall ganó varios pagos sociales, incluyendo los pagos sociales de asistencia COVID-19 de Costa de Marfil por el gobierno en 2020 y los pagos sociales por el Gobierno de Senegal en 2022. Wizall también ha desarrollado asociaciones con

los PSR internacionales para la terminación de las remesas internacionales.

El UNCDF se ha asociado con Wizall con el fin de ampliar el alcance y la inclusividad de la solución para la terminación del monedero de Wizall. Wizall ha preparado también el desarrollo y la prueba piloto de un innovador producto de nanocrédito.

### Principales hitos

Ampliación de la terminación del monedero para remesas internacionales: en junio de 2022, se habían registrado cerca de 4.223 nuevos clientes digitales, el 25% de los cuales eran mujeres. Desde el inicio del proyecto con el UNCDF, se han incorporado y formado a más de 3.700 nuevos agentes.

1. La investigación de mercado (cuantitativa y cualitativa) concluyó poniendo al descubierto las necesidades y comportamientos de los clientes de Wizall en cuanto al uso del monedero y el crédito en Senegal.
2. Preparación y presentación de la solicitud de aprobación reglamentaria para ofrecer el producto de nanocrédito al menos en un país (Burkina Faso).
3. Diseño de un algoritmo de puntuación crediticia para que el producto de nanocrédito pueda decidir automáticamente el desembolso del crédito y el importe subvencionable del mismo.



Dinero Del Migrante | Taller para socios en Senegal

## Principales conclusiones y observaciones

Los clientes que pasan de recibir remesas internacionales en efectivo al monedero digital realizan transacciones con mayor frecuencia y constancia que otros segmentos de clientes. Además, son los más fieles y los que menos abandonan la plataforma. En general, las mujeres usuarias realizan más transacciones y permanecen en Wizall incluso más tiempo que los hombres.

Pedirles a los socios que informen sobre datos desglosados por sexo cuando no cuentan con esa capacidad, podría parecerles abrumador y con ello se podría perder los beneficios de hacerlo. Sin embargo, una vez que éstos adquieren esa capacidad de informar sobre datos desglosados por sexo, pronto se dan cuenta de que ello les permite cosechar beneficios más allá del proyecto, al poder implementar estrategias adaptadas a productos y servicios financieros con perspectiva de género para segmentos de bajos ingresos.

La solicitud de aprobación reglamentaria del nanocrédito es un proceso complejo y arduo, pues exige la preparación de ciertos documentos e implicar a diferentes partes interesadas. Según la normativa del banco central —BCEAO—, Wizall no puede presentar la solicitud, ya que es una fintech que no está supervisada directamente por el BCEAO. Corresponde a las instituciones financieras asociadas de Wizall solicitar la autorización (AMIFA, la institución de microfinanzas asociada que emite el crédito, y Banque Atlantique, el banco asociado que emite el dinero electrónico). El expediente de solicitud de autorización reglamentaria debe incluir: los contratos firmados entre Wizall y las instituciones financieras y cualquier otra tercera parte implicada, una descripción detallada del papel de cada socio, el diseño del producto propuesto y el recorrido del cliente, incluidos los mecanismos de apoyo al cliente y de recurso, el plan de negocio, etc.

A la hora de apoyar una innovación, es importante saber desde el principio si el socio tiene experiencia previa en el tema y tratar de que forma va a construir su capacidad, para que ello se pueda planificar y presupuestar en el plan de trabajo. Dado que ni Wizall ni sus socios microfinancieros y bancarios tienen experiencia en la calificación de nano créditos, Wizall solicitó el apoyo del UNCDF durante la ejecución del proyecto a fin de diseñar el algoritmo de calificación de créditos y construir su capacidad para mantenerlo. Esto se ofreció como asistencia técnica adicional y ha sido de gran ayuda para el socio.

## MICRO REMESAS INTELIGENTES EN ETIOPÍA | LION INTERNATIONAL BANK



El UNCDF está apoyando al Lion International Bank con vistas a poner a prueba un nuevo servicio, el Smart Micro Remittance Channel (canal de micro remesas inteligentes). La solución propuesta es un producto digital vinculado a las remesas que permite a los migrantes acceder al pago en línea. Los beneficiarios en Etiopía inician una solicitud para recibir una microtransferencia a través de cualquier teléfono o comerciante, los migrantes confirman el pago, y se paga al comerciante a través del dinero móvil HelloCash. Los servicios de valor añadido, como el comercio electrónico, las facturas de servicios públicos, las tasas escolares y el asesoramiento sanitario, están plenamente integrados en el sistema.

El enfoque del proyecto es ampliar el uso de servicios digitales de envío de remesas en los corredores de Etiopía, Yibuti, la Unión Europea, los Estados Unidos de América, Canadá y el Reino Unido.

## Principales hitos

1. El proyecto se lanzó oficialmente en agosto de 2021 tras recibir la aprobación del Banco Nacional de Etiopía (NBE, inglés) y del Ministerio de Finanzas.
2. Con vistas a orientar el lanzamiento del producto, se elaboró una estrategia de comercialización.
3. BelCash, empresa matriz de HelloCash, terminó de construir la plataforma MamaPays en diciembre de 2021.
4. En el segundo trimestre de 2022, el UNCDF completó una encuesta de datos lean. Se entrevistó a 400 clientes de remesas del Lion International Bank y como parte de la asistencia técnica para el diseño y la entrega de productos, se compartieron las reflexiones obtenidas de la investigación con el socio.
5. El servicio fue suspendido por el NBE debido a problemas de regulación. Después de tres meses de suspensión, y con la ayuda del UNCDF para disipar posibles dudas, BelCash y Lion International Bank recibieron la aprobación del NBE en junio de 2022 para poner en marcha los servicios MamaPays en Etiopía.
6. La aprobación de MamaPays para reanudar sus operaciones ha permitido a otros bancos participar en el espacio de las remesas, no como agentes de los PSR, sino como PSR ellos mismos. Se trata de un logro fundamental en el país que mejorará el flujo de divisas en el mercado, especialmente de las remesas de bajo valor que, de otro modo, podrían llegar en gran medida a través de canales informales.
7. Con vistas a ampliar MamaPays en Etiopía, BelCash cuenta con otros socios, además del Lion International Bank —el servicio se ha puesto en marcha en colaboración con los bancos, Bank of Abisinia y el Somali Microfinance Bank. Además, MamaPays ha sido descargado por más de 20.000 usuarios en Google Play. BelCash está en conversaciones con Wegagen Bank, Telebirr y el Banco Comercial de Etiopía para ofrecer este servicio.
8. MamaPays está en conversaciones con Stanbic Bank Uganda para ofrecer los servicios de MamaPays. Las conversaciones han progresado y Stanbic Bank ha presentado una carta de no objeción al Banco de Uganda. Una vez obtenida la aprobación, el servicio se ensayará en el corredor Uganda-Etiopía, con un objetivo de unos 300.000 etíopes en el país. Si tiene éxito en Uganda, se implantará en otros 20 países africanos en los que Stanbic Bank está presente. El proyecto está en sus fases iniciales, pero sin duda tendrá que los migrantes envían remesas no sólo a Etiopía, sino también en África. a un impacto en transformar la manera en.

## Principales conclusiones y observaciones

Para preparar el proyecto piloto, Lion International Bank y BelCash están formando al personal de las sucursales de Addis Abeba y otras ciudades importantes. El equipo destacó la existencia de un problema según los indicadores clave de rendimiento (KPI) del proyecto. Lion International Bank y BelCash tienen como objetivo formar al personal de las sucursales en MamaPays en las 260 sucursales de Etiopía. Sin embargo, debido al conflicto en curso en la región septentrional de Tigray, no será posible alcanzar este KPI, ya que unas 120 sucursales del Lion International Bank en la región no están operativas. Algunas de las sucursales han quedado completamente destruidas, junto con otras instalaciones públicas tales como centros de salud, escuelas, bancos, cajeros automáticos, y demás. Llevará tiempo reconstruir las sucursales y ponerlas en funcionamiento.

Lion International Bank/HelloCash tenía previsto implantar la recarga internacional de tiempo de llamada como uno de los servicios de valor añadido de MamaPays. Con este fin, se pusieron en contacto con el proveedor de servicios de telecomunicaciones de Etiopía, Ethio telecom, y fueron informados de la necesidad de depositar 20.000 dólares como primer depósito para poder ofrecer este servicio a escala internacional. La otra condición era que, en caso de no poder alcanzar el objetivo, la cantidad de depósito requerida se duplicaría cada mes que no se alcanzara éste, lo cual resulta poco realista e injustificable incluso desde

el punto de vista de las telecomunicaciones. Por ello, los responsables de la aplicación han dejado de lado esta función por ahora, ya que no tiene sentido comercial para ellos.

BelCash ha propuesto un enfoque diferente, el de adoptar puntos de venta inteligentes (TPV) frente a los TPV físicos. El TPV inteligente es una solución de pago que permite a los consumidores realizar pagos rápidos y seguros a comerciantes por bienes y servicios realizados, escaneando códigos QR. Ahorrará al banco el coste de adquirir y equipar a los comerciantes con el TPV físico. El TPV inteligente costará 5 dólares, frente a los 300 dólares del TPV físico. También ayudará a BelCash a incorporar más comercios de los previstos (un total de 6.000 comercios frente a 100 comercios). El TPV inteligente permitirá además a los consumidores realizar pagos sin efectivo desde sus teléfonos móviles con sólo escanear un código QR.

## PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD PARA FOMENTAR LAS TRANSFERENCIAS NACIONALES Y LAS REMESAS

**terrapay**

### INTERNACIONALES EN CONGO | TERRAPAY

Con 700.000 migrantes regionales de la Comunidad Económica y Monetaria de África Central (CEMAC) que envían a otro, existe la oportunidad de ofrecerles servicios alternativos de remesas de bajo coste que podrían mejorar el impacto socioeconómico tanto para los migrantes como para los beneficiarios en sus países de origen.

En el Congo, el UNCDF apoya la aplicación y puesta en funcionamiento de CongoPay, la primera infraestructura de pago nacional interoperable, construida y gestionada por TerraPay en virtud de un memorando de entendimiento con el Ministerio de Correos, Telecomunicaciones y Economía Digital. Con ello se podrá crear la interoperabilidad de los pagos para particulares, empresas y comerciantes, proporcionar la aceptación universal de diferentes instrumentos de pago y fomentar el acceso asequible a las remesas internacionales en el país.

Esta infraestructura facilitará finalmente la terminación de remesas en monederos a través de los proveedores de servicios financieros participantes a CongoPay. El proyecto se dirige a los 4,9 millones de abonados a dinero móvil del Congo y pretende impulsar a los usuarios inactivos de dinero móvil, con especial atención a las mujeres para que envíen dinero o paguen con sus monederos de dinero móvil sin problemas a cualquier otro monedero o comerciante del país.

Con el tiempo, esta infraestructura contribuirá a la aparición de proyectos similares en África Central.

### Principales hitos

El UNCDF ha aplicado un enfoque ecosistémico en la prestación de asistencia técnica a TerraPay. Esto implica la creación de vínculos entre el banco central y los proveedores de infraestructuras de pago a nivel regional y entre los ministerios competentes y el sector privado a nivel nacional, hacia la construcción de capacidad de TerraPay, los reguladores y los responsables políticos con el fin de digitalizar y formalizar mejor las remesas internacionales en el Congo y hacia África Central y dentro de ésta, tanto en la CEMAC como en otras partes de la región.

1. A través de compromisos regulares en línea y una visita al país en el cuarto trimestre de 2021, el UNCDF reforzaría los compromisos de las partes interesadas en el Congo para participar en la plataforma CongoPay.



2. El UNCDF también afianzó su compromiso de apoyar a TerraPay en la construcción de su capacidad para obtener información sobre los patrones de envío de remesas en más de 14 países, incluido el Congo. Esto permitirá que TerraPay adapte mejor su enfoque para desarrollar infraestructuras de remesas en todas las regiones en las que opera. La información sobre los flujos de remesas en distintas zonas geográficas permitirá además al UNCDF elaborar argumentos políticos para la estimación de las remesas informales o la mejora de los marcos normativos y de formulación de políticas.

### **Principales conclusiones y observaciones**

Apoyar proyectos de infraestructura requiere un enfoque a nivel de ecosistema que no siempre es necesario cuando se da apoyo a proyectos a nivel de institución o de producto. En el caso concreto de la creación de una plataforma de pago interoperable, es vital mantener el compromiso de los participantes en la plataforma de interoperabilidad, desde la redacción de la documentación del sistema hasta la ejecución del proyecto.

El Banco de los Estados de África Central (BEAC) está facilitando las asociaciones dentro de la industria financiera en la CEMAC procediendo a certificar para ello las plataformas técnicas de las fintech que muestren interés en trabajar con instituciones financieras reguladas.

Existe el riesgo de que no se alcancen los indicadores clave de rendimiento con CongoPay debido a que no se está dando una ejecución adecuada de las actividades de despliegue comercial por parte del Ministerio de Correos, Telecomunicaciones y Economía Digital. Ello incluye las dificultades actuales para implicar al ministerio competente y al banco central en la cuestión de la interoperabilidad: es necesario (i) aumentar la concienciación y la capacidad si se quiere inculcar una visión a largo plazo de la interoperabilidad de los pagos, y (ii) comprometerse a mantener la capacidad técnica en el país para responder a la limitada capacidad técnica de las contrapartes en los sectores público y privado.

El contrato entre TerraPay y el Ministerio de Correos, Telecomunicaciones y Economía Digital debía completarse con un contrato tripartito con el Ministerio de Hacienda, ya que el Ministerio de Correos, Telecomunicaciones y Economía Digital obtiene ingresos de las transacciones realizadas en la plataforma.

## DESARROLLO DE UN MODELO COMERCIALMENTE VIABLE PARA IMPARTIR EDUCACIÓN FINANCIERA A TRABAJADORES MIGRANTES DE BANGLADESH, MYANMAR Y NEPAL | SENTBE



SentBe inició sus operaciones en 2015-2016 poco después de que se liberalizara la normativa en torno a los servicios de transferencia transfronteriza de dinero en Corea del Sur. Esta nueva normativa facilitó la entrada de empresas de nueva creación en este mercado originalmente controlado por los bancos. SentBe, un operador de transferencias de dinero que da prioridad a lo digital ha conseguido que sus ofertas se impongan en este mercado tan competitivo. Además de adoptar un nuevo enfoque en el desarrollo de productos, aprovechando elementos de la banca abierta, el conocimiento digital del cliente (KYC, en inglés) y un fuerte enfoque en la eliminación de los puntos de fricción que impidan su uso. SentBe también ha conseguido alterar el mercado con sus atractivos precios —el 1,5% del importe de la remesa frente al 8%, de media, que cobraban los operadores tradicionales en ese momento.

Con el apoyo del UNCDF, SentBe desarrolló, probó y puso en marcha un programa de salud financiera para trabajadores migrantes de tres países: Bangladesh, Myanmar y Nepal.

### Principales hitos

1. Evaluación de las necesidades del mercado.
2. Contenido y plataforma desarrollados.
3. Plataforma de distribución de contenidos integrada con la plataforma de remesas de SentBe.
4. Lanzamiento e impartición de módulos de salud financiera.
5. Alcance e impacto: 1.052 clientes se beneficiaron de la campaña de educación financiera, el 30% mujeres, alcanzando el 100% de los objetivos fijados. Los clientes formados se distribuyeron equitativamente entre los tres países beneficiarios: Bangladesh, Myanmar y Nepal.

Además del apoyo a estos hitos clave, el UNCDF también ofreció apoyo a SentBe para el análisis de los datos de las transacciones de remesas con el fin de ayudar a mejorar la adopción del producto.

### Principales conclusiones y observaciones

La plena integración de contenidos de educación financiera en una plataforma de transacciones de remesas puede repercutir en la experiencia del cliente. Por ejemplo, un contenido que no sea esencial para el servicio básico, si se incluye en la plataforma de remesas, puede tener un impacto negativo en la experiencia del usuario. Se trata de un riesgo que pocos socios del sector privado estarían dispuestos a asumir. SentBe abordó este problema alojando el contenido en una plataforma independiente, pero vinculándolo a la aplicación de remesas, de modo que los clientes interesados no tuvieran que instalar una nueva aplicación.

Aunque se espera que las trabajadoras migrantes trabajen en un número casi igual al de sus homólogos masculinos, algunos sectores como la construcción emplean a más hombres que mujeres. Industrias como el comercio minorista, que ofrecen más oportunidades de empleo a las mujeres, pueden ser también, hasta cierto punto, informales o semiprofesionales. Esto hace que llegar a las clientas sea una tarea extremadamente difícil.

Impartir educación financiera mediante un enfoque digital permite a los proveedores de servicios recopilar un potente conjunto de datos que pueden ser utilizados no sólo después de la campaña, sino también en tiempo real para mejorar la calidad. Por ejemplo, al saber que los trabajadores migrantes tienden a utilizar más sus teléfonos móviles durante los fines de semana, se pueden redirigir los recordatorios para completar el curso, lo que conducirá a una mejor respuesta de los clientes.

## DESARROLLO, PRUEBA Y AMPLIACIÓN DE UNA PLATAFORMA FINTECH DEDICADA AL SERVICIO DE LAS TRABAJADORAS DOMÉSTICAS EXTRANJERAS EN EL SUDESTE ASIÁTICO | LUCY



Lucy se centra en ampliar el uso de las remesas digitales y los servicios financieros entre los trabajadores domésticos extranjeros en Singapur, enfocándose en trabajadores de Myanmar, Indonesia y Filipinas. El proyecto pretende dar a los trabajadores domésticos extranjeros más control sobre cómo y a dónde se envían sus ingresos y permitirles ahorrar de una forma estructurada para imprevistos financieros y hacia sus propios objetivos.

En sus primeros 12 meses de operaciones comerciales, Lucy ha realizado un trabajo encomiable al identificar, seleccionar y reunir un diverso conjunto de capacidades técnicas para crear una plataforma fintech de bajo coste con la que atender a las trabajadoras domésticas extranjeras en Singapur. Esta plataforma flexible y de bajo coste ha permitido a la fintech desarrollar, probar, desplegar y ampliar pacientemente múltiples enfoques para la captación de clientes y la prestación de servicios.

En ausencia de una estructura de costes fijos elevados que habilite su servicio digital de remesas, Lucy ha podido centrarse únicamente en explorar una amplia gama de estrategias de captación de clientes, incluido el uso de plataformas de medios sociales y embajadores de marca basados en la comunidad. La empresa de tecnología financiera se ha tenido que enfrentar a numerosos obstáculos al intentar crear un canal de marketing directo al consumidor para su nueva marca de servicios de remesas, un intento que no ha dado los resultados esperados al inicio del proyecto.

Basándose en una serie de enfoques de captación de clientes que ya han sido probados en la primera fase de sus operaciones, Lucy se ha centrado en una combinación de canales de marketing, tanto digitales como físicos que puedan ser aprovechados conjuntamente y aumentar así las tasas de captación de clientes.

### Principales hitos

1. La aplicación Lucy se lanzó comercialmente a mediados de 2021.
2. Los servicios de remesas para Indonesia y Filipinas se pusieron en marcha en el momento del lanzamiento de la aplicación Lucy.
3. Se ha actualizado la interfaz de usuario de la aplicación para ofrecer servicios en varios idiomas y reducir la fricción con los usuarios.
4. Enfoques online y offline que han sido probados a cero, para centrarse en una combinación adecuada de canales de marketing que se aprovechen para llegar a los clientes objetivo.
5. Estrategia en marcha para colaborar con socios institucionales.
6. Finalizada la investigación sobre la demanda. Concluido el taller de destilación de conceptos. Recomendaciones compartidas con los socios para su evaluación y aplicación.
7. Asociaciones para activar el corredor Singapur-Myanmar con actores clave de la región. En la actualidad se está trabajando en ello y es probable que se ponga en marcha entre diciembre de 2022 y febrero de 2023.

Aunque todavía debe alcanzar los 1.500 clientes (su primer hito en cuanto al número de clientes alcanzados), basándose en el aprendizaje y la experiencia acumulados en la primera fase de sus operaciones, se aprobó ampliar el proyecto 12 meses más.

## Principales conclusiones y observaciones

Convertir una visión que llegue a las clientas y atenderlas en una estrategia que sea eficaz en el entorno local, puede resultar extremadamente difícil.

Debido a varios factores —entre ellos los bajos salarios, la naturaleza semirregulada del sector, la prevalencia del empleo informal, la participación activa de agentes intermediarios y la falta de datos procedentes de fuentes fiables— el segmento de los trabajadores domésticos es probablemente el más difícil de atender entre los trabajadores migrantes.

Los trabajadores migrantes procedentes de países en desarrollo puede que tengan la exposición y la formación necesarias para acceder a la tecnología y utilizarla, pero tienden a mostrar un comportamiento conservador cuando se trata de experimentar con servicios financieros digitales recién lanzados. Su comportamiento y la elección del tipo de servicio vienen dictados principalmente por la facilidad con la que los fondos remitidos se utilizarían en su país de origen.

Las estructuras de costes de los países de acogida pueden resultar considerablemente desmedidas cuando se trata de llegar a los trabajadores migrantes a través de los canales comerciales disponibles.

Una estrategia eficaz de captación de clientes debe explorar el aprovechamiento de las asociaciones en los países de destino y construir una propuesta de valor única. Esto debería permitir a la empresa diferenciarse del resto del mercado, especialmente en un mercado saturado como Singapur.

## FORTALECIMIENTO DE LA ADOPCIÓN DE LAS REMESAS DIGITALES Y LOS PAGOS NACIONALES EN MYANMAR | UAB BANK



En 2020, con el apoyo del UNCDF, el Banco Uab, un banco privado líder en Myanmar se embarcó en un viaje para fortalecer su cartera digital con el fin de promover el acceso y el uso de los servicios digitales de remesas y pagos en Myanmar.

### Principales hitos

1. Preparación y despliegue de la tecnología: aplicación digital de remesas desarrollada y lanzada comercialmente.
2. Sensibilización de los clientes: campañas de marketing y educación financiera lanzadas para impulsar la adopción de las soluciones digitales recién lanzadas.
3. Red: ampliación y refuerzo de la red de agentes, con especial atención a la inclusión de mujeres agentes para prestar servicios fiables a las clientas.

El éxito en la consecución de estos hitos dependía en gran medida de:

- Servicios de telecomunicaciones fiables en todo el país, incluidas las zonas rurales
- Acceso sin trabas a las redes sociales, que son el canal preferido y dominante para el marketing en línea en el país
- Capacidad del personal del banco para viajar y relacionarse con los clientes finales en los mercados objetivo
- Ausencia de cierres y restricciones relacionados con la pandemia COVID-19.

## Principales retos

A pesar de la buena disposición del socio, los siguientes factores retrasaron el lanzamiento y han afectado al ritmo del proyecto. El 1 de febrero de 2021, los militares de Myanmar arrebataron el poder al gobierno elegido democráticamente. Esta agitación política provocó, en los días que siguieron, la ruptura de la ley y el orden, la interrupción de los servicios bancarios, la reducción del acceso a los servicios de telecomunicaciones y un efecto negativo en las relaciones internacionales.

Entre las repercusiones específicas sobre el proyecto y sus hitos previstos, la confianza empresarial y las perspectivas de futuro se vieron gravemente afectadas, lo que a su vez redujo el ritmo al que el socio podía ejecutar el proyecto. El socio también tuvo que seguir operando con severas restricciones. Las restricciones de acceso a Internet en general y a las redes sociales en particular afectaron al lanzamiento, la promoción y el uso de los servicios digitales por parte de los primeros usuarios.

Aunque la aplicación se lanzó en la fecha prevista, las campañas de marketing y educación financiera no pudieron ejecutarse con eficacia y a gran escala; y al igual que la calidad de las campañas en línea se vio afectada por las interrupciones del acceso a Internet, las campañas físicas que implicaban el contacto con los clientes finales no pudieron ampliarse debido a las alteraciones del orden público en todo el país. La expansión de la red de agentes también se vio afectada por estas limitaciones. Finalmente, estas limitaciones y restricciones contribuyeron al cierre del proyecto en el primer trimestre de 2022.

El UNCDF prestó la siguiente asistencia técnica al socio.

### **Iniciativas de educación financiera en Asia: lecciones y experiencias**

*Modalidad:* taller técnico

*Calendario:* julio de 2021

*Alcance:* el equipo se centró en compartir las mejores prácticas de toda la región y realizó aportaciones sobre el diseño de contenidos y la realización de campañas de educación financiera.

### **Análisis del mercado: ampliación mediante asociaciones con agentes globales**

*Modalidad:* debates y consultas permanentes

*Calendario:* mediados de 2021 hasta el final del proyecto

*Alcance:* el alcance de la exploración consistió en identificar a los actores digitales emergentes que estarían interesados en asociarse con el banco uab bank por parte de la recepción de remesas. El UNCDF trabajó con el socio para reflexionar sobre su estrategia de desarrollo de asociaciones con vistas a ampliar la cartera de sus servicios de remesas. En el marco de este compromiso no se estableció ninguna asociación.

### **Análisis de datos**

*Modalidad:* presentaciones

*Calendario:* agosto de 2021 hasta el final del proyecto

*Alcance:* análisis de datos de clientes para generar ideas y ayudar a impulsar el desarrollo y la innovación de productos con vistas a una adopción mejor y más rápida.

### **Programa Ejecutivo UNCDF-HKS**

El equipo del proyecto participó en el módulo en línea del curso de capacitación sobre el futuro de las remesas de los migrantes y los servicios financieros ofrecido en enero de 2022.

## Principales conclusiones y observaciones

Dada la actual fase de crecimiento del país, los servicios formales de remesas ofrecen grandes posibilidades y oportunidades de innovación y cambio en Myanmar. Aunque los bancos siguen siendo los principales impulsores de la innovación, hay un enorme margen para que las empresas de tecnología financiera también participen en el mercado.

El país depende en gran medida de las plataformas de las grandes tecnológicas para sensibilizar a los clientes. Tras la crisis política, este canal se convirtió en el principal objetivo de las medidas adoptadas por la nueva administración para impedir las protestas civiles —lo que también afectó a la capacidad de nuestro socio del sector privado a la hora de captar nuevos clientes. Los proveedores de servicios financieros deberían reducir su dependencia de las plataformas de las grandes tecnológicas y explorar, desarrollar y asociarse con canales nacionales para poner en marcha sus campañas de captación digital.

A fin de ampliar la red de agentes, debería existir una apertura de asociación con otras organizaciones que tengan un mayor alcance fuera de los mercados urbanos de Myanmar. Una red cautiva, aunque eficaz, puede ser muy difícil de crear y mantener a largo plazo.

La mejor manera de atender a las clientas, especialmente en las zonas rurales, es a través de asociaciones. El sector privado debe explorar la posibilidad de establecer relaciones comerciales con organizaciones que trabajen más cerca de las comunidades a las que desean dirigirse.

## EXPANSIÓN DE LAS REMESAS DIGITALES A TRAVÉS DE UNA APLICACIÓN DE PAGO DE SALARIOS EN LOS EMIRATOS ÁRABES UNIDOS | RAKBANK Y EDENRED



Los trabajadores y trabajadoras migrantes suelen ser conservadores a la hora de utilizar canales digitales de envío de remesas, como los servicios RAKMoneyTransfer (RMT).

Aunque el RMT ofrece al migrante la comodidad de poder enviar dinero en cualquier momento y lugar con una comisión competitiva y un tipo de cambio favorable, los migrantes de cuello azul siguen prefiriendo utilizar casas de cambio físicas para realizar sus transacciones.

RAKBANK y Edenred pretenden ampliar las remesas digitales y los servicios financieros entre los trabajadores migrantes, en particular los trabajadores domésticos extranjeros en los Emiratos Árabes Unidos, centrándose en los corredores de envío a estos seis países: Bangladesh, India, Nepal, Pakistán, Filipinas y Sri Lanka.

La colaboración del UNCDF con RAKBANK y Edenred tiene como objetivo mejorar el acceso y el uso del canal digital de remesas a través de la solución C3Pay-Edenred, que permite a los migrantes recibir sus salarios digitalmente. La asistencia técnica del UNCDF se extiende a la investigación de mercado, la estrategia empresarial, el análisis de los datos de las transacciones, el marketing y la comunicación, la alfabetización financiera y el diseño y la estrategia de productos centrados en los migrantes y con perspectiva de género.

**Dinero Del Migrante | Asistencia técnica del UNCDF a Edenred y RAKBANK**



### Principales hitos

1. Finalizado el análisis de los Emiratos Árabes Unidos. Este estudio pone de relieve el comportamiento financiero de las mujeres y los hombres migrantes en el país.
2. Análisis de los datos de clientes y transacciones de más de un millón de registros de clientes. Los ejercicios de análisis de datos permitieron conocer los perfiles de los clientes en los seis corredores de interés.
3. La investigación sobre la demanda finalizó en el segundo trimestre de 2022. Se entrevistó a más de 350 clientes para una encuesta de datos lean y una investigación cualitativa.
4. RAKBANK y Edenred han incorporado a más de 217.000 clientes a la aplicación C3Pay desde el inicio del proyecto, superando el objetivo de 80.000 clientes.

### Principales conclusiones y observaciones

Al principio, Edenred, un socio clave del proyecto, quería centrarse más en los clientes masculinos que en los femeninos debido a la mayor facilidad de acceso y a la expectativa de una mejor adopción. Sin embargo, gracias a la participación continua en talleres, combinada con el apoyo y el compromiso de los altos directivos de RAKBANK y Edenred, el UNCDF pudo desencadenar un cambio de comportamiento en materia de género.

Se ha realizado un esfuerzo significativo para alcanzar los indicadores clave de rendimiento (KPI) relativos a las mujeres; según los datos del segundo trimestre de 2022 compartidos por Edenred, el socio ha alcanzado este KPI para las mujeres. Las conversaciones con el socio revelan que se están llevando a cabo las siguientes iniciativas: (i) Edenred y RAKBANK han realizado un esfuerzo deliberado para dar prioridad a la incorporación de más mujeres clientes en el segundo trimestre de 2022, (ii) para crear un lugar de trabajo más diverso, Edenred ha incorporado a más mujeres agentes (tanto de campo como de televenta) para apoyar la incorporación de clientes, y (iii) Edenred ha mejorado el proceso de incorporación de clientes eliminando algunas barreras, como los PIN de los cajeros automáticos, del registro en la aplicación C3Pay.

El objetivo de Edenred es conseguir que entre el 80% y el 90% de los titulares de tarjetas C3Pay utilicen la aplicación. Se está aplicando la siguiente estrategia para ayudar a convertir a los titulares de tarjetas en usuarios de la aplicación digital y aumentar la tasa de actividad de los usuarios de la aplicación. En primer lugar, existe un programa de fidelización para fomentar la adopción y el uso de la aplicación C3Pay (por ejemplo, después de cada cuatro transacciones, la quinta es gratuita). En segundo lugar, Edenred se está diversificando y está ofreciendo servicios de valor añadido en la aplicación C3Pay, como recarga de saldo y adelanto de sueldo. En tercer lugar, Edenred aplicará una estrategia para ofrecer servicios diferenciados en el mercado. Los clientes podrán acceder a sus nóminas a través de la aplicación, reservar vacaciones y hacer un seguimiento de sus vacaciones. La aplicación también servirá de puente de comunicación entre los recursos humanos y los trabajadores de la construcción, algo que actualmente falta en el mercado. Por último, Edenred ha contratado más personal sobre el terreno para dar a conocer el producto y mejorar los conocimientos financieros.

## PROYECTO DE REMESAS SIN EFECTIVO EN BANGLADESH | BRAC BANK



El proyecto de remesas sin efectivo del BRAC Bank tenía como objetivo mejorar la salud financiera de los migrantes y sus familias de Bangladesh (y Nepal) a través de soluciones para las remesas de la tecnología digital. El proyecto se concibió a raíz de la pandemia de COVID-19, ante la preocupación de que las remesas en Bangladesh disminuyeran, lo que repercutiría negativamente en la economía y el bienestar de las familias receptoras de remesas.

### Principales hitos

1. Durante el proyecto (de septiembre de 2020 a octubre de 2021), el banco puso en marcha dos nuevas plataformas digitales de envío de remesas —de Visa Direct y Western Union— abriendo más vías a los migrantes de Bangladesh.
2. BRAC Bank también ha ampliado el alcance de sus soluciones digitales de envío de remesas —remesas abonadas digitalmente en cuentas bancarias y monederos bKash— mediante la integración de RippleNet, una aplicación agregador. Gracias a ella, el banco ha podido integrar 14 nuevos socios de remesas en diferentes países de acogida.
3. En Bangladesh, el banco ha puesto en marcha un nuevo servicio financiero móvil (Upay) para aumentar el alcance en la última milla del país.
4. A través de su filial BRAC Saajan (Reino Unido), el banco BRAC Bank ha lanzado 11 nuevas versiones de la interfaz de usuario de la aplicación digital de remesas REMITnGO.
5. A través de estos nuevos canales digitales, se han registrado casi 38.000 nuevos clientes (frente a un objetivo de 27.000 nuevos clientes), siendo el 44% mujeres.
6. Para aumentar el alcance de los canales digitales y formales de envío de remesas, el banco ha puesto en marcha campañas específicas de educación financiera digital y física para captar clientes y aumentar el alcance entre las mujeres migrantes. Desde el inicio del proyecto apoyado por el UNCDF, se han formado a 85.100 clientes.

El BRAC Bank ha alcanzado todos los hitos clave del proyecto. Más allá de la fase de ejecución del proyecto, en el último año el UNCDF ha prestado asistencia técnica al banco para alcanzar los siguientes hitos.

- Realización de un estudio detallado del mercado de remesas de Bangladesh para proporcionar información al banco sobre el desarrollo y la aplicación de productos.
- El UNCDF y el BRAC Bank llevaron a cabo conjuntamente un ejercicio detallado de análisis de datos de transacciones de remesas en el que se analizaron 3,3 millones de registros

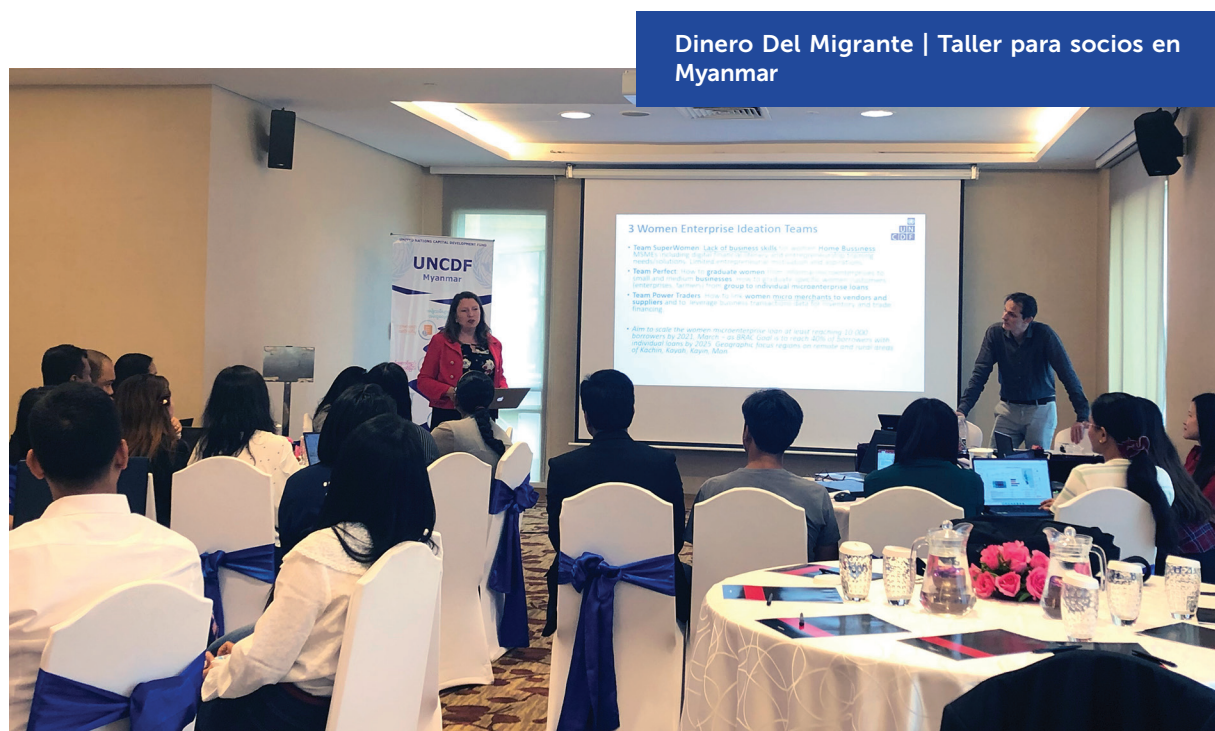


de transacciones de 800.000 clientes de remesas internacionales del BRAC Bank. Los resultados del análisis se pueden consultar en la publicación [Shifting from cash to digital remittances during the pandemic: A case study of BRAC Bank in Bangladesh](#) (cambiar de remesas en efectivo a remesas digitales durante la pandemia: estudio de caso del banco de Bangladesh, BRAC Bank).

- El UNCDF ha llevado a cabo una investigación detallada de la demanda (cualitativa y cuantitativa) con los clientes del banco. El estudio ha abarcado más de 500 encuestas cuantitativas de datos lean y unas 40 sesiones cualitativas en forma de entrevistas personales y debates de grupos focales para evaluar el acceso a las remesas digitales y su uso con miras a la resiliencia financiera.
- Innovations for Poverty Action (IPA), en colaboración con la Universidad de Michigan, se ha asociado con el UNCDF para realizar un estudio de evaluación del impacto a nivel de cliente entre los clientes migrantes y receptores de remesas del BRAC Bank (para más información, véase la página 56). Este estudio medirá el impacto de la alineación de los objetivos financieros de los remitentes y receptores de remesas en su comportamiento financiero en relación con el acceso y el uso de las remesas y la resiliencia.

### Principales conclusiones y observaciones

Gracias a COVID-19 se aceleró un cambio sustancial de las remesas en efectivo a las digitales. Mientras que las remesas a países de renta baja y media de todo el mundo cayeron un 1,6% en 2020, en Bangladesh ocurrió lo contrario, ya que las remesas entrantes aumentaron un 18%. Junto con los factores sistémicos, la proporción de remesas recibidas digitalmente (remesas que terminan en una cuenta bancaria o una billetera digital) ha aumentado drásticamente en el banco, del 37 por ciento en 2019 al 75 por ciento en 2020. La tendencia del uso del canal digital se define principalmente por la demografía y el país de destino. Si bien las remesas basadas en monederos móviles están aumentando en volumen, todavía se utilizan principalmente para remesas de pequeño valor. Sin embargo, la sostenibilidad de este aumento de las remesas digitales solo se revelará cuando se eliminen todas las restricciones relacionadas con la pandemia, de modo que podamos evaluar el nivel de la "nueva normalidad" en las remesas digitales en comparación con los niveles anteriores a la pandemia.



Las soluciones digitales de envío de remesas aún no llegan por igual en el mercado a las mujeres migrantes. Mientras que el 60% de los receptores del mercado son mujeres (Intermedia, 2018), las mujeres representan solo el 35% de los receptores de remesas a través de los canales digitales del BRAC Bank. El escaso número de teléfonos móviles que poseen las mujeres, la brecha de género en el acceso a la financiación y los niveles más bajos de capacidad financiera son las principales razones del limitado acceso y uso de las remesas digitales por parte de las mujeres.

La alfabetización financiera digital, a pesar de proporcionar un conducto para campañas específicas, tiene una eficacia limitada en ausencia de contenidos curados y de una plataforma. Aunque el alcance de las campañas físicas de educación financiera ha sido limitado debido a la pandemia, el banco se ha suscrito a plataformas digitales (redes sociales) para ofrecer educación financiera digital específica. El banco dirigió estas campañas de educación financiera únicamente a las mujeres receptoras de remesas. Sin embargo, debido a la falta de contenidos de calidad y de un compromiso continuado a través de un enfoque sistemático de educación financiera digital, el alcance y el impacto no fueron los esperados.

La investigación sobre la demanda ha revelado que la comodidad y la familiaridad con la marca han sido los principales motivadores para los clientes. Por el contrario, la brecha de género, la asimetría de la información, la percepción del riesgo en torno a las transacciones digitales y la falta de confianza han sido los propulsores negativos contra el acceso y el uso de los servicios de remesas digitales.

# COMPROMISOS DE LOS SOCIOS DE CONOCIMIENTO

**E**l objetivo del UNCDF es apoyar a los migrantes en su camino hacia una mayor inclusión y resiliencia financieras en la que estos tengan acceso a una gama completa de servicios financieros formales y la capacidad de utilizarlos para prepararse y hacer frente a cualquier trance inesperado. Para los migrantes y/o sus familias, no basta con un acceso y un uso limitados de los canales digitales de envío de remesas. Las remesas son una característica casi universal de la experiencia de los migrantes, y la infraestructura digital y los canales de entrega de última milla creados en torno a las remesas siguen siendo un recurso infrutilizado. Se necesitan nuevas ideas y enfoques que amplíen el acceso a los servicios de valor añadido, financieros y de otro tipo, y que puedan reducir la vulnerabilidad de los migrantes en tiempos de crisis y más allá.

Creemos que la inclusión financiera y la resiliencia van de la mano en un ciclo que se refuerza. En este contexto, el acceso se caracteriza por la disponibilidad de remesas digitales y las capacidades, movilidad y habilidades de los migrantes, mientras que el uso se caracteriza por la confianza de los migrantes y sus familias en los canales digitales, de modo que puedan tomar decisiones mejores y más informadas sobre cómo y a quién envían remesas. Sin embargo, el acceso a los canales digitales de envío de remesas no garantiza automáticamente su uso. Incluso con la creciente disponibilidad de plataformas digitales para las remesas de los migrantes, la propuesta

Dinero Del Migrante | Equipo de sistemas e investigación



de valor para pasar de las remesas en efectivo a las remesas digitales sigue siendo débil, ya que el dinero en efectivo entra invariablemente en la ecuación en algún momento. La realidad es que los migrantes reciben sus salarios en efectivo y/o sus beneficiarios necesitan las remesas en efectivo. Sin la digitalización de extremo a extremo de toda la cadena de valor de las remesas, se supone que los incentivos a largo plazo para que un eslabón individual se digitalice disminuyen sustancialmente, y los beneficios totales de la inclusión financiera para los migrantes siguen sin materializarse.

Para empoderar a los migrantes y a sus familias y llevar la inclusión financiera digital a las personas que de otro modo quedarían rezagadas, nuestros compromisos son intrínsecamente complejos a través de nuestras cuatro líneas de trabajo interrelacionadas: (i) políticas y normativas habilitadoras, (ii) ecosistema de pago digital abierto, (iii) innovación inclusiva, y (iv) clientes empoderados.

Los socios que participan, tanto en el sector público como en el privado, son diversos. Los retos que se afrontan y las innovaciones y transformaciones que se ponen en marcha para superarlos están interrelacionados y rara vez son sencillos. Mejorar los contextos político y normativo, hacer que las remesas sean asequibles, digitalizarlas, vincularlas a productos de valor añadido y transformar los servicios y productos financieros para que sean realmente capaces de atraer la aceptación y el uso por parte de las mujeres y los hombres migrantes, todo ello requiere un esfuerzo intelectual de colaboración. Por ello, el programa ha iniciado una serie de colaboraciones con socios de conocimiento para reforzar la base de pruebas y soluciones globales que puedan abordar el acceso limitado a remesas y servicios financieros asequibles para los migrantes.

Este fortalecimiento se lleva a cabo mejorando e invirtiendo en la recopilación, el análisis y la difusión de investigaciones y datos que sean precisos, fiables y comparables. Estos líderes técnicos e intelectuales se están incorporando con la intención de garantizar un acceso asequible a la financiación para los migrantes y sus familias y garantizar que este acceso siga siendo incisivo, eficaz e inclusivo, ayudándonos realmente a transformar las remesas de forma sostenible para una inclusión financiera digital centrada en los migrantes y sensible a las cuestiones de género. En esta sección se resumen estos compromisos y su situación en el actual año de programación.

Para más información sobre estas asociaciones de reflexión, véase el anexo 11.

## INICIATIVA DE COLABORACIÓN EN MATERIA DE DATOS CON SOCIOS PRIVADOS | IME Y ESEWA



El UNCDF se asoció con IME Digital Solution Limited (IME Pay)<sup>10</sup> y eSewa<sup>11</sup> para cooperar en áreas de interés mutuo con el fin de generar información sobre los clientes

migrantes, que sirviera de base para la elaboración de desarrollo de productos y políticas en el sector de las remesas y apoyará las publicaciones de investigación.

Los socios llevaron a cabo ejercicios de mapeo institucional y de datos, una exploración del mercado, análisis de datos de la oferta sobre 50 millones de transacciones a través de monederos electrónicos y agentes, y una encuesta de la demanda con 1.000 encuestados.

10 IME Pay es la principal empresa de remesas de Nepal y el segundo proveedor de monederos electrónicos del país, con una red de más de 30.000 agentes y una base de clientes en rápida expansión de más de 1,4 millones de personas en todo Nepal.

11 Fundada en 2019, eSewa Money Transfer es una de las empresas de remesas de más rápido crecimiento en Nepal. Hasta la fecha, eSewa ha incorporado a más de 150.000 comerciantes y más de 50 bancos e instituciones financieras, y ha establecido una red amplia de agentes en todo el país.

*En alianza con el UNCDF, IME Pay está llevando a cabo una intensa investigación a fin de mejorar el canal digital para los receptores de remesas en Nepal. A pesar de ser más barato e instantáneo que los canales tradicionales de los agentes (efectivo), la falta de concienciación entre los receptores de remesas significa que la adopción digital es limitada. Así, una de las principales áreas que pretendemos abordar a través de la asociación con el UNCDF es la escasa adopción de los canales digitales por parte de los receptores de remesas en Nepal, principalmente las mujeres.”*

— Suman Pokhrel, Consejero Delegado, IME Pay

Esta investigación permitió analizar los perfiles de los clientes y los comportamientos en las transacciones para comprender el recorrido del cliente e identificar los puntos débiles, en particular para las mujeres receptoras. Los resultados de la investigación servirán de base para el diseño de productos de remesas digitales con un enfoque centrado en el migrante y mejorarán la red de agentes como defensora de los servicios digitales con un método que sea sensible a las cuestiones de género.

Situación: IME Pay ha llegado a 9.000 receptores de remesas a través de canales de monedero electrónico con el plan de incentivos a medida en redes de agentes y aplicaciones móviles. IME Pay también ha planificado soluciones piloto para mejorar la inclusión financiera y la resiliencia de sus clientes de remesas.

Se ha publicado un estudio de caso sobre los servicios de remesas y monederos electrónicos en Nepal, basado en las conclusiones del proyecto de colaboración de datos con IME Pay.<sup>12</sup> El segundo artículo, basado en la investigación sobre la demanda de IME Pay, se publicará en octubre de 2022.

eSewa ha pasado por las fases de evaluación institucional, mapeo de datos y exploración del mercado. El proyecto está en suspenso debido a que el socio no está dispuesto a compartir datos detallados de las transacciones para un análisis en profundidad. El equipo sigue manteniendo y reforzando su relación con eSewa, dado nuestro compromiso con el desarrollo del ecosistema de pagos minoristas en Nepal, y actualmente está explorando oportunidades para una colaboración formal en un futuro próximo.

## INVESTIGACIÓN DE LA DEMANDA DE REMESAS DE MIGRANTES | KIT ROYAL TROPICAL INSTITUTE



**KIT** Royal  
Tropical  
Institute

El UNCDF se asoció con el Real Instituto Tropical de KIT (KIT) para llevar a cabo una investigación sobre la demanda que sirva de base para el desarrollo de soluciones digitales de envío de remesas inclusivas y la innovación en los servicios financieros para migrantes

y sus familias. Esta investigación pretendía estimar las tendencias, los patrones y las barreras en el acceso y el uso de las remesas digitales y otros productos financieros, así como los resultados de la resiliencia financiera de los servicios de remesas, con especial atención a las perspectivas de género.

En colaboración con Butterfly Works y Aflatoun, KIT evaluó las necesidades y preferencias financieras de más de 3.000 migrantes emisores de remesas y de sus familiares receptores. Mediante informes de investigación analítica, talleres de validación de ideas y talleres de

<sup>12</sup> Ali Asad Rashid, Houle Cao y Robin Gravesteijn, "Integrating remittance and mobile wallet services: A case study of IME Pay in Nepal", Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización, Nueva York (<https://migrantmoney.uncdf.org/integrating-remittance-and-mobile-wallet-services-a-case-study-of-ime-pay-in-nepal>, consultado el 16 de septiembre de 2022).



destilación de conceptos, apoyaron los objetivos comerciales y de desarrollo de siete socios del UNCDF en el sector privado (BRAC Bank, IME, Lion International Bank, Lucy, RAKBANK, SentBe y Wizall), utilizando información basada en datos empíricos sobre los clientes.

La aplicación concluyó en agosto de 2022.

## INVESTIGACIÓN CUALITATIVA DEL COMPORTAMIENTO PARA UN CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE DISEÑO CENTRADO EN LAS PERSONAS | BUTTERFLY WORKS

### BUTTERFLY WORKS

Las necesidades y los valores de los clientes migrantes en contraste con los intereses comerciales de los PSR generan ineficiencias de mercado que repercute en costes sociales. Estas brechas pueden conducir a la infratilización de las remesas digitales formales, induciendo a los migrantes al uso de canales de remesas informales, no regulados y arriesgados. Además, estas brechas pueden frenar el crecimiento y el impacto de los PSR, causando una pérdida de ventaja competitiva y de espacio en el mercado. La solución radica en los principios del diseño centrado en personas (EDP) — capacitar a las personas, no a los productos. El diseño centrado en las personas es un enfoque de resolución de problemas que sitúa a las personas, para las que estamos haciendo el diseño, en el centro del proceso. Es un enfoque co-creativo de la innovación, en beneficio mutuo de clientes y proveedores de servicios.

Aunque el DCH se ha aplicado al desarrollo de servicios financieros y servicios financieros digitales, sigue siendo un concepto nuevo para las remesas y las remesas digitales. Con el fin de apoyar mejor el uso del DCH en el diseño de las remesas digitales, UNCDF ha trabajado con un consorcio formado por KIT Royal Tropical Institute, Butterfly Works y Aflatoun International. Butterfly Works llevó a cabo una investigación cualitativa sobre el comportamiento que ha servido de base en el diseño de un conjunto de herramientas de DCH que los PSR pueden utilizar para adaptar su cartera de productos financieros y ofrecer productos más adecuados a los hogares migrantes.

El proyecto de investigación combinó la investigación cuantitativa y cualitativa del comportamiento con el fin de arrojar luz sobre los aspectos de la cadena de valor de las remesas relacionados con la demanda. La investigación cualitativa se llevó a cabo en cuatro mercados: Singapur (Lucy), Senegal (Wizall), Emiratos Árabes Unidos (RAKBANK y Edenred) y Bangladesh (BRAC Bank).

Se puede acceder al kit de herramientas DCH en <https://hcd.migrantmoney.org>. La aplicación concluyó en agosto de 2022.

## HERRAMIENTAS DIGITALES DE ALFABETIZACIÓN FINANCIERA CENTRADAS EN LOS MIGRANTES Y SENSIBLES AL GÉNERO | AFLATOUN



La contribución de Aflatoun International a la investigación del lado de la demanda consiste en el diseño de un conjunto de herramientas de alfabetización financiera digital (DFL, en inglés) centrado en los migrantes y sensible a las cuestiones de género. Consistente en un formato modular —portal web, aplicación móvil, archivo de código abierto Android Package Kit (APK)— el conjunto de herramientas puede ser adoptado e implantado por cualquier PSR en un modelo plug-and-play (listo para usar) para sus usuarios.

Existen importantes retos que limitan la implantación y el uso seguro de los servicios financieros digitales para los trabajadores migrantes y sus familias. Por ejemplo, los consumidores carecen de conocimientos financieros, tienen escasas competencias digitales y un conocimiento limitado de las ofertas de servicios financieros digitales, no confían en los proveedores de servicios, experimentan un servicio de atención al cliente inadecuado y poca claridad sobre cómo y dónde solicitar ayuda, y obtienen una protección inadecuada de los datos personales. Superar estos y otros retos supone un papel crucial en la adopción de servicios financieros digitales, especialmente en el contexto de los PSR digitales. El kit de herramientas DFL del UNCDF para los migrantes y sus familias ayudará a los PSR, incluidos los proveedores de servicios financieros (PSF), a abordar estos retos críticos con los usuarios de sus servicios. Los PSR y los PSF pueden contextualizar el kit de herramientas DFL para ofrecer materiales de aprendizaje basados en su base de clientes. Los cursos están disponibles en línea y offline, en función de las opciones de la plataforma y del acceso a Internet.

El kit de herramientas DFL contiene 17 módulos de autoaprendizaje que cubren diferentes temas clave en las áreas temáticas de pagos digitales, remesas digitales, conocimientos básicos sobre planificación y gestión financiera, riesgos y seguridad, y derechos y responsabilidades de los consumidores. El kit de herramientas DFL se adapta a diferentes modalidades y formatos de aplicación, centrándose con especial atención en los migrantes y teniendo en cuenta en cuenta las cuestiones de género.

Se puede acceder al kit de herramientas DFL en <https://dfl.migrantmoney.org>.

La aplicación concluyó en agosto de 2022.

## EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LAS REMESAS DIGITALES EN EL ACCESO FINANCIERO, EL USO Y LA RESILIENCIA DE LOS MIGRANTES | INNOVATIONS FOR POVERTY ACTION



Innovations for Poverty Action (IPA), en colaboración con la Universidad de Michigan, se ha asociado con el UNCDF para llevar a cabo un estudio de evaluación del impacto, a nivel de cliente, entre los clientes migrantes y receptores de remesas del BRAC Bank, un socio proveedor de servicios de remesas seleccionado. Este estudio medirá el impacto que pueda tener la armonización de los objetivos financieros de los remitentes y receptores de remesas en su comportamiento financiero, en términos de acceso y uso de las remesas, y de resiliencia.

IPA es una organización sin ánimo de lucro sobre investigación y elaboración de políticas que está presente en 22 países de África, Asia y América Latina. Con una investigación e innovación de vanguardia, crea y comparte pruebas, equipando a los responsables de la toma de decisiones para que utilicen la información en la reducción de la pobreza.

El UNCDF y el BRAC Bank han firmado un acuerdo para llevar a cabo el estudio de evaluación de impacto. El equipo de la IPA ha puesto a prueba varias estrategias a fin de reclutar participantes en el estudio: con llamadas telefónicas directas a receptores de remesas, poniéndose en contacto con los receptores a través de las sucursales del BRAC Bank y realizando también llamadas telefónicas directas a los remitentes de remesas. El equipo de la IPA ha finalizado además todos los instrumentos de la encuesta de referencia y se espera que la realice en septiembre de 2022. Tras la encuesta de referencia, los equipos de IPA y BRAC Bank pondrán en marcha inmediatamente las actividades del proyecto.

Más información: [poverty-action.org/about](https://poverty-action.org/about).

El apoyo a la asociación está en vigencia hasta el 31 de diciembre de 2023.

## ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA EL ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS EN LA UEMOA | PWC {BCEAO}



A fin de garantizar la trazabilidad y la seguridad de las transacciones, se necesitan indicadores de inclusión financiera más precisos y políticas mejor adaptadas y más eficaces basadas en evidencias, el BCEAO pretende establecer un sistema de identificación que identifique de forma unívoca a los usuarios de servicios financieros en la UEMOA. En cuanto a los migrantes y sus familias, este sistema debería facilitar aún más la digitalización de extremo a extremo de las transacciones transfronterizas de dinero y los servicios financieros afines, reduciendo los costes de cumplimiento, armonizando el proceso de “conoce a tu cliente” (KYC) en todas las instituciones financieras de la región de la UEMOA y mejorando la velocidad de las transacciones, todo lo cual contribuye a reducir el coste de transacción de las remesas y a limitar el flujo de transacciones a través de canales no oficiales.

PricewaterhouseCoopers (PwC) está realizando un estudio de viabilidad para establecer este sistema de identificación de los usuarios de servicios financieros en la UEMOA. PwC comenzó con una evaluación detallada del panorama de los sistemas de identificación en los ocho países de la UEMOA. Se analizaron 59 sistemas de identificación en torno a 10 criterios, que iban desde el marco normativo y la gobernanza hasta la infraestructura. En cada país, se destacaron los sistemas de identificación más maduros para informar al BCEAO sobre los posibles sistemas en los que basarse a la hora de construir el sistema de identificación único. PwC analizó también cuatro implantaciones internacionales de sistemas de identificación digital (Aadhaar en la India, el Banco de los Estados de África Central en la CEMAC, el Número de Verificación Bancaria en Nigeria y e-ID en Estonia) con el fin de extraer lecciones fundamentales. A partir del análisis del panorama y de los puntos de referencia, PwC ha propuesto tres escenarios que el BCEAO pueda utilizar en la implementación de una identificación única para los usuarios de servicios financieros.

El apoyo a la asociación está en vigencia hasta el 30 de diciembre de 2022.



## MARCO DE INNOVACIÓN INCLUSIVA | DALBERG

Incluso cuando existen datos sobre migración y remesas, a menudo no se utilizan estos como referencia para la innovación de productos. Tradicionalmente, las cadenas de valor de las remesas se presentan como una serie de actividades coordinadas principalmente con enfoque en la creación de una ventaja comercial y competitiva duradera —en la que las empresas y sus modelos de negocio se consideran los principales impulsores del cambio y el cliente, el receptor pasivo, se sitúa al final. Por el contrario,



el UNCDF sitúa al cliente migrante en el centro de la cadena de valor de las remesas: no sólo como cliente único, sino incorporando otros subsegmentos con necesidades y preferencias únicas y diferentes de las de otros clientes debido a su experiencia ante la migración, sino también como contribuyente activo de cadenas de valor de las remesas. Reconfigurar las cadenas de valor de las remesas, digitalizándolas de principio a fin y teniendo en cuenta las necesidades financieras y no financieras, las preferencias y las aspiraciones de los diferentes segmentos de clientes migrantes, requiere un enfoque diferente al de los PSR.

Con el fin de abordar esta cuestión, en un ejercicio de creación conjunta, el UNCDF y Dalberg SURL han desarrollado un marco centrado en la migración y sensible a las cuestiones de género para orientar las estrategias de innovación inclusiva de los proveedores de servicios de remesas (PSR). A través de una forma inclusiva de hacer innovación —que es inteligente desde la perspectiva de género y empodera a los migrantes— el UNCDF, y otros socios multilaterales, pueden trabajar con los PSR adaptando y ajustando sus modelos de negocio, canales de entrega y productos para proporcionar un conjunto completo de servicios de remesas digitales seguros, asequibles, eficaces y convenientes, que mejoren el acceso de las mujeres y los hombres migrantes a las remesas digitales formales y su uso.

El marco incluye tres componentes: (i) plantillas para la evaluación nacional del ecosistema de remesas y la cadena de valor, (ii) directrices y herramientas de construcción de capacidades para los PSR y los proveedores de servicios financieros sobre cómo hacer innovación inclusiva en el contexto específico de las remesas digitales y los productos financieros vinculados a las remesas y (iii) plantillas para la redacción de hojas de ruta específicas de cada país sobre cómo aprovechar la innovación en el ecosistema de remesas a través del apoyo financiero y técnico. El marco se aplicará y probará en cuatro países: Bangladesh, Etiopía, Nepal y Senegal. Diseñado principalmente para el sector de las remesas, podría ser utilizado tanto por empresas de capital riesgo como por PSR comprometidos con el fomento de ecosistemas digitales de remesas y financiación más inclusivos para las mujeres y los hombres que se desplazan.

Dalberg SURL es una empresa registrada en Senegal, vinculada a Dalberg Group. Dalberg Group es un grupo consultor líder compuesto de seis negocios diferentes que proporcionan asesoramiento estratégico, político y de inversión a instituciones clave, corporaciones y gobiernos, trabajando en colaboración para abordar problemas globales acuciantes y generar un impacto social positivo.

Más información: [dalberg.com/who-we-are](https://dalberg.com/who-we-are)

Esta asociación concluyó en julio de 2022.

## CURSO DE CAPACITACIÓN Y APRENDIZAJE SOBRE EL FUTURO DE LAS REMESAS DE LOS MIGRANTES Y LOS SERVICIOS FINANCIEROS | HARVARD KENNEDY SCHOOL



**HARVARD  
Kennedy School**

El UNCDF se asoció con la Harvard Kennedy School Executive Education y Evidence for Policy Design para impartir “Remesas de migrantes y servicios financieros”,

un nuevo programa de formación ejecutiva dirigido a tres grupos de interesados: (i) responsables políticos y reguladores cuyos mandatos estén relacionados con la migración, las remesas y la inclusión financiera, (ii) dirigentes de PSR, bancos y otros proveedores pertinentes del sector privado, y (iii) representantes de organizaciones multilaterales y otros agentes no gubernamentales.

El programa introdujo a los participantes en el marco de Diseño e Implementación de Políticas Inteligentes (SPDI, en inglés) de la Harvard Kennedy School. Se trabajó en grupos reducidos con un profesor especializado para aplicar el marco a los retos del diseño de políticas y productos en el sector de las remesas, culminando con una presentación ante profesores de la Harvard Kennedy School.

Ochenta participantes se inscribieron en este programa en línea en enero de 2022, y 14 fueron invitados al campus de Harvard en agosto de 2022 para participar en un taller intensivo de tres días en persona. Estos participantes colaboraron con el profesorado de Harvard con el fin de obtener información adicional sobre cómo aplicar eficazmente el marco del SPDI, haciendo hincapié en el uso de datos y pruebas que fundamentasen el diseño y la ejecución de políticas y proyectos.

Más información: <https://www.hks.harvard.edu/educational-programs/executive-education/migrant-remittances-financial-services>

El apoyo a la asociación está en vigencia hasta el 31 de octubre de 2023.

Dinero Del Migrante | Curso de capacitación  
"El futuro de las remesas y los servicios  
financieros" de la Harvard Kennedy School



## Kapronasia

### DIGITALIZACIÓN DE LOS SALARIOS EN ASIA | KAPRONASIA

El primer eslabón en la cadena de valor de las remesas digitales es el acceso de los migrantes a los salarios. La transferencia de salarios, aparentemente rutinaria, representa una valiosa oportunidad para que millones de trabajadores migrantes se incorporen a los servicios financieros formales, no sólo en los países anfitriones, sino también en sus países de origen, y los beneficios se extiendan a sus familias y a las comunidades en general. Según estimaciones recientes del UNCDF, los salarios de los migrantes representan una oportunidad de negocio potencial no aprovechada para los agentes del sector privado, ya que los salarios procedentes de países de renta baja representan hasta un 5,5 billón de dólares al año.

A fin de contribuir a la meta 10.4 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, *Adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad*, el UNCDF ha iniciado un proyecto de investigación que identificará estrategias para la digitalización de los sueldos/salarios de los trabajadores migrantes, especialmente las mujeres, con el objetivo de vincular estas iniciativas de digitalización a la adopción de servicios digitales de remesas y la adopción de productos financieros centrados en

los migrantes hacia la resiliencia financiera. Además de desarrollar una estrategia para la digitalización de los salarios, Kapronasia, como parte de este esfuerzo de investigación, también ha preparado una serie de cinco estudios de caso centrados en los actores del sector privado que impulsan la digitalización de los salarios a través de distintos modelos de negocio: MFS Africa (agregador de pagos, África subsahariana), Edenred (procesador de salarios, Oriente Medio), Merchantrade (operador de transferencia de dinero, Malasia), Singtel Dash (empresa de telecomunicaciones, Singapur) y Wizall (fintech, Senegal).

El UNCDF está finalizando la estrategia y los estudios de casos en un documento consolidado que estará disponible para su revisión a mediados de septiembre de 2022.

Kapronasia es una empresa independiente líder en investigación y consultoría que ayuda a instituciones financieras, proveedores de tecnología, consultoras y empresas de capital de riesgo a comprender el impacto de las cuestiones empresariales, tecnológicas y normativas en la banca, los pagos, los seguros y los mercados de capitales.

El apoyo a la asociación está en vigencia hasta diciembre de 2022.

# TEORÍA DEL CAMBIO DEL PROGRAMA

**E**l programa cuenta con un conjunto de objetivos sólidos y bien respaldados, además de actividades para alcanzar estos. Dentro de una estructura clara, este programa ha demostrado tener una gran velocidad de respuesta a acontecimientos como la pandemia —una crisis mundial que aceleró algunos aspectos, aunque ha obstaculizado los plazos de tiempo de ejecución— o crisis regionales y nacionales como las de Etiopía y Myanmar.

## UN ENFOQUE DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE MERCADO

Un programa de desarrollo de mercados, a menudo conocido como “facilitador”, trata de identificar las limitaciones en los sistemas de mercado existentes en los que operan las personas con bajos ingresos y, seguidamente, intenta abordar esas limitaciones de forma sistémica. De naturaleza facilitadora, se enfoca en movilizar a las partes interesadas de los sectores público y privado para lograr el cambio deseado, en lugar de trabajar directamente con los beneficiarios finales.

### Cambio sistémico

El enfoque facilitador es indirecto y se centra en provocar cambios institucionales y de comportamiento mediante un análisis detallado y continuo de los contextos locales. Llevará más tiempo materializar el impacto, y la repercusión en los beneficiarios finales suele estar fuera del control directo del programa.

### Definición

El cambio sistémico es un cambio fundamental en la estructura de un sistema de mercado —abordando sus causas subyacentes de bajo rendimiento— que conduce a un **cambio sostenible**, mercados inclusivos e **impacto a escala**

### Enfoque

**Aborda las causas subyacentes del fracaso de los sistemas de mercado** y transforma las condiciones operativas que configuran la participación de los pobres, tal y como se visualiza en las funciones y normas de apoyo de los mercados (por ejemplo, políticas, infraestructuras, conocimientos financieros)

### Clave

**Cambio de comportamiento** de los principales agentes del mercado (reguladores, PSR) estimulados por cambios en sus perspectivas, forma de pensar e incentivos (CGAP)

El enfoque de desarrollo del sistema de mercado se refleja en el planteamiento adoptado por el UNCDF para configurar las acciones del programa, en torno a las cuatro líneas de trabajo siguientes.

- *Clientes capacitados*: garantizar que los segmentos de clientes clave puedan utilizar innovaciones financieras digitales que apoyen sus transiciones de ciclo de vida, aprovechen las oportunidades económicas en sus economías locales y vivan vidas saludables y productivas.
- *Innovación inclusiva*: acelerar la innovación en las remesas mundiales y los servicios financieros digitales con soluciones centradas en los migrantes e inteligentes desde el punto de vista del género con el fin de que las personas de bajos ingresos experimenten servicios que potencien su vida cotidiana, garantizando al mismo tiempo que se mantengan los incentivos comerciales para que el sector privado proporcione servicios nuevos o mejorados.
- *Ecosistema de pago digital abierto*: se reforzará y ampliará la infraestructura de pagos y mercados financieros relacionada con los pagos transfronterizos para atender a los segmentos de última milla de una forma asequible y eficaz.
- *Políticas y normativas propicias*: se trabajará en las brechas normativas y políticas a través de diversos mecanismos de asistencia técnica, esfuerzos de promoción, convocatoria e influencia de organismos, y asociaciones con socios locales y mundiales que puedan impulsar cambios aprovechando los grupos de interés nacionales, regionales y mundiales.

Los instrumentos estratégicos clave que se utilizarán en cada línea de trabajo para alcanzar el objetivo son: enfoques centrados en el cliente, datos e investigación, compromiso de las partes interesadas, asesoramiento técnico experto y formación, e instrumentos financieros de reducción de riesgos.

El objetivo general del programa está en consonancia con la estrategia de economías digitales inclusivas del UNCDF de “No dejar a nadie detrás en la era digital”, donde **las economías digitales inclusivas apoyan a los migrantes y beneficiarios hacia la inclusión económica, la salud financiera y la reducción de la desigualdad.**

Este recorrido hacia la salud financiera a través de las remesas digitales exige que los migrantes y sus familias tengan acceso a productos y servicios adecuados y que vean el valor de utilizarlos de forma activa y constante porque satisfacen sus necesidades y cuentan con el apoyo del ecosistema. Más allá del acceso y el uso de las remesas digitales y los servicios de pago, el programa reconoce el papel crucial que tiene la adopción de productos financieros vinculados a las remesas por parte de los migrantes y sus familias. Con un enfoque centrado en los migrantes e inteligente desde la perspectiva del género, los productos financieros vinculados a las remesas, incluidos el ahorro, los seguros, las pensiones y el crédito, apoyarán la educación, la energía, la salud, el agua y los medios de subsistencia. Tres dimensiones clave —acceso, uso y resiliencia (véase el recuadro) — impregnan la teoría del cambio del programa.

Para cumplir el objetivo general, el programa pretende lograr un cambio sistémico en los niveles de **clientes, partes interesadas y sectores.**

A **nivel sectorial**, el programa pretende apoyar un círculo virtuoso de resultados. Mediante el uso regular de los servicios digitales de remesas por parte de los migrantes y los beneficiarios, el ecosistema digital se expande con más inversión, competencia e innovación. Con una gama y un alcance crecientes de servicios que aprovechan la tecnología, se apoya el uso de los servicios digitales de remesas, y de los servicios vinculados a las remesas, por parte de los migrantes y los receptores, ya que las remesas actúan como puerta de entrada a otros servicios. Como resultado del uso regular de estos diferentes servicios, los proveedores de servicios financieros y de remesas se benefician de la diversificación de los ingresos que se derivan de las oportunidades de venta cruzada y de la mejora de la sostenibilidad, lo que a su vez permite a los proveedores seguir innovando, garantizando el uso de servicios financieros que satisfagan las necesidades cambiantes de los migrantes y sus familias.

### Tres motores de la salud financiera: acceso, uso y resistencia

El UNCDF prevé un sistema financiero inclusivo para los migrantes y los receptores de remesas en el que las remesas digitales sean asequibles y accesibles para los migrantes (acceso), en el que los migrantes confíen en las remesas digitales para mejorar y ampliar los servicios financieros digitales de extremo a extremo en los países de acogida y de origen (uso) y en el que el mayor acceso de los migrantes a los canales de remesas digitales y su mayor uso generen incentivos comerciales para que el sector privado ofrezca productos y servicios financieros adaptados e inteligentes desde la perspectiva de género —ahorros, seguros, pensiones, créditos, inversiones— a fin de reforzar la resiliencia financiera (resiliencia). Estos tres motores de la salud financiera —acceso, uso y resiliencia— ayudan a los migrantes y a sus familias a alcanzar los resultados de la salud financiera: seguridad, control y libertad.

Los resultados esperados a **nivel de los clientes** ilustran este cambio sistémico que el programa pretende apoyar. Con especial atención a las mujeres y a los jóvenes, los migrantes y receptores acceden y utilizan de forma significativa los servicios financieros y de remesas digitales, gracias a la mejora de sus capacidades, conocimientos, habilidades y comportamientos. Las capacidades digitales, financieras y comerciales de migrantes y receptores amplían el acceso a empleos y mercados, contribuyendo a su inclusión económica y a su salud financiera.

Los resultados del programa sólo se permiten si las distintas partes interesadas del ecosistema de los servicios financieros y de remesas experimentan cambios similares de alto nivel. Estas partes interesadas clave, con las que el programa se compromete directamente, incluyen, entre otras, a las partes interesadas de los sectores público y privado de las que proceden las políticas y normativas, las infraestructuras digitales y los modelos de negocio innovadores.

Como contribuciones directas del programa, se reconocen y aceptan las políticas y normativas inclusivas que permiten el acceso y el uso de las remesas digitales y los productos financieros vinculados a las remesas, con la posibilidad de ser adoptadas y aplicadas de forma responsable. Se refuerza la infraestructura de los mercados financieros y de pagos digitales, y se promueven las plataformas digitales abiertas y la interoperabilidad. Entre los resultados a nivel de las partes interesadas, el programa también pretende contribuir a que se pongan a prueba servicios de remesas digitales disponibles, accesibles, asequibles, fiables y adecuados, y a que se ensayen y pongan a prueba modelos de negocio inclusivos. Siendo fundamental en los resultados a nivel de los clientes, el programa también contribuye a que se pongan a prueba nuevos modelos de negocio y canales de entrega para desarrollar las capacidades financieras y digitales, así como las habilidades blandas y duras de los migrantes y beneficiarios.

El programa contribuye a estos cambios de alto nivel alcanzando resultados clave—o **rendimientos**—atribuidos directamente al programa a través de la amplia gama de actividades ejecutadas.

El UNCDF proporciona asistencia técnica, que puede adoptar diversas formas, tales como estudios de investigación, análisis de datos sobre flujos de remesas, diagnósticos de la normativa nacional y evaluaciones de políticas para desarrollar las capacidades de los

responsables políticos y los reguladores, al igual que la información necesaria para respaldar la toma de decisiones basada en datos y desarrollar, supervisar y aplicar políticas y normativas inclusivas en materia de remesas.

A modo de complemento a la asistencia técnica y las inversiones, el UNCDF participa en actividades de promoción con el fin de reunir y comprometer a las partes interesadas públicas y privadas, así como a los socios para el desarrollo, para mejorar la capacidad de supervisión. Gracias a estas nuevas alianzas, los responsables políticos y los reguladores se comprometen con el sector privado para abordar las limitaciones del mercado y alinear objetivos. Estas actividades y alianzas respaldadas también son esenciales para apoyar la infraestructura digital abierta y la oferta de servicios financieros digitales a migrantes y beneficiarios.

El UNCDF apoya el desarrollo de la capacidad de los socios mediante la realización de estudios de mercado e investigaciones centradas en los clientes que sirven de base para el desarrollo de herramientas y marcos de trabajo y canalizan las perspectivas de la oferta y la demanda. Complementando la inversión del UNCDF y la capacidad de atraer a socios inversores, los socios han aumentado sus capacidades y recursos a fin de ofrecer modelos de negocio y servicios innovadores e inclusivos, y poder desarrollar eficazmente las capacidades financieras y digitales de los migrantes y los beneficiarios.



Dinero Del Migrante | Sesión sobre la teoría del cambio del programa



# DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA TEORÍA DEL CAMBIO

Las economías digitales inclusivas ayudan a migrantes y beneficiarios hacia la inclusión económica,				
RESULTADOS DEL SECTOR	Los migrantes y beneficiarios utilizan regularmente los servicios			
	Los proveedores de servicios financieros y de remesas se benefician de ingresos diversificados gracias a oportunidades de venta cruzada y mayor sostenibilidad			
	Los migrantes y los beneficiarios utilizan regularmente una serie de			
RESULTADOS PARA EL CLIENTE	Los migrantes y los receptores tienen mejores capacidades financieras,			
	Los migrantes y receptores han mejorado su capacidad, conocimientos, aptitudes			
RESULTADOS PARA LAS PARTES INTERESADAS	Se reconocen y aceptan las políticas y normativas inclusivas que permiten el acceso y el uso de las remesas digitales y los productos financieros vinculados a las remesas, con la posibilidad de adoptarlas y aplicarlas de forma responsable.	Se refuerza la infraestructura digital y se fomentan las plataformas digitales abiertas y la interoperabilidad.	Se ponen a prueba servicios de remesas digitales disponibles, accesibles, asequibles, fiables y adecuados.	
RENDIMIENTOS	Los responsables políticos y los reguladores han mejorado sus capacidades y su información para desarrollar, supervisar y aplicar políticas y normativas inclusivas sobre remesas.	Los responsables políticos y los reguladores colaboran con el sector privado para abordar las limitaciones del mercado y alinear los objetivos.	Los proveedores de servicios de remesas, los operadores de redes móviles, los gobiernos y otros actores son capaces y están comprometidos con el desarrollo y la expansión de una infraestructura digital inclusiva y abierta, así como con la digitalización de ofertas de remesas para migrantes y beneficiarios	Los proveedores de financiación digital, los agregadores de pagos y otras partes interesadas han mejorado sus capacidades para potenciar el acceso en la última milla a través de canales digitales reforzados (red de distribución, e-KYC) y facilitar la adopción y la incorporación a los canales digitales de los migrantes y sus familias.
ACTIVIDADES	El UNCDF proporciona asistencia técnica, basada en la evaluación de las políticas, el diagnóstico de los países y la investigación especializada, al sector financiero y de remesas y a los organismos pertinentes responsables políticos sectoriales y reguladores	El UNCDF proporciona inversiones y asistencia técnica a los reguladores sobre toma de decisiones basadas en datos y en el análisis de las remesas y los flujos financieros	El UNCDF proporciona inversiones y asistencia técnica basadas en investigaciones especializadas, estudios de mercado y diagnósticos de los países, e intermedia en alianzas entre las partes interesadas.	
	Investigación y aprendizaje, intercambio de conocimientos, diálogo público-privado, socio de desarrollo			
	Línea de trabajo 1: políticas y normativas habilitadoras		Línea de trabajo 2: ecosistema de pago digital abierto	



## salud financiera y reducción de las desigualdades

digitales de envío de remesas



Expansión del ecosistema digital con más inversión, competencia e innovación, y un aumento de la gama y el alcance de los servicios que aprovechan la tecnología.

servicios financieros relacionados con las remesas, ya que las remesas actúan como puerta de acceso a otros servicios



digitales y comerciales, incluido el acceso a puestos de trabajo y mercados

y comportamientos para acceder y utilizar de forma significativa los servicios financieros y de remesas digitales

En dos regiones se prueban y experimentan modelos de negocio innovadores e inclusivos y servicios financieros vinculados a las remesas.

Se ponen a prueba nuevos modelos empresariales y canales de prestación de servicios para construir las capacidades financieras y digitales, así como las competencias materiales e inmateriales de los migrantes y los beneficiarios.

Las empresas emergentes o start-ups, las corporativas y otros actores han aumentado sus capacidades y recursos para ofrecer modelos de negocio y productos inclusivos (incluidos los servicios digitales de remesas y los pagos y productos financieros vinculados a las remesas) e incentivar su uso.

Los socios disponen de las capacidades, las herramientas y los canales de distribución necesarios para desarrollar eficazmente las capacidades financieras y digitales, así como las aptitudes materiales e inmateriales de los migrantes y los beneficiarios.

El UNCDF proporciona inversiones y aglomeraciones de socios inversores

El UNCDF proporciona asistencia técnica basada en estudios de mercado y de la demanda, y desarrolla herramientas y marcos inteligentes en materia de género centrados en los migrantes para start-ups, corporativas y otros agentes.

El UNCDF negocia alianzas entre las diferentes partes interesadas (operadores de telecomunicaciones móviles, operadores de redes móviles, bancos, entidades no bancarias, instituciones financieras, redes postales).

El UNCDF proporciona inversiones a socios del sector privado

El UNCDF proporciona asistencia técnica basada en la investigación de la demanda para las necesidades y capacidades de los clientes existentes y clientes potenciales

Coordinación, eventos, formación, talleres, visitas de exposición, etc.

Línea de trabajo 3:  
innovación inclusiva

Línea de trabajo 4:  
clientes empoderados

# GESTIÓN DE RESULTADOS

A través del Programa de Migración y Remesas, el UNCDF está siguiendo un enfoque de desarrollo de sistemas de mercado, que se centra en impulsar a las partes interesadas de los sectores público y privado para lograr el cambio deseado, en lugar de trabajar directamente con los beneficiarios finales. Este enfoque facilitador es indirecto y se centra en el cambio institucional y de comportamiento a través de un análisis detallado y continuo de los contextos locales. Su corolario es que se tardará más en conseguir el impacto con el menoscabo de que el efecto sobre los beneficiarios finales suele estar fuera del control directo del programa. En consecuencia, los programas que siguen enfoques de desarrollo de sistemas de mercado deben supervisar y hacer un seguimiento continuo de los avances a fin de aplicar un aprendizaje eficaz y una gestión adaptativa. Por ello, la medición de resultados supone un componente esencial de un programa de desarrollo para sistemas de mercado.

## MARCO DE MEDICIÓN DE RESULTADOS

Un marco de medición de resultados (MMR) es un componente crucial de cualquier programa de desarrollo, y el nuestro se ha desarrollado en torno a la teoría del cambio del programa (véase la página 61). El MMR es una herramienta clave de gestión de programas para hacer un seguimiento de los indicadores e identificar los acontecimientos que se producen de acuerdo a lo previsto. Permite articular los resultados, orienta las prácticas de medición del programa y capacita a los programas para aprender y adaptarse en función de los datos y los resultados.

Otros pilares del MMR junto con la teoría del cambio son los indicadores clave de rendimiento (KPI), identificados para informar cada etapa de la teoría del cambio. Esta concisa lista de KPI abarca las tres dimensiones del recorrido del cliente digitalizado —acceso, uso y resiliencia— y todos los niveles de resultados de la teoría del cambio: productos, resultados e impacto. Los KPI a nivel de programa son comunicados internamente y se comunican asimismo a las principales partes interesadas a través de un panel de información del programa con tecnología Power BI.

En el marco del programa se están ejecutando distintos proyectos, centrados en objetivos políticos y de aplicación, con un número creciente de socios. Para cada proyecto se ha construido una cadena de resultados específica en forma de diagrama de flujo, que traza cómo se espera que las actividades de una intervención conduzcan a cambios a nivel de productos, resultados e impacto. Estos se ajustan a la teoría del cambio y proporcionan una visión más amplia, permitiendo a los socios desarrollar un plan integral de medición de resultados de indicadores cuantitativos y cualitativos supervisados periódicamente que interpretan los cambios y resultados observados en el contexto de los productos, resultados e impacto deseados y vinculados al proyecto.

## INFORMES DEL PROGRAMA

Cada socio, siguiendo sus cadenas de resultados e indicadores clave de rendimiento definidos al inicio de su asociación con el UNCDF, presenta un informe que incluye las cifras de los indicadores clave de rendimiento y una exposición de los principales logros, retos y riesgos experimentados en el último trimestre. Proporciona además un esbozo clave del plan de trabajo del siguiente trimestre. Todos los miembros del equipo del UNCDF comparten las actividades dirigidas y los resultados obtenidos y reflexionan sobre las principales enseñanzas, oportunidades y riesgos identificados y los problemas afrontados.

Estos datos se recogen de forma continua y se debaten semanalmente en las reuniones en portafolio. Los resultados y perspectivas se consolidan en un informe trimestral. Otra forma de aumentar la eficiencia es la presentación de informes más directos a los donantes y las partes interesadas a través de los cuadros de mando de informes de empresa y programación. A través de ellos, los requisitos de información se descentralizan, y los donantes, socios y otras partes interesadas clave pueden acceder a las actualizaciones de forma independiente y con mayor regularidad.

# PROGRAMA DE DIVULGACIÓN ENERO 2020-PRESENTE



## 20

Blogs y artículos de opinión



## 10

Comunicados de prensa



## 2

Entrevistas de medios de comunicación y videos



## 22

Documentos de trabajo e informes



## 15

Informes políticos y diagnósticos



## 25

Monitores de país



## 84

Formación externa y talleres



## 105

Presentaciones de los equipos internos



## 21

Celebraciones de eventos y charlas

## PUBLICACIONES-JULIO 2021 A JUNIO 2022

### Políticas y normativas habilitadoras

#### MONITORES DE PAÍS | DIAGNÓSTICO DE LA POLÍTICA DE REMESAS

- [Evaluación de la política nacional de remesas y del marco regulador](#)
- [Las reformas normativas pasan página a las ilusorias remesas etíopes](#)
- [Etiopía | Diagnóstico de la política de remesas](#)
- [Yibuti](#)
- [Kenia](#)
- [Somalia](#)
- [Sudán](#)
- [Sudán del Sur](#)
- [Uganda](#)
- [Angola](#)
- [Burundi](#)
- [Camerún](#)
- [República Centroafricana](#)
- [Chad](#)
- [Congo](#)
- [República Democrática del Congo](#)
- [Guinea Ecuatorial](#)
- [Gabón](#)
- [Ruanda](#)
- [Santo Tomé y Príncipe](#)
- [Senegal](#)
- [Bangladesh](#)
- [Nepal](#)
- [Myanmar](#)

*Nota: La publicación de los Diagnósticos de Política de Remesas está pendiente de aprobación con los BC.*

#### ARMONIZACIÓN REGIONAL DE LAS POLÍTICAS Y NORMATIVAS SOBRE REMESAS

- [Mantener el flujo de remesas: armonización de las políticas de remesas en la región de la IGAD](#)
- [Evaluación de la política regional de remesas y del panorama normativo](#)
- [Armonización de las políticas de remesas en la región de la IGAD —Informe inicial](#)
- [Armonización de las políticas de remesas en la región de la IGAD —Informe de diagnóstico](#)
- [Armonización de las políticas de remesas en la región de la CEEAC —Informe inicial](#)
- [Blog: Aprender a mejorar las remesas y los servicios financieros para mujeres y hombres en movimiento](#)

#### DATOS Y ESTADÍSTICAS SOBRE REMESAS

- [Entender las remesas informales](#)
- [Resumen para responsables de políticas: un modelo para la captación, gestión y análisis sistemáticos de datos sobre remesas por parte de los bancos centrales](#)
- [Sistema de notificación y análisis de remesas: captación, seguimiento y análisis de los flujos de remesas](#)
- [Argumentos a favor de la recopilación y el análisis de datos sobre la oferta de remesas a nivel de transacción](#)
- [Kit de herramientas: lecciones aprendidas sobre la creación de un SNTI para recopilar datos sobre remesas](#)
- [Guía de evaluación: evaluación del panorama nacional de recopilación de datos sobre remesas](#)
- [Guía de referencia: diseño e implantación de un sistema de notificación y análisis de remesas \(RRAS\)](#)
- [Webinars: serie de seminarios web del UNCDF —mejores datos sobre remesas para tomar mejores decisiones—7, 8 y 9 de junio de 2022](#)

### Ecosistema de pago digital abierto

- [Documento exploratorio: interred mundial de pagos abierta y regulada](#)
- [Diagnóstico de la infraestructura de pagos en Etiopía](#)

## Innovación inclusiva

### ACCESO

- [Pasar del dinero en efectivo a las remesas digitales durante la pandemia: un estudio de caso del BRAC Bank en Bangladesh](#)
- [Pasar del dinero en efectivo a las remesas digitales: conclusiones de la investigación de Wizall Money en Senegal](#)
- [Integración de los servicios de remesas y monedero móvil: estudio de caso de IME Pay en Nepal](#)

### USO

- [Inclusión financiera de las mujeres y los hombres migrantes de cuello azul en los EAU: oportunidades y retos —el caso de RAKBANK y Edenred](#)
- [Acceso y uso de las remesas digitales: un estudio de caso de Ping Money en Gambia](#)
- [Acceso y uso de las remesas digitales: un estudio de caso de SentBe](#)

### RESILIENCIA

- [Documento exploratorio: mecanismos de financiación de la diáspora](#)
- [Documento exploratorio: productos de microahorro de la diáspora en Etiopía](#)
- [Resiliencia financiera de los migrantes: argumentos a favor de salarios, seguros y pensiones digitales](#)
- [Seguros y pensiones: trazar el camino de la resiliencia financiera de los migrantes](#)
- [Resiliencia financiera de los migrantes: ¿en qué punto nos encontramos en la preparación de los componentes básicos?](#)
- [La próxima frontera del dinero de los migrantes: el caso de los seguros y las pensiones](#)
- [Seguro y pensión de los migrantes: mirando al futuro](#)
- [Seminario web sobre "Proyectos piloto de innovación centrados en la resiliencia financiera de los migrantes", 19 y 21 de julio](#)

## Clientes empoderados

- [Kit de herramientas: conjunto de herramientas de diseño centrado en las personas para el diseño de productos centrados en el migrante](#)
- [Kit de herramientas: conjunto de herramientas para la alfabetización financiera digital centrada en los migrantes y sensible a las cuestiones de género](#)

## Género

- [Diseño de remesas digitales centradas en el migrante y con perspectiva de género](#)
- [¿Cómo contribuyen las remesas digitales a mejorar la salud financiera de las mujeres?](#)
- [Diseño de productos con perspectiva de género: uso de arquetipos de clientes con el fin de diseñar remesas digitales para trabajadoras domésticas migrantes: Parte 1— Identificación de los arquetipos de las trabajadoras domésticas migrantes en Singapur.](#)
- [Diseño de productos con perspectiva de género: Parte 2—Aprovechar los arquetipos de clientes para dar forma a la propuesta de valor de las remesas digitales para las trabajadoras domésticas extranjeras](#)

## Informe anual

- [Informe anual 2021 —Más allá del mero envío de dinero a casa](#)

**D**esde los conjuntos individuales de aprendizajes y percepciones que han sido estructurados para su recopilación y análisis formal durante nuestras deliberaciones internas y compromisos externos, hasta las conclusiones de nuestro aprendizaje de más alto nivel, la agenda de divulgación y promoción se nutre de este enfoque basado en pruebas. Participamos en el diálogo y la acción —tanto interna como externamente—, escuchamos las conclusiones, facilitamos los debates entre socios y profesionales y desarrollamos estrategias en consecuencia. A continuación, defendemos y transformamos la inclusión financiera digital y la resiliencia financiera de una manera centrada en los migrantes, sensible a las cuestiones de género y comercialmente viable para el sector privado.

## ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

Nuestra estrategia global de comunicación fue presentada durante la reunión del comité de inversión en septiembre de 2020 y respaldada por sus miembros, incluidas COSUDE y SIDA. La plataforma de mensajes y posicionamiento de la estrategia hace que el enfoque integrado centrado en el migrante —cómo funciona, en qué se diferencia y por qué es tan importante— sea accesible y convincente. Estos mensajes se reflejan en todas nuestras comunicaciones, en consonancia con los siguientes cuatro objetivos estratégicos de comunicación.



### Informar

En la intersección de la microeconomía y la macroeconomía, las remesas son una cuestión de política nacional, regional y mundial, por ello unos flujos de información sólidos ayudarán a reunir a numerosas partes interesadas.



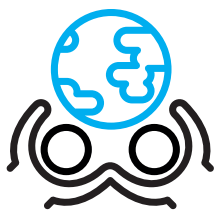
### Posicionar

La atención se centra en los migrantes más que en la migración; ahí donde haya migrantes, habrá necesidad de enviar y recibir dinero, por lo que hacer este proceso más seguro y accesible, asequible y cómodo redundará en beneficio de todos.



### Implicar y catalizar la acción

La pandemia de COVID-19 ha dejado patente que la necesidad es el motor de la innovación y que todo el mundo tiene un papel que desempeñar, pero también es necesario que cada uno sea capaz de ver cómo puede contribuir al panorama general.



### Crear comunidad

Los responsables políticos y los proveedores pueden, a través de plataformas de aprendizaje y apoyo mutuo, desarrollar conocimientos vitales entre ellos, pero también transmitir estas lecciones y mensajes productivos al mundo en general.

## Comunicaciones digitales

Liderando la digitalización de las remesas, el programa contribuye al objetivo del UNCDF de no dejar a nadie atrás en la era digital. El enfoque que el equipo da a su trabajo y a sus datos, a la búsqueda y al aprendizaje continuo también es digital. En estos tiempos digitales de hoy en día, nuestras actividades de comunicación están en sintonía. Pero ya siendo a través de los poderosos medios de comunicación y compromiso logrados a través de la divulgación, la promoción, las asociaciones y los medios de comunicación establecidos, o a través de nuestros canales digitales, nuestra estrategia consiste en liderar la narrativa, construir una comunidad y movilizar el cambio.

Los canales digitales que utilizamos incluyen el correo electrónico y otras formas de mensajería directa, pero también las redes sociales: plataformas de uso generalizado como Twitter y canales más profesionales como LinkedIn. Asimismo, hemos empezado a trabajar con una empresa de estrategia digital y tecnología para aumentar el reconocimiento de la marca. Con la ayuda de esta agencia, lanzamos una campaña piloto de pago en las redes sociales con el fin de impulsar la promoción y el conocimiento del UNCDF y posicionar el Programa de Migración y Remesas como líder del mercado de las remesas ante audiencias clave que trabajan en el sector.

Aparte de las redes sociales, el recurso digital central para nuestro trabajo siguió siendo el sitio web Fondos del Migrante, alojado por el UNCDF en [migrantmoney.uncdf.org](http://migrantmoney.uncdf.org). El sitio web garantiza que tengamos una base adecuada para un crecimiento orgánico saludable a través de futuros esfuerzos de estrategia de contenidos, y seguiremos utilizándolo como herramienta de sensibilización en apoyo de una mayor inclusión financiera, resiliencia e igualdad.

Nuestra presencia central en línea facilita una rápida comprensión de este ambicioso y complejo esfuerzo. Además de estos fines de comunicación, el sitio web actualizado también está a disposición de cualquier persona que desee comprender y apoyar las remesas centradas en los migrantes, mediante el acceso a las publicaciones, informes y seminarios web que ya se han elaborado regularmente por el programa. El sitio web es un activo al

Dinero Del Migrante | Equipo de prestación de servicios





que nosotros y nuestros colaboradores podemos remitirnos durante las conexiones digitales que establecemos; por ejemplo, personas que pueden defender la ética, los objetivos y las actividades del esfuerzo. Además de obtener acceso directo a través de enlaces, la gente puede simplemente buscar “dinero de los migrantes UNCDF” o “migración y remesas UNCDF”.

### **Agenda de la promoción**

A la hora de elaborar nuestros mensajes, tanto para su difusión digital como no digital, vamos más allá de la comunicación unidireccional, que no lograría comprender e implicar a su audiencia; por eso en su lugar utilizamos un diálogo dirigido por las necesidades de las personas a las que pretendemos informar e influir, y por las mujeres y hombres migrantes en cuyo nombre abogamos. Este diálogo se nutre de la participación de los beneficiarios y las partes interesadas en nuestros datos e investigaciones, de nuestros compromisos de colaboración y de la tecnología. Esta investigación y escucha activa, ejecutada incluso a través de las tecnologías digitales,<sup>13</sup> está en sintonía con el enfoque que apoyamos para que nuestros socios —los PSR, por ejemplo— escuchen a sus mercados. La asistencia técnica del UNCDF, para ayudar a los PSR a desarrollar productos centrados en los migrantes y sensibles a las cuestiones de género, incluye la escucha social para explorar las barreras, la satisfacción y las quejas de los clientes.

Nuestra labor de promoción de las remesas y los productos vinculados ya ha demostrado su eficacia durante el año pasado. Habiéndose puesto en marcha ya el Advocacy Co-Lab en 2021, el programa seguirá proporcionando un centro eficaz para profundizar y ampliar esta comunicación, compromiso y promoción. El Programa de Migración y Remesas sigue siendo relevante y crea múltiples oportunidades para el compromiso. En este contexto, seguiremos creando contenidos eficaces, pertinentes y transformadores y difundiéndolos a través de múltiples canales para que lleguen e inspiren a las personas que pueden impulsar el cambio en favor de los migrantes.

Además, seguiremos comunicando y abogando ante los responsables de la toma de decisiones y los socios. Sin embargo, nuestra intención es ir más allá de la comunicación, para abogar por ella. Queremos comunicar estratégicamente para defender e impulsar el cambio —y así lograr nuestros resultados programáticos y de impacto. Creemos que la mejor manera de lograrlo es trabajando codo con codo con socios comprometidos con nuestro programa, movilizándolo al mismo tiempo los puntos fuertes y el alcance de cada uno de ellos.

Para resumir, la actual agenda de promoción, la centralidad del acceso a remesas y servicios financieros asequibles para mujeres y hombres migrantes —y no la migración como centro de atención— sigue siendo el eje central del programa.

Junto con las innovaciones para que las políticas y los productos se centren en los migrantes y tengan en cuenta las cuestiones de género, las partes interesadas en la inclusión financiera reconocen cada vez más a las mujeres y los hombres trabajadores migrantes como un segmento prioritario y, en ocasiones, diseñan estrategias específicas por segmentos para que las remesas sean más accesibles y asequibles. Sin embargo, aunque la agenda de la digitalización adquirió un sentido de urgencia debido a la crisis de COVID-19, y se desarrollaron muchas innovaciones digitales ad hoc entre los PSR, estos esfuerzos en su mayor parte han seguido avanzando de forma aislada, al igual que muchos de los diversos diagnósticos y reformas políticas que también se están iniciando tanto en los países emisores como receptores de remesas.

<sup>13</sup> Toda la investigación, incluido el uso de datos analíticos anonimizados, la investigación en redes sociales, etc., se lleva a cabo en el marco de la ética y los principios del programa, y de conformidad con herramientas como la “Herramienta de evaluación de riesgos, daños y beneficios” de las Naciones Unidas para el cumplimiento de la privacidad, la ética y la protección de datos (disponible en <https://www.unglobalpulse.org/policy/risk-assessment>).

El programa, con la influencia especial de convocar y la capacidad técnica proporcionada por el UNCDF, contrarresta ese enfoque de compartimentación al integrar sus cuatro líneas de trabajo para transformar las políticas públicas a escala mundial, regional y nacional, hacer que los sistemas sean interoperables e innovar productos y servicios que satisfagan realmente las necesidades de los clientes de las remesas de mujeres y hombres migrantes. Esto se debe a que las remesas nunca alcanzarán todo su potencial a menos que se trabaje en todos los frentes a la vez, en un esfuerzo sostenido, sistemático y coordinado a escala mundial y regional. Las secciones anteriores, en las que se exponen los resultados de los proyectos de compromiso con socios públicos, privados y de conocimiento, muestran los primeros frutos del enfoque integrado y holístico de desarrollo de mercado del programa. Sin embargo, la agenda más amplia sobre el dinero de los migrantes que pretendemos liderar aún debe ser influenciada y transformada más allá de estas actividades, y aquí es exactamente donde nuestra agenda de promoción y nuestras actividades de divulgación y comunicación adquieren tanta importancia.

# PRIORIDADES DEL PROGRAMA

## CONTENIDO

- Colaboración en materia de género
- Colaboración de datos
- Colaboración en defensa de los derechos
- Interoperabilidad transfronteriza
- Resistencia financiera de los migrantes

## COLABORACIÓN EN MATERIA DE GÉNERO

La estrategia de integración de la perspectiva de género en el programa (véase el Anexo 2) es una estrategia bien desarrollada y en evolución que entrelaza las líneas de trabajo y alimenta todos los compromisos con los socios, ayudando a informar las innovaciones y las prácticas. Aplicar esta perspectiva de género sigue siendo una prioridad para el año que viene y significa implicar activamente a las partes interesadas en la perspectiva de género a lo largo de nuestras actividades (véase el recuadro “La perspectiva de género explicada”). De este modo, los responsables políticos, los reguladores, los inversores, las empresas de tecnología financiera y los proveedores de servicios financieros apreciarán plenamente el valor de la inversión en cuestiones de género y adquirirán capacidades para satisfacer de verdad las necesidades de inclusión de las mujeres en los productos y las políticas.

La colaboración en materia de género es una iniciativa clave que sigue siendo decisiva para desarrollar estos esfuerzos de integración de la perspectiva de género durante el próximo año. Puesto en marcha en 2021, el Laboratorio Colaborativo (Co-Lab) de Género es un espacio flexible que ofrece construcción de capacidad y apoyo técnico a medida y específico a los equipos que trabajan en nuestro esfuerzo, invitando a su vez a las partes interesadas de los sectores público y privado y a los organismos multilaterales que persiguen la integración de la perspectiva de género en los servicios financieros. Véase el anexo 2 para más detalles sobre cómo este centro interno incorpora la perspectiva de género en el programa. Como informe estratégico, el anexo también explica de qué forma pretendemos encaminar el Co-Lab de Género para que se convierta en una plataforma y una comunidad de prácticas de todo el sector.

Hasta la fecha, las sesiones de Co-Lab de Género han tratado, entre otros, los siguientes temas:

- Abordar los retos que surgen a la hora de apoyar al sector privado para que aplique una perspectiva de género en el desarrollo y la puesta en marcha de servicios financieros y de remesas inteligentes desde el punto de vista del género.
- Desarrollar el lenguaje, las herramientas y los procesos para apoyar la integración de la perspectiva de género en todo el Programa de Migración y Remesas.
- Integración de la perspectiva de género en el proceso de elaboración de políticas
- Comprender y aplicar los principios para el desarrollo de productos de remesas con perspectiva de género y centrados en los migrantes.



### **La lente de género explicada: entender los sesgos de género en las remesas**

Las remesas nunca alcanzarán todo su potencial a menos que se vean a través de la lente del género, lo que significa reconocer que los patrones de las remesas tienen género, y que las mujeres y los hombres migrantes viven realidades económicas y sociales diferentes.

A fin de garantizar la innovación de soluciones digitales de envío de remesas que funcionen tanto para los hombres como para las mujeres en movimiento, el UNCDF ha integrado la perspectiva de género en el programa. Exploramos e identificamos deliberadamente los prejuicios de género y las prácticas discriminatorias arraigadas y reproducidas en las políticas de remesas, las cadenas de valor y los modelos de negocio.

Siempre que sea posible, promovemos buenas prácticas, marcos, métodos y actividades que contribuyan a corregir los prejuicios de género y a garantizar que las mujeres migrantes puedan acceder, utilizar y beneficiarse plenamente de los canales digitales de envío de remesas, lo mismo como consumidoras que como constructoras de economías digitales inclusivas. Además, llevamos a cabo análisis de género capaces de cuestionar las normas de género perjudiciales, y recopilamos datos desglosados por sexo en estudios de mercado y análisis políticos del lado de la oferta y la demanda.

Integrar una perspectiva de género es tan positivo para el desarrollo sostenible y el ecosistema financiero y de remesas, como lo es para las mujeres y los hombres que envían y reciben remesas. Esperamos que la garantía de que el camino que tienen que recorrer los consumidores de remesas tiene en cuenta las cuestiones de género aportará valor comercial para los proveedores de servicios a lo largo de la cadena de valor —a través de bases de clientes y canales de ingresos diversificados, oportunidades de venta cruzada, liquidez adicional y una mayor retención de clientes y reputación en el mercado.

## COLABORACIÓN DE DATOS

Incluso las mejores bases de datos sobre flujos de remesas hacia países de renta baja y media adolecen de importantes brechas, lo que dificulta la innovación de productos y la formulación de políticas. Por ejemplo, cuando se comparan las economías de los países emisores y receptores, los datos de salida no siempre coinciden con los datos de entrada correspondientes a los corredores bilaterales. Tampoco está siempre claro qué canales (por ejemplo, Internet, agentes o bancos) se utilizan para transferir remesas, o quien las envía o recibe (por ejemplo, jóvenes, mujeres u otros segmentos de población que no se contabilizan en los datos). Como los datos oficiales infrarrepresentan los flujos informales y no regulados de remesas, no se termina de entender del todo de qué forma afectan a las remesas en la balanza de pagos de un país en desarrollo. Además, los datos sobre flujos de remesas sólo se actualizan y concilian periódicamente —con frecuencia sólo una vez al año— y carecen de granularidad y precisión. Se necesitan más datos en tiempo real, con un mayor desglose por características geográficas y demográficas, como el sexo y la edad.

Para allanar las brechas de datos y conocimientos, el UNCDF se compromete a trabajar con las partes interesadas promoviendo actividades de datos, investigación y aprendizaje que apoyen la creación de ecosistemas propicios, el diseño de innovaciones de productos centradas en los migrantes y la elaboración de políticas basadas en pruebas. Mediante la recopilación y amalgama de datos sobre la oferta de remesas procedentes del sector privado, complementados con una novedosa investigación sobre la demanda de los migrantes y sus familias (véase el Anexo 11, p 4 —Proyecto de investigación sobre la demanda), El UNCDF pretende allanar importantes brechas de datos y conocimientos (véase el Anexo 3) para reforzar el conjunto de pruebas sobre las remesas internacionales mediante la mejora de la recopilación, el análisis y la difusión de datos e investigaciones precisos, fiables y comparables, desglosados por sexo, edad, corredores de remesas, canales de envío (efectivo, banco, monedero electrónico) y otras características.

A través de la colaboración de datos con las empresas de remesas y los reguladores, el UNCDF genera aprendizaje, perspectivas de investigación y publicaciones sobre los perfiles de los migrantes, los flujos de remesas y los patrones de transacción a fin de informar la formulación de políticas basadas en pruebas y la innovación de productos centrados en los migrantes. Al mismo tiempo, los resultados de sus investigaciones ayudan a los proveedores de servicios de remesas a desarrollar productos más inclusivos y centrados en los migrantes, y a fundamentar las políticas de los bancos centrales y otros organismos reguladores. Nuestro objetivo es garantizar que los servicios de remesas empoderen y refuercen la resiliencia financiera de todos los migrantes, sus familiares y demás.



En el segundo trimestre de 2022, el UNCDF lanzó una solicitud de candidaturas para apoyar esta iniciativa—Data Systems Implementation for Migrant Remittances and Financial Services (implementación de sistemas de datos para remesas de migrantes y servicios financieros). En su primera fase, a lo largo de 2022 y 2023, la institución seleccionada construirá y desplegará un repositorio de almacenamiento de datos (*data lakehouse*) (lake más warehouse) que agilizará la recopilación, el procesamiento, la conservación y el análisis de los datos sobre remesas del lado de la oferta y la demanda, y desarrollará cuadros de mando interactivos que informarán a los mercados de remesas y a las partes interesadas. El data lake aprovechará los conocimientos institucionales y las mejores prácticas que UNCDF ha adquirido a través de la limpieza y el análisis de más de 80 millones de registros de transacciones de 10 proveedores de servicios diferentes, y dotará a UNCDF de la infraestructura técnica necesaria para ampliar exponencialmente la recopilación de datos del sector privado. El proyecto de colaboración de datos también permitirá al UNCDF ampliar su esfuerzo de análisis proporcionando acceso escalonado a datos desglosados y cuadros de mando a los miembros de la colaboración de datos.

### COLABORACIÓN DE PROMOCIÓN

**CREEMOS** que las economías sólo pueden prosperar de verdad cuando los migrantes son financieramente resilientes y disponen de las capacidades y herramientas necesarias para satisfacer sus necesidades y aspiraciones.

**EXISTIMOS** para garantizar que todos los migrantes —y las familias que dependen de ellos— tengan acceso a remesas y servicios financieros convenientes, seguros y asequibles.

A través de Advocacy Co-Lab —una red de puntos focales de comunicación entre organizaciones que comparten una narrativa común de reinversión de los mercados financieros para los migrantes— el programa proporciona un centro eficaz que permite profundizar y ampliar la comunicación y el compromiso en esta importante agenda de inclusión financiera y resiliencia para los migrantes. El Programa de Migración y Remesas sigue siendo relevante y crea múltiples oportunidades para el compromiso. En este contexto, seguiremos creando contenidos eficaces, pertinentes y transformativos y los difundiremos a través de múltiples canales a fin de que lleguen e inspiren a las personas que pueden impulsar el cambio para los migrantes.

El año pasado, el equipo de Migrant Money formalizó una colaboración de promoción que reforzó el alcance existente del programa a través de sus redes cada vez más amplias (40 países) y su diálogo activo continuo (más de 600 partes interesadas únicas del sector privado), la participación y las comunicaciones de gran alcance a través de 10 reguladores y ministerios competentes, además de una serie de socios del sector privado —bancos, operadores de transferencia de dinero, agregadores de pagos, proveedores de dinero móvil, operadores de redes móviles, instituciones de microfinanciación y tecnología financiera— y socios multilaterales y de desarrollo a nivel mundial, regional y local. Este año, hemos seguido avanzando sobre la base de estos logros de divulgación mediante el fortalecimiento de nuestros sistemas, procesos y capacidades de promoción, al tiempo que hemos continuado formalizando el diálogo con nuestros socios de implementación, organismos multilaterales y gobiernos para contribuir a nuestros constantes esfuerzos por promover la inclusión financiera digital centrada en los migrantes y con perspectiva de género y la agenda de remesas.

Para seguir infundiendo credibilidad y aportar relevancia, como uno de los programas líderes en migración y remesas, debemos evolucionar. Debemos asumir riesgos y adoptar nuevas

tecnologías que permitan adecuarnos al mundo cambiante. Las actividades de divulgación del programa deben ser omnicanal, con recursos adaptados a públicos específicos y diseñados para las plataformas que mejor funcionen en cada contexto.

Además, seguiremos comunicándonos con los responsables de la toma de decisiones y nuestros socios. Sin embargo, nuestra intención es ir más allá de la simple comunicación y promoción. Queremos comunicar estratégicamente para promocionar, para impulsar el cambio, y así alcanzar nuestros objetivos programáticos y de recaudación de fondos. Creemos que la mejor forma de lograrlo es trabajando codo con codo con socios comprometidos con nuestro programa, movilizándolo al mismo tiempo las fuerzas y el alcance de cada uno de ellos.

## INTEROPERABILIDAD TRANSFRONTERIZA

A pesar de la importancia de las remesas para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, las remesas internacionales siguen enfrentándose a numerosos retos para que su potencial se materialice plenamente. Entre ellos se encuentra la falta de sistemas de pago interoperables (o esquemas de interoperabilidad) en los países emisores y receptores.<sup>14</sup> Por ejemplo, a pesar de la mejora de las redes de agentes bancarios o de agentes de dinero móvil en los países en desarrollo, la falta de liquidez sigue siendo un problema importante, con graves dificultades sobre todo en las zonas remotas. Además, los sistemas de pago interoperables permitirían a los proveedores de servicios de dinero móvil, a los proveedores de servicios de remesas y a los bancos de los países receptores crear servicios asequibles que permitieran a los receptores recibir dinero a través de los canales digitales de su elección, igualmente aumentarían la probabilidad de que las remesas se utilizaran como rampa de acceso para la inclusión financiera de los beneficiarios. De hecho, los receptores podrían utilizar sin problemas las cantidades recibidas para beneficiarse de otros servicios de valor añadido: pagos por educación, sanidad, energía limpia, servicios públicos y comerciantes, y productos financieros como ahorros, créditos, seguros, pensiones e inversiones.

El UNCDF está impulsando esfuerzos hacia una interred mundial de pago, abierta y regulada, diseñada específicamente para las remesas internacionales de bajo valor, con el fin de atender las necesidades de los migrantes en todo el mundo. En nuestras actividades hacia sistemas de pagos digitales abiertos, trabajamos para comprender la importancia de los pagos transfronterizos digitales como base para unos servicios de remesas que tengan en cuenta las cuestiones de género. Esto beneficiará a todos, pero especialmente a las mujeres migrantes, ya que los estudios revelan que pagan más comisiones y parecen ser más sensibles al precio. También redundará en una mayor comodidad y en el desarrollo de nuevos tipos de productos de remesas más especializados que satisfagan las necesidades específicas de las mujeres y los hombres migrantes.

La creación de sistemas de pago interoperables es una tarea compleja. A lo largo del año, el UNCDF celebró consultas con más de 50 partes interesadas de más de 30 organizaciones, incluidos bancos centrales, organismos multilaterales y entidades del sector privado. Hemos elaborado un documento exploratorio sobre la interoperabilidad, que fue publicado en agosto de 2022; véase "Open Regulated Global Payments Inter-network".<sup>15</sup> Se basa en la hoja de ruta del G20 para mejorar los pagos transfronterizos, concretamente en sus componentes 8 y 16, y propone ideas para tres componentes en los que el UNCDF continuará trabajando:

- Direccionamiento de la cuenta
- Tokenización del cumplimiento
- Compensación y liquidación.

<sup>14</sup> Los sistemas de pago interoperables se definen aquí como sistemas nacionales o regionales de pago instantáneo al por menor que incorporan bancos, proveedores de servicios financieros digitales, proveedores de servicios de remesas y otros proveedores de servicios financieros como participantes en la plataforma..

<sup>15</sup> Disponible en <https://migrantmoney.uncdf.org/docs/open-regulated-global-payments-inter-network>.

Se han iniciado los trabajos sobre el direccionamiento de cuentas, y estamos celebrando sesiones con las partes interesadas pertinentes con el fin de estudiar la necesidad de un directorio mundial para determinar los identificadores con registros proxy, y entender los requisitos clave de un directorio mundial que pueda determinar un identificador de cuenta o alias a través de fronteras. Abordaremos las otras dos áreas posteriormente, alentando el intercambio de información sobre identidad y conocimiento del cliente e incluyendo las transacciones firmadas digitalmente y las monedas digitales de los bancos centrales en el proceso internacional de compensación y liquidación.

Todos estos esfuerzos, priorizados de forma escalonada, pretenden mejorar el alcance y la comodidad, reducir los costes de las transacciones de remesas y aumentar la competencia en el mercado, facilitando a los proveedores de servicios financieros no bancarios un acceso en base al riesgo hacia la infraestructura de pagos y mercados financieros. Entre estos proveedores se encuentran los proveedores de servicios de pago de salarios, los operadores de transferencias de dinero, los operadores de redes móviles, los agentes de ambos extremos, las empresas de servicios públicos, los bancos y las instituciones financieras que ofrecen productos y servicios financieros en “pequeñas dosis”. Todo esto despertaría el sentimiento de incentivación en un ecosistema digital a través de ofertas financieras que podrían agregarse para los migrantes y sus familias, generando más transacciones por cliente y flujos de ingresos adicionales, monetizados de forma responsable.

Además, con fines informativos y de referencia, el documento se basa también en el trabajo de varios documentos clave creados por el UNCDF, la Alianza Better than Cash y el Banco Mundial para orientar sobre la modernización de los servicios de pagos y remesas, fundamentándose asimismo en las normas y principios establecidos por el Consejo de Estabilidad Financiera, el Comité de Pagos e Infraestructuras de Mercado del Banco de Pagos Internacionales, el Banco Mundial y otros organismos normativos sobre sistemas de pagos minoristas, remesas transfronterizas e inclusión financiera digital.

La experiencia del UNCDF en la mejora de las remesas internacionales mediante el apoyo a los gobiernos, los bancos centrales y las partes interesadas de las comunidades económicas regionales (CER) para crear sistemas de pago interoperables, también ha puesto de manifiesto la necesidad de mejorar y mantener las iniciativas de capacitación. Con este objetivo, el UNCDF está elaborando una guía de referencia sobre interoperabilidad transfronteriza para responsables políticos, reguladores y socios del sector privado. Esta iniciativa se basará en otras ya existentes y en los esfuerzos de investigación, centrados en gran medida en los pagos nacionales, y abordará:

- La presentación del tema desde la perspectiva de los gobiernos, los bancos centrales y las partes interesadas de la CER que desean introducir sistemas de pago interoperables.
- La introducción de enfoques prácticos, paso a paso, para desarrollar la capacidad de las partes interesadas que participan en los planes de interoperabilidad.
- La proposición de herramientas de toma de decisiones que ayuden a las partes interesadas a participar proactivamente con la esperanza de estimular el crecimiento de las remesas internacionales en sus países o regiones.

Al redactar la guía de referencia, el UNCDF abordará la interoperabilidad transfronteriza con el objetivo de contribuir a que se garantice que los países y las regiones sean capaces de construir o evolucionar su infraestructura de pagos transfronterizos. Con ello se pretende tanto crear más oportunidades para ellos como movilizar recursos financieros adicionales, en particular a través de las remesas entrantes, para reforzar la balanza de pagos de los países y mejorar la resiliencia financiera de los migrantes y sus familias.



## RESILIENCIA FINANCIERA DE LOS MIGRANTES

La resiliencia financiera de los migrantes ocupa cada vez más un lugar central en el discurso sobre el desarrollo, dado su papel en la protección de las familias migrantes frente a acontecimientos imprevistos, como la muerte, la enfermedad o la pérdida del empleo. Estos acontecimientos repercuten negativamente en la estabilidad financiera de la familia, provocando un endeudamiento excesivo y trayendo desigualdad y pobreza.

El UNCDF pretende contribuir a la resiliencia financiera de los migrantes y sus familias facilitando el diseño y el desarrollo de productos y servicios digitales salariales, de seguros y de pensiones centrados en los migrantes, sensibles a las cuestiones de género, escalables y comercialmente viables, prestados a través de la alineación del ecosistema del dinero de los migrantes. Nuestro enfoque de la resiliencia financiera de los migrantes puede consultarse en [Resiliencia financiera de los migrantes: “The case for digital wages, insurance and pensions”](#).

A lo largo del último año, hemos llevado a cabo una investigación secundaria y una serie de consultas con las principales partes interesadas sobre la perspectiva de la resiliencia financiera de los migrantes. Las conclusiones de la investigación y la consulta se reflejan en nuestro artículo sobre [“Insurance and Pensions: Charting the path for migrant financial resilience”](#). Esto pone de relieve el alcance de las innovaciones en el ecosistema de los seguros y las pensiones que pueden contribuir a reducir los riesgos y mejorar la resiliencia financiera de los migrantes, mediante intervenciones en las políticas, normativas, pagos, y estímulos adecuados a los agentes del mercado. El artículo enlaza además con nuestros tres siguientes documentos técnicos detallados:

- [Scaling the Next Frontier in Migrant Money: The case of insurance and pensions](#)
- [Migrant Financial Resilience: Where are we in preparing the building blocks?](#)
- [Migrant Insurance and Pension: Gazing through the future.](#)

A fin de identificar estrategias para la digitalización de los salarios de los trabajadores migrantes, especialmente de las mujeres, hemos llevado a cabo cinco estudios de caso en Asia y África con un banco, un proveedor de redes móviles, un operador de transferencia de dinero, un proveedor de servicios salariales y una empresa de tecnología financiera. Los estudios de casos proporcionan información sobre los retos y las oportunidades de las innovaciones en los servicios salariales digitales para migrantes, lo que conduce a una estrategia de innovación e intervención en el ámbito de los salarios de los migrantes.

En los últimos seis meses, también hemos llevado a cabo dos seminarios virtuales centrados en los retos y las oportunidades de la resiliencia financiera de los migrantes: uno con un estrecho grupo de partes interesadas y expertos mundiales, y otro con las entidades del sector privado de los seis países prioritarios: Bangladesh, Indonesia, Malasia, Nepal, Sri Lanka y Emiratos Árabes Unidos. Asimismo, presentamos la investigación y las perspectivas en el [Foro de Ahorro y Crédito](#), organizado por COSUDE en junio de 2022.

A fin de crear un impacto demostrable a través de la innovación inclusiva en la resiliencia financiera de los migrantes, nuestro objetivo es aprovechar los proveedores de servicios financieros digitales, los conglomerados de seguros, las reaseguradoras, los proveedores de servicios de nómina, los gestores de fondos de pensiones y las partes interesadas del ecosistema y poder integrar los salarios digitales, los seguros y las pensiones en el ecosistema del dinero de los migrantes existente. Con este objetivo, hemos lanzado una [solicitud de candidaturas](#) para incorporar hasta 10 entidades del sector privado en los seis países objetivo. Estos socios recibirán asistencia técnica y financiera limitada que permita diseñar y ampliar servicios digitales de salarios, seguros y pensiones innovadores, centrados en los migrantes, sensibles a las cuestiones de género y comercialmente viables.

## ABREVIATURAS

Estas abreviaturas se utilizan habitualmente en el programa.

<b>2030 Agenda</b>	Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el Desarrollo sostenible	<b>IOM</b>	Organización Internacional de Migración
<b>AMIFA</b>	Microfinanciación atlántica para África	<b>IPA</b>	Innovaciones para combatir la pobreza
<b>AML/CFT</b>	Lucha contra el blanqueo de capitales/ contabilidad(o combatir) la financiación de terrorismo	<b>ITRS</b>	Sistema de Notificación de transacciones internacionales
<b>APBEF</b>	Asociaciones profesionales de bancos e Instituciones Financieras	<b>KIT</b>	Real Instituto Tropical
<b>API</b>	Interfaz de programación de aplicaciones	<b>KPI</b>	Indicador clave de rendimiento
<b>APSFDF</b>	Asociaciones profesionales de Sistemas financieros descentralizados	<b>KYC</b>	Conoce a tu cliente
<b>BCEAO</b>	Banco Central de Estados de África Occidental	<b>LORI</b>	Aprendizaje, observaciones, riesgos y cuestiones
<b>BIS</b>	Banco de Pagos Internacionales	<b>MFI</b>	Institución microfinanciera
<b>CPMI</b>	Comité de Pagos e Infraestructuras de Mercado del Banco de Pagos Internacionales	<b>MFS</b>	Servicio financiero móvil
<b>BOP</b>	Balanza de pagos	<b>MNO</b>	Operador de red móvil
<b>BTCA</b>	Alianza Better Than Cash	<b>MPFA</b>	Marco de política migratoria para África
<b>CEMAC</b>	Comunidad Económica y Monetaria del África Central	<b>M-savings bonds</b>	Bonos de microahorro
<b>COE</b>	Entidad central de explotación	<b>MSB</b>	Servicios monetarios
<b>CREPMF</b>	Consejo Regional de Ahorro Público y los mercados financieros	<b>MSMEs</b>	Micro, pequeñas y medianas empresas
<b>ECCAS</b>	Comunidad Económica de los Estados africanos (nombre francés: Communauté économique des États de l'Afrique centrale, CEEAC)	<b>MTO</b>	Operador de transferencias
<b>ECOWAS</b>	Comunidad Económica de Estados de África Occidental	<b>NBE</b>	Banco Nacional de Etiopía
<b>e-KYC</b>	e-Conoce a tu cliente	<b>NDA</b>	Acuerdo de confidencialidad
<b>ECOSOC</b>	Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas	<b>ODA</b>	Ayuda oficial al desarrollo
<b>EPoD</b>	Datos para el diseño de políticas	<b>POS</b>	Punto de venta
<b>FEMoS</b>	Sistema de control de divisas	<b>PSP</b>	Proveedor de servicios de pago
<b>FDI</b>	Inversión extranjera directa	<b>PwC</b>	PricewaterhouseCoopers
<b>FSB</b>	Consejo de Estabilidad Financiera	<b>REC</b>	Comunidad económica regional
<b>FSP</b>	Proveedor de servicios financieros	<b>RMT</b>	RAKMoneyTransfer
<b>GDP</b>	Producto interior bruto	<b>RSP</b>	Proveedor de servicios de remesas
<b>GCM</b>	Pacto Mundial para la Seguridad y la migración regular	<b>regtech</b>	regtech
<b>GDPR</b>	Reglamento general de protección de datos	<b>SDC</b>	Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación
<b>HCD</b>	Diseño centrado en las personas	<b>SDG</b>	Objetivo de Desarrollo Sostenible
<b>HKS</b>	Escuela Kennedy de Harvard	<b>Sida</b>	Agencia sueca de cooperación internacional para el desarrollo
<b>IAMTN</b>	Asociación Internacional de Redes de transferencia de Dinero	<b>ToC</b>	Teoría del cambio
<b>IGAD</b>	Autoridad Intergubernamental sobre el Desarrollo	<b>UBA</b>	Banco Unido de África
<b>IMF</b>	Fondo Monetario Internacional	<b>UI</b>	Interfaz de usuario
<b>IVR</b>	Respuesta vocal interactiva	<b>UNCDF</b>	Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo del Capital
		<b>UNDESA</b>	Departamento de Asuntos Económicos y Sociales
		<b>UNDG</b>	Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo
		<b>UNDP</b>	Programa de desarrollo de las Naciones Unidas
		<b>UX</b>	experiencia del usuario
		<b>WAEMU</b>	Unión Económica y Monetaria de África Occidental
		<b>WPS</b>	Sistema de protección salarial



## NO DEJAR A NADIE DETRÁS EN LA ERA DIGITAL

La estrategia del UNCDF “No dejar a nadie atrás en la era digital” se basa en más de una década de experiencia en finanzas digitales en África, Asia y el Pacífico. El UNCDF reconoce que alcanzar el pleno potencial de la inclusión financiera digital en apoyo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se alinea con la visión de promover economías digitales que no dejen a nadie atrás. La visión del UNCDF es empoderar a millones de personas para el año 2024 para que utilicen diariamente servicios que aprovechen la innovación y la tecnología y contribuyan a los ODS. El UNCDF aplicará un enfoque de desarrollo del mercado y tratará continuamente de abordar las disfunciones subyacentes del mercado.

## FONDO DE DESARROLLO DE CAPITAL DE LA ONU

El Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización facilita la financiación pública y privada para las personas con ingresos bajos en los 46 países menos adelantados (PMA) del mundo.

El UNCDF ofrece modelos de financiación de “última milla” que desbloquean recursos públicos y privados, especialmente a nivel nacional, para reducir la pobreza y apoyar el desarrollo económico local.

Los modelos de financiación del UNCDF funcionan a través de tres canales: (1) economías digitales inclusivas, que conectan a las personas, los hogares y las pequeñas empresas con los ecosistemas financieros que catalizan la participación en la economía local y proporcionan herramientas para salir de la pobreza y gestionar la vida financiera; (2) la financiación del desarrollo local, que capacita a las localidades a través de la descentralización fiscal, la financiación municipal innovadora y la financiación estructurada de proyectos para impulsar la expansión económica local y el desarrollo sostenible; y (3) la financiación de inversiones, que proporciona una estructuración financiera catalizadora, reducción de riesgos y despliegue de capital para impulsar el impacto de los ODS y la movilización de recursos nacionales.