

Documento 1:

**MARCO DE DIAGNÓSTICO DE LAS ÁREAS NORMATIVAS,
LEGALES Y DE INFORMACIÓN**

- I. Diagnóstico legal y normativo**

- II. Disponibilidad de la información**

I. DIAGNOSTICO LEGAL Y NORMATIVO

a. OBJETIVO

El objetivo del diagnóstico es determinar la situación actual del marco normativo y legal que afecta la inclusión financiera de los clientes de remesas en América Latina y el Caribe e identificar barreras (desde el lado de la oferta y la demanda) que impiden el acceso a productos y servicios financieros por parte de estos clientes.

El estudio será la base para promover la implementación de mejoras en el marco normativo que, como parte del Componente 1 del Programa implementado por CEMLA con el co-financiamiento de FOMIN/BID, promuevan un mercado de remesas más inclusivo.

b. METODOLOGIA

La evaluación busca relevar la información disponible sobre la situación actual de la normativa y su influencia sobre la inclusión financiera de los clientes de remesas, para lo cual:

- 1) Se obtendrá información pública disponible en la bibliografía sobre los marcos legales que afectan o pudieran afectar el desarrollo de productos financieros adecuados a los clientes de remesas.
- 2) De forma paralela, se obtendrá la opinión del sector público relacionado al tema - reguladores, supervisores y otros - así como del sector privado - instituciones financieras, empresas de transferencia de dinero, de telecomunicaciones y de tecnología.
- 3) Adicionalmente, en las encuestas e información que se recaban en el Componente 2 del Programa, se incluyeron preguntas que permiten evaluar la validez de este diagnóstico entre los clientes de los servicios de remesas.

Esta información se compartirá como una primera aproximación al problema, que será compartida con otros organismos internacionales y demás instituciones que vienen trabajando en la materia, a fin de obtener su retroalimentación y sugerencias, para la elaboración de un diagnóstico regional final.

1. Revisión exhaustiva de escritorio de información secundaria (estudios, marco legal, encuestas nacionales, etc.).

La revisión de escritorio se realizará mediante la contratación de un consultor externo, cuyo trabajo abarque la revisión de los 26 países de ALC miembros de BID/FOMIN, evaluando la normativa existente y buscando establecer un marco comparativo entre los diferentes países analizados, determinando cuáles mantienen un mejor ambiente para la inclusión financiera de los clientes de remesas y cuáles no, a la par de identificar cuáles de las

regulaciones vigentes promueven o se constituyen en barreras para una mayor inclusión financiera de los clientes de remesas.

Las fuentes que mínimamente se incluirán en esta revisión de escritorio son:

Del lado de la oferta

- ✓ Regulación de sistema financiero y cambiario
- ✓ Estudios previos sobre el tema
- ✓ Estadísticas para dimensionar el mercado (Ej. Estadísticas oficiales sobre bancarización)

Del lado de la demanda

- ✓ Estudios previos sobre el tema
- ✓ Estadísticas (Ej. Encuestas de hogares y estudios de mercado) para conocer el perfil de clientes y barreras al acceso a productos y servicios financieros.

Los resultados de este estudio serán presentados durante el seminario de lanzamiento del proyecto de Remesas e Inclusión Financiera y posteriormente serán compilados junto a las propuestas y análisis de los participantes (que se describen más adelante en el numeral 2 de este documento), de los diferentes países, para establecer un documento borrador conjunto inicial de discusión sobre el tema.

2. Entrevistas y consultas

Las consultas se realizarán a través de entrevistas o encuestas que los miembros del Grupo de Trabajo de Remesas e Inclusión Financiera (GTRI) realizarán entre los diferentes actores del mercado de remesas en sus países, incluyendo a:

- **Autoridades de gobierno** – Reguladores, Supervisores del sistema financiero y Otros
- **Actores del mercado** - Instituciones financieras, Empresas de transferencias de dinero, de telecomunicaciones y de tecnología

Para guiar y uniformizar el trabajo de los miembros del GTRI, el Cuestionario incluido más adelante, presenta la lista de preguntas sugeridas para este análisis y constituye la base para que los miembros del GTRI preparen los resultados de su investigación y consultas con todos los actores públicos y privados entrevistados. El resumen de su investigación, podrá ser presentada durante el seminario de lanzamiento del programa.

El trabajo de los miembros del GTRI será compilado en un estudio regional, que buscará incluir las principales barreras y buenas prácticas identificadas a nivel regional.

Cuestionario para:

- a) *Para las instituciones del sector público: Reguladores, supervisores, etc.*
- b) *Para las instituciones del sector privado: Bancos, MTOs, etc.*

PREGUNTAS A EVALUAR

i. Participantes del mercado

1. El marco normativo y legal crea desigualdad de trato entre los diferentes tipos de:
 - a. Actores del mercado?
 - b. Canales de distribución?
 - c. Oferentes de productos y servicios financieros?
2. La normativa constituye un obstáculo para el establecimiento de nuevos actores en:
 - a. El mercado de pago de remesas?
 - b. Los canales de distribución (ej. Para empresas de telecomunicaciones)?

ii. Barreras

3. ¿Existen barreras de carácter normativo y legal que afectan:
 - a. El acceso al sistema de pagos que sirve a las remesas?
 - b. El desarrollo y operación de canales de distribución?
 - c. La oferta de productos y servicios a los clientes de remesas, relacionados con el sistema de pagos?
 - d. La oferta de productos y servicios -incluyendo transferencias de remesas- por medio de los canales de distribución (Ej. Agentes corresponsales)?
4. ¿Existen barreras al desarrollo de productos financieros para emisores y receptores de remesas?
 - ✓ Depósitos (vista, ahorro y a plazo)
 - ✓ Crédito (hipotecario, consumo)
 - ✓ Medios de pago

iii. Políticas de riesgo

5. ¿Existen políticas de riesgo que afectan:
 - a. El sistema de pagos de remesas?
 - b. A los canales de distribución
 - c. A la oferta de productos financieros a los clientes de remesas
- ¿Son estas políticas proporcionales a los riesgos que representan las transacciones?

iv. Flexibilidad e innovación

6. ¿Es la normativa lo suficientemente flexible para la adopción de innovaciones en los productos financieros y en sus canales de distribución?
7. La normativa constituye un obstáculo para la provisión y uso de servicios de telecomunicaciones/internet y otros, que impidan el pago de remesas por medios innovadores?

v. Protección y educación financieras

8. ¿Existe un marco normativo y legal que exige la existencia de esquemas para la protección de los fondos (ej. seguro de depósito)?
9. ¿Se brinda educación financiera a los clientes de remesas y de ser así, en qué consiste?

vi. Otras preguntas

10. ¿Se ven afectados los servicios de pagos de remesas por alguna restricción del mercado cambiario?
11. ¿Existen otras barreras de carácter normativo y regulatorio para ofrecer productos y servicios financieros a clientes de remesas?
12. El marco normativo y legal promueve la interoperabilidad?

3. Encuestas a clientes (en coordinación con Componente 2)

En las encuestas que se realizan a los emisores de remesas que visitan sus países de origen cada fin de año, se incluyeron preguntas que permiten evaluar el uso de servicios e instrumentos financieros que facilitan su inclusión y la de sus beneficiarios.

Estas encuestas forman parte de los instrumentos del componente 2 del programa y su principal uso es el de determinar información relevante que les permita a las autoridades realizar un mejor análisis de los flujos de remesas, así como realizar publicaciones que mejoren el conocimiento del mercado y promuevan el desarrollo de nuevos instrumentos y servicios financieros por parte del sector privado, para los clientes de remesas, promoviendo de esta manera su inclusión financiera.

Las áreas que se pretenden evaluar con estas preguntas en los cuestionarios incluyen:

- ✓ **Acceso a productos y servicios financieros:** Requisitos y costos para acceder a productos de ahorro y crédito.
- ✓ **Educación financiera:** Conocimiento de productos y servicios financieros (acceso y uso)
- ✓ **Uso de productos financieros formales:** Preferencia de la población en cuanto al uso de productos y servicios financieros formales versus informales.

La información obtenida por este medio, será recabada durante la vida del programa en las épocas de fin de año, así como aquella contenida en las encuestas de hogares o la que provenga de modificaciones y preguntas que se incluyan en encuestas periódicas o no, constituirán la base para evaluar las mejoras que se realizan con las modificaciones del componente 1, así como para validar y mejorar permanentemente el diagnóstico que surja del marco normativo y legal en cuanto a su capacidad de fomentar o establecerse como barrera para la inclusión financiera de los clientes de remesas.

Esta información, también será publicada en los documentos de cada país y por tanto, podrá servir como base para la evaluación del sector privado, lo que fomentará el desarrollo de nuevos productos financieros de acuerdo a las demandas y necesidades de los clientes de remesas.

Estas encuestas se realizarán durante toda la vida del programa¹ y por lo tanto, podrán alimentar el análisis regional y validar sus conclusiones permanentemente con las respuestas y actualizaciones que se obtengan.

4. Consultas a otros organismos internacionales

Un documento elaborado con los resultados de la investigación de escritorio y con los datos y resultados de las investigaciones que realice cada miembro del GTRI, será enviado para retroalimentación de otros organismos internacionales trabajando en temas similares o relacionados a los que se abordaran en el documento.

Esta etapa, además de incluir la experiencia y recomendaciones de otros actores con experiencia y conocimiento adicional en la materia, permitirá identificar a los actores internacionales con los que se podrá realizar una mayor coordinación y buscar coincidencias que permitan hacer un uso más eficiente de los recursos dedicados a estos temas, para llevar adelante los cambios que se esperan en los marcos regulatorios de los países de la región.

¹ Como medida de sostenibilidad, se espera que las encuestas y demás fuentes de información que se desarrollen con el programa, puedan ser implementadas por las autoridades locales, como prácticas habituales en sus procedimientos de medición.