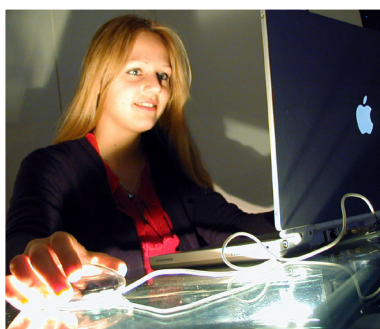


El impacto de la crisis en las remesas de Latinoamérica y el Caribe desde la visión de las entidades financieras.



D'Alessio / IROL
Junio 30, 2009



**EL IMPACTO DE LA CRISIS EN LAS REMESAS
DE LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE DESDE LA
VISIÓN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS-**

Junio 2009

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. FICHA TÉCNICA	4
3. EMERGENTES	8
4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	10
5. ANEXO	62

1. INTRODUCCIÓN

Las remesas, un importante ingreso para millones de familias de los países de América Latina y el Caribe, comenzaron a frenar la tendencia de su crecimiento en el 2008 y a disminuir en los primeros meses del 2009. La crisis financiera y su impacto sobre actividades donde se encuentran empleados trabajadores extranjeros, tales como construcción y servicios, están marcando la disminución del envío de dinero a los familiares que viven en los países de origen.

Este es el marco en el que se inscribe este trabajo de investigación solicitado por el Fondo Multilateral de Inversiones, FOMIN/BID y la Federación Latinoamericana de Bancos, FELABAN.

En este informe se presentan los resultados del estudio cuyo **objetivo central fue la indagación del impacto de la crisis económica en el movimiento de remesas en América Latina y de los productos y servicios que las entidades financieras están vinculando a las remesas.**

La investigación recoge las opiniones de **147** funcionarios responsables del sector de remesas y áreas afines -Directivos, Gerenciales y Subgerentes- de entidades distribuidas en 20 países de la Región Latinoamericana y del Caribe, con similar representatividad de bancos e instituciones microfinancieras.

El trabajo esta basado en 147 casos y se efectuó de marzo a mayo de este año. El informe, incluye una serie de encuestas de manera de comenzar el seguimiento del movimiento de remesas desde la visión de quienes son los encargados de operarlas en bancos y microfinancieras en los distintos países de Latinoamérica y el Caribe.

Los capítulos se encuentran ordenados siguiendo la disposición de las conclusiones.

Agradecemos a los responsables de este tema en FOMIN/BID y FELABAN con quienes ha sido un placer trabajar por el profesionalismo y el espíritu de equipo que prevaleció durante todo el trabajo, así como el que se hayan requerido los servicios de nuestra firma D'Alessio IROL, (www.dalessio.com.ar), empresa dedicada a investigaciones de mercado y asesoramiento en estrategia y marketing e imagen específicas para el mercado financiero tanto en América Latina como para el mercado hispano en los EEUU.

La calidad de este estudio se encuentra certificada. En 2006 y 2008 la compañía ha recibido los Certificados **ISO 9001:2000** en calidad del procedimiento en encuestas telefónicas, online y presenciales con PDAs.

Quedamos a vuestra disposición para cualquier comentario relacionado con este Informe,

Atentamente,

Lic. Nora B.I. de D'Alessio

Vicepresidente D'Alessio IROL

2. FICHA TÉCNICA

La investigación base fue realizada entre marzo y mayo del 2009.

Presentamos aquí el informe final que incluye 147 casos distribuidos en México, América Central y Caribe y América del Sur.

La muestra presenta una incidencia similar entre bancos y microfinancieras, tanto de capitales locales como internacionales y mixtos.

Tipo de entidad a la que pertenece -%-

Bancos	52
Entidad microfinanciera	44
Otra	4

Entre las otras entidades se encuentran cooperativas y asociaciones de desarrollo (por ejemplo ANED), etc.

La región con mayor representatividad en este informe es América del Sur, en especial países como Perú, Bolivia, Brasil y Ecuador (por la actividad que desarrollan en los mismos microfinancieras que también brindan el servicio de remesas).

Región -%-

México	11
América Central y Caribe	34
América del Sur	55

Países donde se efectuaron encuestas



Composición regional y por países de la muestra

- En % y número de encuestas -

<i>Región</i>	<i>%</i>	<i>País</i>	<i>Muestra Total</i>	<i>Bancos</i>	<i>Microfinancieras</i>	<i>Otra</i>
<i>México</i>	11	México	16	9	7	
<i>América Central y Caribe</i>	34	Barbados/Jamaica y Trinidad y Tobago	3	3	--	--
		Costa Rica	1	1	--	--
		El Salvador	11	3	6	2
		Guatemala	8	3	5	--
		Haití	1	-	1 ¹	
		Honduras	5	4	1	--
		Nicaragua	13	1	11	1
		Panamá	3	2	1	--
		República Dominicana	5	3	2	--
<i>América del Sur</i>	55	Argentina	5	2	3	--
		Bolivia	16	7	9	--
		Brasil	12	12	--	--
		Chile	3	3	--	--
		Colombia	7	5	2	--
		Ecuador	18	7	8	3
		Paraguay	5	3	2	--
		Perú	11	4	6	1
		Uruguay	3	3	--	--
		Venezuela	1	1	--	--
<i>Total</i>	100	<i>Total</i>	147	76	64	7

La red de sucursales de las entidades consultadas abarca tanto áreas urbanas como rurales (39%), urbanas exclusivamente (49%) y rurales exclusivamente (8%).

Las áreas rurales con más del 30% de población indígena corresponden al 1% y son microfinancieras.

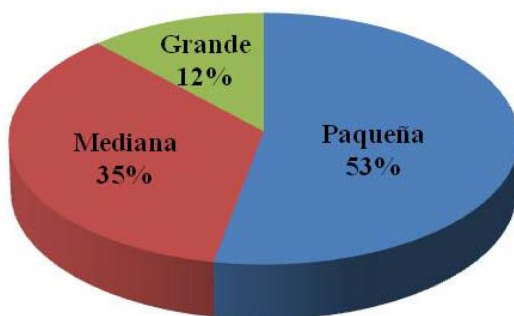
76 de las Entidades consultadas son Bancos y 64 microfinancieras. Debido a que la representatividad de las entidades microfinancieras en este trabajo, es alta la incidencia tanto de instituciones pequeñas, como de capitales mixtos y locales.

¹ Si bien se trata de una entidad microfinanciera, se autodefinen como “Banco Alternativo para pobres organizados”

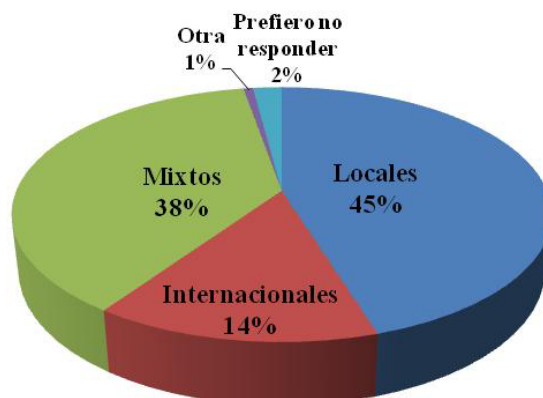
D'

En general, se trata de entidades que se ubican fuera de las 10 primeras en el ranking de depósitos de sus respectivos país- 67%- . En este punto se distancian los Bancos- 40% se encuentran dentro de los primeros 5 en el ranking por depósitos, 21% en la posición 6ta a 10cima y 39% se ubican de la posición 11ava en adelante. En cambio las microfinancieras se encuentran en un 98% a partir de la posición 11ava.

Tamaño de la entidad - %



Origen de los capitales- % -



Sin embargo, las relevantes diferencias en tamaño y en el posicionamiento por ranking de depósitos entre Bancos y microfinancieras, se reducen en el peso que tienen las remesas como fuente de depósitos para sus respectivas entidades. Para el 49% de los Bancos y el 61% de las microfinancieras las remesas no constituyen en este momento una fuente importante de sus ingresos.

3. EMERGENTES : LOS 10 PUNTOS SOBRESALIENTES

1. Las remesas muestran un importante cambio de sentido en la región Latinoamericana y del Caribe, y la visión para lo que resta del 2009 hasta el 2012 prevé inestabilidad en la tendencia de estos movimientos.
2. Si bien las remesas no son la fuente de depósitos más importante para estas entidades, éstas ofrecen este servicio, por lo general, en todas sus sucursales.
3. Las remesas constituyen una opción válida para que la entidad logre operar más servicios a más clientes. Pero, en general, no se advierte un esfuerzo relevante para lograr transformar a los receptores en clientes transaccionales.
4. En 6 de cada 10 bancos y microfinancieras que brindan servicio de remesas, se brinda educación financiera a los segmentos de bajos ingresos: entre los bancos se ha extendido esta capacitación a los receptores de remesas. Pero, en muchos casos, la educación consiste de publicidad, y no de educación especializada.
5. Un punto de coincidencia entre todas las entidades consultadas es que consideran que las remesas pueden ser generadoras de liquidez si se lograra “reconvertir” a estos receptores en clientes transaccionales. Así mismo, en 6 de cada 10 entidades ya se está efectuando la asociación de las remesas con el historial crediticio de sus receptores.
6. Es muy alta la incidencia entre las entidades receptoras de remesas en su rol como agentes de empresas remesadoras (MTO), así como la adscripción de las microfinancieras a un número muy atomizado de redes.
7. Para el futuro: la mitad de las entidades podrían ser más activas, en especial las microfinancieras en su conversión de receptores de remesas a clientes de su cartera minorista.
8. Es relevante el espacio que las entidades financieras asignan al FOMIN/BID y FELABAN en lograr este objetivo.
9. En el transcurso de la medición se registraron algunos cambios en el panorama general:
 - a) una baja más pronunciada en el lapso de 60 días en relación al número de transferencias totales, transferencias por persona por año y montos promedio en el país,
 - b) se registró un mayor optimismo entre los funcionarios encuestados: 3 de cada 10 consideran que el movimiento de remesas se estabilizarán en menos de un año (en Marzo esta opción fue indicada por 1 de cada 10).

Comienza a marcarse la mejor predisposición de las entidades de microfinanzas para captar a los receptores de remesas, lo cual coincide con su mayor voluntad de acercamiento al FOMIN/BID y FELABAN.

Consideramos que ambos organismos tienen un rol que va más allá de las demandas espontáneas en términos de financiación de la promoción y de las actividades de capacitación. Y, que puede incluir, además, la colaboración en el pensamiento estratégico de nuevas acciones para acelerar la captación de los receptores de remesas dentro del sistema financiero, tales como conocer mejor a estos clientes, punto básico para el armado de políticas que faciliten su inclusión, y las acciones de “marketing interno” para que todas las áreas puedan contar con información sobre la importancia que pueden tener las remesas para el crecimiento de sus propias entidades.

4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

4.1. Las remesas muestran un importante cambio en la región Latinoamericana y del Caribe. La visión para lo que resta del 2009 y hasta el 2012 prevé inestabilidad en la tendencia de los flujos de remesas.

4.1.1. Balance de los últimos 6 meses

De cada 10 entidades consultadas, 8 indican una disminución en los montos totales que se enviaron desde el comienzo de la crisis internacional hacia sus países, 7 una declinación en el número de transferencias totales y en los montos promedio, y 6 en el número de transferencias por persona por año.

¿Qué cambios se advierten en las transferencias de remesas desde septiembre del año pasado?
-%-

	<i>Aumentó</i>	<i>No mostró cambios</i>	<i>Disminuyó</i>	<i>Otras</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>	<i>Prefiero no responder</i>
Montos totales	7	14	77	1	1	--
Número de transferencias totales	6	19	71	--	3	1
Número de transferencias por persona por año	6	24	60	1	7	2
Montos promedio de transferencia	3	20	68	1	5	3

Tal como se esperaba, es menor el número de entidades que operan transferencias inversas - desde el país hacia los Estados Unidos-, que las que reciben remesas. También, entre las que mencionaron realizar estos envíos, se registró una disminución de los montos totales transferidos.

¿Qué cambios se advierten en los montos totales de transferencias enviadas desde cada país hacia los Estados Unidos de Norteamérica?

-%-

	<i>Aumentó</i>	<i>No mostró cambios</i>	<i>Disminuyó</i>	<i>Otras</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>	<i>Prefiero no responder</i>
Montos totales de transferencias de remesas enviadas por sus clientes desde su país a los Estados Unidos	8	16	47	19	8	2

¿Qué cambios se advierten en las transferencias de remesas desde septiembre del año pasado?

Base: Bancos-%-

	<i>Aumentó</i>	<i>No mostró cambios</i>	<i>Disminuyó</i>	<i>Otras</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>	<i>Prefiero no responder</i>
Montos totales	9	11	79	--	--	1
Número de transferencias totales	9	17	71	--	1	2
Número de transferencias por persona por año	5	23	60	1	8	3
Montos promedio de transferencia	3	20	67	1	7	2

Base: Entidades Microfinancieras-%-

	<i>Aumentó</i>	<i>No mostró cambios</i>	<i>Disminuyó</i>	<i>Otras</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>	<i>Prefiero no responder</i>
Montos totales	5	16	75	2	3	--
Número de transferencias totales	3	19	73	--	5	--
Número de transferencias promedio	8	23	61	--	6	2
Montos promedio de transferencia	5	19	70	--	5	1

a. Comportamiento de las remesas según la región

La disminución es reconocida de manera más uniforme por las entidades de México y de América Central y el Caribe.

Si bien la muestra de México no permite efectuar inferencias estadísticas, éste es el país donde de manera más homogénea se siente la declinación de las remesas: 8 de cada 10 instituciones mexicanas indican una caída en las transferencias a este país.

¿Qué cambios se advierten en las transferencias de remesas desde septiembre del año pasado?**Base: México -%-**

	<i>Aumentó</i>	<i>No mostró cambios</i>	<i>Disminuyó</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>	<i>Prefiero no responder</i>
Montos totales	6	13	81	--	--
Número de transferencias totales	6	6	88	--	--
Número de transferencias por persona por año	6	6	88	--	--
Montos promedio de transferencia	6	6	88	--	--

Base: América Central y Caribe - % -

	<i>Aumentó</i>	<i>No mostró cambios</i>	<i>Disminuyó</i>	<i>Otras</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>	<i>Prefiero no responder</i>
Montos totales	8	10	74	2	4	2
Número de transferencias totales	6	20	68	--	4	2
Número de transferencias por persona por año	8	24	59	--	6	3
Montos promedio de transferencia	6	18	68	--	4	4

Base: América del Sur - % -

	<i>Aumentó</i>	<i>No mostró cambios</i>	<i>Disminuyó</i>	<i>Otras</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>	<i>Prefiero no responder</i>
Montos totales	6	16	78	--	--	--
Número de transferencias totales	6	21	70	--	3	--
Número de transferencias por persona por año	5	27	56	1	9	2
Montos promedio de transferencia	1	25	64	1	7	2

c. Comportamiento de las remesas según la localización de sucursales.

¿Qué cambios se advierten en las transferencias de remesas desde septiembre del año pasado?

Base: Tanto zonas urbanas como rurales -%-

	<i>Aumentó</i>	<i>No mostró cambios</i>	<i>Disminuyó</i>	<i>Otras</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>	<i>Prefiero no responder</i>
Montos totales	11	13	70	2	4	--
Número de transferencias totales	9	17	70	--	4	--
Número de transferencias por persona por año	12	23	56	--	9	--
Montos promedio de transferencia	8	19	64	--	8	--

Base: Zonas urbanas exclusivamente -%-

	<i>Aumentó</i>	<i>No mostró cambios</i>	<i>Disminuyó</i>	<i>Otras</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>	<i>Prefiero no responder</i>
Montos totales	6	11	83	--	--	--
Número de transferencias totales	6	14	76	--	3	1
Número de transferencias por persona por año	5	21	64	2	8	2
Montos promedio de transferencia	2	17	74	1	5	1

Base: Zonas rurales exclusivamente-%-

	<i>Aumentó</i>	<i>No mostró cambios</i>	<i>Disminuyó</i>	<i>Otras</i>	<i>Prefiero no responder</i>
Montos totales	--	21	79	--	--
Número de transferencias totales	--	43	50	--	7
Número de transferencias por persona por año	--	43	50	--	7
Montos promedio de transferencia	--	43	50	--	7

4.1.2. El futuro

La prospectiva respecto a la futura tendencia de las remesas se encuentra fuertemente asociada con el tiempo de extensión que asignan a esta crisis mundial.

La situación todavía se prevé inestable. 6 de cada 10 entidades suponen que podría demorar hasta 3 años en retornar el ritmo y monto de las remesas a los niveles anteriores a septiembre del 2008 y 2 indican que aún es muy difícil predecir una fecha para la recuperación.

Los bancos aparecen como más optimistas en el “acortamiento del tiempo necesario”, mientras que las entidades microfinancieras tienen mayor incertidumbre.

¿En cuánto tiempo creé que las remesas que recibe su país se estabilizarán en el mismo monto en USD que tenían antes de esta crisis financiera?
-%-

	<i>Total</i>	<i>Bancos</i>	<i>Microfinancieras</i>
Menos de un año	12	11	14
Entre 1 y 2 años	50	55	42
Entre 2 y 3 años	14	16	11
Más de 3 años	2	1	3
Más tiempo	1	1	--
Todavía no lo sé	14	11	19
Otra	2	--	5
El volumen de remesas en USD no se ha visto afectado por la crisis financiera	4	3	6
Prefiero no responder	1	2	--

¿En cuánto tiempo cree que las remesas que recibe su país se estabilizarán en el mismo monto en USD que tenían antes de esta crisis financiera?
-%-

	<i>Total</i>
Menos de un año	12
Entre 1 y 2 años	50
Entre 2 y 3 años	14
Más de 3 años	2

El futuro parece aún más complejo para los movimientos de remesas. Existe coincidencia en 6 de cada 10 entidades financieras, que tanto el número de transferencias totales, como los montos totales y en promedio, continuarán disminuyendo a lo largo del 2009 y también, que se reducirá el número de transferencias promedio.

¿Qué supone que sucederán con los movimientos de remesas a lo largo del 2009 en este país?
-%-

	<i>Aumentarán</i>	<i>No mostrarán cambios</i>	<i>Disminuirán</i>	<i>Otras</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>	<i>Prefiero no responder</i>
Montos totales	14	17	63	1	5	--
Número de transferencias totales	16	18	60	1	5	--
Número de transferencias por persona por año	12	22	56	1	9	--
Montos promedio de transferencia	10	21	59	1	8	1

La incertidumbre sobre el futuro impacta a la hora de definir el porcentaje de disminución potencial de las transferencias de remesas. Nuevamente, es clara la percepción de una caída, pero les resulta todavía difícil estimar la incidencia de la misma.

La incidencia de la caída en el movimiento de remesas en las entidades consultadas es igualmente significativa en esta medición, aunque con una leve baja. Sin embargo, la situación no

se percibe como alentadora, ya que lo que se incrementa es la suposición de que continuará de la misma manera que lo que se marcó en el primer trimestre del año.

También, el 2009 se muestra con una posible caída en los movimientos de remesas que se transfieren a cada una de las entidades consultadas en la región: en 5 de cada 10, la visión es de una baja generalizada en los montos y el número de transferencias totales, así como en el número de transferencias por persona por año y en los montos promedios de transferencia.

¿Qué supone que sucederá con el movimiento de remesas en esta entidad?

-%-

	<i>Aumentarán</i>	<i>No mostrarán cambios</i>	<i>Disminuirán</i>	<i>Otras</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>
Montos totales	18	20	54	1	7
Número de transferencias totales	18	22	51	1	8
Número de transferencias por persona por año	15	27	46	1	11
Montos promedio de transferencia	14	24	51	1	10

En el caso de su entidad, o prefieren ser más reservados o la incertidumbre es mayor en cuanto al impacto particular de la crisis internacional: sólo 4 de cada 10 consultados especificaron los porcentajes de la caída en los movimientos de remesas.

a. Prospecciones del comportamiento futuro de las remesas por tipo de entidad

No se advierten diferencias relevantes en esta medición entre las opiniones de bancos y microfinancieras, o por región en la que operan.

¿Qué supone que sucederán con los movimientos de remesas a lo largo del 2009 en este país?
Base: Bancos-%-

	<i>Aumentarán</i>	<i>No mostrarán cambios</i>	<i>Disminuirán</i>	<i>Otras</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>
Montos totales	18	14	63	--	5
Número de transferencias totales	20	16	58	1	6
Número de transferencias por persona por año	14	22	51	3	10
Montos promedio de transferencia	12	20	57	1	10

En las microfinancieras el cambio entre ambas mediciones se encuentra más focalizado en los montos totales y en el número de transferencias totales.

Base: Entidades Microfinancieras -%-

	<i>Aumentarán</i>	<i>No mostrarán cambios</i>	<i>Disminuirán</i>	<i>Otras</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>	<i>Prefiero no responder</i>
Montos totales	11	17	64	2	6	--
Número de transferencias totales	13	17	63	2	5	--
Número de transferencias por persona por año	9	20	63	--	8	--
Montos promedio de transferencia	9	20	61	--	8	2

Es similar a lo indicado en el parrafo anterior respecto a lo que puede suceder en las propias organizaciones, el registro respecto a una disminución en la caída en el movimiento de remesas entre bancos y microfinancieras, así como en un incremento en la visión respecto a que no esperan modificaciones en lo que resta del año.

¿Qué supone que sucederá con el movimiento de remesas en esta entidad?

Base: Bancos-%-

	<i>Aumentarán</i>	<i>No mostrarán cambios</i>	<i>Disminuirán</i>	<i>Otras</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>
Montos totales	21	17	53	1	8
Número de transferencias totales	21	18	50	1	10
Número de transferencias por persona por año	18	26	39	3	14
Montos promedio de transferencia	16	24	46	3	11

Base: Entidades Microfinancieras-%-

	<i>Aumentarán</i>	<i>No mostrarán cambios</i>	<i>Disminuirán</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>
Montos totales	14	23	55	8
Número de transferencias totales	16	25	52	7
Número de transferencias por persona por año	11	27	52	10
Montos promedio de transferencia	11	23	56	10

b. Prospecciones del comportamiento futuro de las remesas según región

En México es relevante el número de entidades que apunta al mantenimiento de la situación actual, respecto al movimiento de remesas tanto en ese país como en sus respectivas entidades.

¿Qué supone que sucederán con los movimientos de remesas a lo largo del 2009 en este país?
Base: América Central y Caribe -%-

	<i>Aumentarán</i>	<i>No mostrarán cambios</i>	<i>Disminuirán</i>	<i>Otras</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>	<i>Prefiero no responder</i>
Montos totales	12	20	62	2	4	--
Número de transferencias totales	14	20	58	4	4	--
Número de transferencias por persona por año	12	22	60	2	4	--
Montos promedio de transferencia	12	22	58	--	6	2

Base: América del Sur -%-

	<i>Aumentarán</i>	<i>No mostrarán cambios</i>	<i>Disminuirán</i>	<i>Otras</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>
Montos totales	15	9	72	--	4
Número de transferencias totales	16	10	68	--	6
Número de transferencias por persona por año	10	17	60	1	12
Montos promedio de transferencia	7	15	65	1	12

¿Qué supone que sucederán con los movimientos de remesas en esta entidad?

Base: América Central y Caribe -%-

	<i>Aumentarán</i>	<i>No mostrarán cambios</i>	<i>Disminuirán</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>
Montos totales	18	18	56	8
Número de transferencias totales	18	20	54	8
Número de transferencias por persona por año	12	28	48	12
Montos promedio de transferencia	14	20	58	8

Base: América del Sur -%-

	<i>Aumentarán</i>	<i>No mostrarán cambios</i>	<i>Disminuirán</i>	<i>Otras</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>
Montos totales	17	16	58	1	8
Número de transferencias totales	19	17	54	1	9
Número de transferencias por persona por año	16	21	48	2	13
Montos promedio de transferencia	12	21	52	2	13

c. Prospecciones del comportamiento futuro de las remesas según localización de sucursales

La incertidumbre en relación a la tendencia que tendrá el movimiento de remesas para sus países aumenta en las entidades que atienden exclusivamente zonas rurales (cabe indicar que la muestra es, en este segmento, de 14 entidades.)

¿Qué supone que sucederá con los movimientos de remesas a lo largo del 2009 en este país?

Base: Atienden tanto zonas urbanas como rurales -%-

	<i>Aumentarán</i>	<i>No mostrarán cambios</i>	<i>Disminuirán</i>	<i>Otras</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>	<i>Prefiero no responder</i>
Montos totales	13	15	68	2	2	--
Número de transferencias totales	17	17	60	2	4	--
Número de transferencias por persona por año	11	26	55	--	8	--
Montos promedio de transferencia por persona	9	23	58	--	8	2

Base: Atienden zonas urbanas exclusivamente-%-

	<i>Aumentarán</i>	<i>No mostrarán cambios</i>	<i>Disminuirán</i>	<i>Otras</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>
Montos totales	18	18	58	--	6
Número de transferencias totales	18	18	56	2	6
Número de transferencias por persona por año	15	21	52	3	9
Montos promedio de transferencia	14	21	53	2	10

Base: Atienden zonas rurales exclusivamente -%-

	<i>Aumentarán</i>	<i>No mostrarán cambios</i>	<i>Disminuirán</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>
Montos totales	14	21	50	15
Número de transferencias totales	14	21	50	15
Número de transferencias por persona por año	7	21	57	15
Montos promedio de transferencia	7	21	57	15

¿Qué supone que sucederán con los movimientos de remesas en esta entidad?

Base: Atienden tanto zonas urbanas como rurales -%-

	<i>Aumentarán</i>	<i>No mostrarán cambios</i>	<i>Disminuirán</i>	<i>Otras</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>
Montos totales	21	21	51	2	5
Número de transferencias totales	23	21	49	2	5
Número de transferencias por persona por año	15	30	40	2	13
Montos promedio de transferencia	15	28	45	2	10

Base: Atienden zonas urbanas exclusivamente -%-

	<i>Aumentarán</i>	<i>No mostrarán cambios</i>	<i>Disminuirán</i>	<i>Otras</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>
Montos totales	18	23	50	--	9
Número de transferencias totales	18	26	45	--	11
Número de transferencias por persona por año	17	27	42	2	12
Montos promedio de transferencia	14	26	47	2	11

Base: Atienden Zonas rurales exclusivamente -%-

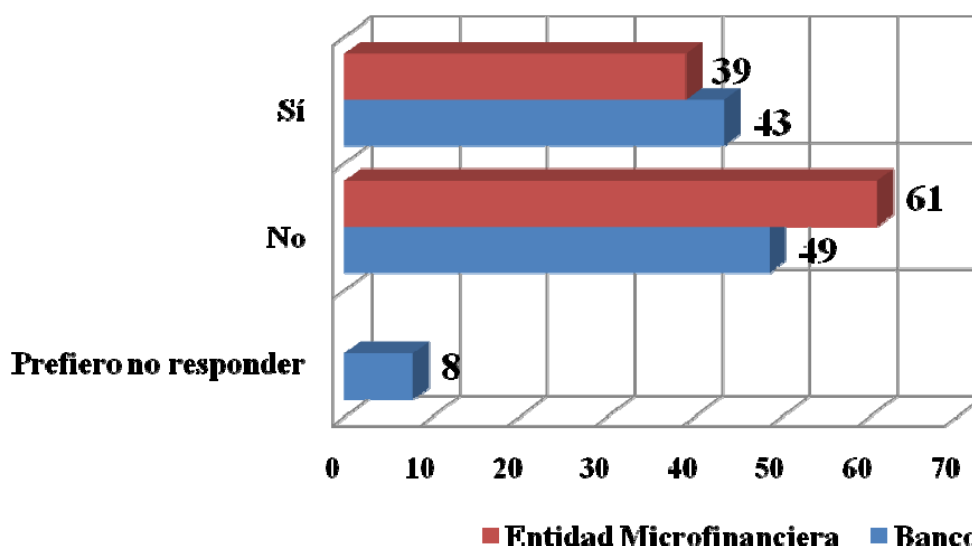
	<i>Aumentarán</i>	<i>No mostrarán cambios</i>	<i>Disminuirán</i>	<i>Todavía no se puede establecer la tendencia de los cambios</i>
Montos totales	21	14	50	15
Número de transferencias totales	21	14	50	15
Número de transferencias por persona por año	21	14	50	15
Montos promedio de transferencia	21	7	57	15

4.2. Si bien las remesas no son la fuente de depósitos más importantes para estas entidades, ofrecen este servicio por lo general, en todas sus sucursales

Para 5 de cada 10 entidades consultadas -54%- las remesas no tienen una importante participación en sus depósitos. Y en general representan menos de un 20% de sus fondos.

Las remesas tienen una incidencia levemente mayor en el movimiento de los bancos que en el de las microfinancieras.

¿Las remesas son una fuente importante de depósitos para su entidad?
-%-



Las instituciones encuestadas de México y América Central y Caribe muestran una mayor incidencia del movimiento de remesas en sus ingresos que las de América del Sur (56% y 54% respectivamente contra un 31%).

Asimismo, las entidades relevadas consideran que logran canalizar cada una, en promedio, menos de un 20% de las remesas totales que reciben sus países.

¿Puede indicarnos...?
-%-

	<i>0 a 20%</i>	<i>20 a 40%</i>	<i>40 a 60%</i>	<i>Otra</i>	<i>Prefiero no responder</i>
¿Qué proporción aproximada de los ingresos de su entidad están vinculadas con las remesas?	70	7	3	1	19
¿Qué proporción aproximada del total de las remesas que recibe su país se canalizan por su entidad?	73	6	3	--	18

Sin embargo, 8 de cada 10 ofrecen este servicio en todas las sucursales, si bien no con un sector diferenciado para operar este servicio.

¿Puede indicarnos si su entidad...
-%-

	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Prefiero no responder</i>
...ofrece servicio de pago de remesas en todas sus sucursales?	82	16	2
... cuenta con un sector diferenciado para la atención de remesas en la mayor parte de sus sucursales?	48	49	3

Las instituciones de microfinanzas parecen poner un mayor énfasis en la especialización del sector de remesas.

¿Puede indicarnos si su entidad...
Respuestas afirmativas -%-

	<i>Bancos</i>	<i>Microfinancieras</i>
...ofrece servicio de pago de remesas en todas sus sucursales?	78	84
... cuenta con un sector diferenciado para la atención de remesas en la mayor parte de sus sucursales	45	50

Las entidades mexicanas consultadas muestran también una mayor focalización en la operación de remesas que sus contrapartidas de las otras dos regiones.

¿Puede indicarnos si su entidad...
Respuestas afirmativas -%-

	<i>México</i>	<i>América Central y Caribe</i>	<i>América del Sur</i>
...ofrece servicio de pago de remesas en todas sus sucursales?	100	86	75
... cuenta con un sector diferenciado para la atención de remesas en la mayor parte de sus sucursales	75	48	43

4.3. Las remesas constituyen una opción válida para que la entidad logre brindar más servicios a más clientes. Pero, en general, no se advierte un esfuerzo relevante para lograr transformar a los receptores en clientes transaccionales.

La mayoría de las entidades (94%), están ofreciendo en promedio tres servicios, básicamente las transacciones tradicionales a los receptores de remesas. Asimismo, menos de la mitad brindan créditos basados en el historial del receptor.

¿Qué tipo de servicios vinculados con las remesas brinda su entidad?

Respuestas múltiples -%-

Depósito en cuenta corriente/ a la vista	53
Depósito en cuenta de ahorro	52
Dinero en efectivo	40
Créditos basados en el historial del receptor de las remesas	38
Depósito directo de las remesas en una cuenta de banco	21
Pago de cuentas /facturas	18
Ofrecimiento de otros servicios financieros al receptor de remesas	16
Deposito para el pago de tarjeta de crédito	10
Deposito para el pago de servicios educativos (colegios, universidad, etc)	10
Deposito para el pago de seguros	8
Seguro de remesas	7
Beneficios en compras en determinados supermercados/ cadenas	5
Depósito directo de las remesas en una cuenta de banco	5
Otros servicios	26
Ninguno	5

Entre los otros servicios se encuentran menciones a:

“Depósitos a Plazo Fijo”, “Tarjetas prepagas”, “Ahorro para microemprendimientos”, “Compra y venta de monedas”, “Créditos productivos”, “Crédito hipotecario, pago de servicios”, “Intermediarios de las remesas”, “Pago de estadías y traslados”, “Pago de servicios médicos”, “Pago de préstamos a socios de la cooperativa”.

No se registra un esfuerzo significativo por parte de las entidades para que los receptores de remesas se conviertan en clientes transaccionales.

¿Puede indicarnos si su entidad...

-%-

	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Prefiero no responder</i>
... se ha contactado con los receptores de remesas para lograr que las depositen en una cuenta a la vista?	44	52	4

Los bancos mantienen una política comercial más agresiva sobre los receptores de remesas.

¿Puede indicarnos si su entidad...
Respuestas afirmativas -%-

	<i>Bancos</i>	<i>Microfinancieras</i>
... se ha contactado con los receptores de remesas para lograr que las depositen en una cuenta a la vista?	49	38

También, en la mitad de las entidades consultadas, levemente superior entre microfinancieras, se están realizando acciones de promoción con el objeto de captar un mayor número de este tipo de transferencias.

¿Puede indicarnos si su entidad...
-%-

	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Prefiero no responder</i>
... efectúa algún tipo de promoción/publicidad para aumentar el número de receptores de remesas que atiende?	52	45	3

¿Puede indicarnos si su entidad...
Respuestas afirmativas -%-

	<i>Bancos</i>	<i>Microfinancieras</i>
... efectúa algún tipo de promoción/publicidad para aumentar el número de receptores de remesas que atiende?	49	56

En América Central y el Caribe es donde la promoción a los receptores es más habitual.

¿Puede indicarnos si su entidad...
Respuestas afirmativas -%-

	<i>México</i>	<i>América Central y Caribe</i>	<i>América del Sur</i>
... efectúa algún tipo de promoción/publicidad para aumentar el número de receptores de remesas que atiende?	50	60	48

Sólo en 4 de cada 10 entidades consultadas están evaluando ofrecer una nueva gama de servicios financieros a quienes reciben remesas. Las propuestas en estudio se estarían asignando entre los servicios crediticios y el pago de servicios (desde tarjeta de crédito hasta el de llamadas internacionales).

¿Están evaluando ofrecer otros servicios para este sector?
Respuestas múltiples -%-

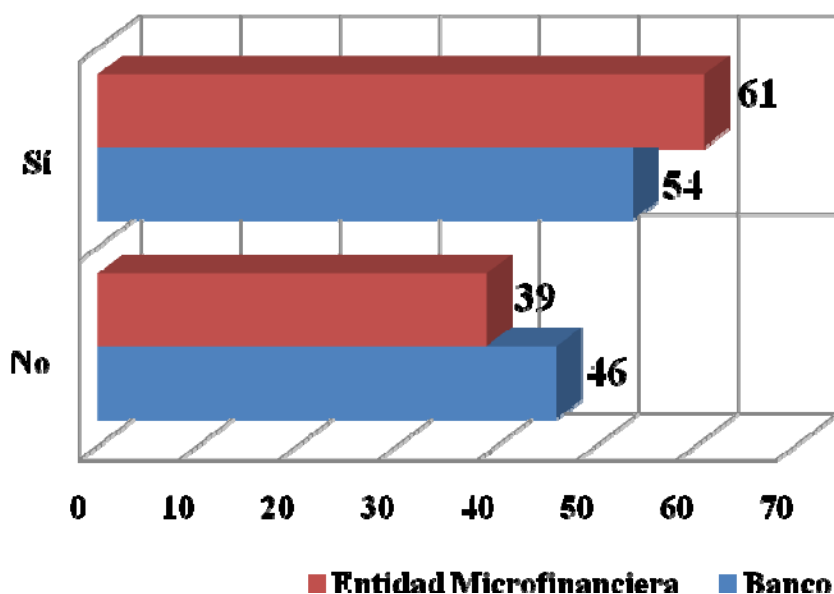
Líneas de crédito	15
Cuenta de ahorro para vivienda	7
Cuenta de ahorro para microemprendimientos	6
Depósitos en cuenta corriente a la vista (más)	4
Depósitos en cuenta de ahorro (más)	4
Pago de cuentas/ facturas	4
Seguro de remesas	3
Pago de servicios médicos	2
Depósito para el pago de tarjeta de crédito	2
Depósito para el pago de servicios educativos (colegios, universidad, etc.)	2
Beneficios en compras en determinados supermercados/ cadenas	1

Posibilidad de extracción parcial por cajeros automáticos	1
Depósito para el pago de seguros	1
Depósito directo de las remesas en una cuenta de banco	1
Otros servicios	7
Ninguno	57
Prefiero no responder	4

Entre los otros servicios en evaluación se encuentran los crediticios.

6 de cada 10 entidades están efectuando el seguimiento de receptores de remesas con el objetivo de construir un historial para otorgar un futuro crédito. Se distinguen en este punto las microfinancieras .

¿Están efectuando el seguimiento de los receptores de remesas con el objetivo de construir un historial para el crédito?
-%-



La mayor parte de las entidades -68%- actúan como agentes de MTO, siendo líder Western Union, seguido de Money Gram y Vigo. Cabe señalar que incluso mencionan en promedio más de un MTO.

¿Puede decirnos cuál/les?

Respuestas múltiples -%-

Western Union	52
Money Gram	26
Vigo	16
Latin Express	4
Unigiros Express	4
US Postal Service	3
Giro Express	3
Delgado Travel	2
Dinero Express	2
Otras	39
Prefiero no responder	6

Base: los actúan como agente de algún operador de transferencia de dinero

Otros agentes mencionados son:

“Bolivia Express”, “MSI”, “FOLADE”, “Empresa con bases en España y EEUU”, “Caja de España, City group”, “ALANTE”, “RIA”, “Servicio interno (ingal)”, “Red Coop”, “Ecuagiros”, “Perú más cerca”, “BTS”, “Caribe spress”, “Easy pago”, “CAM”, “United Transfer”, “Ria Envía”, “Money Express”, “Coinstar” “Orlandi Valuta”, “XOOM”.

En general las microfinancieras se encuentran vinculadas a alguna red (8 de cada 10 menciona al menos una red.)

La nómina de redes se encuentra muy atomizada. Sobresale en 2 de cada 10 REDCAMIF, indicada por las localizadas en América Central.

¿Con qué red de entidades de microfinanzas está vinculado?

Respuestas múltiples -%-

REDCAMIF - Centroamérica	16
ASOMIF - Nicaragua	11
ASOMI - El Salvador	11
FINRURAL - Bolivia	8
BFR -Ecuador	8
REDIMIF - Guatemala	5
INAFI-LA - Costa Rica	5
PRODESARROLLO - México	3
COPEME - Perú	3
REDMICROH – Honduras	3
PROMUC – Perú	3
REDPAMIF – Panamá	2
RED Katalyisis - Centroamérica	2
FOLADE - Costa Rica	2
Otras	27
Con ninguna	16
Prefiero no responder	9

Base: entidades microfinancieras

Entre las otras redes se encuentran:

“Grameen, RADIM”, “MIES”, “Central de cooperativas de ahorro y crédito de Nicaragua”, “ENGLOF (Ginebra)”, “Temanagua”, “Administradora Paraguay”, “La banca mía (Colombia)”, “ANED (Fonboden)”, “Plataforma de integración tecnológica”, “Café entidades multilaterales”, “Conexta”, “Grameen Foundation”, “Microfinanzas Internacional”, “Sicoob”.

4.4. En 6 de cada 10 bancos y microfinancieras que brindan servicio de remesas están habituados a brindar educación financiera a los segmentos de bajos ingresos y entre los bancos se ha extendido esta capacitación a los receptores de remesas.

¿Brinda instrucción y asesoramiento en temas financieros a individuos de bajos ingresos (que no son receptores de remesas)?
¿Y a receptores de remesas?
 -%-

	<i>Individuos de bajos ingresos</i>	<i>Receptores de remesas</i>
Sí	59	58
No	41	42
Prefiero no responder	1	--

Existe espacio para incrementar la instrucción financiera que pueden brindar estas entidades a quienes cobran remesas (podría aumentarse una cuarta parte respecto a los índices actuales).

Como era de esperarse, las acciones de instrucción y asesoramiento crecen entre las instituciones para las cuales las remesas son una fuente relevante de depósitos.

¿Brinda instrucción y asesoramiento en temas financieros a receptores de remesas?
 -%-

	<i>¿Las remesas son una fuente importante de depósitos para su entidad?</i>	
	<i>Sí</i>	<i>No</i>
Sí	72	48
No	28	52

Mientras que el asesoramiento a individuos de bajos ingresos no muestra distinciones significativas por tipo de entidad, la instrucción a receptores de remesas es una práctica más habitual en bancos (62% vs. 49% de microfinancieras).

Las instituciones microfinancieras que actualmente no están capacitando a los receptores de remesas son las que demuestran mayor interés en comenzar a aplicarlo.

¿Estaría interesado en brindar instrucción y asesoramiento en temas financieros a los receptores de remesas?
-%-

	<i>Total</i>	<i>Bancos</i>	<i>Microfinancieras</i>
Sí	45	34	56
No	48	59	38
Otra	7	7	6

Base: quienes no brindan instrucción y asesoramiento en temas financieros a receptores de remesas

Entre otras opciones se mencionan:

“Tendríamos que evaluarlo entre todos en la entidad por medio de una estadística”

“Dependiendo de las propuestas y el objetivo de beneficio de la misma”

“No para este año”

“Que lo pensamos”

Entre los motivos que fundamentarían la baja predisposición en implementar acciones de educación financiera a los receptores, se encuentra que las remesas no surgen como un negocio relevante para las entidades consultadas.

Son las instituciones para las cuales las remesas constituyen una fuente importante de depósitos las que muestran un interés mayor en realizar tareas de asesoramiento a receptores.

¿Estaría interesado en brindar instrucción y asesoramiento en temas financieros a los receptores de remesas?
-%-

	<i>¿Las remesas son una fuente importante de depósitos para su entidad?</i>	
	<i>Sí</i>	<i>No</i>
Sí	65	39
No	29	54

En general, no demuestran predisposición para instruir a los receptores quienes se desempeñan en entidades donde las remesas constituyen un negocio marginal. Uno de los casos indicó restricciones legales que le impedirían brindar esta capacitación.

¿Puede indicarnos porque no tendría interés?

Quienes dieron respuestas negativas -%-

“Porque no lo necesitamos”

“No se ha previsto eso todavía”

“Porque no tenemos la capacidad”

“Son montos pequeños”

“No es la estrategia de mercado para nuestra entidad”

“Porque trabajamos muy poco ese sector”

“Porque no es un punto fuerte”

“No son actividad principal y somos jóvenes en el área de remesas”

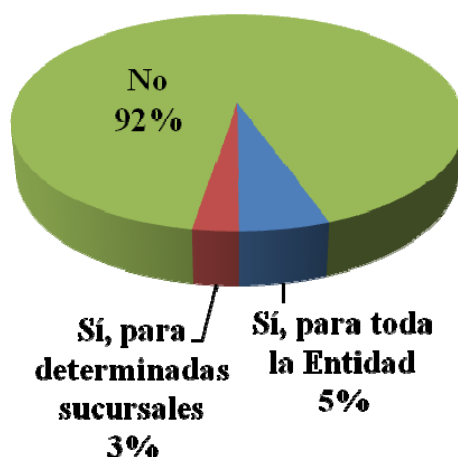
“En general no nos interesa el segmento de remesas, no son una fuente importante de captación de depósitos”

“No tenemos contacto con los receptores. Las remesas son directamente enviadas para cuentas en otras instituciones”

4.5. Consideran que las remesas pueden ser generadoras de liquidez si se lograra “reconvertir” a estos receptores en clientes transaccionales. Y en 6 de cada 10 entidades, ya se está efectuando la asociación de las remesas con el historial crediticio de sus receptores.

De cada 10 Entidades, 9 no consideran a las remesas como un factor de riesgo para su liquidez, y 7 indican que, por el contrario, pueden colaborar en mejorar su liquidez si lograran que los receptores depositaran los montos recibidos en cuentas a la vista.

¿Los pagos de remesas presentan un conflicto de liquidez para su entidad?



¿Cree que si lograra aumentar el número de receptores de remesas que depositan en cuentas a la vista mejoraría la liquidez de su entidad?
-%-

	<i>Total</i>	<i>Bancos</i>	<i>Microfinancieras</i>
Sí	69	70	67
No	29	28	31
Otra	1	1	2
Prefiero no responder	1	1	--

No se encuentran de manera uniforme barreras regulatorias en los países de la región para las transferencias de remesas, ni para operar la “transformación” de receptores de remesas en clientes, ni tampoco para operar sobre nuevos canales de transferencia.

¿Existen en este país barreras regulatorias que impiden a su entidad...
-%-

	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Prefiero no responder</i>
...recibir remesas?	24	76	--
...pagar remesas?	24	76	--
...depositar remesas en cuentas a la vista?	21	78	1
...operar como banco corresponsal?	25	73	2
...operar otros servicios sobre pago de remesas?	20	79	1
...brindar otros tipos de transferencias (sobre teléfonos celulares, Internet, tarjetas de crédito asociadas a remesas)?	23	75	2

Las entidades microfinancieras registran barreras regulatorias en mayor medida que los bancos, en especial en la posibilidad de operar como banco corresponsal, en el pago de remesas, en la oportunidad de depositar remesas en cuenta a la vista y en operar otros servicios sobre pago de remesas.

¿Existen en este país barreras regulatorias que impiden a su entidad...

-%-

		<i>Bancos</i>	<i>Microfinancieras</i>
recibir remesas?	Sí	19	28
	No	81	72
pagar remesas?	Sí	20	30
	No	80	70
depositar remesas en cuentas a la vista?	Sí	15	27
	No	85	70
operar como banco corresponsal?	Sí	17	34
	No	83	64
operar otros servicios sobre pago de remesas?	Sí	16	25
	No	84	73
brindar otros tipos de transferencias (sobre teléfonos celulares, Internet, tarjetas de crédito asociadas a remesas)?	Sí	21	25
	No	76	73

En cuanto a las regiones, las instituciones de México mencionaron en mayor medida la existencia de barreras en los distintos temas indagados.

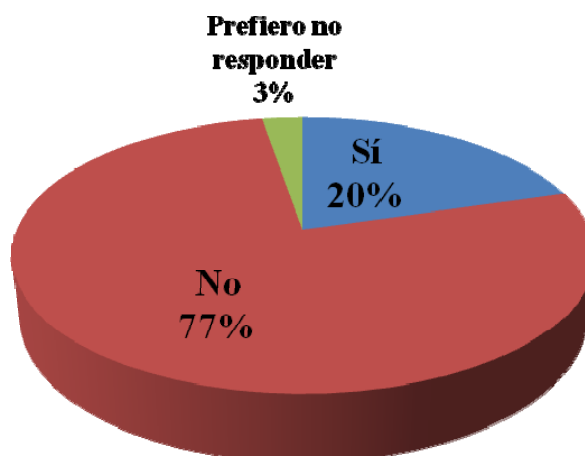
¿Existen en este país barreras regulatorias que impiden a su entidad...

Respuestas afirmativas-%-

	<i>México</i>	<i>América Central y Caribe</i>	<i>América del Sur</i>
...recibir remesas?	50	22	20
...pagar remesas?	50	22	21
...depositar remesas en cuentas a la vista?	44	20	16
...operar como banco corresponsal?	50	27	20
...operar otros servicios sobre pago de remesas?	44	14	20
...brindar otros tipos de transferencias (sobre teléfonos celulares, Internet, tarjetas de crédito asociadas a remesas)?	50	14	23

Las entidades consultadas no tienen en este momento contratos de exclusividad.

¿Se encuentra su entidad sujeta a cláusulas de exclusividad?



La exclusividad podría incidir en un incremento, para aproximadamente 5 de cada 10 entidades, en el costo del servicio.

¿Considera que la exclusividad haría que su servicio de remesas fuera más caro?
-%-

Sí	46
No	41
Otra	3
Prefiero no responder	10

¿Considera que la exclusividad haría que su servicio de remesas fuera más caro?
-%-

	<i>¿Se encuentra su entidad sujeta a cláusulas de exclusividad?</i>	
	<i>Sí</i>	<i>No</i>
Sí	53	45
No	40	43
Otra	7	3
Prefiero no responder	--	9

4 de cada 10 consultados prefirió evadir su respuesta ante la pregunta respecto a la formación del costo de transferencia. Quienes lo hicieron indicaron que cada uno de los factores indagados- cumplimiento de AML/CFT, transporte, medidas de seguridad, tecnología, etc.- incide en menos del 10% del costo.

¿Puede indicarnos aproximadamente que proporción del costo que tiene para su entidad el pago de remesas se debe al...?
-%-

	<i>0 a 10%</i>	<i>10 a 20%</i>	<i>20 a 30%</i>	<i>30 a 40%</i>	<i>40 a 50%</i>	<i>Otra</i>	<i>Prefiero no responder</i>
....cumplimiento de AML/CFT (Anti lavado de dinero/ Sistema integral de Cumplimiento)?	54	4	1	4	1	1	35
...transferencia?	55	4	1	1	1	1	37
...las medidas de seguridad?	47	13	1	1	3	1	34
...tecnología, infraestructura, Cajeros automáticos, POS (se lee P,O,S), Internet, etc.	43	11	6	1	2	1	36

4.6. Para el futuro: la mitad de las entidades, en especial las microfinancieras, podrían ser más activas en su conversión de receptores de remesas a clientes de su cartera minorista.

Se registra un mayor interés por brindar servicios de la banca minorista a los receptores de remesas para el futuro: sube 13 puntos en el caso de bancos y 14 en el caso de las microfinancieras; sobre la situación actual el porcentaje de entidades que consideran que podrían trabajar más activamente en ese sentido.

Las entidades microfinancieras registran mayor predisposición que los bancos para la captura de receptores de remesas en relación a la cartera minorista (53% microfinancieras vs. 42% bancos).

¿Cuán activos considera que son bancos y microfinancieras para atraer al segmento de receptores de remesas en relación a lo que implementan sobre su cartera minorista?
-%-

	<i>Total</i>	<i>Bancos</i>	<i>Microfinancieras</i>
Mucho más activos	11	14	8
Más activos	37	28	45
Igualmente activos	22	22	22
Menos activos	17	18	17
Mucho menos activos	7	13	2
Otra	2	--	3
Prefiero no contestar	4	5	3

Se evidencian distinciones según la región. Las instituciones de México se plantean como algo más activas en las acciones de atracción de receptores de remesas en relación con su cartera minorista (56% sumando las opciones de “mucho más activos” y “más activos” vs. 50% de América Central y Caribe y 44% de América del Sur).

Tanto bancos como microfinancieras mencionan que activarán sus acciones de retención de receptores de remesas: para ambos tipos de entidades se registra un crecimiento en esta acción en el paso de la situación actual a la futura.

Y ahora, mirando hacia el futuro, ¿cuán activos serán bancos y microfinancieras en sus acciones para la atracción de los receptores de remesas en relación a lo que implementan sobre su cartera minorista?
-%-

	<i>Total</i>	<i>Bancos</i>	<i>Microfinancieras</i>
Mucho más activos	19	17	22
Más activos	41	38	45
Igualmente activos	18	20	16
Menos activos	11	11	11
Mucho menos activos	5	9	--
Otra	2	--	3
Prefiero no contestar	4	5	3

6 de cada 10 realizarán en sus respectivas entidades algún tipo de acción promocional. Fundamentalmente, las estrategias se focalizarán en inversiones en publicidad por medios tradicionales. No se registra vocación por el uso de asesores que contactarán personalmente a receptores de remesas, aunque es el método más exitoso según estudios del FOMIN.

¿Qué tipo objetivos y acciones de corto plazo está evaluando su entidad para promocionar el servicio de remesas?

Respuestas múltiples -%-

Publicidad en medios gráficos	27
Publicidad en radio	21
Publicidad por televisión	18
Asesores/ representantes contactarán personalmente a receptores de remesas	14
Promociones en sitios de Internet	7
Ofreceremos servicio de pago de remesas por Internet	3
Estableceremos mayor contacto con MTOs	3
Ofreceremos servicio de pago de remesas por celular	3
Ofreceremos a los receptores de remesas tarjetas de débito	3
Efectuaremos publicidad por distintos medios en los países	1
Otros objetivos y acciones	18
No haremos promociones	38
Prefiero no responder	7

Se registran algunas distinciones en las estrategias de comunicación para promocionar los servicios de remesas según las regiones. Los funcionarios de las instituciones mexicanas consultadas dijeron que no realizarían publicidad en mayor medida que en las otras regiones (63% México vs 40% de América del Sur y 28% de América Central y Caribe).

Las promociones a través de Internet crecen entre los respondientes de América del Sur mientras que las radiales aumentan en las menciones de funcionarios de instituciones de América Central y Caribe.

4.7. Es relevante el espacio que le asignan al FOMIN y a FELABAN en lograr el crecimiento de estas transferencias, así como en la reconversión de los receptores a clientes de la cartera minorista

Se encontró interés por la mayor parte de los bancos (9 de cada 10), en la colaboración de FELABAN, básicamente en términos de financiación de la promoción y en la capacitación a los funcionarios.

¿De qué manera FELABAN podría colaborar para optimizar el servicio financiero que brinda hoy su entidad a los receptores de remesas?

Respuestas múltiples -%-

En la capacitación de nuestros funcionarios	19
En el desarrollo de nuevos canales	18
En la financiación del desarrollo de la promoción a este segmento en nuestro país	17
En la financiación del desarrollo de la promoción a este segmento en los países que generan el mayor volumen de remesas	15
En el desarrollo de nuevos servicios financieros específicos	13
En el desarrollo de las actividades de “instrucción financiera” de los receptores de remesas	12
En el contacto con MTOs	1
Otros	27
Ninguno/ No creo que pueda colaborar	15
Prefiero no responder	8

Base: Bancos

Entre las otras opciones se encuentran:

“Difusión que existe las remesas por medio de la Web”

“Bancarización y costo de transferencia”

“Generar alianzas de bancos a bancos”

“Congreso para impulsar los temas de remesas para que haya conocimiento para nuevas iniciativas”

“Promocionar carteras de bancos”

“Motivar a que los bancos (se impliquen) de una manera más activa en el trabajo de remesas”

“Incentivar que los depósitos fueran el plazo fijo”

“Canales nuevos para manejar las remesas”

“Más información sobre esta actividad”

“Bancarización de los receptores de remesas”

“Sí, por medio de Western Union por medio de un soporte internacional”

“Promociones por medio de Western Union”

“Por medio de Western Union - Folletería y cupones”

“Divulgación dentro de la base de clientes”

“Perfeccionamiento del servicio personal”

“Créditos de los bancos corresponsales de EEUU”

Las entidades de América Central y Caribe mencionaron en mayor proporción la necesidad de contar con apoyo por parte de FELABAN para la capacitación de sus funcionarios.

El desarrollo de nuevos canales, la financiación del desarrollo de la promoción a este segmento en su país y en los países que generan el mayor volumen de remesas aparecen como más importante en las instituciones mexicanas.

También es elevado el número de bancos y microfinancieras que esperan encontrar apoyo concreto del FOMIN (9 de cada 10 Entidades), siendo mayor aún, la diversidad en el tipo de colaboración requerida.

Abarca tanto la promoción (dentro y fuera del país), la capacitación de los funcionarios propios de las entidades, el desarrollo de nuevos canales y las actividades para la capacitación financiera a este segmento.

¿De qué manera FOMIN podría colaborar para optimizar el servicio financiero que brinda hoy su entidad a los receptores de remesas?

Respuestas múltiples -%-

En la capacitación de nuestros funcionarios	28
En el desarrollo de nuevos canales	25
En la financiación del desarrollo de la promoción a este segmento en nuestro país	19
En el desarrollo de nuevos servicios financieros específicos	19
En el desarrollo de las actividades de “instrucción financiera” de los receptores de remesas	14
En la financiación del desarrollo de la promoción a este segmento en los países que generan el mayor volumen de remesas	10
En el contacto con MTOs	3
Otros	27
Ninguno/ No creo que pueda colaborar	12
Prefiero no responder	4

Entre las otras demandas se encuentran también:

“Hacer lobby para remesas”

“Ayuda para solucionar el problema de la liquidez fomentando mediante publicidad el deposito en cuentas a la vista”

“Informes de capital de riesgo”

“Información sobre movimientos de remesas y destinos”

“Estudios de mercado/ ayuda para desarrollos tecnológicos”

“Iniciar con los bancos interesados una campaña educacional por razones de costo a retirar sus remesas”

“Poder distribuir las remesas a educación”

“Asistencia técnica para identificar receptores de remesas”

“Información de los inmigrantes en el extranjero”

“Promoviendo discusiones sobre el sistema de remesas, usando más flexibilidad y dinámica”

“Saber el costo para los receptores de remesas, poder receptor las remesas por medio de cajeros automáticos”

“Incursionar bajos costos en el sector de remesas”

“Sobre cómo podemos ser un banco receptor”

“Brindando préstamos para reducción del precio. Brindar servicio en todas las sucursales”

Las microfinancieras aparecen como más demandantes que los Bancos en la solicitud de colaboración del FOMIN para la optimización de los servicios financieros que brindan a los receptores de remesas.

Las necesidades más importantes por parte de las entidades de microfinanzas son: la capacitación de los funcionarios, el desarrollo de nuevos canales y de nuevos servicios financieros específicos.

¿De qué manera FOMIN podría colaborar para optimizar el servicio financiero que brinda hoy su entidad a los receptores de remesas?

Respuestas múltiples -%-

	<i>Total</i>	<i>Bancos</i>	<i>Microfinancieras</i>
En la capacitación de nuestros funcionarios	28	21	34
En el desarrollo de nuevos canales	25	21	28
En el desarrollo de nuevos servicios financieros específicos	19	16	23

5. ANEXO

5.1. Estimación del indicador “Tamaño de la entidad”

Indicador “Tamaño de la entidad”
- En cantidades -

		<i>Cantidad de sucursales</i>			
		<i>Hasta 10</i>	<i>De 11 a 50</i>	<i>De 51 a 150</i>	<i>Más de 151</i>
<i>Cantidad de empleados</i>	<i>Menos de 300</i>	41	17	7	2
	<i>Entre 301 y 999</i>	2	19	4	1
	<i>Entre 1000 y 4999</i>	--	7	9	3
	<i>Más de 5000</i>	1	1	1	6
<i>Total</i>		44	44	21	12

Incluye sólo los casos que respondieron por ambas cantidades –sucursales y empleados-, por eso no coincide con la muestra total.

Entonces definimos...

- ✓ **Entidades pequeñas:** Entidades que tienen menos de 300 empleados, o que contando con más de 300 empleados posee hasta 10 sucursales
- ✓ **Entidades medianas:** Entidades que tienen entre 301 y 5.000 empleados y entre 11 y 150 sucursales
- ✓ **Entidades grandes:** Entidades que poseen más de 150 sucursales

Podemos calcular la siguiente frecuencia:

Fj: Frecuencia con la que se observa en la muestra cada uno de los tamaños j

Xj: Cantidad de entidades que tienen el tamaño j

Para j: “Entidades Pequeñas”, “Entidades Medianas” y “Entidades Grandes”

5.2. Certificado Calidad

D’ALESSIO IROL RECIBIÓ LA CERTIFICACIÓN ISO 9001

IRAM e IQNet, ha conferido a D'Alessio IROL la certificación ISO 9001:2000 por nuestra gestión de la calidad en el desarrollo del procedimiento de investigación, con focalización en encuestas telefónicas, online y con PDA (handset).

De esta forma, D'Alessio IROL es la primera firma en todo el Continente Americano en lograr la acreditación para las encuestas online, demostrando que es posible ser líder en innovación y simultáneamente mantener altos niveles en el servicio, desde la propuesta hasta la entrega del informe final.





BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO

1300 New York Avenue, N.W.
Washington, D.C. 20577, USA
Tel: (202) 623 - 1000
www.iadb.org

