

Elaboración de una estrategia para las transferencias de dinero: orientación para los proveedores de servicios financieros en favor de los pobres

Las autoras de este Estudio Especial son Jennifer Isern, especialista principal en microfinanzas; Rani Deshpande, analista de microfinanzas, ambas del CGAP; y Judith van Doorn.

Las autoras desearían agradecer a las siguientes personas e instituciones por sus valiosas aportaciones y sus minuciosas y serias observaciones sobre este trabajo: Hans Boon y Gera Voorrips, ING Postbank; Donald Terry, Banco Interamericano de Desarrollo; David Grace, Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito; Anne Hastings, FONKOZE; Stijn Claessens, Banco Mundial; Jan Riedberg, consultor; y Elizabeth Littlefield, Brigit Helms y Richard Rosenberg, CGAP. Las autoras desearían agradecer también a los representantes de todas las instituciones mencionadas en el estudio por su buena voluntad para comunicar sus experiencias en materia de transferencias de dinero.

El Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre (CGAP) es un consorcio de 28 organismos de desarrollo que apoyan las microfinanzas. Para obtener más información sobre el CGAP, visite su sitio web: www.cgap.org.

Introducción

A medida de que se dispone de más datos sobre las remesas internacionales de fondos, ese tipo de flujos financieros está recibiendo más atención tanto de parte del sector privado, como de los gobiernos y los organismos de desarrollo¹. Aunque no todas las transferencias de dinero quedan registradas en las estadísticas oficiales, las remesas formales constituyen no obstante la segunda fuente de financiamiento externo en orden de importancia para los países en desarrollo, por delante de los flujos de los mercados de capitales y de la asistencia oficial para el desarrollo. Las remesas son cualitativamente diferentes de otras fuentes de financiamiento para el

desarrollo por cuanto son relativamente estables, y al mismo tiempo, de carácter contracíclico, pues los migrantes tienden a enviar más dinero durante los períodos de cambio desfavorable de la coyuntura económica en sus países de origen². Debido a que las remesas representan dinero privado enviado de persona a persona, benefician a los pobres directamente y a medida que las personas determinan que lo necesitan, es decir, bajo pedido.

Desde el punto de vista de los proveedores de servicios financieros (PSF), la transferencia de remesas puede ser un negocio lucrativo. El dominio de Western Union en este mercado le ha valido a la empresa un margen de utilidades sustancial, se calcula que es un 150 por ciento más alto que el margen promedio de un banco comercial tipo de los Estados Unidos³. Atraídos por los posibles beneficios, algunos proveedores más pequeños han comenzado a investigar segmentos del mercado en los que los gigantes mundiales aún no han penetrado, generalmente escogiendo como objetivo a determinadas diásporas o mejorando los servicios de transferencia internos en los países en desarrollo.

Los proveedores de servicios financieros dirigidos a los pobres han gravitado hacia el mercado de transferencias de dinero porque éste les ofrece la oportunidad de alcanzar sus objetivos financieros, así como sus objetivos sociales⁴. Por tratarse de un producto sujeto al pago de una comisión, las transferencias de dinero pueden generar ingresos y reforzar el resultado neto de los PSF. Desde un punto de vista social, las transferencias de dinero permiten a los PSF entregar un servicio adicional exigido por los clientes pobres, a un costo potencialmente más bajo que el de los proveedores tradicionales⁵.

Aunque se ha escrito mucho acerca de los beneficios que las transferencias de dinero podrían reportar a los PSF en favor de los pobres y a sus clientes,

se dispone de relativamente poca información acerca de cómo podrían ingresar en el mercado de transferencias de dinero. En el presente trabajo se examinan los aspectos operacionales y estratégicos que es preciso considerar al poner en marcha un producto de transferencia de dinero. La primera sección comienza con una visión de las transferencias de dinero a nivel mundial, incluidos el tamaño total y la estructura del sector y las diferencias entre sus distintos segmentos: internacional y nacional, formal e informal, minorista y mayorista. En la segunda sección se describen los principales tipos de vías de transmisión utilizados para transferir fondos, los tipos de proveedores tradicionalmente vinculados a esas vías, las asociaciones entre dichos proveedores, y las nuevas interfaces que se están utilizando para que las transferencias de dinero resulten más baratas y más convenientes para los clientes. Por último, en la tercera sección se examina la forma en que un PSF en favor de los pobres podría comenzar a elaborar una estrategia para la transferencia de dinero, teniendo en cuenta factores como las preferencias de los clientes, la reglamentación, la competencia, la capacidad institucional, los análisis financieros y la comercialización.

El mercado de transferencias de dinero

El sector de transferencias de dinero es sumamente complejo, pues comprende una amplia variedad de participantes formales e informales que utilizan las

tecnologías en rápida evolución y la infraestructura institucional para efectuar transacciones para clientes diversos. El mercado se puede dividir de varias maneras, por ejemplo, por tipo de cliente (gobiernos, empresas, particulares), por punto de origen y de terminación (internacional y nacional), y por de acuerdo al medio de transmisión (formal o informal).

En la presente sección se describe por qué las remesas de persona a persona tal vez sean el tipo más importante de remesa para los PSF en favor de los pobres y se explica lo que los PSF pueden aprender de los proveedores de transferencias de dinero informales. A continuación se examina la oportunidad de mercado que presenta el tipo mejor documentado de transferencia de persona a persona, a saber, las remesas internacionales. Por último, se examinan las transferencias de dinero internas y regionales, que tal vez ofrezcan a los PSF una oportunidad igual o mayor que las transferencias Norte-Sur, aunque tienden a ser mucho menos conocidas.

Tipos de transferencias de dinero

Además de las remesas de persona a persona, los PSF pueden tramitar muchos otros tipos de transferencias de dinero, como transacciones de empresa a empresa (por ejemplo, pagos de facturas), flujos de empresas a particulares (por ejemplo, pagos de sueldos) y transferencias de gobiernos a particulares (por ejemplo, pagos de pensiones y de subsidios de asistencia social). Los pagos iniciados

Cuadro 1. Pagos internacionales por tipo

	2001*		2011	
	Valor (miles de millones de US\$)	Volumen (millones)	Valor (miles de millones de US\$)	Volumen (millones)
Al por menor	300	1.977	748	5.176
Al por mayor	329.517	536	602.914	980
Total	329.817	2.513	603.662	6.156

* El año más reciente para el que se disponía de datos completos.

Fuente: Boston Consulting Group (BCG), *Preparing for the Endgame*. Las cifras relativas a 2011 son proyecciones. El BCG define los pagos como transacciones sin movimiento de efectivo, es decir, pagos que no suponen un intercambio de efectivo frente a frente.

por los consumidores se conocen a veces como pagos “al por menor”, mientras que los iniciados por instituciones se conocen como pagos “al por mayor”. El Boston Consulting Group estima que los pagos transfronterizos al por menor y al por mayor aumentarán considerablemente tanto de valor como de volumen entre 2001 y 2011 (véase el Cuadro 1)⁶.

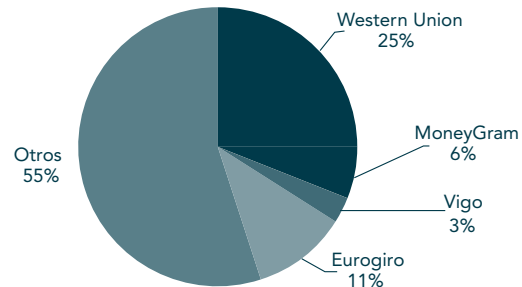
Aunque constituyen una pequeñísima fracción de los pagos mundiales, las transferencias de dinero de persona a persona tal vez sean el tipo de transferencia más importante para los pobres de los países en desarrollo. Las transferencias de empresa a empresa y de empresas a particulares escapan actualmente a la capacidad de la mayoría de las empresas del sector informal, que emplean a muchos de los pobres del mundo. Además, son pocos los gobiernos de países en desarrollo que han puesto en práctica programas importantes que supongan transferencias de gobierno a particular para los pobres⁷. Por consiguiente, en el presente documento por “transferencias de dinero” se entienden las transferencias de persona a persona.

Tamaño y estructura del mercado formal de transferencias de dinero internacionales

El volumen de transferencias formales de remesas entre países específicos y dentro de éstos recién está comenzando a documentarse⁸. Sobre la base de los datos del FMI, el Banco Mundial estimó que el volumen mundial de transferencias internacionales de dinero fue de US\$88.100 millones en 2002 y de US\$93.000 millones en 2003⁹. Esas cifras denotan un sorprendente aumento del mercado desde 1970, año en que el volumen total de transferencias internacionales se calculó en US\$2.000 millones¹⁰. Según el Banco Mundial, la región de América Latina y el Caribe recibió la mayor cantidad de transferencias internacionales en 2003, que representaron el 30% de los flujos mundiales, seguida de las regiones de Asia meridional (18%), Oriente Medio y Norte de África (13%), Europa y Asia central (10%), y África Sub-Sahariana (4%)¹¹. India y México se encuentran actualmente entre los principales países receptores de transferencias internacionales, mientras que los

Gráfico 1. Cuota estimada del mercado que corresponde a los proveedores de transferencias internacionales de persona a persona, 2003

(por número de transacciones procesadas)



Fuentes: Ratha, “Workers’ Remittances;” First Data, formulario 10-K de la *Securities and Exchange Commission (SEC)* de los Estados Unidos; MoneyGram, formulario 10 de la SEC; Bezard, *Global Money Transfers*; Great Hill Partners, “Great Hill Partners Form GMT Group”; estimaciones privadas de Gera Voorrips y Hans Boon, ING Postbank; estimaciones de las autoras.

Estados Unidos y Arabia Saudita son actualmente los principales países remitentes¹².

El considerable mercado de transferencias de persona a persona está dominado por grandes empresas de transferencia de dinero (ETD) especializadas, entre ellas Western Union, MoneyGram y Vigo. El resto del mercado de transferencias de dinero formal está fragmentado entre bancos comerciales, oficinas de correos, casas de cambio, cooperativa de ahorro y crédito, y empresas de transferencias de dinero con un nicho de mercado propio, con distintos participantes dominando mercados específicos¹³. Por ejemplo, mientras que el 70% de los inmigrantes latinoamericanos en los Estados Unidos utilizan empresas de transferencia de dinero para enviar dinero a sus países, los bancos tramitan una proporción relativamente más grande de las transferencias formales de fondos a Turquía, India y Filipinas¹⁴. Por otra parte, el 90% de las remesas desde la Federación de Rusia a Ucrania y desde los Emiratos Árabes Unidos a India se transfieren en efectivo¹⁵.

El total de ingresos del sector en 2003 se calcula en US\$18.000 millones aproximadamente, y el número de transacciones tramitadas se estima en 320 millones¹⁶. Dado que muchos participantes en el mercado dan a conocer el valor de las transferencias

y no el número de transacciones, es difícil calcular el número total de transferencias formales realizadas en un año determinado. Western Union, la empresa de transferencia de dinero más grande del mercado, informó que había tramitado alrededor de 81 millones de transferencias en 2003¹⁷, lo que Bezdard estima que representa algo así como el 25% del mercado total¹⁸. Las cuotas de mercado que corresponden a cada uno de los demás principales proveedores de transferencias internacionales, que figuran en el Gráfico 1, se calculan a partir de la cifra media de US\$300 por transferencia internacional citada por MoneyGram¹⁹. Sin embargo, esos promedios son, en el mejor de los casos, indicativos, pues el monto medio de las transferencias varía mucho por región, como se puede ver en el Cuadro 2.

Cuadro 2. Valor promedio anual de las transferencias de dinero a países seleccionados por los inmigrantes de los Estados Unidos.

País	Monto (US\$)
India	1.104
Pakistán	790
Bangladesh	562
Filipinas	397
México	385
Egipto	307
El Salvador	280
República Dominicana	203

Fuente: Orozco, "Worker Remittances"

Mucho más claras son las considerables utilidades obtenidas por los principales agentes del sector. Western Union, por ejemplo, declaró US\$3.300 millones en ingresos y US\$1.230 millones en utilidades de operación en 2003²⁰. Bezdard considera que esa cifra representa el 18,5% del total de ingresos del mercado formal²¹. MoneyGram ocupa un distante segundo lugar en el mercado, pues declaró sólo US\$737 millones en ingresos y US\$112 millones en utilidades de operación en 2003²². Si bien no se cree que otras empresas de transferencia de dinero obtengan los mismos márgenes de utilidades que Western Union y MoneyGram, el mercado es claramente rentable.

Las comisiones de tramitación y las comisiones de cambio aportan el grueso de los ingresos obtenidos por esas compañías. Los datos del Boston Consulting Group (BCG) sobre pagos al por menor en 2001 indican que las comisiones de tramitación representan alrededor de las dos terceras partes del total de ingresos, en tanto que las comisiones de cambio representan alrededor de una tercera parte. (En el Apéndice 1 figuran cifras detalladas)²³. El monto de los ingresos por concepto de efectos pendientes de cobro es más bien insignificante²⁴.

Otra tendencia interesante que se desprende de los datos del BCG es el aumento previsto del total de ingresos en concepto de pagos al por menor a medida que se reduzcan los ingresos procedentes de cada pago. Ello indica que la captación de un volumen considerable de transferencias de dinero será cada vez más importante para la rentabilidad de esta actividad. Afortunadamente para los proveedores de transferencias de dinero, se prevé un fuerte aumento de la demanda total. Bezdard estima que las transferencias al por menor formales e informales ascenderán en conjunto a US\$177.000 millones para 2006, y que las recientes medidas de lucha contra el lavado de dinero reducirá la proporción de las transferencias mundiales realizadas por proveedores informales de 50% en 1996 a 34% en 2006. En la actualidad, las empresas formales de transferencia de dinero están procurando ampliar sus actividades sobre todo en aquellos países que probablemente resulten más afectados por el cambio a proveedores formales, como India y China²⁵.

Transferencias de dinero regionales e internas

Aunque actualmente las investigaciones se centran en las transferencias desde países desarrollados a países en desarrollo, las migraciones suelen tener lugar dentro de un mismo continente; tanto es así que casi la mitad de los migrantes de que se tiene conocimiento viven en países en desarrollo²⁶. Los movimientos de refugiados son todavía más localizados, pues la mayoría de los refugiados se traslada a un país vecino²⁷. El BCG estima que el valor total de las transferencias intrarregionales en Asia, Europa y las Américas fue de US\$168.000 millones

en 2000, lo que corresponde a 1.850 billones de pagos (véase el Cuadro 3)²⁸. Las transferencias de dinero entre países en desarrollo representan una oportunidad de mercado importante, aunque tal vez sería necesario desarrollar una infraestructura de transferencias apropiada o perfeccionar la existente, según el país de que se trate.

Las transferencias dentro de un país en desarrollo constituyen un mercado igualmente promisorio (y presentan las mismas limitaciones de infraestructura). Los datos indican que los migrantes más pobres y procedentes de zonas más rurales tienden a trasladarse a lugares de destino más cercanos a sus hogares, generalmente a centros urbanos dentro del mismo país. Además, ganan y envían menos dinero que los migrantes internacionales más ricos²⁹. Por lo tanto, el monto de las transacciones nacionales tiende a ser menor que el de las transferencias internacionales, pero esas transferencias son más numerosas y llegan hasta un número mucho mayor de hogares³⁰. En China solamente, los migrantes a nivel local enviaron US\$45.000 millones en 2003 por intermedio de proveedores formales³¹.

Cuadro 3. Transferencias intrarregionales por región, 2001

	Valor (miles de millones de US\$)	Volumen (miles de millones)	Ingresos (miles de millones de US\$)
Américas	17	296	2,9
Europa	121	1.249	11,2
Asia Pacífico	30	308	3,6

Fuente: Boston Consulting Group, *Preparing for the Endgame*. Las cifras se refieren conjuntamente a las transferencias al por menor y al por mayor. No se dispuso de datos sobre las regiones de África ni Oriente Medio.

En el Cuadro 4 se dan estimaciones del total de pagos internos al por menor y al por mayor realizados en países seleccionados en 2000, el año más reciente para el que se disponía de datos completos. (En el Apéndice 1 figura información sobre los ingresos totales y por transacción generados por los pagos internos al por menor). Como en el caso de los pagos transfronterizos, los pronósticos indican que la rentabilidad futura de las transferencias internas dependerá de que se capte un volumen mayor de transferencias.

Cuadro 4. Pagos internos en países seleccionados, 2001

	Valor (billones de US\$)	Volumen (millones)
Estados Unidos	741,2	82.594
UE 15 *	371,9	51.542
Canadá	20,1	6.159
Brasil	12,7	21.693
México	6,9	7.476
China	7,7	6.731
Polonia	4,0	598
India	4,0	4.242
República Checa	2	910
Indonesia	2	9.698
Tailandia	1,6	1.150
Malasia	1,2	944
Filipinas	1,1	3.466
Fed. de Rusia	2,9	622
Hungría	0,6	218
Total (mundial)	1.446,1	220.457

* En la UE-15 están incluidos países que eran miembros de la Unión Europea antes de 2004: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, los Países Bajos, Portugal, el Reino Unido y Suecia.

Fuente: Boston Consulting Group, *Preparing for the Endgame*.

Es esencial contar con mecanismos seguros y económicos de transferencia de dinero para tramitar las remesas tanto nacionales como internacionales. Los servicios de transferencia interna son el eslabón final —el último paso— del proceso de transferencia internacional, de modo que los mercados nacionales deben funcionar eficientemente para que las transferencias internacionales lleguen a manos de sus destinatarios. Sin embargo, las redes de transferencia de dinero de los países en desarrollo son generalmente más limitadas que las redes internacionales debido a que no hay infraestructura, faltan PSF que ofrezcan servicios de transferencia, o ambas cosas. Esta realidad representa una oportunidad para los PSF que atienden a una clientela pobre, especialmente en zonas remotas o rurales en las que las opciones de transferencia pueden ser especialmente escasas. En el Recuadro 1 se describe la forma en que un PSF de Ghana llenó precisamente ese vacío en el mercado de transferencias internas.

Medios informales

Mientras que las transferencias formales de dinero quedan registradas en las cuentas de una entidad comercial que rinde cuentas a las autoridades gubernamentales, y por lo tanto se las incluye en las estadísticas económicas nacionales, no ocurre lo mismo con las transferencias informales. Los expertos estiman que el valor total de las transferencias monetarias efectuadas a través de canales informales (por ejemplo, las realizadas por intermedio de familiares, de amigos o de medios de transferencia sin documentar) oscila entre el 40% y el 100% del volumen de las transferencias formales mundiales³². En estudios recientes se estima, por ejemplo, que más de la mitad de las transferencias de dinero de Francia a Malí y Senegal se realizan por conductos informales, y que lo propio sucede con el 85% del total de las transferencias realizadas a Sudán. Se estima también que los medios informales procesan seis veces el volumen de las transferencias formales

enviadas a Nepal y las tres cuartas partes de todas las transferencias realizadas a India y China³³. Bezaud estima que los sistemas informales de transferencia de dinero de Asia y Oriente Medio tramitan transferencias por un valor dos y media veces superior al valor de las transferencias tramitadas por los sistemas formales en esas regiones³⁴.

Esos datos indican que los sistemas informales compiten con éxito incluso con los agentes más grandes del mercado formal de transferencias de dinero. En parte, su popularidad se debe a ciertas características atractivas para los clientes. Con independencia del mecanismo que se emplee en la práctica, los sistemas de transferencia informales son por lo general rápidos, discretos y exigen un mínimo de trámites burocráticos. También son en general menos onerosos que los mecanismos formales de transferencia que están sujetos a reglamentación y tributación, y con frecuencia

Recuadro 1. El Enlace Apex: el último paso

El Apex Bank es una tesorería central para los bancos rurales de Ghana, una red de más de 100 bancos que representan más de 400 puntos de servicio, algunos de ellos en poblados de no más de 500 habitantes. Los estudios de mercado en las zonas rurales a las que esos bancos prestan servicios revelaron que los clientes tenían dificultades para acceder a las remesas enviadas desde las zonas urbanas de Ghana. La delincuencia causaba dificultades especiales a los comerciantes, quienes llevaban consigo grandes sumas de dinero para realizar sus actividades. Al mismo tiempo, los bancos rurales buscaban nuevas fuentes de ingresos y modos de atraer más clientes.

Para atender a esa doble necesidad, el Apex Bank creó el sistema de transferencia interna de dinero denominado "Enlace Apex". El servicio utiliza programas informáticos patentados para administrar las transferencias de dinero entre bancos rurales mediante mensajes cifrados enviados por teléfono, fax o correo expreso. El tiempo de tramitación es de entre 15 minutos y 24 horas, y se pueden hacer transferencias con cargo a una cuenta o en efectivo, lo que hace accesible el sistema tanto para los que son clientes como para los que no lo son.

Si el destinatario carece de la tarjeta de identidad o el pasaporte oficial que normalmente se exige para fines de identificación, puede venir al banco acompañado de una persona "conocida en la localidad" para que sirva de testigo de la transferencia. El remitente paga una comisión de transferencia calculada con arreglo a una escala variable, y que depende del monto de la transferencia (normalmente el 0,5% del monto de la transferencia si es cliente, y el 0,75% si no lo es). La comisión se reparte entre el Apex Bank y los bancos rurales remitentes y receptores.

También se puede utilizar el Enlace Apex como "último paso" en una transferencia internacional de fondos, porque el Apex Bank mantiene una asociación con un banco comercial local autorizado para efectuar operaciones cambiarias. El banco local deposita los fondos recibidos del extranjero en la cuenta central del Apex Bank, en moneda local. Luego el Apex Bank transfiere los fondos a un banco rural para que éste realice el pago final al cliente destinatario.

Desde su inicio en junio de 2003 hasta mayo de 2004, el sistema ha realizado 24.000 transferencias por un total de más de US\$27 millones. La administración informa que actualmente el sistema está funcionando bien, a pesar de las dificultades operacionales iniciales, entre ellas la capacitación del personal y la comercialización. Será esencial dar a conocer el producto en todo Ghana para que el proyecto tenga éxito, pues el Enlace Apex fue creado no sólo para generar ingresos, sino también para atraer más clientes para los bancos rurales.

Fuente: Entrevista a Emmanuel Yaw Sarpong, Gerente de Apex Link, Apex Bank, 21 de junio de 2004.

están disponibles en zonas en las que no existen proveedores del sector formal.

Desde el punto de vista del cliente, los sistemas informales tal vez le resulten más conocidos y por lo tanto más de fiar que los servicios formales de transferencia de dinero, a pesar del riesgo de posibles robos. Para los clientes que carecen de documentos de identidad o de residencia, esos sistemas pueden además ser más fáciles de usar. Esas características favorables para el cliente podrían servir de modelo para los PSF, que tal vez deseen incorporar ciertos aspectos de los sistemas informales en sus propios productos de transferencia de dinero. (Véase en el Apéndice 2 una descripción más detallada de diversos sistemas informales de transferencia de dinero que funcionan en todo el mundo).

Los componentes básicos de un sistema de transferencia de dinero

Puede decirse que los sistemas de transferencia de dinero constan de tres elementos principales: i) la institución o las instituciones proveedoras de la transferencia; ii) el mecanismo que transmite la transferencia desde el punto A hasta el punto B, y iii) la interfaz con el cliente a través de la cual se recauda el efectivo de los remitentes o se paga a los destinatarios. Como se muestra en el Gráfico 2, las combinaciones posibles de esos tres elementos son prácticamente ilimitadas, y a medida que el sector de

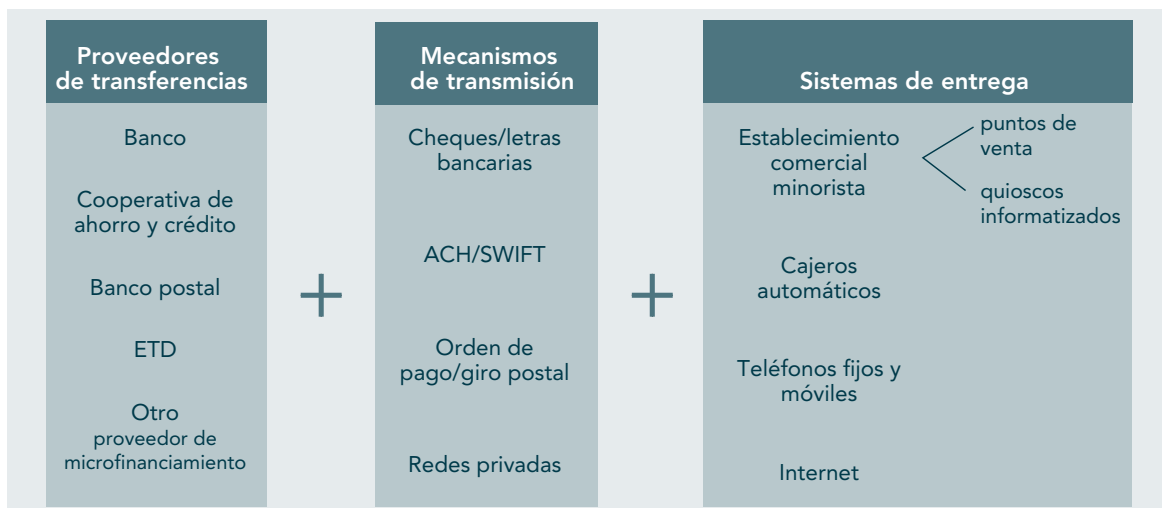
transferencias de dinero evoluciona, constantemente se están ideando nuevas combinaciones. Sin embargo, éstas pueden requerir la existencia de asociaciones entre los proveedores, ya que muchas veces la ley no permite a ciertos PSF utilizar ciertos tipos de mecanismos de transferencia. En la presente sección se tratan brevemente los temas siguientes:

- Los mecanismos de transferencia comunes
- Las limitaciones que impiden a los PSF utilizar esos mecanismos
- Los tipos de asociaciones institucionales creadas por los PSF para tener acceso a una variedad más amplia de mecanismos de transferencia
- El número creciente de interfaces con los clientes que se está utilizando para hacer más accesibles las transferencias de dinero para los clientes pobres

Mecanismos de transmisión

Los principales tipos de mecanismos de transferencia de dinero que se usan hoy en día pertenecen a dos categorías generales. Los sistemas documentados incluyen instrumentos como cheques de banco y órdenes de pago. Estos instrumentos están siendo reemplazados cada vez con más frecuencia por sistemas electrónicos, como los sistemas de liquidación bruta en tiempo real³⁵, las redes manejadas por empresas de transferencia de

Gráfico 2. Componentes básicos del sistema de transferencia de dinero



dinero (ETD), y las redes internas de las sucursales bancarias. Como se muestra en el Cuadro 5, esos mecanismos se pueden dividir ulteriormente en distintas categorías, dependiendo de si se exige a los clientes tener una cuenta en una institución financiera para poder mandar o recibir una remesa de dinero. (Este requisito es una consideración importante para los clientes pobres, muchos de los cuales no tienen cuentas bancarias).

Hay cinco instrumentos principales utilizados para transferir dinero en el mercado formal, y distintos tipos de PSF tienen acceso a distintos instrumentos.

Cheques y letras bancarias

Los cheques y las letras bancarias se contaban entre las formas utilizadas originalmente para realizar transferencias documentadas de dinero y siguen siendo una importante modalidad de transferencia de dinero de persona a persona en ciertos países industrializados. Generalmente la ley sólo permite emitir cheques y letras bancarias a las instituciones financieras sujetas a reglamentación, como los bancos y las cooperativas de ahorro y crédito. Cuando la mayoría de la población puede acceder sin problemas a esas instituciones, el sistema es fácil de usar. Sin embargo, el mecanismo depende de la fiabilidad del sistema postal, que suele ser insuficiente en los países en desarrollo, de modo que los clientes corren el riesgo de pérdida de los cheques y letras bancarias en el correo. Aun en el mejor de los casos, el destinatario tiene que esperar la llegada del documento y luego que el sistema bancario autorice el pago de los fondos. La tramitación material de los instrumentos documentados también entraña gastos

para el banco, especialmente en países en que la mano de obra es cara. Por esas razones, los cheques y letras están siendo reemplazados cada vez más por los pagos electrónicos.

Órdenes de pago

Las órdenes de pago también han sido tradicionalmente instrumentos documentados, pero a diferencia de los cheques, su emisión y cobro puede hacerse en una diversidad de PSF. Entre los principales emisores de órdenes de pago se cuentan las instituciones financieras postales y las ETD, como Western Union y MoneyGram. Para las órdenes de pago no es necesaria una cuenta bancaria: el destinatario recibe dinero en efectivo contra la presentación de la orden de pago a un agente de pago autorizado (una oficina de correos, un agente de una ETD, etcétera). Este proceso además reduce el tiempo que el destinatario debe esperar para tener acceso a los fondos transferidos, en comparación con los cheques y las letras bancarias. No obstante, dado que es necesario que las órdenes de pago sean entregadas físicamente al destinatario, están expuestas a algunos de los mismos riesgos de demora y robo.

Actualmente se estima que las órdenes de pago postales representan el 1% de las transferencias de dinero internacionales formales. En cambio, las redes postales cumplen una función muy importante en los mercados internos de transferencia de dinero en muchos países. El Correo Nacional de China, por ejemplo, administra el 90% de las transferencias en efectivo dentro del país. En Bulgaria, la oficina de correos tramita tres veces más pagos en efectivo

Cuadro 5. Principales mecanismos de transferencia de dinero por tipo

		Mecanismo de transmisión	
		Documentado	Electrónico
Requisito para el cliente remitente	Efectivo	Orden de pago	Redes exclusivas de transferencia de dinero
	Cuenta bancaria	Cheque, letra bancaria	Giro postal, ACH (cámara de compensación automática), SWIFT

que todos los bancos comerciales en conjunto. Si bien el volumen de esas transacciones es grande, su valor se calcula en sólo el 2% del valor de los pagos en efectivo tramitados por los bancos, una tendencia visible en la mayoría de los países de Europa oriental y Asia central³⁶.

Transferencias electrónicas³⁷

A nivel nacional, los tipos más corrientes de sistemas de transferencia electrónica de fondos son la cámara de compensación automática (ACH) y el sistema de liquidación bruta en tiempo real³⁸. Ambos mecanismos permiten a las instituciones financieras miembros intercambiar instrucciones de pago y liquidar las obligaciones en forma electrónica. Las ACH pueden aceptar instrucciones de pago de una institución financiera o directamente de los clientes, los que pueden conectarse a estos sistemas utilizando sus tarjetas de débito o crédito emitidas por un banco. Estas redes son por lo general propiedad de los bancos centrales y están administradas por éstos, aunque algunos agentes privados como Visa también mantienen sistemas de ACH en ciertos países.

A nivel internacional, el sistema utilizado más corrientemente para facilitar las transferencias electrónicas de fondos es el de la Sociedad de Telecomunicaciones Financieras Interbancarias Mundiales (Society for Worldwide Inter-Bank Financial Telecommunications, SWIFT), una cooperativa de propiedad del sector de telecomunicaciones que ofrece servicios de mensajes de pago en tiempo real a las instituciones miembros³⁹. SWIFT es con frecuencia la opción más barata para realizar transacciones de alto valor entre instituciones financieras, pero puede resultar cara para transferencias pequeñas. Por esa razón, la mayoría de los pagos procesados a través de SWIFT no son transferencias individuales de persona a persona, sino pagos más grandes entre empresas, o entre empresas y consumidores, como los pagos de matrícula universitaria⁴⁰.

La mayoría de las transferencias llamadas "telegráficas" se envían a través de SWIFT o de

una ACH nacional. Las transferencias mediante esas redes electrónicas son bastante seguras, pero los PSF que no son bancos pueden no tener acceso a ellas. Aunque algunas cooperativas de ahorro y crédito tienen acceso a ese tipo de sistemas a través de una federación nacional, la ley no permite a la mayoría de los PSF que no son bancos hacerse parte en un sistema nacional de pagos.

La capacidad técnica de los PSF puede representar otro obstáculo para el acceso a las redes de pagos. Los costos, la tecnología de la información y la capacidad de personal necesarios para conectarse a los sistemas SWIFT, por ejemplo, pueden ser obstáculos considerables para llegar a ser miembros de esa cooperativa⁴¹. Aunque los PSF generalmente pueden conectarse a SWIFT a través de un banco miembro, la transacción resultante entraña una cierta pérdida de la privacidad competitiva, pues el banco intermediario necesariamente obtiene información acerca de las operaciones de transferencia de dinero del PSF. Además, las transferencias realizadas a través de esas redes pueden ser lentas, y los fondos perdidos o demorados pueden ser difíciles de rastrear⁴².

Giros postales

"Giro postal" es la expresión utilizada para los pagos electrónicos transfronterizos que ofrecen las oficinas de correos en más de 40 países. Este sistema permite al tenedor de una cuenta bancaria postal enviar dinero —ya sea en el país o al extranjero— a otra cuenta postal, una cuenta bancaria, o una oficina de correos para su pago en efectivo. Generalmente se tarda entre dos y cuatro días en recibir una transferencia mediante giro postal. Este servicio internacional es utilizado con frecuencia por pequeños empresarios para los pagos de importaciones y exportaciones.

Aunque para enviar un giro postal se necesita tener una cuenta en un banco postal, esos bancos tienden a tener oficinas en más lugares que los bancos comerciales. Además, los giros postales tienden a ser más baratos que las transferencias bancarias si se trata de sumas pequeñas. Por lo tanto, los obstáculos

Cuadro 6. Ventajas y desventajas de los mecanismos de transferencia de dinero para los clientes y los proveedores de servicios financieros

	Cientes	Proveedores de servicios financieros (PSF)	Restricciones de acceso para los PSF
Cheques	Lentos; expuestos a pérdida/robo; se deben entregar físicamente; exigen una cuenta bancaria para su envío (no necesariamente para su recepción)	Costos de tramitación relativamente altos	Dependen de la reglamentación local; acceso generalmente permitido únicamente a las instituciones financieras reglamentadas
Órdenes de pago	Lentas; expuestas a pérdida/robo; se deben entregar físicamente; no exigen una cuenta bancaria para su envío ni su recepción	Costos de tramitación relativamente altos	Órdenes de pago postales sólo para PSF postales; las de otro tipo pueden ser emitidas/pagadas en una diversidad de PSF
Transferencia electrónica de fondos	Más rápida que los instrumentos documentados; requiere cuenta bancaria para el envío y la recepción; más barata que las transferencias a través de las ETD	Costos de tramitación más bajos que los cheques, pero se requiere un enlace con la red y la infraestructura; derechos más bajos que los cobrados por las ETD	Pueden tener acceso a ella muchos PSF a través de las instituciones financieras con las que mantienen relaciones comerciales
Giros postales	Se requiere una cuenta postal para su envío, pero en general más baratos y accesibles que las transferencias a través de las ETD	Costos de tramitación más bajos que los cheques, pero se requiere un enlace con la red y la infraestructura	Sólo los PSF postales pueden iniciar las transacciones; pueden recibirlas tanto los PSF postales como otros PSF
ETD	Es posible el pago en tiempo real; no se requiere cuenta bancaria; numerosos puntos de acceso; precio más alto	Los requisitos de infraestructura y los costos pueden variar dependiendo de la relación con otras instituciones; generalmente más lucrativos que otros mecanismos de transferencia	Dependen de la reglamentación local; a veces los agentes sólo pueden ser bancos, pero los subagentes están sujetos a menos limitaciones

al acceso de los clientes pobres suelen ser menores que en el caso de cheques o transferencias de bancos comerciales. Para citar un ejemplo regional, las redes postales en el Norte de África proporcionan servicios de giro postal basados en cuentas que son muy populares entre los estudiantes y los grupos de ingresos bajos y medianos que tienen dificultades para abrir cuentas corrientes en bancos comerciales⁴³.

Redes privadas de transferencia de dinero

Este tipo de sistema de pago está limitado a los agentes de la organización o asociación que es dueña de la red. Sin embargo, muchos tipos de instituciones pueden hacerse agentes, entre ellos, los bancos, las

instituciones financieras no bancarias, las oficinas de correos, y las empresas de comercio minorista de todo tipo.

Los servicios de las empresas de transferencia de dinero tienden a ser extremadamente fáciles de usar, pues ni el remitente ni el destinatario están obligados a tener una cuenta ni a realizar gran cantidad de trámites burocráticos. Además, esos servicios son conocidos por su rapidez; muchas de las empresas ofrecen un servicio en "tiempo real" que permite al destinatario cobrar los fondos remitidos en forma casi instantánea. También tienen fama de ser fiables, cosa que los principales participantes en el sector se cuidan muy bien de reforzar a través de una extensa publicidad.

A cambio de su sencillez, rapidez y fiabilidad —y en parte, para financiar sus grandes presupuestos de comercialización— las empresas de transferencia de dinero son normalmente el más caro de todos los mecanismos de transferencia (si los precios se expresan como porcentaje de los fondos transferidos) examinados en la presente sección. A pesar de la aparente desventaja para los consumidores, los ingresos obtenidos por las principales compañías indican que este tipo de servicio ha provocado una enorme demanda entre la clientela. Los elevados derechos por transacción que cobran las empresas de transferencia de dinero representan además una atractiva fuente de ingresos para los PSF que se unen a esas redes.

Asociaciones de PSF y otros arreglos institucionales

Los PSF que prestan servicios a los pobres han formado varias asociaciones novedosas con otras instituciones para prestar servicios de transferencia de dinero. Sus alianzas con bancos, cooperativas de ahorro y crédito, redes postales, empresas de transferencia de dinero internacionales, y puntos de venta al por menor les permite aprovechar al máximo sus puntos fuertes (proximidad con los clientes y servicios de calidad establecidos) y superar sus deficiencias (conocimientos limitados en materia de transferencias, restricciones a las operaciones de cambio, acceso a un sistema de pagos). En esta sección se describen las alianzas de los PSF con empresas de transferencia de dinero, bancos corresponsales internacionales, e instituciones no bancarias.

Las relaciones con otras instituciones y las asociaciones comerciales requieren confianza y transparencia. Los PSF deben seleccionar cuidadosamente a sus asociados, especialmente a medida que más participantes ingresan al mercado de transferencias de dinero. Cuando las instituciones receptoras realizan el pago de una transferencia a un cliente, asumen un riesgo crediticio, puesto que generalmente aún no han recibido los fondos del caso de su asociado internacional y necesitan saber que esos fondos no tardarán en llegar. Los PSF que envían fondos confían en que sus asociados que los reciben en otros países se asegurarán de que sean entregados a los

destinatarios. Obtener información sobre los PSF, tanto remitentes como receptores, puede ser difícil. A las instituciones receptoras tal vez no les sea fácil hacer una comparación entre distintos asociados en la transferencia de fondos. De igual modo, los PSF que envían fondos con frecuencia no saben cuáles asociados son fiables y ofrecen un buen servicio al cliente en un país determinado. Es indispensable evaluar con la diligencia debida a los posibles asociados, lo que incluye verificar sus referencias, su condición jurídica y sus estados financieros.

Asociaciones con empresas de transferencia de dinero

Un número cada vez mayor de PSF han establecido alianzas con ETD, como WesternUnion, MoneyGram y Vigo. Parte del atractivo reside en la simplicidad, pues las ETD generalmente ofrecen a los agentes y subagentes una solución ya dada para prestar servicios de transferencia de dinero, que consisten esencialmente en un paquete completo de programas informáticos y capacitación. Los agentes también pueden sacar provecho de los programas de comercialización existentes y de una red de agentes establecida, lo que puede generar un aumento de volumen de las transacciones. Las relaciones con ETD pueden incluso convertirse en una necesidad competitiva para los PSF en favor de los pobres; tal fue el caso del Banco XAC de Mongolia cuando se vio en la necesidad de ofrecer los mismos servicios convenientes de transferencia que sus competidores a fin de retener a sus clientes.

El factor más importante para una ETD a la hora de elegir a sus agentes es con frecuencia la reglamentación. En algunos países, el acceso a las redes de ETD está circunscrito por ley a los bancos y ocasionalmente a las cooperativas de ahorro y crédito y las casas de cambios. Un segundo factor fundamental es la extensión de la red de sucursales del agente, lo que puede ser su carta de negociación más valiosa para obtener la calidad de agente o subagente de una ETD. A las ETD generalmente les atrae la proximidad de las instituciones de microfinanciamiento a los clientes pobres, a los que consideran uno de sus mercados destinatarios más importantes.

Recuadro 2. Gestión de los riesgos de las relaciones con ETD

La asociación con una ETD puede ofrecer a los PSF un conjunto completo de los servicios y la infraestructura necesarios para tramitar las transferencias de dinero. Sin embargo, concertar un acuerdo para ser agente de una ETD no conviene a las necesidades de todos los PSF en favor de los pobres. Una institución de microfinanciamiento con sucursales en las zonas rurales de Filipinas determinó que las tarifas de las llamadas internas de larga distancia para comunicarse con los servidores de su ETD asociada hacían que la relación no fuera rentable, aunque la capacitación y los programas informáticos iniciales habían sido proporcionados sin cargo. Además de los cargos por acceso telefónico, las transferencias tienen otros costos, como servicios de cajero, labor de gestión y espacio para oficinas. En consecuencia, los PSF deben poner especial cuidado al evaluar el costo total de un acuerdo de agente o subagente.

Una forma de controlar los riesgos que supone la puesta en marcha de servicios de transferencia de dinero es introducir esos servicios por etapas. Las etapas pueden ser geográficas; por ejemplo, al comienzo se pueden ofrecer los servicios de las ETD sólo en ciertas sucursales. Este fue el método aplicado por el Banco XAC de Mongolia, el que durante los primeros meses limitó sus servicios internacionales de transferencia de dinero a la oficina principal. A medida que el volumen de transacciones aumenta, las sucursales deben poder tramitar las transferencias de los clientes con rapidez y sin contratiempos, una lección que el Banco XAC ya había extraído de sus operaciones de transferencia internas. La introducción gradual de las transferencias de ETD internacionales en sus sucursales permitió al banco aprender cómo reducir al mínimo los costos de operación antes de abrir la red a un volumen más grande de transferencias.

El aumento gradual de la intensidad de la relación con una ETD es otra forma de controlar el riesgo. El Banco XAC decidió desempeñarse como subagente, lo que significa que las transferencias de la ETD asociada se canalizan a través de otro banco comercial que actúa como agente principal de la ETD en Mongolia. Aunque este sistema requiere que el Banco XAC comparta más de la mitad de los ingresos procedentes de cada transferencia con el agente principal, evita pagar el depósito de garantía en efectivo exigido al agente de pleno derecho. Si el volumen de transferencias genera ingresos suficientes para que se justifique pasar a ser agente de pleno derecho, el Banco XAC tiene la opción de elevar de categoría su relación con la ETD.

Fuentes: Entrevistas a Jim Anderson y G. Tuul, Banco XAC, el 7 de junio de 2004; y al Presidente de una institución de microfinanciamiento filipina (el nombre no se dio a conocer) el 23 de junio de 2004.

Otros criterios que cuentan en la selección de agentes son el horario de funcionamiento, la solidez financiera y la liquidez necesaria para efectuar los pagos por adelantado a los clientes con anterioridad al reembolso. Debido a que la verificación de esos criterios respecto de un gran número de agentes puede resultar engorrosa, las ETD normalmente contratan a unos cuantos agentes principales en cada país, generalmente bancos. Dependiendo de la reglamentación local, los bancos pueden luego

establecer relaciones de subagentes con una variedad de distintos PSF. En este caso, la verdadera relación es la que tiene la ETD con el agente principal, y este último es responsable de evaluar con la debida diligencia a sus subagentes.

La porción de la comisión de transferencia que corresponde al agente que efectúa el pago se divide luego entre el agente y el subagente. Con el fin de evitar compartir las comisiones, las instituciones

Recuadro 3. Asociación con un banco comercial para proporcionar remesas internas

En India, la ONG Adhikar está implementando un programa piloto a nivel nacional de transferencias de dinero al gran número de migrantes que viajan desde el estado oriental de Orissa para trabajar en el estado occidental de Gujarat. La ventaja comparativa de Adhikar en el ámbito de los servicios de transferencia de dinero es su conocimiento de las necesidades y preferencias de los clientes, así como su capacidad de servir a clientes en localidades remotas. Al diseñar su sistema de transferencias, Adhikar decidió dejar la transmisión propiamente dicha de los fondos en manos del Corporation Bank, que tiene sucursales tanto en Orissa como en Gujarat y la infraestructura necesaria para efectuar transferencias en forma puntual y segura.

Aunque constantemente se realizan transferencias bancarias entre Orissa y Gujarat, la mayoría de los migrantes no tiene cuenta bancaria y encuentra caro visitar una sucursal de banco. Adhikar centraliza la reunión y difusión de esas pequeñas transferencias y las transmite a través de una sola cuenta en el banco. Este proceso reparte los costos de transacción entre un número mayor de transferencias, lo que reduce la comisión de transacción. Actualmente Adhikar está procurando reforzar el sistema haciendo participar como agentes de distribución a ONG que prestan servicios en otros distritos, lo que reduciría aún más las comisiones por transacción, a la vez que permitiría a las ONG obtener una nueva fuente de ingresos como apoyo a su labor.

financieras más pequeñas podrían formar un consorcio para convertirse en el agente principal de una ETD, siempre que los miembros del consorcio tuvieran un nivel mínimo de integración de sus sistemas o una plataforma común de tecnología de la información. Este método ha sido utilizado por varias federaciones de PSF, entre ellas la *Jamaica Cooperative Credit Union League* (JCCUL), que se ha asociado con una empresa local de transferencia de dinero para reunir a cuatro ETD extranjeras en un solo servicio de transferencia de dinero bajo su propia marca registrada⁴⁴. En México, La Red de la Gente está vinculando a varios cientos de cooperativas de ahorro y crédito en forma similar con objeto de establecer una red de distribución para remesas y otros servicios financieros⁴⁵. IRnet, un servicio de transferencia de dinero creado por el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU), acopia transacciones de múltiples cooperativas de ahorro y crédito con el fin de obtener servicios con descuento de las ETD establecidas.

Las asociaciones con ETD también entrañan varios riesgos que es necesario controlar. Por ejemplo, mientras más grande es la ETD, más probabilidades hay de que trate de imponer una relación exclusiva a sus agentes. Sin embargo, incluso las grandes ETD no siempre pueden generar un volumen suficiente de transacciones para las instituciones de los países receptores, especialmente si no han penetrado suficientemente en las comunidades de inmigrantes de los países remitentes. Por ejemplo, una de las primeras ETD extranjeras con que se asoció la JCCUL fue utilizada rara vez por los jamaíquinos que viven en los Estados Unidos, si bien sus servicios son ampliamente utilizados por los inmigrantes latinoamericanos. Debido a que se había negado a convertirse en agente exclusivo, la JCCUL logró reforzar el decepcionante volumen de transferencias agregando nuevas asociaciones con ETD⁴⁶. En el Recuadro 2 se describen otros riesgos que entrañan

Recuadro 4. Los teléfonos móviles acercan las transferencias de dinero

En Filipinas, una original combinación de ETD tradicionales, establecimientos no financieros de venta al por menor, y una empresa de comunicaciones inalámbricas está utilizando mensajes de texto para realizar transferencias de dinero, entre ellas remesas internacionales y pagos de empresas como sueldos y comisiones. El mecanismo de transmisión es la red de teléfonos móviles de SMART Communications, cuyos suscriptores pueden activar un servicio de monedero virtual llamado SmartMoney*. Este servicio puede actuar como monedero virtual únicamente, o estar vinculado a las cuentas bancarias de los clientes y a una tarjeta de débito habilitada por MasterCard. En ambos casos, el servicio se controla a través del teléfono móvil del cliente.

Para hacer una transferencia internacional, el remitente entrega dinero en efectivo a una ETD afiliada a SMART en su propio país. La ETD utiliza su teléfono móvil para ordenar a SMART que transfiera fondos desde el monedero virtual de la ETD a la del destinatario. Se informa a este último de que la transferencia se ha efectuado mediante un mensaje de texto enviado a su teléfono móvil.

Dependiendo de si los destinatarios utilizan SmartMoney con una tarjeta de débito o como monedero virtual, pueden retirar los fondos remitidos en cualquiera de los cajeros automáticos de los bancos asociados con SMART, o cobrarlos en efectivo en una red de agentes de pago. Esta red está integrada actualmente por establecimientos de comida rápida, gasolineras, casas de empeños, grandes centros comerciales y los centros de cobro de la propia empresa SMART.

Si bien esos agentes proporcionan amplia cobertura en las zonas urbanas, en las zonas rurales la cobertura es más escasa, lo que ofrece la posibilidad a los proveedores de microfinanciamiento hacerse agentes de pago en las regiones con servicios insuficientes. Las negociaciones en curso entre SMART y las instituciones financieras que prestan servicios a los pobres han demostrado la importancia primordial que tiene el número de puntos de servicio que un agente de pagos aporta a la relación.

Una transferencia de dinero efectuada a través del sistema SMART está sujeta al pago de tres comisiones diferentes cobradas por i) el agente internacional que inicia la transferencia; ii) SMART (por transmitir el mensaje), y iii) los agentes de pago internos que convierten la transferencia en efectivo. A pesar del número de participantes, la suma de sus comisiones es generalmente inferior a la que cobran los bancos tradicionales o las ETD.

* Los monederos virtuales son cuentas o reservas de valor monetario mantenidas en forma electrónica en nombre del cliente, generalmente por compañías que facilitan los pagos pero que no pueden ofrecer otros servicios financieros.

Fuentes: Conde, "Phoning Home Pesos", entrevista a Ramón Isberto, Jefe de Grupo, Asuntos Públicos, SMART Communications, 16 de enero de 2005; entrevista a John Owens, Gerente, MABS/DAI, 27 de septiembre de 2004.

las relaciones con ETD y la forma en que los PSF en favor de los pobres les han hecho frente.

Asociaciones con instituciones financieras

Las instituciones financieras con licencia bancaria pueden proporcionar servicios de transferencia de dinero a través de una red de pagos electrónicos, estableciendo relaciones de correspondencia con bancos de otros países u otras regiones. Las relaciones entre FONKOZE de Haití y el City National Bank de Nueva Jersey (Estados Unidos), y entre bancos de ahorro españoles y el Banco Solidario de Ecuador son dos ejemplos de lo anterior. En ambos casos, la institución remitente acumula las transferencias de dinero y las envía a una cuenta en la institución receptora, la que separa los pagos para distribuirlos a los clientes destinatarios. Las ONG como la que se

describe en el Recuadro 3 también pueden establecer asociaciones con bancos para proporcionar servicios de transferencia de dinero a sus clientes.

Otras asociaciones

Los PSF se asocian además con otras instituciones no bancarias, tales como cooperativas de ahorro y crédito. En Nicaragua, por ejemplo, FAMA (una institución de microfinanciamiento) se asoció con una red de cooperativas rurales de ahorro y crédito para distribuir las transferencias. Las cooperativas rurales pueden recibir transferencias del extranjero, pero no tienen ninguna presencia en las zonas urbanas. FAMA, por su parte, carece de acceso a un sistema de pagos, pero ofrece a las cooperativas de ahorro y crédito una red complementaria de distribución urbana⁴⁷.

Recuadro 5. Banco ICICI: transferencias de dinero y difusión rural

El ICICI Bank, un banco comercial privado de India que se formó a partir de un banco nacional de desarrollo, ofrece una amplia variedad de servicios financieros, entre ellos, transferencias de dinero enviado a India por nacionales no residentes. En 2004, el servicio "Money2India" del banco tenía más de 670 agencias en India y últimamente hizo extensivos sus servicios a poblados remotos mediante quioscos informatizados.

El sistema de quioscos informatizados funciona de la manera siguiente: el remitente envía una transferencia de dinero a la cuenta del destinatario en el ICICI Bank, ya sea a través de una sucursal del banco o un agente de Money2India. Tan pronto como se lleva a cabo la transacción, el agente de Money2India informa al operador del quiosco, el que a su vez informa al destinatario. Luego este último puede cobrar la remesa en el ICICI Bank o en el quiosco, que está equipado con un cajero automático de bajo costo. El banco estima que se pueden colocar quioscos en forma rentable en poblados de apenas 2.000 residentes. Esta opción es muy atractiva para los destinatarios que viven en zonas rurales, ya que elimina los costos de transacción derivados de viajar hasta un pueblo más grande para visitar una sucursal del banco.

Los quioscos utilizados por el ICICI Bank ofrecen una combinación de servicios telefónicos, financieros, educacionales y de otra índole. Los operadores de los quioscos son empresarios independientes, remunerados mediante las comisiones que pagan los proveedores de servicios y los derechos de usuario pagados por los clientes. Ellos mismos pagan los costos de instalación, para lo cual normalmente obtienen un préstamo parcial del ICICI Bank. Como el banco no tiene gastos fijos, el sistema le ha resultado una forma económica de ampliar sus servicios a las zonas rurales. A mediados de 2004, aproximadamente 150 operadores de quioscos ofrecían servicios del banco y éste esperaba aumentar ese número a más de 2.000 en un plazo aproximado de 12 meses. Desde el punto de vista del operador, el modelo sólo es viable si se ofrecen múltiples servicios a través de un solo quiosco. Sin embargo, la experiencia indica que los quioscos pueden resultar rentables incluso sin el servicio de transferencia de dinero, el que se puede agregar fácilmente más adelante.

El ICICI Bank pudo ofrecer su servicio Money2India gracias a la confluencia de varias circunstancias: 1) los inventores del sistema de quioscos estaban tratando de encontrarle aplicaciones comerciales apropiadas; 2) la tecnología se ajustaba a las necesidades del banco, y 3) otros proveedores de servicios no financieros, como empresas que ofrecen servicios educacionales y de información y diagnóstico en materia de salud, también optaron por utilizar los quioscos, con lo que se crearon empresas de servicios múltiples que garantizaban al operador la obtención de utilidades. Esas circunstancias, y por consiguiente el sistema de transmisión de Money2India, pueden resultar un tanto difíciles de repetir en otros países. Sin embargo, los quioscos informatizados con cajeros automáticos de bajo costo pueden constituir para los PSF un medio económico de ampliar la difusión de los servicios de transferencia de dinero, así como de otros servicios.

Fuente: Entrevista a Bindhu Ananth, Gerente de iniciativas sociales, ICICI Bank, 15 de junio de 2004.

Aunque gocen de acceso a un tipo de mecanismo de transferencia, los PSF pueden establecer vínculos con otros proveedores a fin de poder ofrecer a los clientes una variedad más amplia de opciones de transferencia. Las oficinas de correos, por ejemplo, generalmente ofrecen órdenes de pago postales así como servicios de ETD, lo que les permite tramitar transferencias tanto internas como internacionales. Las cooperativas de ahorro y crédito se pueden suscribir a la vez a una red de ACH y a un servicio de ETD, lo que da a los clientes más de una opción en términos de rapidez, fiabilidad y costo.

Interfaces con los clientes

Tradicionalmente, las empresas formales de transferencias de dinero han esperado que los clientes lleguen hasta ellos, y normalmente les han entregado los fondos en efectivo en una sucursal bancaria, una oficina de correos, o el lugar en que hay un agente de una ETD, tal como un establecimiento al menudeo. Más recientemente, la propagación de las nuevas tecnologías en los países en desarrollo está permitiendo a los clientes enviar y recibir transferencias en una mayor variedad de formas y lugares⁴⁸. Soluciones como éstas pueden eliminar las limitaciones a los servicios relacionadas con la ubicación de las sucursales y los horarios de funcionamiento, y posiblemente también puedan reducir el costo de la prestación del servicio, especialmente en lugares remotos. Por ejemplo, en Sudáfrica, Camerún y Filipinas se están creando sistemas que combinan teléfonos móviles con terminales de punto de venta⁴⁹ para permitir a los clientes trasladar fondos y tener acceso a ellos (véase el Recuadro 4). En el Recuadro 5 se describe la forma en que un Banco de India utiliza quioscos informatizados para proporcionar esos servicios fuera de su red de sucursales.

Las tarjetas de débito y las tarjetas de valor almacenado ("monederos electrónicos"), en combinación con los dispositivos instalados en puntos de venta al detalle, pueden transmitir transferencias en forma segura, lo que permite a los clientes acceder a estos servicios en múltiples localidades. Las tarjetas con banda magnética, utilizadas normalmente como

tarjetas de débito o crédito, obtienen información sobre la cuenta del usuario de una red en línea. Las tarjetas "inteligentes" tienen incorporado un circuito electrónico que almacena los datos de la cuenta en la propia tarjeta. Mientras que las tarjetas con banda magnética necesitan terminales en puntos de venta al detalle para conectarse al servidor de una institución financiera para procesar cada transacción, las tarjetas con microcircuito pueden procesar los pagos sin necesidad de conectarse con tanta frecuencia. Por ese motivo generalmente las tarjetas con microcircuito son más apropiadas para medios en que la infraestructura de telecomunicaciones es cara o no existe.

Muchos sistemas de transferencia de dinero basados en tecnologías de tarjeta están en uso actualmente o se están elaborando. Por ejemplo, una organización en Tanzania está instalando terminales en las cooperativas de ahorro y crédito, que se encuentran incluso en zonas remotas del país. En esa forma, los viajeros pueden cargar sus tarjetas de débito con efectivo en un banco de la capital, y luego retirar los fondos en la cooperativa de ahorro y crédito de su aldea para evitar el riesgo de viajar con grandes sumas de dinero. Aunque el servicio parece prometedor, el experimento ha tropezado con considerables dificultades para lograr que los miembros de las cooperativas compren las tarjetas de débito⁵⁰. Esta experiencia subraya la importancia de educar a los consumidores acerca de los beneficios y el uso de nuevas tecnologías.

En América del Norte, muchos bancos han aprovechado la tecnología de la tarjeta de débito para crear cuentas diseñadas específicamente para realizar transferencias a América Latina. Dichas cuentas suelen incluir dos (o más) tarjetas de débito: una para que el remitente deposite efectivo en la cuenta mediante un cajero automático y la otra para que el destinatario en el extranjero retire el dinero en un cajero automático compatible. Una variación de este sistema es el producto VisaGiro, que permite al remitente transferir fondos a una tarjeta prepagada recargable entregada al destinatario, el que luego puede retirar fondos en un cajero automático o un negocio que acepte la

tarjeta Visa⁵¹. Nuevos modelos como éste ilustran la razón por la que Bezard pronostica que el aumento de los pagos con tarjeta se convertirá en el mayor peligro para el predominio de las ETD en el sector de las transferencias de dinero⁵². Un estudio reciente de las remesas en América Latina determinó que los retiros con tarjeta de débito eran el método de transferencia menos caro del mercado⁵³.

Sin embargo, las comisiones relativamente bajas que se cobran normalmente por las transacciones con tarjeta significan también que ese tipo de operación es menos lucrativo para los PSF que las transferencias realizadas mediante otros mecanismos, como SWIFT o una ETD. En algunos mercados además, los consumidores han tardado más de lo previsto en adoptar la nueva tecnología. Otro de los obstáculos a la difusión de las transferencias con tarjeta de débito es la necesidad de normalización —nacional y mundial— de las redes de cajeros automáticos y terminales en puntos de venta para que ese tipo de transferencias pueda hacerse sin tropiezos.

Otro tipo reciente de interfaz con el cliente saca provecho de la disponibilidad creciente del acceso a Internet. Muchas ETD han establecido opciones de servicio que permiten a los remitentes iniciar una transferencia a través de Internet y utilizar sus tarjetas de crédito o débito para financiar la transferencia. Los receptores retiran luego dinero en efectivo en una agencia. También existen ahora proveedores de transferencias especializados en transferencias basadas en la Web. Utilizando lo que a veces se denomina “monedero en línea o virtual”, empresas como PayPal permiten a los remitentes colocar fondos de una cuenta bancaria o una tarjeta de crédito en una cuenta PayPal, y a continuación transferir los fondos a la cuenta PayPal de un destinatario. Luego este último puede retirar dinero en efectivo de un cajero automático.

Un tercer modelo combina elementos del sistema de efectivo a efectivo y el sistema de monedero en línea. Empresas como Xoom, por ejemplo, permiten

a los remitentes iniciar transferencias en un sitio web, y asociarse con instituciones financieras de los países de destino a fin de que los receptores tengan acceso a dinero en efectivo sin una cuenta bancaria ni acceso a Internet.

Factores determinantes de una estrategia de transferencia de dinero

Los PSF se enfrentan a un problema que es aparentemente sencillo: cómo trasladar fondos de un remitente a un destinatario y obtener beneficios. Sin embargo la elección de asociados, de mecanismos de transmisión, y de interfaces con los clientes entraña un conjunto complejo de consideraciones estratégicas. Éstas son los factores del mercado, el entorno normativo, y la capacidad interna de la propia institución. Las consideraciones sobre el mercado son especialmente importantes para los PSF en favor de los pobres que ingresan al negocio de transferencias de dinero, puesto que normalmente deben competir con empresas de transferencia de dinero establecidas y generalmente especializadas. Los PSF necesitan encontrar un nicho de mercado y elaborar la consiguiente estrategia para las transferencias de dinero.

Para identificar un nicho de mercado apropiado, los PSF deben estimar el valor potencial de la oferta de servicios de transferencia de dinero llevando a cabo un completo estudio de mercado. El estudio debería analizar cuestiones como hasta qué punto está reglamentado el mercado; cuán fuerte es la competencia; si los actuales operadores de transferencias de dinero satisfacen las necesidades de los clientes, o si hay una manera mejor de satisfacerlas. En la presente sección se examina la forma en que los PSF pueden analizar las preferencias de los clientes, la competencia, las cuestiones institucionales, y los factores ambientales y de mercado para crear una estrategia sólida de transferencias de dinero.

Necesidades y preferencias de los clientes

¿Quiénes son los clientes?

Los PSF deberían estudiar tanto a los clientes que envían fondos como a los que los reciben, pues las características de unos y otros tienen consecuencias para el diseño y la comercialización de los productos. Las instituciones financieras deberían identificar, por ejemplo, la edad, el nivel socioeconómico, y las relaciones interpersonales de los remitentes y los destinatarios. ¿Son los migrantes hombres jóvenes que envían remesas a sus padres, esposas o hijos? ¿Son mujeres de más edad, que envían fondos a sus hijos, o mujeres jóvenes que los envían a sus padres o hermanos? Saber quiénes son los clientes influye poderosamente en la capacidad de una institución de realizar ventas cruzadas de los productos existentes a los remitentes y los destinatarios. Esos productos vinculados entre sí consisten en cuentas de ahorro, préstamos, hipotecas, tarjetas de crédito y seguros. Los datos sobre alfabetismo, nivel educacional y ocupación de los clientes también son esenciales para el diseño de productos, sistemas y estrategias de comercialización apropiados.

Además de la información demográfica, los PSF en favor de los pobres deberían estudiar si los clientes escogidos como objetivo tienen acceso a servicios financieros. Los posibles clientes de los servicios de transferencia ¿son ya clientes de la institución, o de otros PSF, o carecen de servicios de esa índole? ¿Son remitentes o destinatarios? A partir de esa información, el PSF puede determinar cuáles características de los productos atraerán a los clientes a los que están dirigidos. Por ejemplo, si un estudio de mercado revela que mucha gente de la zona recibe remesas de dinero pero no tiene cuentas, el PSF tal vez desee introducir un servicio para el que no se necesite una cuenta, ofreciendo al mismo tiempo a los clientes incentivos para abrir una.

¿Dónde están los clientes?

Los posibles participantes en el mercado deben trazar la trayectoria geográfica de los flujos de transferencias que les interesan. ¿Dónde se originan esos flujos y dónde terminan? Si los clientes tienen sus lugares de residencia o de trabajo concentrados en zonas determinadas, o si participan en asociaciones en su localidad de origen o en asociaciones comunitarias, será más factible una comercialización dirigida a grupos específicos y el establecimiento de puntos de servicio concentrados en determinados lugares. Si los clientes remitentes se encuentran dispersos, la comercialización será más difícil y el número de transacciones por oficina sucursal puede ser más bajo, lo que reducirá las economías de escala. Si los clientes destinatarios están dispersos, el PSF debe abordar los problemas de infraestructura, información a los clientes, gestión de efectivo, y seguridad. Esos factores pueden variar entre las zonas urbanas y rurales.

¿Cuáles son los patrones de transferencia actuales de los posibles clientes?

Los posibles proveedores deberían evaluar el tamaño y las características de las transferencias de dinero procedentes de fuentes tanto internacionales como nacionales. ¿Con qué frecuencia envían o reciben transferencias normalmente los clientes? ¿De qué tamaño son las transferencias? Es importante señalar la diferencia entre los montos medios y modales de las transferencias, ya que los promedios pueden aparecer distorsionados debido a unas cuantas transferencias de monto elevado, mientras que el monto más frecuente de las transferencias puede ser mucho más reducido. Esta información es vital para proyectar los precios y los ingresos porque las comisiones normalmente dependen del monto de la transferencia.

Cuadro 7. Preferencias de los clientes en cuanto a servicios de transferencia de dinero

Atributos buscados	Cuestiones principales
Accesibilidad	Muchos migrantes, especialmente los trabajadores indocumentados, prefieren pocos requisitos de identidad o ninguno, pero la mayoría de las empresas formales de transferencia de dinero deben cumplir algún tipo de norma sobre identidad. Las instituciones financieras pueden también establecer otros requisitos (por ejemplo, apertura de una cuenta bancaria o mantenimiento de un saldo mínimo) que impide el acceso de los pobres a los servicios de transferencia.
Confidencialidad	Algunos clientes prefieren que su recepción de transferencias de dinero se mantenga confidencial (ya sea para reducir las reclamaciones dentro de la familia, o para minimizar el riesgo de robo) y tal vez prefieran utilizar los servicios de proveedores como las empresas de transferencia de dinero especializadas, cuyos requisitos sobre documentos de identidad pueden ser menos estrictos que los de las instituciones financieras que prestan servicios múltiples.
Costo y transparencia	La mayoría de las personas buscan servicios de transferencia que ofrezcan: bajas comisiones , tipos de cambio convenientes y transparencia respecto de las comisiones y los tipos de cambio tanto para el remitente como para el destinatario.
Facilidad de uso	La gente prefiere poco papeleo para enviar o recibir fondos, especialmente si no es instruida. Algunos prefieren interactuar con un agente de ventas por razones de facilidad y servicio personal. Otros prefieren la conveniencia y el anonimato que ofrecen los cajeros automáticos y los dispositivos en puntos de venta.
Seguridad	Las empresas que realizan transferencias se deben ganar la confianza de los migrantes y sus familiares. Los clientes pueden resistirse a solicitar los servicios de un banco o una institución financiera oficial, por desconfianza o debido a experiencias anteriores en su país de origen o su país de adopción. Muchas personas prefieren realizar transferencias de dinero a través de instituciones que tienen un historial en materia de transferencias u otros servicios financieros, o que pertenecen a una red internacional más grande y conocida.
Rapidez	Muchas personas prefieren las transferencias "en tiempo real" , con independencia del costo o la urgencia de la transferencia.
Conveniencia y costo de la transacción	Tanto los remitentes como los destinatarios quieren realizar las transacciones en lugares cercanos y reducir los demás costos de transacción , como el tiempo de viaje, los gastos de viaje, y los sobornos pagados para obtener mejor servicio.

Fuentes: ACCIÓN, *Leveraging the Impact of Remittances*; Barro y Sander, "Étude sur le transfert d'argent"; Cross, "Migrant Workers' Remittances"; OIT, "Making the Best of Globalisation"; Marx, "Remittances and Microfinance"; Siddiqui y Abrar, "Migrant Worker Remittances"; Thieme, "Savings and Credit Associations".

Las tendencias estacionales de las remesas también pueden influir en las actividades de comercialización, las proyecciones financieras y el diseño de los productos financieros complementarios. El proveedor de servicios financieros debe considerar la posibilidad de que el ritmo de las migraciones resulte perturbado o cambie a causa de acontecimientos políticos o naturales. Por último, el proveedor de servicios financieros debe tener en cuenta la evolución de las modalidades de transferencia con el tiempo y los efectos de los cambios a largo plazo en el volumen

o la frecuencia de las transacciones. En el caso de las remesas, los estudios indican que los migrantes tardan un tiempo después de la migración en establecer un sistema periódico de transferencia de dinero, y que las remesas pueden disminuir después de que los inmigrantes han pasado bastante tiempo en el país de acogida. Por lo tanto, el efecto de los desplazamientos actuales de la mano de obra en las transferencias de dinero tal vez no se hagan sentir durante varios años⁵⁴.

Recuadro 6. Normativa sobre “Conozca a su cliente” en Sudáfrica

En Sudáfrica, la *Financial Intelligence Centre Act* de 2001 (ley por la que se creó el Centro de Inteligencia Financiera) estableció estrictos requisitos relativos al conocimiento del cliente. Se exige a los bancos, compañías de seguros, remitentes de dinero, casinos, abogados y casas de cambios identificar y verificar la identidad de sus clientes, mantener los registros del caso, informar sobre transacciones sospechosas o inusuales, y establecer los procedimientos necesarios para el cumplimiento de esas normas.

Se exige a las instituciones financieras obtener de los clientes su nombre completo, fecha de nacimiento, número de identidad y domicilio de residencia. Luego deben verificar esta información comparándola con la que figura en un documento de identidad. En caso necesario, esos detalles se deben comparar también con la información obtenida de una fuente independiente. En el caso de que un banco no reciba la información necesaria de los clientes, la ley dispone que debe congelar las cuentas “cuestionables” hasta que pueda comprobar la identidad de sus titulares.

Esos requisitos han provocado grandes protestas de parte de los bancos sudafricanos, que tienen dificultades para obtener las pruebas necesarias de la identidad y el domicilio de sus clientes más pobres. Además, los nuevos requisitos aumentan el costo de los servicios de transferencia de dinero para ese grupo beneficiario. Inicialmente las instituciones tenían hasta el 30 de junio de 2004 para aplicar los procedimientos de identificación y verificación. En vista de las protestas de los bancos, el Ministro de Hacienda prorrogó hasta el 31 de diciembre de 2004 el plazo para cumplir los requisitos en el caso de los clientes de alto riesgo, y hasta el 30 de septiembre de 2006 para los clientes de bajo riesgo.

Fuentes: Genesis Analytics, “African Families” y “Access to Finance”; Lee, “KYC Deadline”.

¿Cuáles características del producto prefieren los consumidores?

En el Cuadro 7 se da una visión global de las preferencias generalmente observadas de los clientes con respecto a los servicios de transferencia de dinero. Los atributos considerados en el cuadro constituyen la base del diseño de productos de transferencia de dinero y pueden servir de orientación al proveedor de servicios financieros en favor de los pobres para determinar su nicho de mercado.

¿Qué otros servicios financieros desean los clientes?

Los servicios vinculados a las transferencias pueden atraer clientes, retenerlos, y generar ingresos adicionales. El acceso a otros servicios financieros puede además profundizar el impacto en términos de desarrollo de las transferencias. Inicialmente, los destinatarios de una transferencia tal vez no se fijen del proveedor de servicios financieros como para dejar los fondos en sus manos y prefieran recibir efectivo de inmediato. Con el tiempo, sin embargo, el cliente puede considerar depositar parte de los fondos transferidos en una cuenta corriente o de ahorro conexas, si se dispone de esa opción.

La misma posibilidad existe para la parte remitente: los migrantes pueden comenzar gradualmente a usar otros servicios financieros si un proveedor de esos servicios se los ofrece. El Banco Solidario de Ecuador, por ejemplo, ha creado productos conjuntamente con bancos españoles que permiten a los migrantes ecuatorianos que trabajan en España acceder a préstamos a corto plazo y reembolsarlos, ahorrar para el regreso a su país, comprar bienes raíces en Ecuador, o abrir cuentas de ahorro en Ecuador con control del acceso a ellas por sus familiares.

Competencia

Junto con la reglamentación, la competencia es una de las consideraciones externas más importantes de una estrategia para transferencias de dinero de un proveedor de servicios financieros. Un PSF en favor de los pobres debería averiguar qué agentes formales e informales de transferencia de dinero existen en su región, qué mecanismos de transferencia utilizan, y cuál es el volumen de transferencias que tramitan. Los principales agentes formales pueden ser bancos comerciales, empresas de transferencia de dinero, casas de cambios, oficinas de correos, cooperativas de ahorro y crédito, e instituciones de microfinanciamiento. Normalmente son agentes

informales las empresas informales de transferencias, los agentes de viajes, los servicios de mensajería, los conductores de autobuses, los dueños de tiendas, la gente de negocios, la familia, los amigos y los propios migrantes (mediante entrega personal).

El proveedor de servicios financieros debería evaluar los puntos fuertes y los puntos débiles de los competidores, sean éstos empresas formales o informales, en lo que se refiere a atender a las preferencias de los clientes. Un análisis de la competencia debería permitirle determinar si puede ofrecer a los clientes un mejor producto e identificar de ese modo su ventaja comparativa como proveedor. ¿Puede el proveedor competir en términos de costo, rapidez, seguridad de las transacciones, ubicación, servicio cómodo para el cliente, o productos financieros conexos?

Los proveedores formales de transferencias que existen actualmente pueden ofrecer servicios seguros y rápidos, pero éstos pueden ser caros o sólo estar disponibles en los centros urbanos. O bien, los servicios existentes pueden exigir al cliente abrir una cuenta bancaria con un saldo mínimo que no esté a su alcance. Los proveedores informales de transferencias tienden a ofrecer servicios al cliente particularmente satisfactorios, de modo que los proveedores de servicios financieros en favor de los pobres deben ofrecer servicios similares o mejores para poder competir eficazmente.

Reglamentación

El entorno normativo determina muchas de las opciones disponibles para un proveedor de servicios financieros que está tratando de entrar al mercado de transferencias de dinero, entre ellas si tendrá:

- acceso directo a divisas;
- derecho legal a convertirse en agente o subagente de una ETD (o si se enfrentará a otros requisitos en materia de licencias y operaciones, tales como ser un banco autorizado);

- acceso al sistema nacional de pagos;
- que cumplir las normas contra el lavado de dinero;
- que pagar impuestos fiscales sobre las transferencias.

Debido a que son comunes las restricciones al tipo de instituciones que pueden realizar operaciones cambiarias o tramitar pagos, es probable que sean pocos los proveedores de servicios financieros que no son bancos que reciban autorización para tramitar por sí solos transferencias de dinero internacionales⁵⁵. Sin embargo, aquellos que están sujetos a reglamentación como bancos o como partes de una federación de cooperativas de ahorro y crédito pueden reunir las condiciones para obtener una licencia, dependiendo del entorno normativo nacional⁵⁶.

Por lo demás, las cuestiones de reglamentación no se limitan al país receptor. Las normas sobre licencias pueden tener efectos negativos para las empresas de transferencia de dinero del lado del remitente y limitar el alcance de las alianzas comerciales internacionales. Por ejemplo, las nuevas normas promulgadas en Sudáfrica denominadas "Conozca a su cliente" han hecho que los bancos se resistan a formar asociaciones con ETD. Sudáfrica atrae a muchos trabajadores migrantes de países vecinos, y éstos representan un enorme mercado para transferencias. Sin embargo, los bancos y otros proveedores de servicios financieros informan que les preocupa el cumplimiento de las precauciones de seguridad más estrictas que exige la ley sobre "Conozca a su cliente"⁵⁷.

Esto es así no sólo en Sudáfrica sino en todo el mundo, a medida que los gobiernos tratan de cumplir las recomendaciones sobre la lucha contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo imponiendo requisitos cada vez más estrictos a los proveedores de transferencias de dinero internacionales⁵⁸. La aplicación por los países de

las recomendaciones internacionales varía, aunque hay elementos comunes como el aumento de los requisitos sobre identificación del cliente (es decir, “conozca a su cliente”), la responsabilidad de poner sobre aviso a los funcionarios pertinentes si se detectan patrones de transferencia sospechosos o transferencias individuales sospechosas, y el aumento de los requisitos sobre presentación de informes. Las normas que afectan a las transferencias nacionales no son actualmente tan amplias.

Infraestructura

La infraestructura física y financiera de un país determinado influirá considerablemente en la elección de los mecanismos de transferencia de dinero que haga un proveedor de servicios financieros, o incluso en la viabilidad del posible servicio. La cobertura geográfica de la red de energía eléctrica y de la red de telecomunicaciones determinará en parte si un proveedor de servicios financieros puede ofrecer transferencias a zonas remotas en tiempo real, si bien otros sistemas y nuevas tecnologías están comenzando a superar esos obstáculos. Una infraestructura financiera que consista por ejemplo en extensas redes de terminales en puntos de venta, una cámara de compensación automatizada, u otro sistema de pago (y el acceso de la institución a él) también intervendrá en la elección del mecanismo de transmisión de una institución.

Capacidad institucional

Las consideraciones internas tienen tanta importancia como los factores del mercado en la estrategia para las transferencias de dinero de un proveedor de servicios financieros en favor de los pobres⁵⁹. Las instituciones deben evaluarse a sí mismas antes de decidir si inician algún nuevo servicio. Las operaciones de transferencia de dinero exigen una inversión importante en capital humano competente, lo que agrega al costo del servicio. Las nuevas empresas necesitan capacitar personal o contratar personal especializado que se encargue de las relaciones con los clientes y de las funciones auxiliares. Los sistemas

de información deben ser capaces de manejar el volumen previsto de transferencias, garantizar la seguridad de las transacciones, quizá relacionarse con otras empresas que realizan transferencias y generar informes para cumplir con las normas (por ejemplo, la legislación contra el lavado de dinero).

Las empresas que realizan transferencias deben tener además la capacidad de gestionar cuidadosamente la liquidez y, si reciben transferencias internacionales directamente, el riesgo cambiario. La capacidad de analizar y cambiar rápidamente los precios es importante, pues los proveedores de servicios de transferencia deben tener en cuenta a la competencia al fijar los cargos, las comisiones y los tipos de cambio para convertir los pagos a moneda local.

Como se dijo anteriormente, las alianzas pueden ayudar a los proveedores de servicios financieros a ofrecer servicios de remesas con una inversión inicial menor y *al mismo tiempo* evitar los obstáculos al ingreso. Este sistema deja libre al proveedor de servicios financieros para concentrarse en funciones como la atención al cliente, en las que puede tener una fuerte ventaja comparativa.

Análisis financiero

Debido a que la iniciación de un servicio de transferencias de dinero puede exigir una fuerte inversión y a que se espera que produzca utilidades, es indispensable realizar proyecciones financieras iniciales y constantes análisis financieros. Las proyecciones financieras deben comenzar con un pronóstico de la demanda basado en estimaciones bien fundadas de las tendencias a largo plazo de las transferencias entre los posibles clientes. Aunque una región puede generar grandes cantidades de transferencias en un momento dado, los flujos pueden fluctuar o cesar si la migración no se mantiene⁶⁰. Las transferencias de dinero son esencialmente una actividad basada en el volumen, de manera que la confianza en el volumen futuro es fundamental, especialmente si el método elegido exige una fuerte inversión inicial.

La rentabilidad del servicio de transferencia de dinero en sí no es, sin embargo, el único argumento para que los proveedores de servicios financieros en favor de los pobres ingresen al negocio de transferencias. Por ser un producto que supone relaciones, las transferencias de dinero dan a los proveedores de servicios financieros la oportunidad de adquirir nuevos clientes y de retener a los existentes. Por lo tanto, en sus análisis financieros los proveedores de servicios deberían estimar los ingresos proyectados de la venta cruzada de otros servicios financieros, así como los ahorros generados por la mayor retención de clientes.

Comercialización

En los mercados en que se dispone de muchas opciones de transferencia, la información de comercialización suele ser superficial, por lo que es difícil entender o comparar los precios, la rapidez de la entrega y otros aspectos del servicio. En entornos en que hay menos servicios de transferencia, sin embargo, la comercialización es decisiva para introducir el nuevo servicio a los clientes. En todos los casos, una comercialización constante y específica es esencial para atraer clientes.

Cuadro 7. Comercialización dirigida a los remitentes realizada por FONKOZE en Haití

La comercialización dirigida a los remitentes es indispensable para el éxito de los servicios de transferencia de dinero en los países receptores, pero es fácil pasarla por alto. La institución de microfinanciamiento FONKOZE de Haití aprendió esa lección cuando inició su propio servicio de transferencia de dinero de bajo costo en cooperación con un banco comercial de los Estados Unidos. Aunque negoció condiciones atractivas con el banco y generó un volumen de transacciones de equilibrio, el nuevo producto de transferencia no generó utilidades suficientes para invertir en mejorar el servicio.

En consecuencia, FONKOZE formuló una campaña de comercialización dirigida a la comunidad haitiana que vivía en los Estados Unidos. Al comienzo, FONKOZE se proponía producir anuncios de utilidad pública, comprar espacios en la radio y en la prensa dirigidos a esa comunidad, y realizar entrevistas radiales seleccionadas en ciudades de los Estados Unidos con una gran población de haitianos. Sin embargo, la institución se dio cuenta rápidamente de que ese tipo caro de comercialización era más adecuado para crear conciencia del mercado que para modificar el comportamiento de los clientes.

Como el servicio de transferencias de dinero de FONKOZE funciona en forma muy diferente al de una típica ETD (el cliente envía por correo un cheque al banco de los Estados Unidos asociado a FONKOZE, el que luego envía los fondos a la institución de microfinanciamiento de Haití), la institución necesitaba una campaña de comercialización capaz de convencer a los posibles clientes de hacer las cosas de manera distinta, en lugar de limitarse a cambiar de proveedor de servicios. La institución de microfinanciamiento también necesitaba superar la imagen de informalidad que tienen las pequeñas instituciones que ofrecen servicios de bajo costo entre muchos haitianos en el extranjero.

El resultado fue una novedosa campaña de “días para la familia” en las sucursales de FONKOZE en Haití, durante los cuales la institución alquilaba cibercafés y permitía a los clientes hacer una llamada gratuita de cinco minutos a los Estados Unidos. FONKOZE también permitía hacer llamadas gratuitas a quienes no eran clientes, a condición de que con el dinero que habrían gastado en la llamada, abrieran una cuenta en la institución de microfinanciamiento. Utilizando esa técnica, el primer evento generó 100 nuevas cuentas en un solo día. Los costos se pudieron controlar porque la institución no pagaba por cada llamada, sino que las había comprado en grandes cantidades con un fuerte descuento pagando una tarifa diaria al cibercafé.

Durante las llamadas, los agradecidos clientes casi invariablemente mencionaban a FONKOZE a sus parientes, lo que constituía una referencia de una fuente fiable, la mejor clase de publicidad que la institución podía generar. Las llamadas también produjeron una lista específica de clientes que ya enviaban con regularidad dinero a clientes de FONKOZE, por lo que representaban un mercado ideal para su servicio de transferencias de dinero. Actualmente FONKOZE está preparando un folleto y un vídeo educativo sobre el servicio para esos potenciales clientes. La institución espera que esa estrategia centrada en un grupo en particular dé por resultado mejores tasas de conversión de clientes que los avisos costosos y genéricos colocados anteriormente en los medios de comunicación.

Fuente: Entrevista de las autoras a Anne Hastings, Directora. 1 de julio de 2004.

Muchas instituciones receptoras pasan por alto la función crucial que desempeña la comercialización por el lado del envío en la generación de transferencias. Una de las formas principales en que las ETD más importantes mantienen su posición dominante en el mercado es la realización de campañas bien financiadas en los medios de comunicación. Los proveedores de servicios financieros que se asocian con esas empresas se beneficiarán de sus actividades de comercialización. Los proveedores que eligen otras opciones, sin embargo, deben compensar la falta de un mecanismo de comercialización establecido. Una de las estrategias más prometedoras de que disponen esas instituciones es la comercialización dirigida a comunidades étnicas específicas (véase el Recuadro 7).

Conclusión

Debido a que muchas de las personas que envían y reciben transferencias de dinero son pobres y no son clientes de los bancos convencionales, constituyen un mercado destinatario natural para los proveedores de servicios financieros en favor de los pobres. Esas empresas tienen un interés social en proporcionar a los clientes pobres un servicio financiero esencial a bajo costo. También tienen un interés potencial en las transferencias de dinero porque el servicio les puede permitir aumentar los ingresos, atraer nuevos clientes, realizar ventas cruzadas de los servicios existentes y crear nuevos productos conexos.

Aunque aún queda por hacer gran cantidad de estudios —en particular de los flujos de transferencias dentro de los países y regiones en desarrollo⁶¹— es evidente que existe un mercado creciente de miles de millones de dólares para las transferencias de dinero. Ese mercado está evolucionando con rapidez dados los adelantos de la tecnología, los nuevos participantes en el mercado y el aumento de la competencia. A medida que el volumen de las transferencias, las ganancias y las empresas que realizan transferencias continúan aumentando, será necesaria más transparencia en lo que respecta a

los costos y servicios de las empresas que realizan transferencias de dinero⁶².

Dada la carencia de datos sobre las transferencias de dinero en los países pobres, en el presente trabajo se ha proporcionado un panorama general de alto nivel del mercado mundial de transferencias de dinero. Los distintos proveedores de servicios financieros deben comparar este panorama general con la realidad de sus propios mercados para determinar la demanda de los clientes y las características deseadas de los productos en sus respectivas regiones. Antes de lanzar un nuevo producto, pero especialmente un producto sumamente complejo como las transferencias de dinero, los proveedores de servicios financieros deben considerar cuidadosamente los factores internos y externos que determinan la viabilidad del ingreso en el mercado. Entre ellos se cuentan las preferencias de los clientes, la competencia y la reglamentación. Este último factor es especialmente importante para las transferencias de dinero porque las leyes nacionales pueden prohibir a cierto tipo de instituciones tener acceso a determinados mecanismos de transferencia (por ejemplo, tal vez no se permita a las instituciones financieras no bancarias llevar a cabo operaciones de cambio, emitir cheques o conectarse con redes de pago).

La formación de asociaciones que permitan a los proveedores de servicios financieros ofrecer servicios de transferencia de dinero puede ser la mejor opción para los nuevos participantes en el mercado. La base de clientes, la ubicación, y la infraestructura de distribución que tienen los proveedores de servicios financieros en favor de los pobres pueden hacerlos atractivos como socios para las empresas de transferencias de dinero existentes. Las redes de pagos internacionales, el acceso a divisas, y la competencia en materia de gestión de riesgos de las empresas de transferencia de dinero especializadas y los bancos comerciales pueden, a su vez, reducir los costos y los riesgos que entraña el ingreso en el mercado para un proveedor de servicios financieros en favor de los pobres.

Además, las nuevas interfaces con los clientes que reducen el costo de la prestación de servicios a clientes lejanos multiplican las posibilidades de ofrecer servicios de transferencia de dinero a los clientes pobres. Los encargados de formular las políticas públicas y los donantes pueden influir en la eliminación de los obstáculos en la reglamentación, la información, la infraestructura y los servicios existentes que actualmente impiden a los clientes pobres obtener un máximo de beneficio de las transferencias de dinero.

Aunque el mercado de transferencias de dinero ofrece tentadoras oportunidades para los proveedores de servicios financieros en favor de los pobres, los riesgos pueden ser altos. Esos proveedores deben proceder con cautela al evaluar las posibilidades de ofrecer esos servicios y aprender de la experiencia de las instituciones en favor de los pobres que ya los están ofreciendo. Los proveedores de servicios de transferencia de dinero deben además sopesar cuidadosamente la competencia de los proveedores

informales e imitar ciertas características de los productos que confieren a esos servicios su ventaja competitiva. Una estrategia viable para la transferencia de dinero debe basarse en una comprensión cabal de la capacidad institucional, la capacidad de lanzar un producto nuevo, un análisis financiero riguroso y un sólido plan para la comercialización del servicio dirigida a los clientes actuales y nuevos.

Las consideraciones examinadas en este trabajo no tienen por finalidad desalentar a los PSF en favor de los pobres de ingresar al mercado de transferencias. Por el contrario, el objetivo es ayudarlos a emprender el serio análisis que se necesita para decidir si se ha de introducir un producto de transferencia de dinero y la forma de hacerlo. A medida que un mayor número de unidades familiares de los países en desarrollo dependen de los ingresos obtenidos en otros lugares, la demanda de esos productos seguirá aumentando. La satisfacción de esa demanda de distintos servicios financieros es esencial para crear sistemas financieros que verdaderamente sirvan a los pobres.

Apéndice 1 Estimaciones de los ingresos por transferencias de dinero*

Cuadro 8. Total de ingresos procedentes de los pagos internacionales al por menor, por fuente

	2001		2011		
	Miles de millones de US\$	Porcentaje del total	Miles de millones de US\$	Porcentaje del total	Tasa de crecimiento anual compuesta
Comisiones	6,9	66%	9,1	63%	2,8%
Divisas	3,4	33%	5,3	36%	3,4%
Ingresos pendientes de cobro	0,1	1%	0,1	1%	-0,1%
Total	10,4		14,5		2,90%

Nota: Las cifras correspondientes a 2011 son proyecciones.

Cuadro 9. Ingreso promedio por pagos internacionales al por menor, por fuente

	2001		2011		
	US\$	Porcentaje del total	US\$	Porcentaje del total	Tasa de crecimiento anual compuesta
Comisiones	3,5	66%	1,8	59%	-6,60%
Divisas	1,7	34%	1,0	37%	-5,0%
Ingresos pendientes de cobro	0,1		0,1	1%	-0,1%
Total	5,3		2,8		-6,10%

Nota: Las cifras correspondientes a 2011 son proyecciones.

Cuadro 10. Ingreso total procedente de pagos internos al por menor, por región (miles de millones de US\$)

	2001	2011	CAGR ^a
Asia	33	66	7,1%
Américas	102	143	3,5%
Europa	42	67	4,7%

Nota: Las cifras correspondientes a 2011 son proyecciones.

^a Tasa de crecimiento anual compuesta.

Cuadro 11. Ingreso promedio procedente de pagos internos al por menor, por región (US\$)

	2001	2011	CAGR ^a
Asia	1,33	0,94	-3,4%
Américas	1,42	1,17	-1,9%
Europa	1,09	0,86	-2,4%

Nota: Las cifras correspondientes a 2011 son proyecciones.

^a Tasa de crecimiento anual compuesta.

* Adaptado de Boston Consulting Group, *Preparing for the Endgame: Global Payments 2004* (Londres: Boston Consulting Group, 2004) y reimpresso con su autorización. El BCG define como ingresos por concepto de pago s los que se derivan de cinco fuentes: venta de productos no monetarios para transacciones (cheques, tarjetas de crédito, pagos mediante ACH, cuentas corrientes, tarjetas de débito), ingresos pendientes de cobro por los pagos, todos los ingresos por intercambio —con excepción de los procedentes de cajeros automáticos— y los ingresos directos en concepto de intereses (los ingresos procedentes de cuentas corrientes y tarjetas de crédito directamente relacionados con el uso de éstas como instrumentos de pago).

Apéndice 2 Sistemas informales de transferencia de dinero

Los sistemas informales de transferencia de dinero varían enormemente en cuanto a su estructura y complejidad^{A1}. El transporte de efectivo por mano, generalmente por los propios migrantes o sus familiares y amigos, es el sistema más básico y es especialmente común en el caso de migraciones estacionales o circulares, en que los migrantes frecuentemente vuelven a sus lugares de origen^{A2}. En algunos países, la transferencia física de efectivo se hace también mediante sistemas de mensajería (internacionalmente) o mediante empresas de autobuses y conductores de taxis (internamente).

Otros sistemas entrañan sólo el traslado virtual de fondos. Un sistema básico de doble vía es común entre África occidental y Francia, de acuerdo al cual dos personas (una en el país de origen y la otra en el extranjero) cobran y distribuyen envíos de dinero en sus comunidades respectivas, y realizan liquidaciones periódicas a través de sus respectivas cuentas bancarias personales. Esos proveedores de transferencias pueden movilizar sumas suficientemente grandes para atender a las necesidades de los comerciantes viajeros, que generalmente no tienen tarjetas de crédito y prefieren transferir dinero a través de vías informales que enfrentarse a los problemas de seguridad, aduanas y cambios que supone el transporte de grandes cantidades de efectivo^{A3}.

Hay sistemas informales más complejos con distintos nombres en todo el mundo, entre ellos los sistemas "hundi" (Asia meridional), "fei-chen" (China), "hui kwan" (Hong Kong), "padala" (Filipinas), "phei kwan"

(Tailandia) y "hawala" (Oriente Medio)^{A4}. Muchos de esos sistemas, como los que son comunes en países africanos exportadores de minerales como Angola, surgieron como mecanismos de financiamiento del comercio y transferencia neta de fondos a cambio del movimiento de bienes^{A5}.

El sistema hawala utilizado en Oriente Medio en general es un ejemplo de la forma en que funcionan esos sistemas. Generalmente, un migrante efectúa un pago a un agente (hawaladar) en el país en el que trabaja y vive, y el hawaladar le da un código para autenticar la transacción. El hawaladar solicita a otro agente en el lugar de recepción que haga el pago a un beneficiario contra la presentación del código.

Después de la transferencia, los hawaladares liquidan sus cuentas mediante pago en efectivo o en bienes y servicios. Los remitentes los remuneran mediante el pago de una comisión o mediante un margen cambiario. Los hawaladares suelen explotar las fluctuaciones de la demanda de distintas monedas, lo que les permite ofrecer a los clientes mejores tipos de cambio que los ofrecidos por los bancos (la mayoría de los cuales sólo realizan transacciones a los tipos de cambio autorizados). Como muchos hawaladares participan también en empresas en que las transferencias de dinero son necesarias, como el comercio de productos, los servicios de remesas se ajustan bien a sus actividades. Las remesas y las transferencias comerciales se tramitan a través de las mismas cuentas bancarias y prácticamente no se incurre en gastos operacionales adicionales^{A6}.

^{A1} Para una descripción de sistemas específicos, véase Kabbucho, Sander y Mukwana, "Passing the Back"; Jaramillo, *Leveraging the Impact of Remittances*; Mellyn, "Worker remittances as a Development Tool", y Genesis Analytics, "African Families".

^{A2} Fagen y Bump, "Remittances Between Developing Neighbors".

^{A3} Blion, *Les revenus de la migration*.

^{A4} Para más información sobre el sistema *hawala*, véase El Qorchi, "Hawala".

^{A5} Barro y Sander, "Étude sur le transfer d'argent".

^{A6} Véase Jost y Sandhu, *Hawala Alternative Remittance System*.

Notas Finales

- 1 Véase, por ejemplo, Interamerican Dialogue, "All in the Family"; BID, "Remittances as a Development Tool"; Banco Mundial y Departamento de Desarrollo Internacional del Reino Unido, "International Conference on Migrant Remittances"; OIT, *World Migration Report 2000*; Grupo de los Ocho, "G8 Action Plan". Se entiende por remesa aquella porción de los ingresos de un trabajador migrante que éste envía a sus familiares u otras personas que se encuentran en su país de origen.
- 2 Ratha, "Worker's Remittances", 157.
- 3 Bezard, *Global Money Transfers*, 20.
- 4 Los PSF dirigidos a los pobres pueden ser instituciones financieras de todo tipo, así como instituciones no financieras, tales como minoristas, que proporcionan servicios financieros como parte de una combinación más amplia de productos. En el presente trabajo, se utiliza la expresión "PSF" para referirse a los proveedores de servicios financieros que ofrecen deliberadamente productos y servicios a clientes de un nivel socioeconómico inferior al de aquellos a los que normalmente prestan servicios los bancos comerciales tradicionales.
- 5 Muchos de los recursos enumerados en la bibliografía contienen más información sobre los posibles beneficios y el impacto en términos de desarrollo de los servicios de transferencia de dinero seguros, convenientes y de bajo costo, en la vida de los clientes y sus familias. Véase por ejemplo Inter-american Dialogue, "All in the Family"; OIT, "Making the Best of Globalisation"; Programa internacional de políticas relativas a la migración (IMP), "Migrant Remittances"; y Van Doorn, "Migration, Remittances and Development". Como en el presente trabajo se adopta una perspectiva más institucional, el examen de los clientes se limita principalmente a sus preferencias en calidad de consumidores de transferencias de dinero.
- 6 Boston Consulting Group, *Preparing for the Endgame*.
- 7 Una excepción notable es Sudáfrica, donde el Absa Bank emite tarjetas Visa que permiten a los ciudadanos cobrar pensiones, asignaciones por hijos a cargo y prestaciones de invalidez. Véase Rodrigues, "Payment Solutions for Economic Growth". En otros países, los sueldos y los pagos de pensiones a los empleados del sector formal también se transmiten a veces a través del sistema bancario o postal.
- 8 Los mejores datos disponibles actualmente sobre las transferencias mundiales de dinero son los recopilados por el Fondo Monetario Internacional (FMI). Esos datos constituyen la base de las estimaciones realizadas por otras instituciones e investigadores en la materia. El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) ha realizado varios estudios sobre transferencias de dinero, aunque éstos se refieren exclusivamente a países de América Latina. La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) ha patrocinado también un número creciente de estudios sobre remesas en distintos países de todo el mundo. Actualmente el Banco Mundial, el Departamento de Desarrollo Internacional del Reino Unido y el CGAP están llevando a cabo estudios adicionales. Lamentablemente, no existen estudios más completos sobre remesas internas, intrarregionales e interregionales en todas las regiones del mundo. (En algunos casos, ni siquiera se lleva un registro oficial de esas transferencias). El presente trabajo se basa en las tres fuentes que a juicio de las autoras ofrecen los datos más fiables y completos disponibles: Banco Mundial, *Flujos mundiales de financiamiento para el desarrollo*; Bezard, *Global Money Transfers*, y Boston Consulting Group, *Preparing for the Endgame*.
- 9 Banco Mundial, *Flujos mundiales de financiamiento para el desarrollo*. Las cifras del Banco Mundial sobre remesas se calculan sobre la base del *Balance of Payments Yearbook* de 2001, publicado por el FMI. La cifra de US\$93.000 millones comprende las remesas de los trabajadores, las remuneraciones de los empleados y las transferencias de los migrantes.
- 10 Programa internacional de políticas relativas a la migración (IMP), "Global Migration Challenges," 3.
- 11 Banco Mundial, *Flujos mundiales de financiamiento para el desarrollo*. Cabe señalar, sin embargo, que en la región de África Sub-sahariana es común que la información sobre remesas sea gravemente insuficiente.
- 12 Ratha, "Worker's Remittances".
- 13 Bezard, *Global Money Transfers*, 20.
- 14 BID, *Sending Money Home*; Orozco, "Worker Remittances"; entrevista a Jan Riedberg, 21 de septiembre de 2004; Mellyn, "Worker Remittances".
- 15 Brocklehurst, "Remittances and Development".
- 16 Los ingresos del sector se calcularon sobre la base de los ingresos de Western Union en 2003 y de la proporción que le correspondió en los ingresos del sector en 2002, citados en el trabajo de Bezard. Se puede calcular una cifra casi idéntica dividiendo la estimación hecha por el Banco Mundial del valor del total de transferencias formales efectuadas en 2003, por la estimación hecha por MoneyGram del valor promedio de las transferencias de dinero (US\$93.000 millones divididos por US\$300), lo que resulta en un total aproximado de 310 millones de transferencias. Sin embargo, a partir de esas cifras se obtiene un ingreso promedio de US\$56 por transacción tramitada, lo que indica que las cifras sobre el sector de transferencias de dinero pueden ser especialmente indicativas del orden de magnitud.
- 17 First Data Corporation, formulario 10-K de la SEC. Los ingresos de US\$3.300 millones obtenidos por First Data Corporation (compañía matriz de Western Union) en 2003 sobre US\$24.300 millones en transferencias (lo que equivale a 81 millones de transferencias de un valor aproximado de US\$300 cada una) representaron el 13,6% del valor total de las transferencias tramitadas por Western Union. Ese porcentaje corresponde a la estimación de Ratha de que las instituciones financieras de todo el mundo cobran en promedio el 13% del valor de una transferencia de dinero en concepto de comisión por envío.
- 18 Bezard, *Global Money Transfers*, 14.
- 19 Money Gram, formulario 10 de la SEC. Otras fuentes calculan un promedio ligeramente inferior: Ratha, "Worker's Remittances"; Jamaica Cooperative Credit Union League, "People2People Money Transfers". Los promedios también pueden resultar alterados por un pequeño número de transferencias grandes. Los montos modales de las transferencias —las cantidades enviadas con más frecuencia— suelen ser más reducidos. En general, los promedios regionales de las transferencias probablemente tengan más importancia para el análisis del mercado de transferencias que los promedios mundiales, ya que los montos de las transferencias varían ampliamente tanto por región como por medio de transmisión.

- 20 Véase First Data Corporation, formulario 10-K de la SEC. La rentabilidad del capital de First Data en su conjunto fue de 25,33% en 2003. La rentabilidad del capital de MoneyGram aún no se había podido calcular cuando este trabajo entró en prensa debido a su separación de su antigua sociedad matriz, Viad Corporation, en julio de 2004; los resultados de su primer trimestre de operaciones aún no se habían dado a conocer.
- 21 Bezard, *Global Money Transfers*.
- 22 MoneyGram, formulario 10 de la SEC. La omnipresencia de agentes de Western Union en países de todo el mundo explica en gran parte el dominio que ejerce la empresa sobre el mercado. Mientras que MoneyGram tiene unos 63.000 agentes de transferencias repartidos en 160 países, Western Union tiene 182.000 agentes en 192 países. Véase First Data Corporation, formulario 10-K de la SEC.
- 23 Boston Consulting Group, *Preparing for the Endgame*.
- 24 Se trata de los ingresos derivados de la inversión de fondos de terceros durante el lapso transcurrido entre el depósito y el pago de esos fondos.
- 25 Bezard, *Global Money Transfers*; First Data Corporation, formulario 10-K de la SEC.
- 26 OIT, "Migrant Worker Remittances".
- 27 OIM y Naciones Unidas, *World Migration Report*.
- 28 Boston Consulting Group, *Preparing for the Endgame*. No había datos disponibles sobre África y Oriente Medio.
- 29 Véase Fagen y Bump, "Remittances between Developing Neighbors"; Cross, "Migrant Workers' Remittances and Microfinance in South Africa", y Sander, "Capturing a Market Share?".
- 30 Véase Sander, "Capturing a Market Share?". A decir del autor, "por ejemplo, un estudio sobre Viet Nam demostró que siete de cada ocho transacciones recibidas eran remesas internas, pero constituían sólo el 50% del valor".
- 31 Kynge, "China's Urban Workforce".
- 32 Tanto Ratha como Bezard estiman que el tamaño del mercado informal alcanza aproximadamente al 40% del tamaño del mercado formal, pero algunos agentes del sector privado entrevistados por las autoras consideran que es tan grande como el mercado formal.
- 33 Blion, *Les revenus de la migration* (Mali/Senegal); Sander, "Capturing a Market Share?" (Sudán); Thieme, "Savings and Credit Associations" (Nepal); Bezard, *Global Money Transfers* (Asia, Oriente Medio).
- 34 Bezard, *Global Money Transfers*, 10.
- 35 Sistemas que permiten liquidar los órdenes de pago una por una en lugar de hacerlo mediante la compensación periódica de los débitos y créditos entre dos partes.
- 36 Boon y Greathouse, "Role of Postal Networks".
- 37 La información que figura en esta sección se ha obtenido del Banco de Pagos Internacionales y de una entrevista realizada a Andre Boico, Director de marketing de SWIFT, el 23 de junio de 2004.
- 38 La ACH es un sistema de procesamiento de pagos por lotes, en que las transacciones normalmente se liquidan de un día para otro, lo que supone costos más bajos que los de un sistema de liquidación bruta en tiempo real.
- 39 Los mensajes enviados a través de SWIFT son simplemente instrucciones para la transferencia de fondos; el intercambio o pago real de los fondos tiene lugar posteriormente a través de un sistema de pagos o de una relación entre bancos corresponsales.
- 40 Los bancos también pueden acumular y enviar una serie de transferencias de persona a persona a través de SWIFT.
- 41 El costo de hacerse miembro de SWIFT es también un obstáculo importante para las instituciones más pequeñas. Además de comprar acciones, los miembros de SWIFT pagan un derecho de ingreso, por una sola vez, que asciende a varios miles de euros, además de un derecho anual de más de € 0.000 por código de ruta. El número de códigos que compra una institución depende normalmente del número de sus sucursales o divisiones que están conectadas a SWIFT.
- 42 Sander, "Capturing a Market Share?".
- 43 Boon y Greathouse, "Role of Postal Networks".
- 44 Entrevista al administrador de proyectos especiales (no se reveló el nombre), Jamaica Cooperative Credit Union League, septiembre de 2003.
- 45 Taber, "Integrating the Poor".
- 46 Entrevista al administrador de proyectos especiales (no se reveló el nombre), Jamaica Cooperative Credit Union League, septiembre de 2003.
- 47 WOCCU, *Technical Guide to Remittances*.
- 48 La multiplicidad de tecnologías de interfaz con los clientes tiene importantes consecuencias para el aumento del acceso de los clientes pobres a los servicios financieros, porque esas tecnologías permiten a los proveedores llegar hasta un mayor número de clientes sin incurrir en el gasto que supone agregar más infraestructura física. Los costos y beneficios de diversas tecnologías de acceso a dinero en efectivo se examinan en detalle en la serie sobre innovaciones en tecnología de la información (*IT Innovations Series*) del CGAP, www.cgap.org/publications/microfinance_technology.html.
- 49 Dispositivo electrónico capaz de descifrar tarjetas con banda magnética o tarjetas con microcircuito, como las tarjetas de crédito o débito.
- 50 Entrevista del CGAP a Sam Kamiti, director de operaciones, CRDB Bank Limited, 3 de mayo de 2004.
- 51 Rodrigues, "Payment Solutions for Economic Growth".
- 52 Bezard, *Global Money Transfers*.
- 53 Orozco, *The Remittance Marketplace*, 1.
- 54 Frumkin, "Remittances: A Gateway to Banking".
- 55 Sander, "Capturing a Market Share?" 30.

- 56 En general, la reglamentación debe equilibrar los objetivos de minimizar las actividades ilegales y de promover servicios de transferencia económicos, transparentes y accesibles. Varios organismos donantes han comenzado a fomentar el diálogo entre los reguladores, los proveedores de transferencias de dinero, y las instituciones financieras a fin de que la transparencia no se logre a cambio de un acceso reducido y de un aumento del costo para los clientes pobres. En junio de 2004, por ejemplo, el Banco Mundial y la Organización de Cooperación Económica de Asia y el Pacífico (APEC) patrocinaron una conferencia sobre cómo podría efectuarse la transición de las transferencias de dinero del sector informal al sector formal. Las exposiciones y los estudios de casos presentados en la conferencia se encuentran en www.amlcft.org.
- 57 Genesis Analytics, "Access to Finance".
- 58 Muchas de esas recomendaciones las hace el Grupo de Acción Financiera Internacional sobre el lavado de activos (GAFI), una agrupación internacional de naciones que luchan contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo. El GAFI consta actualmente de 33 países miembros y de 25 órganos e instituciones en calidad de observadores. Se puede encontrar más información en el sitio web del GAFI, www.fatf-gafi.org. El GAFI ha elaborado 40 recomendaciones y notas interpretativas para los proveedores de servicios financieros. Las recomendaciones se pueden consultar en línea en <http://www.fatf-gafi.org/dataoecd/38/53/34030987.pdf>. El CGAP y el Banco Mundial también están preparando una descripción general de cuestiones relativas a la lucha contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo que estará disponible a mediados de 2005.
- 59 Véase WOCCU, *Technical Guide for Remittances*, 10-12.
- 60 Véase, por ejemplo, Blion, *Les revenus de la migration*, y Ratha, "Workers' Remittances".
- 61 El Grupo de los Ocho (G8) países se comprometieron a mejorar sus datos sobre transferencias, especialmente del lado de los envíos, en la Cumbre de Sea Island celebrada en Georgia (Estados Unidos) los días 9 y 10 de junio de 2004. Se necesita un esfuerzo similar de parte de los países receptores. A nivel mundial, instituciones como el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional están ya tratando de mejorar los datos sobre los volúmenes mundiales de transferencias. Sin embargo, a nivel regional se sabe mucho menos acerca de los flujos de transferencias internacionales fuera de América Latina. Se dispone de aún menos datos sobre los pagos internos en los países en desarrollo, que los clientes más pobres probablemente realicen con mucha más frecuencia que transferencias internacionales.
- 62 El Banco Interamericano de Desarrollo encabezó en 2003 un grupo de trabajo encargado de formular objetivos y recomendaciones para que las entidades públicas y privadas mejoraran los servicios de transferencia de dinero en el mercado de transferencias de América Latina. Véase BID, *Sending Money Home*.

Bibliografía

- Abella, Manolo. "Migrant Workers' Rights Are Not Negotiable". *Labour Education* 4, No. 129 (2002).
- ACCIÓN. *Leveraging the Impact of Remittances through Microfinance Products*. Boston: ACCIÓN, 2004.
- Adams, Richard H. y John Page. "International Migration, Remittances, and Poverty in Developing Countries". Documento de trabajo sobre investigaciones relativas a políticas de desarrollo 3179. Red de lucha contra la pobreza. Washington, D.C.: Banco Mundial, 2003.
- ARRAY Development. "The Competitive E-Banking Industry in the Caribbean". Proyecto de informe preparado para el Instituto para la Conectividad en las Américas, Ottawa (Canadá) 2004.
- Banco de Pagos Internacionales, Comité de Sistemas de Pago y Liquidación. *Glosario de términos utilizados en los sistemas de pago y liquidación*. Basilea: Banco de Pagos Internacionales, 2003. www.bis.org/publ/cps00b.htm.
- Banco Interamericano de Desarrollo. "Remittances as a Development Tool". Deliberaciones de la conferencia del Fondo Multilateral de Inversiones del BID, Washington, D.C., 17 de mayo de 2001. <http://www.iadb.org/mif/v2/remitconf.html>.
- . "Sending Money Home: Remittances to Latin America and the Caribbean". Estudio para el Fondo Multilateral de Inversiones, Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D.C., 2004. <http://www.iadb.org/mif/v2/files/StudyPE2004eng.pdf>.
- Banco Mundial. "Appendix A: Enhancing the Developmental Impact of Workers' Remittances to Developing Countries". En *Global Development Finance Report (Flujos mundiales de financiamiento para el desarrollo)*. Washington, D.C.: Banco Mundial, 2004.
- Banco Mundial y Departamento de Desarrollo Internacional del Reino Unido. "Migrant Remittances: Report and Conclusions". Deliberaciones de la conferencia Banco Mundial- DDI, Londres, 9 y 10 de octubre de 2003. www.livelihoods.org/hot_topics/docs/RemitConfFinal.doc.
- Barro, Issa y Cerstin Sander. "Étude sur le transfert d'argent des émigrés au Sénégal et les services de transfert en microfinance". Documento de Trabajo, No. 40, Social Finance Programme. Ginebra: OIT, n.d.
- Bezard, Gwenn. *Global Money Transfers: Exploring the Remittances Gold Mine*. Boston: Celent Communications, 2003.
- Blion, Reynald. *Les revenus de la migration: une chance pour le développement?* París: Instituto Panos, 2003.
- Boon, Hans y Greta Greathouse. "The Role of Postal Networks in Expanding Access to Financial Services". Estudio preliminar. Departamento de políticas relativas a comunicaciones mundiales y tecnología de la información. Washington, D.C.: Banco Mundial; y Amsterdam: ING, de próxima aparición.
- Boston Consulting Group. *Preparing for the Endgame: Global Payments 2004*. Londres: Boston Consulting Group, 2003.
- Brocklehurst, Stuart. "Remittances and Development". Documento preparado para el Congreso Mundial Movimientos Humanos e Inmigración (MHI), Barcelona (España), 1 a 5 de septiembre de 2004. www.barcelona2004.org/eng/eventos/dialogos/docs/pmovimientoseng.pdf.
- Conde, Carlos H. "Phoning Home Pesos from across the Ocean". *International Herald Tribune*, 9 de agosto de 2004.
- Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito. *A Technical Guide to Remittances: The Credit Union Experience*. Madison, Wisc., USA: WOCCU, 2004. www.woccu.org/development/remittances/index.php.
- Cross, Catherine. "Migrant Workers' Remittances and Microfinance in South Africa". Estudio preparado para el Programa de Financiamiento Social, Organización Internacional del Trabajo, y Banco Teba, Ginebra: OIT, 2003. www.ilo.org/public/english/employment/finance/download/cross.pdf.
- Diálogo Interamericano. "All in the Family: Latin America's Most Important Financial Flow". Informe del Grupo de Trabajo sobre Remesas del Diálogo Interamericano. Enero de 2004. www.thedialogue.org/publications/country_studies/remittances/all_family.pdf.
- El-Qorchi, Mohammed. "Hawala: How Does This Informal Funds Transfer System Work, and Should It Be Regulated?" *Finance and Development* 39, No. 4 (diciembre de 2002).
- El Qorchi, Mohammed, Samuel Munzele Maimbo y John F. Wilson. *Informal Funds Transfer Systems: An Analysis of the Informal Hawala System*. Estudio especial del FMI. Washington, D.C.: Fondo Monetario Internacional, 2003.
- Fagen, Patricia Weiss y Micah Bump. "Remittances between Developing Neighbors in Latin America". Capítulo 9 de *Beyond Small Change: Making Migrants' Remittances Count*. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo, de próxima aparición.
- First Data Corporation. *Annual Report 2003*. Denver, Colorado (EE.UU.): First Data Corporation, 2003.
- . Formulario 10-K, *Security and Exchange Commission* (2003).
- Fondo Monetario Internacional. *Balance of Payments Yearbook*. Washington, D.C.: FMI, 2001.
- Frumkin, Samuel. "Remittances: A Gateway to Banking for Unbanked Clients". *Community Development Insights*, septiembre de 2004 (Washington, D.C.: Community Affairs Division, Oficina del Contralor de la Moneda). www.occ.treas.gov/cdd/fall04index.html.
- Genesis Analytics. "Access to Finance in South Africa: A Brief Case Study of the Effect of the Implementation of the Financial Action Task Force Recommendations". Estudio preparado para Finmark Trust, 2004, www.livelihoods.org/hot_topics/docs/SouthAfrica_Case%20Study.doc.
- . "African Families, African Money: Bridging the Money Transfer Divide". Estudio preparado para el Departamento de Desarrollo Internacional del Reino Unido y para Finmark Trust, 2003, www.livelihoods.org/hot_topics/docs/FinMarkRemit.pdf.
- Great Hill Partners. "Great Hill Partners Forms GMT Group, Inc., and Acquires Vigo Remittance Corporation". Comunicado de prensa, 31 de marzo de 2003, Great Hill Partners, Boston, Massachusetts (EE.UU.) www.greathillpartners.com/news/press_release_template.cfm?release_date=03_31_2003.
- Grupo de los Ocho (G8). "G8 Action Plan: Applying the Power of Entrepreneurship to the Eradication of Poverty" (Cumbre de Sea Island 2004, Sea Island, Georgia (EE.UU.)), 9 y 10 de junio de 2004. www.g8usa.gov/d_060904a.htm.
- Jamaica Cooperative Credit Union League. "People2People Money Transfers". Informe interno, JCCUL, Kingston (Jamaica), 2003.

- Jaramillo, Maria. "Impulsando el impacto de las remesas a través de productos microfinancieros: perspectivas de investigación de mercado", *InSight* 10 (2004). www.accion.org/insight.
- Jost, Patrick y Harjit Singh Sandhu. "The Hawala Alternative Remittance System and Its Role in Money Laundering". Documento preparado para la Secretaría General de la Interpol, Lyon (Francia), 2000. www.interpol.int/Public/FinacialCrime/MoneyLaundering/hawala/default.asp.
- Kabbucho, Kamau, Cerstin Sander y Peter Mukwana. "Passing the Buck: The Practice and Potential for Products in Kenya". Nairobi, Kenya: *MicroSave-Africa*, 2003. www.microsave-africa.com/SearchResults.asp?cboKeyword=27&ID=20&cmdSubmit=Submit&NumPerPage=10
- Kynge, James. "China's Urban Workforce Fuels Rural Economy". *Financial Times*, 26 de febrero de 2004.
- Lee, Robert. "KYC Deadline For South African Banks Extended". *LawAndTax-News.com*, 22 June 2004, www.lawandtax-news.com/asp/story.asp?storyname=16408.
- Marx, Yendra. "Remittances and Microfinance in South Africa". Estudio no publicado preparado por el Teba Bank, Midrand (Sudáfrica), 2003.
- Mellyn, Kevin. "Worker Remittances as a Development Tool: Opportunity for the Philippines". Informe preparado para el Banco Asiático de Desarrollo, Manila (Filipinas), 2003. www.adb.org/Documents/Reports/Consultant/Worker_Remittances_PHI.pdf.
- MoneyGram Corporation. Formulario 10, *Security and Exchange Commission*. 17 de junio de 2004.
- Organización Internacional del Trabajo. "Making the Best of Globalisation: Migrant Worker Remittances and Micro-Finance". Workshop report, Employment Sector, Social Finance Unit, OIT, Ginebra, 2000.
- . "Migrant Workers". Informe III (1B) presentado a la Conferencia Internacional del Trabajo, 87o período de sesiones, Ginebra, junio de 1999. www.ilo.org/public/english/standards/relm/ilc/ilc87/r3-1b.htm.
- Organización Internacional para las Migraciones y Naciones Unidas. *World Migration Report 2000*. Nueva York: Naciones Unidas y OIM, 2000.
- Orozco, Manuel. "Changes in the Atmosphere: Increase of Remittances, Price Decline, and New Challenges". Documento para el proyecto sobre remesas de Diálogo Interamericano, Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D.C., 2003.
- . *The Remittance Marketplace: Prices, Policy, and Financial Institutions*. Washington, D.C.: Pew Hispanic Center, Annenberg School for Communication, University of Southern California, 2004.
- . "Worker Remittances in International Scope". Documento de trabajo encargado por el Fondo Multilateral de Inversiones. Proyecto sobre remesas de Diálogo Interamericano, Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D.C., 2003.
- Programa Internacional de Políticas sobre las Migraciones. "Global Migration Challenges: Where Are the Common Interests and Mutual Benefits?" Documento para discusión I, Simposio Internacional sobre las Migraciones, Iniciativa de Berna. Berna (Suiza), 14 y 15 de junio de 2001.
- . "Migrant Remittances: Country of Origin Experiences". Documento preparado para la conferencia del Banco Mundial y el Departamento de Desarrollo Internacional del Reino Unido. Londres, 9 y 10 de octubre de 2003.
- Puri, Shivani, y Tineke Ritzema. "Migrant Worker Remittances: Micro-finance and the Informal Economy; Prospects and Issues". Documento de trabajo No. 21, Social Finance Programme. Ginebra: OIT, 1999.
- Ratha, Dilip. "Workers' Remittances: An Important and Stable Source of External Development Finance". Capítulo 7 de *Global Development Finance 2003 (Flujos mundiales de financiamiento para el desarrollo)*. Washington, D.C.: Banco Mundial, 2003.
- Rodrigues, Chris. "Payment Solutions for Economic Growth". Intervención en la conferencia sobre servicios bancarios y financieros, Commonwealth Business Council, 23 de junio de 2004, www.corporate.visa.com/md/dl/documents/downloads/me-visa_cbc.pdf.
- Sander, Cerstin. "Capturing a Market Share? Migrant Remittances and Money Transfers as a Microfinance Service in Sub-Saharan Africa", *Small Enterprise Development* 15, No. 1 (March 2004).
- . "Migrant Remittances to Developing Countries: A Scoping Study; Overview and Introduction to Issues for Pro-poor Financial Services". Informe preparado para el Departamento de Desarrollo Internacional del Reino Unido, 2003. www.livelihoods.org/hot_topics/docs/Remitstudy.pdf.
- Sander, Cerstin, Peter Mukwana y Altemius Millinga. "Passing the Buck: Money Transfer Systems; The Practice and Potential for Products in Tanzania and Uganda". Nairobi (Kenya): *MicroSave-Africa* and Austrian Development Cooperation, 2001.
- Siddiqui, Tasneem y Chowdhury R. Abrar. "Migrant Worker Remittances and Micro-Finance in Bangladesh". Documento de trabajo, No. 38, Social Finance Programme. Ginebra: OIT, 2003.
- Taber, Lisa. "Integrating the Poor into the Mainstream Financial System: The BANSEFI and SAGARPA Programs in Mexico". Capítulo 8 de *Scaling Up Poverty Reduction: Case Studies in Microfinance*. Washington, D.C.: Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre (CGAP)/Banco Mundial, 2004.
- Thieme, Susan. "Savings and Credit Associations and Remittances: The Case of Far West Nepalese Labour Migrants in Delhi, India". Documento de trabajo, no. 39, Social Finance Programme. Ginebra: OIT, 2003.
- Timmons, Heather. "Could Citi Make Money by Sending Money?" *BusinessWeek online*. 16 de Julio de 2001. www.businessweek.com/magazine/content/01_29/b3741103.htm.
- Van Doorn, Judith. "Migration, Remittances, and Development". *Labour Education* 4, No. 129 (2002).
- Viad Corporation. Formulario 10K, *Security and Exchange Commission* (2003).

