

Explorando las necesidades de remesas de los sobrevivientes migrantes en los Estados Unidos

Programa piloto para la inclusión de
sobrevivientes (FAST)

Análisis informativo



UNU
CPR



Autores

Finance Against Slavery & Trafficking (FAST)

FAST es una iniciativa de múltiples partes interesadas con sede en el Centro de Investigación de Políticas de la Universidad de las Naciones Unidas (UNU-CPR) que trabaja para movilizar al sector financiero contra la esclavitud moderna y la trata de personas. A través de su enfoque de creación de alianzas y basando su trabajo en evidencia y análisis rigurosos, FAST proporciona herramientas y capacitación a las partes interesadas del sector financiero para que tomen medidas significativas y sostenidas contra la esclavitud moderna y la trata de personas. Este proyecto piloto se llevó a cabo bajo el liderazgo de la Dra. Leona Vaughn, líder de poblaciones vulnerables de FAST, y la Dra. Janina Pescinski.

Lutheran Services Carolinas

Lutheran Services Carolinas es una organización religiosa, humanitaria y que presta servicios médicos a personas mayores en Carolina del Norte y a niños y familias residentes en Carolina del Norte y del Sur. Esta organización incluye el Programa de Asistencia a Sobrevivientes, que brinda servicios relacionados con el empleo y la gestión de atención integral; estos servicios son personalizados y se asignan según el trauma vivido, lo que facilita el acceso sin demora a servicios vitales que los sobrevivientes de la trata de personas necesitan, con el fin de estabilizar y restablecer su capacidad de vivir independientemente. Nix Ruiz y Lizette Hernandez trabajaron con el piloto y coeditaron este informe.

Restore NYC

Restore NYC es una organización sin fines de lucro que hace realidad la libertad de los sobrevivientes de la trata en los EE. UU. Restore hace que los sobrevivientes de la trata de personas sientan su libertad como algo real; para ello, esta organización presta servicios informativos sobre el trauma vivido y se centra en los sobrevivientes teniendo en cuenta el impacto que tienen las tres áreas esenciales que estos sobrevivientes necesitan para conseguir una independencia prolongada: Vivienda, empoderamiento económico y bienestar. El personal del programa de Servicios para clientes de Restore participó activamente en el proyecto piloto como recolector de datos y contribuyente. Dayna Pessoa y Beisi Huang trabajaron con el piloto y coeditaron este informe.

Agradecimientos

Nuestro agradecimiento a Tori Hill y Shane Washington de la Iniciativa contra la trata de personas de Western Union, quienes se asociaron en el desarrollo, ejecución y evaluación de este proyecto para brindar servicios de remesas con tarifas reducidas a los sobrevivientes migrantes de la esclavitud moderna. También agradecemos el apoyo de Maha Khan, líder del sector financiero de FAST, por su revisión experta de las recomendaciones de este informe. A los sobrevivientes les damos nuestro agradecimiento y nuestro más profundo respeto y admiración por su voluntad de ayudarnos a comprender los desafíos que enfrentan para acceder a los servicios de remesas.

ISBN: 978-92-808-6624-7 © Universidad de las Naciones Unidas 2024

Cómo citar este informe

Finance Against Slavery and Trafficking, Lutheran Services Carolinas y Restore NYC, "Exploración de las necesidades de envío de remesas de los sobrevivientes migrantes en los Estados Unidos: Programa piloto para la inclusión de sobrevivientes (FAST)", *Análisis informativo de UNU-CPR* (Nueva York: Universidad de las Naciones Unidas, 2024).

Explorando las necesidades de remesas de los sobrevivientes migrantes en los Estados Unidos

Programa piloto para la inclusión de sobrevivientes (FAST)

Informe informativo



TAROM FOUNDATION
VADUZ

STIFTUNG
FÜRSTLICHER KOMMERZIENRAT
Guido Feger



Índice

El piloto: Exploración de las necesidades envío de remesas de los sobrevivientes migrantes a la esclavitud moderna	3
Diseño piloto	3
Lecciones del proyecto piloto: Consideraciones para proveedores de servicios de remesas	5
Fomentar el cambio: Fomento de la resiliencia financiera de los sobrevivientes migrantes	8
Apéndice	9
Imagen global: Migrantes, vulnerabilidad y remesas	9
Hallazgos de la encuesta inicial del programa piloto: Necesidades de remesas para los sobrevivientes	11

El piloto: Exploración de las necesidades envío de remesas de los sobrevivientes migrantes a la esclavitud moderna

La Iniciativa de Inclusión de Sobrevivientes (SII) de Finance Against Slavery and Trafficking (FAST) tiene como objetivo mejorar el acceso financiero a los servicios bancarios básicos para los sobrevivientes de la esclavitud moderna. La investigación de FAST indica que aquellos que sobrevivieron a la esclavitud moderna son a menudo excluidos del sistema financiero formal por varias razones, entre las que se incluye no cumplir con los requisitos regulatorios debido a su estatus migratorio, la falta de documentos de identidad, la falta de una dirección permanente o historiales de "mal crédito" obtenidos como resultado de su experiencia como víctimas de las redes de trata de seres humanos.¹

Este piloto es parte de un paquete de trabajo para ampliar el programa SII para que pueda abordar la diversa gama de servicios financieros que satisfacen las necesidades de inclusión financiera de los sobrevivientes y los ayudan a reconstruir sus vidas financieras. El Apéndice de este informe proporciona información sobre el panorama global de los servicios de remesas y la interconexión entre la vulnerabilidad de los migrantes y la esclavitud moderna. El piloto se centró en las necesidades de remesas de los sobrevivientes migrantes que, además de las barreras descritas, también pueden experimentar dificultades para acceder a servicios financieros debido, por ejemplo, al idioma, la alfabetización, vivir en comunidades aisladas y la ansiedad al tratar con las autoridades.

La Iniciativa contra la trata de personas de Western Union (WU), un proveedor de servicios de pago reconocido por facilitar las remesas internacionales y una institución financiera participante del SII, propuso ofrecer remesas con tarifas reducidas para satisfacer las necesidades únicas de los sobrevivientes y ayudar a reducir sus vulnerabilidades financieras. A su vez, FAST inició un piloto para ayudar a comprender las barreras que enfrentan los sobrevivientes migrantes en los Estados Unidos. El objetivo era determinar si las tarifas reducidas abordarían efectivamente sus necesidades de remesas.

El programa piloto para el envío de remesas se llevó a cabo desde noviembre de 2022 hasta junio de 2023 en colaboración con dos socios pertenecientes a organizaciones de apoyo a sobrevivientes (SSO) de los EE. UU., que ya participaban en SII. Estos socios son Lutheran Services Carolinas y Restore NYC.

Dado el papel crucial que desempeñan las remesas en las vidas de los sobrevivientes migrantes, pueden servir como un

importante punto de entrada al sistema financiero más amplio. Los proveedores de servicios de remesas (PSR) tienen un papel que desempeñar en la promoción de la salud financiera y la resiliencia de los sobrevivientes migrantes de la esclavitud moderna y, por extensión, de las economías de acogida y de origen. En este sentido, los hallazgos del programa piloto pueden ser de ayuda para informar sobre las prácticas de otros PSR (cabe destacar las colaboraciones entre WU y las SSO y cómo respondieron a las necesidades de los sobrevivientes). Entre estas prácticas se indica cómo estas organizaciones pueden servir eficazmente a este "mercado" potencial y cómo pueden responder a las preferencias y necesidades específicas de los sobrevivientes migrantes y otras poblaciones vulnerables, que tradicionalmente no suelen ser parte del mercado objetivo existente de un PSR.

Diseño piloto

FAST reunió a WU y las SSO que trabajan en Nueva York y Carolina del Norte y del Sur para desarrollar conjuntamente el piloto para comprender las necesidades de los sobrevivientes migrantes en relación con los servicios de remesas.

WU brindó orientación experta y el piloto se gestionó de manera que cumpliera con todas las políticas, controles y directrices necesarios de WU. WU evaluó diferentes opciones sobre cómo podrían apoyar mejor a los sobrevivientes y a las organizaciones con programas de asistencia a los sobrevivientes. Por ello, se optó por usar códigos promocionales que ofrecían a los usuarios una tarifa con descuento (un 50 por ciento de descuento) al enviar dinero desde los Estados Unidos; estos códigos eran válidos en todas las ubicaciones de las sucursales minoristas de WU con sede en los EE. UU., a excepción de una de sus grandes cadenas de socios de agentes estratégicos.

Para establecer la necesidad, el siguiente paso fue comprender a cuántos sobrevivientes estaban ayudando las SSO asociadas y cuáles eran los datos demográficos de los sobrevivientes (rango de edad, género y nacionalidad). Esto ayudó a identificar a qué idiomas sería necesario traducir las encuestas de referencia multilingües y la información piloto y ayudó a dar forma a las preguntas de la encuesta sobre las necesidades de remesas de los sobrevivientes migrantes.

Este paso también ayudó a WU aproximar la cantidad de códigos promocionales que se necesitarían, anticipando que

¹ La investigación FAST está disponible en: <https://unu.edu/cpr/project/finance-against-slavery-and-trafficking/>.

los sobrevivientes tal vez quieran usar el servicio más de una vez durante el período piloto.

FAST utilizó una herramienta para realizar encuestas en línea y así recopilar información clave de las SSO sobre las necesidades de envío de remesas de los sobrevivientes migrantes, en inglés, español y chino. Las SSO emplearon su experiencia informada sobre el trauma para ayudar a FAST a desarrollar un protocolo para que los sobrevivientes dieran su consentimiento para participar y completar las encuestas.

Asimismo, las SSO invitaron a los sobrevivientes a completar la encuesta sobre sus experiencias y necesidades en el envío de remesas (ver los hallazgos en el Apéndice de este informe).

Para indicar con claridad que no era obligatorio responder a la encuesta para obtener acceso a la oferta, las SSO informaron a los sobrevivientes que podían acceder a los códigos sin tener que participar en esta. Paralelamente a la encuesta, se entregaron códigos WU a las SSO participantes, quienes a su vez los ofrecieron y distribuyeron a cualquier cliente que hubiera expresado interés en el programa piloto. WU proporcionó mapas y direcciones de ubicaciones de agentes cercanas a las áreas que las SSO habían identificado como útiles para los sobrevivientes; también se detallaron las condiciones de uso.

Condiciones del código promocional

Los códigos que WU proporcionó a las SSO ofrecían a los usuarios un 50 por ciento de descuento sobre las tarifas de envío de transferencias desde las tiendas minoristas de WU, independientemente del monto de la transacción o del país de pago previsto. Tampoco había un límite superior.

- Códigos válidos para realizar transferencias de dinero a cualquier país receptor (200 países y territorios).
- Códigos válidos en todas las sucursales minoristas de WU en EE. UU. (excepto en las grandes cadenas de socios de agentes estratégicos).
- Se aplican restricciones de corredor estándar y requisitos de identidad (Política de transferencias de dinero en sucursales minoristas de Western Union en EE. UU.).
- Cada código promocional era un número único y solo podía usarse una vez, pero no había límite en la cantidad de códigos que se podían entregar a los sobrevivientes.
- Los códigos promocionales eran válidos inicialmente hasta el 31 de diciembre de 2022 y luego se ajustaron al 31 de diciembre de 2023.

Toda la información del proyecto piloto sobre las ubicaciones y las condiciones de uso se proporcionó en hojas de información impresas disponibles en inglés, español y chino.

Las SSO recopilaron y compartieron los datos que acordaron con FAST con respecto al interés y el uso de los códigos de descuento, incluidas las contribuciones de sus propios y amplios conocimientos y experiencias a la hora de apoyar a los sobrevivientes; esto fue de utilidad para poder abordar las consultas a medida que surgían. Por ejemplo, después de compartir los códigos con las SSO y ver que ningún código

se usaba, FAST, WU y las SSO se reunieron para comprender algunas de las razones por las que los sobrevivientes no aprovechaban el descuento en las tarifas. Estas conversaciones llevaron a comprender que recibir remesas era de igual importancia que enviarlas; Posteriormente, el piloto se cambió para permitir que los familiares o patrocinadores de los sobrevivientes también usaran los códigos al enviarles dinero.

Lecciones del proyecto piloto: Consideraciones para proveedores de servicios de remesas

WU emitió un total de 500 códigos promocionales para su uso en el piloto. Se entregaron cuatrocientos códigos a Restore NYC y 17 supervivientes los aceptaron. Se entregaron cien códigos a Lutheran Services Carolinas y 12 sobrevivientes los aceptaron. Estos códigos tenían vencían el 12 de diciembre de 2023. En noviembre de 2023, solo se habían utilizado tres códigos para enviar una transacción a Estados Unidos, Honduras y Filipinas. Es importante destacar que todos se utilizaron a través del sitio web de WU o mediante los productos digitales de la app.

A pesar de la limitada aceptación, el proceso de desarrollo y ejecución del programa piloto proporciona ideas importantes que otros PSR pueden tener en cuenta cuando deban responder a las necesidades de los sobrevivientes migrantes y de otras poblaciones financieramente vulnerables a la esclavitud moderna. Comprender las formas en que este programa piloto respondió a las necesidades y cuáles son las barreras que impiden su adopción, puede ser de ayuda para que los PSR puedan adaptar estos datos a servicios futuros, incluidos aquellos que pueden extenderse más allá de las remesas y llegar a "mercados" que tengan clientes que no hayan sido atendidos de manera adecuada.

Confianza

Cuando no existe confianza, puede ser una barrera importante² al utilizar servicios financieros formales.³ Por ejemplo, el Global Findex⁴ del Banco Mundial descubrió que uno de cada cuatro adultos no bancarizados no confiaba en el sistema financiero, lo que constituye un importante desincentivo para utilizar los servicios financieros. Esta falta de confianza puede deberse a un historial de crisis bancarias, altas comisiones bancarias y/o sucursales inaccesibles.

De manera similar, la confianza jugó un papel clave en todos los aspectos de este piloto. Por ejemplo, FAST, las SSO y WU

establecieron protocolos de comunicación interna para trabajar de forma conjunta y proporcionar actualizaciones periódicas para identificar y abordar las barreras que surgieran. Es más, las SSO desempeñaron un papel fundamental a la hora de ganarse la confianza de los sobrevivientes y facilitarles los procesos cuando quisieran usar los servicios de WU. Para los sobrevivientes que vivían cerca de las ubicaciones de WU, se consideró importante la confianza en los agentes de WU. Según las investigaciones realizadas, los clientes de finanzas digitales califican la atención al cliente de estos servicios como poco fiable y como una de las tres principales barreras a la hora de usar los productos.⁵ En estas investigaciones también se indica que los agentes que brindan un buen servicio al cliente y ofrecen información útil pueden ayudar a aumentar el uso de los productos,⁶ lo que indica un incremento en el nivel de confianza.

Diseño centrado en el cliente

Si tenemos en cuenta los comentarios de los sobrevivientes y las SSO, se puede deducir que no es común que los sobrevivientes sean los destinatarios de los servicios financieros ni tampoco se les ofrecen descuentos en los servicios que usan. En este sentido, era importante que el piloto respondiera a sus necesidades únicas. Por ejemplo, cuando los sobrevivientes declararon que primero necesitaban ahorrar dinero antes de enviar remesas, que solo enviaban dinero cuando se lo solicitaban o que preferían realizar transacciones de bajo valor o volumen, se ajustó el programa piloto cuanto antes para extender la fecha de vencimiento del código del cupón.

En lenguaje del sector financiero, así es como puede verse el diseño centrado en el cliente. Esta práctica también puede denominarse "con conocimientos sobre traumas": las SSO se aseguraron de que todos los socios del programa piloto comprendieran las experiencias de los sobrevivientes lo suficiente como para reconocer que la prestación de servicios a este grupo de clientes puede diferir de los productos que se ofrecen a otros clientes. El programa piloto

² Amalie Zinn, Michael Neal y Vanessa G. Perry, "Crear confianza en el sector financiero es clave para cerrar la brecha de riqueza racial", *Urban Institute*, 15 de junio de 2023. <https://www.urban.org/urban-wire/building-trust-financial-system-key-closing-racial-wealth-gap>.

³ Eric Duflos y Juan Carlos Izaguirre, "Reading Findex With A Consumer Protection Lens" (Lectura de Findex con la protección al consumidor en mente), CGAP, 19 de octubre de 2022, <https://www.cgap.org/blog/reading-findex-with-consumer-protection-lens>.

⁴ Ver Findex del Banco Mundial: <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex/interactive-executive-summary-visualization>.

⁵ Graham Wright, "Cinco cuestiones de confianza que están socavando el dinero móvil: Sorprendentemente y según lo que afirma MicroSave, el fraude no es la mayor preocupación de los clientes; fuente de NextBillion, consultado por última vez el 14 de febrero de 2024 en <https://nextbillion.net/five-trust-issues-that-are-undermining-mobile-money/>.

⁶ Sonali Rohatgi y Ellen Galdava, *El papel de los servicios financieros digitales en la aceleración de los objetivos educativos de USAID* (Washington, DC: USAID, sin fecha). Accesible en: https://www.usaid.gov/sites/default/files/2022-05/Role_of_DFS_in_Accelerating_USAID_Education_Goals.pdf.

se basó en gran medida en la experiencia tanto de las SSO como de los propios sobrevivientes para dar forma a una oferta o "propuesta de valor" que reflejara las experiencias de los sobrevivientes y satisficiera sus necesidades. Un futuro diseño piloto podría, por ejemplo, considerar un mayor volumen de transacciones de bajo valor que los sobrevivientes y otras comunidades vulnerables a menudo prefieren realizar dada la volatilidad de sus ingresos o su baja capacidad de ahorro.

Sensibilización de los consumidores

Para ayudar con la adopción de productos de remesas, es esencial que los proveedores respondan a las consultas de su mercado objetivo relacionadas con información práctica como la documentación de identidad requerida, la estructura de tarifas y la ubicación de los agentes. En este piloto, WU proporcionó detalles sobre cómo utilizar los cupones, las ubicaciones de los agentes y el servicio en un formato accesible: Una hoja informativa multilingüe. Esto se explicó primero a las SSO, quienes a su vez distribuyeron las hojas de información a sus clientes sobrevivientes, lo que ayudó a los clientes a comprender la propuesta de valor del producto y las medidas de accesibilidad.

Inclusividad del lenguaje

Entre ciertos grupos demográficos, los bajos niveles de alfabetización o dominio del idioma inglés pueden impedir que los sobrevivientes migrantes accedan a servicios financieros. Al reconocer estas barreras, toda la información y las encuestas del piloto se ofrecieron en los tres idiomas predominantes (inglés, chino y español) identificados por las SSO. El personal de SSO también trabajó con sus clientes para asegurarse de que comprendieran la información. Los participantes en la ciudad de Nueva York no reportaron barreras idiomáticas. Sin embargo, algunos sobrevivientes centroamericanos que hablaban dialectos como k'iche, mam y acateco sí informaron de la existencia de barreras lingüísticas con los agentes de Western Union en tiendas locales independientes cuyo negocio principal no son las remesas.

Inclusividad de edad

Western Union y otros Proveedores de servicios de remesas (PSR) exigen que los clientes tengan al menos

18 años de edad. Durante el programa piloto, las SSO destacaron que, a menudo, trabajaban con sobrevivientes menores de edad que querían enviar dinero a casa para mantener a sus familias. Para satisfacer las necesidades de estos sobrevivientes, WU acordó que las SSO podrían distribuir códigos de descuento a "benefactores", que son principalmente organizaciones no gubernamentales que apoyan a los niños sobrevivientes.

Inclusión Digital

La tecnología ha desempeñado un papel fundamental en la ampliación del acceso y el uso de los servicios financieros a las poblaciones desatendidas, y las remesas digitales⁷ ofrecen ventajas como conveniencia, velocidad, costos reducidos y facilidad de uso. Las remesas digitales también tienen el potencial de permitir a los usuarios utilizar otros servicios de valor agregado, como obtener préstamos que pueden utilizar datos alternativos para crear una puntuación crediticia, como el comportamiento telefónico y en las redes sociales.

Como se tuvo en cuenta la exclusión digital (es decir, la falta de acceso a dispositivos habilitados para Internet), el programa piloto dio prioridad a las ubicaciones físicas para que los sobrevivientes usaran los códigos en estos lugares. Sin embargo, el programa piloto demostró que los únicos códigos que los sobrevivientes utilizaron fueron aquellos que funcionaban en línea. Por lo tanto, un futuro piloto podría priorizar las plataformas digitales que permitan transacciones a través de una aplicación móvil o un sitio web para aceptar cupones electrónicos, garantizando al mismo tiempo que se apliquen los principios de protección del consumidor.⁸ Sin embargo, el bajo uso de cupones en este piloto (se utilizaron tres de 500 emitidos) es un tema que sería necesario explorar mediante investigaciones adicionales.

Ubicación del agente

La ubicación de los proveedores de servicios físicos es una barrera común⁹ para poblaciones específicas, como las comunidades rurales, que les impide enviar remesas o utilizar otros servicios financieros. Esto también se aplica a los sobrevivientes migrantes, que citaron este punto como una barrera para participar en el programa piloto. Para los proveedores físicos (en lugar de digitales), la encuesta indicó

⁷ Marco Nicoli y Usman Ahmed, "Cómo las remesas digitales pueden ayudar a impulsar el desarrollo sostenible", *Blogs del Banco Mundial*, 15 de abril de 2019, <https://blogs.worldbank.org/psd/how-digital-remittances-can-help-drive-sustainable-development>.

⁸ "Un enfoque ecosistémico para la protección del consumidor: ¿qué, por qué y cómo?" CGAP, consultado por última vez el 14 de febrero de 2024, <https://www.cgap.org/topics/collections/consumer-protection>.

⁹ Sai Krishna Kumaraswamy y Alice Negre, *Desarrollando redes de agentes rurales: Orientación emergente para patrocinadores* (Washington, DC: GCAP, 2022). Accesible en: <https://www.cgap.org/research/publication/developing-rural-agent-networks-emerging-guidance-for-funders>.

la preferencia por agentes/servicios locales y/o físicamente accesibles (convenientes). Esto también puede estar relacionado con la confianza que los sobrevivientes necesitan para realizar transacciones, como se explica con más detalle a continuación. Esta idea también demuestra la importancia de que los PSR se asocien con empresas independientes que estén integradas en las comunidades, con el fin de ampliar su huella en áreas de "difícil acceso" y generar confianza en las comunidades desatendidas.

Velocidad y seguridad

Los servicios de remesas seguros y eficientes son un requisito común para todos los clientes. En este piloto, los sobrevivientes reforzaron este requisito y sus ansiedades probablemente aumentaron por el trauma residual de su propia experiencia vivida de abuso y explotación financiera. Según el contexto de este programa piloto, la seguridad implica garantizar que las transacciones se reciban a tiempo, en su valor total y a través de un mecanismo de entrega seguro y de confianza. Esto se demuestra en la siguiente cita de un sobreviviente que participó en el piloto, basada en experiencias previas con un PSR:

"Una vez el dinero tardó muchísimo en llegar. Tuve que llamar atención al cliente."

Procesos de debida diligencia

La falta de documentos de identificación estándar puede ser un impedimento para el acceso de los sobrevivientes a los servicios financieros, incluido el envío de remesas. Es posible que a los sobrevivientes les hayan quitado documentos durante su experiencia de trata, que no tengan acceso a documentos formales o que sean 'indocumentados'. FAST no preguntó directamente a los sobrevivientes si tenían los documentos de identificación requeridos, para no generar ningún temor de ser discriminados o denunciados ante el Servicio de

Inmigración y Control de Aduanas de Estados Unidos. Para los sobrevivientes que utilizaron los códigos en línea, los requisitos de identificación no parecen haber sido una barrera para ellos. Sin embargo, la baja aceptación de los códigos podría indicar que se trata de un problema. Se necesita más información para confirmar esto.

Proteger a las comunidades vulnerables

Inicialmente, este piloto tenía un alcance restringido a los sobrevivientes migrantes de la esclavitud moderna. Sin embargo, posteriormente se amplió para que otros miembros de la comunidad, como los "patrocinadores" de los niños sobrevivientes y los familiares de los beneficiarios del programa piloto, pudieran utilizar los códigos al enviar dinero. Curiosamente, muchos sobrevivientes preguntaron si había códigos adicionales disponibles para personas en sus comunidades que no eran necesariamente sobrevivientes pero sí vulnerables y se beneficiarían de las tarifas reducidas. Los trabajadores migrantes suelen estar empleados en sectores o industrias con altos riesgos de explotación. Esto indicó que a) las personas que han sido explotadas pueden no ser reconocidas formalmente como sobrevivientes o incluso categorizarse a sí mismas de esa manera, y b) las personas vulnerables a ser explotadas necesitan apoyo para enviar remesas y acceder a otros servicios financieros.

Este piloto puede servir como base para proyectos similares en el futuro para abordar las necesidades de una base más amplia de poblaciones o clientes vulnerables. De hecho, WU señaló que los cambios temporales en los precios y los servicios en situaciones de conflicto o crisis repentinas no son infrecuentes. Se reconoce que ofrecer remesas accesibles, personalizadas y asequibles a personas en situaciones de alta vulnerabilidad a la esclavitud moderna, como situaciones de crisis, tiene un impacto potencialmente protector.¹⁰

¹⁰ "Llamada a la acción: Remesas en crisis: Cómo mantenerlos fluyendo", KNOMAD, consultado por última vez el 14 de febrero de 2024, https://www.knomad.org/covid-19-remittances-call-to-action/documents/call_to_action_switzerland-uk_covid-19_and_remittances_may_2020.pdf; Angharad Smith, Leona Vaughn, Toni Cela, Louis Herns Marcelin, Margaret Ohia-Nowak, Charu Hogg y Ronny Marty, *Esclavitud moderna y exclusión financiera: Explorando los riesgos relacionados con las crisis para los hombres* (Nueva York: Universidad de las Naciones Unidas, 2024). Accesible en: https://collections.unu.edu/eserv/UNU:9414/diverse_men_crisis_risks.pdf.

Fomentar el cambio: Fomento de la resiliencia financiera de los sobrevivientes migrantes

Atender a las poblaciones vulnerables, como los sobrevivientes migrantes, es un aspecto central de los servicios financieros que fomentan la transformación. La forma en que este piloto operó y respondió a las necesidades de los sobrevivientes migrantes subraya la importancia del compromiso de WU con los principios de diseño centrados en el cliente y las asociaciones estratégicas forjadas con las comunidades afectadas y las empresas independientes en las que confían y con las que están familiarizados.

Las lecciones aprendidas resaltan la importancia crítica del diseño de productos "sensibles al género" y "centrados en los migrantes", especialmente cuando es necesario tener en cuenta el acceso seguro y el uso de productos y servicios físicos o digitales. El énfasis en el diseño personalizado, la confianza y la seguridad refleja un enfoque financiero integral y responsable para abordar las barreras y satisfacer las necesidades y preferencias específicas de la audiencia del mercado objetivo.

Décadas de investigaciones sobre inclusión financiera afirman que el simple acceso a servicios o productos es insuficiente para mejorar el bienestar financiero de las comunidades marginadas. La clave está en promover el uso significativo del producto y mejorar la resiliencia financiera. Por lo tanto, considerando el papel fundamental que desempeñan las remesas en las vidas de los sobrevivientes migrantes, representan un punto de entrada convincente y una oportunidad de participación dentro del sistema financiero más amplio. Al garantizar que los sobrevivientes migrantes tengan varias opciones, habilidades

y control para satisfacer sus necesidades y aspiraciones financieras, las economías de acogida y de origen pueden prosperar realmente.

Los PSR pueden aprovechar los conocimientos de este programa piloto para adaptar sus productos a las necesidades únicas y cambiantes de los sobrevivientes migrantes y de otras poblaciones vulnerables. Al abordar la volatilidad de los ingresos de los sobrevivientes migrantes, los problemas de confianza y otras preocupaciones, los PSR pueden fomentar la creación de individuos y economías financieramente resilientes, tanto a nivel local como global. Esto también puede contribuir a empoderar a los clientes, permitiéndoles utilizar los servicios con mayor regularidad y ayudando a fomentar la lealtad.

Mejorar las ofertas de los PSR con opciones de ahorro, créditos, seguros o inversiones integrados podría ser una manera de contribuir a mejorar la salud financiera y la resiliencia (es decir, la capacidad de hacer frente a crisis económicas o externas) de los sobrevivientes migrantes y sus familias. La integración de servicios con modelos de prestación de alfabetización digital y educación empresarial también podría ayudar aún más a los sobrevivientes migrantes a alcanzar sus objetivos.

Al colaborar con otros PSR, gobiernos y entidades de sociedad civil, especialmente con aquellos que trabajan con y para los sobrevivientes, los PSR pueden solventar algunas de las complejidades que se encontrarán en su camino hacia la creación de un entorno financiero más inclusivo y resiliente, beneficiando en última instancia a sus negocios y a la comunidad global.

Apéndice

Imagen global: Migrantes, vulnerabilidad y remesas

El acceso a los servicios de remesas es una necesidad clave para los trabajadores migrantes, especialmente los sobrevivientes de la esclavitud moderna y sus familias. Los servicios de remesas pueden ser un punto de entrada para que los sobrevivientes accedan al ecosistema financiero más amplio y mejoren otros resultados de salud financiera, incluida la capacidad de acumular ahorros, realizar depósitos y generar crédito.

Los trabajadores migrantes –personas que trabajan fuera de su país de origen– representan aproximadamente el 4 por ciento de la población mundial total.¹¹ Aunque muchos trabajan en economías informales y reciben salarios bajos, todavía suelen enviar fondos a familiares y amigos en su país de origen; las remesas personales promedian entre 200 y 300 dólares al mes.¹²

Los dos países con mayor recepción de remesas son México (61 mil millones de dólares) y China (51 mil millones de dólares); asimismo, los corredores de remesas entre la región de América Latina y el Caribe (ALC) y Estados Unidos y Canadá representan un nivel significativo de pagos de remesas migratorias, por un valor de 145 mil millones de dólares en 2023.¹³ En Honduras, Jamaica, El Salvador y Haití, los ingresos por remesas personales alcanzaron el equivalente del 21,4 por ciento y el 24,1 por ciento del Producto Interior Bruto (PIB) de cada país.¹⁴ Las remesas pueden generar beneficios económicos positivos para los trabajadores en las economías de origen. También ayudan a mantener la actividad económica de los beneficiarios (a menudo mujeres y niños marginados y de bajos ingresos) al respaldar los medios de vida y las oportunidades de ingresos.¹⁵ Por lo tanto, las remesas actúan regularmente como una forma de protección social para las personas vulnerables. Por ejemplo,

muchos pagos de remesas estadounidenses a la región de ALC se destinan a "migrantes de paso", que son personas que se desplazan desde Venezuela, Cuba, Nicaragua y Haití y que actualmente se encuentran en México y Guatemala en dirección a Estados Unidos.¹⁶ Las tarifas de los corredores de remesas desde EE. UU. están entre las más bajas a nivel mundial,¹⁷ pero aún pueden ser más altas que la meta del 3 por ciento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 10 de la ONU. El costo de enviar remesas a todo el mundo puede ser muy alto en ciertos corredores y hacia ciertos países.¹⁸ Las tarifas elevadas pueden suponer una carga financiera significativa para los trabajadores migrantes, especialmente cuando los beneficiarios corren un grave riesgo de pobreza extrema. Para quienes trabajan en sectores vulnerables a la esclavitud y la trata, las altas tarifas de envío de remesas pueden aumentar aún más su vulnerabilidad. Haití, por ejemplo, es un estado muy frágil donde quienes buscan migrar para huir de las crisis actuales son excepcionalmente vulnerables ante la trata de seres humanos y la explotación laboral. Las remesas son a veces la única forma de ingresos para estas familias empobrecidas¹⁹ por lo que se depende en gran medida de la capacidad de enviar y recibir pagos. Por lo tanto, las altas tarifas por los pagos de la diáspora²⁰ pueden crear una grave precariedad.

Las altas tarifas no son el único desafío. Los servicios de remesas, incluidas las casas de cambio físicas formales e informales, también pueden resultar ineficientes para los trabajadores migrantes y sus familias. Si bien muchas empresas de remesas ofrecen productos digitales o en línea, algunas pueden requerir la presencia física de alguien para enviar o cobrar dinero; además, las desfavorables tasas de conversión de moneda o tarifas tanto para el remitente como para el receptor pueden hacer que estos servicios sean poco atractivos.²¹

¹¹ Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo del Capital (UNCDF), *Más allá del envío de dinero a casa: Remesas y desarrollo sostenible centrado en los migrantes* (Nueva York: UNCDF, 2022).

¹² "13 reasons why remittances are important" (13 razones por las que las remesas son importantes), FIDA, 16 de junio de 2023, <https://www.ifad.org/en/web/latest/-/13-reasons-why-remittances-are-important>.

¹³ KNOMAD, "Las remesas siguen siendo resistentes pero se están desacelerando", Informe sobre migración y desarrollo 38 (Washington, DC: KNOMAD, 2023). Accesible en: https://www.knomad.org/sites/default/files/publication-doc/migration_development_brief_38_june_2023_0.pdf.

¹⁴ "Remesas personales recibidas (% del PIB)", Banco Mundial, consultado por última vez el 14 de febrero de 2023, https://data.worldbank.org/indicator/BX.TRF.PWKR.DT.GD.ZS?most_recent_value_desc=true.

¹⁵ "COVID-19 está cambiando el panorama para los migrantes y las remesas", UNCDF, 19 de junio de 2020, <https://www.uncdf.org/article/5606/covid-19-changing-the-landscape-for-migrants-and-remittances#:~:text=Summary.US%24%20109%20billion%20in%202020>.

¹⁶ KNOMAD, "Las remesas siguen resistiendo pero se están desacelerando"

¹⁷ "Remittance Prices Worldwide", Banco Mundial, consultado por última vez el 14 de febrero de 2023, <https://remittanceprices.worldbank.org/countrycorridors>.

¹⁸ KNOMAD informa que los costos de remesas más altos se encuentran en la región de África subsahariana (8 por ciento) y varían ampliamente entre los corredores de remesas.

¹⁹ Instituto Interuniversitario de Investigación y Desarrollo (INURED), *The Impact of COVID-19 on Families in Urban and Rural Haiti* (El impacto de la COVID-19 en las familias en zonas urbanas y rurales de Haití) (Coventry: MIDEQ, 2020); FAST and INURED, *Necesidades financieras y vulnerabilidad a la esclavitud moderna y la trata de personas en Haití* (Nueva York: Universidad de las Naciones Unidas, 2023).

²⁰ Las tarifas de remesas en el corredor de Francia a Haití se redujeron en 2022, pero aún se mantuvieron en casi el 8 por ciento. Ver: KNOMAD, "Las remesas siguen siendo resistentes pero se están desacelerando".

²¹ FIDA, "13 reasons why remittances are important." (13 razones por las que las remesas son importantes.); FUCD, *Más allá del envío de dinero a casa: Remesas y desarrollo sostenible centrado en los migrantes*.

Exclusión financiera de los servicios formales de remesas

Algunos grupos se ven más expuestos que otros a la exclusión financiera, es decir, la falta de acceso a servicios formales como bancos o proveedores de servicios de pago. Esto incluye a los pobres, las mujeres, las comunidades rurales, las personas con bajos niveles de alfabetización, las personas excluidas digitalmente, los migrantes, las personas mayores y las comunidades racialmente minorizadas.²² A medida que las sociedades avanzan hacia economías digitales y sin efectivo, esto puede dejar a estos grupos aún más marginados y vulnerables a la explotación financiera.

Las mujeres ya experimentan una clara desigualdad de género en el acceso a los servicios financieros y constituyen el 50 por ciento de los trabajadores migrantes, lo que las hace muy vulnerables a la explotación y el abuso. Según un informe del Fondo de Desarrollo de Capital de las Naciones Unidas sobre las mujeres y sus necesidades/preferencias en materia de servicios financieros, las mujeres tienden a depender más de medios basados en efectivo, informales y dirigidos por agentes para enviar y recibir dinero en comparación con los hombres. Esto significa que pagan más para enviar dinero de forma lenta y menos segura, y no se benefician de una variedad de servicios financieros vinculados a las remesas.²³

Los trabajadores migrantes adultos tienen tres veces más probabilidades que los no migrantes de estar en trabajo forzoso, según las *Estimaciones globales sobre la esclavitud moderna de 2022*.²⁴ Por lo tanto, durante sus viajes migratorios, los trabajadores migrantes tienen una alta probabilidad de vivir la experiencia de la esclavitud moderna.²⁵

Los trabajadores migrantes y los trabajadores "indocumentados" que se encuentran en condiciones de esclavitud moderna o que escapan de ellas pueden enfrentar barreras adicionales para acceder a servicios formales y una mayor vulnerabilidad a la victimización. El entorno regulatorio puede contribuir a las barreras que enfrentan.²⁶ Los requisitos en los que es necesario proporcionar documentos de identidad

oficiales, por ejemplo, para cumplir con los procesos de tipo "Conozca a su cliente" o para evitar el lavado de dinero, pueden excluir a veces a algunos grupos de clientes. En el caso de los pagos de remesas transfronterizas también puede haber restricciones en los pagos a ciertos países debido a la existencia de una "lista gris", ya que las sanciones o las medidas contra el terrorismo pueden suponer un desafío para los trabajadores migrantes que desean enviar dinero a casa utilizando servicios formales. La vulnerabilidad al riesgo de depredación aumenta aún más cuando los trabajadores buscan canales más informales para mover dinero a través de las fronteras.

Sobrevivientes migrantes de la esclavitud moderna y necesidades de remesas

Es posible que algunos sobrevivientes hayan migrado para escapar de situaciones de esclavitud y trata de personas en su país de origen. En sus ubicaciones actuales pueden encontrarse en trabajos de la economía informal,²⁷ como el trabajo doméstico o agrícola, ambos sectores de alto riesgo para la esclavitud moderna.²⁸ O bien, pueden haber sido objeto de la trata internacional de personas y convertirse en sobrevivientes, para reconstruir posteriormente su vida como trabajadores migrantes en el país en el que fueron introducidos por las redes de trata.

La falta de asequibilidad de los productos o servicios financieros, como las transferencias internacionales de dinero, puede ser sólo una de las razones por las que los trabajadores migrantes pueden verse excluidos de su uso. Los migrantes supervivientes de la esclavitud moderna a menudo pueden experimentar múltiples niveles adicionales de exclusión financiera:

- Barreras del idioma y falta de conocimiento sobre el sistema financiero en el nuevo país;
- Comunidades de vida aisladas en el nuevo país, con la posibilidad de que las finanzas personales aún estén bajo el control de los traficantes;
- Exclusión del acceso a productos financieros, como cuentas bancarias, debido a reglas y regulaciones del

²² Ver Findex del Banco Mundial: <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex/interactive-executive-summary-visualization>.

²³ UNCDF, "Innovations to Improve Financial Inclusion of Migrant Women and Their Families: Lessons Learned from the Private Sector" (Innovaciones para mejorar la inclusión financiera de las mujeres migrantes y sus familias: lecciones aprendidas del sector privado), UNCDF, consultado por última vez el 14 de febrero de 2024, <https://migrantmoney.uncdf.org/resources/insights/innovations-to-improve-financial-inclusion-of-migrant-women-and-their-families-lessons-learned-from-the-private-sector/>.

²⁴ Organización Internacional del Trabajo, Walk Free y Oficina Internacional para las Migraciones (OIM), *Estimaciones globales de la esclavitud moderna: Trabajo forzoso y matrimonio forzado* (Ginebra: 2022).

²⁵ En este informe se hace referencia a esto como "sobreviviente".

²⁶ Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), *Lavado de dinero a través de proveedores de remesas de dinero y cambio de divisas* (París: GAFI, 2010). Accesible en: <https://www.fatf-gafi.org/en/publications/Methodsandtrends/Moneylaunderingthroughmoneyremittanceandcurrencyexchangeproviders.html>.

²⁷ Asamblea General de las Naciones Unidas, *Formas contemporáneas de esclavitud que afectan a personas pertenecientes a comunidades minoritarias étnicas, religiosas y lingüísticas: Informe de la Relatora Especial sobre las formas contemporáneas de esclavitud, incluidas sus causas y consecuencias*, Doc. ONU A/HRC/51/26 (2022).

²⁸ "Índice global de esclavitud 'Importando riesgo', Walk Free, consultado por última vez el 14 de febrero de 2023, <https://www.walkfree.org/global-slavery-index/map/#mode=data:dimension=i>.

país sobre su estatus migratorio;

- Exclusión de los servicios por no contar con los documentos de verificación de identidad requeridos; y
- Exclusión de productos financieros debido a historial crediticio deficiente o antecedentes penales relacionados con su experiencia de trata.

No comprender el sistema financiero, especialmente las tarifas y multas, se ha descrito como algo común y que vuelve a traumatizar a los sobrevivientes.²⁹ La falta de conocimiento de los servicios o productos financieros disponibles para estas personas o la carencia de los conocimientos financieros o digitales necesarios para utilizar estos servicios también puede impedir que los sobrevivientes migrantes accedan a los servicios y productos financieros que necesitan, lo que aumenta su vulnerabilidad y el riesgo de convertirse en víctimas de nuevo.

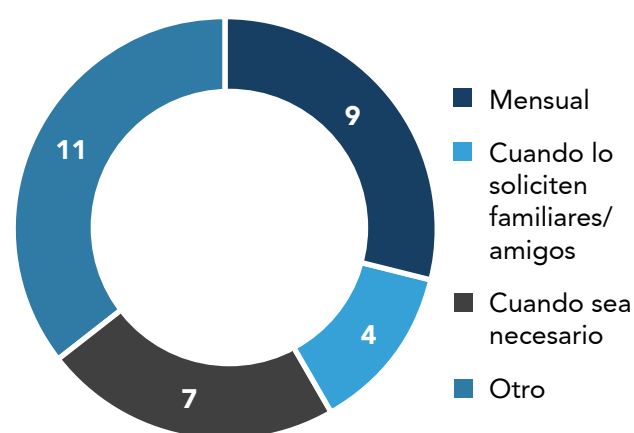
Se sabe que los sobrevivientes migrantes pueden depender en gran medida del envío y/o recepción de pagos de remesas. Esto podría generar preocupaciones de que esta sea una forma en la que se les exige pagar a los traficantes y, por lo tanto, se podría sospechar que los pagos son un flujo financiero ilícito. Los PSR ya han sido identificados a nivel mundial como vulnerables al uso por parte de traficantes de personas.³⁰ Por lo tanto, los PSR y los proveedores de servicios de pago deben realizar evaluaciones de riesgo en todas las transacciones.³¹ Los pagos hacia o desde países que se considera que tienen un mayor riesgo de lavado de dinero o financiamiento del terrorismo enfrentarán posteriormente niveles más altos de escrutinio para verificar su cumplimiento.³²

Esto es desafortunado, porque los sobrevivientes utilizan las remesas por muchas razones; entre otras cosas, las usan para cubrir el costo de vida de sus hijos y padres, pagar deudas de vivienda y evitar condiciones de esclavitud moderna, como la servidumbre por deudas, tanto para ellos como para sus familias.³³ La imposibilidad de acceder a servicios formales puede llevar a los sobrevivientes a buscar rutas informales

para enviar dinero a familias en el extranjero. También puede dejarlos expuestos a ofertas engañosas, por ejemplo, de trabajos mejor remunerados o fácil acceso a préstamos, lo que puede conducir a trabajos forzosos o servidumbre por deudas. Las investigaciones aún no han explorado esta interrelación, pero una encuesta de sobrevivientes en los EE. UU.³⁴ indica que cualquier transacción financiera "injusta" o poco clara puede desencadenar recuerdos de explotación y crear desconfianza en los servicios financieros formales.

Hallazgos de la encuesta inicial del programa piloto: Necesidades de remesas para los sobrevivientes

Figura 1: Frecuencia de remesas



²⁹ FAST, "Lessons from the Survivor Inclusion Initiative (SII) in the UK, US and Canada," UNU-CPR Insight Briefing" (Lecciones de la Iniciativa para la inclusión de sobrevivientes [SII] en el Reino Unido, los Estados Unidos y Canadá" Análisis informativo UNU-CPR), (Nueva York: Universidad de las Naciones Unidas, 2022); Polaris, *Estudio nacional de sobrevivientes de Polaris: Estabilidad económica y acceso financiero* (2022). Accesible en: <https://polarisproject.org/wp-content/uploads/2022/10/Polaris-Economic-Stability-and-Financial-Access.pdf#:~:text=The%20National%20Survivor%20Study%20%28NSS%29%2C%20launched%20by%20Polaris,we%20can%20design%20effective%20strategies%20to%20fight%20it.>

³⁰ GAFI, *Lavado de dinero a través de proveedores de remesas de dinero y cambio de divisas*

³¹ GAFI, Normas internacionales para combatir el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo y la proliferación: Las Recomendaciones del GAFI (París: GAFI, 2023). Accesible en: <https://www.fatf-gafi.org/content/dam/fatf-gafi/recommendations/FATF%20Recommendations%202012.pdf.coredownload.inline.pdf>.

³² FATF, *Guía de un enfoque basado en el riesgo para los servicios de transferencia de dinero o valor* (París: FATF, 2016). Accesible en: <https://www.fatf-gafi.org/en/publications/Fatfrecommendations/Rba-money-or-value-transfer.html>.

³³ OIM, *La deuda y la experiencia migratoria: PePSRectivas del sudeste asiático* (Bangkok: OIM, 2019). Accesible en: <https://publications.iom.int/books/debt-and-migration-experience-insights-south-east-asia>. En este informe se indica que: "El endeudamiento puede motivar la necesidad de migrar; los migrantes utilizan regularmente préstamos para financiar costosos traslados transfronterizos, y las remesas que envían a casa se utilizan a menudo para pagar la deuda de los hogares" (p. 1).

³⁴ Polaris, *Estudio nacional de sobrevivientes de Polaris: Estabilidad económica y acceso financiero*.

Treinta y dos sobrevivientes dieron su consentimiento para participar en la encuesta y compartieron sus experiencias y necesidades en materia de remesas. Veintiséis de los encuestados indicaron que envían remesas, y seis de ellos no lo hacen; estos últimos indicaron que, si bien les gustaría enviar remesas, no tenían el dinero ni la estabilidad financiera necesarios para enviarlas, lo que demuestra la lucha financiera de los sobrevivientes migrantes de la esclavitud moderna. Los encuestados envían remesas a 13 países diferentes³⁵ y, a menudo, enviarán dinero a más de un país.

Frecuencia de uso (o volumen de transacciones)

La Figura 1 da una idea de la frecuencia con la que los migrantes supervivientes suelen enviar dinero. La respuesta más frecuente es "otro" (11). Esta respuesta indica nuevamente que los sobrevivientes generalmente necesitan un cierto nivel de ahorros/ingresos para enviar remesas de manera proactiva. Sin embargo, los SSO también observaron que incluso si los encuestados enfrentan dificultades para satisfacer sus propias necesidades, a menudo priorizan primero las responsabilidades financieras de sus familias en el extranjero. Los SSO agregaron que muchos sobrevivientes, para evitar múltiples tarifas de envío, ahorrarán una cantidad mayor para enviarla una vez, incluso cuando preferirían enviar montos de transacciones regulares y de bajo valor. Por ejemplo, casi un tercio de todos los encuestados (9) envían dinero mensualmente.

Las respuestas también demostraron una diversidad de valores de envío, que van desde menos de \$100 hasta más de \$1000. Aquellos que informaron haber enviado más de \$1000 confirmaron que lo hicieron después de acumular una cierta cantidad de ahorros. Enviar una cantidad mayor también les permitió obtener una tarifa y un tipo de cambio más competitivos del Proveedor de servicios de remesas (PSR).

Propósito de la remesa

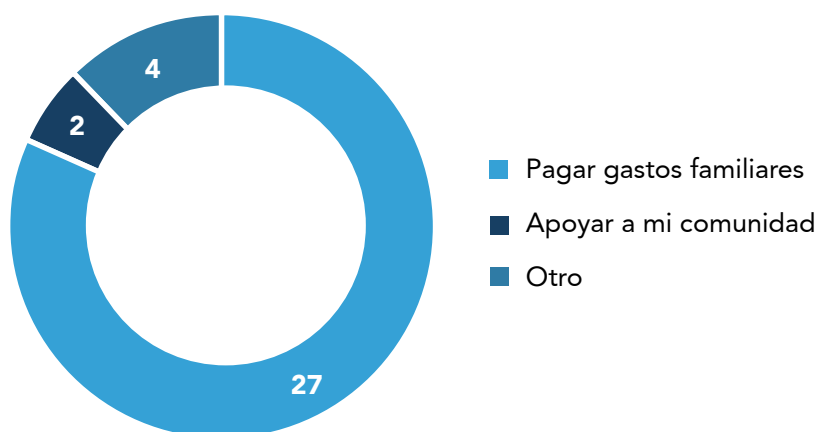
La razón principal para enviar remesas fue para pagar los gastos del hogar ("gastos familiares" – 27 respuestas, Figura 2) y ayudar a satisfacer las necesidades diarias de sus familias en su país de origen, principalmente necesidades médicas, alimentación y educación. Los sobrevivientes varones centroamericanos informaron a las organizaciones de apoyo social que se sentían presionados a enviar dinero para pagar las cuotas escolares, debido al prevaleciente sistema educativo privatizado posprimario.

Proveedores de remesas preferidos (o instrumentos de pago)

Un total de 31 encuestados informaron que utilizaban 40 proveedores de servicios diferentes para enviar dinero. Sin embargo, la mayoría (19) utilizó un solo proveedor. Solo un encuestado dijo que envía dinero a través de su banco, lo que indica que esta es la forma menos económica o eficiente de enviar dinero.

³⁵ Las respuestas incluyeron Honduras, Guatemala, China, México, Filipinas, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guyana, Jamaica, Perú, "Europa" y "África".

Figura 2: Propósito de la remesa



Casi tres cuartas partes de los servicios utilizados están disponibles en aplicaciones de teléfonos móviles, aunque no quedó claro si los encuestados utilizaron la aplicación o el servicio físico. No obstante, una cuarta parte de las respuestas indica que los encuestados utilizan los servicios de remesas en persona disponibles en su comunidad, a menudo específicos para las necesidades lingüísticas. Esto puede indicar la gran confianza que los sobrevivientes migrantes tienen dentro de su comunidad lingüística o cultural. Es posible que se hayan sentido más cómodos yendo a negocios en su área local, especialmente si los recomiendan amigos. Parecía que tener una cara familiar o ver a la misma persona cada vez que enviaba dinero aseguraba al remitente que sería recibido por sus familiares. Por ejemplo, este detalle jugó un papel importante al tratar con clientes que hablan chino en el área de Queens en la ciudad de Nueva York. WU seguía siendo el principal proveedor (25 por ciento) que los encuestados informaron que utilizaba generalmente para las remesas antes del piloto.

Razones para elegir proveedores de servicios

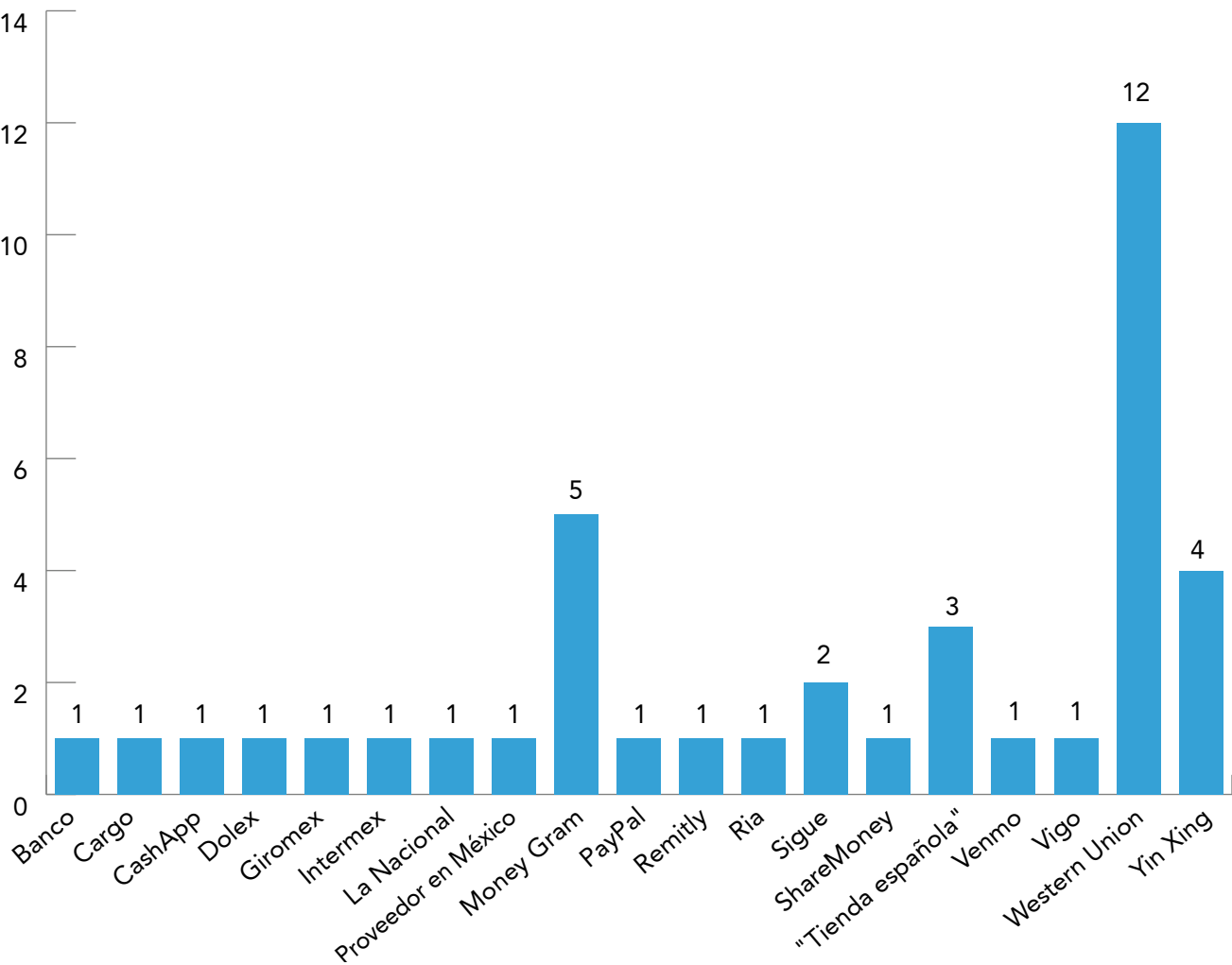
La razón principal para elegir un proveedor fue la conveniencia de la ubicación. La segunda razón fueron las tarifas asequibles. Según un encuestado:

"Sería bueno que hubiera una tarifa fija para enviar cualquier cantidad de dinero".

Los encuestados informaron que pagaban tarifas de envío de entre 0 y 20 dólares por cada 100 dólares enviados, y entre el 0,01 y el 10 por ciento en concepto de tarifas, que a menudo variaban dependiendo de la cantidad de dinero remitida.

Los encuestados hicieron comentarios sobre el importante papel que desempeña la seguridad (como la velocidad y la eficiencia), ya que algunos tenían experiencias previas de pagos que no llegaban o que se retrasaban mucho. Teniendo en cuenta que algunos de los países receptores son ampliamente rurales y/o experimentan desafíos sociales (Figura 2), la

Figura 3: Proveedores de remesas preferidos



seguridad en la entrega es una preocupación comprensible. Por lo tanto, como era de esperar, las recomendaciones personales también son importantes a la hora de elegir un proveedor, lo que indica una vez más la importancia de las redes y la confianza. Según un encuestado:

"Una vez el dinero tardó muchísimo en llegar. Tuve que llamar atención al cliente."

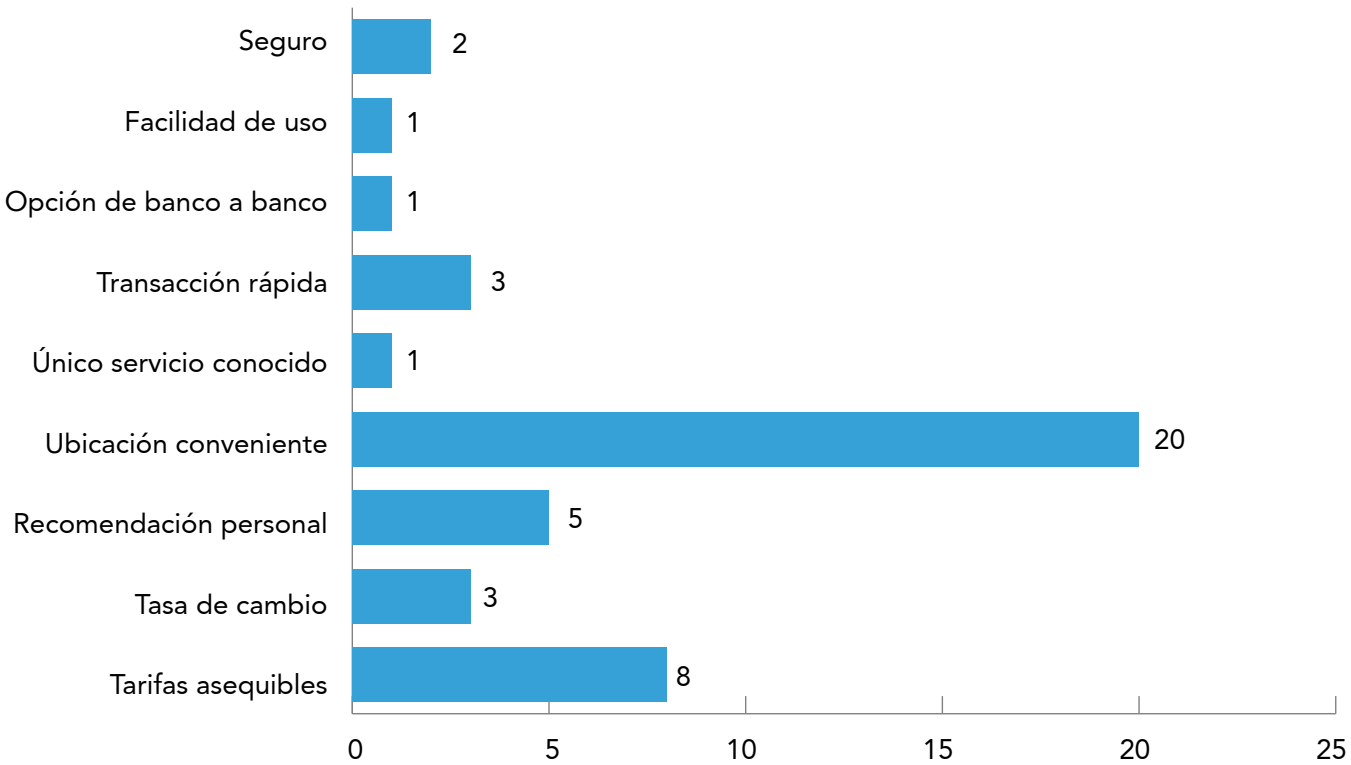
Interés en la Oferta Piloto

Veintiséis (26) de treinta y dos (32) encuestados indicaron estar interesados en utilizar los códigos del cupón de tarifa reducida de Western Union del programa piloto para enviar dinero; la razón más importante fue ahorrar dinero en las tarifas (24). La falta de conocimiento de las ubicaciones de WU en las proximidades o en las de sus destinatarios evitó que los encuestados participaran. La falta de acceso a una cuenta bancaria para los receptores de remesas se destacó como una razón para participar en el piloto, como se indica en esta respuesta:

"[M]uchas personas que son amigos y me piden prestado no tienen cuentas bancarias a las que realizar transferencias. La persona que recibe el dinero suele tener mayor acceso a Western Union".

Aquellos que no quisieron participar en el programa piloto dieron varias razones; entre ellas, "no usar este proveedor específico" y "no tener sucursales de WU cerca". Algunos también confirmaron lo siguiente: "No quiero que mi información esté en el sistema". Las SSO declararon que esta última respuesta subrayaba las preocupaciones que algunos sobrevivientes migrantes generalmente tienen sobre la participación en los procesos formales de envío, ya sea por seguridad frente a los traficantes o para evitar cualquier contacto con las autoridades.

Figura 4: Razones para elegir proveedor



Acerca de UNU-CPR

El Centro de Investigación de Políticas de la Universidad de las Naciones Unidas (UNU-CPR) es un centro de ideas que se encuentra en las Naciones Unidas y que lleva a cabo investigaciones centradas en políticas sobre cuestiones de interés e importancia estratégica para las Naciones Unidas y sus Estados Miembros. El Centro prioriza las necesidades políticas urgentes que requieren soluciones prácticas e innovadoras orientadas a la implementación inmediata.

El Centro ofrece un profundo conocimiento del sistema multilateral y una extensa red de socios dentro y fuera de las Naciones Unidas. La Carta Universitaria de las Naciones Unidas, adoptada formalmente por la Asamblea General en 1973, dota al Centro de independencia académica, lo que garantiza que sus investigaciones sean imparciales y se basen en una evaluación objetiva de las políticas y las prácticas.

cpr.unu.edu

Nueva York (Sede)

767 Third Avenue 35B
Nueva York, NY 10017
Estados Unidos
Teléfono: +1-646-905-5225
Correo electrónico:
comms-cpr@unu.edu

Ginebra

Maison de la Paix
Chemin Eugène-Rigot 2E
Ginebra, Suiza.
Teléfono: +1-917-225-0199
Correo electrónico:
comms-cpr@unu.edu