

REMESAS 2030:

Cómo profundizar la inclusión financiera de los receptores

Ecosistemas digitales, confianza y sostenibilidad financiera en América Latina y el Caribe



Contenido

Resumen ejecutivo	3
02 Más allá del envío de remesas	5
03 Ecosistemas Digitales en Países Receptores de Remesas	12
04 Construyendo Confianza y Hábitos Financieros	19
05 Circulación Digital de los Fondos	25
06 Recomendaciones Estratégicas	34
Conclusión	39



Escucha la versión en audio de este documento escaneando este código QR

Resumen Ejecutivo

Cada remesa es más que dinero

Este documento propone una visión para transformar los flujos de remesas más allá de su dimensión transaccional, permitiendo que evolucionen hacia plataformas que impulsen la inclusión financiera sostenible y faciliten un mayor acceso a servicios financieros formales en las economías receptoras.

Este documento se dirige a los verdaderos protagonistas del ecosistema: bancos, fintechs y empresas de remesas, que tienen la capacidad de convertir cada envío en una relación financiera continua.

Propósito del documento:

- Mostrar cómo los ecosistemas digitales domésticos pueden multiplicar su impacto cuando las instituciones promueven sus propios sistemas de pertenencia.
- Proponer un marco de acción realista, medible y colaborativo que transforme las remesas en una palanca de desarrollo sostenible. El énfasis es en datos reales, en un seguimiento continuo que, aunque sea lento, sea ascendente.
- Inspirar una pregunta estratégica para cada institución: ¿Tienes una visión 2030 para lograrlo?
- Inspirar una pregunta estratégica para cada institución: ¿Si compartes la visión 2030 de este documento, tienes un plan a corto y mediano plazo?

El desafío:

- Aunque la digitalización ha transformado los canales de envío, el uso sigue siendo analógico.
- Una enorme mayoría de los receptores retira efectivo, incluso cuando el dinero llega a una cuenta bancaria o a una billetera. En conversaciones internas este porcentaje puede oscilar entre 60 y 90%.
- La paradoja digital: sistemas modernos que aterrizan en hábitos tradicionales.
- El obstáculo no es tecnológico: es cultural y emocional. La confianza —no el costo ni la velocidad— define la adopción.

El cambio necesario

- Pasar de la transacción al ecosistema: que cada remesa sea el inicio de una relación financiera continua.
- Medir el éxito no por el número de transferencias digitales, sino por la proporción de fondos que permanecen activos en el ecosistema.
- Fortalecer la retención digital, la educación financiera contextual y la infraestructura de pertenencia.
- Integrar remesas, pagos, ahorro y crédito en una misma experiencia digital, humana y confiable.

Hacia una Visión 2030 institucional

- La transformación no depende solo de políticas públicas.
- Cada institución financiera puede definir su propio camino mediante:
 - Regulación inclusiva y progresiva: acompañar al regulador, no esperar el cambio.
 - Interoperabilidad total: convertirla en ventaja competitiva.
 - Educación desde la transacción: enseñar mientras se usa.
 - Redes humanas que sostienen lo digital: confianza cercana, no distante.
 - Ecosistemas híbridos: tecnología con rostro humano.

Llamado a la acción

El futuro de las remesas no será impuesto: se construye con confianza, cooperación y propósito. Cada institución que active una Visión 2030 contribuirá a un ecosistema donde las remesas no solo lleguen, sino que permanezcan, circulen y generen bienestar compartido.

La oportunidad está aquí. La pregunta es:

¿Estás listo para liderar la transformación?

De remesas a ecosistemas financieros



02

**Más allá del envío
de remesas**





incluso en tiempos de crisis económica o incertidumbre política, las remesas continúan fluyendo con una resiliencia que pocos sectores igualan.

En países como **Guatemala, Honduras, El Salvador, Haití o Nicaragua**, las remesas representan más del **20% del PIB**, y en otros como República Dominicana, Colombia o México oscilan entre el **3% y hasta el 10%**.³ Las remesas sostienen millones de hogares y constituyen un amortiguador social que protege a comunidades enteras frente a la volatilidad económica. En **Guatemala**, 1,7 millones de hogares reciben remesas, lo que afecta a alrededor de siete millones de personas o el 40% de la población.¹⁵ En **República Dominicana** estudios han encontrado que, en 2,5 millones de hogares, casi un millón recibe remesas, aproximadamente el 40% de los hogares.¹⁵ En **México** se estima que el 5,1% de los hogares las recibieron.¹⁶ Estas cifras demuestran su papel estructural dentro de la economía doméstica y su impacto directo en el bienestar familiar.

Más allá de los datos, cada remesa encarna una historia de confianza, amor y sacrificio. Cuando María en California envía US \$300 a su padre Jesús en Guatemala, no solo realiza una operación financiera: reafirma su papel como proveedora y mantiene su conexión afectiva a pesar de la distancia. Ese dinero —que llega en segundos— lleva consigo un mensaje simbólico de **responsabilidad, pertenencia y esperanza**.

Por ello, las remesas son mucho más que flujos monetarios: son **vectores de confianza y dignidad**. Representan una transferencia emocional tanto como económica, donde el acto de envío reafirma la identidad y el compromiso del migrante con su familia y su comunidad. En ese sentido, pueden entenderse como **puentes sociales** que sostienen la cohesión familiar y dinamizan economías locales.

Remesas: Líneas vitales a través de las fronteras

Cada día, más de 250 millones de migrantes en el mundo realizan un acto repetido millones de veces: enviar dinero a casa.¹ Este flujo, aparentemente sencillo, constituye uno de los fenómenos más poderosos y subestimados de la economía global. Las remesas no son solo transacciones financieras; son líneas vitales de conexión humana y económica que unen familias, comunidades y países.

En 2024, los flujos de remesas globales alcanzaron los **US \$860 mil millones**,¹ de los cuales **US \$155 mil millones corresponden a América Latina y el Caribe (LAC)**,¹ según el Banco Mundial y el BID. La cifra es notable no solo por su magnitud, sino por su estabilidad:

Remesas Globales

\$860

América Latina y el Caribe (LAC)

\$155

Principales Países Receptores: (México, Guatemala, El Salvador, Honduras, República Dominicana).

Esta realidad tiene una consecuencia estratégica: las remesas constituyen una **plataforma esencial para la inclusión financiera**. Detrás de cada envío existe un potencial enorme para vincular a millones de personas —que ya participan de este ecosistema financiero— con los servicios digitales domésticos. Si se logra transformar el acto de envío en una **relación sostenida**, el impacto económico y social para los países y las empresas que les sirven, sería monumental.

Sin embargo, ese potencial no se ha logrado materializar plenamente. A pesar de los avances en conectividad y acceso a servicios digitales, una parte sustancial de los receptores de remesas continúa **dependiendo del efectivo** en el uso de las remesas, sin integrarse de manera significativa a los ecosistemas financieros digitales. En otras palabras, el dinero viaja en sistemas de alta tecnología, todos digitales, pero **aterrija en realidades analógicas**.

Esta desconexión marca el punto de partida de nuestro análisis: comprender que **la inclusión financiera de los receptores no comienza con la tecnología, sino con la confianza**, y que cada remesa puede ser el primer paso hacia la consolidación de ecosistemas digitales sostenibles e inclusivos.

De la transacción al ecosistema

Durante décadas, la industria de las remesas ha sido percibida principalmente como un conjunto de transacciones individuales: el envío puntual de dinero de un país a otro. Pero en la era digital, ese enfoque resulta limitado. Hoy, cada remesa es una **interacción dentro de un ecosistema** que se queda en la puerta de las decenas de opciones que un ecosistema digital integral brinda, tanto para los remitentes como para los receptores.

Todos los participantes de la cadena de pagos y servicios que genera una remesa: bancos, fintechs, remesadoras, tarjetas, billeteras, comercios, instituciones, están llamados a abrir esta puerta.

La digitalización ha transformado el envío, pero no necesariamente el uso de las remesas. A nivel global, más de la mitad de los receptores sigue retirando su dinero en efectivo después de recibirlo, ya sea en una remesadora, en una cuenta bancaria, en una billetera.⁴ Las estadísticas de "remesas digitales" en la actualidad solo nos muestran que el depósito de las remesas se hizo en una "cuenta", ya sea bancaria, de una billetera, o una tarjeta.

Esta es **la paradoja digital** en que vivimos: a pesar de los avances tecnológicos, el comportamiento humano de los receptores de remesas sigue guiado por la búsqueda de lo tangible, lo familiar y lo confiable. La confianza, más que el costo o la velocidad, continúa siendo el principal determinante del uso financiero. Vivimos avances tecnológicos impresionantes con comportamientos profundamente humanos.

Un estudio antropológico de Mastercard realizado por McCann y De La Riva en Guatemala y República Dominicana confirma que la decisión de **usar el efectivo** luego de recibir la remesa está profundamente arraigada en la cultura y la psicología del dinero. Los usuarios valoran la inmediatez, la confianza interpersonal y la sensación de control que ofrece el efectivo. En muchos casos, el banco o la billetera se perciben como intermediarios impersonales o poco comprensibles, especialmente cuando la atención humana que respalda la experiencia es muy pobre.

Aunque hay remesadoras en destino que hacen alianzas estratégicas con otras instituciones para depositar esa remesa en una cuenta que le dé al receptor una entrada al ecosistema digital doméstico, ciertos receptores siguen prefiriendo retirar en efectivo.

La inclusión de los receptores al ecosistema digital requiere **humanizar la tecnología**. Las soluciones digitales exitosas no solo deben ser eficientes, sino también comprensibles, cercanas y confiables. Esto implica acompañar la digitalización con educación financiera contextualizada, soporte presencial y diseño centrado en las emociones y valores del usuario.

El paso **"de la transacción al ecosistema"** exige una visión más amplia de la cadena de remesas. Cada envío debe entenderse como una oportunidad para crear **conexiones financieras duraderas**: que los receptores puedan usar las remesas para **pagar, ahorrar, invertir o acceder a crédito**.

El cambio de paradigma consiste en **ampliar el ciclo de vida de la remesa**. Si hoy el flujo típico termina cuando el beneficiario retira el efectivo, el futuro de la inclusión financiera consiste en que ese dinero permanezca y circule dentro del ecosistema digital local: en comercios, servicios públicos, educación o salud. Así, la remesa deja de ser un simple flujo de dinero para convertirse en **un instrumento de desarrollo y estabilidad económica**.

La pregunta no es si la tecnología funciona, sino si puede construir puentes de confianza. Transformar una remesa en una experiencia digital inclusiva no depende solo de infraestructura, sino de alianzas estratégicas entre bancos, fintechs, gobiernos y actores comunitarios que fomenten la interoperabilidad y la confianza social.

Es nuestro punto de vista que el futuro de las remesas no debería medirse por el número de transferencias que son depositadas en cuentas o pagadas directamente en efectivo. Una medida que nos da mucha más información es valorar la proporción de fondos que **permanecen activos** dentro de los ecosistemas digitales financieros. En ese sentido, cada remesa digital no es un fin en sí mismo, sino el inicio de un círculo virtuoso de inclusión, resiliencia y crecimiento local.

Estructura de la industria: ecosistemas en ambos extremos

El sistema global de remesas se apoya en una arquitectura tripartita que combina **infraestructura tecnológica, intermediación financiera y comportamiento humano**.

Hay **tres componentes esenciales** de los pagos transfronterizos:

1. El ecosistema emisor
2. Los rieles de liquidación
3. El ecosistema receptor

Cada uno cumple una función distinta, pero interdependiente, en el flujo que va desde la mano del emisor hasta el uso final del dinero por el receptor.

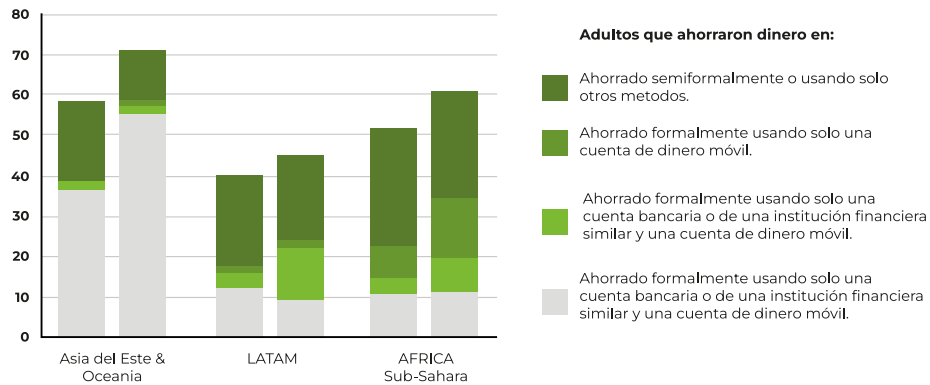


a. Ecosistema emisor: la digitalización del origen

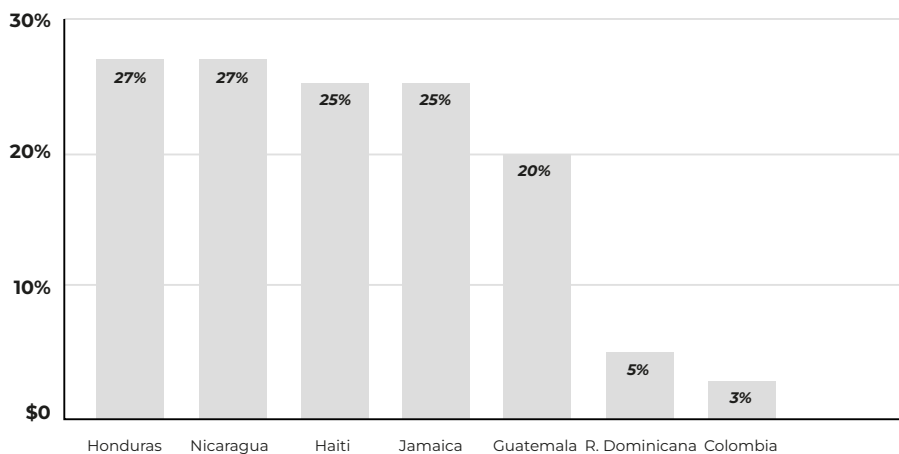
Los países donde se generan las remesas —principalmente para Latinoamérica, Estados Unidos, Canadá y Europa, concentran comunidades migrantes con creciente acceso a herramientas financieras digitales. La inclusión financiera de los migrantes, así como su asimilación es crucial para su utilización de los ecosistemas digitales del país donde se ubican.

Según un informe de 2023 del Migration Policy Institute explicaba que, si bien los servicios digitales son generalmente más asequibles y menos costosos, la falta de confianza y la propensidad de realizar transacciones en efectivo a través de agentes condicionan la adopción de estos canales en los Estados Unidos.⁵ Muchos migrantes -y receptores- siguen dependiendo de métodos tradicionales más costosos, debido a las barreras de acceso, la desconfianza y la escasa alfabetización digital.

Remittances per Capita in LATAM (USD\$)



PIB Proveniente de Remesas (% Aprox)



Sin embargo, plataformas como Remitly o Wise como proveedores de remesas o Zelle, un esquema, como ecosistema digital doméstico “Pay-by-Bank” han logrado tasas de crecimiento anual de dos dígitos. Remitly, por ejemplo, registró un crecimiento interanual del 33% en ingresos en 2024, superando incluso a Western Union en descargas de su aplicación de envío.⁶

Sin embargo, la adopción de medios digitales del remitente no garantiza que el receptor igualmente esté abierto a usar su remesa dentro del ecosistema local. Las decisiones están influidas por factores culturales y sociales: el origen geográfico, el género y la confianza local en los agentes financieros. Muchos migrantes siguen prefiriendo sacar **efectivo** para entregarlo a agentes de confianza que hablan su idioma y pertenecen a su misma comunidad. Ahora incluso le pagan con Zelle o con una tarjeta de débito. Hay instituciones financieras dentro del ecosistema emisor que han logrado una venta cruzada de otros servicios financieros a sus clientes. No es una tarea fácil, pero mediante el uso de tarjetas prepagadas o sistemas de ahorro en billeteras móviles se han iniciado procesos de inclusión financiera que crean una mayor lealtad.

b. Rieles de liquidación: el corazón del sistema

Entre el envío y la recepción se encuentran los **mecanismos de compensación y liquidación**, que constituyen el núcleo operativo de las remesas. Estos mecanismos no han cambiado y se mantienen muy similares desde hace más de 40 años: Transferencias bancarias por medio de SWIFT. La banca corresponsal tradicional sigue dominando gran parte del volumen global, pero a costa de mayor fricción.

Según el World Bank, enviar dinero internacionalmente sigue costando en promedio 6.3%–6.5% del monto enviado, mientras que los tiempos de disponibilidad pueden extenderse desde horas hasta varios días hábiles, dependiendo de la complejidad del proceso.¹

Los **modelos prefinanciados**, que representan el 20% del mercado, permiten cierta eficiencia, pero exigen una escala enorme y capital de trabajo elevado. Por otro lado, las **infraestructuras emergentes** —pagos instantáneos interconectados, stablecoins, blockchain y soluciones como Mastercard Move— cuyo potencial disruptivo es muy alto, ya superan más del 10%. Es posible que lleguen al 30% para 2027.

En este escenario, la tendencia global apunta a una mayor interconexión digital de los ecosistemas domésticos del país emisor con los ecosistemas domésticos del país receptor. La viabilidad de redes interoperables puede reducir dramáticamente los costos, los tiempos de liquidación y el capital necesario para mantener la rueda de pagos girando. Para América Latina, la expansión de sus redes domésticas es crucial: el futuro de la eficiencia no radica solo en nuevos rieles, sino en **la integración inteligente de los existentes**.

Mastercard, por ejemplo, ha desarrollado su propia red de rieles globales, **Mastercard Move**, que permite transferencias en segundos entre cuentas, tarjetas y billeteras, combinando velocidad con cumplimiento normativo. Este tipo de infraestructura marca el inicio de un ecosistema más ágil, confiable e inclusivo.

c. Ecosistema receptor: el punto de inflexión

El mayor desafío se encuentra en el extremo final de la cadena: **el uso de los fondos por parte del receptor**. En América Latina, los bancos han incrementado su dominio sobre el pago de remesas durante los últimos quince años, pero aún enfrentan el reto de **convertir las cuentas receptoras en espacios de inclusión real**. Ya que gran parte de los receptores aún **retiran el dinero en efectivo** inmediatamente después de recibirlo en una cuenta, así sea de un cajero electrónico, las remesas podrían contribuir decididamente al fortalecimiento y expansión de los ecosistemas digitales. Es el eterno dilema: un ecosistema digital de pagos débil no genera el suficiente interés, ni la suficiente confianza para desarrollarse y crecer.

Esta conducta no obedece a falta de acceso tecnológico, el porcentaje de receptores de remesas que tiene un teléfono inteligente está muy cerca del 100%. Es una **cuestión de confianza y percepción**. Muchos usuarios ven la cuenta bancaria o la billetera como un "paso hacia el efectivo", no como una herramienta para administrar su economía.

A diferencia de África, donde los operadores móviles lograron una masificación de las billeteras electrónicas (caso **M-Pesa**), en América Latina los marcos regulatorios limitaron la expansión de soluciones equivalentes. Sin embargo, se está dando una profunda reconfiguración de los ecosistemas receptores, ofreciendo nuevas experiencias de uso y mayor interoperabilidad.

El reto ahora es **convertir la recepción de remesas en el punto de entrada a los ecosistemas digitales domésticos**. Esto implica que bancos, fintechs y remesadoras

desarrollen soluciones que no solo permiten recibir dinero, sino **usarlo, ahorrarlo y reinvertirlo** dentro del sistema.

Ir "más allá del envío de remesas" significa cerrar **esta brecha entre tecnología y confianza**, y construir ecosistemas digitales domésticos donde las remesas sean no solo dinero que llega, sino **capital que permanece, circula y genera oportunidades sostenibles**.



03

Ecosistemas Digitales en Países Receptores de Remesas



Un fenómeno financiero único

Las remesas constituyen uno de los fenómenos financieros más singulares de la economía global contemporánea. Su **naturaleza híbrida** —financiera, social y tecnológica— las convierte en un campo de estudio esencial para comprender la intersección entre **inclusión, innovación y confianza**. A diferencia de cualquier otro flujo económico, el acto de envío y recepción de remesas ocurre entre dos universos financieros distintos, dos ecosistemas digitales en los extremos y uno intermedio. El proceso de integración total se ha iniciado y el proceso es irreversible.

El fenómeno de las remesas tiene un componente emocional que lo diferencia de otros flujos de dinero por su carácter de responsabilidad y de **confraternidad, fidelidad y altruismo**. Cada envío representa un acto de confianza transfronteriza, donde la tecnología media la relación entre seres humanos que, a pesar de la distancia, sostienen sus lazos mediante ese sustento económico. En la práctica, esto implica que el enviador —por lo general más bancarizado y con acceso a servicios digitales— ejerce una influencia directa sobre las decisiones del receptor. Sin embargo, esa influencia no siempre se traduce en una adopción digital. El remitente puede usar una aplicación como Remitly, pero el receptor, como Jesús en Guatemala, retira el efectivo del banco o billetera para sentir el control y la tangibilidad de sus recursos.



La distancia geográfica se convierte entonces en distancia digital. Mientras en los países emisoros la cultura del dinero digital está consolidada —en Estados Unidos, más del 70 % de las transacciones P2P se realizan a través de Zelle o Venmo—, en los países receptores los ecosistemas digitales aún se encuentran en fase de consolidación.⁷

Las instituciones financieras de los países receptores deben plantearse preguntas estratégicas. ¿Qué tanto el remitente está influyendo en la adopción digital de mi cliente receptor? ¿Cómo puedo convertir cada recepción en una puerta para profundizar los servicios financieros que ofrezco? ¿Cuál es la secuencia de ofrecimientos que debo hacerle para que se dé cuenta de los beneficios que puede recibir? El desafío consiste en **transformar una operación recurrente** en una experiencia integral que promueva inclusión y confianza. No basta con digitalizar el envío; esto ya es un logro en sí: hay que digitalizar la vida financiera del receptor.

La respuesta pasa por reconocer que las remesas son un fenómeno de **codependencia financiera transnacional**. El dinero no solo cambia de manos, sino de contextos regulatorios, de idiomas tecnológicos y de culturas de uso. Las fintechs y bancos locales tienen ante sí la oportunidad de hacer de esta conexión una palanca de transformación: integrar las remesas al tejido de los ecosistemas digitales nacionales, donde cada transacción sea también una oportunidad para generar pertenencia, ahorro y crédito.



Infraestructura y madurez digital

El nivel de madurez del ecosistema digital en los países receptores de remesas de América Latina y el Caribe es tan diverso como sus geografías y estructuras regulatorias. A grandes rasgos, pueden distinguirse tres enfoques estratégicos. Pero conviene interpretarlos con flexibilidad ya que los matices nacionales son importantes y todos presentan oportunidades para las instituciones financieras de intervenir y acoplarse a los sistemas de una a otra manera.

- Estrategias gubernamentales lideradas por el Estado
- Modelos mixtos público-privados
- Ecosistemas impulsados por la innovación privada

El caso de Brasil, con Pix, representa el paradigma de integración digital que parte de una decisión de gobierno. En apenas tres años, este sistema gratuito e universal incorporó más de 140 millones de usuarios y transformó los hábitos financieros del país.⁸ Su éxito radica en un diseño inclusivo: participación obligatoria de las instituciones financieras, gratuidad para usuarios individuales y una fuerte estrategia educativa nacional. Pix se integró en todos los espacios cotidianos, desde supermercados hasta autobuses, generando un entorno donde lo digital no compite con el efectivo, sino que lo sustituye de forma orgánica.

México, en cambio, muestra un progreso más gradual. Su sistema SPEI (liquidación en tiempo real) operativo desde 2004, cubre apenas el 37 % de la población, a pesar de su robustez tecnológica.⁹ En 2025, sólo el 6.8% de los usuarios conocía y utilizaba la aplicación DiMo de pagos móviles (CoDi/DiM: pagos móviles/QR).

Como reconocen las propias autoridades de Banxico, “construimos la autopista, pero olvidamos las rampas de acceso”. El reto mexicano no es la infraestructura, sino la apropiación: el desarrollo de interfaces simples y casos de uso adaptados a las prácticas cotidianas de los usuarios.

Argentina con su modelo Transferencias 3.0 (T3.0) e interoperabilidad QR (BCRA) iniciado en 2020 maneja transferencias inmediatas en 15 segundos con una base normativa y operativa centralizada.

Chile, Perú, Uruguay y República Dominicana avanzan mediante modelos mixtos. En el caso peruano, las políticas impulsadas por el Banco de la Nación y la iniciativa Billetera Móvil (BIM) revelaron tensiones institucionales y regulatorias. En República Dominicana, la expansión de subagentes bancarios —que creció 131% en cuatro años— y la digitalización de pagos minoristas en entorno regulado, demuestra que la inclusión digital se sostiene en infraestructura humana tanto como tecnológica.¹⁰

Colombia y Guatemala representan modelos de innovación privada (con acompañamiento regulatorio) y ecosistemas emergentes. Plataformas como Nequi, DaviPlata y PAQ Wallet operan como puentes entre el efectivo y lo digital. Su éxito radica en la confianza comunitaria y la experiencia de uso: permiten recibir remesas, pagar servicios y transferir entre pares sin necesidad de retirar efectivo. En Guatemala, los reguladores han impulsado una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera que incluye leyes de dinero electrónico y servicios móviles, facilitando que nuevos actores no bancarios entren al sistema y promuevan interoperabilidad.

El denominador común entre estos casos es claro: la infraestructura tecnológica ya no es la barrera principal. El **verdadero reto** es cultural y estructural. Nadie duda que un entorno regulatorio transparente y el bajo costo es clave. Las remesas requieren ecosistemas donde los canales, las plataformas y las regulaciones converjan hacia la interoperabilidad. En los países que han avanzado, la clave ha sido la colaboración multisectorial y la visión de largo plazo. Donde aún hay rezago, el problema no es la falta de innovación, sino la ausencia de coordinación entre actores.

La madurez digital no se mide solo en número de usuarios, sino en profundidad de uso. Que un beneficiario tenga una cuenta o una billetera no implica que participe activamente del ecosistema. La medición de la inclusión debe enfocarse en la retención digital: cuántas remesas permanecen activas dentro del sistema después de ser recibidas, y cuántas se traducen en pagos, ahorro o crédito. Esta es la nueva frontera de la inclusión financiera: no solo conectar, sino mantener conectados.

En términos de evolución regional, América Latina está en un **punto de inflexión**. El efectivo ha caído del 67 % de las transacciones en 2014 al 25 % en 2024, y podría descender al 10 % para 2030 si las remesas se integran plenamente al circuito digital.¹¹ Esa reducción no solo significa eficiencia económica, sino una verdadera redistribución de oportunidades, al democratizar el acceso a instrumentos financieros y reducir los costos asociados a la informalidad.



Rol de los actores

El futuro de los ecosistemas digitales de remesas dependerá de la coordinación efectiva entre los grandes actores: los bancos, las fintechs y remesadoras, los negocios que usan los receptores para sus compras y servicios y los reguladores. Cada uno cumple un papel específico dentro de una misma ecuación: confianza, interoperabilidad y propósito.

Los bancos

Las instituciones bancarias poseen la infraestructura y la capacidad de escalar. Su desafío es superar la bancarización superficial: comprender que abrir una cuenta no equivale a inclusión. Muchas instituciones receptoras aún perciben las remesas como un negocio limitado a la transacción puntual y a obtener moneda dura para sus departamentos internacionales.

No obstante, los ejemplos exitosos —como los programas de tarjetas prepagadas y billeteras digitales vinculadas a remesas en República Dominicana y Colombia— demuestran que los bancos pueden convertir la recepción en una relación de largo plazo. Al ofrecer pagos digitales, microcréditos o seguros vinculados al historial transaccional, se amplía el valor agregado para el cliente y se fortalece la fidelidad. Nadie dice que es fácil. Conlleva análisis, alianzas estratégicas, medidas a corto, mediano y largo plazo.

Las fintechs

Las instituciones financieras no-bancarias han sido catalizadores de la innovación. Han introducido interfaces más intuitivas, costos más bajos y una comprensión cultural más profunda del usuario. El crecimiento del sector alcanzó un récord de 3.069 empresas en 26 países al cierre de 2023 con un crecimiento del 340% sobre el 2017.¹² Tres países, Brasil, México y Colombia cuentan con un 57% del total y en términos de segmentos, Pagos y Remesas se destacó con un 21% del total. Pero hay datos muy reveladores: solo un 26% considera que existe una clara colaboración con las instituciones financieras del país.

A pesar de que los Transmisores de Dinero son esencialmente fintechs, no aparecen en estas estadísticas. Algunas de ellas no han sido admitidas dentro de asociaciones fintechs, la mayoría siguen prefiriendo no ser parte de esta comunidad.

Sin embargo, todos concuerdan que las soluciones híbridas —que combinan agilidad tecnológica con respaldo institucional— emergen como el modelo más prometedor para el desarrollo de ecosistemas domésticos robustos.

Los proveedores de servicios

La aceptación de medios de pago digitales por los proveedores de servicios para los receptores de remesas es clave para poder mantener los recursos dentro de los ecosistemas digitales. Acuerdos comerciales entre instituciones financieras y fintechs con cadenas de servicios para la aceptación de pagos digitales, con el apoyo de programas de gobierno que estimulen el uso del ecosistema digital trae beneficios, no solo para el usuario, sino para los negocios en general.

Los reguladores

Las instituciones reguladoras, Bancos Centrales y toda institución gubernamental que emite leyes y reglas para el sector, tienen la función de orquestar el equilibrio entre innovación, seguridad, adopción, y facilitador. En países como Guatemala y Brasil, la regulación ha sido un verdadero habilitador de ecosistemas digitales, promoviendo interoperabilidad, estándares de datos y KYC escalonado. En otros contextos, una regulación excesiva, fragmentada o parcial a cierto sector, actúa como freno, elevando los costos y excluyendo a quienes se busca incluir. La experiencia de Brasil con Pix entre otros, demuestra que cuando la regulación se diseña para incentivar la participación y la competencia, la inclusión se acelera; cuando se concibe como un muro de control, se estanca.

El ecosistema de remesas es, en última instancia, un espejo del sistema financiero en su conjunto. Su éxito no depende de quién domine la cadena, sino de cómo los actores cooperan. Los reguladores deben promover la flexibilidad, la cooperación y la interoperabilidad del mercado. Es un paso muy importante para que las remesas dejen de ser un flujo transaccional para convertirse en una plataforma de desarrollo sostenible.

El avance hacia ecosistemas digitales inclusivos no será uniforme ni inmediato. Pero la dirección es clara: las remesas están dejando de ser solo dinero en movimiento para convertirse en el motor de una nueva arquitectura financiera basada en confianza, interoperabilidad y pertenencia. Los países que logren consolidar esa visión no solo digitalizarán sus remesas: transformarán su economía doméstica.

04

Construyendo Confianza y Hábitos Financieros





La confianza y los datos como moneda invisible

En la economía de las remesas, la confianza no es un valor intangible: es la moneda que sostiene la circulación del dinero. Cada envío parte de un acto de fe entre enviador y receptor, entre usuario y sistema que determina la velocidad con que más opciones de servicios se utilizan y haya una mayor predisposición a las innovaciones tecnológicas. Es la balanza entre la adopción y el rechazo.

En este sentido, la confianza es una infraestructura invisible sobre la cual se construye la inclusión financiera de una remesa.

El 75.3 % de los adultos en América Latina y el Caribe considera más seguro usar pagos digitales que portar efectivo. No parecen dudar de este hecho. Pero solo una fracción de ellos deposita su confianza en las instituciones que los proveen. Cuando se les pregunta que hagan un ranking de confianza institucional como lo hiciera el latinobarómetro en el 2024, los bancos recibieron promedios bajos comparados a otras instituciones públicas o privadas.¹³ Esta encuesta desgraciadamente no incluyó las fintech lo que ayudaría a conocer mejor la percepción del público en general.

No hay datos que nos revelen un patrón. EL CFPB – Consumer Financial Protection Bureau – de los EE. UU. en su base de datos muestra información de quejas y reclamos de servicios financieros incluyendo transferencias de dinero, año por año.¹⁴ Los datos nos indican que hay muy pocas quejas de los usuarios de remesas, lo que demuestra una satisfacción con los servicios que reciben. Puede también demostrar una muy poca tendencia de los migrantes en formular quejas y reclamos.

Los pocos datos que se tienen demuestran una verdad innegable: A pesar de que en el mundo moderno los datos son el eje de toda institución y todo gobierno, tenemos muy poca información cuantitativa que nos ayude a conocer mejor al usuario de remesas.

Mastercard, junto con McCann y De la Riva, demostró en estudios etnográficos en Guatemala y República Dominicana que las decisiones de los receptores de remesas están determinadas más por factores emocionales y sociales que por cálculos económicos. La sensación de control, la cercanía humana y la familiaridad con el agente de pago pesan más que el ahorro potencial.

En palabras de una participante del estudio: “prefiero pagar un poco más y ver a la persona que me entrega el dinero”. Esta afirmación encapsula la llamada biología de la confianza financiera, que combina neuroeconomía y cultura: la confianza se activa a través de señales sociales —contacto visual, voz, lenguaje compartido— y se erosiona cuando la interacción se vuelve impersonal o abstracta.



El reto para las instituciones financieras es traducir esta biología en diseño. Cada interfaz digital debe inspirar la misma seguridad que antes ofrecía el agente de ventanilla. Esto implica incorporar elementos de empatía en la experiencia de usuario: lenguaje cercano, asistencia humana disponible, procesos claros y consistentes. La inclusión no puede imponerse; debe construirse desde la confianza.

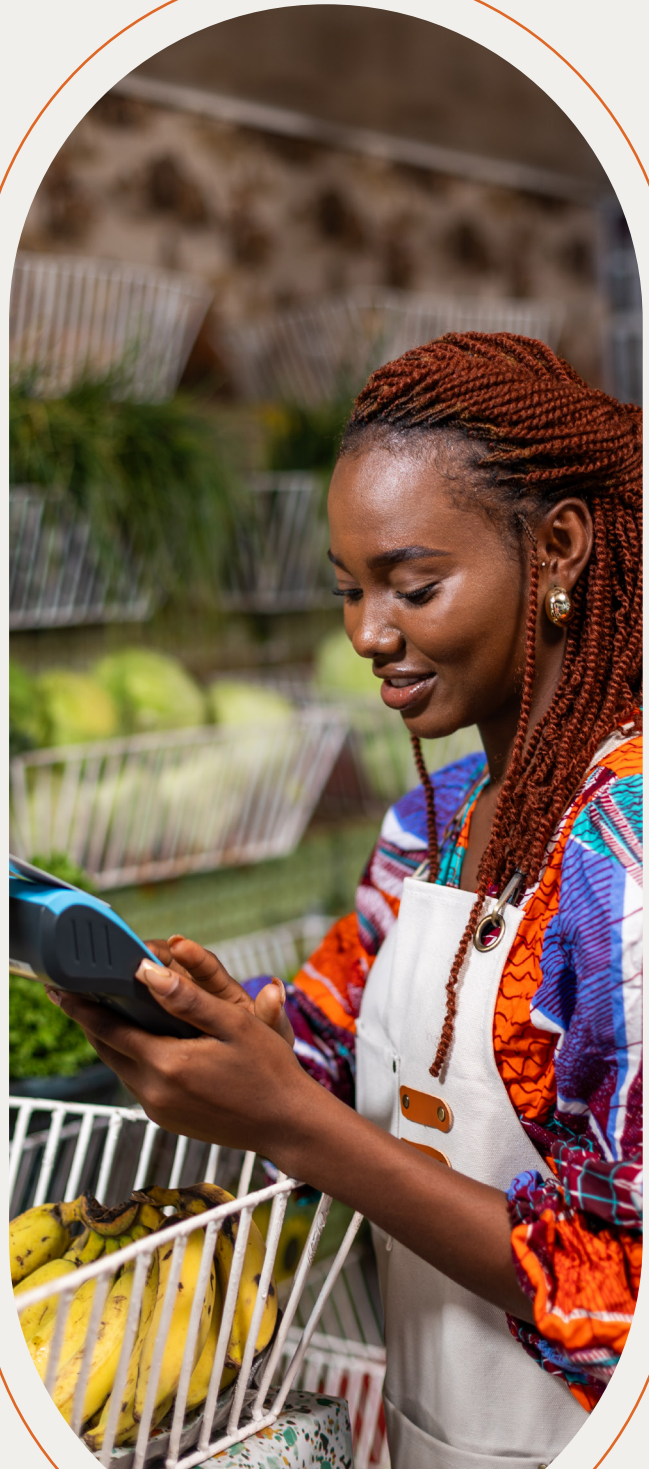
Pese a la disponibilidad de medios digitales, el efectivo sigue siendo el modo de uso dominante en la región. Como lo mencionamos anteriormente, en Centroamérica, una gran proporción de los receptores sigue retirando el dinero inmediatamente después de recibirlo, evidenciando una confianza condicional. ¿Por qué son pocos los que han logrado dar el siguiente paso?

Ejemplos internacionales como M-Pesa en Kenia o Pix en Brasil evidencian que la confianza puede digitalizarse si se integra al tejido social. Son casos excepcionales por su magnitud y por su capacidad para inspirar seguridad colectiva y conectar la identidad nacional con la innovación.

La experiencia latinoamericana demuestra que la confianza no se decreta ni se compra solo con campañas de marketing que lleven enfoques muy precisos. La confianza se construye desde tres pilares:

- **Transparencia radical:** comunicar claramente los costos, procesos y beneficios.
- **Acompañamiento humano:** mantener canales híbridos que combinen atención digital y presencial.
- **Coherencia institucional:** alinear las promesas de inclusión con una experiencia sin fricciones.

Estos tres pilares no se pueden construir sin datos que dirijan las estrategias, midan su resultado, corrijan el camino y se vayan cuantificando los éxitos paulatinos. La confianza no solo aumenta la adopción digital, sino que genera confianza recíproca —una cadena de apropiación progresiva donde cada uso exitoso refuerza la disposición al siguiente.



Educación financiera contextual

La educación financiera es el puente que convierte la confianza en hábito. Sin embargo, la mayoría de los programas en la región han sido diseñados

desde la oferta, no desde la vida cotidiana del receptor de remesas.

Educar financieramente no es enseñar productos, sino acompañar decisiones reales.

La evidencia del Global Findex y del BID es clara: recibir un pago digital en una cuenta multiplica la probabilidad de que el usuario use otros servicios financieros formales, como ahorro o crédito. En las economías en desarrollo, el 83 % de los adultos que recibieron un pago digital en 2021 usaron posteriormente su cuenta para otra transacción financiera, y el 40 % la usó para ahorrar. Pero los datos regionales también muestran que, en casos de excepción, solo un tercio de los receptores de remesas en cuentas bancarias o wallets utiliza su cuenta para realizar pagos digitales, lo que revela un vacío de acompañamiento.

De ahí surge la necesidad de educación financiera contextual, centrada en los momentos de confianza:

- **Paso 1:** La recepción del dinero: ¿Nuevo cliente? ¿Cliente esporádico o constante?
- **Paso 2:** El primer pago digital: ¿Ha hecho pagos digitales? ¿Cuántos? ¿Cómo inducir a que haga ese primer pago? ¿Qué lo previene?
- **Paso 3:** Usos: ¿Para qué usa los pagos? ¿Por qué? ¿Qué más pagos hacer?
- **Paso 4:** Ahorro o crédito: Consolidación de la relación con el ecosistema financiero.

Estos momentos críticos son oportunidades para que bancos, fintechs y remesadoras actúen como guías, no solo como intermediarios. La secuencia de estos pasos depende de la madurez financiera de cada receptor. Si Juana en Guatemala vende productos en el mercado, puede necesitar una tarjeta o línea de crédito para desarrollar su negocio. Si Jaime está construyendo una segunda planta en su casa, un crédito para ladrillos o cemento puede acelerar el trabajo. La educación financiera debe apoyarse en la vida real del usuario: explicar, por ejemplo, cómo pagar la escuela con la billetera digital, cómo usar una tarjeta prepaga para compras seguras, o cómo ahorrar una porción de la remesa automáticamente.

El aprendizaje debe ser práctico, emocional y comunitario. Las campañas de coeducación que involucran líderes locales, iglesias, asociaciones de migrantes o cooperativas son más efectivas que las guías impersonales.



En República Dominicana, los programas de inclusión digital impulsados por Banreservas y Mastercard mostraron que los talleres presenciales acompañados de demostraciones tecnológicas duplican la retención digital de usuarios. Lo mismo ocurre con las billeteras en Colombia y El Salvador: su éxito no depende solo de la interfaz, sino de su estrategia pedagógica basada en la experimentación —“probar, errar y volver a intentar” en entornos seguros.

La educación contextual también requiere un cambio de enfoque institucional. En lugar de medir la cantidad de personas capacitadas, deben usarse datos más reveladores: indicadores de hábito: porcentaje de usuarios que realizan al menos un pago digital al mes, ahorro promedio en cuentas receptoras de remesas o retención digital de fondos más allá de los primeros siete días.

Este tipo de métricas, que le den importancia a métricas cualitativas que desemboquen en métricas cuantitativas, reflejan el verdadero impacto en la inclusión financiera sostenible.

Por último, el uso de datos puede hacer que la educación financiera sea personalizada. Los patrones transaccionales derivados del uso de remesas digitales permiten identificar comportamientos de riesgo o de oportunidad. Las instituciones pueden enviar recordatorios automáticos, ofertas de microahorro o alertas educativas en los momentos relevantes. La tecnología, correctamente usada, se convierte en educadora silenciosa.

La educación financiera del futuro no será un curso, sino una experiencia inmersiva: cada interacción con la plataforma o el cajero será una lección breve sobre manejo, seguridad o ahorro. De este modo, la educación se vuelve parte del servicio, no un accesorio.



Infraestructura de pertenencia

La inclusión financiera no se agota en el acceso digital. Tener una cuenta, una aplicación o una billetera es solo el inicio.

Lo que verdaderamente transforma una vida económica es la pertenencia: sentir que se forma parte de un sistema que reconoce, escucha y responde.

En América Latina, la metáfora de “la última milla” ha sido insuficiente. El desafío no es solo llegar, sino lograr que los usuarios permanezcan y se integren. Avanzar hacia una infraestructura de pertenencia, debe estar compuesta por cuatro capas que se refuerzan mutuamente:

- **Regulación que inspire confianza**, garantizando seguridad sin exclusión. Iniciativas como el KYC escalonado en Guatemala o los sandboxes regulatorios en México, Brasil y Colombia muestran que es posible equilibrar innovación y control.
- **Tecnología fácil y relevante**, con interfaces multilingües si es necesario y procesos adaptados a contextos locales
- **Interoperabilidad efectiva**, que permita transferencias entre bancos, fintechs, billeteras, remesadoras, sin fricciones.
- **Redes humanas y sociales** que amplifiquen la confianza: corresponsales bancarios, agentes de pago, promotores financieros y organizaciones de base que acompañan al usuario en su tránsito digital.

La interoperabilidad —técnica y emocional— es el corazón de esta infraestructura. En los países donde se ha logrado la retención digital de remesas se ha multiplicado.

Pero la infraestructura de pertenencia no depende únicamente de los grandes sistemas de pago. Requiere infraestructura humana. Los corresponsales bancarios —que superan

los 400 mil en Brasil y 350 mil en Colombia— son el ejemplo más exitoso de inclusión basada en confianza: personas conocidas en la comunidad que conectan la tecnología con la vida diaria. Cada transacción que se realiza en una farmacia o tienda de barrio fortalece la noción de que “el banco está cerca”.

Las alianzas público-privadas también juegan un papel decisivo. La integración de fintechs, bancos y gobiernos locales para canalizar subsidios, becas o pensiones a través de medios digitales refuerza los hábitos financieros en poblaciones tradicionalmente excluidas. La experiencia del programa Prospera en México o los pagos sociales digitalizados en Brasil muestran que la repetición de transacciones confiables consolida el uso cotidiano del dinero digital.

En última instancia, construir pertenencia significa reconocer que la inclusión no es un acto técnico, sino un proceso relacional. Los usuarios de remesas necesitan no solo acceder al sistema financiero, sino sentir que el sistema les pertenece. Cuando eso ocurre, el hábito digital se convierte en rutina, y la rutina en desarrollo sostenible.

La transformación digital de las remesas no debe medir por cuántas transferencias ocurren en línea o cuántas van a cuentas institucionales. Toda transferencia que viaja desde los países emisores a los receptores es digital y termina en una cuenta, aunque determinemos restringir la palabra “cuenta” a disposiciones regulatorias o legales. Debemos medir cuántas remesas se logran integrar plenamente al ecosistema financiero, cuántas remesas digitales se convierten en compras digitales y en ahorro formal que genere rendimientos para las instituciones financieras.

La confianza, la educación y la pertenencia son los tres eslabones de una misma cadena. Sin confianza, no hay adopción; sin educación, no hay uso; sin pertenencia, no hay permanencia. **26**

05

Circulación Digital de los Fondos

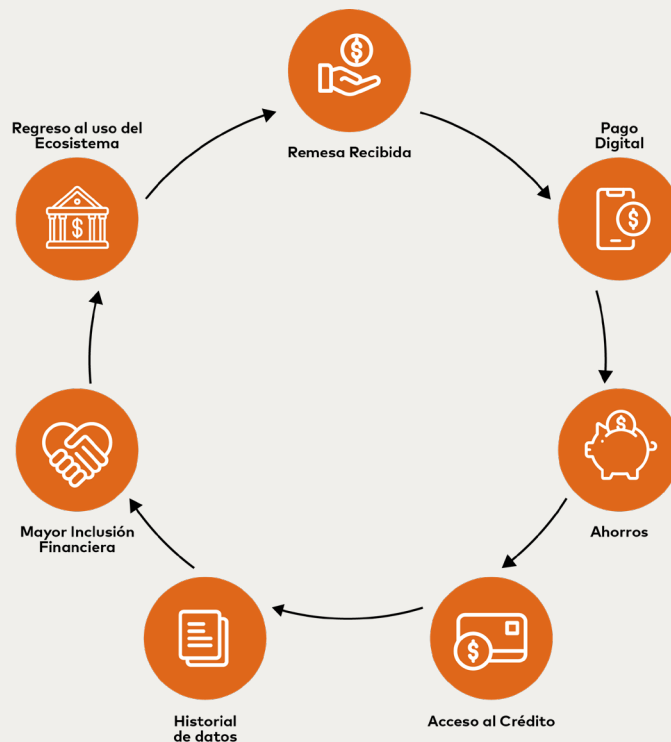


De la recepción al uso productivo

Las remesas digitales representan hoy una de las oportunidades más poderosas para impulsar la inclusión financiera sostenible en América Latina y el Caribe. Sin embargo, ese potencial no depende en realidad del volumen enviado, sino de la permanencia de los fondos dentro de los ecosistemas digitales. La verdadera transformación ocurre cuando el dinero que llega deja de ser "dinero de paso" y se convierte en capital que circula, genera valor y fortalece el ecosistema digital doméstico.

En la actualidad, algunas cifras nos demuestran que el 89% de las remesas en la región se destina a la manutención o consumo, el 57% a gastos médicos y el 31% a educación, mientras que solo el 14% se utiliza para ahorro y un 11% para la mejora o compra de vivienda.¹⁸ Estas cifras evidencian lo que siempre hemos sabido: que la circulación de las remesas está anclada en necesidades básicas. Convertir este flujo en una plataforma de inclusión no implica necesariamente cambiar el uso de las remesas, sino diseñar mecanismos que incentiven la retención digital: el grado en que las remesas sean participantes activas del sistema financiero una vez recibidas.

Recientemente, Remitly manifestó que las remesas a tarjeta han crecido rápidamente en el Caribe, con un aumento proyectado de más del 15% anual. Así los receptores de remesas acceden al dinero al instante en su tarjeta Mastercard, convirtiendo las remesas en verdaderas oportunidades para hacer pagos, ahorrar y construir historial crediticio.



El concepto de retención digital se convierte en un indicador central del éxito de cualquier estrategia de inclusión. Su medición puede considerar tres métricas sencillas:

- El porcentaje de fondos que se utilizan digitalmente (pagos, transferencias o ahorro) frente al total recibido.
- El porcentaje de receptores que realizan al menos un pago digital post-remesa.
- La proporción de fondos que permanecen en cuentas o billeteras después de los primeros siete días de recepción.

Estos indicadores, además de permitir un seguimiento institucional, ofrecen una visión real de la madurez de los ecosistemas locales. Se ha demostrado que la permanencia digital es posible ya que no radica en la disponibilidad tecnológica, sino en el comportamiento financiero. A pesar de que casi un 100% de los receptores de remesas posee un teléfono inteligente y cuenta con acceso a canales digitales, ¿cuántos receptores verdaderamente lo usan luego de recibir la remesa para manejar su uso?

La fintech Xoom entró en operación en 2002 como una de las primeras aplicaciones digitales para enviar dinero e inició un elaborado y transformador proceso en el informar paso a paso el camino de la remesa de la cuenta del enviador a la entrega al receptor. José, al enviar – y María en la recepción – recibían notificaciones automáticas. Fue una revolución en informar las etapas del camino. Luego Xoom compró una empresa de pago de facturas en Guatemala. Del P2P pasó al P2B. En el 2015 Paypal compró a Xoom y la integró a su familia de servicios financieros.

Esta transformación se quedó en el primer paso: el camino. Existe la tecnología para saber qué pasa luego, y hay evidencia que una nueva revolución informativa, basada en datos y confianza, proveerán las herramientas para que ese primer paso pase de la recepción. Las instituciones que logren usar los datos, informar, profundizar la inclusión, se tomarán el mercado de las remesas. Mastercard ha desarrollado metodologías para tomar la data transaccional y analizar el nivel de penetración digital más allá de la recepción.

¿Cuáles son las etapas de este proceso?

- Integrar pagos digitales al consumo recurrente, de manera que los receptores utilicen las remesas para pagar servicios básicos, educación o salud a través de canales electrónicos.
- Incentivar el ahorro digital, mediante programas de microahorro automático que separen un porcentaje del monto recibido en cada remesa.
- Promover el uso de remesas para fines productivos, ofreciendo instrumentos de crédito vinculados a la historia transaccional digital.

El impacto potencial es enorme. Si tan solo el 20% de los flujos de efectivo permaneciera en el ecosistema digital, las familias ahorrarían cientos de dólares anuales y obtendrían acceso a crédito, seguros y herramientas financieras antes inaccesibles. La circulación digital de los fondos multiplica su valor social y económico: amplía la base de usuarios formales, genera datos para políticas de crédito responsable y fortalece la confianza institucional.

El paso de la recepción al uso productivo es, en esencia, el paso de la asistencia a la autosuficiencia, donde cada remesa se convierte en el punto de partida de una economía familiar conectada y resiliente.

Nada de esto es nuevo. Entidades como el BID, agencias multilaterales, ONGs, lo vienen diciendo hace años. La diferencia es que ahora hay más casos de éxito que separarán los que decidan con determinación dar el paso siguiente y los que no. Además, hay una elevada conciencia en el uso de alianzas estratégicas para lograr los pasos siguientes. Es preferible decidir dar el paso, que ser forzado a darlo.



Instrumentos financieros y casos de éxito

La evolución hacia una circulación digital efectiva depende de instrumentos que transforman la recepción en participación activa. Los ecosistemas financieros más exitosos han demostrado que la tecnología por sí sola no genera inclusión: se necesita una arquitectura de productos y alianzas que simplifique la experiencia del usuario, reduzca la tentación del efectivo y cree confianza duradera.

a. Tarjetas de Debito

En la República Dominicana, los programas de remesas digitalizadas impulsados por el Banco Banreservas y Mastercard introdujeron el uso de tarjetas prepagadas vinculadas directamente a la recepción de fondos. Los beneficiarios reciben la remesa en una tarjeta activada con saldo disponible, lo que les permite pagar en comercios y adquirir servicios. Permite retirar efectivo si lo necesitan. Monitorear cuántos lo hacen y porqué es clave.

Este modelo ha reducido la preferencia por el retiro total en efectivo, en un país donde la cultura del efectivo sigue siendo dominante. Al mismo tiempo, genera un historial transaccional que sirve como base para futuros productos de crédito o ahorro. En la práctica, la tarjeta se convierte en una puerta de entrada a la formalidad financiera, adaptada a los hábitos locales y sin requerimientos complejos.

b. Billeteras móviles

Las billeteras móviles representan el puente natural entre el efectivo y el ecosistema digital. En Colombia, plataformas como Nequi y DaviPlata han logrado integrar el envío, la recepción y el uso cotidiano de remesas. Los usuarios pueden pagar servicios, realizar transferencias entre pares o comprar en comercios locales mediante códigos QR. Este modelo ha sido replicado en Guatemala con PAQ Wallet, impulsado por alianzas entre fintechs y bancos locales.

Estos ecosistemas destacan por su enfoque comunitario y su sencillez operativa. En lugar de exigir la adopción de productos complejos, ofrecen soluciones que se adaptan al nivel de alfabetización digital de cada usuario. Su éxito radica en una estrategia de confianza incremental: empezar por lo básico —recibir y usar dinero— y luego ampliar el acceso a productos de ahorro o crédito.

c. Facturación y pagos integrados: P2B

La integración de las remesas a sistemas de pago domésticos y pago de facturas para migrantes latinoamericanos se comenzó a dar formalmente entre 2013 y 2014. Una fintech, Regalii, inició sus servicios en 2013 cuando llegó a CrossTech WORLD a ofrecer sus servicios a la industria. En el 2015 ya contaba con 300 instituciones aceptando pagos de facturas transfronterizas y recargas telefónicas en 10 países, con 18 socios de remesas en EE. UU. Xoom adquirió BlueKite de Guatemala en febrero de 2014, y lanzó oficialmente “Xoom Bill Pay” en noviembre de ese mismo año con cobertura inicial a México, Guatemala, El Salvador, Nicaragua y R. Dominicana.

Las recargas de celulares, Air Time o Top Ups se comenzaron a formalizar dos o tres años antes. TransferTo es a mi juicio una de las primeras en llegar a la industria de remesas, en 2010, con un servicio de recarga internacional desde EE. UU. hacia mercados de migrantes que incluyeron a México y República Dominicana. El éxito de las recargas ha sido monumental, pero existen muy pocos datos públicos sobre los montos que se realizan globalmente, o por región, en la actualidad. Se esperaba que el impacto en la inclusión financiera de estas recargas fuera mayor, pero no se ha materializado. Eso sí, muchas empresas en este rubro se volvieron remesadoras. El éxito de empresas de celulares en África, Asia y el Oriente Medio en el manejo de remesas no se dio igualmente en Latinoamérica. Una regulación que habilite a las empresas de telecomunicación en este proceso de inclusión financiera de las remesas no se ha dado en la región.

Bancos, fintechs y remesadoras seguirán conectando las plataformas de remesas con los ecosistemas digitales por los cuales los servicios de pago de facturas —agua, electricidad, educación o hipotecas—, permita a los migrantes pagar directamente los gastos familiares desde el exterior. Es un gran servicio, pero no es la panacea. La transformación se dará cuando todos los receptores de remesas hagan sus pagos de facturas de forma digital.

En esta nueva etapa, la prioridad no es multiplicar las plataformas, sino conectar las existentes, garantizando interoperabilidad técnica y emocional. La lección de los casos exitosos es que los usuarios permanecen en el sistema cuando perciben que la tecnología trabaja para ellos.

d. Rieles: Liquidez y conectividad global

La transformación digital de los rieles que conectan el movimiento de fondos entre las instituciones financieras en países de envío y aquellas en países receptores es quizás el elemento transformador, la verdadera disrupción, que llegará a la industria de remesas en el próximo quinquenio.

Un documento de McKinsey & Company formuló: "Las monedas estables han emergido como una alternativa global a la infraestructura de pagos convencional... ofrecen mejoras sustanciales en rapidez, coste, transparencia, disponibilidad..." Los comentarios de las fintechs están buscando este cambio: "Al reducir los riesgos asociados al tipo de cambio y la liquidez, las stablecoins hacen que las transferencias internacionales de dinero sean más eficientes... simplifican el movimiento de fondos, tanto para consumidores como para empresas."

Cross River Bank fue claro: "Las stablecoins están emergiendo como un riel complementario para pagos internacionales... pueden facilitar transferencias cruzadas 24/7 con velocidad casi instantánea y costes menores." En el panel que moderó el CEO de CrossTech en el evento de Bitso en México, un panelista, Erick Schneider de Kraken expresó: "Los proveedores de servicios de pago y el sector transfronterizo de pagos, tanto remesas como B2B son los principales impulsores del crecimiento".

En conjunto, fintechs y blockchain-defensores prevén que en los próximos cinco años las monedas estables podrían permitir que el usuario que ordena el pago y el receptor en otro país operen en un flujo verdaderamente digitalizado — es decir, que, aunque

existan los mismo intermediarios se podrá liquidar casi en tiempo real, con costes reducidos y acceso continuo (24/7). ¿Sucederá para 2030?

Hay otros rieles como Mastercard Move, que permite transferencias en segundos entre cuentas, tarjetas y billeteras en diferentes países y ofrece la opcionalidad de rieles fiat o de stablecoin, tanto en las operaciones entre participantes del sistema, como para llegar directamente al receptor. Este sistema combina velocidad y cumplimiento regulatorio, se basa en los acuerdos de compensación establecidos desde hace años y está siendo adoptado no solo para remesas personales, sino también para pagos empresariales, nóminas y transferencias B2B.

El impacto más relevante de la completa digitalización de los rieles para la inclusión es la capacidad de mantener la liquidez digital. Cuando una remesa llega directamente a una tarjeta o billetera interoperable, el receptor puede usarla inmediatamente para sus gastos cotidianos. La inmediatez y la usabilidad fortalecen la confianza y promueven la retención digital.



Inteligencia de datos y crédito responsable

La digitalización del flujo de remesas genera un recurso de valor incalculable: los datos transaccionales. Cada movimiento digital —recepción, pago, ahorro, crédito o transferencia— produce información que, correctamente utilizada, puede transformar los resultados financieros de entidades ya conectadas a la cadena internacional de movimiento de remesas. Si las instituciones que tienen resuelto el “primer paso”, no logran pasar al segundo, van a ir perdiendo sus clientes receptores.

Por ejemplo, un receptor que utiliza su billetera digital para pagar servicios y mantener un saldo positivo constante demuestra comportamiento financiero confiable, aun sin historial crediticio tradicional. La inteligencia de datos permite evaluar en tiempo real este tipo de usuarios y ofrecerles microcréditos, seguros o líneas de ahorro automatizadas.

Las instituciones financieras y fintechs tienen ante sí la posibilidad de construir modelos de crédito responsable basados en datos reales. Al analizar los patrones de uso de remesas, los montos promedio, la frecuencia y el comportamiento de pago, es posible desarrollar sistemas de evaluación de riesgo que incluyan a quienes históricamente han estado fuera del sistema bancario formal. Los datos mostrarán una imagen real, confiable, para que la institución pueda acercarse humanamente al receptor y desarrollar esa confianza.

El potencial de los datos no se limita al crédito. También permitiría diseñar políticas públicas más precisas que beneficien a todo el ecosistema. Toda institución dentro del ecosistema se beneficia. La información agregada sobre el uso de remesas digitales puede revelar brechas regionales con actores que deseen brindar opciones con menor riesgo. Pueden revelar oportunidades de educación financiera o patrones de vulnerabilidad económica. En este sentido, la inteligencia de datos se convierte en una herramienta para la planificación económica y el diseño regulatorio inclusivo. Si las instituciones privadas no lo hacen, un gobierno progresista lo hará.



Un ecosistema digital sólo prospera si los usuarios confían en que sus datos están protegidos y que el valor generado por ellos se traduce en beneficios tangibles. En la región, la preocupación por la privacidad y el uso indebido de información financiera es una realidad que no se puede ocultar, lo que exige marcos de ciberseguridad sólidos que protejan al usuario en caso de fraude.

La infraestructura de datos con propósito que Mastercard ha desarrollado con sus aliados en la región y adoptada en varios ecosistemas domésticos busca equilibrar innovación y confianza. Se basa en tres pilares:

- Consentimiento informado y control del usuario: cada persona debe entender qué datos se recolectan, para qué se usan y con quién se comparten.
- Interoperabilidad ética: los sistemas deben comunicarse entre sí sin comprometer la privacidad individual.
- Valor compartido: los beneficios derivados del uso de datos deben revertirse en productos financieros más accesibles y personalizados.

Cuando la gestión de datos se orienta a la inclusión, se crea un círculo virtuoso: la digitalización produce información; la información genera confianza; y la confianza impulsa la participación. Así, la inteligencia de datos deja de ser una herramienta técnica para convertirse en una moneda de confianza que sostiene la expansión del crédito responsable.

Modelos emergentes en la región ya aplican este enfoque. En Colombia, algunas fintechs utilizan análisis de comportamiento en billeteras como Nequi y DaviPlata para ofrecer microcréditos automáticos con tasas ajustadas al riesgo real del usuario. En Guatemala, las plataformas de pagos móviles están comenzando a integrar puntajes crediticios dinámicos basados en el flujo de remesas y consumo digital.

Estas innovaciones muestran el camino hacia un sistema donde cada transacción digital fortalece el perfil financiero del usuario. El crédito responsable no se basa en garantías materiales, sino en la constancia y la transparencia del comportamiento financiero.

No tenemos duda que la inclusión financiera de los receptores de remesas en América Latina en el período 2025-2030 se disparará. El éxito de los actores financieros depende de cómo gestionen esta transición. La inteligencia de datos debe servir para ampliar oportunidades, no para profundizar brechas.

Pasar de la recepción pasiva al uso productivo, de la tecnología transaccional a los instrumentos inclusivos, y de los datos dispersos a la inteligencia con propósito, es el camino por seguir. No serán solamente importantes para la balanza de pagos, esencial sustento de millones de familias, serán un motor real de la economía digital.

Las instituciones financieras, fintechs y gobiernos que logren articular esta visión estarán mejor posicionados para liderar la agenda de inclusión en la región hacia 2030: un ecosistema donde cada dólar enviado no solo llegue, sino que permanezca, circule y genere futuro.



06

Recomendaciones Estratégicas



Marco de acción para un ecosistema inclusivo

Las entidades financieras, fintechs y empresas de remesas están llamadas a convertirse en actores activos del ecosistema, no en espectadores que esperan que el cambio venga "desde arriba". Porque el cambio viene y el posicionamiento de estas instituciones marcará su futuro.

Cada institución que participa en el pago de remesas tiene una posición estratégica única: conoce al cliente, tiene acceso a los datos y puede crear productos que conviertan cada recepción en una relación financiera continua. La regulación y la interoperabilidad son condiciones necesarias, pero su aprovechamiento en la mayoría de los países todavía depende de la acción privada.

Las siguientes líneas de acción definen un marco de acompañamiento institucional, donde cada empresa gana, al mismo tiempo **que gana el ecosistema. Y los clientes:**

- **Regulación inclusiva y progresiva: acompañar, no esperar.**

Las instituciones no deben limitarse a cumplir la norma, sino participar activamente en su evolución. Acompañar a los reguladores y asociaciones nacionales en la adopción de esquemas de KYC escalonado y sandboxes regionales reduce costos de cumplimiento y abre mercados desatendidos. Quien acompaña al regulador se convierte en referente del sector y amplía su base de clientes.

- **Interoperabilidad total: convertirla en ventaja competitiva.**

La interoperabilidad no es un requisito técnico, sino una oportunidad comercial. Conectar cuentas, tarjetas y billeteras entre instituciones multiplica los puntos de contacto con el cliente y eleva la retención digital. Cada integración agrega valor a todos los jugadores: el usuario tiene más opciones, y la institución más datos para ofrecer productos inteligentes.

- **Alianzas público-privadas como motor de expansión.**

Las políticas nacionales de inclusión pueden ser plataformas para crecer. Integrarse en programas de educación financiera, pagos sociales o digitalización de subsidios permite llegar a miles de nuevos usuarios sin costos de adquisición masivos.

- **Diseño centrado en el usuario y la confianza.**

Las soluciones de remesas no compiten solo por precio o velocidad, sino por credibilidad. La simplicidad del uso, la atención humana disponible y la transparencia en tarifas construyen confianza y generan repetición.

La lección es clara: cuando las instituciones acompañan al ecosistema, el ecosistema las acompaña de regreso. Cada mejora estructural — interoperabilidad, educación, digitalización— multiplica las oportunidades de negocio para quienes lideran su adopción.



Ecosistemas híbridos y sostenibles

El futuro de la inclusión no será exclusivamente digital ni exclusivamente físico, sino híbrido, adaptativo y sostenible. Para las instituciones financieras y empresas de remesas, este enfoque implica combinar eficiencia tecnológica con presencia humana y construir modelos de negocio que generen rentabilidad a largo plazo.

- **Convertir el punto de pago en un punto de relación.**

Cada recepción de remesa es una oportunidad para ofrecer pagos digitales, ahorro automático o microcrédito. La institución que acompaña al cliente más allá del retiro en efectivo multiplica su valor de vida y fortalece la lealtad.

- **Crear vínculos de relación con el enviado.**

Cada recepción de remesa es también la oportunidad para conocer mejor y crear vínculos entre la institución y el residente en el extranjero que envía la remesa. Esta aproximación al enviado crea una mayor lealtad con los usuarios del sistema y opciones para el fortalecimiento de la inclusión financiera.

- **Educar desde la transacción.**

Las entidades pueden transformar la educación financiera en un servicio de valor agregado. Notificaciones, mensajes personalizados y acompañamiento digital durante los primeros usos son acciones de bajo costo con alto impacto en la retención.

- **Construir redes humanas que sostienen lo digital.**

Los corresponsales, agentes y promotores comunitarios siguen siendo el puente de confianza más eficaz. Incorporarlos al modelo híbrido no es un gasto, es inversión en fidelización.

- **Sostenibilidad institucional y alianzas de escala.**

La eficiencia operativa es esencial, pero el crecimiento sostenible se logra compartiendo infraestructura, rieles y tecnología. Alianzas con actores globales como Mastercard o consultores sectoriales como CrossTech permiten acelerar la adopción sin asumir todo el costo del aprendizaje.

La sostenibilidad también implica medir resultados:

1. Porcentaje de remesas que permanecen activas digitalmente.
2. Clientes que realizan un pago o ahorro después de recibir una remesa.
3. Reducción del uso de efectivo entre clientes recurrentes.

Cada institución puede —y debe— usar estas métricas para construir su propia historia de impacto.

¿Tienes una visión 2030 institucional?

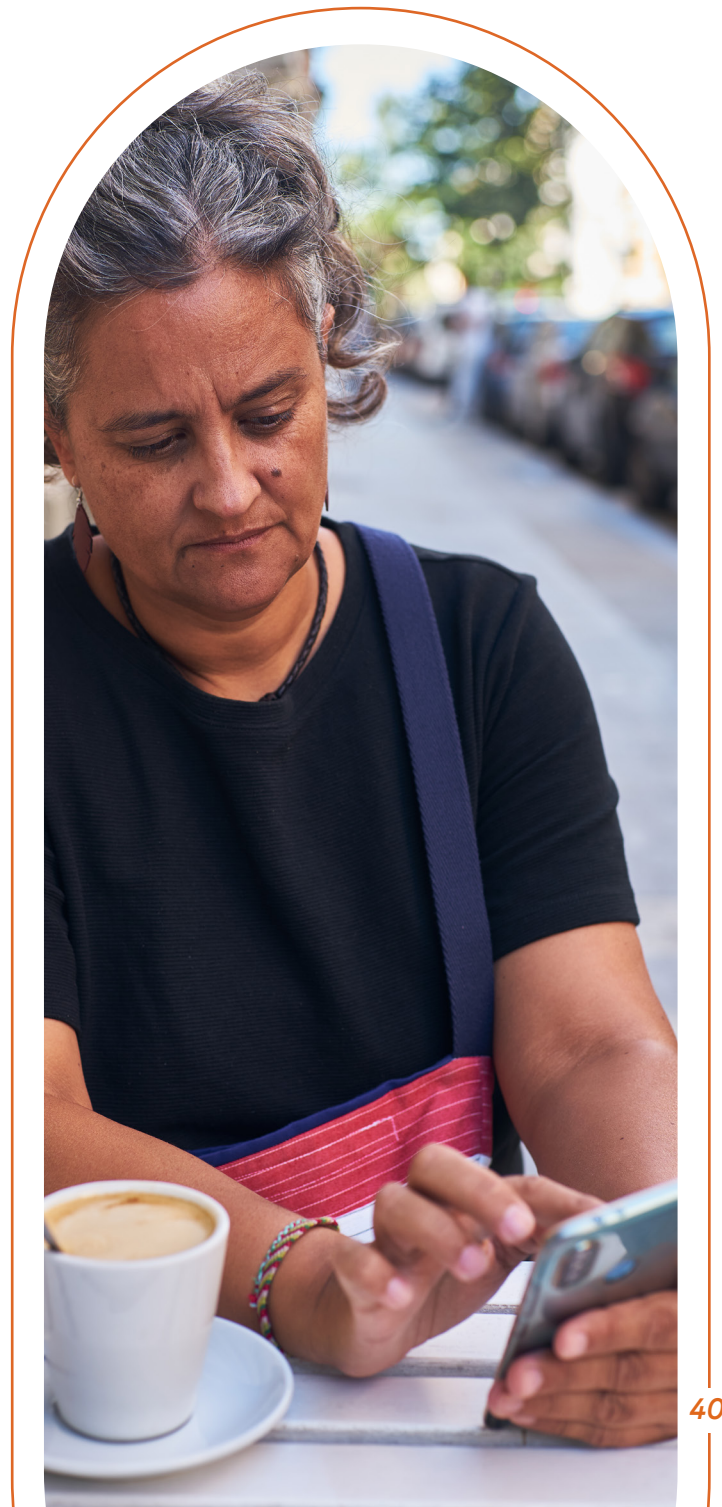
La "Visión 2030" no es un plan gubernamental, sino un ejercicio de liderazgo corporativo. Cada institución receptora de remesas debe definir sus metas internas y medibles para el próximo quinquenio:

6.3. Preguntas que cada institución debería hacerse

Aportamos estas preguntas para que las instituciones receptoras de remesas definan algunas de las metas internas y medibles para desarrollar esta visión 2030 que hemos presentado:

- ¿Qué porcentaje de mis clientes de remesas deseo ver usando medios digitales dentro de cinco años? ¿Qué significa exactamente "usando"?
- ¿Qué proporción de fondos recibidos deseo que permanezca dentro de mi propio ecosistema financiero? ¿Qué debo hacer para lograrlo?
- ¿Qué alianzas estratégicas me permitirán lograrlo más rápido?

El camino es individual. El impacto es colectivo. Cada banco, fintech o remesadora que quiera ser participe en la verdadera evolución progresiva de los ecosistemas digitales en su país, debe trazar su hoja de ruta institucional, asignar recursos, medir avances y ajustar su estrategia conforme evolucione el mercado.



Conclusión



Las remesas son mucho más que dinero en movimiento que va de un punto al otro. Un principio y un fin. Son una red viva de confianza que une familias, países y economías. Para que ese flujo se traduzca en beneficio real que, dé el paso siguiente, las instituciones que participan en esta cadena deben actuar ahora.

1. El punto de inflexión

- La digitalización ya no es una tendencia, es el nuevo terreno de competencia.
- La digitalización de las remesas no es un depósito en una cuenta.
- Los ecosistemas de pagos y remesas están evolucionando hacia modelos híbridos: digitales, humanos y sostenibles.
- Quienes comprendan que la inclusión financiera no es un producto, sino una relación, liderarán el pago de remesas al desarrollar una relación de apoyo y confianza con enviados y receptores.
- La tecnología por sí sola no genera confianza. La confianza se construye con coherencia, presencia y acompañamiento.

2. De la eficiencia a la pertenencia

- Las instituciones financieras y fintechs no compiten solo por participación de mercado, sino por la permanencia digital del usuario.
- La inclusión se consolida cuando los receptores se sienten parte del sistema, no solo clientes temporales.
- La infraestructura tecnológica debe complementarse con infraestructura humana: agentes, corresponsales, promotores financieros.
- La verdadera eficiencia es la que crea lealtad, reduce el uso del efectivo y multiplica las oportunidades del cliente.

3. El nuevo valor de las remesas

- Cada remesa representa una oportunidad para profundizar la relación financiera con el cliente.
- Transformar la remesa en un servicio integral implica tres pasos:
 - Recepción digital confiable.
 - Uso cotidiano dentro del ecosistema.
 - Retención y crecimiento mediante ahorro, crédito o inversión.
- Las instituciones que integren pagos, educación y datos generarán no sólo ingresos, sino impacto social medible.

4. Ecosistemas colaborativos

- Ninguna institución privada puede desarrollar por su cuenta un ecosistema digital nacional. Si no hay una verdadera colaboración público/privada los gobiernos pueden imponer sus propios sistemas y plataformas
- Los ecosistemas más fuertes surgen cuando bancos, fintechs, remesadoras y gobiernos cooperan sobre infraestructuras compartidas.
- La interoperabilidad no es un requisito técnico: es una estrategia de crecimiento.
- La confianza se amplifica cuando los actores del sistema hablan el mismo idioma digital y ofrecen soluciones compatibles.
- Hay aliados estratégicos que tienen soluciones para impulsar los desarrollos de cada institución y potenciar el desarrollo de los ecosistemas efectivos.
- Las alianzas de escala demuestran que la cooperación es rentable y necesaria.

5. La agenda institucional hacia 2030

Cada institución debe definir su visión propia dentro del marco común de "Remesas 2030".

Preguntas clave para orientar la acción:

- ¿Qué porcentaje de mis receptores usa medios digitales hoy?
- ¿Qué porcentaje de mis receptores envían remesas a cuentas que les pertenecen?
- ¿Qué porcentaje tienen una relación directa con el residente en el exterior?
- ¿Qué proporción de remesas permanece activa en mi ecosistema?
- ¿Qué alianzas puedo crear para acelerar la inclusión?

Los próximos cinco años decidirán qué instituciones serán puentes de confianza y cuáles quedarán rezagadas.

La inclusión financiera no se decreta: se diseña, se mide y se perfecciona.

El éxito de la industria de remesas no solo se medirá por el volumen enviado, sino por el impacto sostenido en la vida de los receptores.

La verdadera transformación ocurre cuando el dinero que llega permanece, circula y genera oportunidades.

Este es el momento de convertir cada remesa en una historia de progreso compartido.

¿Serás una institución que recibe remesas o se prepara para el futuro?

Mastercard y CrossTech consideran que la sinergia entre experiencia global y conocimiento local acelera la madurez del ecosistema. Su acompañamiento puede ofrecer a las instituciones una ventaja concreta: transformar los aprendizajes del sector en estrategias accionables, medibles y sostenibles.

Pensamos que las instituciones que desean contribuir decisivamente a un ecosistema donde las remesas no solo lleguen, sino permanezcan, circulen y generen prosperidad compartida, lograrán un crecimiento sostenido y la lealtad indisputable de sus clientes.

Fuentes

Enlaces de algunas fuentes disponibles en línea. Otras fuentes son productos de paneles en conferencias a las cuales hemos asistido como moderadores o panelistas y nuestra experiencia en la industria.

1. World Bank / KNOMAD. Migration and Development Brief 40: Remittances Slowed in 2023, Expected to Grow Faster in 2024. June 2024.
2. Inter-American Development Bank. Remittances to Latin America and the Caribbean in 2024: Diminishing Rates of Growth. November 2024.
3. World Bank. Personal Remittances, Received (% of GDP). 2024.
4. World Bank. Global Findex Database 2021; Remittance Prices Worldwide Database. 2024.
5. Migration Policy Institute. Research on immigrant financial services adoption and digital remittance usage. 2023.
6. Remitly. Q4 2024 Earnings Report (SEC filing). February 2025.
7. Federal Reserve. Diary of Consumer Payment Choice. 2023.
8. International Monetary Fund; Banco Central do Brasil. Pix: Brazil's Successful Instant Payment System; Pix statistics. 2023–2024.
9. Banco de México. SPEI and digital payments reports. 2024–2025.
10. Central Bank of the Dominican Republic. Financial inclusion and sub-agent network reports. 2024.
11. Worldpay. Global Payments Report 2025.
12. Inter-American Development Bank; Finnovista. Fintech in Latin America and the Caribbean: 4th Ecosystem Report. June 2024.

13. Latinobarómetro. Informe 2024.
14. Consumer Financial Protection Bureau. Consumer Complaint Database.
15. International Organization for Migration. Migration and remittance household impact estimates. 2024–2025.
16. CEMLA; Inter-American Development Bank. Remittance household penetration studies. 2024–2025.
17. Industry estimates based on public disclosures and market analyses from Mastercard, McKinsey & Company, and cross-border payments research. 2023–2025.
18. International Fund for Agricultural Development; Inter-American Development Bank. Remittance use surveys and Sending Money Home reports.