



Marzo 2024

El futuro de las remesas en América Latina: Digitalización, múltiples rieleles y el rol estratégico de las alianzas

Por Mastercard y Payments and Commerce Market Intelligence



PCMI Payments & Commerce
Market Intelligence

Contenido

Prólogo	3
Introducción: El rol clave de las remesas y la digitalización	5
Objetivo, alcance y metodología.....	9
Remesas y tendencias globales: ¿Qué está pasando en el mundo? En 2023 la cuota de mercado de las remesas digitales globales superó el 50 % por primera vez en la historia	10
Análisis profundo de América Latina: Tendencias y posibilidades Una oportunidad que vale US\$ 155 mil millones	17
¿Qué se necesita para potenciar la industria de las remesas? <i>Insights</i> de expertos para abordar los puntos problemáticos	26
Uniendo las piezas del rompecabezas: <i>Cómo aprovechar las tendencias digitales globales con las soluciones de Mastercard</i>	33
Reflexiones finales: <i>Preparémonos para el futuro de las remesas</i>	38
Servicios de Mastercard	41
Acerca de PCMI	42
Contáctenos.....	43
Notas	44





Prólogo

Si bien es cierto que a lo largo de los últimos años hemos visto grandes avances en la digitalización de casi todos los aspectos de nuestra vida, existe un segmento de la industria de pagos que aún no ha aprovechado plenamente los beneficios que la tecnología actual puede aportar. Las remesas, a las que también se hace referencia como pagos transfronterizos, son un sector de la industria de pagos que tiene el impacto más profundo en la vida económica de la gente, más que cualquier otra área de servicios financieros. De hecho, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas identifican a las remesas como un salvavidas para familias y comunidades.

Cuando escuchamos las historias sobre el impacto que tienen las remesas en las vidas de las personas en Latinoamérica, queda claro que lo que se envía a las familias pesa más que su simple valor monetario. Dado que son una fuente esencial de ingresos para las familias, las remesas ayudan



a disminuir la pobreza (ya que brindan apoyo para el pago de gastos básicos), promueven la resiliencia financiera ante impactos económicos y representan una enorme oportunidad para fortalecer la inclusión financiera en la región. Sin embargo, a pesar del impacto positivo que tienen las remesas en la salud financiera tanto de la gente como de las economías locales, los usuarios siguen enfrentándose a ineficiencias importantes que incluyen comisiones y costos elevados, falta de confianza y seguridad, un número limitado de actores tradicionales y una experiencia digital deficiente, por mencionar algunos ejemplos.

A medida que la industria de las remesas se ha ido desplazando cada vez más hacia canales digitales y móviles, Mastercard ha aprovechado su experiencia en la industria para responder ante nuevos retos y oportunidades que los actores del ecosistema necesitan aprender a manejar. A través de sus alianzas, Mastercard ya está impulsando la innovación en este sector al permitir que los destinatarios no bancarizados reciban remesas digitales a través de una tarjeta Mastercard virtual que se emite al instante, sin necesidad de tener una cuenta bancaria tradicional. No obstante, todavía queda mucho trabajo por hacer y es imprescindible que se realice un esfuerzo colectivo para reducir las fricciones y bajar los costos para los usuarios.

Lo más emocionante es que estamos en el umbral de impulsar un nuevo modelo dentro de una categoría de transacciones que históricamente han sido lentas y que solo se han realizado con papel. A medida que vamos desarrollando productos y soluciones para una era definida por una sociedad cada vez más digital, también estamos procurando reflejar esa misma facilidad en todo tipo de transacciones. Ya sea una persona que envía dinero a familiares que viven en su país de origen, una pequeña empresa que realiza pagos a proveedores internacionales o una compañía que paga salarios a trabajadores en el extranjero, nuestras capacidades y alianzas en materia de remesas y desembolsos, por sí solas, colocan al 90 % de la población mundial dentro de nuestro alcance.

Es un hecho que, en adelante, todo se irá volviendo más rápido. Mastercard está expandiendo sus capacidades digitales de nuevas formas para ayudar a la industria de remesas a alcanzar su máximo potencial en la economía digital y a la vez garantizar que se mantengan los más altos niveles de seguridad y conveniencia, así como el mayor número de opciones posible. Al aprovechar los *insights* sobre las tendencias y los retos que se destacan en el presente *whitepaper*, nos emociona la posibilidad de aliarnos con otros innovadores para seguir impulsando tanto diversas opciones de pago como la seguridad y tranquilidad que dichas opciones brindan para nuestros clientes.



Introducción

El rol clave de las remesas y la digitalización

En un mundo cada vez más globalizado se están disolviendo las fronteras en torno al concepto del dinero. Como resultado de la mayor digitalización, los retos geopolíticos, la crisis de refugiados y migrantes, una pandemia global y la expansión de corporaciones extranjeras, las remesas internacionales formales¹ han aumentado de forma constante en todo el mundo, con una tasa de crecimiento anual compuesto (TCAC) del 4 % a lo largo de la última década. Según el Banco Mundial,² en 2022, las remesas entrantes formales sumaron más de US\$ 831 mil millones. En América Latina, dichas remesas alcanzaron un total de US\$ 146 mil millones, lo que representa un crecimiento 25 veces mayor en los últimos 30 años y más del doble del monto registrado hace una década.

Las remesas son un salvavidas para las personas que viven en países de ingresos bajos y medios... y representan una fuente esencial de ingresos para personas, familias y países. Según la Organización de las Naciones Unidas,³ a nivel mundial, 800 millones de personas (o aproximadamente 1 de cada 10 personas) viven en hogares que reciben remesas internacionales. Este dinero luego puede invertirse en activos financieros y tangibles, como cuentas de ahorro, o en el desarrollo de pequeñas empresas que ayudan a las familias a construir su futuro.

Las remesas son un salvavidas para las personas que viven en países de ingresos bajos y medios, y representan una fuente esencial de ingresos para personas, familias y países.

Estas realidades siguen estando presentes en América Latina. El corredor entre México y Estados Unidos es el canal de remesas más grande del mundo, con un volumen de US\$ 56 mil millones en 2022 (ver Figura 2 en pág. 11). Más allá del volumen de mercado, para los países empobrecidos las remesas pueden representar más del 30 % de su PIB (como es el caso de Honduras). En América del Sur, la inflación y la inestabilidad política son impulsores de los flujos migratorios y de las remesas, que a menudo aprovechan los rieles de *fintech* y la tecnología de *blockchain* para evitar los problemas del sistema tradicional.

Las pruebas demuestran el impacto directo que tienen las remesas en la inclusión financiera tanto en la región como a nivel mundial. Las remesas ayudan a aliviar la pobreza porque son una fuente crucial de ingresos para las familias y les ayudan a pagar sus gastos básicos. Las remesas también desempeñan un papel fundamental en la creación de resiliencia financiera ante crisis y choques económicos y pueden actuar como la primera interacción de una familia con las transferencias electrónicas de dinero, los bancos y otras instituciones financieras. Datos de las Naciones Unidas muestran que las remesas tienen un impacto en 8 de los 17 objetivos de desarrollo sostenible, incluidos los primeros cinco: (1) alivio de la pobreza; (2) capacidad para pagar los alimentos; (3) vivienda; (4) educación; y (5) empoderamiento de mujeres cabezas de familia.



A la fecha de publicación del presente informe, el Banco Mundial ha publicado sus estimaciones preliminares hasta 2023. Dichos datos preliminares proyectan un crecimiento del 8 % para América Latina y el Caribe, con un valor de US\$ 156 mil millones. Para mayor solidez metodológica, nuestro análisis se llevó a cabo con datos oficiales de 2022.⁴

FIGURA 1

Principales receptores de remesas en países de ingresos bajos y medios (2022)

US\$ 831 MM
MUNDO

US\$ 647 MM
PAÍSES DE INGRESOS BAJOS Y MEDIOS

Por monto total (en US\$ MM)

Como porcentaje del PIB

CLASIFICACIÓN

1	India	\$111
2	México	\$61
3	China	\$34
4	Filipinas	\$30
5	Pakistán	\$29
6	Egipto	\$28
7	Bangladesh	\$21
8	Nigeria	\$20
9	Guatemala	\$18
10	Alemania	\$18

Tonga	50 %
Líbano	38 %
Samoa	34 %
Tayikistán	32 %
República de Kirguizistán	31 %
Gambia	28 %
Honduras	27 %
El Salvador	24 %
Haití	22 %
Nepal	22 %

82 %
del total de las remesas salientes se envían desde economías de altos ingresos

78 %
del total de las remesas entrantes se reciben en economías de ingresos bajos y medios

800 M
o aproximadamente 1 de cada 10 personas forman parte de una familia que recibe remesas internacionales, a nivel global

X3
Las remesas totales son 3 veces mayores que la asistencia para el desarrollo y la inversión extranjera directa en países de ingresos bajos y medios

30 %
de los niños de todo el mundo tienen a al menos uno de sus padres viviendo y trabajando lejos de casa en otro país

6,3 %
Costo promedio de enviar remesas en 2022, que dista mucho del 3 % que la ONU se ha fijado como objetivo (que representaría un ahorro de US\$ 20 mil millones al año para las familias receptoras)

Fuentes: KNOMAD/Banco Mundial y Red de las Naciones Unidas sobre la Migración



A pesar del enorme volumen y del impacto positivo de las remesas, los usuarios siguen enfrentando retos sustanciales que obstaculizan su pleno acceso a los canales formales de remesas. Dichos retos se relacionan con ineficiencias, comisiones y costos elevados; con el uso persistente del efectivo, la falta de confianza y seguridad; con el número limitado de actores tradicionales, una experiencia de usuario digital deficiente y procesos anticuados, etcétera.

A las personas que no tienen una cuenta bancaria y que viven lejos de las agencias físicas de remesas o que carecen de un documento de identificación formal puede resultarles imposible enviar dinero a través de los canales oficiales, y lo mismo aplica del lado del receptor. La incertidumbre relacionada con los retrasos en las transferencias de dinero y con la seguridad (miedo al fraude y al robo) genera otros retos importantes.

El costo —ya sea relacionado con las comisiones o con un tipo de cambio desfavorable— suele ser la principal barrera que identifican los consumidores.⁵ El costo de enviar dinero al extranjero siempre es elevado. Las remesas que se envían desde países que se encuentran en los corredores más caros cuestan un 25,2 % en promedio, en comparación con el 3,4 % en los corredores menos caros.⁶ En 2022 el costo promedio de enviar remesas fue del 6,3 %, más de tres puntos porcentuales por encima del objetivo del 3 % establecido por las Naciones Unidas.⁷ Al reducir el costo promedio del 6,3 % actual al objetivo del 3 %, las familias que reciben remesas se ahorrarían un monto de US\$ 20 mil millones al año.

La prevalencia del efectivo en las transferencias de remesas no solo disminuye el monto final que reciben los destinatarios, sino que también incita a los usuarios a recurrir a canales informales.

Según la base de datos Remittance Prices Worldwide, el costo promedio de enviar remesas a América Latina en 2023 fue del 5,8 %.⁸ Sin embargo, los costos se mantuvieron en el mismo nivel que en 2015 y también siguen siendo mucho más elevados en los corredores de remesas de menor tamaño en la región.

Un factor que contribuye de manera importante al costo de las remesas es la prevalencia del efectivo, la cual se relaciona con la operación de redes de agencias físicas tradicionales. Hoy en día, el efectivo representa casi el 50 % (o US\$ 412 mil millones) de las remesas globales formales.⁹

La prevalencia del efectivo en las transferencias de remesas no solo disminuye el monto final que reciben los destinatarios, sino que también incita a los usuarios a recurrir a canales informales, incluidos operadores de transferencias de dinero sin licencia, agencias de viajes que ofrecen servicios complementarios y comerciantes o conductores de autobuses locales, que a menudo forman parte de redes transfronterizas complejas y peligrosas. El Banco Mundial cree que estos flujos no registrados que tienen lugar a través de canales informales son al menos un 50 % mayores que los flujos registrados.¹⁰



Por otro lado, las remesas digitales brindan varios beneficios, entre ellos una mejor experiencia de usuario y acceso a servicios complementarios (p. ej., remesas transfronterizas para el pago de facturas), y en general han demostrado disminuir significativamente el costo y mejorar la seguridad del envío de dinero a nivel mundial. Al aumentar la penetración de las remesas digitales, la industria podría lograr reducciones importantes en los costos, que tienden a ser más altos en las regiones más pobres del mundo.¹¹

Por esta razón, es indispensable que se digitalicen las remesas para garantizar la inclusión financiera y digital de todos los migrantes y sus familias. Más allá de reducir los costos, las remesas digitales quizás mejoren el acceso y aumenten la seguridad, todos elementos necesarios para garantizar remesas más rápidas, seguras y económicas¹² para los ciudadanos de todo el mundo.

Como veremos en este informe, si bien las remesas digitales han logrado grandes avances en la última década, todavía queda un inmenso trabajo por hacer, sobre todo en América Latina, que se encuentra rezagada en términos de penetración de remesas digitales (en comparación con el promedio mundial).

Cabe notar que las remesas han crecido con mayor rapidez en América Latina que a nivel global (una tasa de crecimiento anual del 10 % desde 2014, en comparación con un 4 % a nivel global). Sin embargo, las remesas digitales en Latinoamérica han crecido a una tasa anual menor que la tasa global: un 23 % frente a un 25 % en todo el mundo. Además, las remesas digitales en LatAm sólo tienen una participación del 43 % del mercado total de remesas, la cual es casi 10 puntos porcentuales menos que la participación de mercado de las remesas digitales a nivel mundial.¹³

Y en lo que respecta a las remesas digitales, existen diferencias importantes de un país a otro. En México, América Central y el Caribe, las remesas digitales tienen una participación de mercado cercana al 30 %, mientras que en Brasil, Colombia y Chile su participación de mercado es de más del 50 %.

Asimismo, las tendencias tecnológicas emergentes están posicionadas para acelerar aún más el crecimiento de las remesas digitales. Estas incluyen nuevos rieles para el movimiento internacional de dinero, nuevos actores digitales y alianzas en el ecosistema, así como otras tecnologías emergentes que están determinando el presente y el futuro de las remesas.

Estas tendencias también brindan nuevas oportunidades al panorama histórico de las remesas, junto con nuevos desafíos por los cuales los actores del ecosistema deben navegar para impulsar la industria hacia adelante. Como mostraremos en este informe, más allá de los beneficios para los consumidores, entender y saber aprovechar estas tendencias tal vez ofrezca importantes beneficios económicos para los actores del sector de las remesas.

Si bien las remesas digitales han logrado grandes avances en la última década, todavía queda un inmenso trabajo por hacer, sobre todo en América Latina, que se encuentra rezagada en términos de penetración de remesas digitales.



Objetivo, alcance y metodología

El objetivo de Mastercard en la elaboración del presente informe es traer a la luz las lecciones y las oportunidades de la industria de remesas en todo el mundo y mostrar cómo se relacionan específicamente con América Latina. Nuestro objetivo es mapear los cambios y las tendencias emergentes de la industria, comprender los retos tanto históricos como nuevos de la industria e identificar oportunidades para que las instituciones financieras, los operadores de transferencias de dinero (MTO, por sus siglas en inglés), los habilitadores tecnológicos y las *fintechs* ayuden a la industria de remesas a alcanzar su máximo potencial.

Mastercard se asoció con PCMI, una empresa de inteligencia de mercado de la industria de pagos, para evaluar las remesas en América Latina —específicamente en México, mercados específicos en Centroamérica (El Salvador, Guatemala y Honduras), así como Brasil, Argentina y Colombia— en comparación con un contexto global más amplio.

Esta investigación se llevó a cabo entre octubre y diciembre de 2023. Consistió en una revisión de datos de fuentes públicas, así como entrevistas a fondo con expertos de nueve empresas distintas, incluidos bancos, MTO tanto tradicionales como digitales, además de minoristas y habilitadores tecnológicos. Nuestro equipo también entrevistó a dirigentes de tres representantes estratégicos de Mastercard, entre ellos Arcus.

Empresas entrevistadas

PAYSEND



Félix

Walmart



løopfinancial





Remesas y tendencias globales: ¿Qué está pasando en el mundo?

En 2023 la cuota de mercado de las remesas digitales globales superó el 50 % por primera vez en la historia

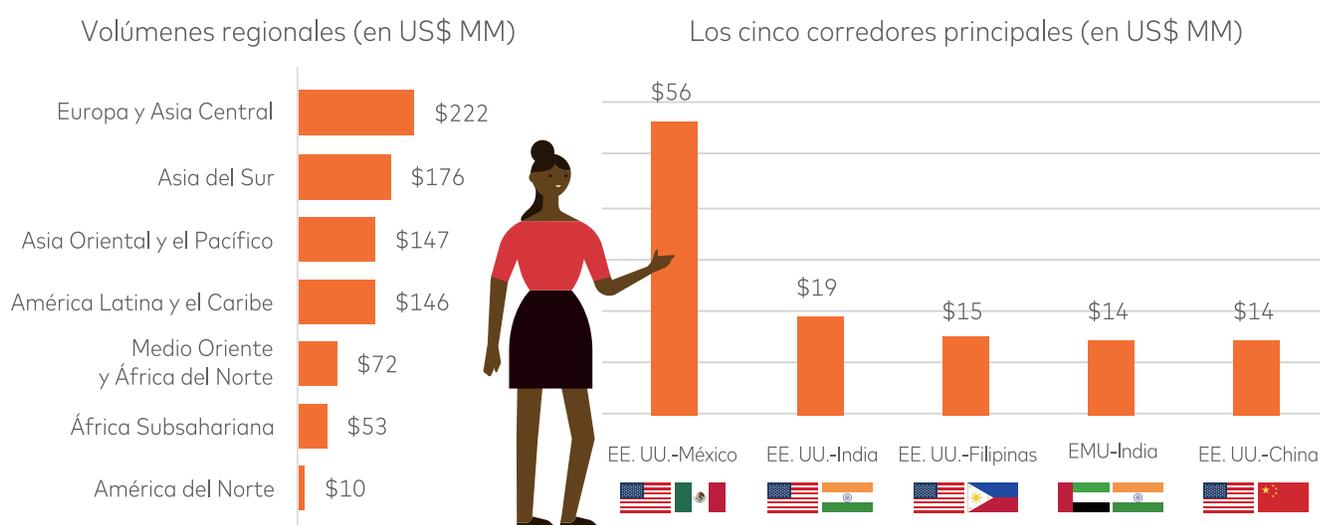
Los factores que influyen en los flujos y volúmenes de remesas incluyen: 1) la migración (estimulada por factores económicos, guerras, violencia y desastres naturales); y 2) las condiciones económicas de los mercados desde los que se envían las remesas, entre ellas la fuerza laboral, la fortaleza de la moneda, etc. Aunque ocasionalmente surgen anomalías regionales (por ejemplo, el aumento observado en los últimos dos años en los flujos hacia Rusia y Europa del Este a causa de la guerra en Ucrania), en general, estos factores macroeconómicos generan patrones predecibles. Los flujos tradicionales de migrantes desde países de bajos ingresos hacia países de altos ingresos dominan el panorama de las remesas, donde los principales mercados y corredores receptores se han mantenido estables a lo largo de la última década.



Debido simplemente al gran tamaño de su población, los mercados asiáticos representan el 66 % de las remesas entrantes a nivel global.¹⁴ India, China y las Filipinas también son tres de los cinco principales corredores de remesas del mundo. Aunque América Latina en su conjunto representa tan sólo el 18 % de las remesas recibidas a nivel mundial, el corredor entre Estados Unidos y México es, por mucho, el corredor global más grande: su volumen en 2022 fue de US\$ 56 mil millones. México recibe el 96 % de sus remesas de Estados Unidos y seguirá creciendo pese a los retos globales (pandemia, inflación, etc.).

FIGURA 2

Volumen de remesas entrantes entre regiones y principales corredores mundiales (2022)



Fuentes: KNOMAD, La Reserva Federal de EE. UU.

Si bien la distribución geográfica de las remesas no ha cambiado, sí se ha modificado la forma en que se envía y se recibe dinero. La mayoría de las personas que envían y reciben remesas son de bajos ingresos, con acceso limitado a la tecnología y a la banca, y con pocas habilidades digitales, todos factores que impulsan la naturaleza basada en efectivo de la industria. No obstante, esto ha cambiado drásticamente en la última década, gracias a la digitalización y a las tendencias en tecnología financiera. Después de varios años de digitalización acelerada, América Latina y el Caribe (ALC) ahora tiene una alta penetración móvil, un elevado acceso a Internet y ha experimentado una reducción en el número de personas no bancarizadas o infrabancarizadas.

Al analizar las transacciones de remesas según sus componentes principales (financiación y envío), el predominio del efectivo se presenta en el envío.

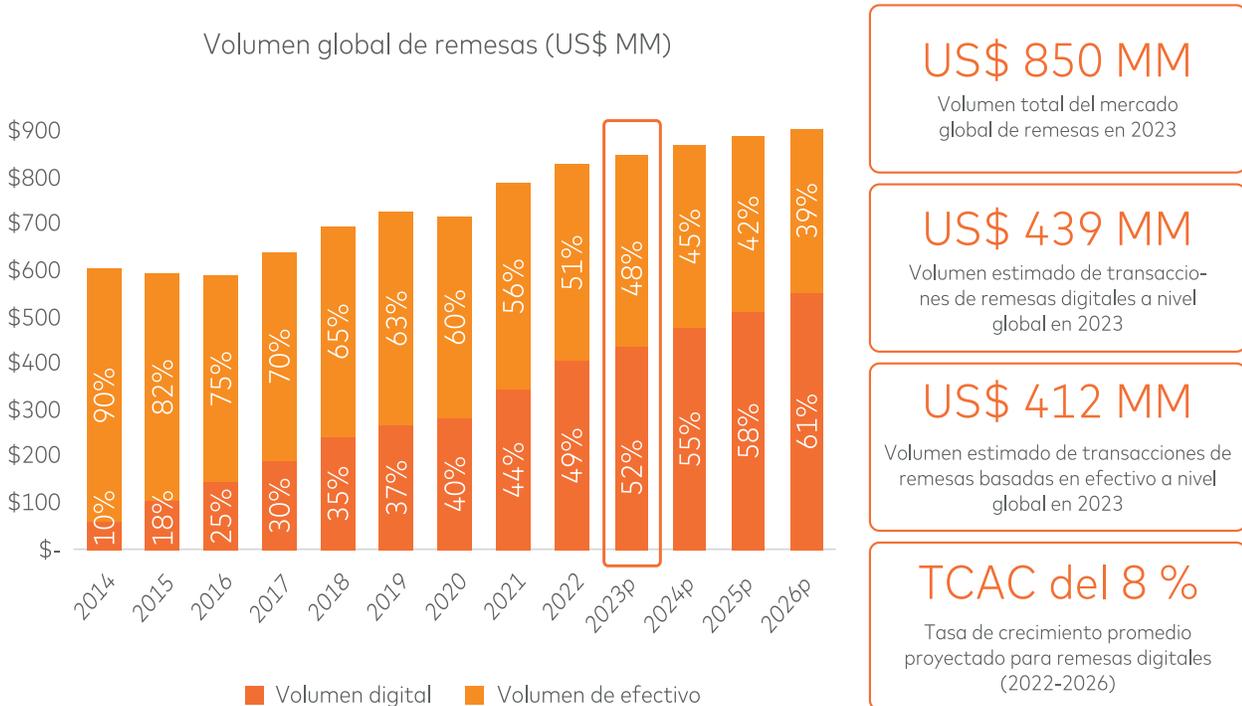
En 2023, las remesas digitales globales superaron el 50 % del volumen mundial total por primera vez en la historia, lo que se tradujo en un volumen de mercado global de unos US\$ 439 mil millones.



En 2014, el 90 % de remesas se envió mediante efectivo en un establecimiento minorista, mientras que el 10 % se envió digitalmente; es decir, utilizando un método de pago digital como banca en línea, una billetera digital o una tarjeta de crédito o débito. Desde 2014, el volumen total de remesas ha aumentado de manera conservadora a una TCAC del 4 %, pero las remesas digitales han registrado un crecimiento anual estelar del 25 % en el mismo periodo. Esta transformación no puede subestimarse: en 2023, las remesas digitales globales superaron el 50 % del volumen mundial total por primera vez en la historia, lo que se tradujo en un volumen de mercado global de unos US\$ 439 mil millones. Según estimaciones de PCMI, para 2026 la proporción de remesas digitales alcanzará el 61 % del mercado global total, el cual llegará a un volumen de US\$ 550 mil millones mediante una tasa de crecimiento anual del 8 % entre 2022 y 2026.

FIGURA 3

Remesas entrantes a nivel global: remesas digitales vs. remesas basadas en efectivo (cifras históricas, actuales y proyectadas hasta 2026)



Fuente: Análisis de PCMI basado en estimaciones de Business Insider Intelligence, Juniper Research, EIU y Banco Mundial
p=pronosticado

El crecimiento de las remesas digitales ha seguido una tendencia de macrodigitalización en la que la mayoría de la población ya tiene acceso a Internet, teléfonos inteligentes, cuentas digitales y educación digital y financiera. Más específicamente, las tendencias digitales en las remesas han llevado a los proveedores tradicionales (como operadores de transferencias de



dinero y bancos) a habilitar la digitalización y han dado paso a nuevos actores, entre ellos *fintechs*, billeteras digitales, empresas de *blockchain* y franquicias de tarjetas. "Una de las principales razones por las que los consumidores están migrando a lo digital es por la conveniencia. Es más fácil y rápido para ellos. Pueden enviar dinero en cualquier momento, desde cualquier lugar y con cualquier dispositivo. Entonces, lo que estamos viendo es una migración orgánica de los consumidores que hasta ahora preferían el comercio minorista", dice Marcelo Theodoro, director de productos, digitalización y *marketing* de Intermex. Sin embargo, según comenta Neela Gaddis, vicepresidenta de gestión de productos de Mastercard: "La digitalización no cambiará las necesidades de los usuarios, pero sí cambiará las reglas del juego para los actores y brindará oportunidades para lograr que las remesas sean más rápidas, económicas, transparentes y accesibles para todos".

En la Tabla 1 de abajo destacamos ocho tendencias clave en las remesas digitales que han desencadenado esta revolución digital y que siguen transformando la industria.

TABLA 1
Tendencias en remesas digitales y ejemplos globales

TENDENCIA EN REMESAS DIGITALES

EJEMPLOS GLOBALES

1. Las billeteras digitales están impulsando el movimiento global de dinero

Las billeteras digitales nacionales están aprovechando su base de clientes para realizar remesas internacionales y están logrando que las transacciones transfronterizas sean más fáciles y eficientes en costos, particularmente para las comunidades económicamente vulnerables.



En África, billeteras como Eversend en Uganda y Nala en Tanzania están facilitando el envío y la recepción de dinero con cuentas multivisa y tarjetas de débito para pagos internacionales.



GooglePay ha sido habilitado para enviar dinero internacionalmente a India y Singapur a través de una integración con Western Union y Wise.



Mediante una alianza, la billetera electrónica SiDi de Warba Bank y Mastercard lanzaron un servicio de remesas transfronterizas a más de 30 países dentro de la red de Mastercard para clientes localizados en Kuwait.



Safaricom y TerraPay ahora permiten que más de 32 millones de clientes de M-PESA envíen o reciban dinero entre más de 200 millones de personas en Bangladesh y Pakistán.





Airtel África y Mastercard han fortalecido su alianza con el lanzamiento de un nuevo servicio de transferencia de remesas para beneficiar a 100 millones de usuarios de teléfonos móviles en todo el continente.

2. Transferencias inmediatas a tarjeta (*push-to-card*): rieles asociados a tarjetas impulsan a las billeteras

El envío a tarjeta permite crear una red alternativa de remesas y pagos transfronterizos. El servicio abarca toda la red del emisor de la tarjeta, con lo que se llega al 90 % de la población mundial y en muchas regiones puede entregarse en tiempo real.



Checkout.com y Mastercard Move ahora realizan transferencias de dinero instantáneas a tarjetas, cuentas, billeteras móviles y puntos de retiro del efectivo en la región del Pacífico asiático (APAC) y han empezado con Australia, Hong Kong y Singapur.



Remitly ha integrado los servicios transfronterizos y de envío de Mastercard Move con el fin de brindarles más opciones a clientes localizados en Estados Unidos para recibir y enviar dinero al extranjero a tarjetas, cuentas, billeteras móviles y puntos de retiro del efectivo; además, también realiza transferencias entre cuentas bancarias a través de servicios transfronterizos como la vía principal para estos movimientos.

3. Mejoras con la solicitud de remesas

La naturaleza de las relaciones de las remesas está evolucionando, está adquiriendo un mayor propósito y se está volviendo más flexible; por ejemplo, mediante el envío de una solicitud de remesa por parte del destinatario (en inglés, *pull*), lo que permite que el proceso sea más rápido y preciso (p. ej., en casos de emergencia).



Empresas como Thunes y Brightwell (entre otras) se han integrado con *fintechs* e instituciones financieras para habilitar pagos entre particulares (P2P) y solicitudes de remesas.

4. Pagos directos de facturas

En otros casos, las remesas se pueden utilizar directamente para fines específicos; por ejemplo, para pagar facturas de servicios públicos, colegiaturas, abonos a líneas de crédito, etc. Esto ayuda a que tanto los remitentes como los receptores tengan la certeza de cómo se va a usar el dinero.



Los servicios de pago de facturas han crecido entre los operadores de transferencias de dinero (MTO, por sus siglas en inglés) tradicionales, principalmente mediante asociaciones con emisores de facturas locales o proveedores de tecnología transfronterizos.

5. La tecnología *blockchain* posibilita nuevos casos de uso comercial para remesas

La tecnología *blockchain* propone eliminar intermediarios que pueden agregar costos y demoras a las transacciones transfronterizas. Empresas basadas en *blockchain*, como Ripple, Stellar y Circle aportan velocidad y visibilidad al movimiento internacional de dinero en todas las verticales, incluidas las remesas.



MoneyGram y Stellar lanzaron billeteras sin custodia para unir los mundos de las criptomonedas y las monedas fiduciarias con la moneda digital vinculada al dólar estadounidense (USDC).



SBI Remit y Ripple utilizan XRP para cuentas bancarias en las Filipinas, Vietnam e Indonesia.



6. Los esquemas de pagos en tiempo real se están globalizando

Los esquemas de pagos en tiempo real (RTP, por sus siglas en inglés) se están vinculando internacionalmente para permitir pagos transfronterizos instantáneos. Desde UPI, que tiene conectividad transfronteriza con Singapur y Francia, hasta Pix de Brasil, que está construyendo interoperabilidad regional, esta tendencia está impulsando a los bancos centrales y a los actores privados participantes a innovar en pagos instantáneos de cuenta a cuenta (A2A).



Los esquemas de RTP de UPI y PayNow permiten ofrecer opciones de remesas transfronterizas más rápidas y económicas entre India y Singapur.



GIMAC Pay —el primer habilitador de pagos en tiempo real regional de África— está disponible en siete mercados.

7. Las monedas digitales de bancos centrales quizás ayuden a transferir dinero

Los gobiernos de todo el mundo están diseñando sus monedas digitales de bancos centrales (CBDC, por sus siglas en inglés). Hoy en día existen más de 130 iniciativas en todo el mundo. Varios de estos proyectos incluyen CBDC transfronterizas al mayoreo, que tienen el potencial de transformar el movimiento internacional de dinero para todos los actores de la industria.



Ripple ha entrado en discusiones con "más de una docena de gobiernos" sobre el desarrollo de varias CBDC, en su mayoría para realizar pagos transfronterizos.



En la prueba piloto del Digital Dollar Project y Western Union se exploró la manera en que una CBDC podría mejorar las remesas transfronterizas en el corredor entre Estados Unidos y las Filipinas para clientes de BDO Unibank.



La "rupia digital" en la India aún se encuentra en la fase piloto, pero también va dirigida a habilitar al comercio transfronterizo con países asociados.

8. Las alianzas con minoristas se están volviendo cada vez más importantes

Si bien el modelo tradicional de red de agentes se está transformando gracias a la revolución digital, el cliente todavía depende del efectivo. En consecuencia, los minoristas están aprovechando su alcance y mejorando sus estrategias digitales a través de sus redes al forjar alianzas estratégicas.



Walmart2Walmart —operado por Ria— es un servicio de transferencia de pagos entre particulares que está disponible a través de Walmart, una de las cadenas minoristas más grandes del mundo. Walmart2Walmart envía dinero a más de 150 países.

Fuente: Análisis de PCMI



Estas ocho tendencias señalan el surgimiento de una realidad completamente nueva en las remesas globales, donde el consumidor tiene el control: puede elegir el punto final de su preferencia, puede elegir el riel de pago de su preferencia y, por último, cuenta con una cantidad sin precedentes de opciones en cuanto a la experiencia del usuario.

Hace 10 años, los remitentes tenían pocas opciones para enviar dinero a casa: pocos proveedores, pocos métodos de pago y pocas o ninguna opción en cuanto a la experiencia de usuario. Estas ocho tendencias señalan el surgimiento de una realidad completamente nueva en las remesas globales, donde el consumidor tiene el control: puede elegir el punto final de su preferencia (cuenta bancaria, tarjeta, billetera digital, efectivo); puede elegir el riel de pago de su preferencia (efectivo, tarjeta de débito/ crédito, cámara de compensación, billeteras, criptomonedas); y por último, cuenta con una cantidad sin precedentes de opciones en cuanto a la experiencia del usuario que incluyen emisión instantánea de tarjetas digitales, pago directo de facturas y compras, solicitudes de recepción y otras innovaciones. Gracias a la tecnología digital, las remesas han evolucionado en torno a los usuarios como punto focal, lo que ha mejorado las opciones, el acceso, la seguridad, la rapidez, la transparencia y el costo. Esto ha sido posible gracias a la adopción de nuevas tecnologías, pagos por múltiples rieles y diversas alianzas entre operadores de transferencias de dinero, bancos, *fintechs* y minoristas.

¿Cómo se están manifestando estas tendencias globales en América Latina? En la siguiente sección analizaremos esto más a fondo.





Análisis profundo de América Latina: Tendencias y posibilidades

Una oportunidad que vale US\$ 155 mil millones

América Latina está viviendo la digitalización en evolución. Hace cinco años, la región estaba muy por detrás del promedio mundial de inclusión financiera (en 2017, el 55 % de la población tenía una cuenta financiera, en comparación con el 68 % a nivel mundial),¹⁵ pero durante la pandemia se puso a la par más rápido que cualquier otra región del mundo. Tal como reveló el estudio de inclusión financiera de 2023 de Mastercard para América Latina, hoy en día el 79 % de los latinoamericanos tiene acceso a una cuenta financiera y/o tarjeta de débito, y el 88 % utiliza un teléfono móvil para realizar pagos.¹⁶

Al mismo tiempo, la región aún necesita combatir problemas como la exclusión financiera arraigada, la pobreza y la inestabilidad social y política. Países como México, Guatemala, Honduras, El Salvador, Perú, Paraguay



y Bolivia presentan un rezago en términos de indicadores de inclusión financiera (menos del 60 % tienen acceso a cuentas financieras). Más de 91 millones de latinoamericanos aún no tienen cuentas digitales y otros 200 millones están en las primeras etapas de la inclusión financiera.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) calcula que alrededor de un tercio de la población de la región vive en condiciones de pobreza, con grandes diferencias entre países; por ejemplo, en Honduras, el 59 % de las familias viven en condiciones de pobreza, en comparación con el 10 % en Uruguay.¹⁷ En 2020 más de 25 millones de latinoamericanos emigraron a Estados Unidos, una cifra que se estima aumentó en los siguientes años debido a la favorable política migratoria estadounidense.^{18 19}

Estas circunstancias ayudan a explicar la tendencia que hemos visto en la industria de remesas latinoamericana, la cual habitualmente obtiene cobertura mediática global, pero —al igual que otras áreas de la industria de pagos— ha sido más lenta en digitalizarse que el resto del mundo.

En 2022, el volumen de remesas formales a Latinoamérica sumó un total de US\$ 146 mil millones, más del doble del monto de hace una década. El volumen de remesas enviadas a la región se ha multiplicado por 25 durante los últimos 30 años.

En 2022 el volumen de remesas formales a Latinoamérica sumó un total de US\$ 146 mil millones, más del doble del monto de hace una década. El volumen de remesas enviadas a la región se ha multiplicado por 25 durante los últimos 30 años.

A su vez, reiteramos que el mercado informal es muy relevante. Según el Banco Mundial, aproximadamente un 50 % más de flujos entrantes de remesas se estaría realizando a través de canales informales. Y según datos del Diálogo Interamericano, los flujos salientes desde América Latina y el Caribe que utilizan métodos formales/autorizados o que observan el cumplimiento regulatorio de transferencias de dinero podrían representar no más del 5 % del mercado.²⁰

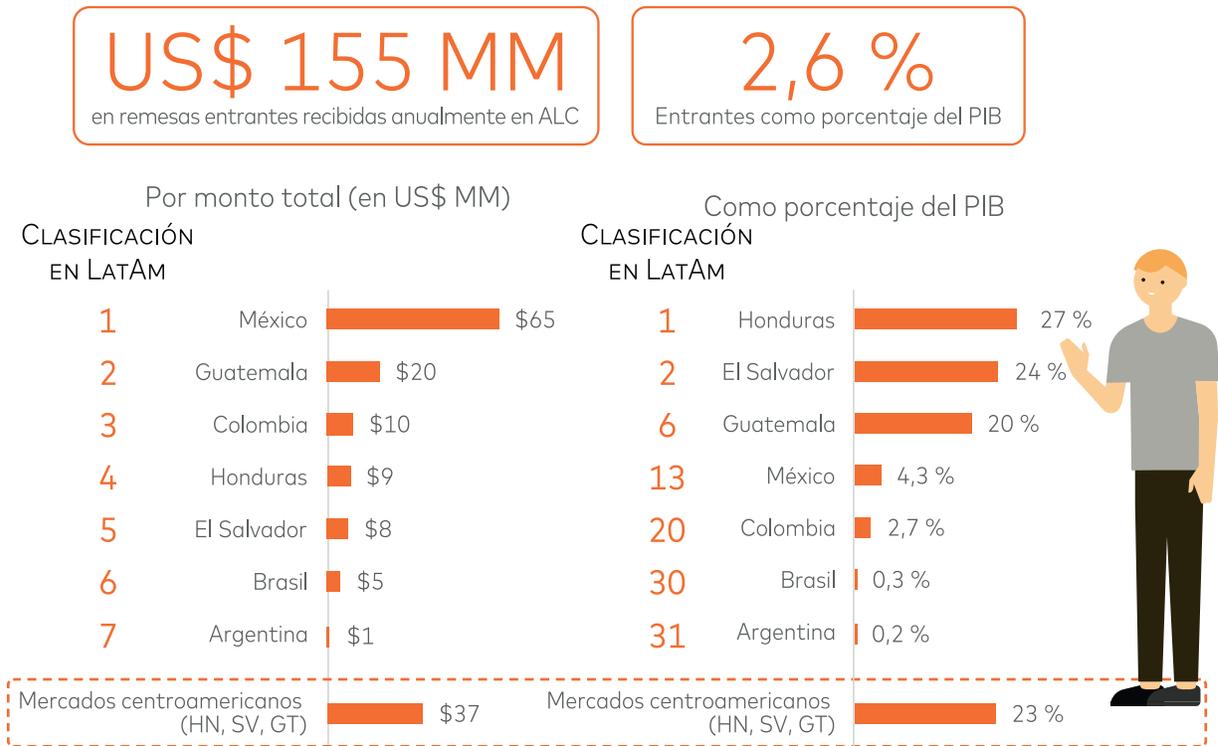
México lidera la región con la recepción de US\$ 65 mil millones al año, según estimaciones de 2023. Si bien son de menor volumen, los mercados de Centroamérica (Honduras, El Salvador y Guatemala) ocupan un lugar destacado a escala global en términos de la contribución de las remesas a sus respectivos PIB nacionales, más del 20 % para cada uno de estos tres países.

En términos generales, las remesas en Latinoamérica han crecido con mayor rapidez que a nivel global (un 10 % anual desde 2014, en comparación con el 4 % a nivel mundial). Sin embargo, las remesas digitales de la región han crecido un poco más lentamente que el ritmo global, al aumentar en un 23 % anual (en comparación con el 25 % anual a nivel global). Hoy en día, las remesas digitales tienen una participación del 43 % en el mercado latinoamericano de remesas, casi 10 puntos porcentuales menos que su participación en el mercado global.



FIGURA 4

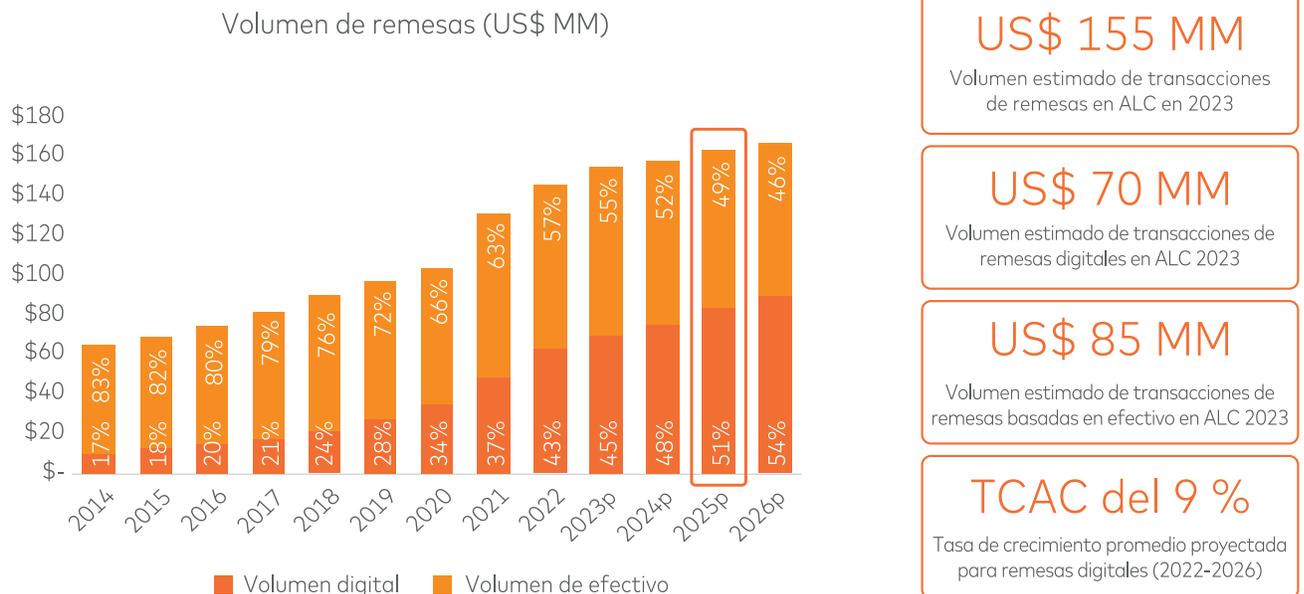
Principales receptores de remesas en países seleccionados de ALC (2023e)



Fuentes: Estimaciones de PCMI basadas en estimaciones de Business Insider Intelligence, Juniper Research, EIU y Banco Mundial. e=estimaciones

FIGURA 5

Remesas recibidas en ALC: remesas digitales vs. remesas basadas en efectivo (cifras históricas, actuales y proyectadas hasta 2026)



Fuentes: Estimaciones de PCMI basadas en estimaciones de Business Insider Intelligence, Juniper Research, EIU y Banco Mundial. p=pronosticado



Más allá del hecho de que, en promedio, América Latina recibe el 43 % de sus remesas totales por vías digitales, cabe señalar que el uso de remesas digitales varía según el país. Por ejemplo, en comparación con otros países, Colombia, Brasil y Chile reciben un mayor porcentaje de remesas por vías digitales, mientras que en Centroamérica y México, el porcentaje de remesas que se reciben digitalmente es de 20 % a 30 % del total.

El rezago en las remesas digitales en América Latina puede atribuirse a la falta de inclusión financiera en los principales mercados de remesas, a una infraestructura financiera arcaica, a la falta de conocimientos y confianza financiera y a la falta de soluciones innovadoras para abordar los retos locales. Esto también apunta hacia una oportunidad gigantesca para los actores de la industria si logran obtener la combinación adecuada de tecnología, alianzas y visión: US\$ 85 mil millones en remesas basadas en efectivo que podrían convertirse a remesas digitales y a la vez mejorar la inclusión financiera y la experiencia en el envío de remesas para los usuarios finales.

Innovación en remesas en América Latina

Sin lugar a dudas, la necesidad está agudizando el ingenio con las remesas. Varios principales operadores de transferencias de dinero, bancos, *fintechs*, compañías de tecnología y minoristas están transformando la región con sus innovaciones. Los mercados de Honduras, El Salvador y Guatemala son de particular interés: en Honduras, los receptores de remesas representan cerca de la mitad de todas las familias.^{21 22} En El Salvador, 2 de cada 10 familias que reciben remesas viven en condiciones de pobreza.²³ Y en Guatemala, al menos una de cada tres familias receptoras considera las remesas como su principal fuente de ingresos.²⁴ Debido a esto, la región es el foco de la *fintech* PaySend, cuya tecnología permite que los receptores de remesas no bancarizados reciban sus remesas digitales a través de una tarjeta Mastercard virtual —emitida al instante— sin necesidad de que tengan una cuenta bancaria.

Con 11 millones de inmigrantes mexicanos viviendo en Estados Unidos, México es el mercado más codiciado en la industria de remesas. El corredor entre Estados Unidos y México es sumamente competitivo: aquí empresas de transferencias de dinero, bancos y *fintechs* luchan por sus pedazos respectivos del pastel. Esta competencia ha convertido este corredor en una historia de éxito en términos de costo, dado que es uno de los corredores más económicos del mundo. Pero todavía sigue siendo necesario lograr avances por el lado digital y de la experiencia del usuario, ya que el 51 % de los mexicanos carece de una cuenta bancaria.²⁵ Aprovechando tecnología de punta, Mercado Pago se alió con Félix Pago para permitir el envío de remesas de Estados Unidos a México a través de WhatsApp, utilizando un *chatbot* generativo impulsado por inteligencia artificial (IA). Pero otros actores clave del mercado mexicano de remesas también han ampliado sus ecosistemas financieros. Entre los ejemplos está la adquisición por parte de Walmart de la *fintech* Trafalgar (para poder ampliar su negocio de pagos, créditos y remesas); la solicitud de Wise de



una licencia para operar como *fintech*; y el hecho de que se habilitarán pagos transfronterizos de facturas y servicios de *cash-in*, *cash out* para cobradores, negocios minoristas, *fintechs* e instituciones financieras tradicionales en EE. UU. y México mediante Arcus (ver Tabla 2).

En otros mercados, donde los volúmenes son menores, las remesas están creciendo por razones específicas. En Colombia, que es un mercado que vale US\$ 10 mil millones, el 40 % de la población recibe remesas, impulsadas en los últimos años por la debilidad de la moneda local. En Argentina, las remesas apenas alcanzan US\$ 1300 millones, pero la crisis macroeconómica y el deterioro de su moneda están acelerando las remesas tanto de Estados Unidos como de Europa.²⁶ Incluso Brasil, con su mercado de US\$ 5 mil millones, registró en 2022 la mayor remesa de dinero desde el exterior en los últimos 30 años.

Las mismas tendencias que están dando forma a las remesas a nivel mundial están tomando forma en América Latina, con la notable fortaleza de las billeteras digitales locales, los esquemas nacionales de pagos en tiempo real, la participación de minoristas y la tecnología *blockchain*.

TABLA 2
Ejemplos de tendencias en remesas digitales en América Latina

TENDENCIA

EJEMPLOS DE AMÉRICA LATINA

1. Las billeteras digitales están impulsando el movimiento global de dinero

“Las remesas tienen un enorme potencial para democratizar las finanzas y aumentar la inclusión financiera. El problema está en que varios receptores todavía no se han incluido financieramente. Aquí es donde la billetera de Mercado Pago puede ayudar, ya que abrimos millones de cuentas digitales y emitimos millones de tarjetas en la región. Y ahora, estamos impulsando las remesas de Estados Unidos a México con los socios más relevantes de la región”.

Paola Mercado

Supervisora de Cuentas Digitales y Tarjetas de Mercado Pago



La plataforma Wise ha anunciado que diversificará su oferta de productos más allá de las remesas en México y que tiene la intención de solicitar autorización para operar como *fintech*, lo que le permitirá completar su ecosistema digital con tarjetas y una billetera digital completa.



Global66 (con operaciones en Chile, Colombia, Perú, México, Argentina, Ecuador y Estados Unidos) y Mastercard se han unido para lanzar una tarjeta diseñada para compras internacionales.



Mercado Pago y Félix Pago también han unido esfuerzos para permitir el envío de remesas desde Estados Unidos a México a través de WhatsApp.



terrapay MOVII

TerraPay ha fortalecido las remesas en Colombia con MOVii, que permite a sus usuarios recibir dinero desde más de 200 países.



Punto Pago en Panamá ahora permite enviar remesas a Colombia, República Dominicana y Nicaragua, además de que emite una tarjeta Mastercard.

2. Transferencias inmediatas a tarjeta (*push-to-card*): rieles asociadas a tarjetas impulsan a las billeteras

"La revolución de las billeteras digitales abre nuevos modelos de negocios para remesas y, al mismo tiempo, les brinda comodidad y seguridad a los usuarios. Nosotros ofrecemos tarjetas virtuales y remesas casi en tiempo real a través de la vía de tarjetas".

Jairo Riveros

Director General para las Américas y Jefe Global de Estrategia de PaySend

"A través de nuestra alianza con Namutek, estamos ofreciendo remesas directamente a tarjetas, lo que nos brinda enormes beneficios".

Jaime Compte

Director de Soluciones de Pago y Banca Personal de BAC Credomatic



Los principales operadores de transferencias de dinero (MTO) ya están ofreciendo también una solución de transferencia directa a tarjeta ("*push-to-card*")



PaySend y Mastercard permitirán a usuarios no bancarizados de Guatemala, Honduras y El Salvador recibir remesas desde Estados Unidos directamente a una tarjeta digital Mastercard.



Kash, la empresa *fintech* de Nanutek, ahora permite envíos de remesas directamente a tarjeta entre particulares de Guatemala, Honduras, El Salvador, Costa Rica y Panamá.

3. Habilitar solicitudes de remesas y pagos de facturas internacionales

"Importantes actores se están integrando con solicitudes de remesas y soluciones de pago de facturas para satisfacer una nueva y creciente demanda de los clientes".

Christopher Luna

CEO de Arcus



Empresas como Remitee, Félix Pago, Palla y Leap Financial, entre otras, se han integrado con instituciones financieras y *fintechs* para habilitar pagos entre particulares (P2P) y solicitudes de remesas.



4. Pagos de facturas internacionales

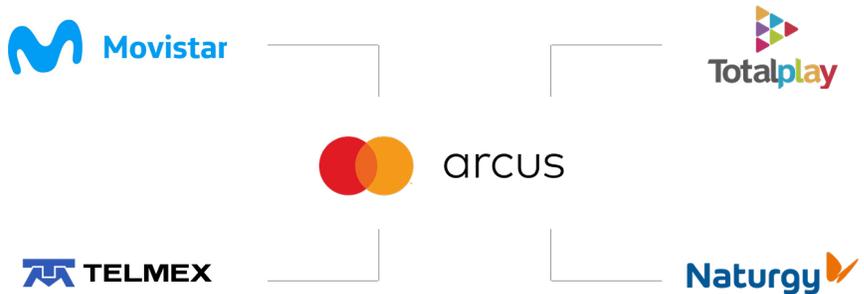
“Las remesas para el pago de facturas representan una enorme oportunidad para que los bancos y otras partes monetizen lo que antes eran simples retiros de efectivo, y a la vez les brinden valor a sus clientes”.

Rasika Raina

Vicepresidenta Sénior Global, Soluciones de Transferencias, de Mastercard



Los servicios de pago de facturas han estado creciendo entre los MTO tradicionales, principalmente mediante alianzas con emisores de facturas locales o proveedores de tecnología transfronterizos.



Arcus está ayudando a habilitar los servicios de pago de facturas y depósitos o retiros de efectivo transfronterizos para algunos de los mayores emisores de facturas, minoristas, *fintechs* e instituciones financieras tradicionales de Estados Unidos y México, con expansión a América Latina.

5. La tecnología *blockchain* posibilita nuevos casos de uso comerciales para remesas

“Para nosotros es una forma de brindarles más opciones a nuestros clientes, particularmente en un mundo inflacionario. Usamos USDC con Stellar, pero pueden convertirlo a efectivo si así lo desean”.

Luther Maday

Director de Estrategia e Innovación en Tecnología Financiera de MoneyGram

“Los nuevos rieles brindan oportunidades maravillosas. Utilizamos la criptomoneda estable USDC para acelerar la liquidación transfronteriza a costos muy competitivos, lo que nos permite crear una experiencia perfecta para el usuario”.

Manuel Godoy

Director Ejecutivo y Fundador de Félix Pago



Bridge21 y Bitso permiten que los clientes envíen pagos masivos o únicos de Estados Unidos a México, y han ampliado sus servicios a Argentina, Brasil y Colombia.



La criptobolsa brasileña Mercado Bitcoin lanzó sus operaciones en México, el principal mercado de remesas de ALC. Binance lanzó su solución “Remesas en criptomonedas” para transferir criptomonedas y enviar dinero a cuentas bancarias en nueve países de la región.



Belo, una criptobilletera que ofrece una tarjeta de prepago Mastercard, ahora puede enviar dinero en moneda local a Estados Unidos, México, Brasil, Colombia y China, tanto a cuentas propias como a cuentas de terceros.



TENDENCIA

EJEMPLOS DE AMÉRICA LATINA

6. Los esquemas de pagos en tiempo real se están globalizando

“Con las nuevas tecnologías, ha cambiado la mentalidad del consumidor, quien ahora espera que todo sea inmediato. Actualmente, esto se ha convertido en una realidad en aquellos lugares donde están disponibles los pagos en tiempo real. Como resultado, la industria está bajo una presión cada vez más intensa para ofrecer pagos instantáneos, incluidos pagos transfronterizos globales”.

Neela Gaddis

Vicepresidenta de Gestión de Productos de Mastercard



Diferentes pagos en tiempo real están creciendo en América Latina. Algunos son privados, como Yape o Modo; otros los promueve el sector público, por ejemplo, SPEI en México, Pix en Brasil y Transferencias 3.0 en Argentina. Pix* ya permite enviar y recibir dinero a través de empresas importantes como Western Union, Remitly y Remessa Online y Arcus en el caso de SPEI en México.

*Pix se lanzó en 2020, tiene una tasa de adopción del 81% entre los consumidores y el volumen de transacciones en 2022 fue de US\$ 2,1 mil millones (Fuentes: Banco Central de Brasil e Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE]).

7. Las monedas digitales de bancos centrales quizás ayuden a transferir dinero

“Las CBDC aún se encuentran en sus etapas tempranas, pero esto pone de relieve la manera en que los flujos internacionales de dinero se están desplazando hacia soluciones de múltiples rieles”.

Rasika Raina

Vicepresidenta Senior Global, Soluciones de Transferencias, de Mastercard



El Caribe es también el sitio de los proyectos de CBDC más avanzados del mundo, desde dCash en el Caribe Oriental hasta Sand Dollar en las Bahamas.



Asimismo, en Brasil, Itaú, uno de los bancos más importantes del país, propuso el uso de su CBDC “DREX” en una prueba piloto para facilitar las transferencias transfronterizas entre Brasil y Colombia.

8. Las alianzas con minoristas se están volviendo cada vez más importantes

“El minorista es quien tiene la relación con el usuario y, en consecuencia, no solo es el responsable de la experiencia del usuario final, sino también el que la controla. La oportunidad está en transformar rápidamente las remesas de retiro de efectivo en consumo, al ofrecer una alternativa de ‘todo en un solo lugar’”.

Mario Fernández Olavarrieta

Líder de Remesas de Walmart

“Sigue siendo crucial aumentar la cobertura de la red de efectivo. Esta permite que los usuarios hagan retiros parciales y les ayuda a mantener un saldo en su billetera en vez de retirar el saldo total en una sola transacción”.

Christopher Luna

Director Ejecutivo de Arcus



Walmart es un actor clave en las remesas. Recientemente se confirmó su adquisición de Trafalgar (una fintech mexicana) dado que Walmart está buscando expandir su negocio de pagos, créditos y remesas.



En Chile, Western Union anunció una alianza con Cencosud* para el envío de remesas al extranjero a través de los Supermercados Jumbo y Santa Isabel, y en México, con 7-Eleven, para así permitir a los clientes enviar y recibir mensajes desde más de 1800 tiendas.

* Cencosud también lanzó CencoPay para agregar servicios de tecnología financiera a sus operaciones en diferentes mercados como Chile y Argentina. Para leer más sobre esto, haga clic [aquí](#) y [aquí](#).

Fuente: PCMI, análisis propio

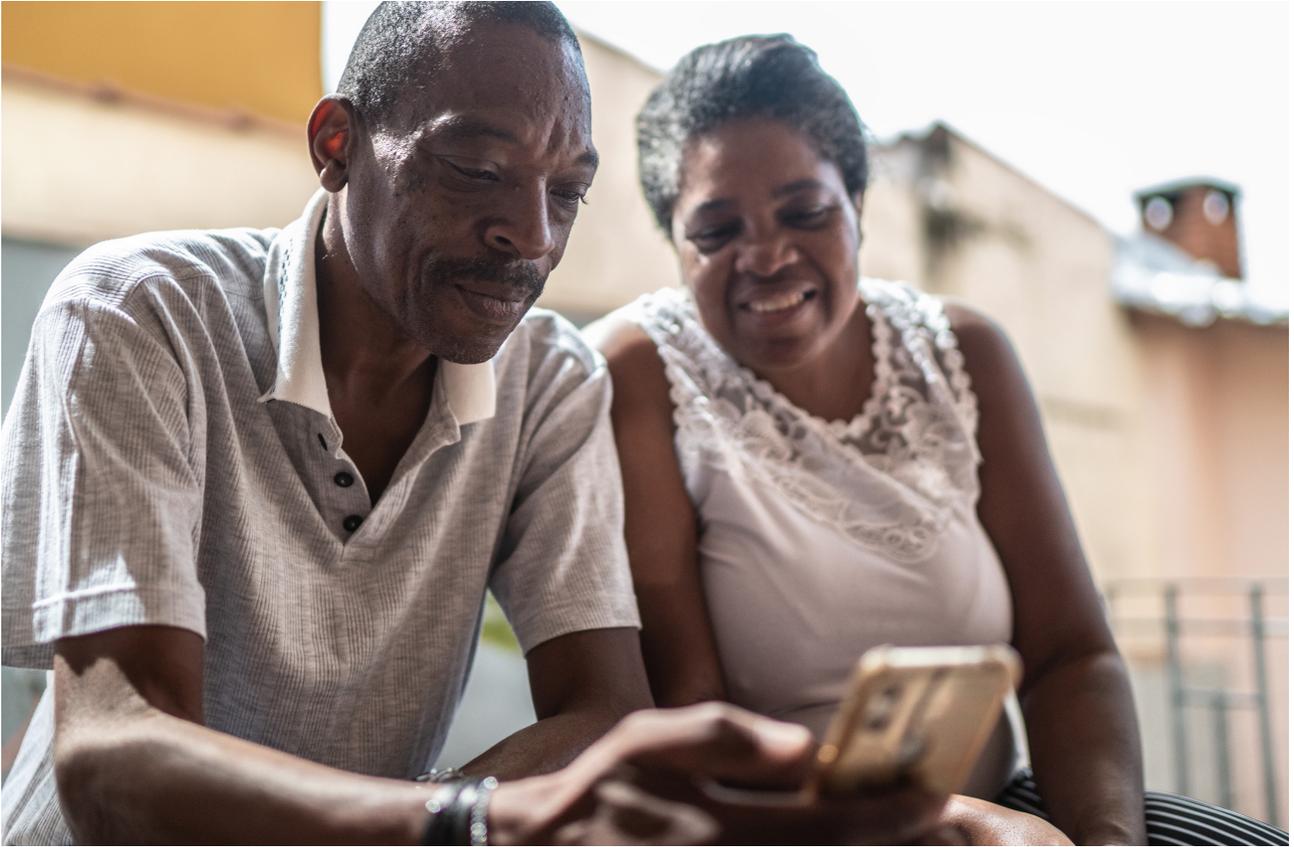


Estas tendencias están impulsando la agenda digital en América Latina, con lo que se generará un incremento de US\$ 20 mil millones en remesas digitales para 2026, lo que dará por resultado un mercado con un valor de US\$ 90 mil millones.

Estas tendencias están impulsando la agenda digital en América Latina, con lo que se generará un incremento de US\$ 20 mil millones en remesas digitales para 2026, lo que dará por resultado un mercado con un valor de US\$ 90 mil millones. De hecho, según nuestras proyecciones, 2023 marcó un punto de inflexión que representará el pico histórico de las remesas en efectivo en Latinoamérica: pensamos que desde 2024 en adelante dicho tipo de remesas irá bajando y la balanza se inclinará a favor de las opciones digitales. Esto significa remesas más baratas, más rápidas e inclusivas para los usuarios, y oportunidades cada vez mayores para que los actores del ecosistema puedan agregar valor e innovar.

Y aun pese a este optimismo, todavía abundan los retos en la industria: la fragmentación, la falta de interoperabilidad, el alto costo de los intermediarios, el incumplimiento y la dificultad para llegar a las poblaciones desatendidas. A continuación, analizaremos a fondo los puntos problemáticos persistentes y hablaremos de posibles soluciones para ayudar a que las remesas alcancen una madurez digital total.





¿Qué se necesita para potenciar la industria de las remesas?

Insights de expertos para abordar los puntos problemáticos

Si bien las remesas siguen creciendo, la industria aún enfrenta múltiples desafíos. Muchos de ellos han estado presentes durante décadas y se han vuelto aún más complejos debido a las nuevas tecnologías, los competidores y otros factores. Después de realizar entrevistas con expertos en remesas globales de todo el mundo, PCMI ha documentado los retos clave a los que se enfrentan las partes interesadas de la industria para ofrecer información reveladora sobre futuras soluciones.



FIGURA 6

Resumen de los retos históricos que enfrentan los actores de la cadena de valor de las remesas

TIPO DE INSTITUCIÓN

RETOS HISTÓRICOS

Bancos



Los sistemas bancarios heredados, la falta de apertura y el intenso escrutinio regulatorio han hecho que a los bancos les resulte difícil ofrecer remesas más transparentes y rápidas. La dependencia de los sistemas bancarios correspondientes y una tendencia global a reducir el riesgo genera altos costos y largos tiempos de espera, especialmente en corredores especializados y para monedas poco conocidas.

Operadores de transferencias de dinero (MTO)



Los líderes históricos de esta industria son enormes empresas de remesas no bancarias con millones de agentes en todo el mundo. Sus redes de agencias físicas tradicionales conllevan un alto costo, el cual normalmente se cubre al cobrarles a los clientes más de lo que cobran sus competidores digitales.

Empresas de telecomunicaciones y minoristas



En el pasado, las empresas de telecomunicaciones y los minoristas han colaborado mediante el uso de un modelo similar al de los operadores de transferencias de dinero. Sin embargo, conforme los usuarios van ganando habilidad para realizar operaciones digitales, estos actores carecen del conocimiento para ofrecer la experiencia digital que proporcionan las empresas digitales nativas y corren el riesgo de perder participación de mercado.

Operadores de transferencias de dinero (MTO) exclusivamente digitales



Sin una presencia física en la forma de un establecimiento minorista, los MTO exclusivamente digitales ofrecen velocidad, costos más bajos y una mejor experiencia de usuario que los competidores tradicionales. Sin embargo, sufren de bajo reconocimiento de marca y bajos niveles de confianza por parte de los remitentes quienes, por naturaleza, tienen hábitos más tradicionales.

Actores en criptomonedas



La desconfianza y el riesgo regulatorio siguen siendo una realidad, a la vez que sigue avanzando la adopción de la tecnología *blockchain* por parte tanto de los consumidores como de los socios potenciales.

Habilitadores y nuevos canales



Los proveedores de infraestructura de pagos internacionales ofrecen una conexión única y sencilla para enrutar las remesas. Sus retos se relacionan con el acceso a las alianzas, la diferenciación y poder brindar la mayor cantidad de las mejores soluciones en una sola *suite*.



Persisten los puntos problemáticos de siempre

En muchos casos, las remesas siguen siendo lentas y caras. Según el informe global *Borderless Payments Report 2023* de Mastercard, el principal obstáculo para que los clientes realicen transacciones con mayor frecuencia son los altos costos y las comisiones ocultas.²⁷

Los problemas de costo, seguridad, rapidez y certitud persisten gracias a las ineficiencias derivadas de los intermediarios. "Sigue siendo caro mover dinero. Dependiendo del monto de la transacción, el método de pago y el destino de la transferencia, las remesas aún involucran a múltiples intermediarios, incluidos bancos corresponsales u otros proveedores de servicios", indica Rasika Raina, vicepresidenta sénior global de soluciones de transferencias en Mastercard. Paola Mercado —supervisora de cuentas digitales y tarjetas en Mercado Pago— coincide: "Hay muchos actores a lo largo de todo el flujo. Con tantos actores, es un flujo costoso".

Lidiar con la regulación es quizás uno de los puntos problemáticos más graves que enfrenta la industria, dada la falta de coherencia legal, regulatoria y operativa entre todas las jurisdicciones globales.

En una sola transacción, el dinero podría fluir desde una billetera digital a un banco, a uno o varios bancos corresponsales, a otra billetera digital o establecimiento minorista y, en última instancia, al efectivo que recoge el receptor. Cada una de las instituciones y jurisdicciones por las que pasa el dinero añade una capa de costos, requisitos de cumplimiento y tiempo. Las remesas que dependen de los bancos tradicionales solo pueden procesarse dentro del horario bancario oficial, por lo que las diferencias entre zonas horarias, los fines de semana y los días festivos pueden generar retrasos importantes.

Para acelerar las remesas es necesario identificar la ruta más corta entre el remitente y el receptor. En un mundo ideal, un solo proveedor de remesas manejaría todo el flujo desde el principio hasta el final; esto eliminaría por completo a los intermediarios y es posible en corredores de alto volumen como Estados Unidos y México. Sin embargo, lograr esto en corredores como el que va desde Portugal a Guatemala o desde Canadá a El Salvador quizás resulte más difícil.

De hecho, resulta imposible para los proveedores construir infraestructura en cada país, establecer acceso a todas las monedas de cada mercado, integrarse con cada método de pago local o conectarse con cada banco local. Por lo tanto, la solución radica en crear una red de puntos finales, rieles de pago y métodos de pago dentro de la cual se pueda lograr la combinación óptima (es decir, la más directa). Esto se crea mediante el tejido inteligente de alianzas entre diversos actores, todos con sus propias fortalezas y valor agregado. "Las alianzas son fundamentales para ofrecerles más opciones a los clientes, quienes cada vez exigen más alternativas", explica Mario Fernández Olavarrieta, líder de remesas de Walmart.



Lidiar con la regulación es quizás uno de los puntos problemáticos más graves que enfrenta la industria, dada la falta de coherencia legal, regulatoria y operativa entre todas las jurisdicciones globales. La adaptación a los sistemas y regulaciones de cada país de destino resulta costosa, especialmente cuando se trata de los países considerados riesgosos o que están incluidos en programas de sanciones de Estados Unidos o la ONU, entre ellos Venezuela, Cuba, Nicaragua, Ucrania, Rusia, Irán y Sudán. Incluso en países menos problemáticos, la regulación puede ser una causa importante de retrasos en la entrega de remesas.

A pesar de estos cuellos de botella, algunas transacciones de remesas se realizan casi en tiempo real y esta tendencia está ejerciendo presión sobre los proveedores de todo el mundo. Las transacciones en tiempo real introducen complejidad que incluye riesgo, responsabilidad y aseguramiento de transacciones. “En la mayoría de las circunstancias, la forma más sencilla de realizar pagos casi en tiempo real requiere que algún actor asuma ciertos riesgos y costos”, comenta Neela Gaddis, vicepresidenta de gestión de productos de Mastercard (una perspectiva confirmada por otros entrevistados). Por su parte, Manuel Godoy —fundador y CEO de Félix Pago— ofrece un ejemplo: “Las remesas por cámara de compensación (ACH) de Estados Unidos a México pueden tardar hasta dos días. En estas circunstancias, entregamos el dinero por adelantado con un costo de endeudamiento para lograr una experiencia casi en tiempo real”.

Las remesas en tiempo real ubicuas dependerán de alianzas fluidas con perfiles de riesgo claros y resultados predecibles. “Las alianzas con *fintechs* son esenciales porque nos dan rapidez”, asevera Jaime Compte, director de soluciones de pagos y banca personal de BAC Credomatic. Según observa Fernández Olavarrieta, “al cliente final no le interesa mucho el riel de pago (cómo se transfiere el dinero); le interesa sacarle el mayor provecho a su dinero, la inmediatez y la seguridad. Los rieles son invisibles para la mayoría de los usuarios”.

“Los precios globales están bajando. A futuro, la competencia se basará en el volumen y la adquisición de clientes; eso es un hecho. Se necesita innovar ahora más que nunca”.

Christopher Luna
CEO de Arcus

La industria de las remesas se encuentra en una agresiva carrera por bajar los precios. Los precios siguen siendo altos en muchas partes del mundo (el costo promedio de enviar dinero a África es del 8 %), pero existe presión regulatoria, de mercado y moral para reducir tanto las comisiones como los costos cambiarios. Dado que los ingresos de la mayoría de los proveedores de remesas provienen directamente de estas comisiones, esto los coloca en una disyuntiva existencial. “Los precios globales están bajando. A futuro, la competencia se basará en el volumen y la adquisición de clientes; eso es un hecho. Se necesita innovar ahora más que nunca”, dice Christopher Arcus, CEO de Arcus.

De hecho, como señala Lionel Carrasco, fundador y presidente de LeapFinancial: “Si bien las comisiones que se pagan por el envío de remesas están compitiendo en una carrera donde la meta final es llegar a cero



comisiones para el consumidor, el modelo de solicitud de remesas crea valor al aumentar el saldo promedio diario de las cuentas receptoras mientras que reduce el costo de las remesas. [Además, este modelo] incorpora herramientas de entrega innovadoras que incluyen una infraestructura conversacional y de pagos similar a ChatGPT, la cual brinda una experiencia totalmente libre de fricciones a través de aplicaciones o simplemente a través de WhatsApp".

En efecto, los proveedores de remesas se verán obligados a innovar de nuevas maneras y, al mismo tiempo, a enfrentarse a crecientes costos de adquisición de clientes a causa de la mayor competencia. En este caso, es esencial innovar en la experiencia del usuario. Los proveedores deben preguntarse: "¿Cómo puedo aportar más valor a mis clientes?" Los programas de lealtad, el crédito para remesas, las solicitudes de envío y el pago transfronterizo de facturas son solo algunas de las formas en que los actores digitales están reinventando las remesas. Las billeteras digitales multdivisa, las tarjetas de débito internacionales, el acceso a compras y otros casos de uso de pagos son otras formas en las que creemos que los proveedores competirán. Otra vía potencial para que los proveedores desarrollen una visión centrada en el futuro sería aprovechar su tecnología para pasar eventualmente a pagos transfronterizos entre empresas (B2B).

La inteligencia artificial (IA) ofrece un enorme potencial para mejorar las remesas en todo el mundo porque puede ayudar a las empresas a mejorar la experiencia del usuario, automatizar tareas, proyectar la demanda de divisas para garantizar la liquidez, detectar fraudes y minimizar las transacciones fallidas. "Con IA creamos una experiencia de usuario innovadora a través de nuestro *chatbot* en WhatsApp", dice Godoy. Asimismo, la revolución de las cadenas de bloques y las criptomonedas trae consigo rapidez y nuevas oportunidades para las empresas. "Podemos mover dinero más rápidamente con nuevos canales como USDC, lo que en última instancia se traduce en liquidez adicional para nuestras operaciones globales diarias", dice Luther Maday, director de estrategia e innovación en tecnología financiera de MoneyGram.

Por último, la transparencia sigue siendo un reto, dado que siguen creciendo a un paso acelerado las expectativas de los consumidores. En muchos casos, al enviar dinero, los remitentes aún no tienen una idea clara de las comisiones, el diferencial cambiario ni el monto final que recibirá el destinatario. Existen problemas a lo largo de la cadena de entrega de remesas que causan retrasos frecuentes e inexplicables. Dada la mayor transparencia de la que disponen los consumidores en otras experiencias digitales, estas realidades ya no son opcionales. "Los clientes esperan resultados instantáneos y transparencia. Si puedo rastrear un pedido de pizza en línea con total certeza y transparencia en cada paso del camino, definitivamente esperaré lo mismo para mis transacciones financieras", comenta Gaddis.



Problemas menos obvios con las remesas

Más allá los problemas “de siempre” que destacamos, hay otros que son menos evidentes y que se relacionan con la demanda, entre ellos la exclusión financiera no resuelta, la desconfianza, la falta de lealtad y el bajo valor agregado. Todos estos impiden que la industria de pagos alcance su máximo potencial.

Hay otras variables “intangibles” en juego, relacionadas con retos en materia de demanda, como la exclusión financiera no resuelta, la desconfianza, la falta de lealtad y el bajo valor agregado. Todas ellas impiden que la industria de pagos alcance su máximo potencial.

Todavía existe una brecha de exclusión financiera. “Un reto que todavía queda pendiente es la adopción generalizada de plataformas digitales entre la población no bancarizada, sean remitentes o destinatarios de remesas”, dice Sergio Saravía, director ejecutivo de Remitee. Las comunidades desatendidas o no bancarizadas tradicionalmente han dependido de métodos fuera de línea, como transportar dinero en efectivo a través de fronteras mediante el uso de agentes. Según el informe global *Borderless Payments Report 2023* de Mastercard, más de una tercera parte de los encuestados dijo que sus familiares en su país de origen tienen opciones limitadas para acceder al dinero que envían. Casi uno de cada cuatro está de acuerdo en que sus familiares deben hacer un largo viaje para acceder a sus fondos. Esto revela exclusión financiera y digital y una infraestructura financiera y digital subdesarrollada (falta de cobertura 4G, baja penetración de teléfonos inteligentes, ausencia de bancos o agentes minoristas de remesas). Esto es especialmente problemático en las zonas rurales a las cuales según FXC Intelligence se envía el 50 % de las remesas globales.

En estas zonas las empresas de telecomunicaciones y los minoristas pueden desempeñar un papel importante, ya que tienen mayor cobertura que los bancos y los operadores de transferencias de dinero en su conjunto. Un vasto 91 % de la población mundial tiene un teléfono celular²⁸ y, en todo el mundo, incluso las ciudades pequeñas disponen de una sucursal o agente de telecomunicaciones mucho antes de que tengan un banco u otro proveedor de servicios financieros. Los minoristas como Walmart también desempeñan un papel importante en la atención a consumidores de bajos ingresos y pueden servir como redes de desembolso. “Somos los que damos la cara a los clientes de remesas y somos responsables de la experiencia del usuario de última milla”, dice Fernández Olavarrieta. Estos actores pueden ayudar a la industria de las remesas a cerrar lo que queda de la brecha digital al brindarles acceso de última milla a los consumidores. La industria puede ver el éxito de Safaricom en Kenia para comprender cuán poderosas pueden ser las empresas de telecomunicaciones en este sentido.

Parte de este esfuerzo depende del *marketing* y las comunicaciones, además del ofrecimiento de los incentivos adecuados. “La industria debería facilitar la comunicación y crear incentivos para la migración digital”, recomienda Mercado. “Tenemos que enseñar y guiar al cliente para que utilice el método de envío más eficiente. Enseñarle que no necesita ver el dinero físico para saber que lo tiene”, afirma Jairo Riveros, director general de las Américas y jefe global



de estrategia en Paysend. Por su parte, Compte coincide en que "la educación financiera es un factor crucial; debemos mostrarle al cliente que somos más competitivos y prácticos que cualquier método informal".

Para llegar a esta meta se requieren características específicas que estén hechas a la medida de los clientes. Por ejemplo, las tarjetas virtuales emitidas instantáneamente pueden brindar un destino adonde puedan llegar las remesas digitales a los receptores que no tengan una cuenta bancaria. Se puede aprovechar la IA generativa para crear un servicio al cliente similar al humano a través de *chat*. Se puede aprovechar la banca abierta para varios fines, entre ellos: acceder a más información sobre ciudadanos sin mucho historial digital; ofrecer productos, servicios y *marketing* relevantes; simplificar la incorporación de los clientes; y emitir productos financieros.

Además, los esfuerzos actuales dirigidos a la digitalización se limitan a la transacción de la remesa en sí. Para lograr una digitalización total y bajar los costos de manera más amplia, es necesario fomentar los ecosistemas monetarios digitales en los países receptores. No basta con que un destinatario reciba el dinero en una cuenta, una tarjeta o una billetera si luego no puede realizar pagos digitales cuando quiere gastar ese dinero.

Todo esto suena idílico, pero es bien sabido que muchas remesas todavía se envían a través de canales informales que son más caros debido a la falta de confianza en los formales. La confianza es la clave, como señala Marcelo Theodoro, director de productos, digitalización y *marketing* de Intermex: "Aunque el minorista está físicamente más cerca del cliente [e interactúa con el cliente], a fin de cuentas, el operador de transferencias de dinero es la institución que brinda seguridad, confianza y atención al cliente". Las alianzas desempeñan un papel esencial en generar confianza. "Reconocemos que las remesas son un salvavidas para nuestros clientes y sus familias. En ese sentido, las alianzas son fundamentales porque nadie puede hacerlo todo y, aunque lo intentes, fracasarás y perjudicarás la relación con el cliente. Las alianzas nos ayudan a ser excelentes y a ofrecer una experiencia igualmente excelente. De esta forma, nos permiten desarrollar la confianza", indica Mercado.

Esto explica por qué, para la mayoría de las empresas en el sector de remesas, no se trata de hacerlo todo ellas mismas, sino de desarrollar las alianzas correctas. Como menciona Dick Paul, integración y sinergias de patrocinadores empresariales de Mastercard: "El santo grial es descubrir un mecanismo que permita habilitar todo el ecosistema". "Ninguna entidad por sí sola puede satisfacer todas las necesidades de los usuarios. Eso no es posible. Los socios deben brindar una buena experiencia de usuario", apunta Gaddis. "Agregamos *blockchain* y USDC porque cuando hay más opciones y elecciones siempre sale ganando el consumidor," dice Maday.





Uniendo las piezas del rompecabezas

Cómo aprovechar las tendencias digitales globales con las soluciones de Mastercard

Como hemos visto, la industria de las remesas se ve muy diferente de lo que se veía hace 10 (o incluso 5) años, ahora que cuenta con una red interoperable de rieles de pago, puntos finales y redes de agentes conectados a través de alianzas estratégicas, además de tecnologías emergentes como la IA generativa y el *blockchain*, y la evolución de la experiencia del usuario de remesas. En un entorno cada vez más saturado, los actores de la industria deben redoblar sus esfuerzos en aquello en lo que son buenos y buscar socios externos que los complementen y les permitan crecer.

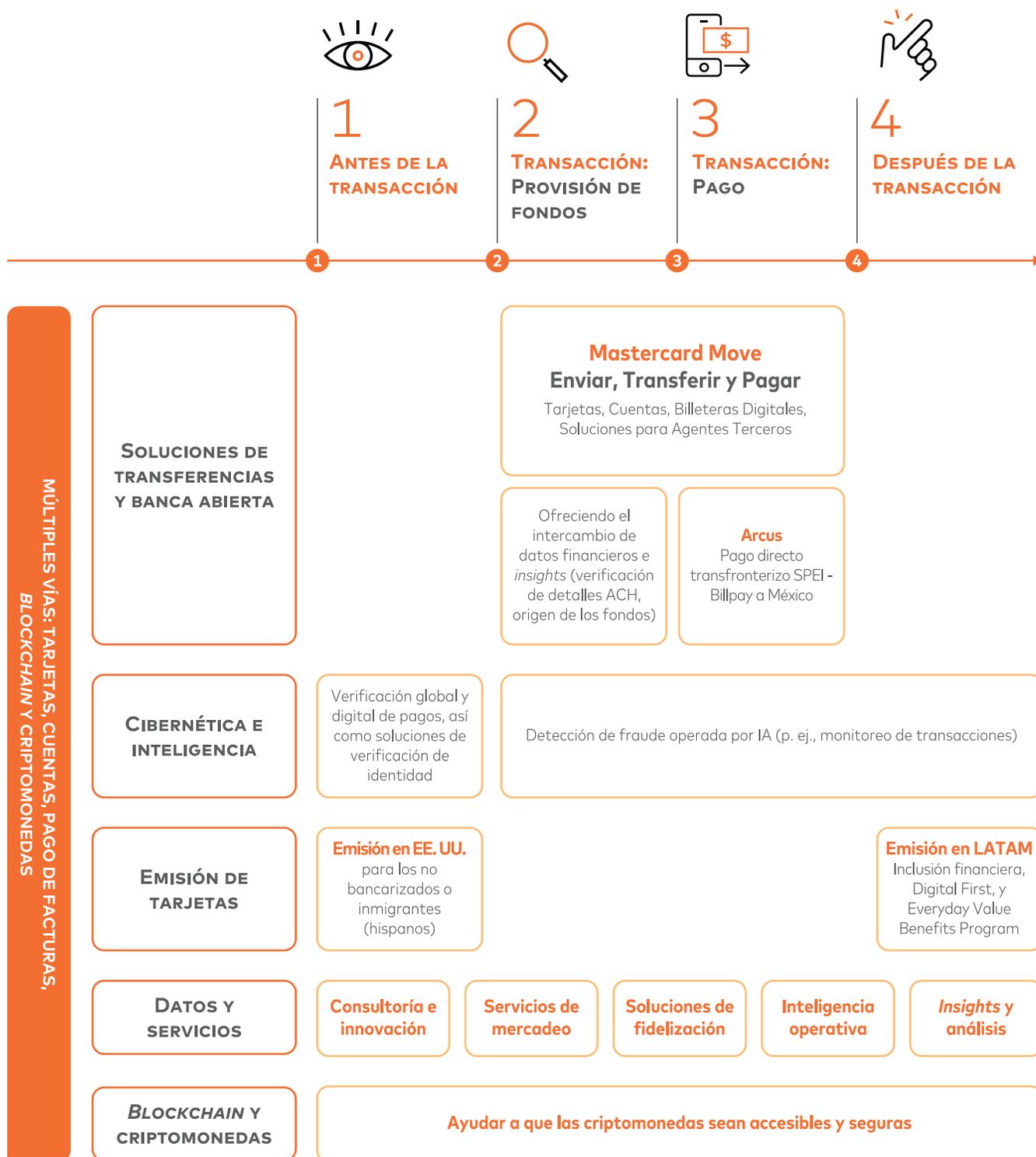
Mastercard está ayudando a revolucionar las remesas en América Latina y a nivel mundial al ofrecer soluciones de múltiples rieles, que abarcan tarjetas, cuentas, pagos en tiempo real, billeteras y *blockchain*, mientras que también está tratando de fomentar las alianzas necesarias con partes interesadas de toda la industria.

En este sentido, tal como se muestra en Figura 7 en la página 34, Mastercard está ayudando a revolucionar las remesas en América Latina y a nivel mundial al ofrecer soluciones de múltiples rieles, las cuales abarcan tarjetas, cuentas, pagos en tiempo real, billeteras y *blockchain*, mientras que también está tratando de fomentar las alianzas necesarias con partes interesadas de toda la industria. Aprovechar las ventajas y los productos únicos que brinda Mastercard ayudará a las empresas a abordar los puntos problemáticos señalados a lo largo de este informe y acelerará el cambio hacia remesas digitales.



FIGURA 7

Propuesta de valor de múltiples rieles de Mastercard



Fuente: Mastercard



A través de esta propuesta de valor, Mastercard está ayudando a sus socios a innovar en consonancia con las ocho tendencias fundamentales identificadas en este informe:



- **Seguridad, protección y confianza:** Mastercard ofrece Ekata²⁹ y soluciones globales de verificación de identidad y de verificación de pagos digitales que permitirán a los clientes crear pagos fluidos y experiencias de transferencia de dinero instantáneas al renovar su plataforma antifraudes y garantizar el crecimiento de los ingresos. Las soluciones de automatización de verificación de identidad de Mastercard son fáciles de integrar en todo el ecosistema de pagos.



- **Mastercard Move:** Mastercard Move permite que el dinero se mueva rápida y seguramente, tanto a nivel doméstico como a nivel internacional, llegando a más de 10 mil millones de puntos finales que representan a más del 95 % de la población mundial que posee una cuenta bancaria. Nuestros servicios abarcan a más de 180 países y más de 150 monedas. Cubren puntos finales de cuentas bancarias, billeteras digitales, tarjetas y efectivo, entre ellos más de 2,4 mil millones de tarjetas Mastercard y más de 300 000 puntos de retiro del efectivo. Esta solución está impulsando la próxima generación de pagos entre personas y negocios, ya sea que el dinero se envíe dentro de un país o entre países, al brindar la capacidad de pagar y recibir pagos con opciones, transparencia y flexibilidad. Para los clientes —entre ellos bancos, socios digitales e instituciones financieras no bancarias— que necesiten una manera segura, rápida y flexible que permita a los usuarios finales enviar y recibir dinero en todo el mundo, Mastercard Move³⁰ es una cartera de soluciones para mover dinero con un alcance global que puede llegar a tarjetas, cuentas, billeteras electrónicas y puntos de retiro del efectivo.



- **Pagos de facturas:** Mastercard Bill Pay (Pago de Facturas de Mastercard)³¹ y Arcus³² (una *fintech* mexicana adquirida por Mastercard) están mejorando la entrega de soluciones de pago transfronterizo de facturas y otras aplicaciones de pago en tiempo real en América Latina y México.



- **Criptomonedas y blockchain:** Los servicios de criptomonedas y *blockchain* de Mastercard³³ y su red mundial están ayudando a que las criptomonedas sean accesibles y seguras para miles de millones de consumidores y también para empresas y gobiernos.





- **Monedas digitales de banco central:** El Mastercard CBDC Consulting, el Sandbox y el Partner Program³⁴ están ayudando a gobiernos y ecosistemas de pagos a probar y evaluar una variedad de casos de uso de CBDC en un entorno controlado. Las soluciones de tarjetas Mastercard CBDC permiten a los usuarios finales gastar sus CBDC fácilmente en cualquiera de los más de 100 millones de comercios que aceptan Mastercard en todo el mundo.



- **Datos, servicios profesionales y soluciones:** La misión de Mastercard Data & Services³⁵ es impulsar decisiones más inteligentes que brinden mejores resultados y que abarquen las ofertas de Mastercard más allá de las transacciones. Las capacidades de esta unidad de soluciones y servicios profesionales incluyen soluciones para involucrar a los clientes y aumentar su participación, experimentación empresarial, soluciones de inteligencia, datos reveladores sobre el gasto por tipo de establecimiento y soluciones cibernéticas. Sus servicios incluyen servicios de consultoría, servicios de innovación y gestión de programas de servicios de *marketing*. Los recursos que ofrece Mastercard Data & Services incluyen el Mastercard Economics Institute, tendencias del mercado, eventos, seminarios web e informes.



- **Alianzas:** Mastercard es aceptada por millones de minoristas en más de 210 países y territorios. De esta manera, las soluciones de Mastercard les ayudan a ponerse a la par digitalmente y a abrirles la puerta a asociaciones estratégicas con el resto de los actores de la industria.

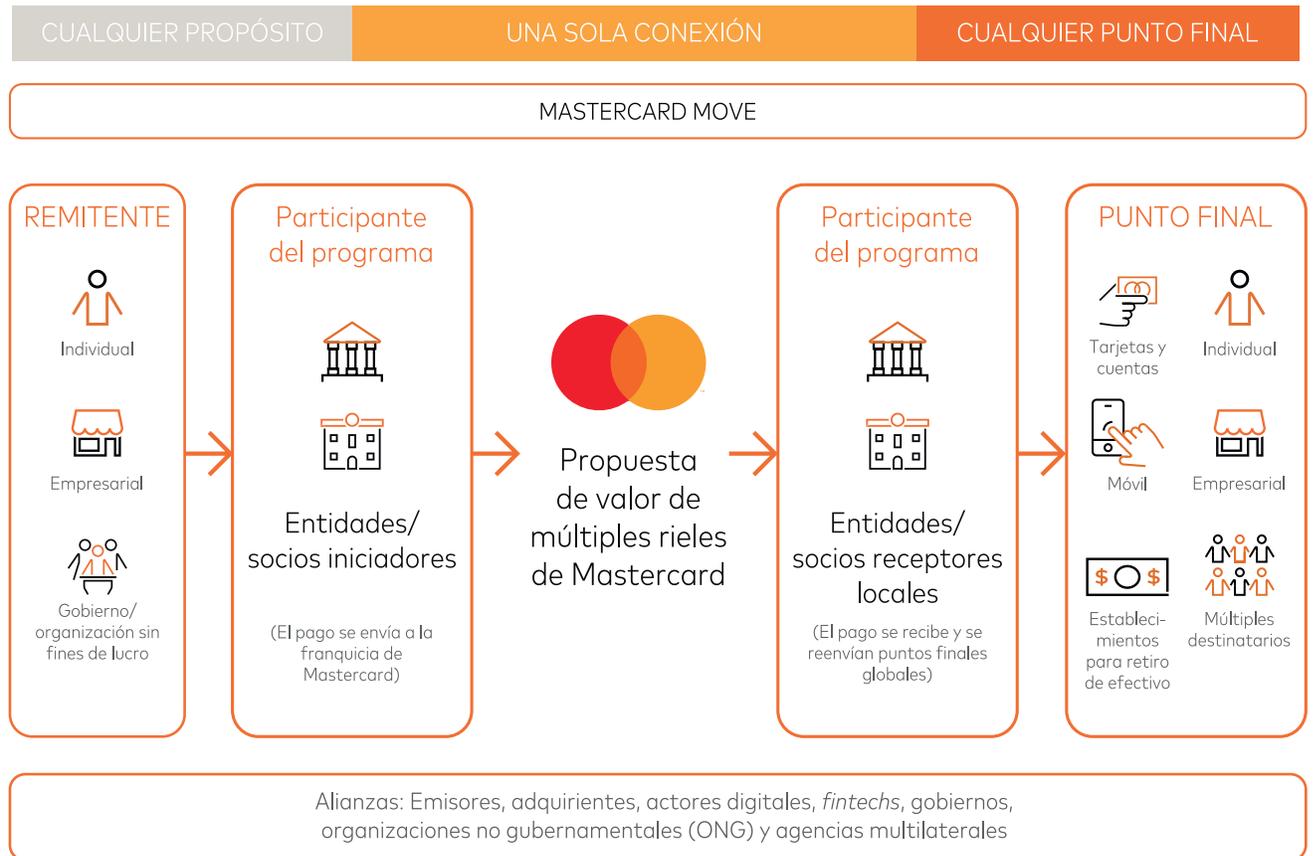
Las alianzas con el sector público también son cruciales para el éxito en este ámbito, ya que las poblaciones de última milla a menudo interactúan con los gobiernos incluso más que con el sector privado, particularmente en las áreas de beneficios sociales, educación y atención médica. Los gobiernos tienen un gran interés en las remesas digitales y la inclusión financiera, ya que ayudan a aumentar la base impositiva de un país, a reducir las transacciones ilícitas y a contribuir al crecimiento económico. Actualmente, los gobiernos de todo el mundo están ofreciendo créditos fiscales, pero aún más en economías emergentes como El Salvador, México, Nigeria, Nepal y Pakistán. En otros, como en India, los gobiernos están ofreciendo educación financiera sobre las remesas por parte del Banco de la Reserva de la India a través de los medios de comunicación, asegurándose de que se transmitan en dialectos locales. Mastercard for Government [Mastercard para Gobiernos] actúa como socio y solucionador de problemas a través de diferentes iniciativas a nivel mundial.



Además, con la meta de lograr avances importantes hacia una sociedad inclusiva, se ha aliado con instituciones globales como Aspen Partnership for an Inclusive Economy (APIE), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y CAF, el banco de desarrollo de América Latina, para incorporar a más personas de la región a la economía digital.

FIGURA 8

Mastercard habilita múltiples tipos de pago a una variedad de canales de entrega a través de una sola conexión y abre la puerta a las alianzas estratégicas





Reflexiones finales

Preparémonos para el futuro de las remesas

Como hemos visto a lo largo de este informe, las remesas están evolucionando continuamente debido a la digitalización. Han surgido nuevos actores y rieles para mover dinero por todo el mundo que brindan soluciones innovadoras y oportunidades para enfrentar viejos desafíos y evolucionar para cumplir con las nuevas demandas de los consumidores.

Se avecinan más disrupciones: a mediano plazo, los gobiernos no solo serán reguladores de los sistemas de pago, sino que también se convertirán en competidores directos que ofrecerán rieles de pago de bajo costo a sus ciudadanos. Esto sienta las bases para el uso amplio de pagos en tiempo real (RTP) y monedas digitales de bancos centrales (CBDC). A largo plazo, los múltiples rieles para el movimiento global del dinero se volverán la nueva normalidad.



Sin embargo, a pesar del surgimiento de nuevos actores e infraestructuras, es probable que coexistan lo nuevo y lo viejo. La industria de las remesas está apresurándose para capturar todo el volumen posible de este mercado creciente, y sus actores están buscando nuevas formas de agregar valor a sus propuestas.

En general, son cinco las recomendaciones que podrían ayudar a las empresas de remesas a competir en este contexto y lograr las mejoras necesarias:

- **Que adapten las soluciones digitales a un entorno de efectivo.** Las empresas de remesas deben permitir que los receptores utilicen el dinero como quieran, ya sea digitalmente o en efectivo. También deben priorizar que los consumidores tengan amplias opciones de servicios y facilidad al permitir que los fondos se depositen en una cuenta digital que ofrezca una tarjeta virtual con usos flexibles, como recargas digitales o retiros en efectivo que se puedan hacer en una red de agentes que sea conveniente para el cliente. Por último, estas empresas deben considerar la experiencia del usuario como una parte esencial de su trayecto.
- **Que ofrezcan transacciones transparentes, seguras y sin preocupaciones.** Las empresas deben comunicar claramente los precios antes de llevar a cabo una transacción, así como indicar cuánto tiempo tomará para distribuir los fondos. La experiencia de remesas debe incluir alertas de seguimiento en la aplicación, sin cargo adicional. Los usuarios necesitan mejor información sobre los diferentes métodos de pago disponibles, especialmente en lo que se refiere al costo de estos.
- **Que creen confianza a través del cumplimiento regulatorio y la innovación digital.** La iniciación de remesas desde y hacia América Latina y el Caribe es un fenómeno que se debe, en gran medida, a la migración desde naciones frágiles de la región, y las remesas informales siguen desempeñando un papel clave. La prevención del fraude y la ciberseguridad son esenciales. Las empresas deberán permitir una incorporación de clientes más rápida y un menor tiempo de procesamiento con la utilización de métodos digitalizados de "Conozca a su cliente" (KYC, por sus siglas en inglés). Los proveedores pueden aprovechar la IA y las alianzas a través de la integración de API y marca blanca para brindar experiencias en tiempo real.
- **Que ofrezcan recompensas a clientes leales y educación financiera.** Las empresas de remesas deben ofrecer puntos, millas, descuentos, tarjetas de regalo u otros beneficios posteriores a la transacción relacionados con las necesidades del usuario. Los usuarios esperan que su lealtad les confiera beneficios. Por lo tanto, los proveedores deben ayudar a los usuarios y a los nuevos participantes del ecosistema a crear confianza en las remesas al proveer información y educación sobre los beneficios de las remesas formales.



- **Que brinden valor cotidiano y una clara practicidad en comparación con el efectivo.** Los proveedores deberán enfatizar la practicidad y demostrar por qué las remesas digitales y los servicios transfronterizos brindan valor en el día a día del cliente. Deben priorizar el ofrecimiento de opciones a los clientes; por ejemplo, pago transfronterizo de facturas, formas de mejorar su calificación crediticia o incluso acceso a créditos. Los clientes no sólo se ahorrarán el tiempo que normalmente ocupan para desplazarse a un establecimiento físico o esperando en la fila, sino que la estrategia de los proveedores también deberá centrarse en la capacidad de los clientes de enviar dinero desde su teléfono a cualquier lugar y en cualquier momento, y en cómo su billetera digital puede funcionar como un método de pago digital y potenciar así todos los beneficios de la inclusión y el bienestar financieros.

No hay duda de que el futuro dependerá de ofrecer opciones a los usuarios. Dada la variedad de soluciones que tienen disponibles, los clientes demandan la capacidad de pagar y transferir dinero rápidamente utilizando su red preferida.

En este sentido, empresas de todo tipo están formando alianzas y asociaciones en busca del santo grial de las remesas: la capacidad de brindar todo en un solo lugar. A medida que crece la competencia, esperamos que los operadores de transferencias de dinero evolucionen sus ofertas para proponer servicios de valor agregado y crear ecosistemas financieros de mayor tamaño.

Ahora es el momento de resolver los problemas de larga duración para los clientes finales, como el costo, la rapidez, las experiencias de usuario difíciles y la falta de visibilidad a lo largo del ciclo de vida de las transacciones. La industria tendrá que ofrecer capacidades en tiempo real y múltiples opciones de pago a los consumidores de todo el mundo, preferiblemente a través de una única experiencia de conexión.

Aquí es donde entra en juego la propuesta de valor de Mastercard para los socios, al brindar practicidad, facilidad, accesibilidad y servicios digitales flexibles a través de múltiples rieles. Mastercard ayuda a sus socios a capitalizar nuevas oportunidades al ofrecer valor diario e impulsar la inclusión financiera. A través de su propuesta de valor, Mastercard está ayudando a sus socios a innovar en todas las ocho tendencias fundamentales identificadas en este informe.





Servicios de Mastercard

Mastercard brinda opciones, acceso y transparencia a los pagos nacionales y transfronterizos. Hacemos posible que nuestros clientes ofrezcan soluciones de pago seguras, simples y confiables a consumidores y empresas.

Nuestras capacidades permiten realizar desembolsos y remesas a múltiples puntos finales, incluidas cuentas bancarias, billeteras móviles y tarjetas, así como efectivo. Esto empodera económicamente a consumidores, empresas y gobiernos de todo el mundo.

Para obtener más información, visite [Mastercard Move](#).



Acerca de PCMI

PCMI es una consultora de inteligencia de mercado centrada en la industria de pagos global.

Los fundadores de PCMI tienen más de cuatro décadas de experiencia combinada en inteligencia de mercado y han realizado más de 400 proyectos de investigación de mercado para la industria de pagos. En PCMI llevamos a cabo proyectos personalizados que se adaptan a las necesidades estratégicas de nuestros clientes e incluyen, entre otras cosas, dimensionamiento del mercado, evaluación comparativa de oportunidades, entrada al mercado y datos reveladores para clientes.

PCMI nació en 2022 a partir de AMI, empresa líder en inteligencia de mercado para América Latina, que cuenta con más de 30 años de experiencia brindando inteligencia de mercado a corporaciones líderes de la región. Dado que los pagos y el comercio están trascendiendo las fronteras, AMI evolucionó a PCMI para brindar soporte a sus clientes en todo el mundo, con una cobertura actual de más de 50 mercados globales. En América Latina y más allá, nuestra misión sigue siendo la misma: estar más comprometidos con el éxito de nuestros clientes que cualquier otra empresa de consultoría del mundo.



Contáctenos



Ignacio E. Carballo

Consultor Sénior

PCMI

ignacio@paymentscmi.com



Eduardo Marín

Director, Desarrollo de Mercados, Region LAC

Mastercard

eduardo.marin@mastercard.com

Stefany Bello

SVP, Digital Partnerships, Retail & Commerce

Desarrollo de Mercados Region LAC

Mastercard

stefany.bello@mastercard.com



Notas

1. Las remesas internacionales son pagos transfronterizos entre particulares, de valor relativamente bajo y que a menudo son recurrentes. Este término también se utiliza para hacer referencia a cualquier pago personal transfronterizo de una cuenta o factura que se hace a nombre de una persona, como cuentas de familiares, colegiaturas y gastos médicos, entre otros (CPSS y WB, 2007).
2. Visite la página de la Global Knowledge Partnership on Migration and Development (KNOMAD)/Banco Mundial. Para acceder, haga clic [aquí](#).
3. Véase Red de las Naciones Unidas sobre la Migración. Para acceder, haga clic [aquí](#).
4. The Global Knowledge Partnership on Migration and Development (Alianza Mundial de Conocimiento sobre Migración y Desarrollo o KNOMAD por sus siglas en inglés) es un centro global de conocimientos y pericia en cuanto a las políticas sobre migración y los temas relacionados con el desarrollo. Para leer más, hacer clic [aquí](#).
5. Véase la encuesta de Mastercard *Borderless Payments Report 2023* realizada a 7627 consumidores en todo el mundo. Para acceder, haga clic [aquí](#).
6. Véase el informe del Banco Mundial titulado *Remittances Grow 5% in 2022, Despite Global Headwinds*. Para acceder, haga clic [aquí](#).
7. El objetivo 10.c de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas persigue reducir los costos transaccionales de las remesas de migrantes a menos del 3 % y eliminar los corredores de remesas con costos superiores al 5 %. El G20 tiene un objetivo similar.
8. Por ejemplo, el costo de las remesas de Canadá a Guyana fue de más del 10 % en el primer trimestre de 2023; el de las remesas de Costa Rica a Nicaragua se duplicó y pasó del 3 % en el cuarto trimestre de 2015 a más del 6 % en el primer trimestre de 2023; y el de las remesas de Brasil a Paraguay aumentó del 6 % en el cuarto trimestre de 2015 a alrededor del 8 % en el primer trimestre de 2023. El costo de enviar dinero de Estados Unidos a Cuba se mantuvo elevado y aumentó a un 21,7 % en el cuarto trimestre de 2022 con respecto al año anterior. Véase el informe del Banco Mundial "*Remittances to Latin America still growing*". Para acceder, haga clic [aquí](#).
9. Estimación de PCMI basada en datos del Banco Mundial, *Business Insider* y Jupiter Research.
10. Véase *Remittances: Funds for the Folks Back Home*, Fondo Monetario Internacional. Para acceder, haga clic [aquí](#).
11. El Banco Mundial estima que el costo promedio de enviar US\$ 200 en remesas varía según el tipo de proveedor: el 11,8 % para bancos, el 5,4 % para operadores de transferencias de dinero y el 4,5 % para operadores móviles. Para acceder, haga clic [aquí](#).
12. El envío de dinero a través de cuentas de transacciones brinda la oportunidad de ampliar el acceso y el uso de estas cuentas, contribuyendo así a la inclusión financiera. Esto también puede ayudar a mejorar las oportunidades para mitigar los riesgos asociados con el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo (ALD/CFT).
13. Estimaciones propias de PCMI basadas en estimaciones de inteligencia de *Business Insider*, Juniper Research y datos del Banco Mundial.
14. Véase el informe de noviembre de 2023 del Banco Interamericano de Desarrollo, titulado *Remittances to Latin America and the Caribbean in 2023*. Para acceder, haga clic [aquí](#).
15. Índice de Inclusión Financiera (Findex) del Banco Mundial. Para acceder, haga clic [aquí](#).



16. Mastercard, 2023. *Estado de la inclusión financiera después de la COVID-19 en Latinoamérica y el Caribe: nuevas oportunidades para el ecosistema de pagos*. Para acceder, haga clic [aquí](#).
17. CEPAL, 2022. *Social Panorama of Latin America and the Caribbean*. Para acceder, haga clic [aquí](#).
18. Las últimas estimaciones que están disponibles sobre la población migrante total en ALC son para 2020. Organización de las Naciones Unidas, Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, International Migrant Stock 2020.
19. Según la Encuesta de Población Actual de la Oficina del Censo, en agosto de 2023, había 23,1 millones de inmigrantes de ALC en Estados Unidos (ver pág. 16). Para acceder, haga clic [aquí](#).
20. Ver Diálogo Interamericano, *Family Remittances from Latin America and the Caribbean*, noviembre de 2023. Para acceder, haga clic [aquí](#).
21. Ver Diálogo Interamericano, *Family Remittances 2022 in Numbers*, abril de 2023. Para acceder, haga clic [aquí](#).
22. Mastercard forma parte de esta iniciativa de la Alianza para Centroamérica. En línea con la iniciativa Centroamérica Adelante de la Vicepresidenta de Estados Unidos, Kamala Harris, el Consorcio para la Inclusión Financiera de Remesas Centroamericanas (FICCAR, por sus siglas en inglés) se ha comprometido a impulsar las remesas entre particulares (P2P) a transferencias entre cuentas en al menos 20 puntos porcentuales en los próximos cinco años. Este compromiso colectivo dará como resultado la digitalización de US\$ 14 mil millones en transacciones de remesas que llegan primero a una cuenta, en lugar de pagarlas inmediatamente en efectivo. Las "cuentas" incluyen cuentas bancarias tradicionales de cheques y ahorros, cuentas bancarias virtuales y billeteras digitales.
23. Ver "En el Salvador ni las remesas salvan de la pobreza", *Prensa Latina*, julio de 2023.
24. Ver Banco de Guatemala – Remesas Familiares. Para acceder, haga clic [aquí](#).
25. Índice de Inclusión Financiera (Findex) del Banco Mundial, 2021.
26. Un estudio de BBVA sugiere que Argentina se convirtió recientemente en un país receptor de ayuda familiar proveniente del extranjero, aunque siempre había desempeñado el rol opuesto. Las remesas recibidas se han duplicado en los últimos 3 años.
27. Ver la encuesta de Mastercard *Borderless Payments Report 2023* realizada a 7627 consumidores en todo el mundo. Para acceder, haga clic [aquí](#).
28. Ericsson y The Radicati Group (Fuente: <https://www.bankmycell.com/blog/how-many-phones-are-in-the-world>).
29. Para acceder a Ekata, haga clic [aquí](#).
30. Para acceder a Mastercard Move, haga clic [aquí](#).
31. Para acceder a Mastercard Bill Pay, haga clic [aquí](#).
32. Para acceder a Arcus by Mastercard, haga clic [aquí](#).
33. Para acceder a Mastercard Crypto and Blockchain, haga clic [aquí](#).
34. Para acceder a Mastercard CBDC, haga clic [aquí](#).
35. Para acceder a Mastercard Data & Services, haga clic [aquí](#).

