

**PROGRAMA DE APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS GENERALES
PARA LOS MERCADOS DE REMESAS
DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE**

PANAMÁ

DICIEMBRE DE 2010

CENTRO DE ESTUDIOS MONETARIOS LATINOAMERICANOS
FONDO MULTILATERAL DE INVERSIONES DEL BANCO
INTERAMERICANO DE DESARROLLO
BANCO MUNDIAL

PROGRAMA DE APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS
GENERALES PARA LOS MERCADOS DE REMESAS DE
AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

PANAMÁ

DICIEMBRE DE 2010

También publicado en inglés

Derechos exclusivos en español reservados conforme a la ley

© Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos, 2010
Durango 54, México, D.F. 06700

ISBN 978-607-7734-24-6

Impreso y hecho en México
Printed and made in Mexico

Las opiniones y conclusiones expresadas en este documento son responsabilidad exclusiva de los autores y no necesariamente reflejan la política del CEMLA, el Fondo Multilateral de Inversiones, el Banco Interamericano de Desarrollo o del Banco Mundial, Asimismo, todos los errores de omisión e interpretación son de los autores.

Prefacio

Los Principios Generales para la Provisión de Servicios de Remesas Internacionales (Principios Generales) del Banco Mundial-CPSS, constituyen el marco de referencia recomendado a los países receptores de esos recursos, ya que su aplicación contribuye a mejorar la eficiencia de los servicios de envío de dinero de los emigrantes que viven o trabajan en el exterior a sus familiares que residen en su país de origen. Los Principios Generales cubren aspectos relacionados con sistemas de pago que son esenciales para garantizar la seguridad y eficiencia de los servicios asociados al envío de remesas. Dichos Principios se publicaron en 2007 y desde entonces han sido aprobados y recomendados por el Foro de Estabilidad Financiera, el G8 y por otros organismos internacionales.

En este contexto, en 2007 se inició un programa cofinanciado por el Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA) y el Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo (FOMIN-BID), con la asistencia técnica del Banco Mundial, con el propósito de asistir a los bancos centrales y demás autoridades competentes de los países de América Latina y el Caribe en la implementación de los referidos Principios. Tal implementación contribuirá a reducir el costo de envío de los servicios de remesas y a lograr mercados de remesas más transparentes, eficientes, accesibles, competitivos y consolidados. Además, el programa beneficiará a los destinatarios de las remesas familiares, al promover su participación formal en el sistema de pago y facilitar su acceso a servicios más seguros.

Para el logro de este propósito, el programa comprende la realización de misiones que evalúan la situación del mercado de remesas en los distintos países. Tales misiones discuten con las autoridades locales un plan para la aplicación de acciones que reduzcan el costo de los envíos y mejoren la eficacia global de los servicios de remesas en cada país. En este contexto, se elaboran informes públicos como el presente sobre las principales características de los mercados y de los servicios de remesas, con el objetivo último de aumentar la transparencia y el conocimiento sobre dicho mercado en los distintos países para beneficio de las autoridades competentes, los agentes participantes del mercado y principalmente de los receptores de remesas.

El presente informe para el mercado de remesas de Panamá es el tercero de la serie de informes públicos. Dicho informe fue preparado con la colaboración del Ministerio de Finanzas de Panamá, en buena medida sobre la base de la información recopilada durante la evaluación del país que tuvo lugar en 2009.

Javier Guzmán Calafell
Director General CEMLA

Massimo Cirasino Jefe, PSDG
Banco Mundial

Julie T. Katzman
Gerente General FOMIN

Reconocimientos

Este informe ha sido preparado con base en la información recopilada por el equipo del Programa durante la misión que visitó Panamá en 2009. El equipo estuvo conformado por Carlo Corazza (Banco Mundial) y Paloma Monroy (CEMLA). Los miembros del equipo internacional trabajaron en estrecha colaboración con el equipo local formado por los funcionarios del Ministerio de Economía y Finanzas de Panamá: Alcibiades García (Dirección de Tesorería) y Martha R. de Domínguez (Subdirectora de Tesorería). Por otra parte, el capítulo 1 fue preparado por Magali Luna Pérez y la elaboración del informe en su conjunto fue coordinada por Jesús Cervantes G., ambos del CEMLA.

Índice

1	MARCO MACROECONÓMICO Y LAS REMESAS.....	1
1.1	Evolución e importancia de las remesas	4
1.2	Características de la emigración internacional de Panamá	5
1.2.1	Características de los emisores y receptores de remesas familiares	7
2	MARCO REGULATORIO DEL MERCADO DE REMESAS.....	10
2.1	Entorno regulatorio y el mercado de remesas.....	10
2.2	Marco regulatorio de los sistemas de pago	11
2.3	Entorno regulatorio en materia de protección al consumidor, transparencia, competencia, buen gobierno y gestión del riesgo.....	12
2.3.1	Protección al consumidor	12
2.3.2	Transparencia de la información	13
2.3.3	Competencia.....	14
2.3.4	Buen gobierno y gestión del riesgo	14
3	AUTORIDADES QUE PARTICIPAN EN LA REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE REMESAS.....	15
3.1	Autoridades.....	15
3.1.1	Superintendencia de Bancos de Panamá	15
3.1.2	Ministerio de Industrias y Comercio	15
3.1.3	Ministerio de Economía y Finanzas	15
3.1.4	Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.....	15
3.1.5	Ministerio de Relaciones Exteriores.....	16
3.1.6	Otras instituciones.....	16
3.2	Proveedores de servicios de remesas.....	16
3.2.1	Empresas de transferencia de fondos.....	17
3.2.2	Empresas financieras y casas de empeño.....	18
3.2.3	Cooperativas.....	18
4	RED DE ENVÍO Y DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE REMESAS	19
4.1	Red de puntos de acceso	19
4.2	Infraestructura financiera local	20
4.2.1	Cobertura de la red bancaria	20
4.2.2	Cobertura de la red de las empresas de transferencia de fondos	20
4.2.3	Sistemas de pago en Panamá.....	20
5	INSTRUMENTOS PARA EL PAGO DE REMESAS EN PANAMÁ.....	24
5.1	Efectivo.....	25
5.2	Abono a cuenta	25
6	COSTO TOTAL DE LOS ENVÍOS DE REMESAS A PANAMÁ.....	26
7	HACIA UN MERCADO DE REMESAS MÁS EFICIENTE	27
7.1	Transparencia y protección del consumidor.....	27
7.2	Infraestructura de los sistemas de pago	28
7.3	Marco regulatorio.....	28
7.4	Competencia.....	29
7.5	Buen gobierno y gestión del riesgo	30

7.6 El papel del sector privado.....	31
7.7 El papel de las autoridades	31
ABREVIATURAS Y SIGLAS.....	32
GLOSARIO.....	33

Lista de cuadros

Cuadro 1. Indicadores macroeconómicos	2
Cuadro 2. Panamá: Ingreso y egreso por remesas.....	5
Cuadro 3. Panamá: Marco regulatorio para los servicios de remesas.....	10
Cuadro 4. Panamá: Legislación de los sistemas de pago	11
Cuadro 5. Legislación específica sobre protección de los derechos de los consumidores	13
Cuadro 6. Panamá: bancos comerciales	17
Cuadro 7. Panamá: empresas de trasferencia de fondos.....	17
Cuadro 8. Envíos de Estados Unidos a Panamá	19
Cuadro 9. Instrumentos para el envío de remesas a Panamá.....	24
Cuadro 10. Panamá: costos de envío de remesas desde Estados Unidos.....	26
Cuadro 11. PG1: Transparencia y protección al consumidor	27
Cuadro 12. PG2: Infraestructura de los sistemas de pago	28
Cuadro 13. PG3: Entorno regulatorio de las remesas y sistemas de pago	29
Cuadro 14. PG4: Estructura del mercado y competencia	30
Cuadro 15. PG5: Buen gobierno y gestión del riesgo.....	31
Cuadro 16. El papel del sector privado	31
Cuadro 17. El papel de las autoridades	31

Lista de gráficas

Gráfica 1. PIB nominal y variación porcentual anual del PIB en precios constantes.....	1
Gráfica 2. Cuentas externas de Panamá	3
Gráfica 3. Tasa de inflación	4
Gráfica 4. Remesas familiares y flujo migratorio internacional neto de Panamá	5
Gráfica 5. Flujo migratorio internacional neto de Panamá	6
Gráfica 6. Principales países de destino de la migración internacional de Panamá.....	6
Gráfica 7. Principales países de origen de las remesas recibidas en Panamá.....	7
Gráfica 8. Frecuencia de envío de remesas de los panameños en el exterior	8
Gráfica 9. Monto promedio de remesas enviadas por los panameños en el exterior	8
Gráfica 10. Sector laboral de los panameños que residen en Estados Unidos.....	9
Gráfica 11. Panamá: número de cajeros automáticos.....	22
Gráfica 12. Panamá: número de tarjetas de débito.....	23

Lista de diagramas

Diagrama 1. Panamá: ACH Directo	21
---------------------------------------	----

Principios Generales para la Provisión de Servicios de Remesas Internacionales y sus funciones relacionadas

Los siguientes principios generales se han diseñado para conseguir objetivos de política económica como la mejora de la seguridad y eficiencia de los servicios de remesas internacionales. Para ello, los mercados que ofrecen estos servicios deberán ser abiertos a la competencia, transparentes, accesibles y sólidos.

Transparencia y protección del consumidor

Principio General 1: el mercado para servicios de remesas ha de ser transparente y debe ofrecer suficiente protección al consumidor.

Infraestructura para el sistema de pagos

Principio General 2: debe instarse la mejora de aquellas infraestructuras de sistemas de pago que puedan aumentar la eficiencia de los servicios de remesas.

Entorno jurídico y regulador

Principio General 3: los servicios de remesas deben contar en las jurisdicciones pertinentes con un marco jurídico y regulador sólido, predecible, no discriminatorio y proporcionado.

Estructura y competencia en el mercado

Principio General 4: deben fomentarse unas condiciones de mercado competitivas en el sector de las remesas, incluyendo un adecuado acceso a las infraestructuras de pago locales.

Buen gobierno y gestión del riesgo

Principio General 5: los servicios de remesas han de estar respaldados por prácticas adecuadas de buen gobierno y de gestión de riesgos.

La función de los proveedores de servicios de remesas y de los poderes públicos

A. La función de los proveedores de servicios de remesas: participar activamente en la puesta en práctica de los Principios Generales.

B. La función de los poderes públicos: estudiar qué medidas adoptar para conseguir los objetivos de política económica por medio de la aplicación de los Principios Generales.

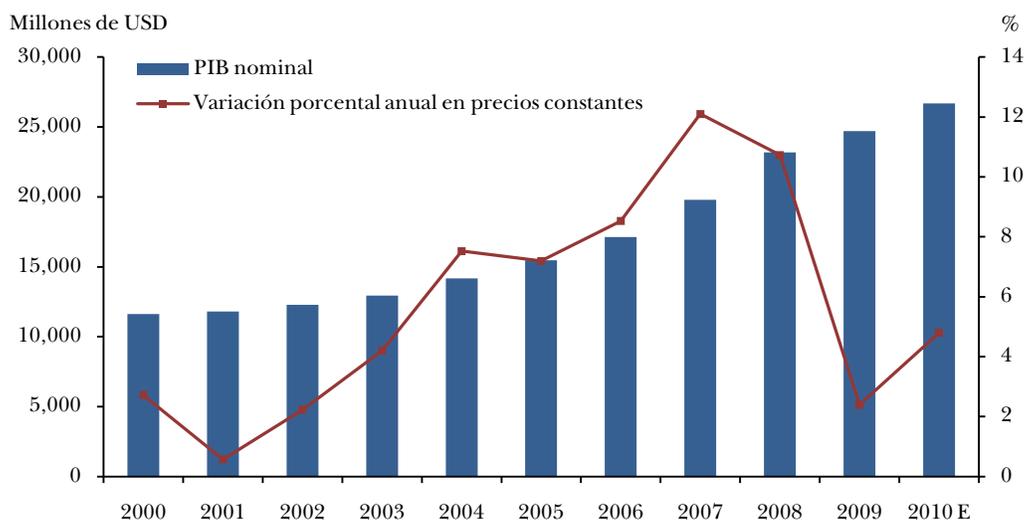
Fuente: Principios Generales para la Provisión de Servicios de Remesas Internacionales: Introducción y resumen ejecutivo, Banco Mundial-CPSS (Recuadro 1), <http://www.bis.org/pub/cpss76es.pdf>

1 MARCO MACROECONÓMICO Y LAS REMESAS

Durante el periodo 2006-2008 la economía de Panamá mostró un comportamiento favorable. En dicho lapso su desempeño se caracterizó, entre otros aspectos, por un crecimiento económico significativo, que respondió especialmente a una importante expansión de la inversión pública y privada; finanzas públicas superavitarias; dinamismo del comercio exterior; y un déficit de la cuenta corriente de la balanza de pagos que aunque elevado como proporción del PIB en 2007 y 2008, fue financiado por un superávit de la cuenta de capital, particularmente, por una entrada importante de inversión extranjera directa.

El debilitamiento de la economía mundial en 2008-2009 impactó a la economía de Panamá, particularmente, en el segundo año. Así, el crecimiento del PIB se desaceleró de manera significativa en 2009 a 2.4% (10.7% en 2008), si bien superó lo alcanzado ese año por el conjunto de América Latina y el Caribe. El menor crecimiento reflejó contracciones tanto de las exportaciones como del gasto de inversión privada. En ese marco, las autoridades aprovecharon la sólida posición fiscal para instrumentar medidas expansionarias con el propósito de atenuar los efectos de la recesión internacional.

Gráfica 1. PIB nominal y variación porcentual anual del PIB en precios constantes 2000-2010



Fuente: Elaborado con información del Instituto Nacional de Estadística y Censo de Panamá.
 Nota: Precios constantes de 1996. El valor del 2010 es estimado.

La actividad económica comenzó a repuntar desde el cuarto trimestre del 2009, al mejorar el escenario externo y por el importante ritmo de gasto de inversión pública que está implicando la ampliación del Canal de Panamá. En dicho trimestre el PIB registró un crecimiento anual de 5.2% (2.2% en los primeros tres trimestres del año), que se fortaleció aun más en 2010. En la primera mitad de este año, el PIB creció 6.1% (5.8 y 6.3% en el primero y segundo trimestres, respectivamente), observándose una mejoría de los niveles de producción de diversos sectores, tales como los de electricidad, gas y agua; comercio; transporte, almacenamiento y

comunicaciones; actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler; y construcción, entre otros. Asimismo, la recuperación del volumen de tráfico por el Canal de Panamá también ha contribuido al mayor ritmo de la actividad económica.

El proyecto de largo plazo (siete años) de ampliación del Canal de Panamá ha contribuido a atenuar los efectos de la recesión internacional, en virtud de que el correspondiente gasto de inversión pública ha tenido un impacto significativo en la demanda agregada y en la actividad económica. En 2012 la inversión pública asociada al proyecto alcanzará su pico, y se estima que su conclusión en 2014 generará un efecto positivo prácticamente permanente en el crecimiento de la economía panameña.

En general, en los años recientes el ritmo de la actividad económica de Panamá se ha visto favorecido por la instrumentación de diversas medidas de cambio estructural, que han mejorado el ambiente de negocios e incentivado proyectos de inversión. De hecho, se estima que dichas medidas han fortalecido el crecimiento potencial de la economía panameña. Entre ellas sobresalen el esfuerzo de consolidación fiscal y la reforma del sistema de seguridad social. El primero ha permitido que la deuda pública como proporción del PIB se sitúe por debajo de 40%. Cabe señalar que el programa fiscal de mediano plazo implica tanto un déficit fiscal descendente como una relación decreciente de deuda pública a PIB. Por otra parte, las autoridades están evaluando ampliar la cobertura de la regulación del sistema financiero. En particular, se está considerando que la Superintendencia Bancaria de Panamá (SBP) supervise a todas las instituciones de depósito, lo que contribuiría a limitar los riesgos derivados de problemas en el sistema financiero.

Cuadro 1. Indicadores macroeconómicos
2007-2010

	2007	2008	2009	2010 ^E
PIB (millones de dólares corrientes)	19,794	23,184	24,711	26,689
<i>Variación porcentual anual</i>				
PIB (precios constantes)	12.1	10.7	2.4	4.8
Consumo privado (precios constantes)	0.9	6.7	1.4	5.1
Consumo público (precios constantes)	4.1	2.6	2.5	8.0
Inversión privada (precios constantes)	37.7	14.2	-15.6	7.3
Inversión pública (precios constantes)	43.2	58.3	17.2	22.3
Inflación: precios al consumidor, al final del periodo	6.4	6.8	4.1	3.0
<i>Millones de dólares corrientes</i>				
Exportación de mercancías (FOB)	1,638	1,724	1,257	1,506
Importación de mercancías (FOB)	-5,280	-6,877	-5,321	-6,536
Cuenta corriente	-1,430	-2,722	-12	-2,121
Cuenta de capital y financiera	3,416	3,001	881	2,221
Inversión extranjera directa	1,777	2,402	1,773	2,060
<i>Porcentaje del PIB</i>				
Balance fiscal	4.8	2.5	-0.5	-2.0
Deuda pública externa	37.4	32.7	36.5	38.5

Fuente: Elaborado con información de la Contraloría General de la República, Panamá.

E indica que son valores estimados por el FMI, en Panamá: Staff Report 2010 Article IV Consultation, October 2010

También en el campo fiscal sobresalen las reformas tributarias de septiembre del 2009 y marzo de 2010, que implican un mayor sustento de los ingresos públicos en impuestos indirectos (incremento del impuesto al valor agregado); la disminución del impuesto sobre la renta a las

personas y empresas, pero ampliando la base gravable; un mayor gravamen a los dividendos; la reducción de la evasión fiscal y la eliminación de diversas lagunas tributarias (*tax loopholes*). Las autoridades estiman que tales reformas fortalecerán los ingresos públicos en 2.2 puntos porcentuales del PIB. Es importante señalar que las tasas del impuesto sobre la renta de las personas fueron en promedio menores que en los países de la región y en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), mientras que las de las empresas se sitúan en promedio por debajo de la de los países de la región y son similares al promedio de la OCDE.

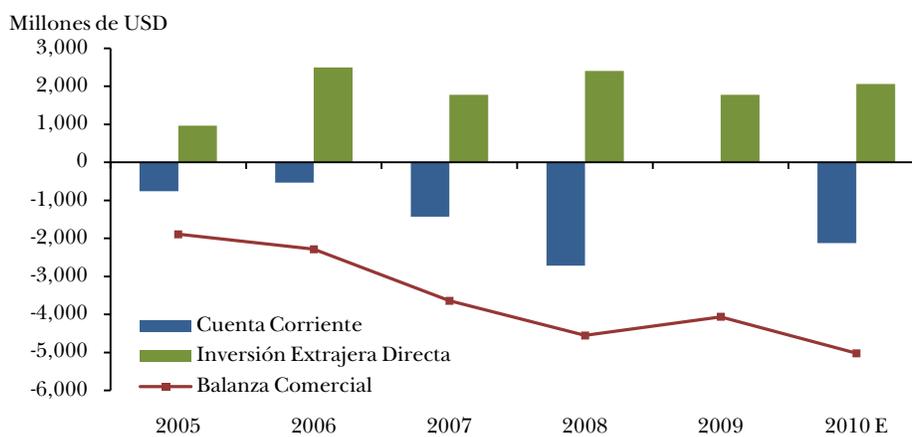
Por otra parte, a principios del 2010 las principales agencias crediticias revisaron al alza, a grado de inversión, la calificación de la deuda soberana de Panamá. Las agencias señalaron que ello estaba sustentado en el fortalecimiento de las finanzas públicas, las perspectivas de una disminución de la deuda pública y previsiones positivas de crecimiento económico para 2011 – 2012. Se considera que esa mejoría en la calificación crediticia del país impactará de manera positiva al clima de los negocios e incentivará a la inversión privada.

El avance de la actividad económica en el 2010 fue acompañado de un incremento en el nivel de empleo. Así, en el primer semestre del año sobresalieron las alzas del personal ocupado (en empresas con cinco y más trabajadores) en la industria manufacturera (3.1%), el comercio al por mayor (2.9%) y especialmente en el comercio al por menor (14.2%). Tal evolución implicó un repunte significativo de la masa salarial y de las remuneraciones medias.

Durante el periodo 2008-2009 la evolución de las cuentas externas reflejó la debilidad de la economía mundial y su impacto en la actividad económica interna. Así, en 2008 se desaceleraron las exportaciones e importaciones de mercancías y en 2009 tales rubros se contrajeron. Esto último implicó que ese año disminuyera el saldo deficitario de la balanza comercial y en consecuencia también el de la cuenta corriente de la balanza de pagos. En 2010, la mejoría del escenario externo y el repunte de la producción interna propiciaron un mayor dinamismo del comercio exterior y el surgimiento de un déficit significativo de la cuenta corriente, el cual no enfrenta problema de financiamiento. En el caso de las importaciones de mercancías, éstas también están siendo impulsadas al alza por las adquisiciones externas asociadas al proyecto de ampliación del Canal de Panamá.

Gráfica 2. Cuentas externas de Panamá

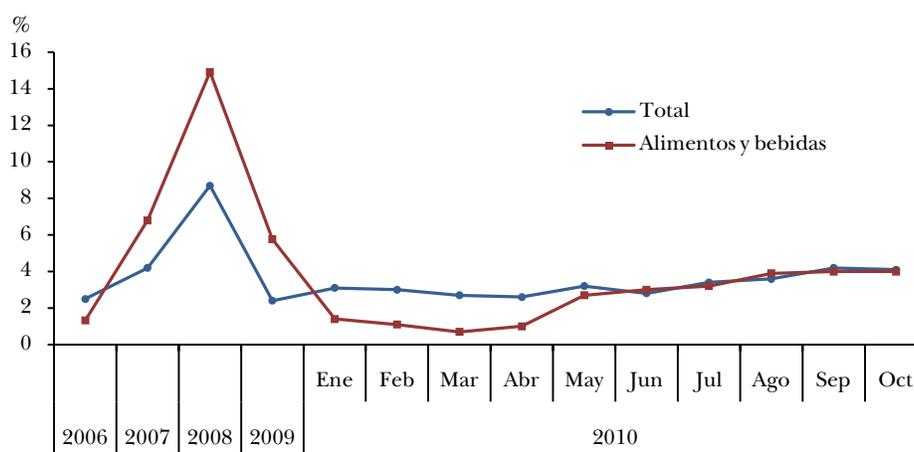
2005-2010



Fuente: Elaborado con información de Panama: Staff Report 2010 Article IV Consultation, October 2010.
 Notas: No incluye la Zona Libre de Colón. ^E valores estimados por el FMI.

La fuerte desaceleración de la demanda agregada y del crecimiento económico en 2009 propició que ese año se redujera la tasa de inflación a 2%, luego de que había alcanzado 6.8% en el 2008. No obstante, en el 2010 el repunte de las cotizaciones internacionales del petróleo y de los productos alimenticios generó ciertas presiones al alza en los precios. Así, los precios al consumidor presentaron en octubre del 2010 un incremento anual de 4.1%.

Gráfica 3. Tasa de inflación
2006-octubre 2010



Fuente: Elaborado con información de la Contraloría General de la República, Panamá.

En lo referente a las condiciones monetarias, cabe señalar que dado que la economía de Panamá está dolarizada, no es posible que lleve a cabo una política monetaria independiente. En ese marco, los cambios en las condiciones monetarias en Estados Unidos se transmiten a Panamá, con su consecuente impacto en la actividad económica nacional.

1.1 EVOLUCIÓN E IMPORTANCIA DE LAS REMESAS

El Instituto Nacional de Estadística y Censo de Panamá, con base en el Manual de Balanza de Pagos del Fondo Monetario Internacional (quinta edición, 1993), establece que las remesas de trabajadores comprenden las transferencias corrientes realizadas por los emigrantes que trabajan en otra economía de las que se les considera residentes. En este marco, un emigrante es una persona que viaja a una economía y que permanece en ella durante un año o más.

Panamá es una economía tanto receptora como remitente de remesas. De hecho, a partir del 2008 ha sido remitente neta de remesas. Durante el periodo 2005-2008, el ingreso del exterior por remesas familiares registró un incremento significativo, al alcanzar una tasa promedio anual de 15%. No obstante, la crisis económica internacional de 2008-2009 propició que en 2009 dicho ingreso se redujera a 167.1 millones de dólares, lo que implicó un descenso de 10.8%. En contraste, ese año el egreso por remesas presentó un alza de 16%. Por otra parte, en 2010 el ingreso por remesas familiares mostró signos de recuperación. Así, en el primer

semestre del año dicho flujo se incrementó 25.2% (27.6% y 22.8% en el primero y segundo trimestres, respectivamente).

Cuadro 2. Panamá: Ingreso y egreso por remesas

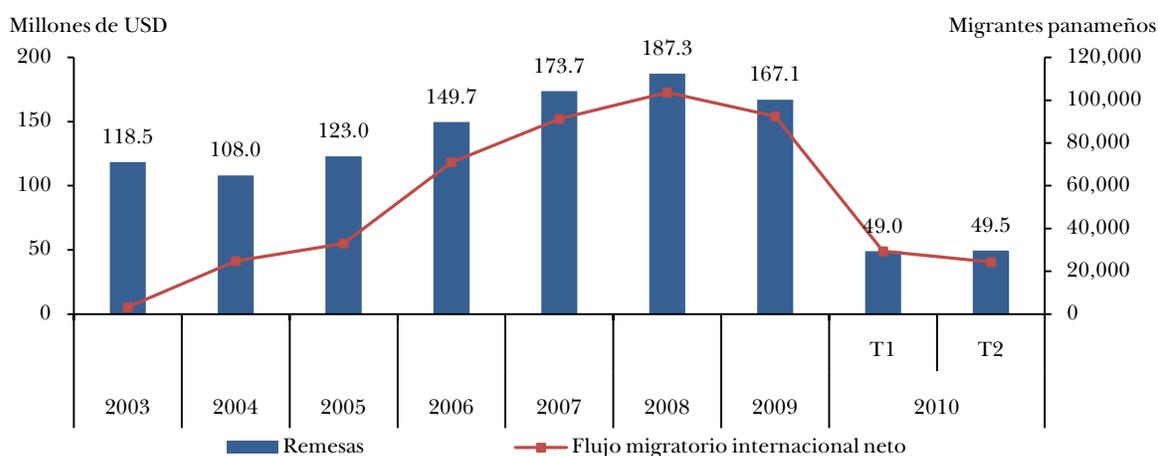
	2007-2010T1							
	2007	2008	2009	2009 semestre I		2010	2008	2009
	<i>Millones de dólares corrientes</i>					<i>Variaciones porcentuales anuales</i>		
Remesas: ingreso	173.7	187.3	167.1	78.7	98.5	7.8	-10.8	25.2
Remesas: egreso	151.7	197.7	229.4	-110.1	-117.8	30.3	16.0	7.0
Saldo neto	22.0	-10.4	-62.3	-31.4	-19.3	-147.2	499.0	-38.5

Fuente: Elaborado con información del Instituto Nacional de Estadística y Censo de Panamá.

El ingreso por remesas familiares provenientes del exterior en Panamá fue equivalente en 2008 a 0.9% del PIB, un porcentaje mucho menor que el promedio observado en América Latina y el Caribe de 5.8%, según cifras del Banco Mundial. Asimismo, dicho flujo es reducido en relación con otros ingresos provenientes del exterior; por ejemplo, la inversión extranjera directa resultó en 2008 de 10.4% del PIB. También en contraste con otros países de la región, el ingreso por remesas en Panamá representó en promedio, de 2005 al segundo trimestre de 2010, el 39% de las transferencias corrientes recibidas.

Gráfica 4. Remesas familiares y flujo migratorio internacional neto de Panamá

2003-2010T2



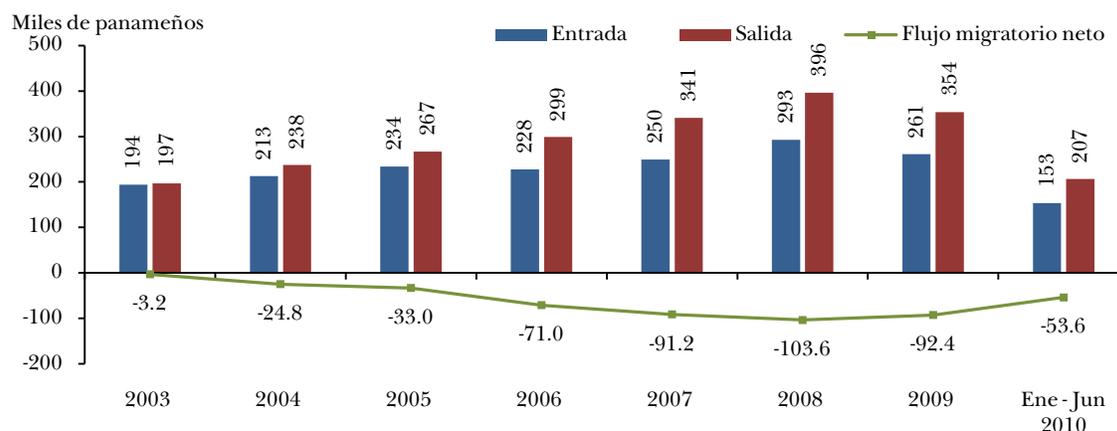
Fuente: Elaborado con información del Instituto Nacional de Estadística y Censo de Panamá.

1.2 CARACTERÍSTICAS DE LA EMIGRACIÓN INTERNACIONAL DE PANAMÁ

La ubicación geográfica de Panamá facilita el tránsito de personas de América Central y América del Sur hacia Estado Unidos y Canadá. Según información del Instituto Nacional de Estadística y Censo, en 2008 únicamente 24% de la salida total de pasajeros de Panamá correspondió a panameños residentes, mientras que el restante 76% fueron no residentes y residentes extranjeros. Asimismo, la situación económica internacional ha influido en la salida neta de panameños. En particular, en 2009 la difícil problemática de la economía internacional

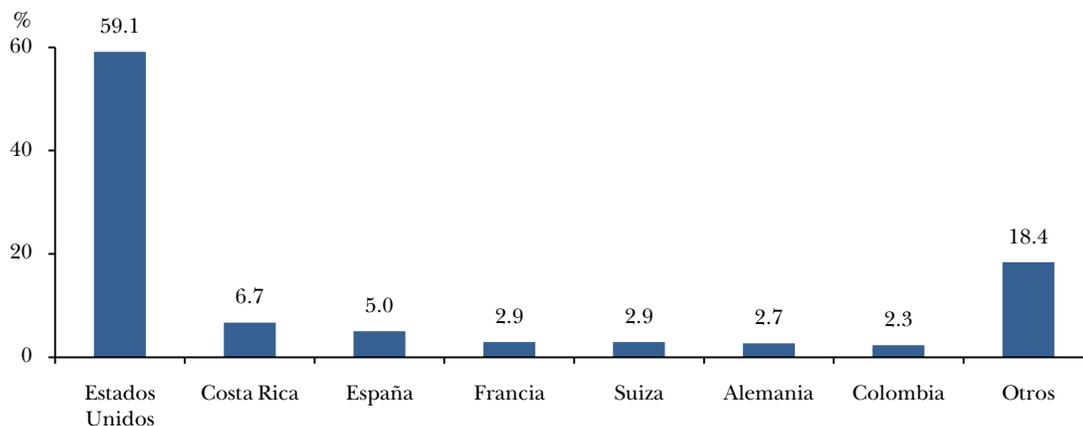
y sus consecuentes efectos en los mercados laborales de Estados Unidos y España, propiciaron que la salida neta de panameños se redujera 10.8%. Por otra parte, en el primer semestre de 2010, el flujo migratorio internacional neto se situó en alrededor de 53,600 pasajeros.

Gráfica 5. Flujo migratorio internacional neto de Panamá
2003–2010T2



Fuente: Elaborado con información del Instituto Nacional de Estadística y Censo de Panamá.

Gráfica 6. Principales países de destino de la migración internacional de Panamá
2007



Fuente: Elaborado con información del Instituto Nacional de Estadística y Censo de Panamá.

La Dirección de Estadística y Censo de Panamá incorporó en 2008 en la denominada Encuesta de Propósitos Múltiples (EPM) un apartado especial sobre remesas y migración internacional. Los resultados de dicha encuesta muestran que en el 2007, de un total 12,972 hogares encuestados, en 1.9% había por lo menos una persona viviendo de manera permanente en el extranjero que previamente había sido miembro residente de dicho hogar. El 60.9% de los hogares panameños con emigración internacional eran urbanos. En ese año, el 50.9% de la

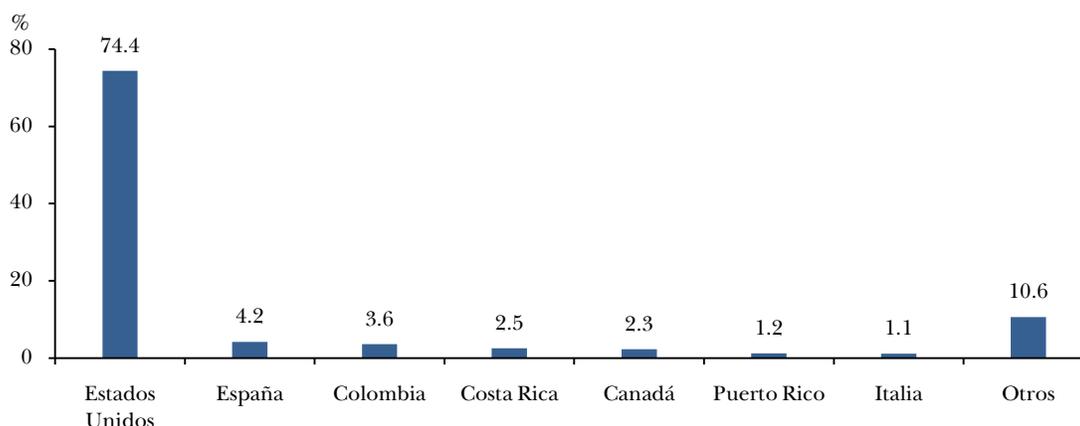
población migrante total fueron mujeres, el 45.9% tenían entre 15 y 29 años y 41.9% entre 30 y 59 años de edad.

Los resultados de la encuesta referida indican que los panameños migran principalmente a Estados Unidos, Costa Rica y España. En particular, en 2007, los principales destinos de dichos migrantes fueron Estados Unidos (59.1% del total), Costa Rica (6.7%), España (5.0%) y Francia (2.9%). Destaca que los emigrantes que vivían en ese año en Estados Unidos y Costa Rica provenían fundamente de la zona urbana.

1.2.1 Características de los emisores y receptores de remesas familiares

De acuerdo con los resultados del módulo de remesas que se incluyó en la Encuesta de Propósitos Múltiples (EPM) del 2008, se estima que en el 2007, 74% de ese ingreso del exterior provino de Estados Unidos, 4.2% de España, 3.6% de Colombia y 2.3% de Canadá. No obstante, estos dos últimos países no fueron mencionados como destinos importantes de los migrantes panameños. Por otra parte, los resultados de dicha encuesta también indican que 43% de los emigrantes tenían de 1 a 4 años residiendo en el extranjero, 28% de 5 a 9 años y 16.3% ya tenían 10 años o más.

Gráfica 7. Principales países de origen de las remesas recibidas en Panamá
2007



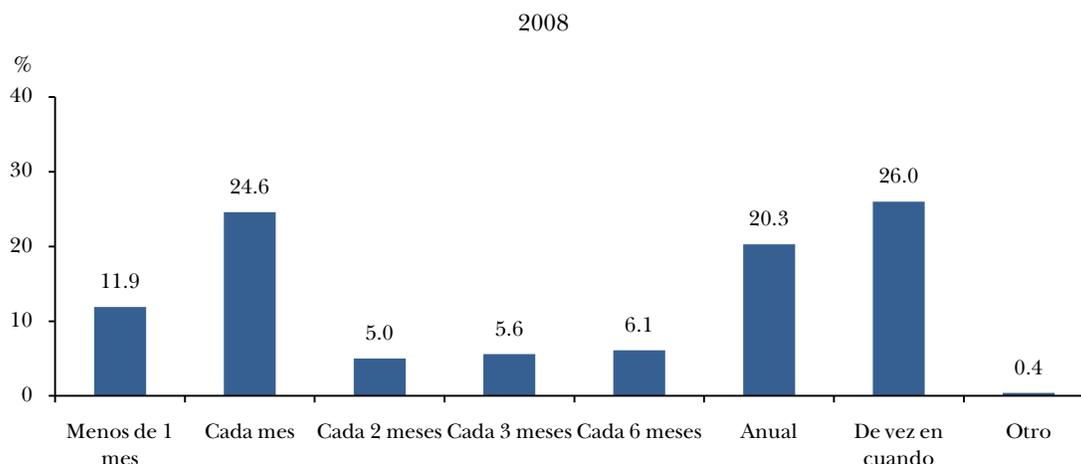
Fuente: Elaborado con información del Instituto Nacional de Estadística y Censo de Panamá.

Asimismo, los resultados de la EPM del 2008 también muestran que 24.6% de los panameños que residían en el exterior hacían envíos con frecuencia mensual, 5% cada dos meses y 5.6% cada tres meses, mientras que 26% lo llevaba a cabo con una frecuencia indefinida. Con relación al monto promedio de los envíos, 18.8% de las remesas se situaron entre 100 y 200 dólares y 15.8% entre 301 y 500 dólares.

También sobresale en los resultados de la EPM del 2008 que 89.6% de los hogares receptores de remesas las recibieron por canales formales como las empresas de transferencias de fondos (72%) y transferencias bancarias (17.3%), mientras que en 10.3% de los casos fue mediante canales informales (familiares, conocidos o personas que se dedican a transportar dinero y otros productos). Al igual que en el resto de los países de la región, en Panamá las remesas

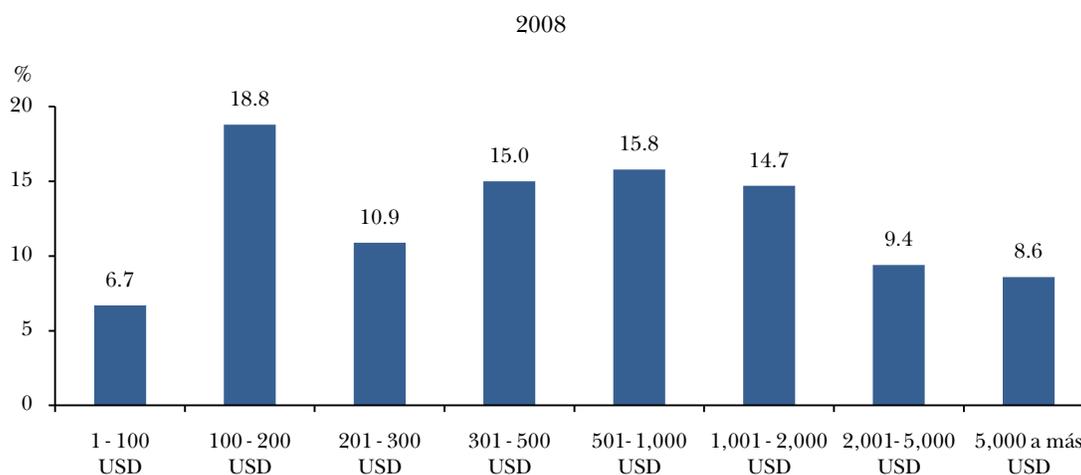
familiares financian principalmente el gasto de consumo. Así, 56.7% de ellas se destinaron al consumo familiar, lo que incluye alimentación, salud, muebles y electrodomésticos, vestido, pagos de servicios básicos, etc. El resto financió el gasto en educación (11.7%), vivienda (8.9%), otras erogaciones (9.1%) y 13.6% se ahorró.

Gráfica 8. Frecuencia de envío de remesas de los panameños en el exterior



Fuente: Elaborado con información del Instituto Nacional de Estadística y Censo de Panamá.

Gráfica 9. Monto promedio de remesas enviadas por los panameños en el exterior



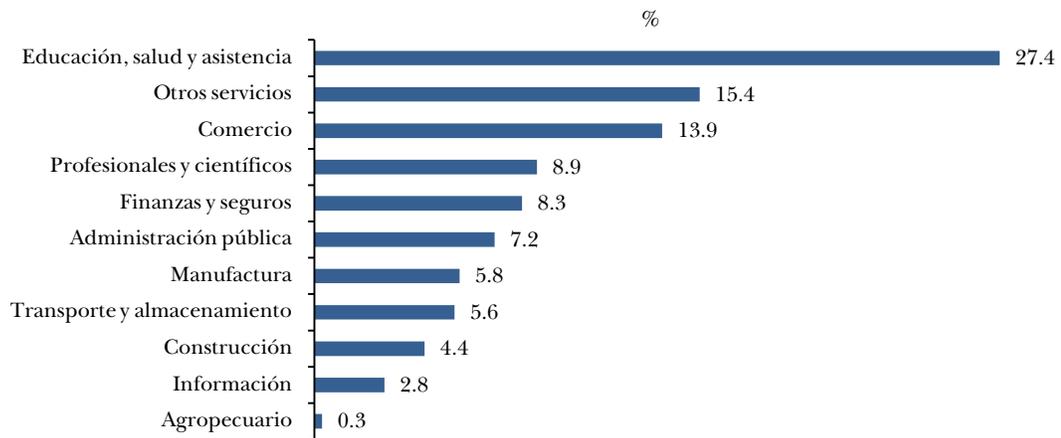
Fuente: Elaborado con información del Instituto Nacional de Estadística y Censo de Panamá.

Los resultados de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (*American Community Survey*) elaborada por la Oficina del Censo de los Estados Unidos indican que en 2009 residían 168,637 panameños en ese país, cifra equivalente a un 0.3% de la población total de origen hispano y al 5% de la población que reside en Panamá (aproximadamente 3.4 millones de personas). Al considerar las características generales de tales inmigrantes, resulta que únicamente el 29% contaba con ciudadanía, el 59.7% eran mujeres y el restante 40.3% eran hombres. El 31% de los inmigrantes panameños se situó en un rango de edad de 35 a 54 años y el 25% entre 18 y 34

años. Los principales sectores de actividad donde laboran los inmigrantes panameños son la educación, salud y asistencia social; otros servicios; y el comercio. Asimismo, el 73% de los trabajadores panameños inmigrantes en ese país fueron asalariados del sector privado y el 21% asalariados del sector público, seguidos por los empleados por cuenta propia que representaron el 5% del total y los trabajadores familiares no remunerados con una participación de un 1%.

Gráfica 10. Sector laboral de los panameños que residen en Estados Unidos

2009



Fuente: Elaborado con información de la American Community Survey (2009), Oficina del Censo de los Estados Unidos.

2 MARCO REGULATORIO DEL MERCADO DE REMESAS

Principio General 3. Entorno jurídico y regulatorio

Los servicios de remesas deben contar en las jurisdicciones pertinentes con un marco jurídico y regulador sólido, predecible, no discriminatorio y proporcionado.

2.1 ENTORNO REGULATORIO Y EL MERCADO DE REMESAS

Un marco legal sólido para los servicios de remesas y que sea bien entendido por los participantes del mercado, contribuye a minimizar los riesgos que enfrentan tanto los proveedores de dichos servicios como sus usuarios. El marco jurídico y regulador comprende tanto la infraestructura legal de carácter general, como cualquier regulación, estatuto o contrato relevante para las remesas, tales como las reglas de los sistemas de pago.

En Panamá no existe una legislación específica que regule las operaciones de envío de dinero en general, pero en lo particular sí se reglamentan las operaciones que realizan las casas de remesas de dinero. La Ley núm. 48 del 2003 del Ministerio de Comercio e Industrias (MICI), reglamenta los servicios de remesas que llevan a cabo tales instituciones. Dicha Ley otorga al MICI poderes sobre la supervisión de estas entidades. Este reglamento exige que todas las casas de remesas obtengan una licencia del MICI, y que toda persona natural o jurídica que se proponga operar una casa de remesas de dinero deberá solicitar la autorización correspondiente al MICI, por conducto de la Dirección General de Empresas Financieras.

El Decreto Ejecutivo núm. 52 del 2008 constituye la Ley Bancaria de Panamá,¹ y dicha Ley en su artículo 4 crea la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) como organismo autónomo del Estado, con personalidad jurídica, patrimonio propio e independencia administrativa, presupuestaria y financiera. La SBP tiene competencia privativa para regular y supervisar a los bancos, el negocio de banca y a otras entidades y actividades que le sean asignadas por otras leyes. La SBP regula y supervisa las transferencias de dinero que se realizan por medio de los bancos.

La legislación preventiva en materia contra el lavado de dinero en la República de Panamá está establecida en la Ley núm. 42 del 2000.

Cuadro 3. Panamá: Marco regulatorio para los servicios de remesas

<i>Concepto</i>	<i>Normatividad</i>
Ley Bancaria de Panamá	Decreto Ejecutivo núm. 52 de 30 de abril del 2008
Reglamento de las Empresas de Transferencias de Fondos	Ley núm. 48 de 23 de junio del 2003
Sistema de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo	Ley núm. 42 de 2 de octubre del 2000

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá y Dirección General de Empresas Financieras.

¹ Decreto Ejecutivo No. 52 de 30 de abril del 2008 que adopta el Texto Único del Decreto Ley 9 de 26 de febrero de 1998, modificado por el Decreto Ley 2 de 22 de febrero del 2008.

2.2 MARCO REGULATORIO DE LOS SISTEMAS DE PAGO

La República de Panamá no cuenta con un banco central y, por tanto, en ese país no puede llevarse a cabo una política monetaria autónoma. En Panamá la cantidad de dinero en circulación está determinada por el mercado.

La moneda oficial es el balboa y se ha institucionalizado una paridad de uno a uno con relación al dólar. Esta última es moneda de curso legal y de conformidad con la legislación panameña, circula libremente y es usada sin restricciones.

En Panamá no existe una normativa específica o ley que regule los sistemas de pago, pero estos se ven afectados por las leyes referidas a la actividad de intermediación financiera. En particular, destacan, por un lado, la Ley Bancaria que norma la actividad bancaria y faculta a la Superintendencia a ejercer la supervisión de las instituciones financieras y, por otro, la Ley del Banco Nacional de Panamá (BNP) que faculta a esa institución financiera a ser el compensador y liquidador de pagos en Panamá.

La Ley Bancaria de 1998, modificada por el Decreto Ley núm. 9 del 2008 y aprobada mediante el Decreto Ejecutivo núm. 52 del 2008, regula todas las actividades relativas a la intermediación financiera, así como los poderes de la SBP. Dicho marco legal respalda las medidas cautelares que ha emitido la SBP para garantizar la solvencia y liquidez del sistema.

El Banco Nacional de Panamá fue inicialmente creado por la Ley núm. 74 de 1904, misma que fue modificada en varias ocasiones. Posteriormente, tal institución fue reorganizada de acuerdo con la Ley núm. 20 de 1975. De acuerdo con su legislación, el BNP es un banco de propiedad estatal en el que todos los fondos de las agencias gubernamentales se depositan.

El BNP está autorizado a participar en las actividades de intermediación financiera y a abrir cuentas a cualquier banco que opera en Panamá. El BNP tiene la facultad para establecer las reglas de funcionamiento de la cámara de compensación de cheques, y la cámara de compensación automatizada y de tarjetas de débito y crédito. Asimismo, es el operador de las cámaras de compensación del sistema financiero. Por otra parte, el BNP está sujeto al control de la SBP como institución de intermediación financiera y por la Contraloría General de la República por su gestión de los fondos de las entidades gubernamentales.

Cuadro 4. Panamá: Legislación de los sistemas de pago

<i>Concepto</i>	<i>Normatividad</i>
Ley Bancaria de Panamá	Decreto Ejecutivo núm. 52 de 30 de abril del 2008
Ley del Banco Nacional de Panamá	Ley núm. 20 de 1975
Pagos Electrónicos	Ley núm. 43 del 2001

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá y Dirección General de Empresas Financieras.

2.3 ENTORNO REGULATORIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, TRANSPARENCIA, COMPETENCIA, BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN DEL RIESGO

2.3.1 Protección al consumidor

El entorno regulatorio que ampara la protección al consumidor se fundamenta en el artículo 49 de la Constitución de Panamá. Dicho artículo señala que el estado reconoce y garantiza el derecho de toda persona a obtener bienes y servicios de calidad, información veraz, clara y suficiente sobre las características y el contenido de los bienes y servicios que adquiere; así como a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Asimismo, ordena que en la Ley se establezcan los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, así como los medios para fomentar la educación y procedimientos de defensa del consumidor y el resarcimiento de los daños ocasionados, así como las sanciones correspondientes por la trasgresión de estos derechos.

La Ley núm. 45 del 31 de octubre del 2007, contiene los preceptos constitucionales antes citados y constituye el marco jurídico básico para la protección del consumidor panameño. La Ley establece los mecanismos necesarios para garantizar los derechos, educación y procedimientos de defensa del consumidor y usuario, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la trasgresión de estos derechos.

En particular, el artículo 2 de la referida Ley núm. 45 establece su ámbito de aplicación, y precisa que se aplica a todos los agentes económicos, sean personas naturales o jurídicas, empresas privadas o instituciones estatales o municipales, industriales, comerciantes o profesionales, entidades lucrativas o sin fines de lucro, o a quienes por cualquier otro título, participen como sujetos activos en la actividad económica. Igualmente, precisa que se aplica a todos los actos o prácticas que surtan sus efectos en la República de Panamá, indistintamente del lugar en donde se efectúen.

Asimismo, la Ley núm. 45 en su artículo 84 establece una institución que ejerce la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) para bienes y servicios en general, misma que fue creada como un órgano descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario, y con capacidad para sancionar administrativamente las infracciones a la Ley. Tal institución no cuenta con una unidad especializada encargada de la defensa del consumidor financiero, ya que ello es competencia de la Superintendencia de Bancos de Panamá.

Cabe señalar que en materia de protección al consumidor o como usuario de los servicios financieros se aplican las disposiciones pertinentes del Decreto Ejecutivo núm. 52 del 2007, también llamado Ley Bancaria. En lo referente al reglón de atención de reclamos, éste queda recogido en el capítulo IV de la Ley Bancaria. En particular, el artículo 206 establece que todos los bancos de licencia general contarán con un sistema administrativo acorde a sus actividades, responsable de conocer y atender, en forma personalizada, los reclamos, quejas y controversias que surjan de la relación con sus clientes. De acuerdo con la norma referida, todos los bancos de licencia general establecidos en la República de Panamá deben contar con un sistema administrativo responsable de conocer y atender en forma personalizada, los reclamos, quejas y demás controversias que surjan en el desarrollo de la relación contractual cliente-banco.

Cuadro 5. Legislación específica sobre protección de los derechos de los consumidores

Constitución Política de la República de Panamá	Título III Derechos y deberes individuales y sociales Título X La economía nacional
Ley núm. 45	“Que dicta las normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia” (31 de octubre del 2007)
Ley Bancaria	Título VI Protección al Consumidor Bancario Decreto Ejecutivo núm. 52 (30 de abril del 2008)
Ley núm. 24	“Que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes” (18 de mayo del 2006)
Acuerdo núm. 003-2008	“Por medio del cual se establece el procedimiento para la atención de reclamos ante la Superintendencia” (de 24 de julio del 2008)

Fuente: Autoridad de Protección al Consumidor y Competencia y Superintendencia de Bancos de Panamá.

2.3.2 Transparencia de la información

En Panamá la legislación vigente en materia de transparencia en las transacciones de remesas realizadas por las empresas de transferencia de fondos (ETF) o casas de remesas está recogida en el capítulo III de la Ley núm. 48 del 2003 y, en particular, en los artículos 18 y 21 ETF o casas de remesas.

Artículo 18: Todas las operaciones o transacciones que realicen las casas de remesas de dinero constarán por escrito en los correspondientes formularios, que contendrán, por lo menos, la siguiente información de carácter general:

1. Lugar y fecha de la transacción.
2. Detalle de la transacción:
 - a. Nombre del remitente y del beneficiario.
 - b. Clase y número de documento de identificación del remitente.
 - c. Monto principal de la transacción efectuada.
 - d. Tarifa cobrada.
 - e. Lugar de origen y destino de la transacción.
 - f. Número de control de la operación.
 - g. Moneda en que se pagará la remesa y tasa de cambio acordada al momento de la transacción.

Artículo 21. Las casas de remesas de dinero están en la obligación de proporcionar al cliente, al momento de formalizar la operación, copia del comprobante de la transacción que incluirá la información de que trata el artículo 18 de esta Ley.

Los comprobantes servirán para legitimar la operación y para efectos contables, como comprobación del costo de la transacción.

Por su parte, la Ley Bancaria establece el derecho de la SBP de solicitar a los bancos comerciales, así como a cualquier empresa del grupo económico del cual el banco forme parte, los documentos e informes acerca de sus operaciones y actividades.

2.3.3 Competencia

La Ley núm. 45 del 2007 dicta las normas sobre la defensa de la competencia. En materia de competencia se considera que son prácticas monopolísticas relativas aquéllas susceptibles de afectar negativamente los intereses de los consumidores.

2.3.4 Buen gobierno y gestión del riesgo

Principio General 5. Buen gobierno y gestión del riesgo

Los servicios de remesas deben contar con el respaldo de prácticas adecuadas de buen gobierno y de gestión del riesgo.

Los bancos comerciales y las empresas de transferencias de fondos (ETF) están sujetos a estándares de servicio mínimos y a requisitos de regulación prudencial. Asimismo, en el artículo 1 de la Ley núm. 42 del 2000 sobre los sistemas de prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, se establece como sujetos obligados en materia contra el lavado de dinero a los bancos, las empresas fiduciarias y las casas de cambio o de remesas, incluyendo también a las personas tanto naturales, como jurídicas que se dediquen a esta actividad, las financieras, las cooperativas de ahorro y préstamo, las bolsas de valores, las centrales de valores, las casas de valores, los corredores de valores y los administradores de inversión.

El artículo 5 de dicha Ley hace referencia a los organismos de supervisión y control destinados para cada actividad, y describe que, entre otras, tienen la facultad de realizar la inspección sobre los procedimientos y mecanismos de control interno de sus regulados sujetos a supervisión. Las diferentes actividades realizadas por los sujetos obligados a reportar, tanto de naturaleza financiera como de naturaleza comercial, estarán supervisadas y controladas por sus respectivos organismos de supervisión, como a continuación se indica.

- a) Para los bancos y fiduciarias: Superintendencia de Bancos.
- b) Para las casas de cambio o de remesas: Ministerio de Comercio e Industrias, por intermedio de la Dirección General de Empresas Financieras.
- c) Para las financieras: Ministerio de Comercio e Industrias, por intermedio de la Dirección General de Empresas Financieras.
- d) Para las cooperativas de ahorro y préstamo: Instituto Panameño Autónomo Cooperativo (IPACOOOP).

3 AUTORIDADES QUE PARTICIPAN EN LA REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE REMESAS

3.1 AUTORIDADES

En Panamá, diversas autoridades cubren los distintos aspectos relacionados con la aplicación de los Principios Generales (PG) para el envío de remesas: la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), el Ministerio de Comercio e Industrias (MICI), el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), la Contraloría General de la República, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) y el Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE).

3.1.1 Superintendencia de Bancos de Panamá

En Panamá, los bancos y demás instituciones financieras están autorizados y supervisados por la Superintendencia de Bancos de Panamá.

3.1.2 Ministerio de Industrias y Comercio

La Ley núm. 48 del 2003 establece que las ETF, o también denominadas casas de remesas, son supervisados por el MICI.

3.1.2.1 Dirección General de Empresas Financieras

La Dirección General de Empresas Financieras constituye el ente rector de las actividades que se registran en el sector financiero conformado por las empresas financieras, de arrendamiento financiero, casas de remesas de dinero y las casas de empeños.

La Dirección General de Empresas Financieras también se encarga de aplicar la Ley 48 del 23 de junio del 2003, por la cual se regula a las casas de remesas de dinero y, la Ley 16 de 23 de mayo del 2005 referente a las casas de empeño.

3.1.3 Ministerio de Economía y Finanzas

El Ministerio de Economía y Finanzas tiene como misión formular la política económica y social, y administrar y proveer los recursos para la ejecución de los planes y programas del Gobierno.

3.1.4 Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

La Ley núm. 45 en su artículo 84 establece que la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia es una entidad pública descentralizada del Estado, con personalidad jurídica propia, autonomía en su régimen interno e independencia en el ejercicio de sus funciones. La autoridad está sujeta a la fiscalización de la Contraloría General de la República, de acuerdo con la Constitución Política y las leyes.

El artículo 86 de la ley 45 establece las funciones y atribuciones de la ACODECO, destacando las siguientes: determinar sus políticas generales y velar por su ejecución; crear, en cualquier parte del territorio nacional, las unidades administrativas que requiera para su funcionamiento, incluyendo oficinas provinciales, y señalarles sus funciones; investigar y sancionar, dentro de los límites de su competencia, la realización de actos y conductas prohibidas por la ley de protección del consumidor; y establecer mecanismos de coordinación con otras entidades del Estado, para la protección al consumidor y para la prevención.

3.1.5 Ministerio de Relaciones Exteriores

A la fecha, el Ministerio de Relaciones Exteriores de Panamá no ha instrumentado proyectos específicos en el área de remesas y de migración internacional. Ahora bien, se cuenta con una red de comunidades de migrantes en los principales países emisores de remesas, por medio de los consulados en el extranjero.

3.1.6 Otras instituciones

Banco Nacional de Panamá

El Banco Nacional de Panamá es un banco comercial de propiedad estatal. Como banco del Estado, cumple funciones de depositario de las agencias del gobierno. Como banco comercial, el BNP ofrece una amplia gama de productos de banca de consumo.

El BNP no es un banco central ya que carece de las principales atribuciones que caracterizan a esas instituciones. No obstante, por virtud de disposiciones legales y de convenios internacionales, esta entidad bancaria ejerce algunas actividades que son típicas de un banco central. Así el BNP está autorizado para abrir cuentas a cualquier banco que opera en Panamá, así como a abrir cuentas de liquidación a proveedores de pagos no financieros como, por ejemplo, a la depositaria de valores. Asimismo, opera las cámaras de compensación del sistema bancario.

Asociación Bancaria de Panamá

La Asociación Bancaria de Panamá agrupa a entidades bancarias públicas y privadas, que desarrollan actividades dentro y fuera de Panamá.

3.2 PROVEEDORES DE SERVICIOS DE REMESAS

Principio General 4. Estructura del mercado y competencia

Deben fomentarse unas condiciones de mercado competitivas en el sector de remesas, incluido un adecuado acceso a las infraestructuras de pago locales.

En Panamá las remesas se canalizan principalmente por medio de empresas remesadoras y en menor medida por el sistema financiero. Así, tales empresas cubren el 72% del monto total de recursos que reciben del exterior los hogares de Panamá, mientras que un 17% se canaliza

mediante transferencias bancarias.² Las empresas internacionales de transferencia de fondos (ETF) proveen el servicio por medio de entidades como las casas de cambio, casas de empeño, supermercados, locutorios, etcétera.

En el caso de Panamá, destaca que Western Union tiene una posición dominante en el mercado de transferencias del exterior y también funciona en el mercado local para transferencias internas de dinero. De acuerdo con la ley existente, las ETF internacionales no tienen impedimento legal en Panamá para ofrecer los servicios de remesas internacionales con oficinas propias, siempre que se solicite la autorización del Ministerio de Comercio e Industrias (Ley 48 de 2003).

Cuadro 6. Panamá: bancos comerciales

2009

<i>Banco comercial</i>	<i>Corresponsales internacionales</i>	<i>Servicio</i>
BBVA		Cuenta a cuenta (solo clientes)
BAC	Grupo BAC	Recepción de remesas
Banco Azteca	Money Gram	Recepción de remesas
Credicorp	Money Gram	Recepción de remesas
Citibank	Xoom	Recepción de remesas
Banco Uno	Ria	Recepción de remesas
Multibank		Recepción de remesas

Fuente: Dirección General de Empresas Financieras.

3.2.1 Empresas de transferencia de fondos

De acuerdo con estadísticas de la Dirección General de Empresas Financieras del MICI, en Panamá operan 13 casas de remesas en el mercado de envíos de dinero. La mayoría de ellas se concentran en las transferencias internacionales, pero también tienen cobertura de servicios en el mercado nacional.

Cuadro 7. Panamá: empresas de transferencia de fondos

2009

<i>Empresas ETF supervisadas</i>	<i>Corresponsales internacionales</i>	<i>Cobertura de servicio</i>
Universal de Giros	Delgado Travel y Titan	Nacional e internacional
Telegiros.	Titan	Nacional e internacional
Transferencias Mas Me Dan	Money Gram	Nacional e internacional
Pronto Giros		Nacional e internacional
Unigiros		Nacional e internacional
United Services Overseas		Nacional e internacional
Importadora Ricamar, SA		Internacional
Transactional Services		Internacional
Transfer Express de Panamá	Western Union	Nacional e internacional
Multigiros		Nacional e internacional
Intercambios Panamá		Nacional e internacional
Master Money Transfer		Internacional
Connect Plus Panama		Internacional

² Contraloría General, Instituto de Estadística y Censo 2008.

Fuente: Dirección General de Empresas Financieras.

En 2009, el ingreso de remesas de Panamá recibido por medio de las ETF se redujo de manera importante con relación al 2008. Tales recursos provinieron principalmente de Colombia, Estados Unidos, Costa Rica y España. Dos empresas internacionales de transferencias de dinero asociadas con agentes locales representan casi el 90% del mercado en cuanto a pago de remesas.

3.2.2 Empresas financieras y casas de empeño

Las estadísticas oficiales indican que en 2009 en Panamá había cerca de 146 empresas financieras registradas y 260 casas de empeños. Tales instituciones pueden actuar como agentes pagadores de un proveedor de servicios de remesas (PSR).

Microserfin es una empresa financiera privada especializada en microcrédito que también actúa como agente pagador de remesas de Western Union. Esta empresa es la única supervisada por la Dirección de Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias.

3.2.3 Cooperativas

Actualmente las cooperativas no ofrecen el servicio de pago de remesas en Panamá.

4 RED DE ENVÍO Y DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE REMESAS

Principio General 2. Infraestructura de los sistemas de pago

Debe instarse la mejora de aquellas infraestructuras de los sistemas de pago que permitan aumentar la eficiencia de los servicios de remesas.

En el mercado de remesas es de suma importancia el desarrollo de los canales para tales transferencias y que dicho servicio sea transparente, seguro y de bajo costo. En Panamá, como ya se mencionó anteriormente, las remesas se transfieren principalmente por medio de empresas de transferencia internacional de dinero y de bancos comerciales. En ambos casos, siempre es preciso contar con algún tipo de *red*, es decir, puntos de acceso donde los consumidores pueden enviar y recibir fondos.

Para que los servicios de remesas funcionen de manera eficiente, se requiere contar con una infraestructura adecuada que dé soporte a los servicios ofrecidos. Los proveedores de servicios de remesas suelen utilizar su propia infraestructura (por ejemplo, su red de puntos de acceso donde pueden captar y pagar los fondos) y la de sus agentes, así como la infraestructura general del sistema de pago de los países remitentes y receptores.

En esta sección se examina la situación y desarrollo en Panamá tanto de la red de puntos de acceso para la captación y distribución de remesas, como de la infraestructura financiera.

4.1 RED DE PUNTOS DE ACCESO

Los Estados Unidos representan el principal país de procedencia de las remesas, dado que allí se encuentra alrededor del 59% de la población panameña que ha emigrado al exterior. En este contexto, cabe señalar que en el 74% de los hogares que reciben dinero del exterior, estos recursos proceden de Estados Unidos.³

Los panameños residentes en Estados Unidos envían sus remesas principalmente por medio de las empresas de transferencias de fondos que se citan en el cuadro 8.

Cuadro 8. Envíos de Estados Unidos a Panamá

2010	
<i>Empresa</i>	<i>Tipo de empresa</i>
Vigo	ETF
Xoom	ETF
Money Gram	ETF
Western Union	ETF
Sigue	ETF
Ria	ETF

Fuente: Dirección General de Empresas Financieras.

³ Contraloría General, Instituto de Estadística y Censo 2008.

4.2 INFRAESTRUCTURA FINANCIERA LOCAL

Para garantizar que la recepción de las remesas sea eficiente y segura es de suma importancia contar con una infraestructura financiera local bien desarrollada.

4.2.1 Cobertura de la red bancaria

Panamá es uno de los países de América Latina y el Caribe con un mayor desarrollo de su sector financiero. No obstante, hay grandes disparidades en el acceso al financiamiento fuera de la capital del país, así como entre las zonas urbanas y rurales. El acceso a los servicios financieros es relativamente adecuado en el área metropolitana de la capital, pero reducido en el resto. La escasa presencia de la banca comercial en las áreas no metropolitanas implica costos significativos para aquellos individuos que reciben remesas, pagan servicios u obtienen transferencias del gobierno.

4.2.2 Cobertura de la red de las empresas de transferencia de fondos

En Panamá, Western Union y Money Gram tienen una posición dominante en el mercado de remesas, debido al número de sucursales con que cuentan. Así, Money Gram dispone de alrededor de 50 puntos de pago.

Por su parte, Western Union opera en Panamá mediante alrededor de 170 sucursales, de las cuales más de 10 son oficinas propias. Aproximadamente el 70% de su negocio está enfocado a recibir dinero y la mayor parte de esos recursos provienen de Estados Unidos.

En Panamá, de acuerdo con el artículo 17 de la Ley núm. 48 del 2003, las empresas debidamente autorizadas para realizar el negocio de casas de remesas de dinero, bajo su propia responsabilidad, pueden operar desde sus propias sucursales, así como nombrar intermediarios (subagentes).

Las empresas dedicadas a este negocio deben entregar a la Dirección General de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias, copia de los contratos suscritos con los referidos intermediarios (subagentes), incluyendo los generales completos de los contratantes, así como precisar por escrito la dirección exacta de estos últimos.

4.2.3 Sistemas de pago en Panamá

Sistemas de pago de alto valor

En Panamá no existe un sistema de liquidación bruta en tiempo real (LBTR), por lo que las liquidaciones se realizan por medio de dos mecanismos: para los pagos de alto valor o transferencias interbancarias, los bancos realizan sus movimientos de débito y crédito con sus correspondientes en el exterior. Este mecanismo permite la liquidación de los fondos el mismo día, y todos los bancos manejan SWIFT para la mensajería de sus operaciones internacionales. Por otra parte, los pagos que se compensan y liquidan localmente, generalmente los de bajo valor, se canalizan por medio de los distintos sistemas administrados por el Banco Nacional de Panamá: la cámara de cheques, la cámara de compensación automatizada (CCA) y la de tarjetas de débito y crédito.

Sistemas de pago de bajo valor

Cámara de Compensación de Cheques

Los cheques son el instrumento de pago más utilizado en Panamá para efectuar pagos de bajo valor. La cámara de cheques es operada por el BNP y todos los bancos tienen una cuenta de compensación. Los fondos se contabilizan en las cuentas de los clientes en 48 horas (T+2).

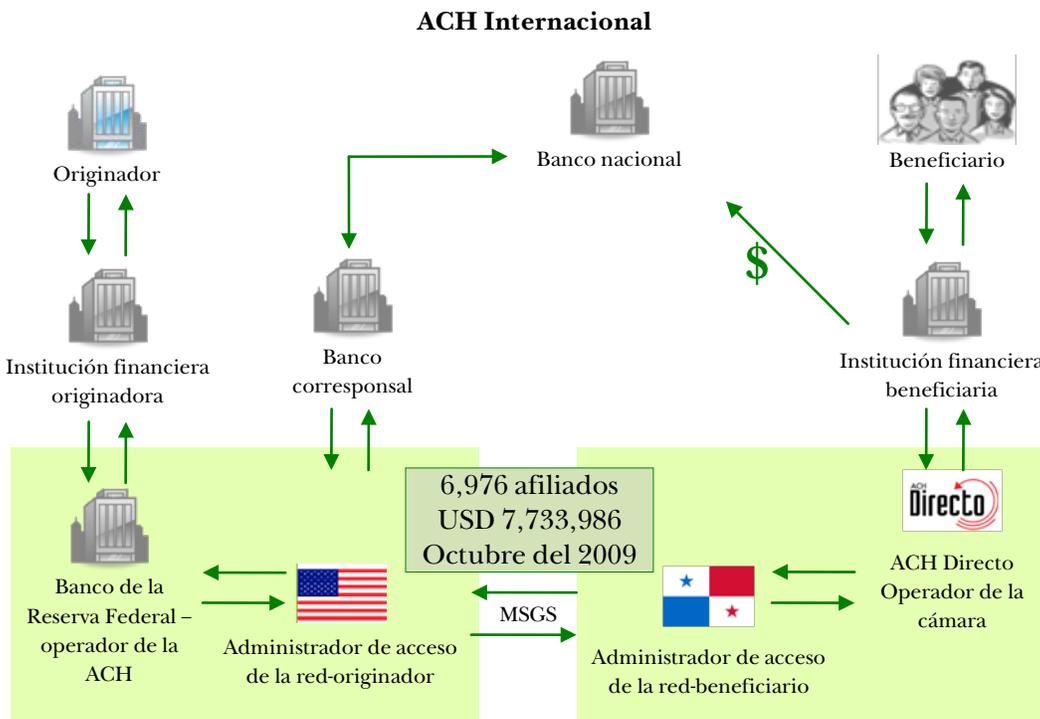
Cámara de Compensación Automatizada (CCA)

Alrededor de 25 bancos que operan en el sistema bancario panameño están afiliados a la red de transferencia electrónica de fondos, misma que permite que las empresas pueden efectuar sus transacciones desde sus oficinas. El servicio se denomina ACH Directo y funciona bajo los esquemas de la organización estadounidense National Automated Clearing House Association (NACHA), de la cual es miembro.

NACHA es responsable del establecimiento y actualización de las reglas operativas de las cámaras de compensación automatizada (*automated clearinghouse, ACH*), y de los estándares que gobiernan los intercambios de transacciones entre instituciones financieras y redes de ACH.

ACH Directo presta servicios de depósito directo local e internacional, cuenta con 34 miembros y constituye un centro automatizado de pagos periódicos u ocasionales, tales como salarios, dividendos, cánones o pagos entre empresas. La mayoría de los bancos participan en la red de la ACH Directo. Los recursos transferidos por medio de esta cámara están disponibles en 24 o 48 horas si el pago se procesa después de la hora de cierre.

Diagrama 1. Panamá: ACH Directo



Fuente: ACH Directo

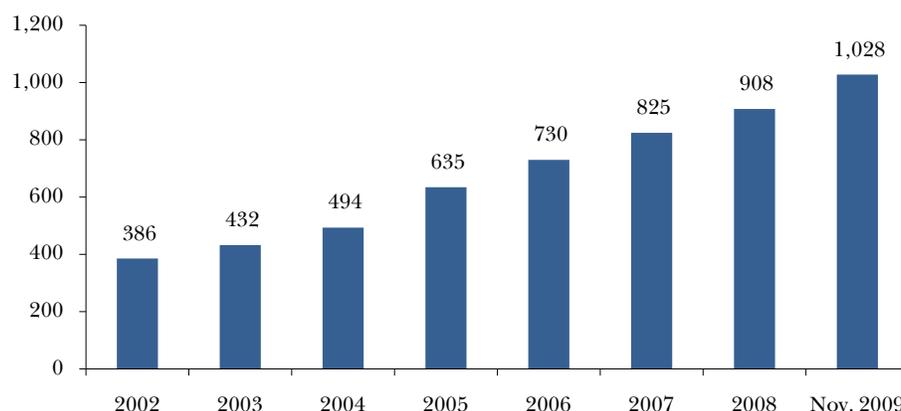
También es posible procesar a través de esta red los pagos transfronterizos o de remesas. Todas las transacciones se liquidan entre las instituciones financieras que utilizan la cámara de compensación nacional operada por el BNP y un banco de la Reserva Federal de los Estados Unidos (diagrama 1).

Redes de cajeros automáticos, tarjetas y puntos de venta

En Panamá todos los bancos emiten sus tarjetas de débito con un mismo sistema, el Sistema Clave, lo que garantiza la interoperabilidad.

Por otra parte, entre los servicios ofrecidos por los cajeros automáticos se encuentran: el acceso a fondos de cuentas, retiros, transferencias, consultas, depósitos, compra de minutos de prepago de telefonía celular y fija y pago de obligaciones y de servicios. Cabe señalar que a noviembre del 2009 se contaba con 1,028 cajeros automáticos, de los cuales 341 se localizaban en el interior del país (33%).

Gráfica 11. Panamá: número de cajeros automáticos

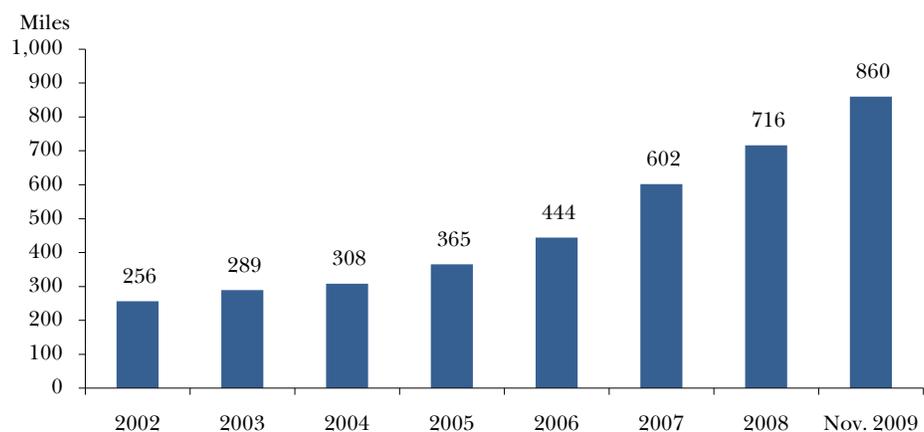


Fuente: Telered.

En los últimos años ha crecido de manera importante la emisión de tarjetas de débito, al pasar su número de 258,000 en 2002 a 860,000 a finales del 2009.⁴ Se estima que por mes se efectúan más de cinco millones de transacciones (retiros de efectivo, transferencias, depósitos o pagos por servicios). Las tarjetas internacionales afiliados a VISA-PLUS y CIRRUS MASTERCARD son aceptadas por el Sistema Clave en la red de cajeros automáticos a nivel nacional.

⁴ Fuente: Telered

Gráfica 12. Panamá: número de tarjetas de débito



Fuente: Telered.

Por otra parte, en Panamá hay más de 15,000 terminales de punto de venta (POS) en más de 9,500 comercios afiliados. Asimismo, se procesan más de 900,000 transacciones al mes por un valor total de 41 millones de dólares.

5 INSTRUMENTOS PARA EL PAGO DE REMESAS EN PANAMÁ

Principio General 2: Infraestructura de los sistemas de pago

Debe instarse la mejora de aquellas infraestructuras de los sistemas de pago que permitan aumentar la eficiencia de los servicios de remesas

En Panamá, los pagos de remesas se efectúan principalmente en efectivo o mediante depósitos en cuentas bancarias.

Cuadro 9. Instrumentos para el envío de remesas a Panamá

<i>Operador</i>	<i>Método de transferencia</i>	<i>Rapidez de la transferencia</i>	<i>Comisión (USD)</i>	<i>Costo total (USD)</i>	<i>Costo total (%)</i>	<i>Moneda recibida (USD)</i>	<i>Punto de pago</i>
Vigo	Efectivo	Una hora a menos	5.00	5.00	2.50	195.00	Banco de América Central, Elektra – Banco Azteca y TEP Trans Express Panamá
Vigo	Efectivo a abono en cuenta	Una hora a menos	5.00	5.00	2.50	195.00	Citibank
Xoom	Abono de cuenta a cuenta	3 a 5 días	6.99	6.99	3.50	193.01	Citibank
Xoom	Cuenta a efectivo	3 a 5 días	6.99	6.99	3.50	193.01	Credomatic, Citibank y Super 99
MoneyGram	Efectivo	Una hora a menos	9.99	9.99	5.00	193.01	Credicorp Bank y Elektra – Banco Azteca
MoneyGram	Cuenta a efectivo	3 a 5 días	10.00	10.00	5.00	190.00	Credicorp Bank y Elektra – Banco Azteca
Sigue	Efectivo a abono en cuenta	Una hora a menos	10.00	10.00	5.00	190.00	BAC
Sigue	Efectivo	Una hora a menos	10.00	10.00	5.00	190.00	BAC
Xoom	Tarjeta de crédito / débito a cuenta	Siguiente día	10.99	10.99	5.50	189.01	Citibank
Xoom	Tarjeta de crédito / débito a cuenta	Siguiente día	10.99	10.99	5.50	189.01	Credomatic, Citibank y Super 99
MoneyGram	Tarjeta de crédito / débito a cuenta	Una hora a menos	14.00	14.00	7.00	186.00	Credicorp Bank y Elektra – Banco Azteca
Ria	Efectivo	2 días	17.00	17.00	8.50	183.00	Banco Uno, Credomatic, Electra Panamá e Importador Recomar
Ria	Efectivo a abono en cuenta	2 días	17.00	17.00	8.50	183.00	Banco Uno, Credomatic, Electra Panamá e Importador Recomar
Western Union	Efectivo	Una hora a menos	20.00	20.00	10.00	180.00	Super Cash
Western Union	Tarjeta de crédito / débito a cuenta	Una hora a menos	20.00	20.00	10.00	180.00	Super Cash
Western Union	Tarjeta de crédito / débito a cuenta	Una hora a menos	22.00	22.00	11.00	178.00	Super Cash
Western Union	Tarjeta de crédito / débito a cuenta	Una hora a menos	33.00	33.00	33.00	167.00	Super Cash

Fuente: World Bank (<http://remittanceprices.worldbank.org>).

5.1 EFECTIVO

En Panamá, el pago de las remesas mediante efectivo supera al 60% del total.

5.2 ABONO A CUENTA

Cuando se consideran las instituciones que pagan remesas resulta que dos ofrecen el servicio de depósito en cuenta bancaria. Así, BAC/BAMER ofrece dicho servicio, los recursos se reciben el mismo día, no cobra una comisión directa (aunque obtiene parte de la comisión que se cobra en el origen al cliente) y la transferencia se paga en efectivo, o puede utilizarse para pagar tarjetas de crédito, préstamos de los beneficiarios o puede depositarse en la cuenta bancaria de este último. Por otra parte, Citibank ofrece el servicio de envío de dinero directamente a la cuenta bancaria de un beneficiario en cualquier Banco Citi.

6 COSTO TOTAL DE LOS ENVÍOS DE REMESAS A PANAMÁ

Principio General 1: Transparencia y protección al consumidor

El mercado de servicios de remesas debe ser transparente y ofrecer una adecuada protección al consumidor.

El proceso de envío y pago de una remesa involucra a una cadena de intermediarios que se inicia en el país emisor. En el mercado donde se origina la remesa el emisor efectúa la transferencia, ya sea por medio de un agente captador de la operación (supermercado, tienda, etc.) y una ETF internacional, o de una sucursal de un banco o entidad financiera (banco corresponsal). Por otra parte, en el mercado receptor de la remesa operan una serie de agentes pagadores.

La utilización de esta cadena de agentes transmisores con estructuras de operación distintas, implica un costo que cubre el cliente por medio de la comisión o tarifa. Dicho costo puede incluir dos componentes: la comisión por transferencia o tarifa que es el componente más visible y que puede diferir entre los distintos operadores del mercado, y un margen de tipo de cambio que puede medirse por la diferencia entre el utilizado para el pago al beneficiario de la remesa y el tipo de cambio interbancario. En el caso de Panamá, no existe el margen cambiario ya que el ingreso por remesas proviene principalmente de Estados Unidos y el dólar norteamericano es la moneda de circulación en el país. Por otra parte, de acuerdo con la información de la base de datos mundial de precios de remesas del Banco Mundial (www.remittanceprices.worldbank.org), el costo promedio del envío de una remesa de USD 200 desde los Estados Unidos a Panamá se situó en el tercer trimestre del 2010 en 7.1%.

Cuadro 10. Panamá: costos de envío de remesas desde Estados Unidos

Empresa	Tipo de empresa	Comisión (USD)	Margen por tipo de cambio (%)	Costo Total		Rapidez de la transferencia
				%	USD	
Vigo	MTO	5.00	0.00	2.50	5.00	Mismo día
Xoom	MTO	6.99	0.00	3.50	6.99	3 a 5 días
MoneyGram	MTO	9.99	0.00	5.00	9.99	Una hora a menos
MoneyGram	MTO	10.00	0.00	5.00	10.00	3 a 5 días
Xoom	MTO	10.99	0.00	5.50	10.99	Mismo día
MoneyGram	MTO	14.00	0.00	7.00	14.00	Mismo día
Western Union	MTO	22.00	0.00	11.00	22.00	Una hora a menos
Western Union	MTO	23.00	0.00	11.50	23.00	Una hora a menos
Western Union	MTO	27.00	0.00	13.50	27.00	Una hora a menos
MTO promedio		14.33	0	7.17	14.33	Promedio total 2010T3
Promedio total		14.3	0.00	7.17	14.33	7.17

Fuente: World Bank (<http://remittanceprices.worldbank.org>).

En el caso de los envíos de remesas de Panamá a otros países, la información disponible muestra que el costo promedio a los principales destinos, que son Colombia y Venezuela, se sitúa entre un 4% y un 6%.

7 HACIA UN MERCADO DE REMESAS MÁS EFICIENTE

En secciones anteriores se presentó en detalle la situación del mercado de remesas en Panamá. En esta sección se evalúa la situación de dicho mercado considerando, por un lado, los cinco aspectos que destacan los Principios Generales para el envío de remesas internacionales y, por otro, el papel de las autoridades y del sector privado en la aplicación de estos principios.

7.1 TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

De acuerdo con la legislación vigente, expresada en el capítulo III de la Ley núm. 48 del 2003, las ETF o casas de remesas tienen obligaciones jurídicas específicas en materia de transparencia de las transacciones de remesas. En efecto, las operaciones o transacciones que realicen las casas de remesas de dinero deben detallar por escrito la información de carácter general relativa a, entre otros aspectos, el lugar y fecha de la transacción, nombre del remitente y del beneficiario, documento de identificación del remitente, monto principal de la transacción efectuada, comisión cobrada, moneda en que se pagará la remesa y tipo de cambio acordado al momento de la transacción.

Asimismo, las casas de remesas de dinero tienen la obligación de proporcionar al cliente, al momento de formalizar la operación, copia del comprobante de la misma, el cual servirá para legitimar la operación, para efectos contables y como comprobación del costo de la transacción.

La ley bancaria establece el derecho de la SBP de solicitar información a los bancos o a cualquier empresa del grupo económico del cual el banco forme parte, los documentos e informes acerca de sus operaciones y actividades. No obstante, no hay ninguna disposición que reglamente la obligación de que tales instituciones divulguen o publiquen sus tasas de interés o comisiones. Por tanto, esto depende de una decisión propia de cada institución.

Actualmente, en Panamá los bancos comerciales no proporcionan a la SBP información sobre sus operaciones de remesas. Por otra parte, el resto de los proveedores de servicios de remesas, como son las microfinancieras, tampoco están obligados a informar de las transacciones de remesas a la Superintendencia.

Cuadro 11. PGI: Transparencia y protección al consumidor

	Sí	No
Ley de protección al consumidor	✓	
Mención específica en materia de remesas y protección al consumidor		✓
Bancos comerciales: Transparencia de información en servicios financieros (normativa para el desglose y publicación)		✓
ETF: Transparencia de información en servicios de envío de remesas (normativa para el desglose y publicación)	✓	
Autoridad en materia de protección del consumidor	✓	
Autoridad independiente de protección de los consumidores	✓	
Defensor del pueblo en servicios financieros		✓
Defensor del pueblo en los servicios de remesas		✓
Código de mejores prácticas en los servicios de remesas		✓
Sanciones de protección del consumidor	✓	

Por otra parte, en lo referente a la protección al consumidor, en Panamá los clientes de los bancos y de las casas de remesas están sujetos a distintas normas en caso de que surjan problemas en el proceso de envío o recepción de remesas. Las normas correspondientes dependen del tipo de operador que efectúa la transacción y no del servicio que se está proporcionando.

La Superintendencia de Bancos de Panamá ha creado un portal de servicios de atención al cliente bancario. Uno de los principales objetivos de dicho servicio es orientar a los clientes en sus relaciones con las entidades bancarias. El portal suministra información sobre las regulaciones existentes en el tema de protección al consumidor bancario, reclamaciones, estadísticas e información sobre los diversos productos y servicios bancarios disponibles, sin hacer mención específica a los servicios de remesas.

7.2 INFRAESTRUCTURA DE LOS SISTEMAS DE PAGO

Dadas las características especiales del sistema de pagos y del sistema monetario de Panamá, en el país no existe una regulación específica para dichos sistemas. En particular, el mercado de servicios de remesas en Panamá es principalmente de efectivo a efectivo: las transacciones en efectivo representan casi dos tercios del valor total recibido, seguido de las transferencias bancarias electrónicas. La principal ETF internacional que opera en el mercado sólo ofrece pago de remesas en efectivo. Por su parte, la comunidad bancaria en Panamá no ha instrumentado medidas para promover el abono de remesas a cuentas bancarias o de recepción de remesas por medio de tarjetas.

En general, se observan grandes diferencias en el acceso a los servicios financieros entre las zonas urbanas y las rurales y entre la ciudad de Panamá y el resto de las zonas urbanas. La escasa presencia de la banca en las zonas no metropolitanas implica costos significativos para sus habitantes para vincular el acceso a instrumentos de ahorro familiar y el pago de servicios con los servicios de remesas y la recepción de esas transferencias.

Cuadro 12. PG2: Infraestructura de los sistemas de pago

	Sí	No
Sistemas de pago		
LBTR		✓
Cámara de cheques	✓	
Cámara de compensación automatizada	✓	
Instrumentos para el pago de remesas		
Efectivo	✓	
Abono en cuenta	✓	

7.3 MARCO REGULATORIO

La presencia de un marco regulatorio que sea transparente, abierto y que fomente la competencia es una condición importante para el desarrollo de un mercado eficiente de remesas.

En Panamá, la mayoría del volumen de operaciones de remesas tiene algún tipo de control de las autoridades nacionales. Según la Ley de Bancos (2008) todas las instituciones financieras están supervisadas por la Superintendencia de Bancos de Panamá y deben cumplir con los

requisitos legales que garanticen la seguridad de los procedimientos internos e informar periódicamente según la ley a la misma SBP. Por otra parte, las ETF están reguladas y supervisadas por el Ministerio de Comercio e Industrias por medio de la Dirección General de Empresas Financieras.

En Panamá, las ETF están obligadas a registrarse y obtener una licencia para ofrecer servicios de remesas. Los bancos comerciales y las ETF tienen la responsabilidad de garantizar que tanto ellos como cualquier agente pagador a su servicio cumplen las leyes y regulaciones pertinentes, incluidos los requisitos contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo.

Cuadro 13. PG3: Entorno regulatorio de las remesas y sistemas de pago

	Sí	No
Autoridad de supervisión de sistemas de pago		✓
Bancos pagadores de remesas	✓	
Concesión de licencias	✓	
Programa lavado de dinero	✓	
Seguimiento de transacciones	✓	
Prestación de informes a autoridades	✓	
Autoridad de supervisión	✓	
Sanciones	✓	
EFT pagadores de remesas	✓	
Registro	✓	
Concesión de licencias	✓	
Programa lavado de dinero	✓	
Prestación de informes a autoridades	✓	
Requisito presentación identificación	✓	
Autoridad de supervisión	✓	

7.4 COMPETENCIA

La eficiencia de los servicios de remesas depende de la existencia de un mercado competitivo, que contribuya a limitar prácticas monopólicas y que, en consecuencia, propicie precios bajos y servicios de buena calidad.

Los usuarios de servicios de remesas cuentan con diversas alternativas para enviar y recibir dinero. Existen cuentas ETF que ofrecen directamente el servicio de envío o que autorizan el uso de sus redes. Por su parte, el mercado para el desembolso de las remesas en Panamá se caracteriza por un número limitado de operadores, donde dos grandes empresas de transferencias de fondos (ETF) internacionales tiene un papel predominante: Western Union y Money Gram.

En Panamá, Western Unión tiene una posición dominante en el mercado y opera también de forma independiente como remesadora local. De acuerdo con la legislación vigente, las ETF internacionales no tienen ningún impedimento legal para prestar servicios de remesas internacionales en el mercado local, siempre que se solicite la autorización correspondiente al Ministerio de Comercio e Industrias (Ley 48, 2003). Cabe señalar que la única ETF internacional que opera por medio de oficinas propias es Western Union, al contar con una red importante de sucursales propias a nivel nacional. Por su parte, Money Gram actúa por medio de intermediarios locales para el pago de remesas. Asimismo, el MICI tiene un registro de 13 ETF locales que operan en el mercado de remesas panameño.

La existencia de acuerdos de exclusividad restringe de manera importante la competencia en el mercado de remesas. A través de dichos acuerdos algunos PSR exigen a sus agentes en Panamá que trabajen sólo con ellos. Ello constituye un obstáculo para la reducción de costos y la ampliación de las redes de distribución. Así, si alguien quiere enviar dinero, digamos desde Estados Unidos a una comunidad en Panamá en la que se cuenta con un único agente pagador, tal transferencia puede sólo hacerse por medio de un canal. Además, los acuerdos de exclusividad pueden impedir el ingreso de nuevos PSR en el mercado, ya que restringen que los competidores potenciales puedan alcanzar un volumen suficiente de transacciones que les asegure representar una empresa viable. Por otra parte algunos ETF han indicado que enfrentan dificultades para acceder sobre bases equitativas a las infraestructuras de pago de los bancos (es decir, acceso indirecto).

Cuadro 14. PG4: Estructura del mercado y competencia

	Sí	No
Red para captar remesas-canales para enviar remesas	✓	
Transferencias electrónicas	✓	
Cuentas bancarias	✓	
Giros postales	✓	
Viajero	✓	
Otros	✓	
Red de desembolso de remesas	✓	
Bancos	✓	
ETF	✓	
Empresas financieras y casas de empeño	✓	
Cooperativas		✓
Acuerdos de exclusividad	✓	
PSR cuentan con acceso adecuado a los sistemas de pago		✓
Ley de competencia	✓	
Autoridad independiente en materia de competencia	✓	

7.5 BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN DEL RIESGO

Los proveedores de servicios de remesas pueden fortalecer la seguridad y solidez de los servicios de remesas y contribuir a la protección de los consumidores de tales servicios mediante la aplicación de medidas de buen gobierno y de prácticas apropiadas de gestión de riesgo. En este contexto, en Panamá los bancos y las ETF han instrumentado sistemas internos de control de riesgos y llevan a cabo auditorías periódicas de sus agentes.

Generalmente, en Panamá los PSR asumen riesgos de crédito y de liquidez al adelantar el pago de las remesas antes de ellos recibir los fondos de la entidad originadora de la transferencia. Ahora bien, cabe reconocer que dichos riesgos no son significativos, ni pueden originar una crisis de tipo sistémico. No obstante, la quiebra o fraude en una PSR de importancia puede minar la confianza sobre los canales institucionales para la transmisión de las remesas. En este contexto, la existencia de garantías en los contratos que protejan de este riesgo es un componente importante para aumentar la confianza del público en los canales institucionales de transmisión de remesas. Cabe precisar que la Ley núm. 48 requiere que: “todas las ETF deben constituir y mantener a favor del Tesoro Nacional una fianza de cincuenta mil balboas (PAB 50,000), para responder por el importe de las pérdidas resultantes de actuación

negligente o dolosa con los fondos que manejan, y, ante el Estado por las sanciones que se les impongan de conformidad con la Ley”.

Cuadro 15. PG5: Buen gobierno y gestión del riesgo

	Sí	No
Principales proveedores de servicios de remesas con procedimientos internos para regular las actividades de transferencia de dinero	✓	
Buenas prácticas de manejo de riesgos y de buen gobierno entre las entidades supervisadas.	✓	
Código de buenas prácticas de manejo de riesgos y de buen gobierno a nivel de industria.		✓

7.6 EL PAPEL DEL SECTOR PRIVADO

Los PSR tienen la responsabilidad de asegurar que sus actividades cumplan con las normativas vigentes y las leyes correspondientes. Ello incluye, entre otros aspectos, a la normatividad para la prevención de lavado de activos y las leyes de protección al consumidor, y que lo mismo ocurra con sus agencias, sus empleados y sus procedimientos internos. Asimismo, en su conjunto tales actividades deben adecuarse a los cambios que va registrando el marco regulador.

En Panamá, la coordinación entre los bancos comerciales se lleva a cabo por medio de la asociación bancaria y se efectúa mediante comités que mantienen contacto con la SBP y que corresponden a las distintas áreas del negocio bancario (gestión legal, operacional y de riesgo). Sin embargo, las reuniones de dichos comités se centran principalmente en cuestiones de supervisión bancaria, sin mención específica a los servicios de remesas. Asimismo, no existe un mecanismo formal de coordinación entre las autoridades y el sector privado, de manera que este último lleva a cabo de manera unilateral la innovación de sus productos y sistemas.

Cuadro 16. El papel del sector privado

	Sí	No
Cooperación entre PSR	✓	
Cooperación entre PSR para la aplicación de los Principios Generales		✓

7.7 EL PAPEL DE LAS AUTORIDADES

En Panamá, al igual que ocurre en muchos otros países, los diferentes aspectos de la industria de remesas caen bajo la jurisdicción de distintas autoridades, tales como la SBP, el MICI, la ACODECO, el MRE y el MEF, entre otros. Lo anterior implica que es necesario que las distintas autoridades cooperen tanto a nivel de diseño de políticas como en su instrumentación, a fin de asegurar un enfoque coherente y coordinado.

Por último, cabe señalar que actualmente no se cuenta con un mecanismo formal de coordinación entre las autoridades en materia de transferencias de remesas o en la mejora de la eficiencia y la búsqueda de reducción de los costos de tales servicios.

Cuadro 17. El papel de las autoridades

	Sí	No
Cooperación entre autoridades		✓
Cooperación entre autoridades para la aplicación de los Principios Generales		✓

ABREVIATURAS Y SIGLAS

ABP	Asociación Bancaria de Panamá
ACODECO	Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
ATM	Cajero automático (<i>Automated Teller Machine</i>)
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BNP	Banco Nacional de Panamá
CCA	Cámara de Compensación Automatizada
CFT	Combate al Financiamiento del Terrorismo
CPSS	Comité de Sistemas de Pago y Liquidación
ETF	Empresa de Transferencia de Fondos
EPM	Encuesta de propósitos múltiples
IPACOOOP	Instituto Panameño Autónomo Cooperativo
LBTR	Sistema de liquidación bruta en tiempo real
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
MRE	Ministerio de Relaciones Exteriores
MICI	Ministerio de Comercio e Industrias
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
OTD	Operador de Transferencia de Dinero (<i>Money Transfer Operator</i>)
PG	Principios Generales
POS	Punto de venta (<i>Point of sale</i>)
PSR	Proveedores de Servicios de Remesas
SBP	Superintendencia Bancaria de Panamá
SWIFT	Sociedad para las Comunicaciones Financieras Interbancarias Internacionales (<i>Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication</i>)
TEF	Transferencia Electrónica de Fondos

GLOSARIO

Esta página contiene un breve glosario de algunos de los principales conceptos referentes al mercado de remesas, mismos que se utilizan en este informe.

- Agente (captador o pagador)* Entidad (agente iniciador) que recibe el dinero y las instrucciones del remitente, o la entidad (agente pagador) que distribuye los fondos al beneficiario al actuar en nombre de la empresa que provee el servicio de remesas.
- Condición de exclusividad* Situación en la que el proveedor de servicios de remesas (PSR) permite a sus agentes u a otras empresas de igual naturaleza prestar el servicio de remesas bajo la condición de no ofrecer servicios similares para ninguna otra empresa.
- Empresa de transferencia de fondos* Entidad no depositaria a la cual el emisor de remesas paga para efectuar la transferencia de dinero.
- Precio* Costo total de la transferencia, que incluye los cargos cobrados por la empresa de recepción de la remesa y de la empresa de distribución de los fondos, más la diferencia entre el tipo de cambio aplicado a la transacción y el tipo de cambio alternativo.
- Proveedor de servicios de pago* Entidad que provee el servicio de pago (remesas o otras modalidades de pago). Ello incluye tanto a las entidades depositarias que permiten transferencias de fondos desde sus depósitos (es decir, la mayoría de los bancos e instituciones de depósito no bancarias), como a las instituciones que, aun sin captar depósitos, transfieren fondos (por ejemplo, los operadores MTO).
- Proveedor de servicios de remesas* Empresa que proporciona el servicio de remesas a los usuarios finales, ya sea directamente o por medio de agentes. Esto incluye instituciones depositarias y empresas que no reciben depósitos, como los operadores de transferencia de dinero.
- Punto de acceso* Sitio donde el emisor/originador puede enviar la remesa o donde el beneficiario puede recibir los fondos. El punto de acceso puede ser un sitio físico (ej. el sucursal de banco, el correo, una tienda) o un sitio virtual (un sitio web o un teléfono).
- Servicio de remesas* Un servicio que permite a los usuarios finales el envío y/o la recepción de transferencias de remesas.
- Transferencia internacional de remesas* Pago transfronterizo entre personas de valor relativamente pequeño. En la práctica, se trata de pagos normalmente periódicos realizados por trabajadores inmigrantes (por ejemplo, envíos mensuales de dinero a sus

familias en el país de origen). Por sencillez, en el informe se emplea la expresión *transferencia de remesas* (es decir, se da por hecho que la transferencia tiene carácter internacional).

Usuario final

Individuo que envía (ordenante) o quien recibe (beneficiario) los fondos de la transferencia (remesa).

Impreso en los talleres de Master Copy, S. A. de C. V.,
avenida Coyoacán n° 1450, colonia Del Valle, México D.F.,
03220.

200 ejemplares

UNA INICIATIVA DEL
CENTRO DE ESTUDIOS MONETARIOS LATINOAMERICANOS,
FONDO MULTILATERAL DE INVERSIONES DEL
BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO Y
BANCO MUNDIAL

www.cemla-remesas.org

ISBN: 978-607-7734-24-6



9 786077 734246