

Instituciones Financieras y el Mercado de Remesas en la República Dominicana

Lenora Suki

Center on Globalization and Sustainable Development
The Earth Institute at Columbia University
Nueva York, NY

Noviembre 2004

The Earth Institute, Columbia University
2910 Broadway
Hogan Hall, Room #111
Nueva York, NY 10025
Teléfono: 212-854-1298
Correo electrónico: lsuki@ei.columbia.edu

Instituciones Financieras y el Mercado de Remesas en la República Dominicana

Resumen Ejecutivo	4
Introducción	9
El Mercado Dominicano de Remesas y su Impacto en el Desarrollo	11
Datos sobre Remesas: Definiciones, Fuentes y Plataformas en Mejora	17
Participantes del Mercado: Mayormente Compañías de Transferencia de Dinero .	18
Productos: Diferenciación y Ventas Cruzadas	22
Canales de Transmisión: Costos y Flujo de Fondos	26
<i>Adquisición de Clientes</i>	26
<i>Transferencia de Fondos</i>	31
<i>Distribución de Fondos</i>	32
Accesibilidad	33
Ambiente Regulator	35
<i>Regulaciones en los Estados Unidos</i>	35
<i>Regulaciones en la República Dominicana</i>	39
Incremento en el Rol de los Bancos Comerciales	42
Tecnología e Innovación en el Mercado Dominicano de Remesas	46
<i>Productos Basados en Tarjeta</i>	46
<i>Tecnología de Expansión de Puntos de Venta</i>	46
<i>Plataformas de Remesas Basadas en Internet</i>	47
<i>Programas Educativos</i>	47
<i>Mercadeo Efectivo de Nuevos Productos</i>	47
<i>Usos Futuros de la Tecnología Informática</i>	47
Política Gubernamental e Innovación para Emisores y Receptores	48
<i>‘Comer Es Primero’ y Tarjetas de Débito</i>	48
<i>Ley de Reinversión Comunitaria y Transferencia de Dinero</i>	49
Conectando las Remesas a Nuevos Clientes, Productos y Procesos	50
<i>Microfinanzas</i>	51
<i>Banca para Pequeñas y Medianas Empresas</i>	53
<i>Cooperativas de Crédito</i>	54
<i>Asociaciones de Ahorros y Préstamos</i>	55
Recomendaciones para el Gobierno de la República Dominicana	56
Recomendaciones para las Instituciones Financieras en la República Dominicana .	57
Recomendaciones para el Sector Público y Estatal en los Estados Unidos	58
Recomendaciones para las Agencias de Cooperación Externa	59
Anexos: Mapas Ilustrando la Distribución de Sucursales Bancarias y la Distribución de Cajeros Automáticos	

Reconocimientos

La autora principal de este trabajo fue Lenora Suki, sin embargo, la autora quisiera reconocer y agradecer al equipo que apoyó su investigación y producción por su paciencia y diligencia: Ezgi Ucaner (Coordinadora de Proyecto/Asistente de Investigación); Sarah Cattan (Estudiante y Pasante de Investigación); Mark Clements (Estudiante y Pasante de Investigación) y Letty Gutiérrez (Estudiante, SIPA y Banco Central de la República Dominicana).

Estamos extremadamente agradecidos a los entrevistados que participaron en este trabajo por su cordialidad, franqueza, extrema generosidad al ofrecernos su tiempo y su buena voluntad para entablar un debate próspero.

Muchas gracias también a Manuel Orozco, quien con sus trabajos previos ha despertado el interés del público en esta área y cuyos comentarios y dirección fueron indispensables.

Finalmente, debemos nuestra gratitud al Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo, en especial a Donald Terry, por su liderazgo en esta importante misión y su apoyo a este proyecto. También apreciamos la ayuda y el apoyo de Gregory Watson y Pedro de Vasconcelos.

Instituciones Financieras y el Mercado de Remesas en la República Dominicana

Lenora Suki

Center on Globalization and Sustainable Development

The Earth Institute at Columbia University

Nueva York, NY

Resumen Ejecutivo

La competencia en el mercado dominicano de remesas – compartido durante muchos años por sólo un puñado de compañías de envío de dinero– finalmente parece restablecerse. Con un flujo estimado de US\$ 2.700 millones para el año 2004, el mercado dominicano de remesas todavía está dominado por compañías de transferencia de dinero con un afianzado y popular nicho de producto – entrega de efectivo a domicilio. En otros países que reciben remesas, las remesas de efectivo a domicilio no han logrado la inmensa popularidad de que disfruta este producto en la República Dominicana.

Las comisiones han caído en los años recientes ante un mayor escrutinio y mas competencia, pero la red de compañías de transferencia de dinero y sus agentes, junto a los distribuidores en la República Dominicana, mantienen el control de la mayoría de la cadena de valor y, en consecuencia, del precio. Aún así, los costos para las compañías de transferencia de dinero han ascendido con el incremento de demandas de cumplimiento y el esfuerzo regulador, y la entrega a domicilio sigue siendo un método riesgoso y costoso para llegar al receptor. En contraste con otros países que reciben remesas, los bancos comerciales todavía tienen que incorporarse agresivamente al mercado dominicano – con algunas excepciones limitadas, confinadas mayormente a la distribución de remesas en el lado del receptor. Sin embargo, hay signos que motivan la demanda de nuevas tecnologías, alianzas innovadoras y puntos de entrada para alcanzar grupos desatendidos.

La República Dominicana difiere sustancialmente de otros grandes mercados de remesas regionales en el hecho de que la competencia y la caída de los costos todavía no han ampliado la gama de productos disponibles para los receptores de remesa. Ni los remitentes ni los receptores de remesas han sido integrados al sector financiero formal. Los receptores no tienen ni incentivos ni opciones para ahorrar una porción de sus transferencias de remesas o poner fondos para uso productivo a menos que entren al sistema bancario por decisión propia, independientemente de la transacción de la remesa. Salvó excepciones, solamente se ofrece la entrega de efectivo a domicilio a los receptores.

Interesantemente, este desigual desarrollo de mercado no tiene nada que ver con obstáculos reguladores. Todo lo contrario, históricamente pocas regulaciones han gobernado el mercado en la República Dominicana. Mientras que el marco regulador actual en la República Dominicana plantea pocos obstáculos, la supervisión intensificada del sistema financiero seguida de una crisis bancaria en el 2003 ha estimulado nuevos esfuerzos para definir el ambiente regulador para los trasmisores y distribuidores de dinero en la República Dominicana.

De hecho, el ambiente regulador de los Estados Unidos parece dificultar más la competencia con estratos de regulación estatal y federal desde múltiples cuerpos para asegurar el cumplimiento de la Ley de Secreto Bancario, los programas en contra del lavado de dinero y la Ley Patriota de Estados Unidos de América. El arsenal de instituciones involucradas en la regulación de compañías de transferencia de dinero incluye departamentos bancarios estatales (para productos financieros y para investigaciones criminales) y varias instituciones operando bajo el Departamento de Tesorería de los Estados Unidos, incluyendo el Servicio de Rentas Internas, la Oficina del Contralor Monetario, la Red de Control Crímenes Financieros y la Oficina de Control de Activos de Extranjeros.

Dependiendo del estado, el esfuerzo regulador desigual y las responsabilidades institucionales no claras han causado confusión entre quienes transfieren dinero y, ocasionalmente, los departamentos bancarios estatales. La supervisión de las compañías de transferencia de dinero en los Estados Unidos ha incrementado dramáticamente y, con esto, el costo de cumplimiento con regulaciones de los Estados Unidos. Muchas compañías de transferencia de dinero han respondido adoptando controles internos más estrictos que aquellos requeridos por ley, pero los bancos que llevan las cuentas de las compañías de transferencia de dinero han respondido cerrando cuentas para eliminar el escrutinio intensificado de estos clientes.

Dado el tamaño del mercado dominicano de remesas y su potencial para lograr un impacto de desarrollo positivo, los competidores retadores podrían propiciar un estallido de rápida innovación. Algunos participantes están preparados para introducir nuevos productos y tecnologías, pero la mayoría no están preparados para ofrecer nuevas cuentas bancarias y servicios financieros. Los hábitos de los clientes y la organización del sector están tan afianzados que las instituciones con financiamiento externo o la infraestructura financiera existente tendrán una ventaja competitiva para cambiar el mercado.

La necesidad de examinar las remesas desde una perspectiva de desarrollo en la República Dominicana es apremiante por un número de razones:

- Los flujos son de creciente importancia tanto para los niveles macroeconómicos como a nivel doméstico, representando un 13% de PIB en el 2003, 47% de las exportaciones de las zonas francas, 62% de la factura turística, una o dos veces la inversión directa extranjera, cuatro veces la inversión foránea de portafolio, y aproximadamente 20% de los ingresos disponibles;
- Los altos costos reducen el monto disponible para ahorros e inversión;
- Los receptores ya están gastando el 17% de sus remesas en educación y ahorran un 5%, invierten otro 5% en pequeños negocios y hacen inversiones de vivienda raíces con el otro 4% de sus flujos;
- El mejoramiento de la intermediación de remesas puede aumentar la movilización de ahorros y aligerar las restricciones de crédito para grupos con ingresos bajos y medio-bajos;
- Las remesas pueden ser una herramienta para la modernización de la infraestructura financiera y de comunicaciones; y
- El uso de remesas puede armonizarse con los objetivos gubernamentales en otras áreas tales como disminución del hambre, incremento del acceso a la educación a

todos los niveles, mejora de la igualdad de género, desarrollo rural y de los indicadores de salud.

Los mayores obstáculos para el desarrollo del mercado dominicano son:

- exigencias reguladoras y carencia de claridad en los roles de supervisión del lado de los Estados Unidos
- una afianzada estructura competitiva para la captura y distribución del mercado; y
- el fracaso de atraer los remitentes o receptores al sector financiero formal.

Los esfuerzos para abrir y ampliar la participación en la República Dominicana requieren de:

- conectividad expandida para los negocios al margen de las redes electrónicas existentes;
- mejor educación financiera, comercialización y información al público;
- permitir a las instituciones financieras comunitarias participar en el mercado de remesas; y
- proveer incentivos a los bancos comerciales para el apalancamiento de los productos y tecnologías existentes para los receptores de las remesas.

Actualmente, las compañías de transferencia de dinero juegan un rol importante en el suministro de servicios financieros a las comunidades sobre todo fuera del sistema financiero formal. Sus esfuerzos, sus servicios y los empleos que crean deberían ser reconocidos. La presión sobre las compañías más pequeñas de transferencia de dinero para llegar a los estándares de regulación podría causar más concentración del mercado, elevando los costos nuevamente. En ausencia de un comportamiento de mercado de vanguardia, el predominio de las relaciones existentes y la popularidad del producto actual podrían prolongar la transición hacia un mercado de remesas transparente, competitivo y participativo.

Este estudio procura explicar cómo la industria de remesas dominicana falla en cumplir con las necesidades de los remitentes y receptores y cuáles factores explican la organización de la industria actual. Además destaca iniciativas prometedoras y alianzas pioneras. Concluye sugiriendo políticas con un impacto definido en el desarrollo del mercado y acceso financiero para los receptores de remesas.

Este estudio se enfoca en las instituciones financieras y los canales financieros que determinan la estructura y los costos de las remesas entre los Estados Unidos de América y la República Dominicana. La información ha sido principalmente recopilada en extensos entrevistas conducidas con ejecutivos, bancos de desarrollo, cooperativas de crédito, instituciones de ahorros y préstamos e instituciones microfinancieras, así como entidades del sector público en la República Dominicana y en Nueva York.

Los objetivos de estas entrevistas fueron identificar las instituciones de principal participación, los productos ofrecidos a los remitentes y receptores de remesas, el marco regulador y de supervisión, las innovaciones financieras y tecnológicas, alianzas interinstitucionales creativas y la acción gubernamental. Estas entrevistas no aspiraron cubrir a todos los participantes en el mercado de remesas, sino más bien a capturar una gama de experiencias dentro del mercado, plataformas inusuales y nuevos productos

Este informe presenta las siguientes recomendaciones para el gobierno, las entidades del sector público, instituciones financieras y agencias de cooperación extranjero:

Recomendaciones para el gobierno de la República Dominicana:

- Integrar a las remesas en los esfuerzos del gobierno para modernizar el sistema financiero y afianzar las relaciones con la diáspora dominicana.
- Promover la transparencia en el mercado de remesas suministrando información sobre productos, instituciones y costos.
- Iniciar negociaciones para desarrollar un Centro de Liquidaciones Automatizadas entre el Banco Central y la Reserva Federal de los Estados Unidos.
- Facilitar el acceso a educación financiera y el entrenamiento básico sobre tecnología.
- Mejorar las fuentes de datos, métodos de recolección y acceso del público a datos mediante la automatización de procesos donde sea posible.
- Analizar sistemáticamente el impacto de las remesas en la economía y la sociedad dominicana, especialmente para poblaciones pobres y desatendidas.
- Mejorar el marco regulador del sistema financiero, con acento en las necesidades del sector.

Recomendaciones para las instituciones financieras en la República Dominicana:

- Beneficiar directamente a remitentes y receptores de remesas a través servicios financieros con valor agregado.
- Patrocinar programas de incentivos y educación financiera para apoyar la responsabilidad financiera y el empoderamiento de los consumidores, así como la aplicación de servicios basados en nuevas tecnologías.
- Las instituciones financieras comunitarias deberían considerar la mayor variedad posible de formar alianzas para la adquisición de clientes en comunidades de inmigrantes y aplicaciones tecnológicas.

Recomendaciones para el sector público estatal y federal en los Estados Unidos.

- Mejorar la vigilancia de las compañías de transferencia de dinero para la transparencia y protección al consumidor.
- Promover un diálogo más abierto y participativo con la industria de las compañías de transferencia de dinero en los Estados Unidos.
- Estimular a instituciones financieras públicas, como la Reserva Federal, la Corporación Federal de Seguros de Depósito (FDIC), y las agencias reguladoras en los estados a trabajar con el sector financiero para impulsar iniciativas de empoderamiento financiero para inmigrantes.
- Involucrar a todos los actores en la búsqueda de más competencia y transparencia en el mercado de remesas.

Recomendaciones para las agencias de cooperación externa:

- Promover proyectos que integren la adopción de la educación, mercadeo e información tecnológica dentro de las actividades relacionadas a las remesas.

- Apoyar a la adquisición de clientes y distribución de remesas, así como el desarrollo de productos como una actividad rentable para instituciones financieras no tradicionales en países receptores de remesas.
- Explorar el acceso al sistema financiero de los ciudadanos más pobres en la República Dominicana y la capacidad del sistema nacional de pagos en las transferencias domesticas.

Instituciones Financieras y el Mercado de Remesas en la República Dominicana

Lenora Suki
Center on Globalization and Sustainable Development
The Earth Institute at Columbia University
Nueva York, NY

Introducción

La competencia en el mercado dominicano de remesas – compartido durante muchos años por sólo un puñado de compañías de envío de dinero– finalmente parece restablecerse. Con un flujo estimado de \$ 2.700 millones para el año 2004, el mercado dominicano de remesas todavía está dominado por compañías de transferencia de dinero con un afianzado y popular nicho de producto – entrega de efectivo a domicilio. En otros países que reciben remesas, las remesas de efectivo a domicilio no han logrado la inmensa popularidad de que disfruta este producto en la República Dominicana.

Las comisiones han caído en los años recientes ante un mayor escrutinio y más competencia, pero la red de compañías de transferencia de dinero y sus agentes, junto a los distribuidores en la República Dominicana, mantienen el control de la mayoría de la cadena de valor y, en consecuencia, del precio. Aún así, los costos para las compañías de transferencia de dinero han ascendido con el incremento de demandas de cumplimiento y el esfuerzo regulador, y la entrega a domicilio sigue siendo un método riesgoso y costoso para llegar al receptor. En contraste con otros países que reciben remesas, los bancos comerciales todavía tienen que incorporarse agresivamente al mercado dominicano – con algunas excepciones limitadas confinadas mayormente a la distribución de remesas en el lado del receptor. Sin embargo, hay signos que motivan la demanda de nuevas tecnologías, alianzas innovadoras y puntos de entrada para alcanzar grupos desatendidos.

La República Dominicana difiere sustancialmente de otros grandes mercados de remesas regionales en el hecho de que la competencia y la caída de los costos todavía no han ampliado la gama de productos disponibles para el lado de los receptores de remesa. Ni los remitentes ni los receptores de remesas han sido integrados al sector financiero formal. Los receptores no tienen ni incentivos ni opciones para ahorrar una porción de sus transferencias de remesas o poner fondos para uso productivo a menos que entren al sistema bancario por decisión propia, independientemente de la transacción de la remesa. Salvó excepciones, solamente se ofrece la entrega de efectivo a domicilio a los receptores.

Interesantemente, este desigual desarrollo de mercado no tiene nada que ver con obstáculos reguladores. Todo lo contrario, históricamente pocas regulaciones han gobernado el mercado en la República Dominicana. Mientras que el marco regulador actual en la República Dominicana plantea pocos obstáculos, la supervisión intensificada del sistema financiero seguida de una crisis bancaria en el año 2003 ha estimulado nuevos esfuerzos para definir el ambiente regulador para los remesadores y distribuidores en la República Dominicana.

De hecho, el ambiente regulador de los Estados Unidos parece dificultar más la competencia con estratos de regulación estatal y federal desde múltiples cuerpos para asegurar del cumplimiento de la Ley de Secreto Bancario, los programas en contra del lavado de dinero y la Ley Patriota de Estados Unidos de América. El arsenal de instituciones involucradas en la regulación de compañías de transferencia de dinero incluye comisiones bancarias estatales (para productos financieros y para investigaciones criminales) y varias instituciones operando bajo el Departamento de Tesorería de los Estados Unidos, incluyendo el Servicio de Rentas Internas, la Oficina del Contralor Monetario, la Red de Control de Crímenes Financieros y la Oficina de Control de Activos de Extranjeros.

Dependiendo del estado, el esfuerzo regulador desigual y las responsabilidades institucionales no claras han causado confusión entre quienes transfieren dinero y, ocasionalmente, los departamentos bancarios estatales. La supervisión de las compañías de transferencia de dinero en los Estados Unidos ha incrementado dramáticamente y, con esto, el costo de cumplimiento con regulaciones de Estados Unidos. Muchas compañías de transferencia de dinero han respondido adoptando controles internos más estrictos que aquellos requeridos por ley, pero los bancos que llevan las cuentas de las compañías de transferencia de dinero han respondido cerrando cuentas para eliminar el escrutinio intensificado de la de estos clientes.

Dado el tamaño del mercado dominicano de remesas y su potencial para lograr un impacto de desarrollo positivo, abaratando el margen los nuevos competidores podrían llevar a una explosión de rápida innovación. Mientras estos pocos participantes están dispuestos para introducir nuevos productos y tecnologías, la mayoría todavía no está preparada para apalancar nuevos esfuerzos en nuevas cuentas bancarias y servicios financieros. Los objetivos primarios apuntan a la adquisición del cliente para lograr escala. Tan afianzado, sin embargo, están los hábitos de los clientes y la organización del sector que instituciones con financiamiento externo o la infraestructura financiera existente tendrán una ventaja competitiva para generar nuevos productos financieros que podrían mejorar el equilibrio actual.

Los obstáculos principales para este mercado se encuentran en demandas reguladoras en lado de los Estados Unidos, una estructura competitiva afianzada para la captura y distribución del mercado y la falla de atraer a los inmigrantes dentro del sector financiero formal. En la República Dominicana, existe una necesidad de conectividad expandida, educación financiera mejorada y un mejor mercadeo e información pública sobre nuevos productos. Si las compañías de transferencia de dinero mas pequeñas fallan bajo la presión de alcanzar los estándares de conformidad, el mercado podría concentrarse más con un impacto negativo en los honorarios. Los nuevos competidores tienen que adquirir suficientes clientes para romper el estancamiento actual y cambiar el paradigma de la entrega a domicilio. En la ausencia de un comportamiento de mercado de vanguardia, el predominio de las relaciones existentes y la popularidad del producto actual podrían ultimadamente prolongar la transición hacia un mercado de remesas que ofrezca a los receptores opciones de servicio financiero más significativas.

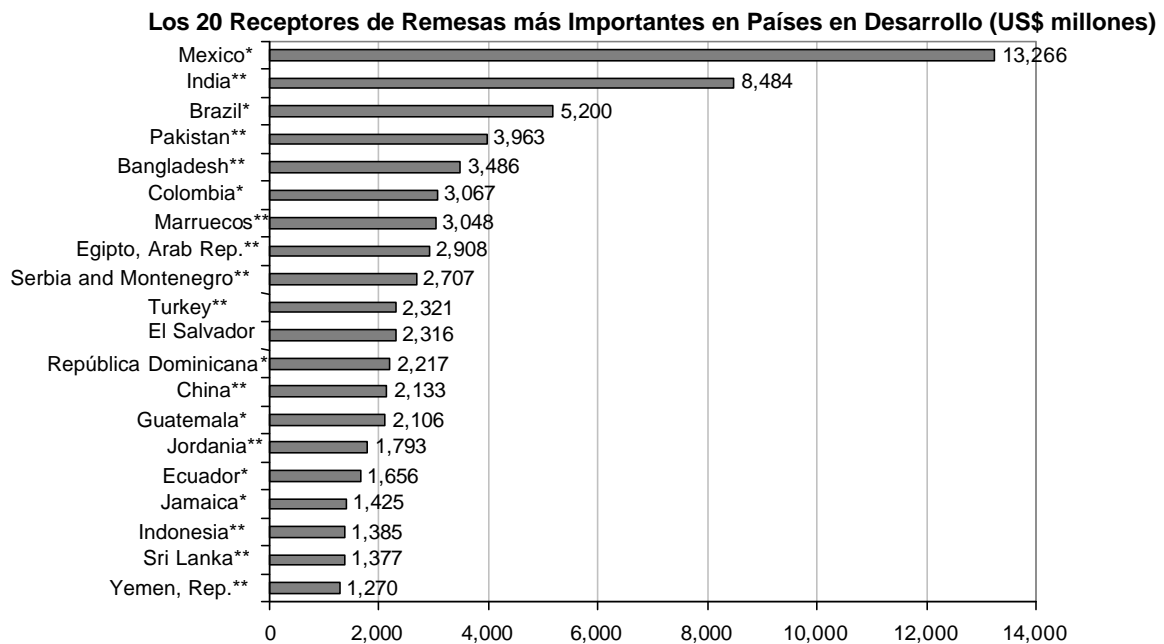
Este estudio se enfoca en las instituciones financieras y los canales financieros que determinan la estructura y los costos de las remesas entre los Estados Unidos de América

y la República Dominicana. La información ha sido principalmente recopilada en extensas entrevistas conducidas con ejecutivos de siete remesadores de los Estados Unidos y doce distribuidores en la República Dominicana, así como seis bancos de desarrollo, cooperativas de crédito, instituciones de ahorros y préstamo o instituciones microfinancieras. Esta investigación también se basó en discusiones de soporte con el Banco Central y la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, la oficina del gabinete social del gobierno y el Departamento Bancario del Estado de Nueva York. Los objetivos de esas entrevistas fueron identificar las instituciones de mayor participación, los productos ofrecidos a los remitentes y receptores de remesas, el marco regulador y de supervisión, las innovaciones financieras y de tecnología, las alianzas interinstitucionales creativas y la acción gubernamental. Esas entrevistas no apuntaron a cubrir a todos los participantes en el mercado de las remesas, sino más bien a capturar una gama de experiencias dentro del mercado. Las mismas, se enfocaron primordialmente en las instituciones de mayor tamaño, aquellas que ofrecen plataformas inusuales, nuevos productos o el potencial para cubrir las necesidades actualmente desatendidas.

El Mercado Dominicano de Remesas y su Impacto en el Desarrollo

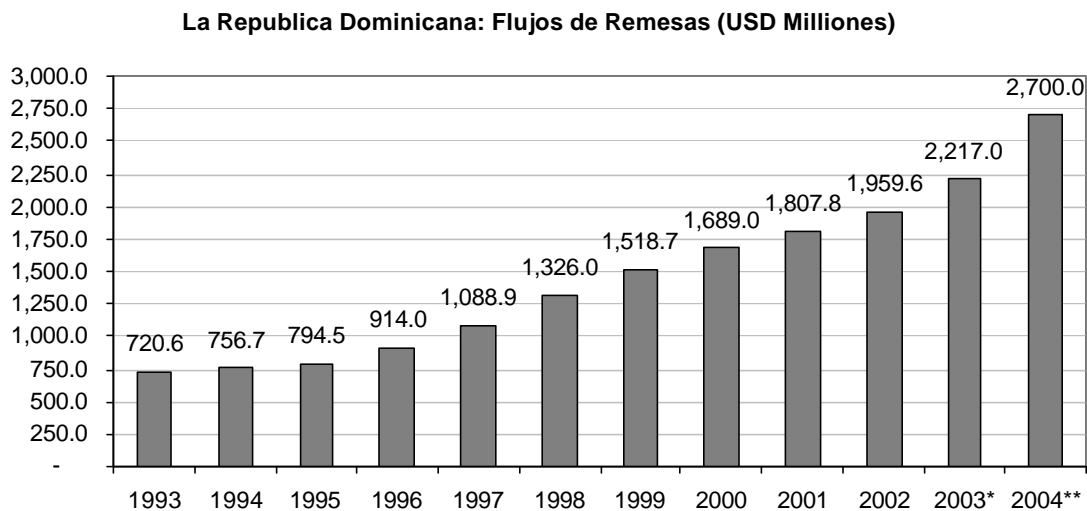
La República Dominicana es uno de los mayores receptores de remesas de trabajadores extranjeros entre los países en desarrollo mundial. En comparación con una población de 8.5 millones, aproximadamente 1.5 millones de dominicanos viven en el extranjero, no menos de dos terceras partes vive la ciudad de Nueva York o en el área de los tres estados (Nueva York – Nueva Jersey – Connecticut). El estudio más reciente del Fondo Multilateral de Inversión del Banco Interamericano de Desarrollo conducido por Bendixen & Associates (2004) estima que \$2.7 billones en remesas han sido recibidas en la República Dominicana en el 2004. Los remitentes de cuentas de los Estados Unidos por \$1.6 billones (59%), de los cuales Nueva York genera la mayor parte. Desde Europa son enviados \$815 millones (30%), y \$240 millones (9%) entran desde Puerto Rico. El resto viene de Canadá y otros países de América Latina.

Cuadro 1. La República Dominicana está entre los Principales Receptores de Remesas



Fuente: * Estimaciones del BID 2003 **Datos Indicadores de Desarrollo Mundial 2003.

Cuadro 2. Los Ingresos de Remesas han Experimentado un Rápido Crecimiento

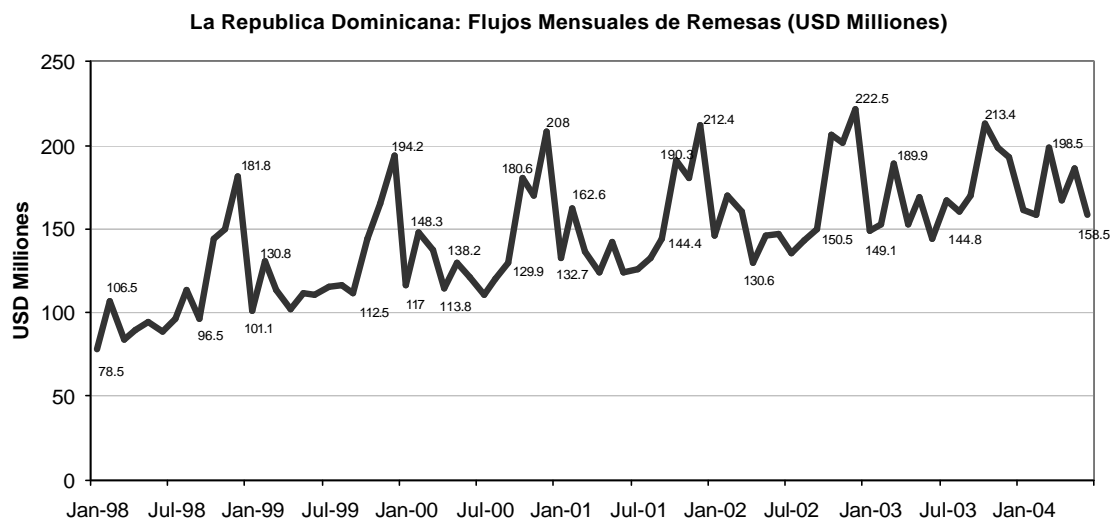


Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo, Banco Central de la República Dominicana
*Estimaciones del BID 2003 **Pronóstico del BID 2004

El volumen de remesas para la República Dominicana ha aumentado rápidamente en una tasa promedio anual de 12% desde el 1994 al 2003. Algunos de estos “aumentos” reflejan mejoría sucesiva en la calidad de los datos. Por ejemplo, las últimas estimaciones del FOMIN/BID sugieren que las remesas han aumentado un 23% en el 2004; cierta porción de este aumento es debido a la calidad de las técnicas de la recolección de datos más que

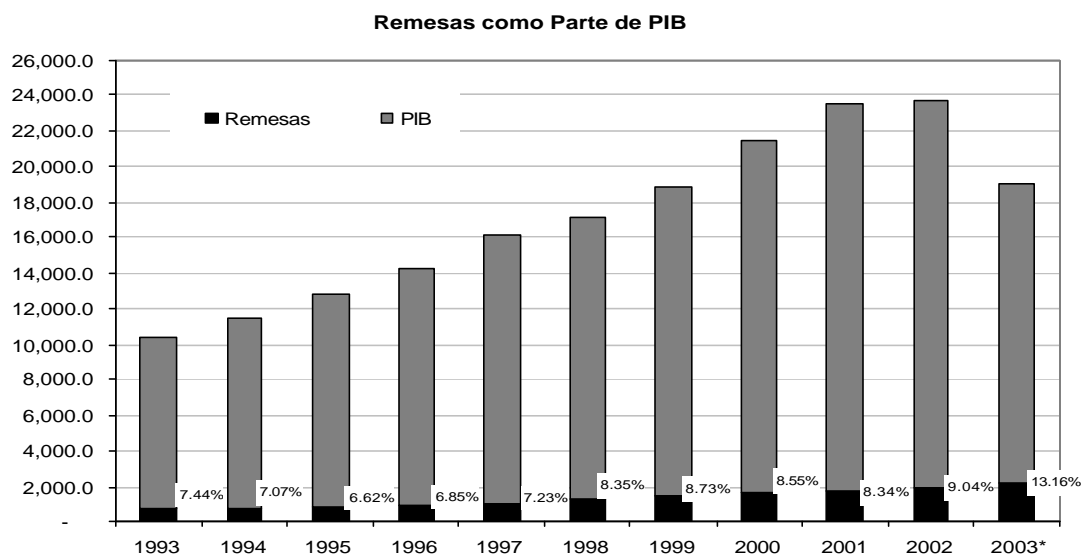
por un aumento orgánico en los pagos enviados. No obstante, la tarifa a la que los dominicanos enviaron dinero a sus hogares parece no haber sido afectada ni por el desastre económico de Nueva York seguido de los ataques terroristas del 11 de septiembre, ni por la crisis financiera y económica que golpeó la República Dominicana a finales del año 2003. La calidad mejorada de los datos puede aumentar las proyecciones para el crecimiento de las remesas, lo que generalmente se mantiene alrededor de un 5% a un 7% en años venideros.

Cuadro 3. Los Flujos Mensuales de Remesas Indican Tendencias Temporales



El precio es tal que el envío de remesas en dólares es más costoso que enviarlo en pesos. Durante la más reciente crisis, la disposición para soportar una tasa de cambio débil para envíos en dólares reflejó una intensa crisis de confianza. Los receptores de remesas pueden estar escogiendo el retener sus dólares, en espera de que el peso se estabilice. Enfrentados con la persistente inflación a pesar de las condiciones macroeconómicas más estables, los receptores pueden creer que su poder de adquisición está preservado en dólares o que ellos pueden asegurar una tasa de cambio extranjera en otro lugar, suficiente para compensar la comisión extra.

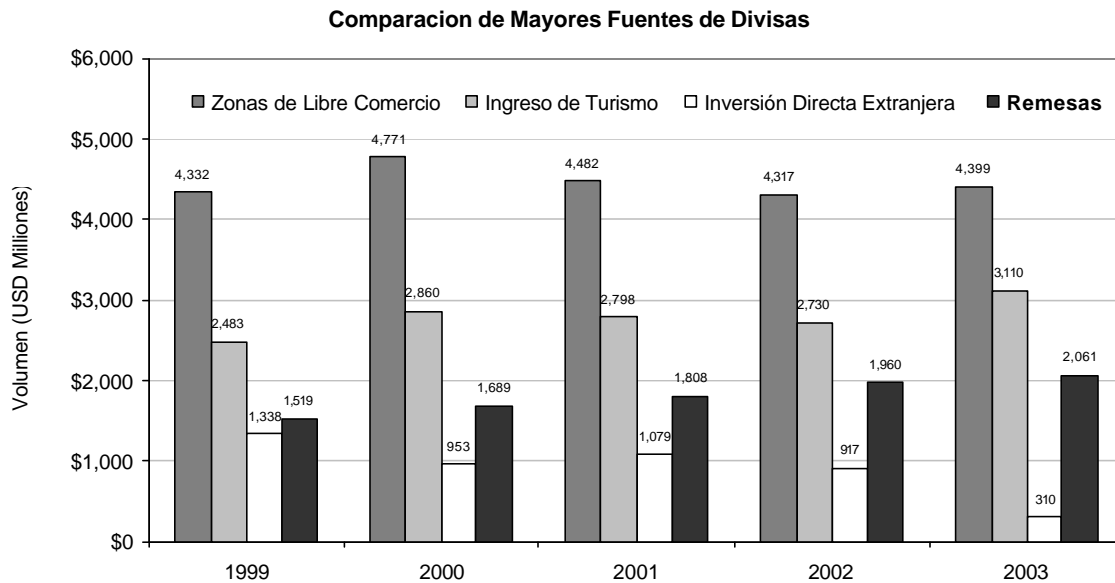
Cuadro 4. Las Remesas tienen un Impacto Económico Importante



* BID 2003 estimaciones de remesas de los trabajadores. Fuente: Banco Central de la República Dominicana

El impacto del desarrollo de las remesas para la República Dominicana viene tanto de su tamaño como de su frecuencia. En el nivel de la macroeconomía estas entradas, 13% del producto interno bruto en el 2003, juega un rol principal soportando la balanza pagos. Las remesas son cada vez más importantes relativas a otras actividades económicas de generación de ingresos en divisas, aumentando a un 47% de recibos de zona francas, y un aproximado de 62% de turismo desde el año 1997 al año 2003. Las remesas familiares hacen un 87% de las transferencias actuales, disminuyendo otras fuentes de soporte externo para el país. El flujo de las remesas es normalmente de un 150% a un 200% mayor que la inversión extranjera directa (pero seis veces mayor en el año 2003) y como cuatro veces mayor que la inversión de cartera extranjera del año 2003.

Cuadro 5. Las Remesas son la Mayor Fuente de Divisas



Fuente: Banco Central de la República Dominicana, Balance de Pagos

A nivel familiar, las remesas soportan el consumo y ahorro local. Esta fuente de ingreso tuvo un impacto apreciable de cara a la reducción del 2.2% del producto interno bruto real per cápita en el 2003 durante la reciente crisis económica. Las remesas pueden contar por el 20% del ingreso disponible para el receptor promedio.¹

La determinación de vías para apalancar las remesas para el desarrollo en la República Dominicana es apremiante. Aún cuando la mayor parte del dinero está siendo utilizada para consumo, el alto costo reduce la cantidad disponible para usos alternativos por parte del receptor, como son el ahorro o la inversión. En base al porcentaje de los fondos que está siendo ahorrado, invertido en negocios pequeños, o dirigido hacia la educación o los gastos de viviendas, los gobiernos tienen una responsabilidad y un incentivo económico para asegurar que los remitentes y los receptores tengan mejores opciones y un acceso financiero mejorado.

Esfuerzos similares deben estar dirigidos también a la población más amplia, pero las remesas son un vehículo para adoptar el desarrollo financiero a favor de los pobres. Son transferencias formales de recursos ya siendo manejados por instituciones financieras para segmentos de la población de bajos ingresos y desaventajados en contraste con otras fuentes locales de ingresos informales. Debido que el sistema financiero –aunque marginal en términos de la disponibilidad de servicios- es ya el canal principal, estos flujos deberían ser más propicios para las intervenciones políticas, financieras y tecnológicas. De esta plataforma, se puede desarrollar, promover y entregar servicios financieros apropiados para receptores y no receptores de remesas.

¹ Banco Central, ENGIH-1998. Encuesta Nacional de Gastos e Ingresos de Hogares, 1998.

Cuadro 6. Las Remesas son Ahorradas e Invertidas a Pesar de la Crisis Económica

Gasto, ahorros e inversión relacionados a las remesas basados en \$2,700 millones en el año 2004		USD millones
Consumo	60%	1,620
Educación	17%	459
Ahorros	5%	135
Inversión de Negocios	5%	135
Propiedad	4%	108

Fuente: El porcentaje de cada remesa viene del estudio Bendixen 2004 "Remesas y la República Dominicana". Los montos de los flujos potenciales en varias aplicaciones: cálculos del autor.

Más allá de los beneficios de la movilización de ahorros, las remesas ayudan a aliviar las restricciones del crédito como un obstáculo para el crecimiento. Usando como guía el estudio Bendixen 2004 de la República Dominicana, las remesas pueden llegar a incentivar inversiones de hasta unos US\$135,000,000 por ahorros de pequeña escala, pequeños negocios, vivienda y otros gastos, respectivamente.

La proporción potencial de las remesas gastadas solamente en educación, puede ser de hasta unos US\$460,000,000 en la República Dominicana. Dado el fracaso para alcanzar la educación primaria universal básica, bajar el alto porcentaje de analfabetismo y garantizar un adecuado nivel de educación secundaria y terciaria, incluso entre países con niveles de ingreso similares², debe ser posible vincular remesas incentivadas al gasto de educación con metas a un plan de educación nacional.³

Finalmente, las remesas pueden estar influenciadas para mejorar el aumento de la infraestructura financiera y de comunicaciones. Aunque la infraestructura de comunicaciones en la República Dominicana ya está entre la más desarrollada en la región, su generalizado uso en procesos de negocios cae lejos de lo que sería previsto dada la red totalmente digitalizada de alta penetración.⁴ Edificaciones de infraestructura financiera para acomodar el uso más diseminado de remesas es consistente con la modernización tecnológica, una de las principales metas de la recién electa administración Fernández.

² Suki, Lenora and Joaquin Vial. Meeting the Millennium Development Goals in the Dominican Republic: Identifying Critical Areas for Policy Action. The Earth Institute at Columbia University: New York, October 2003.

³ Documento de Valoración de Proyecto en un Préstamo Propuesto para el Proyecto de Apoyo de Reforma para la Salud. Banco Mundial. 5 de junio de 2003.

⁴ Kirkman, Geoffrey et al. The Dominican Republic: Readiness for the Networked World. Center for International Development, Harvard University. October 2002.

Datos sobre Remesas: Definiciones, Fuentes y Plataformas en Mejora

Una de las misiones del Fondo Multilateral de Inversiones en el mercado de remesas en Latino América ha sido fomentar la transparencia de los datos y asegurar que las estimaciones oficiales tomen en cuenta la más amplia gama posible de información en llegar a una estimación. Los éxitos del Fondo Multilateral de Inversiones en esta área han causado revisiones ascendentes de datos sobre remesas en muchos países, levantando el perfil tanto de los países receptores como de sus compatriotas enviando dinero al hogar desde el exterior. Debido a que el desarrollo de productos financieros a menudo requiere una gran escala a fin de extender sus beneficios hacia a un rango más amplio de usuarios, los gobiernos, instituciones financieras y organizaciones de la sociedad civil empezaron a dedicar más recursos para el desarrollo de productos financieros y el mercadeo para clientes receptores de remesas en estratos de ingresos más bajos con el fin de aumentar la visibilidad de la barra de datos

Para establecer una definición, las remesas que llegan a los trabajadores son transferencias corrientes de inmigrantes que viven fuera de sus países de origen, contribuciones personales principalmente dirigidas a incrementar el ingreso y el consumo a diferencia de los movimientos de bienes o capitales en las cuentas nacionales. Aunque las remesas representan movimientos de acciones financieras y algunas veces bienes, estos son capturados en cuentas corrientes como transferencia debido a que no existe intercambio de valores económicos exigido. Es una transacción unilateral, representando ayuda más que reconocimiento de pago. Las transferencias actuales directamente afectan el nivel del ingreso disponible y deberían influenciar el consumo de bienes y servicios.”⁵ Los remitentes de transferencias incluyen cualquier cantidad de vehículos potenciales, incluyendo gobiernos, entidades públicas, asistencia de desarrollo extranjero, fundaciones privadas e individuos.

Los datos sobre recepciones de remesas en la República Dominicana vienen de tres fuentes. Primero el Banco Central recibe diariamente datos de transacciones de las compañías de remesas licenciadas en el Departamento Internacional. Una falta del proceso de la recolección oficial de datos es que el proceso no ha sido todavía automatizado: algunas compañías envían datos de transacción por correo electrónico, otras por fax. La carencia de una automatización completa puede comprometer la calidad de los datos en la ausencia de una supervisión estricta. Más aun, esto restringe la cantidad de información que puede ser recogida de estas transacciones. Para afrontar esta falta, el Banco Central está desarrollando actualmente una nueva plataforma de tecnología basada en la web que le permitirá recolectar más información tanto de los remitentes como de los receptores, incluyendo el país de origen, distribución geográfica interna, cualquier cargo por comisión y la tasa de cambio extranjera aplicada en las entregas en moneda nacional.⁶

La segunda fuente de datos viene del estudio nacional de hogares, también dirigido por el Banco Central.⁷ Este estudio mide todas las fuentes de entradas, locales o externas, y sistemáticamente las separa como una comparación entre las remesas de los trabajadores

⁵ IMF Manual de Balanza de Pagos 2002.

⁶ Entrevista con el Departamento Internacional del Banco Central de la Republica Dominicana.

⁷ Banco Central, ENGIH-1998. Encuesta Nacional de Gastos e Ingresos de Hogares, 1998.

y las remesas sociales.⁸ Este estudio permite una comparación detallada de los receptores y no receptores de remesas de ingresos por quintiles, género, fuentes de ingresos, calidad de vivienda y acceso a servicios tales como la educación, el agua y servicios sanitarios, entre a otras variables. Como una tercera pero menos productiva fuente de datos, el Banco Central usa estudios turísticos sobre el gasto de los visitantes, especialmente datos relacionados a los gastos de los dominicanos que visitan, para estimar las remesas llevadas a mano.

En el lado que envía, a diferencia de la República Dominicana, las compañías de envío de dinero tienden a reportar transacciones agregadas a sus departamentos estatales de banca. En Nueva York, por ejemplo, el Departamento Estatal de Banca, el cual supervisa las transferencias de dinero, recibe trimestralmente reportes de actividad y estados financieros auditados. Estos datos pueden ser escudriñados en el curso de un examen por los reguladores. Aunque estas estadísticas pueden ser usadas por los reguladores para compilar sumarios estadísticos y realizar estudios ocasionales, los datos no son parte de expedientes públicos. En consecuencia, por lo menos en Nueva York, no parece ser posible en este punto, comparar los flujos recibidos con aquellos enviados, ni se puede la determinar con precisión la distribución geográfica del lado emisor.

Participantes del Mercado: Mayormente Compañías de Transferencia de Dinero

Como indicamos anteriormente, los participantes del lado emisor del mercado son en gran parte compañías de envío de dinero. Los participantes de este mercado se caracterizan por lo siguiente:

- Los “corredores” dominicanos especializados tales como La Nacional, Quisqueyana, BHD Corp. y Cibao Express existen debido a la concentración de la comunidad dominicana en la ciudad de Nueva York y en el área tri-estatal (Nueva York, Nueva Jersey y Connecticut). En muchos casos, la misma compañía posee ambos, el lado emisor de la transacción y el agente distribuidor.
- Western Union y MoneyGram son las únicas instituciones globales participantes en el mercado de remesas dominicano que pueden apalancar organizaciones globales, experiencia, tecnología, conformidad e infraestructura. La evidencia anecdótica sugiere que Western Union y MoneyGram son las más, o únicas opciones accesibles fuera de las comunidades dominicanas altamente concentradas en la costa este.
- Sólo un grupo financiero comercial, Grupo BHD, una compañía dominicana, está participando de forma significativa en el lado emisor. Aún así, en el lado emisor, el Grupo BHD funciona no como un banco sino como una compañía de envío de dinero tradicional, con el beneficio adicional de que la red de distribución del lado receptor incluye las sucursales del banco y la red de distribución de remesas del banco BHD.

⁸ Las remesas sociales son principalmente pagos de gobiernos extranjeros, individuos o instituciones privadas o organizaciones sin fines de lucro para personas residentes en la República Dominicana. Mientras esto puede ser cualquier cosa, desde donaciones para ayuda humanitarias, en la República Dominicana, esto es mayormente personas retiradas recibiendo seguridad social, pagos de pensiones u otra ayuda pública.

Aunque es posible enviar dinero a través del Citibank, este banco tiene una presencia detallista insignificante en la República Dominicana.

- También existen opciones en línea, ofrecidas por emisores globales y mayormente por corredores de envío. Participantes recientes, Xoom.com e Ikobo.com, han comenzado a aprovechar de altas tasas de penetración del Internet entre inmigrantes de segunda y tercera generación. Fuera de las mayores comunidades dominicanas en la costa este, estos remitentes pueden también beneficiarse de la falta de opciones fuera de MoneyGram.
- El siguiente listado de compañías de envío de dinero en Cuadro 7 no incluye el gran grupo de agentes desarrollado por cada compañía para vender sus productos.

Cuadro 7. Muy Pocos Productos se Ofrecen Fuera de la Transferencia de Efectivo

Instituciones de Envío de Remesas hacia la República Dominicana desde NY

	Envío de Dinero	Tarjeta de Débito	Telecom	Cargo/ Serv. De Paquete	Compra	Agencia de Viaje	Plataforma en línea
Bancomer Transfer Services, Inc.	X						
BHD Corp.**	X		X			X	
Caribbean Airmail, Inc. (CAM)	X			X			
Cibao Money Transmitting Corp.	X						
Envíos de Valores La Nacional Corp.	X						
Envíos Abreu Y Collado (Remesa Agil)	X						
Envíos R.D. Corp. (Pronto Envíos)	X						
Mateo Express, Inc.	X						
MoneyGram Payment Systems, Inc.	X						X
Remesas Pujols Corp.	X					X	
Remesas Quisqueyana, Inc.	X	X	X	X	X	X	X*
RIA Telecomunicaciones, Inc.	X						
Corporación de remesas Vigo.	X						
Western Union Financial Services, Inc	X						X
XOOM Corp.	X						X
iKOBO, Inc.	X	X					X

* Quisqueyana tiene su propia plataforma en línea, además de apoderarse de las AOL.com y Terra.com.

** La Corporación BHD también permite la transferencia de dinero dentro de la cuenta del banco BHD en la República Dominicana, así como hacia de pagos locales de préstamos.

En el lado del receptor están los distribuidores de las remesas quienes manejan el proceso de pago, la vasta mayoría de los cuales, aproximadamente el 80%, es entrega a domicilio. Los distribuidores pueden entregar para una variedad de firmas emisoras las cuales pueden no tener una red de distribución adicional a la propia. En áreas centrales, las compañías podrían tener su propia red de distribución y equipos de mensajeros. En las áreas rurales y otras áreas alejadas, los distribuidores contactan agentes de pago. Con

frecuencia un agente pagador trabaja para muchos distribuidores diferentes. En el lado de la distribución:

- Las compañías de envío de dinero están dominantes una vez más.
- Western Union tiene una licencia exclusiva con Remesas Vimenca.
- Los grandes bancos comerciales están involucrados pero marginalmente a pesar de una bien distribuida red de sucursales.
- Quisqueyana entrega sus propias transacciones pero también tiene una relación con el Banco Mercantil. Quisqueyana, el Mercantil y Visa Internacional lanzaron un producto llamado Cashpin, el único producto de tarjeta en el mercado dominicano de remesas.
- Los bancos comerciales algunas veces se asocian con un emisor. El Banco Popular Dominicano y el Banco del Progreso distribuyen para MoneyGram a través de sucursales y cajeros automáticos.
- Envíos Boya tiene un modelo de negocios de distribución casi virtual para compañías tradicionales dentro y fuera de línea, entre las que está Xoom.com.

Cuadro 8. Nuevos Productos Están en Camino, Pero las Compañías de Envío de Dinero son Preponderantes

Instituciones Financieras en el Mercado Dominicano de Remesas

	Entrega a domicilio	Sucursales de Remesa	Sucursales Bancaria	Puntos de Venta	Tarjeta	Transferencia electrónica
Bancos Comerciales						
Banco BHD/Remesas Dominicanas	X	X	X	X ¹		
Banco Comercial Santiago S A						X
Banco de Reservas						X
Banco del Progreso S A			X			X
Banco Mercantil, S.A.	X	X		X	X	
Banco Popular Dominicano						
Citibank, S.A.						X
The Bank of Nova Scotia			- no conocido -			
Banco Multiple León, S.A.				X	X ²	
Banco Vimenca, C. por A.		X				
Bancos de Desarrollo						
BHD PyME				X		
Asociaciones						
Asociación de Instituciones Rurales de Ahorro y Crédito ³			X		X	
Organizaciones de Transferencias de Dinero (MTOs)						
Remesas Vimenca		X				
Quisqueyana	X	X		X	X	
Caribe Express /La Nacional	X	X				
Cibao Express	X	X				
Remesas Dominicanas	X	X	X			
Money Gram	X	X	X			
Remesa Agil	X					
RIA Express	X					
Mateo Express	X					
Pronto Envio	X					
Caribbean Air Mail (CAM)	X	X				
EnvíosBoya ⁴	X					

¹El equipo del BHD será destinado a expandir puntos de entrega aunque las ventas pueden ser hechas desde la cantidad acreditada.

²El Banco León desarrolló Coopcash con COSEFI para cooperativas de crediticias rurales. El Banco León también actuará como banco de procesamiento para el proyecto del FOMIN con AIRAC.

³ En desarrollo

⁴Envíos Boya está desarrollando la opción de compra de comestibles y otros bienes de consumo.

Productos: Diferenciación y Ventas Cruzadas

Dado que la entrega a domicilio dentro de horas domina la distribución de remesas en la República Dominicana, existe sorpresivamente poca diferenciación en el mercado aunque hay pocas excepciones notables, entre las cuales:

- Aún cuando las ofertas del producto están más dispersadas entre los bancos, todavía existen pocos productos de valor agregado en el mercado. La tarjeta Cashpin y el próximo proyecto del BHD para expandir puntos de venta son los dos esfuerzos más prominentes para diferenciar. Cashpin, el único producto de tarjeta actualmente en el mercado dominicano de remesas fue desarrollada conjuntamente por Quisqueyana, el Banco Mercantil y Visa Internacional.
- Debido a que las organizaciones de transferencia de dinero dominan el lado de la distribución de la transacción con el producto de entrega a domicilio, existe poca venta cruzada.
- Los gerentes de los bancos comerciales indican en términos generales que las remesas serían consideradas como un componente del ingreso en una decisión de crédito en vez de un tipo de colateral. Esta información actualmente no está incluida en los reportes de crédito en ninguno de los dos mayores buró de crédito, DataCredito o CICLA, cuyos reportes muestran los pasivos, referencias, historial de crédito y otros indicadores de puntaje crediticio. Los gerentes de los bancos indicaron que la habilidad para capturar datos históricos de recepciones de remesas podría facilitar el uso de las remesas como un factor positivo en una decisión crediticia. DataCredito indicó que su plataforma y presentación podría ser adaptada para satisfacer esto.
- El futuro proyecto de unificación crediticia siendo desarrollado por AIRAC, tendrá un mayor nivel de funcionalidad que aquel indicado en el cuadro anterior, incluyendo una tarjeta de telecomunicaciones y la capacidad de comercio en Internet. Una tarjeta, Coopcash, ya existe para los miembros, con el Banco León operando como el banco procesador.
- Vimenca, agente exclusivo de Western Union, ha construido una variedad de empresas alrededor del negocio de transferencia de dinero, incluyendo un banco, una agencia de viajes, servicios de paquete y servicios de telecomunicaciones, entre otros. Aparentemente, menos de un 30% de los receptores de transferencia de Western Union han abierto cuentas bancarias en el Banco Vimenca a pesar de que la compañía ha implementado estudios para determinar la demanda de venta cruzada. Vimenca ofertó una promoción de tarjeta de débito, la cual recibió poca atención. Sin embargo, con sólo dos sucursales ambas localizadas en Santo Domingo, la falta de accesibilidad puede haber determinado esto.

También, en vez de ofertar nuevos productos, Western Union se ha enfocado en facilitar las transacciones, y recompensar los negocios repetidos. Programas de fidelidad, bonos y la tarjeta Western Union, lo cual automatizan el proceso de captación y suprimen la necesidad de llenar formularios en cada visita, han sido ofrecidos para mantener los clientes.

- A menudo se venden tarjetas de llamadas y otros servicios, tales como envío de paquetes, de forma informal a través de sucursales de remesas.

Cashpin

Remesas Quisqueyana, Banco Mercantil y Visa Internacional ofrecen el único producto de tarjeta disponible actualmente en el mercado dominicano de remesas. La tarjeta es manejada como un producto de Quisqueyana con el Banco Mercantil desempeñando el rol de procesador de pago. Cashpin es una tarjeta de débito recargable, entregada a mano de la forma tradicional. Una vez que el emisor abre la cuenta, la tarjeta sólo necesita ser activada por el receptor vía telefónica. El valor puede ser aumentado tanto por el emisor como por el receptor. La tarjeta es utilizable en cualquier lugar en la red Visa Electron tanto local como internacional, así como en la red local ATH. El negocio genera ahorros porque el Mercantil realiza el procesamiento de los pagos en vez de comprar estos servicios en el exterior. Como procesador, el Mercantil retiene una base de dato de clientes y recibe honorarios por el procesamiento de pagos, así como un grado de liquidez. Quisqueyana captura el margen en la tasa de cambio y se beneficia de la plataforma bancaria del banco mercantil en el lado receptor, pero su responsabilidad es manejar el mercadeo y los riesgos de cumplimiento. Los clientes pagan cuotas a los cajeros (DOP 6) pero no en los puntos de venta. Los incentivos del Banco Mercantil están parcialmente basados en su historial. Como uno de los bancos intervenidos durante la reciente crisis bancaria, el Mercantil sufrió retiros sustanciales. La participación en las remesas puede dar al Mercantil la oportunidad de recuperar clientes a través de la venta cruzada de otros productos bancarios, pero esto dependerá del mercadeo. También es importante resaltar que este producto puede también escapar del reciente impuesto de las transacciones financieras electrónicas porque este no está unido a una cuenta bancaria.

Este producto ofrece muchos beneficios a las firmas patrocinadoras y el cliente. Debido a que las tarjetas son enumeradas, cada tarjeta captura un único ID de cliente para ser usado repetidamente, aún con diferentes emisores de remesas. Con el uso repetido, la tarjeta mantiene un historial de información en su uso –la frecuencia del recibo de remesas, lugares de uso, números de emisores, etc. Enviando una tarjeta en vez de dinero, Quisqueyana no maneja efectivo y no requiere seguros. Además, debido a que hay sólo una entrega, no hay costos de transportación o entrega después de la primera recepción.

El siguiente cuadro ilustra un grado más alto de venta cruzada de productos y la diferenciación en otros países que reciben remesas, por ejemplo:

- Una mayor gama de instituciones participa en el mercado de remesas en otros países. En México, los participantes incluyen bancos comerciales, compañías de envío de dinero y bancos del sector público. En Haití y Ecuador, instituciones micro-financieras son capaces de recibir remesas. El Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU) también ha desarrollado una plataforma regional en América Central y el Caribe.
- Los productos en otros países se enfocan en proveer una gama de servicios de bajo o casi ningún costo. Los productos programados de ahorro y crédito especial también

son ofrecidos por Banco Solidario en Ecuador. El Groupe Banque Populaires en Marruecos provee seguros y servicios educativos para emigrantes.

- Los Gobiernos también han sido innovadores en la siembra de nuevas iniciativas. El “Tres Por Uno”, contribuciones por el estado conjunto con cada dólar de transferencias en México son bien conocidas como lo son otros esfuerzos para promover asociaciones de migrantes. EL PROFECO de México prueba un punto útil sobre el rol del gobierno promoviendo la transparencia en el mercado de las remesas.

Cuadro 9. Ejemplos de Diferenciación Institucional y de Productos en Otros Países Receptores de Remesas

	Rep. Dom.	México	Ecuador	Otros
Instituciones Financieras	Compañías de transferencia de dinero Dos bancos comerciales (uno primordialmente como procesador)	Bancos comerciales, compañías de transferencia de dinero, bancos públicos	Banco Solidario, Institución micro-financiera	Groupe Banques Populaires, un banco mayormente estatal en Marruecos, FONKOZE, una IMF Haitiana WOCCU, El Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito
Productos Financieros	Entrega a domicilio, Cashpin Futura expansión de puntos de venta del BHD		Programa de Ayuda al Inmigrante, transferencias de remesas de bajo costo, créditos a largo y corto plazo, cuenta de ahorros en dólares llamadas "Mi Familia, Mi País, Mi Regreso	Groupe Banques Populaires ofrece transferencia con cero costos, a través de cuentas mutuas, servicios de transferencia electrónica de bajo costo, MoneyGram sin costo adicional, créditos subsidiados para inversiones, planes de seguro y servicios culturales y educativos para inmigrantes. FONKOZE (Haití) ofrece servicios de transferencias remesas rápidas y de bajo costo. WOCCU lanzo la red internacional de remesas, usando una cadena de sus miembros para proveer transferencias de remesas entre E.U.A. y El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, Mexico y Nicaragua.
Alianzas	Quisqueyana/Banco Mercantil		Bancos de ahorros españoles	FONKOZE –City National Bank de Neva Jersey WOCCU- Vigo Corp. (una gran organización de transferencia de dinero)
Innovación Financiera				Banco do Brasil utilizó el flujo de futuras remesas como colateral para emitir bonos de madures de cinco años por valor de US\$300 millones. Banco Coscalan en El Salvador ofreció bonos de remesas por US\$50 millones.
Innovación Tecnológica	Envíos en línea Expansión de puntos de venta			
Acción Gubernamental	Plataforma de datos del Banco Central Comer Es Primero	"Tres por uno" patrocinado por el estado, contribuyendo tres dólares por cada dólar en transferencias de las asociaciones de migrantes. "Adopta Una Comunidad", inversiones en proyectos locales en Guanajuato de asociaciones de migrantes. PROFECO, Consumer Rights Watch, información sobre precios y derechos del consumidor. BID-Nacional Financiera ayuda a inmigrantes repatriados a establecer pequeños negocios		<i>Filipinas</i> : Bonos New Heroes, permite a los trabajadores inmigrantes invertir, mientras reúnen fondos para ayudar un plan de beneficios para trabajadores inmigrantes. Fondos de Pensión para servicio de reasentamiento y hospitalarios para inmigrantes de regreso. LINKAPIL, un programa gubernamental, involucra trabajadores inmigrantes en proyectos de desarrollo nacional. Otros incentivos para los emisores: disminución de impuestos, compra de terrenos, opciones de inversión.

Fuente: Sander, Cerstin (2003), El Programa de Políticas Migratorias Internacional (2003), sitios de web gubernamentales.

Canales de Transmisión: Costos y Flujo de Fondos

Los precios pagados por los consumidores por transferencias internacionales de dinero son tanto una expresión de la estructura competitiva del mercado como la naturaleza de la participación institucional en el mercado. El costo de enviar dinero hacia República Dominicana ha caído dramáticamente comparado aproximadamente con el 8.3% promedio en Junio del 2003 reportado por Orozco (2004). Esto puede reflejar más competencia en el mercado, así como menor volatilidad monetaria, lo que podría también permitir un margen más estrecho de cambio internacional.⁹ Tanto el proceso de adquisición de clientes, el flujo de fondos y datos como el costoso proceso de entregas a domicilio tienen un impacto en los precios y los márgenes.

Adquisición de clientes. La estructura competitiva del mercado de las compañías de envío de dinero locales en la adquisición del cliente juega un rol clave, especialmente en los vecindarios dominicanos densamente poblados en Nueva York. En Washington Heights, donde hay múltiples opciones para enviar dinero, la informalidad del mercado juega a favor de la fortaleza de algunas compañías en relación con otras. Las redes sociales pueden dirigir a los clientes hacia un remesador en vez de otro. Aun así, encontramos evidencia de una competencia de precio feroz.

El rango de precios obtenidos en este estudio ilustra las siguientes conclusiones:

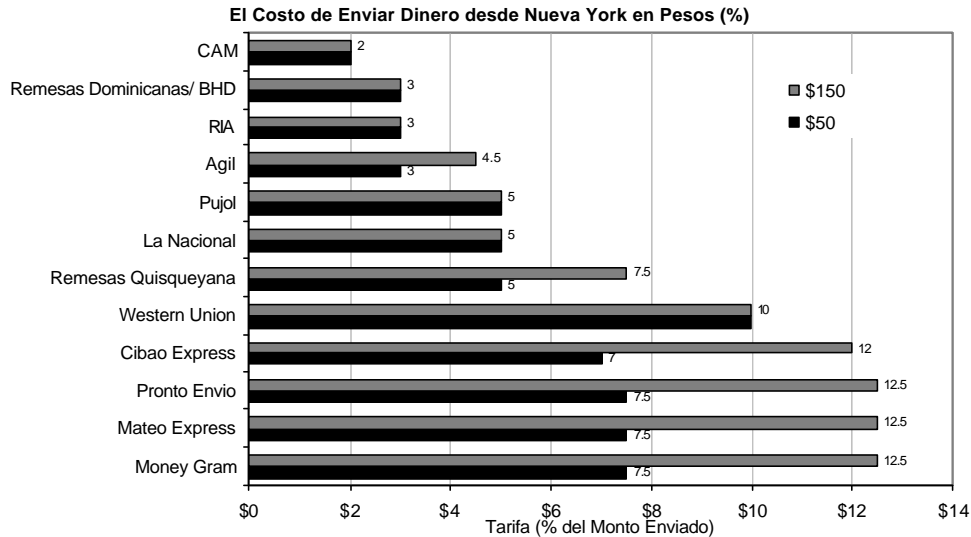
- El precio está determinado parcialmente por el tamaño de la transacción. Como un porcentaje del dinero enviado, pequeñas transacciones (menos de \$100) pueden costar tanto como dos o tres veces el costo de enviar una suma mayor (por encima de \$150).
- Ciertas compañías compiten agresivamente en Nueva York, ofreciendo transferencias por entre \$2 a \$5. Otras – firmas grandes y especialistas geográficos como Cibao Express – han mantenido los precios altos. La lealtad de marca puede permitir que algunos precios se mantengan altos.
- En los envíos de moneda local, la gran variedad de precios – desde 1.3% hasta 8.3% – parece inconsistente con la homogeneidad del producto. Puede haber diferenciaciones del producto “escondidas” basadas en relaciones sociales. Algunas compañías claramente tienen mayor poder del mercado; esto puede ser el resultado de largas cadenas de agentes bien posicionados o lealtad de los clientes.¹⁰ Ciertas

⁹ Durante el 2003, el peso dominicano se depreció desde 17.66 peso/USD en enero 1, 2003 hasta 35 pesos/USD y alcanzó los 43.82 en noviembre del 2003. Este año, a pesar de que el peso se debilitó tanto que llegó a 50 pesos/USD en febrero debido a la confusión política y la escasa liquidez, la moneda se ha venido fortaleciendo relativa estable desde la primavera. La liquidez ha mejorado y la volatilidad del comercio ha declinado.

¹⁰ Cibao Express, por ejemplo, parece retener la lealtad asociándose con la región norte-central del país. La compañía declara que su ubicación en Santiago, la segunda ciudad en tamaño en la República Dominicana, le permite mantener clientes que envían a la región del Cibao. Ellos también sienten que su ubicación les da una ventaja logística que hace sus servicios más confiables fuera de la capital y, más generalmente, en las áreas rurales del país.

compañías podrían también estar involucradas en precios depredadores para tomar ventaja de este período de evolución del mercado particularmente estresante.

Cuadro 10. Algunas Compañías de Transferencia de Dinero Ofrecen Bajos Precios pero la Diferencia de Precios es Grande



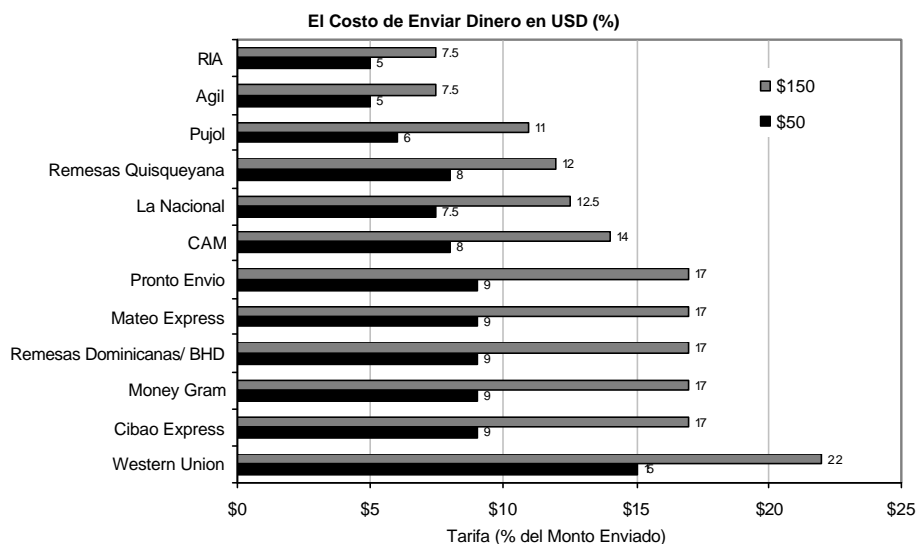
Fuente: Estudio conducido en Noviembre 12, 2004

- Nuestra conclusión basada en múltiples entrevista es que las compañías globales, Western Union y MoneyGram, hacen el grueso de sus negocios de remesas dominicanas fuera de la ciudad de Nueva York a pesar de que ellos mantienen una presencia minorista en los vecindarios en Nueva York. Fuera de los vecindarios donde operan los más grandes corredores especializados, la relativa falta de opciones para los dominicanos que envían dinero a sus hogares los convierte en un mercado cautivo para las compañías globales cuyos precios pueden ser de tres a seis veces tan alto como la mayoría de las compañías de envío de dinero competitivas en el mercado.
- El costo de enviar remesas en dólares puede ser de tres a cinco puntos porcentuales más alto que las remesas en moneda local. Muchos entrevistados indicaron que la proporción de transacciones ordenadas en dólares habían aumentado hasta al menos 50% de las recepciones desde aproximadamente 30% en el 2003. Esta diferenciación en el precio puede ser una respuesta a la mayor demanda de transferencias en dólares.

Las compañías de envío de dinero parcialmente prefieren transferencia en moneda local porque ellos pierden el margen de la tasa de cambio de la divisas cuando los clientes ordenan transferencia en dólares. También insisten en que es costoso para ellos mantener inventarios en dólares, los cuales no pueden prestar para financiar sus desembolsos en dólares (forzándolas en el mercado informal) y que el mayor escrutinio regulador está asociado a las transacciones en dólares. Como resultado, las compañías de transferencia de dinero en la República Dominicana han estado

promoviendo un cambio en las regulaciones del Banco Central para permitir entregas sólo en moneda local.

Cuadro 11. Las Compañías de Envío de Dinero Prefieren no Desembolsar en Dólares



Fuente: Estudio realizado en 12, 2004

- Debido a que muy pocos bancos participan en este mercado, ellos no fueron el mayor foco de nuestras investigaciones. Sin embargo, el Citibank ofrece transferencias electrónicas por \$10 de cuenta a cuenta hacia la República Dominicana. Los servicios de transferencia Bancomer, la transmisora de dinero del Banco del Progreso, carga \$8 por cualquier transacción desde \$1 hasta \$1,000 pero opera solamente en Texas y California. Ambos son más costosos que otras ofertas. Citibank carga una cuota de \$5 bien publicitada para las transferencias hacia México.
- Existe una remarcada homogeneidad en la tasa de cambio extranjero ofrecida, especialmente en Nueva York (Cuadro 12). La alta adherencia a una tasa puede ser el resultado las tasas referenciales establecidas por La Asociación Dominicana de Empresas Remesadoras de Divisas (ADEREDI) para sus miembros. La organización insiste en que la industria no intenta ningún tipo de monopolio o poder de cartel estableciendo este precio. Más bien, ésta insiste en que la tasa referencias ayuda a sus miembros a manejar su riesgo de cambio internacional resultante de un amplio rango de intercambio del peso durante los últimos dos años.
- Existe limitada competencia fuera de Nueva York para las compañías de envío de dinero hacia la República Dominicana (Cuadro 12). Los precios cargados por las firmas más pequeñas pueden aún ser competitivos en otros mercados, pero las firmas más grandes cargan precios aún mayores. Western Union, por ejemplo, carga sólo \$10 por una transferencia de \$150 en Nueva York pero carga \$13.50 y \$15 en Massachussets y Florida respectivamente.

- El comprador en línea se gana la conveniencia de no tener que visitar una compañía de envío de dinero, pero comprar en línea es más costoso. La mayoría de estas transacciones en línea tampoco ofrecen desembolsos en dólares

Cuadro 12. El Mercado de Nueva York es más Competitivo pero el Rango de Precios es Grande

Nueva York									
	Pesos				USD				FX NY
	\$50		\$150		\$50		\$150		12-Nov
Money Gram	7.5	15.00%	12.5	8.33%	9.0	18.00%	17.0	11.33%	25.75
Mateo Express	7.5	15.00%	12.5	8.33%	9.0	18.00%	17.0	11.33%	25.75
Pronto Envio	7.5	15.00%	12.5	8.33%	9.0	18.00%	17.0	11.33%	25.75
Cibao Express	7.0	14.00%	12.0	8.00%	9.0	18.00%	17.0	11.33%	25.75
Western Union	10.0	19.98%	10.0	6.66%	15.0	30.00%	22.0	14.67%	25.75
Quisqueyana	5.0	10.00%	7.5	5.00%	8.0	16.00%	12.0	8.00%	25.75
La Nacional	5.0	10.00%	5.0	3.33%	7.5	15.00%	12.5	8.33%	25.75
Pujol	5.0	10.00%	5.0	3.33%	6.0	12.00%	11.0	7.33%	25.85
Agil	3.0	6.00%	4.5	3.00%	5.0	10.00%	7.5	5.00%	25.75
RIA	3.0	6.00%	3.0	2.00%	5.0	10.00%	7.5	5.00%	25.75
BHD	3.0	6.00%	3.0	2.00%	9.0	18.00%	17.0	11.33%	25.75
CAM	2.0	4.00%	2.0	1.33%	8.0	16.00%	14.0	9.33%	25.75

Massachussets									
	Pesos				USD				FX MA
	\$50		\$150		\$50		\$150		12-Nov
Western Union	8.5	17.00%	13.5	9.00%	10.0	20.00%	18.0	12.00%	26.50
Money Gram	7.5	15.00%	12.5	8.33%	9.0	18.00%	17.0	11.33%	25.75
Quisqueyana	5.0	10.00%	7.0	4.67%	8.0	16.00%	12.0	8.00%	26.60
Pronto Envio	5.0	10.00%	4.6	3.07%	9.0	18.00%	17.0	11.33%	26.50
La Nacional	2.0	4.00%	2.0	1.33%	4.5	9.00%	4.5	3.00%	26.50
CAM	2.0	4.00%	2.0	1.33%	0.4	0.72%	0.7	0.45%	26.50

Florida									
	Pesos				USD				FX FL
	\$50		\$150		\$50		\$150		12-Nov
Western Union	9.0	18.00%	15.0	10.00%	10.0	20.00%	18.0	12.00%	26.50
Money Gram	7.5	15.00%	12.5	8.33%	9.0	18.00%	17.0	11.33%	26.50
CAM	0.5	0.90%	0.8	0.50%	0.8	1.60%	1.4	0.96%	26.50

Online									
	Pesos				USD				FX Online
	\$50		\$150		\$50		\$150		12-Nov
Money Gram	15.0	30.00%	20.0	13.33%					26.00
Western Union	9.0	18.00%	15.0	10.00%					26.50
Cashpin	7.5	15.00%	12.5	8.33%	9.0	18.00%	17.0	11.33%	26.50
XOOM	5.4	10.74%	11.4	7.60%					27.50
Ikobo	3.0	6.00%	9.5	6.33%					25.40

Fuente: Estudio de la autora realizado en Noviembre 12, 2004. La tasa publicada por Banco Central para compra de dólares en Noviembre 12 fue 27.50

La dinámica particular de la industria de transferencia de dinero de Nueva York viene de del uso generalizado de agentes para capturar clientes en una variedad de pequeños negocios de los vecindarios. Dependiendo de la fortaleza de la compañía y el poder de negociación del agente, un agente puede captar desde un 50% de la comisión hasta el monto completo de la tarifa. Los términos de los acuerdos de los agentes con las compañías de envío de dinero son desconocidos, pero los agentes pueden determinar los precios de manera informal. Ciertos agentes aparentemente mantienen más poder de mercado con la fuerza de sus redes sociales y sus habilidades para adquirir y mantener clientes. Más aún, algunos agentes mercadean productos para más de un transmisor de dinero.

Esta característica del mercado en Nueva York es tan sobresaliente que se condujo una investigación sobre los costos por el Departamento de la Ciudad de Nueva York de Asuntos de Consumidor en el 2003.¹¹ Un equipo de campo visitó cerca de 90 lugares en tres comunidades de la ciudad de Nueva York - Washington Heights, Sunset Park, y Jackson Heights –encontró “variados costos de envío de \$500 hacia la República Dominicana ... con un rango de precios desde \$5 hasta \$38 y un rango tiempo de transferencia desde ‘un par de horas’ hasta ‘no más de 24 horas. Más aún, el reporte muestra que algunos agentes locales frecuentemente establecen precios “en el momento”.

Transferencia de fondos. La infraestructura de comunicaciones moderna y la tecnología computacional permiten la transferencia de dinero para garantizar la entrega el mismo día, frecuentemente en cuestión de horas. La cadena de confirmación de fondos, autoriza y desembolsa, sin embargo, puede tomar de tres a cinco días. Este reto financiero y operacional, tanto como el cambiante ambiente regulador, influyen la estructura de costos y flujo de fondos. La actual transferencia de fondos por los transmisores de dinero da como resultado el uso intensivo del capital. La falta de financiamiento a corto plazo para cubrir la diferencia entre los desembolsos y los fondos de créditos actuales requiere que los transmisores de dinero coloquen las grandes reservas de capital en instituciones receptoras contra las cuales desembolsar, permitiendo que los fondos sean pagados mucho antes de que la autorización y desembolso físico ocurran.

Los pagos “el mismo día” suceden debido un rápido movimiento de datos. Las instrucciones de pago pasan del agente que cobra el dinero al transmisor de dinero en los Estados Unidos, quien entonces generalmente envía las instrucciones de pago electrónicamente o vía fax al distribuidor en la República Dominicana, el cual entonces autoriza y desembolsa el pago físico en cuestión de horas de haber recibido las instrucciones originales. Estos pagos son hechos, generalmente, de una reserva de capital existente retirados de un balance en declive.¹²

¹¹ Publicación de prensa del Departamento de Asuntos de Consumidor de la Ciudad de Nueva York reporta encontrar precios inconsistentes, no revelados, y regulaciones inciertas de la industria de transferencia de dinero. Octubre 20, 2003. www.nyc.gov/html/dca/html/pr_remittances.html.

¹² El monto del balance en declive depende del flujo agregado durante un periodo de tiempo dado, y este arreglo esta determinado por los acuerdos de distribución entre el transmisor del dinero y el distribuidor.

A pesar de que el desembolso físico sucede en cuestión de horas, el proceso actual de autorización y pago se toma más tiempo. Las instrucciones de pago para un gran número de remesas, frecuentemente todos los pagos acumulados en transcurso de un día, se hacen de forma agregada. Estos datos e instrucciones de pago viajan vía el banco de los transmisores en los Estados Unidos al banco de los distribuidores en la República Dominicana para liquidación.

De hecho, los fondos no necesariamente viajan físicamente desde el emisor en Nueva York o California o España hacia la República Dominicana. Las compañías de envío de dinero en la República Dominicana generalmente mantienen las divisas recibidas en sus cuentas “offshore”, vendiendo las divisas a importadores dominicanos. Esto les da una segunda fuente de ingreso por cambio internacional.

No obstante, debido a la demora de tres a cinco días entre la transmisión del dinero y el pago, las compañías de envío de dinero enfrentan riesgos de cambio extranjero, riesgos de pago y riesgos de contraparte.¹³ Muchas compañías financiarían la demora con créditos rotativos a corto plazo, pero la habilidad de hacer eso fue severamente restringida para prevenir que esas compañías tomaran posiciones especulativas apalancadas en la moneda. El nuevo marco regulador, discutido más adelante, sí permite financiamiento a corto plazo con ciertos límites así como posiciones abiertas de moneda. Como resultado, la compañía de envío de dinero debe reservar un gran monto de capital para desembolso, cuyo costo de oportunidad es alto en la ausencia de instrumentos de mercado de liquidez monetaria, especialmente si alguna porción de esa reserva debe ser denominada en dólares.

Las compañías de envío de dinero se quejan de que ahora están siendo forzados a confrontar el riesgo adicional de tener sus cuentas bancarias canceladas, lo cual incrementa los costos operacionales. Ciertos bancos comerciales en los Estados Unidos, respondiendo a un escrutinio supervisor más pesado de las relaciones de los bancos con los transmisores de dinero, según se informa, han comenzado a cerrar cuentas de los transmisores de dinero en los Estados Unidos. El protesto de la industria de envío de dinero ha afirmado su valioso rol en las comunidades de inmigrantes que a las que ellos sirven donde los modelos de banca tradicional no han podido echar raíces. Algunos incluso alegan conspiración –esencialmente que los bancos deseando entrar a la industria de transferencia de dinero se benefician ahogando la competencia.

Distribución de Fondos. El modo de distribución preferido en la República Dominicana – entrega a domicilio – también es costoso. Una opción para los receptores es retirar los fondos en la sucursal de la compañía transmisora de dinero o el banco hacia el cual han

¹³ El riesgo de cambio internacional viene del hecho de que el transmisor contrata una transacción a una cierta tasa, pero la tasa puede ser diferente el día que ocurre el ajuste. El riesgo de ajuste viene de los múltiples canales por los que los fondos deben pasar. Cualquier problema con instrucciones de pago en el camino crea retrasos en el ajuste final. El riesgo de contraparte es el riesgo que el transmisor del dinero toma transar con otras instituciones – bancos corresponsales primordialmente – que pueden fallar en el pago. Los agentes en el lado emisor pueden crear un riesgo de contrapartida faltando a los pagos. Estas situaciones han sido experimentadas por los transmisores de dinero, quienes cancelaron los contratos con los agentes en falta inmediatamente.

sido transferidos los fondos como el Banco BHD, Banco Popular o el Banco del Progreso. La opción más usada es entrega a domicilio, la cuenta representa aproximadamente el 80% de las entregas. No hay otro país en la región en el cual la entrega a domicilio haya alcanzado tal popularidad. Las compañías transmisoras de dinero en el lado emisor pueden contratar distribuidores (bancos o compañías transmisoras de dinero), y distribuidores como Remesas Dominicanas (una división del Grupo BHD) o Quisqueyana efectúan la entrega a través de su propia red de mensajeros y agentes de entrega pagados. Fuera de los centros urbanos, agentes pagadores dispersos a lo largo del país son frecuentemente utilizados por múltiples compañías transmisoras de dinero.

Este método de entrega es riesgoso y costoso en sí mismo. Con la crisis económica han venido preocupaciones particulares sobre la seguridad de los mensajeros y los receptores. La República Dominicana importa energía, así que los altos precios del petróleo incrementan el costo de contratar mensajeros. El enredo logístico requiere de sistemas en sí mismos para optimizar el uso de mensajeros y minimizar el tiempo de entrega.

No obstante, las compañías transmisoras de dinero han ganado la ventaja de dar el primer paso desarrollando complejas redes de entregas. En un mercado de recepción de remesas competitivo, la distribución está frecuentemente caracterizada por agentes y lugares de entrega no exclusivos, mejor descritos por Orozco (2004). En México, por ejemplo, los bancos comerciales han participado más intensamente en el fortalecimiento de sus redes de distribución existentes.

En este caso, la arraigada naturaleza del producto es tal que la transición a otro modelo podría ser muy larga. Ningún transmisor individual de dinero tiene un incentivo para cambiar el modelo de entrega a menos que la cooperación de los otros esté garantizada. El tráfuga puede no ser premiado pero más bien penalizado en términos de participación de mercado por forzar a los clientes a la transición hacia modelos de entrega basados en tarjeta o enfocados en la banca. Con pocas excepciones, los bancos en este momento ofrecen poco más que una mejor tasa de cambio.

Accesibilidad

La accesibilidad es una importante cuestión en el desarrollo del sector financiero para los pobres. La accesibilidad puede indicar proximidad geográfica, horas de operación de las instituciones o incluso identificación cultural. En el mercado dominicano de remesas esto no es menor factor. En el lado emisor, las compañías transmisoras de dinero son mucho más accesibles que los bancos en Nueva Cork, la ciudad con la más alta densidad de emisores dominicanos. En el lado receptor, nada podría ser más accesible que la entrega a domicilio.

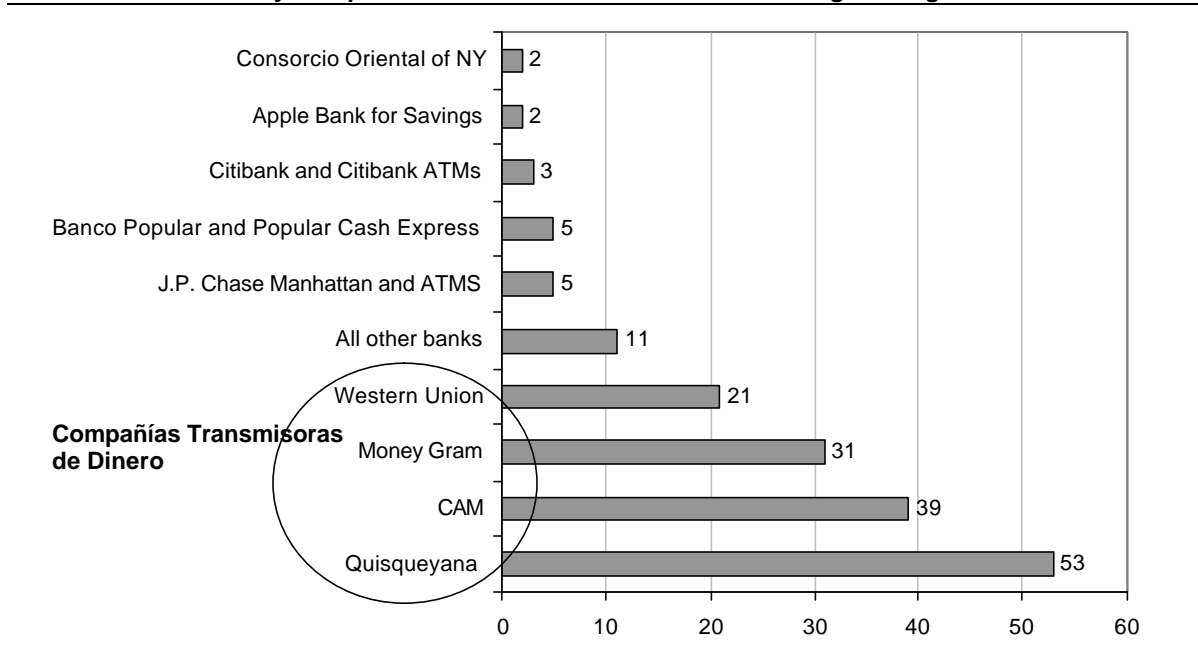
Como indica el Cuadro 13, un rápido estudio de instituciones bancarias en Washington Heights, aproximadamente al norte de la calle 145th, un vecindario donde vive una gran proporción de los residentes dominicanos de la ciudad, veintiocho sucursales bancarias de dieciséis bancos diferentes fueron encontradas, de los cuales Chase Manhattan, Banco

Popular (Puerto Rico) y Citibank poseían trece. Más aún, la mayoría de estos son bancos de ahorros comunitarios y no bancos universales como el Chase o Citibank con redes internacionales para realizar transacciones de transferencias fuera del país económica y fácilmente

Desafortunadamente, esto no se compara bien con los cientos de agentes mercadeando los variados productos de las compañías remesadoras en cada cuadra del alto Manhattan, no sólo de las tiendas de los transmisores de dinero pero también desde los negocios que los emisores usan más frecuentemente. El número total de sucursales bancarias más los cajeros automáticos en Washington Heights iguala el número de agentes empleados por un remesador de dinero promedio.¹⁴

La accesibilidad cultural es otro factor. De nuevo las redes sociales pueden determinar la lealtad a una compañía transmisora de dinero particular. Nuestros entrevistados insistieron en que sus clientes prefieren hacer transacciones en un ambiente que es cálido y atractivo, donde ellos comparten un lazo cultural con la persona con la cual están negociando.

Cuadro 13. Pocos Bancos Pueden Competir con la Presencia de los Transmisores de Dinero.
Sucursales bancarias y Compañías Transmisoras de Dinero en Washington Heights*



*Códigos postales de la ciudad de Nueva York 10031, 10032, 10033, 10039, 10040

¹⁴Pocas organizaciones transmisoras de dinero responderían nuestras preguntas sobre el número de agentes que ellos emplean en Washington Heights.

En el lado receptor, la accesibilidad es aún más importante debido al gran porcentaje de entregas llevadas directamente a la puerta del receptor. De hecho, el estudio Bendixen (2004) sugiere que los receptores de remesas son menos propensos a tener una cuenta bancaria que aquellos que no reciben remesas, sugiriendo que la desconexión entre la recepción física de fondos y la ubicación de la institución financiera podría tener un impacto aún mayor de desintermediación entre receptores. Asumiendo que los receptores pueden ejercer algún control sobre la manera y el lugar de la recepción, la proximidad geográfica de una sucursal o la habilidad para recoger una remesa en una oficina (como es requerido por Western Union/Vimenca y Banco del Progreso) puede determinar la habilidad de una institución para competir en el mercado de remesas de la República Dominicana, para no mencionar la posibilidad de movilizar ahorros de estos nuevos clientes potenciales.

Este estudio intentó evaluar la accesibilidad de las sucursales bancarias físicas en la República Dominicana así como determinar cuán inconveniente podría ser recibir remesas en una sucursal bancaria. Pudimos colocar en dos mapas (adjuntos en los Anexos) 764 sucursales bancarias a lo largo del país y 964 cajeros automáticos. Esto puede ser de hecho un cálculo subestimados de cajeros debido a que la Red ATH, la más grande red interbancaria, indica que existen aproximadamente 1200 cajeros automáticos en el país, así como 22,000 puntos de venta, un nivel de penetración similar al de Puerto Rico.

Estos servicios se concentran en las áreas activas más populares y comercialmente activas, especialmente en las dos mayores ciudades, Santo Domingo (la capital) y Santiago (en el norte). Las provincias fronterizas tienen poco acceso a los servicios financieros. Los receptores de remesas también persiguen mayormente la distribución de la población: 35% de la población es rural, y 60%-65% del flujo de remesas es recibido en áreas urbanas. El estudio Bendixen sugiere un ligero mejor acceso, el 73% de los entrevistados en su estudio reportaron tener un banco cerca de ellos.

Ambiente Regulador

Regulaciones en los Estados Unidos. La regulación en el lado emisor desde los Estados Unidos ha sido más prohibitiva que en el lado receptor en la República Dominicana. En ciertos casos, sin embargo, especialmente, en la cuestión de la protección al consumidor, el establecimiento precio y el rol de los agentes, su aplicación aparenta ser desigual. Los transmisores de dinero son normalmente autorizados, regulados y supervisados por los departamentos bancarios de sus estados, aquellos requerimientos incluyen alguna combinación de una licencia, una garantía y el mantenimiento de un nivel específico de valor neto o capital mínimo. Esta vigilancia comprende la supervisión de los productos de consumo y financieros y las investigaciones criminales. También existe vigilancia federal de la industria de transferencia de dinero. La regulación se ha movido cada vez más a combatir el lavado de dinero por actividades ilícitas y el financiamiento de actividades terroristas desde la mitad de los años 80, con estos esfuerzos intensificándose después de los ataques del 11 de septiembre.

A pesar de los retos reguladores, los transmisores de dinero han prosperado y se han multiplicado, especialmente alrededor de las áreas donde se concentran las comunidades de inmigrantes. De hecho, ciertos transmisores de dinero se han adaptado a la supervisión más apretada¹⁵ con la excepción de la amenaza a sus relaciones bancarias. Por el contrario, el incremento de los costos de cumplimiento y los altos costos de capital pueden formar una barrera competitiva a la entrada de nuevas firmas quienes tendrían que adquirir y desarrollar la tecnología, entrenamiento y controles internos para alcanzar esos retos.

En Nueva York, donde vive la mayor concentración de dominicanos en los Estados Unidos, aproximadamente 70 transmisores de dinero están autorizados. Una licencia para transmitir dinero del Departamento de Bancos de Nueva York permite a la compañía enviar dinero localmente o al extranjero por la vía electrónica, cheques, letra de cambio, fax o mensajería, así como vender cheques de viajeros y “money orders”. A parte de los transmisores de dinero autorizados, sólo bancos y agentes de los transmisores de dinero autorizados pueden participar en este mercado.

A pesar de que los transmisores de dinero reciben la licencia, los agentes realizan la tarea de la movilización del mercado atrayendo clientes para transferir dinero a través de sus canales. Al final del 2003 de acuerdo al Departamentos de Bancos del Estado de Nueva York, había aproximadamente 21,000 agentes en el estado de Nueva York, de los cuales Western Union contaba con más del 10%.¹⁶ A pesar de que las compañías autorizadas son reguladas, los protocolos que guían la relación entre los agentes y el transmisor del dinero no son claros. La Ley Bancaria del Estado de Nueva York no requiere que los agentes obtengan una licencia para actuar como transmisores de dinero para la empresa autorizada bajo la mayoría de las circunstancias.¹⁷ No obstante, una investigación llevada a cabo por La Oficina de Asuntos del Consumidor de la ciudad de Nueva York encontró que la relación entre el agente y el transmisor de dinero autorizado no siempre es clara, según se informa, resultando en un alto grado de informalidad en las comisiones y tasas de cambio discrecionales, así como agentes estableciendo precios, tarifas y tasas de cambio extranjero.¹⁸

La protección del consumidor es uno de los principales objetivos de la regulación estatal. Para este fin, obtener una licencia para transmitir dinero, entre otros extensos requisitos

¹⁵ Muchos transmisores de dinero declaran que se están excediendo de las normas más exigentes, yendo mas lejos de los que irían los bancos comerciales. Por ejemplo, MTOs reclaman que ellos tienen que cumplir con los requerimientos de cumplimiento para cada transacción mientras un banco normalmente solo realizaría un cheque para abrir una cuenta. Muchos transmisores de dinero insisten que ellos también han establecidos limites tan bajos como \$2,000 como el punto desencadenante para investigaciones de actividades sospechosas de ambos, el emisor y el receptor.

¹⁶ Citada en un discurso en el Departamento de Bancos del Estado de Nueva York, “Barbara Kent, Directora de Productos Financieros y Asuntos del Consumidor, Testifica en una Audiencia Conjunta del Comité de Banca de la Asamblea y el Departamento de Asuntos del Consumidor del Estado de Nueva York sobre la Industria de la Transmisión de Dinero”. <http://www.banking.state.ny.us/sp031021.htm>

¹⁷ Artículo XIII-B de la Ley Bancaria del Estado de Nueva York

¹⁸ Nota de prensa del Departamento de Asuntos del Consumidor del Estado de Nueva York. “Un reporte del DCA encuentra precios inconsistentes, falta de transparencia, y regulación poco clara de la industria de transferencia de dinero.” Octubre 20, 2003. www.nyc.gov/html/dca/html/pr_remittances.html.

de información, requiere la colocación de un bono de seguridad en cada estado donde se posee una licencia.¹⁹ Estos fondos normalmente son depositados en un fideicomiso para compensar a los clientes en el eventual fallo de cualquier contraparte en pagar un contrato de transferencia de dinero.²⁰ Aparte de estas medidas, los derechos del consumidor en la esfera del establecimiento de precio y transparencia ha recibido menos atención.

Continuando con la investigación de la Oficina de Asuntos del Consumidor de la ciudad de Nueva York, el Departamento de Bancos del Estado de Nueva York parece haber notado esta falla. Sus prioridades para la segunda mitad del año 2004 fueron incluir precauciones y esclarecimientos de los “estándares para el uso de agentes y subagentes por parte de los transmisores de dinero autorizados”, así como enmiendas “para establecer nuevos requerimientos de reportes por los transmisores de dinero autorizados con el objetivo de proveer al departamento con información más oportuna en cuanto a las actividades del negocio y el estatus financiero de las licencias”²¹

A nivel federal, varias capas superpuestas de escrutinio regulador involucran muchas agencias, incluyendo los departamentos estatales a cargo de investigaciones criminales y cuatro agencias delegadas del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos. Estos son Impuestos sobre la Renta, la Oficina del Contralor de la Moneda, la Red de la Oficina de Control de Activos Extranjeros y la Red de Control de Crímenes Financieros (FinCEN). La Ley de Secreto Bancario, La Ley Patriota de los Estados Unidos de América y varios programas²² antilavado de dinero forman el núcleo de la regulación y supervisión federal. Nueva York y los transmisores de la República Dominicana tienen una particular historia en esta área, habiendo sido revisados cuidadosamente en el 1996 y 1997 como resultado de la implicación de los transmisores de dinero en la canalización de dinero de drogas a Colombia.²³ Más recientemente en el 2000, un transmisor de dinero falló en transferencia por sobre los \$700,000 hacia la República Dominicana y \$1,500,000 en cheques denominados en peso.²⁴

Los transmisores de dinero tienen que establecer programas que incluyen el desarrollo de políticas internas, controles y procedimientos, la designación de un oficial de

¹⁹ Este monto varía de estado a estado, parcialmente dependiendo del tamaño de la industria de transferencia de dinero. En Nueva York, la garantía requerida es de \$500,000.

²⁰ En 1977, Nueva York estableció un Fondo Estatal de Seguros para los Transmisores de Dinero, para garantizar el pago de transmisores no asegurados que falten en sus compromisos de pagos.

²¹ La Agenda Reguladora del Departamento de Bancos del Estado de Nueva York para la segunda mitad del año 2004. www.banking.state.ny.us/regagend.htm.

²² Ver la Ley de Secreto Bancario/Anti-lavado de Dinero en la Agenda de la Oficina del Contralor, de fecha Septiembre 2000.

²³ Investigaciones y acciones de refuerzo legal vincularon transferencias de dinero por of \$500 millones por año a la República Dominicana, provocando que la Red de Control de Crímenes Financieros del Tesoro de los Estados Unidos emitiera órdenes para cesar las actividades de ciertas compañías de transferencia de dinero en este mercado (Nota de prensa de la Red de Control de Crímenes Financieros del Tesoro de los Estados Unidos, “El Tesoro Restringe Las Remesas hacia la República Dominicana” Septiembre 4, 1997 at <http://www.fincen.gov/drgto.html>).

²⁴ Discurso de Barbara Kent, Directora del Departamento de Productos Financieros y Asuntos del Consumidor, Testifica en una Audiencia Conjunta del Comité de Banca de la Asamblea y la Oficina de Asuntos del Consumidor del Estado de Nueva York. <http://www.banking.state.ny.us/sp031021.htm>.

cumplimiento, un programa de entrenamiento permanente a los empleados y un programa de auditoría independiente para probar la efectividad de estas medidas. Sobre la Ley de Secreto Bancario, los transmisores de dinero tienen que guardar los reportes de actividades sospechosas para las transacciones de al menos \$5,000 donde la fuente de los fondos sea sospechosa, tanto como los reportes de transacciones por más de \$10,000. Algunos transmisores de dinero han adoptado límites tan bajos como \$2,000. La falta de cumplimiento implica la exigencia de pesadas penalizaciones: En Diciembre del 2002, Western Union recibió una multa estatal de \$8 millones por no cumplimiento y supervisión insuficiente de la empleomanía, en adición a lo cual FinCEN impuso una penalidad nacional de \$5 millones.

Cuadro 14. Las Instituciones de Envíos de Dinero Enfrentan Múltiples Niveles de Costosa Regulación

Instituciones reguladores de la industria de transferencia de dinero

Reguladores estatales bancarios	Responsables de otorgar licencias, protección al consumidor y productos financieros, así como investigaciones criminales. Hay cierta falta de claridad en el análisis y refuerzo de la autoridad relativa a las agencias federales.
Servicio de Rentas Internas	Ha sido delegada de alguna responsabilidad para implementar y reforzar la Ley de Secreto Bancario, la cual establece requisitos de reportes en transacciones específicas. ²⁵
Oficina de Control de ²⁶ Activos Extranjeros	Refuerza las acciones contra países extranjeros señalados, terroristas, traficantes internacionales de narcóticos y aquellos involucrados en actividades relacionadas con la proliferación de armas de destrucción masivas. Produce la lista OFAC de todas las personas específicamente identificadas que plantean un riesgo significativo a la seguridad nacional y la economía de los Estados Unidos. Todas las funciones de cumplimiento deben filtrar a los transmisores de dinero por esta lista.
Oficina del Contralor de la Moneda	Suministra guía supervisora aconsejando a los bancos nacionales a efectuar la cuidadosa y debida diligencia de las cuentas de los transmisores de dinero para controlar el lavado de dinero y los riesgos a la reputación. ²⁷
Red de Control de Crímenes Financieros ²⁸	Lleva a cabo investigaciones y los esfuerzos para la obediencia de la ley. Coordina los esfuerzos internacionales e interagencias para combatir contra el lavado de dinero. Lleva a cabo análisis estratégicos de las tendencias en el lavado de dinero como aportes para el gobierno y para los que crean las políticas.

²⁵ Manual de Revisión Interna del IRS. Parte 4, Capítulo 26, Sección 3.

<http://www.irs.gov/irm/part4/ch26s03.html>.

²⁶ <http://www.treas.gov/offices/enforcement/ofac/>

²⁷ Carta de Asesoría 2004-7 de la Oficina del Contralor de la Moneda. “Ley de Secreto Bancario/Anti-lavado de Dinero: Guía sobre los Clientes de Negocios de Servicios Monetarios”. Oficina del Contralor de la Moneda. Junio 4, 2004.

²⁸ <http://www.fincen.gov/index.html>

*Regulaciones en la República Dominicana.*²⁹ En muchos países, las restricciones al cambio de divisas y otros obstáculos en los regímenes reguladores y supervisores representan retos para el desarrollo de la industria de la transferencia de dinero. La falta de acceso a sistemas de ajustes y autorización también puede ser problemática, como lo pueden ser los altos costos de cumplimiento con las regulaciones. En la República Dominicana, en contraste, el marco regulador en el lado receptor no parece haber sido prohibitivo.

Todo lo contrario, hasta la década de los años 1990 cuando el Banco Central no atendió al mercado de cambio extranjero. Reconociendo el hecho de que las compañías remitentes no representaban un riesgo sistémico para el sector financiero, sus actividades relativamente no fueron tocadas, otorgando una gran ventaja a pocas compañías dominicanas que se establecieron en el mercado primero. De hecho, debido a que la regulación de los bancos fue históricamente más fuerte y más política, la actividad del cambio extranjero y los transmisores de remesas evolucionaron a través de compañías especializadas fuera de los grandes bancos. Estos factores parecen haber desmotivado a los bancos comerciales locales a perseguir el negocio de la transferencia de dinero, como lo fue el costo y la complejidad de la captura del consumidor entre comunidades de inmigrantes.

En la regulación oficial, el Banco Central primero reconoció el desarrollo de un mercado paralelo de cambios de divisas en 1991, que permitió a actores privados transferir las remesas de los trabajadores (en este punto, sólo los bancos comerciales).³⁰ En el 1996, el agente de cambio extranjero fue definido y creado,³¹ y a través de esto, el Banco Central ahora reconoce mucho más de 100 agentes de cambio extranjero y más de 20 compañías remesadoras. Con el rápido deterioro del sector financiero hacia el final del año 2002, el Congreso aprobó Ley Monetaria y Financiera para introducir un mayor grado de predecibilidad y transparencia en la práctica de políticas monetarias en el país.³²

Todavía se están desarrollando las reglas institucionales y de regulación para la implementación de la Ley Monetaria y Financiera, entre estas, el Banco Central está actualmente involucrado en consultas para producir un nuevo marco regulador para las instituciones involucradas en la industria de transferencia de dinero. Debido a la dificultad histórica de separar el cambio extranjero y la actividad de transferencia de remesas, este marco gobernará tanto a los agentes de cambio extranjero como a las

²⁹ Las notas sobre la regulación en la República Dominicana vienen de varias entrevistas y documentos legales, incluyendo: entrevistas con el Departamento Internacional del Banco Central, Entrevistas con representantes del Banco Mundial y de la Corporación de Financiamiento Internacional, revisión del Reglamento Cambiario actualmente en discusión y de la Ley Monetaria y Financiera..

³⁰ Resolución No. 17 de la Junta Monetaria del Banco Central, Enero 24, 1991.

³¹ Resolución No. 1 de la Junta Monetaria del Banco Central, Septiembre 26, 1996.

³² Las disposiciones del LMF incluyen, entre otras, la publicación de un programa monetario, la prohibición del financiamiento de las operaciones gubernamentales por el Banco Central, subastas para operaciones de mercado abierto e intermediaciones de cambio extranjero, mayor transparencia en las cuentas monetarias y financieras, liberalización del mercado para la entrada de bancos extranjeros, implementación del acuerdo Basel y otras normas prudenciales, y otras medidas para mejorar la supervisión, identificación de riesgos y la habilidad de consolidar y liquidar instituciones con problemas.

compañías remesadoras. Los puntos principales del reglamento cambiario establecen requerimientos de licencia, un capital mínimo, una garantía, actividades y servicios aprobados y la elección de la moneda a ser entregada, entre otros. Algunos puntos de desacuerdo están siendo negociados en este momento, de los cuales las áreas de mayor preocupación son el establecimiento de una garantía de \$100,000 dólares con el Banco Central y la elección de la moneda a ser entregada. El Banco Central cree que además de un capital mínimo, es necesario el establecimiento de un bono denominado en dólares para asegurar que las compañías de envío de dinero adopten las políticas y tecnologías necesarias para formalizar y profesionalizar el mercado, en particular aquellos relacionados con medidas de precaución antilavado. Las compañías de envío de dinero representados por la asociación de la industria ADEREDI (Asociación Dominicana de Empresas Remesadoras de Divisas) eluden este requerimiento de capital adicional, viéndolo como un residuo de la necesidad de la administración Mejía de obtener reservas de moneda extranjera líquida y su interés de evitar que los agentes de cambio extranjero y los bancos comerciales vendan los pesos dominicanos en la peor de las crisis económica.

La elección la moneda de entrega también ha sido impugnada desde la primavera del 2004 cuando el Banco Central propuso que el receptor de las remesas fuera capaz de elegir si la moneda a ser entregada sería en moneda local o en la moneda del emisor. ADEREDI ha presentado que el interés de sus miembros sería perjudicado por cualquier regla que obligue a los remesadores a mantener inventarios de un rango de moneda de potenciales países emisores, aduciendo en particular que no habría suficiente suministro de Euros en circulación para satisfacer la demanda. Mientras ADEREDI ha propuesto que la entrega sea permitida sólo en moneda local para evitar el costo adicional de manejar sistemas de moneda múltiple, los remesadores de dinero también ganarían de su control del margen de cambio extranjero en la transacción. Como un compromiso, el Banco Central aparenta inclinarse hacia la estipulación de que el emisor de la remesa debería determinar la moneda a ser entregada de forma que dichas decisiones sean determinadas en privado. Al extremo de que el servicio de transferencia de dinero podría ser oficialmente desvinculado del cambio de divisas a moneda nacional, esta regulación abre oportunidades adicionales para competir con los bancos. Ya existe evidencia anecdótica de este tipo de competencia donde los bancos comerciales ofrecen premios y cambio extranjero con tasas mejoradas para llevar a los clientes a cambiar su dinero en un banco comercial.

El Banco Central también parece dispuesto a regulaciones que darían de alguna manera a las compañías de envío de dinero más flexibilidad operacional. Al principio de este reporte, fue tratado el impacto sobre los costos de las regulaciones que restringen la habilidad para obtener financiamiento a corto plazo y mantener posiciones abiertas limitadas de divisas sobre cortos períodos de tiempo. Históricamente por ley, con el objetivo de desanimar la especulación en el mercado de divisas por parte de las compañías de envío de dinero, a estas entidades no se les permitió financiar sus actividades o mantener posiciones abiertas de moneda. El Banco Central reconoce que ciertos aspectos de estas regulaciones son difíciles de implementar y suponen grandes costos para las compañías de envío de dinero. Estos aspectos de la regulación todavía

están en discusión pero el diálogo entre la industria y el Banco Central parece ser productivo.

Porque el Dinero es el Rey

En la República Dominicana el medio más popular para recibir remesas es a través de la entrega a domicilio. Los emisores no pagan una cuota extra por este servicio, como sucede en otros países. Más bien, el costo ha sido incluido dentro de la tarifa. No sólo las compañías de transferencia de dinero ganaron una ventaja competitiva desarrollando ese producto rápidamente y atendiendo las necesidades de una población inmigrante que no posee cuentas bancarias, también hay razones poderosas para hacer transacciones en efectivo que impactan a los receptores de bajos ingresos proporcionalmente más que a los grupos con ingresos medios y altos y causa mayor distracción lejos de las transacciones electrónicas.

En la República Dominicana permanece mayormente una economía de efectivo con un gran sector informal a pesar de la avanzada infraestructura de comunicaciones y el desarrollo de las redes interbancarias de cajeros automáticos y puntos de venta (la Red ATH). Para las familias con ingresos medio bajos y bajos, los negocios que ellos más utilizan colmados, salones de belleza, restaurantes informales, etc. – no están conectados con estas redes. Ni tampoco a muchas de estas personas se les ha ofrecido acceso a servicios financieros más allá de cuentas de ahorro básicas. A través de la economía, el impuesto sobre la transferencia de bienes industrializados y servicios (ITBIS) de un 16% estimula a los proveedores de servicios a reportar menos transacciones dándoles a los clientes incentivos para pagar en efectivo. En adición, un impuesto a las transacciones financieras recientemente implementado del 0.15% ha restringido la demanda de transacciones de pagos electrónicos. La reciente crisis en el sector bancario, en la cual tres bancos fueron intervenidos, así como una moneda volátil puede haber minado la confianza en las instituciones financieras a pesar de que se ha dicho que grandes bancos se han beneficiado de un movimiento hacia la calidad.

Otras explicaciones menos convencionales y menos fácilmente confirmadas pueden añadir a la tendencia hacia el uso del efectivo. El Departamento de Justicia de los Estados Unidos también ha hecho notar a la República Dominicana como un importante punto de trasiego de drogas y lavado de dinero, el cual descansa en el efectivo para ocultar el origen ilícito de los fondos.³³ Finalmente, el asunto de los individuos indocumentados en la República Dominicana (más o menos 500,000 personas³⁴), de los cuales la mayoría son de origen haitiano, puede también contribuir a una indisposición entre los más pobres en la República Dominicana a ser identificadas.

³³ Agencia Anti-droga de los Estados Unidos. *El Negocio de las Drogas en el Caribe: la Valoración de una Amenaza*. Septiembre 2003. <http://www.usdoj.gov:80/dea/pubs/intel/03014/03014.html#dominican>

³⁴ Banco Mundial. *Valoración de la Pobreza en la República Dominicana*. Washington, DC: Diciembre 2001.

Incremento en el Rol de los Bancos Comerciales

Como ya ha sido explicado, los bancos comerciales todavía no son participantes importantes en el negocio de la transferencia de dinero a pesar de que el ejemplo de Citibank, Bank of America y Wells Fargo ha atraído el interés de otros. En los Estados Unidos los bancos comerciales todavía no han desarrollado la habilidad de atraer clientes inmigrantes, ni han construido satisfactoriamente la cultura detallista de servir a una clientela de ingresos medio bajos y bajos.

Aún así, la participación de los bancos comerciales en el mercado de las remesas aparentaría ofrecer un número de beneficios. Los grandes bancos comerciales ya cumplen con los requerimientos reguladores necesarios para participar en el mercado de las remesas porque ellos tienen operaciones existentes de cambio extranjero. De hecho, los bancos en el lado receptor se han posicionado para crecientemente beneficiarse de su capacidad de canalizar remesas a través de sus redes – de la liquidez y la habilidad de captar el margen en el cambio. Las operaciones de negocios de cambio extranjero de los bancos más grandes también ofrecen las ventajas de ser capaces de realizar grandes transacciones. Ellos disfrutan de redes de distribución extensas de las cuales retirar fondos. Sus sistemas de pago están completamente automatizados. Los bancos más grandes podrían ser capaces de vender productos como los instrumentos de ahorro, préstamos para vivienda, préstamos a pequeños negocios, inversión vehicular. Debido a que ellos tienen diversas operaciones internacionales y de negocios, algunos bancos, especialmente los más grandes bancos comerciales, pueden ofrecer servicios de remesas a precios muy bajos, utilizando plataformas electrónicas. También muchos bancos pueden estar dispuestos a operar este negocio como una manera de atraer clientes a otros servicios. Las transferencias y las transacciones pueden ultimadamente ser hechas rápida y eficientemente en cajeros y a través de servicios bancarios en línea.

No obstante, los bancos en la República Dominicana sólo están entrando al negocio de forma vacilante debido a la posición dominante de las compañías remesadoras. Los siguientes esfuerzos actualmente están en progreso:

- El Banco BHD es el intento más serio de un banco para capturar la cadena de valor completa de productos de remesas e integrarlos a la estructura de banca comercial más grande. El BHD compite por un papel destacado pero todavía ofrece servicios de distribución para otras compañías de transferencia.

En los Estados Unidos, BHD Corp. cobra remesas en 25 de sus propias oficinas en los Estados Unidos, doce de las cuales están en Nueva York y una en Nueva Jersey. El BHD procesa las transacciones, realiza el cumplimiento, contrata a los agentes monitores, cobra su efectivo y lo transfiere al banco correspondiente. Para competir, BHD Corp., ha adquirido agentes, establecido los precios de los productos y mercadeado agresivamente.

En la República Dominicana, la distribución del BHD, ya extensa debido a las oficinas y servicios de entrega a domicilio de Remesas Dominicana, apunta a

multiplicar sus puntos de entrega con equipos manejados por números de identificación personal (PIN) en vez de tarjetas.³⁵ El BHD también planea unir las remesas con su nueva empresa PyME BHD para atraer a pequeñas y medianas empresas, ofreciendo a las empresas claves medianas y pequeñas la oportunidad de ser un punto de entrega de remesas. La parte negativa desde la perspectiva de la información y la tecnología es que esto prolonga en un paso la transición de entregas en efectivo a plástico, y datos del consumidor claves pueden no necesariamente ser captados si cada transacción de remesas tiene su propio PIN.

- El Banco Popular Dominicano, el más grande de la República Dominicana con aproximadamente el 30% del mercado, participa de las remesas de forma limitada asociado con MoneyGram. Utilizando las sucursales de MoneyGram, emisores en cualquier parte pueden enviar fondos para que sean recibidos en las sucursales del Banco Popular o depositados directamente en cuentas existentes en el Banco Popular.

En los Estados Unidos el Banco BPD, cuyo mayor accionista es el Grupo Popular, el mismo grupo financiero que posee el Banco Popular en la República Dominicana, planea entrar al mercado como un medio de desarrollar un nuevo negocio minorista en el área tri-estatal de Nueva York. El último objetivo de la compañía es tener a los clientes completamente servidos comprando una transferencia de dinero económica basada en el Internet o cajeros automáticos para la transmisión del dinero a una cuenta receptora dentro de la misma organización bancaria en la República Dominicana. Con el tiempo se espera que los cajeros basados en las aplicaciones “Windows” procesen repetidas operaciones de transferencia de dinero directamente de una cuenta de banco a otra. El banco afirma que planea competir agresivamente con las comisiones y cambio extranjero existentes yendo tan lejos como ofrecer una transferencia gratis mensual - a fin de construir sus negocio detallista con clientes quienes tienen un vínculo emocional con la marca pero no que estén ubicados en los vecindarios de mayor penetración por las compañías de envío de dinero existentes. Forjando una conexión explícita con el Banco Popular Dominicano en la República Dominicana, el Banco BPD también espera utilizar sus productos de pago lo que incluye pagos escolares, pagos de cuentas telefónicas. Esta estrategia descansa en la continua migración de dominicanos fuera de la ciudad de Nueva York y acceder al Internet entre la segunda generación de inmigrantes. Además de la plataforma de pagos en línea, provista por PayQuik, esta estrategia también requerirá una etapa intermedia de entregas a domicilio a pesar de que el banco BPD planea iniciar su más deseado producto en menos de un año

- El Banco del Progreso, el cual tiene aproximadamente un 10% de participación del mercado en la República Dominicana y 64 sucursales en todo el país, es el único banco comercial en la República Dominicana que participa en la distribución de remesas con una alianza bancaria global. El Banco del Progreso primero es accionista de BBVA Crecer AFP (un administrador de fondo de pensiones), la cual es propiedad

³⁵ Banco Inter-Americano de Desarrollo/Fondo Multilateral de Inversión. *República Dominicana: Mejorando Los Canales de Distribución de las Remesas en Apoyo del Sector de la Micro-empresa.* Memorando de Donor.

del gran grupo bancario español BBVA. BBVA en cambio posee Bancomer, una de las más grandes instituciones financieras en México y un gran participante en el mercado mejicano de remesas. A través de su asociación con BBVA, el Banco del Progreso se ha asociado con los servicios de transferencia de Bancomer para atraer clientes de remesas en California y Texas, Estados Unidos. El Banco del Progreso también está distribuyendo transferencia para MoneyGram a través de su red de sucursales. El Banco del Progreso sólo ofrece pagos en pesos y no entregas a domicilio.

- Mientras el Citigroup ha participado agresivamente en el mercado mexicano a través de Banamex, su limitada infraestructura en la República Dominicana (sólo 4 sucursales) no se prestaría para una entrada agresiva al mercado en este momento.

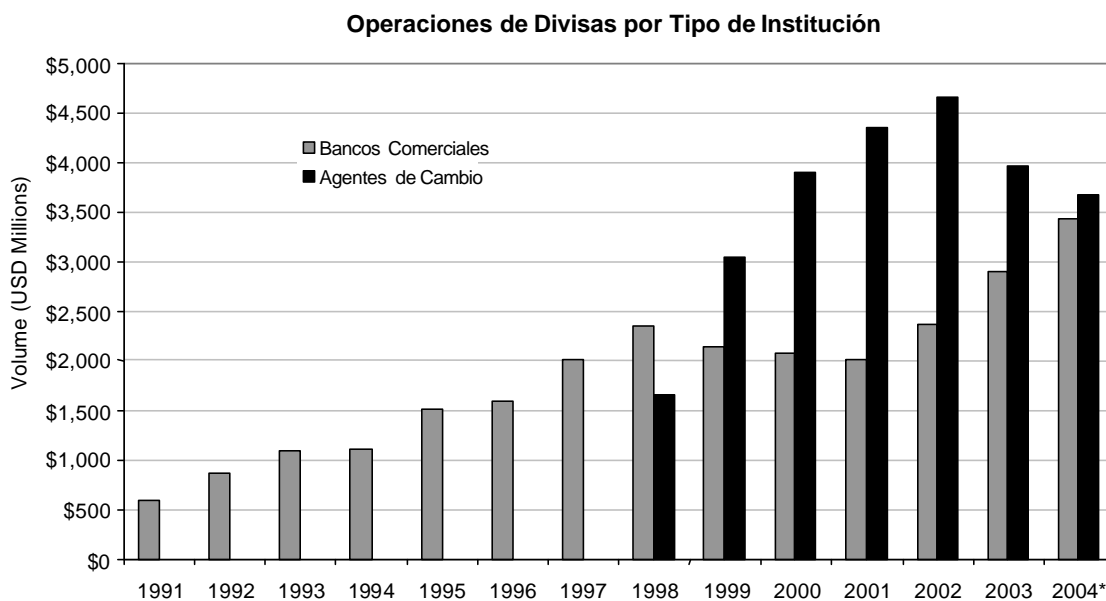
En teoría, los bancos deberían ser capaces de proveer transferencias de dinero más baratas, pero hasta el momento sólo el banco BHD puede soportar esto. Así mismo, todavía no está claro si estas grandes instituciones estarán más preparadas para vender productos financieros colaterales a su clientela. Entre aquellos dominicanos en este segmento que están registrados bancarizados, la mayoría mantiene sus modestas reservas en cuentas de ahorro para evitar tarifas por transacciones y balances mínimos. Con pocas excepciones, los bancos comerciales apuntaron el alto gasto de administrar las cuentas de ahorros con clientes de pequeños ahorros manejando sus cuentas como si fueran cuentas corrientes envolviéndose en numerosas transacciones pequeñas, utilizando sucursales en vez de cajeros.

Los bancos comerciales indican que su habilidad para mercadear servicios de valor añadido adicionales como productos de ahorro, préstamos u otro tipo de créditos, para receptores de remesas requerirá el logro de una masa crítica de adquisición de clientes, así como mecanismos de entrega de tecnología más avanzada, para bajar los costos promedios de la inversión requerida para servir a ese cliente. En otras palabras, si más clientes utilizaran cajeros automáticos o banca en línea, los bancos comerciales podrían ser capaces de ofrecer mejores productos. Interesantemente, a pesar de que muchos de nuestros entrevistados insistieron en que los receptores de remesas dominicanos están intimidados por los cajeros o fracasan usándolos debido al bajo nivel educacional, el estudio Bendixen sugiere que un alto porcentaje de receptores dominicanos de remesas (81%) saben cómo usar estos proveedores de servicio automatizado.

En esta temprana etapa, podemos concluir que el mayor incentivo de los principales bancos comerciales para involucrarse en el mercado de las remesas es captar el flujo de cambio extranjero. Con la nueva plataforma electrónica para comercio de cambio extranjero, la determinación de precios es más transparente, pero el volumen y el tamaño con frecuencia determinan el margen entre la oferta y la demanda. El predominio de los agentes de cambio extranjero de este mercado ha estado declinando, y el fuerte interés de los bancos comerciales en este negocio ha sido evidente en varias promociones notadas por muchos de los entrevistados para atraer un flujo incrementado de cambio extranjero hacia los bancos comerciales. Fuera de dos incipientes esfuerzos – uno por el Banco BHD y el otro por una asociación del Banco Mercantil, Quisqueyana y Visa

Internacional, hay poca evidencia hasta el momento de un banco comercial más importante en la República Dominicana comprometiéndose para desarrollar productos con valor agregado basado en remesas.

Cuadro 15. Competencia Cabeza-con-Cabeza por el Flujo de Divisas



Fuente: Banco Central. * Anual hasta noviembre 14, 2004.

La mayoría de los receptores de remesas probablemente no están concientes de que su fuente adicional de ingresos podría aumentar su habilidad para acceder al crédito, pero ninguna institución participante hasta a este punto tiene el incentivo para mercadear ese concepto. Las compañías de transferencia de dinero pueden temer la erosión del mercado de entregas puerta-puerta, y los grandes bancos por sí mismos no pueden ofrecer servicios de valor agregado con costos efectivos sin incrementar rápidamente la escala. Las intervenciones personalizadas que estos clientes necesitan para entrar en el sistema bancario pueden ser manejadas mejor por instituciones con proximidad más cercana a sus clientes, tales como instituciones micro-financieras, cooperativas de crédito y asociaciones de ahorros y préstamos.

Al final, el precio es el mejor comunicador de todo. En la ausencia de incentivos de precio adicionales y la expansión de puntos de venta, el producto de tarjeta puede no ser más convincente que la entrega a domicilio al cliente que esta dudoso del beneficio marginal de nuevo producto y extremadamente satisfecho con el estado actual del servicio. Cargos inesperados también pueden causar el retiro de los clientes de productos de tarjeta con valores almacenados. Los retiros con cajeros normalmente generan tarifas mientras que la transacción en un punto de venta no.

Un medio de medir el compromiso de una institución financiera para la transición fuera de productos de remesas de efectivo, es su disposición a operar un producto como una

tarjeta inteligente ofertando de modo tentador bajo costo como señuelo para usar el producto, frecuentemente con el propósito de establecer como resultado una línea de beneficio diferente. Aunque los incentivos de los grandes bancos no están claramente alineados con un deseo de extender sus negocios detallistas bancarios para receptores de remesas, tener líneas múltiples de negocios puede hacer estas instituciones más dispuestos para absolver el arranque de costo del mercadeo y procesamiento de pagos basados en tarjeta.

Tecnología e Innovación en el Mercado Dominicano de Remesas

La innovación tecnológica en el mercado de remesas puede tomar muchas formas – la expansión de puntos de servicio, el uso de tarjetas inteligentes, la integración de cajeros automáticos como puntos de entrega o compra de transferencia de dinero en línea, entre muchas posibilidades. En este mercado, las innovaciones han sido lentas en llegar. Cambiar aptitudes requerirá mercado y educación agresivos sobre productos y alfabetización financiera básica.

Productos Basados en Tarjeta. Como mencionamos anteriormente, el producto de tarjeta más importante en el mercado es Cashpin (ver el cuadro anterior para más detalles). Basada solamente en remesas, esta tarjeta sí ofrece un número de ventajas entre cuales está una larga red de puntos de venta y entrega, la habilidad de recargar la tarjeta en ambos lados de la transacción y la asignación de una identificación única por cliente que permite a la institución recoger datos históricos de consumo.

Tecnología de Expansión de Puntos de Venta. Una queja común sobre tarjetas de débito por usuarios de ingresos bajos y medio bajos es que no pueden ser usadas en los pequeños negocios que más frecuentan, tales como pequeñas tiendas de alimentos. Una nueva iniciativa del Grupo BHD, financiada por el Fondo Multilateral de Inversión del Banco Interamericano de Desarrollo, intentará superar este obstáculo expandiendo rápidamente puntos de entrega y venta. Durante el 2005, se espera que el BHD instale aproximadamente 500 nuevos puntos de venta/entrega en pequeños negocios y proveedores de servicio estratégicos, así como mejorando la habilidad de sus sucursales para repartir las remesas. Bajo este programa, a los beneficiarios de transferencias de dinero les darán un número personal de identificación (PIN) que les permitirá recuperar sus remesas y usarlas para pago en tiendas detallistas afiliadas como pequeñas tiendas de alimentos, salones de belleza, farmacias y cafeterías. No sólo están dubitativas estas empresas basadas en el efectivo, operadas por sus propios dueños para conectar equipos de puntos de venta, sino que la crisis eléctrica en el país, la cual causa apagones prolongados frecuentes, ha hecho difícil asegurar un suministro de electricidad para este tipo de equipo.³⁶ Además, estos pequeños negocios algunas veces extienden el crédito a corto plazo a los clientes que viven en sus barrios. En consecuencia, algunos receptores pueden inmediatamente pagar una deuda informal existente con una porción de su remesa.

³⁶ Aparentemente, pequeñas tiendas de alimentos que estén considerados para participación en el Programa Comer Es Primero, que será detallado luego en este estudio, tuvieron que tener acceso a una fuente de electricidad alternativa como un generador.

La notable iniciativa del BHD en atraer a sus clientes hacia un nuevo lugar para acceder a sus remesas y adoptando nueva tecnología para las entregas. El equipo utilizado también puede ser adaptado para uso de tarjeta donde los clientes están eventualmente en transición para usar servicios financieros más formales. Una desventaja desde la perspectiva de la información es que cada transacción de remesa conlleva su propio PIN, lo cual significa que la información única sobre la actividad del cliente no está siendo captada, tampoco lo es el flujo de remesas para una persona sobre un largo periodo de tiempo. Más bien, cada remesa está siendo captada y separada como una transacción diferente.

Plataformas de Remesas Basadas en Internet. Los nuevos participantes también están ofertando la habilidad para enviar dinero en una plataforma basada en el Internet. Debido a que las compañías ahorran en inversión de sucursales físicas, ellos pueden ser capaces para sacar ventaja de una más agresiva estrategia de precio. Xoom.com y Ikobo.com han comenzado recientemente a ofrecer servicio a la República Dominicana. Quisqueyana ofrece pagos en línea a través de su propio sitio web y otros dos populares sitios web—Terra.com y AOL.com. Western Union y MoneyGram también tienen opciones de pago en línea. La nueva iniciativa del Banco BPD también estará basada en una plataforma de envío vía el Internet.

Programas Educativos. Hasta ahora hay pocas iniciativas que envuelven entrenamiento y educación para empoderamiento financiero aunque los receptores de remesas (y otros) deberían tener mayor acceso tanto a los servicios financieros como a *información sobre* servicios financieros. Aunque cierta proporción de los receptores de remesas ya está usando tarjetas de débito y cajeros automáticos para mantener cuentas de ahorro pequeñas, ellos pueden no saber que las remesas recibidas en el tiempo podrían generar mayor acceso a ahorros y productos crediticios.

Mercadeo Efectivo de Nuevos Productos. Más allá de hacer accesible la educación financiera, sustancial mercadeo será necesario para comunicar los beneficios de otras formas de recibir remesas. Los productos basados en tarjeta pueden lograr diferentes beneficios para nuevos potenciales usuarios³⁷ pero las compañías estarán más vacilantes para invertir mercadear productos cuya viabilidad está en cuestionamiento. Las campañas de información pública para apoyar el uso de nueva tecnología puede ser una opción, o compañías individuales pueden buscar fondos externos.

Usos Avanzados de la Tecnología Informática. El financiamiento es una industria de información intensiva, y la falta de información sobre deudores incrementa su perfil de riesgo. En consecuencia, nuevas tecnologías en el mercado de remesas que captura datos únicos pueden generar información productiva que será útil para todas las instituciones financieras participantes. En particular, los grandes bancos se mantienen a distancia de los pequeños y medianos negocios por el tiempo y los gastos en resolver las

³⁷ Entre estos beneficios están la seguridad, privacidad, modernidad, control de las compras, la habilidad inmediata de hacer compra, la habilidad de recargar la tarjeta tanto por el emisor como por el receptor, un afiliado al banco reconocible, una red de puntos de ventas y la habilidad de reemplazar una tarjeta perdida.

informaciones asimétricas. A pesar de que los programas de préstamos de los bancos de desarrollo y las organizaciones microfinancieras están diseñados para estas demandas, aun estas instituciones se pueden beneficiar de las tecnologías que permitan el acceso a nuevos tipos de información sobre el cliente.

PayQuick, por ejemplo, es una compañía que ofrece un producto de tecnología y negocios a las compañías de envío de dinero. La plataforma de PayQuick integra a las compañías tanto en línea como fuera de línea y compañías pagadoras de facturas. Las regulaciones de cumplimiento son integradas dentro del sistema. Este programa puede captar y presentar información única sobre el cliente, tales como la frecuencia y monto de sus remesas durante un extenso periodo de tiempo. Este tipo de datos es indispensable para estructurar productos financieros basados en el comportamiento del consumidor observado. En adición, redes de instituciones pueden compartir una misma plataforma para ejecutar transferencia de dinero y otras transacciones.

La tecnología para incrementar la funcionalidad en la intermediación de remesas también tiene aplicaciones prometedoras. Por ejemplo, AIRAC planea conectar recibos de remesas con comercio en el Internet y tarjetas telefónicas. Envíos Boya ofrece el pago de facturas y la habilidad para comprar alimentos. Los bancos en los Estados Unidos están invirtiendo en aplicaciones que manejen cajeros basados en windows que pueden ejecutar transferencias internacionales de dinero en el punto

Política Gubernamental e Innovación para Emisores y Receptores

‘Comer Es Primero’ y Tarjetas de Débito. Desde su inauguración en agosto del 2004, el gobierno entrante se ha enfocado primariamente en suavizar las penurias causadas por la severa crisis económica del pasado año. Un programa gubernamental actual, *Comer Es Primero*,³⁸ podría ayudar a acercar a los grupos desprotegidos a los servicios financieros formales con el uso de tarjetas inteligentes y recargables que guardan informaciones claves sobre el beneficiario. Iniciada por la administración Fernández bajo la supervisión de la Oficina del Vicepresidente y el Gabinete Social, las tarjetas inteligentes pueden ser usadas para distribuir subsidios gubernamentales para alimentos y, empezando en el 2005, gas licuado de petróleo.

Debido a que los beneficiarios tienen que usar una tarjeta de débito emitida por un banco, los pobres están siendo enfocados y documentados. Equipos para utilizar las tarjetas de débito están siendo instalados en las pequeñas tiendas frecuentadas por los receptores de subsidio. En el plan piloto, seis mil familias reciben un subsidio mensual de RD\$550. para consumos de la canasta familiar. El monto recibido en la tarjeta de débito será incrementado a RD\$3,500 debido a que el subsidio del gas licuado de petróleo será añadido. El gobierno intenta expandir este programa rápidamente – a 25,000 familias para el final del año y a 150,000 para el final del 2005.

³⁸ Varias Fuentes incluyendo periódicos locales como el *Listin Diario*, *El Caribe* y *Diario Libre*, así como el sitio en la web de Perspectiva Ciudadana (www.perspectivaciudadana.com) y conversación con Susana Gamez, Consultora del Gabinete Social de la Vicepresidencia.

El programa establece un registro, el *Sistema Único de Beneficiarios* (SIUBEN), para cobrar y registrar una variedad de datos de elegibilidad para las familias participantes. Una base de datos con información económica sobre los beneficiarios será construida para guardar la información de las familias participantes y ayudar a determinar los parámetros de elegibilidad. Según se informa, esta base de datos también incluye datos sobre si el hogar recibe o no remesas. Establecer este sistema implicará el registro y la entrega de identificación al gran número de individuos indocumentados en el país (aproximadamente un 20% de la población). Un sitio web también tendrá los nombres de las familias participantes para asegurar la transparencia en la distribución de estos subsidios. Cada familia recibirá una tarjeta de debito personal que le permitirá comprar alimentos en las tiendas participantes. El gobierno discute la posibilidad de hacer que la tarjeta sea usada para acceder a otros servicios sociales del gobierno, incluyendo subsidios al as licuado de petróleo, servicios de salud, empleo y entrenamiento. El único criterio para los beneficiarios potenciales del programa es tener la ciudadanía dominicana y tener un ingreso en o por debajo de la línea de pobreza. Los subsidios serán financiados con el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo y la Organización para la Agricultura y la Alimentación proveerá asistencia técnica.

Los beneficios de integrar más dominicanos dentro del sector financiero formal a través de este programa son diversos. No solo este programa fortalece el uso de las tarjetas de debito por los beneficiarios, sino que esto también creara un efecto demostrativo, de forma que aquellos que no usan la tarjeta se acostumbren a verlas siendo usadas. En adición, el incremento de compras en las pequeñas tiendas donde los beneficiarios compran alimentos ayudara a concienciar a estos propietarios de tiendas sobre los beneficios de conectar sus negocios a las redes de transacciones electrónicas. Un periódico dominicano, *Listin Diario*, reportó que dos tiendas de alimentos asociadas al programa vendieron bienes por valor de RD\$180,000 en lo primeros tres días del programa piloto, dejando sus tiendas vacías.³⁹

Ley de Reinversión Comunitaria y Transferencia de Dinero. La acción gubernamental en el lado emisor se mueve hacia la mejora de la transparencia de la industria de envío de dinero y a traer a las personas dentro del sistema financiero formal. De hecho, los reguladores del sector financiero en los Estados Unidos han visto favorablemente el concepto de incluir los servicios de remesas en la Ley de Reinversión Comunitaria como un servicio minorista que es clave para hogares de ingresos medio-bajos y bajos. Sin embargo, por consideración favorable, el proveer este servicio tiene que brindar acceso o expandir una base de consumidores que puede no haber usado servicios bancarios tradicionales en el pasado. En adición a ser un servicio minorista bajo regulación, los servicios de remesas pueden también calificar como un servicio de desarrollo a la comunidad si estos incrementan el acceso a los servicios financieros a personas de ingresos bajos y moderados (por ejemplo, siendo ofrecida con una cuenta de bajo costo).⁴⁰

³⁹ Listin Diario. "El programa 'Comer es Primero' es acogido con optimismo por moradores Los Guandules." Santo Domingo: Octubre 8, 2004.

⁴⁰ Una carta interagencia con relación a la consideración de los servicios de remesas internacionales en una evaluación CRA. Junio 3, 2004. www.ffi.ec.gov/cra/pdf/060304remittances.pdf

En septiembre de 2004, la Senadora de Nueva York, Hillary Clinton, accedió a co-patrocinar una legislación titulada Ley Internacional de Protección al Consumidor de Remesas, introducida por el Senador de Maryland, Paul Sarbanes.⁴¹ Esta legislación extendería los principios de la Ley de Transferencia Electrónica de Fondos (EFTA) para transferencias de remesas que requieran la revelación total de todas las tarifas y tasas cambiarias en formatos y lenguajes accesibles, información transparente de precio incluyendo el monto de las divisas que serán enviadas al receptor así como el costo total de la transferencia (incluyendo todas las tarifas de las transacciones y las tarifas de las tasas de cambio) en un simple monto en dólares, previsión de solución de errores y previsiones que expandirán la habilidad de instituciones financieras aseguradas federalmente de proveer transferencias de remesas. La ley también tiene previsiones para mejorar educación financiera.

Conectando las Remesas a Nuevos Clientes, Productos y Procesos

La potencial a largo plazo del mercado dominicano de remesas depende de ampliar el círculo de participantes. Este capítulo final regresa al tema de la accesibilidad mencionado antes en este reporte, y el éxito de los productos financieros que son diseñados y entregados a este cliente objetivo. El reto no solo es traer a los receptores de remesas al sistema financiero formal, sino también desarrollar instrumentos apropiados para el uso de sus remesas, adoptar tecnologías para maximizar su potencial y orientar la cultura del negocio hacia las necesidades de esta clientela potencial. Para los grandes bancos, este reto será mayor que para las instituciones más pequeñas que ya operan en proximidad y en colaboración con sus clientes y miembros. No obstante, el cuadro siguiente ilustra que nuevas alianzas e innovaciones ya están sucediendo en los márgenes del mercado.

⁴¹ El sitio en la web de la Senadora Hilary Clinton. “La Senadora Clinton Co-patrocina la Legislación que permite a las Familias Inmigrantes enviar apoyo a sus hogares”. www.clinton.senate.gov/~clinton/news/2004/2004930C03.html

Cuadro 16. Alianzas en Remesas para el Desarrollo Financiero y Económico

Expansión de Mercado	Tecnología informática	Desarrollo Comunitario
Money Gram – Banco del Progreso	Xoom Corp.- Envios Boya	Western Union – First Data/Western Union Foundation
Banco del Progreso- Bancomer Transfer Services	Quisqueyana – Banco Mercantil	Money Gram – Habitat for Humanity, New York
Banco BHD – various MTOs	Quisqueyana- AOL, Terra.com	
Banco Popular Dominicano – Money Gram, BPD Bank		
Vimenca-Western Union		
Remesas Dominicanas- Cooperativa Vega Real		
AIRAC- Banco León		
Quisqueyana- ADOPEM		

Fuente: Estudio del autor e instituciones entrevistadas.

Un indicio de luz en el mercado dominicano de remesas es una serie de proyectos y organizaciones que apuntan a unir las remesas con las instituciones financieras fuera de los bancos comerciales. Instituciones sirviendo a micro, pequeñas y medianas empresas, así como a familias de ingresos medio-bajos y bajos, están desarrollando productos adicionales relacionados a las remesas. Entre estos están los proyectos del Fondo Multilateral de Inversión con BHD PyME y AIRAC. Un rango de proveedores de servicios financieros en incremento, incluyendo microfinanzas, bancos por empresas pequeñas y medianas, cooperativas de ahorros y préstamos y de crédito, están interesados en utilizar sus redes únicas para actuar como agentes pagadores. Las remesas podrían entonces ser conectadas explícitamente con productos de ahorro y préstamos existentes, así como formando la base para productos que aun no son parte de los portafolios actuales. Mientras estos flujos podrían facilitar las restricciones financieras enfrentadas por estas organizaciones mas pequeñas, añadiendo nuevo tipo de instituciones a sus redes– algunas de las cuales no están siendo reguladas como instituciones financieras o no pertenecen al marco principal de la ley de bancos - podría necesariamente incrementar la carga de regulación y supervisión en las autoridades estatales.

Microfinanzas. Se estima que más de 350,000 micro y pequeñas empresas operaban en la República Dominicana en el 1999 creando 1,000,000 empleos o el 30% de la población económicamente activa.⁴² A pesar de que sólo un puñado de organizaciones operan en la

⁴² Ortiz, Marina. Microempresas, Globalización y Servicios Financieros en la República Dominicana (1998-1999). Santo Domingo: FondoMicro, 1999.

industria dominicana de microfinanzas, 16 organizaciones tenían aproximadamente 61,000 clientes en el 2002 y un portafolio total de cerca de US\$29 millones.⁴³

Desafortunadamente, la movilidad ascendente es inusual. Las instituciones microfinancieras (IMFs) en la República Dominicana son consideradas organizaciones no gubernamentales y no les es permitido aceptar depósitos. Existen pocas fuentes locales de fondos tanto para IMFs como para pequeños negocios.⁴⁴ Ellas han sido extremadamente vulnerables al deterioro macroeconómico de los pasados dos años y de los cambios de administración gubernamental. Finalmente, todavía no ha habido un esfuerzo nacional para construir una estrategia financiera en favor de los pobres. Las remesas podrían ofrecer soporte a las actividades de IMFs creando un nuevo canal de pagos para los clientes y creando un centro de beneficios basado en tarifas del cual financiar sus propias operaciones. En este punto en la evolución de microfinanzas en la República Dominicana, estas instituciones enfrentan restricciones regulatoras y de capacidad que probablemente requerirá que actúen primero como agentes de instituciones participantes existentes en el mercado. Este puede ser un medio prometedor para que los bancos comerciales desarrollen un nicho de participación en el mercado.

Promocionando las IMFs como participantes en este mercado podría ofrecer ciertas ventajas al sector microfinanciero, al gobierno y a los receptores de remesas. El costo de esta expansión podría caer a las autoridades reguladoras y supervisoras. Las instituciones microfinancieras ya están desembolsando fondos para pequeños préstamos y trabajando con los pobres. Sus programas existentes podrían permitirles apalancar sus redes y alcance geográfico para asistir a los emisores y receptores de remesas en ganar acceso a servicios financieros de bajo costo, así como acceder a productos de inversión y de micro ahorros. Debido a su intensa comunicación directa con sus prestamistas, las instituciones microfinancieras podrían así mismo ser un canal efectivo para la educación financiera.

El ambiente propicio para conectar el sector de microfinanzas y las remesas en la República Dominicana requiere atención, especialmente en términos de los obstáculos de la regulación y la restringida capacidad de las organizaciones mismas. Primero, parece haber un acceso desigual a los pagos nacionales y los sistemas de autorización de pagos, lo cual tampoco está completamente automatizado en la República Dominicana. Segundo, IMFs en la República Dominicana no son capaces de aceptar depósitos. En consecuencia, a pesar de que ellos deben promover el ahorro, no pueden ofrecer productos de ahorro. Debido a que el financiamiento es tan escaso, las ONGs en la República Dominicana típicamente se enfocan en clientes que son menos riesgoso, quienes pueden proveer un colateral, ya han establecido sus negocios y pueden traer un garante.⁴⁵ Microfinanzas en la República Dominicana puede no incrementar fácilmente el acceso a las poblaciones rurales. De los 61,500 clientes en un estudio conducido por

⁴³ Findley, Andrea. Estudio de Mercado para Microfinanciamiento para replica de Grameen en la República Dominicana. Grameen Foundation USA, Noviembre 2002.

⁴⁴ El financiamiento local viene primordialmente de FondoMicro, un banco de microfinanciamiento de segunda fila, y PROMIPYME, el programa de promoción patrocinado por el gobierno. El programa PROMIPYME financia pequeños negocios, no IMFs.

⁴⁵ Ibid.

Grameen Foundation USA, sólo el 23% se considera rural.⁴⁶ Finalmente, el sostenimiento de las IMFs como canales es incierto. Mientras ciertas instituciones son manejadas sólida y profesionalmente, el reporte de la Grameen Foundation nota una falta general de administración y capacidad operacional, así como timidez en invertir en asistencia técnica por falta de financiamiento.

Banca para Pequeñas y Medianas Empresas. Los bancos que sirven al sector de las pequeñas y medianas empresas son un canal financiero más prometedor para las remesas. La demanda de créditos de las pequeñas y medianas empresas en la República Dominicana ha crecido rápidamente. Como algunas organizaciones se han distinguido por el fuerte rendimiento de su portafolio y manejo profesional, estas instituciones podrían fácilmente expandirse y ampliar los servicios y negocios existentes a través de las remesas que ya están recibiendo sus clientes. Las instituciones entrevistadas para este estudio están integradas en la infraestructura nacional de ajustes y pagos y algunas veces ya ofrecen acceso a redes de puntos de ventas. A pesar de que ellos no serían capaces de actuar directamente como organizaciones de transferencia de dinero, lo cual requiere una licencia como agente de cambio extranjero, ellos podrían potencialmente asociarse con otras instituciones como agentes de desembolso.

PyME BHD: Banco de la Pequeña Empresa, creada por la compra por parte del Banco BHD del Banco de la Pequeña Empresa en el invierno del 2004, es otro banco posicionado para servicios financieros para pequeñas y medianas empresas. Banco de la Pequeña Empresa, iniciado por Fondo Micro en 1997, fue establecido como un banco de desarrollo para incrementar la disponibilidad y calidad de los productos financieros para micro y pequeñas empresarios. En el 2002, su portafolio de créditos alcanzó los RD\$122,150,000 con más de 4,000 deudores. El objetivo de la administración es obtener un crecimiento de su portafolio de RD\$230,000,000 a RD\$2.6 billones en cinco años ofreciendo una gama de productos incluyendo líneas de crédito, productos de ahorros y préstamos como los CDs.

El portafolio de créditos del PyME BHD se enfocara en el área de Santo Domingo, ubicando oficinas en zonas industriales y comerciales para estar más cerca de su clientela principal de pequeños empresarios. PyME BHD también ofrecerá a estos clientes acceso a los diversos servicios del banco BHD a través de sus setenta sucursales. Además de perseguir el crecimiento de su propio portafolio de créditos, PyME BHD participara en la iniciativa del BHD de canalizar entregas de remesas a través de puntos de ventas y puntos de entrega en vez de entrega a domicilio. No sólo una proporción sustancial de pequeños negocios es financiada por las remesas, sino que muchas de ellas podrían ser puntos de distribución apropiados. PyME BHD planea participar en esta iniciativa integrando estos nuevos puntos de distribución dentro de su red financiera, incrementando el acceso de estos negocios a los servicios financieros.

ADOPEM, una afiliada de la red de Women's World Banking se está embarcando en una estrategia para integrar las remesas en su actual línea de negocios en asociación con Quisqueyana. La institución esta siendo administrada profesionalmente, ofrece servicios

⁴⁶ Ibid.

personalizados, utiliza una metodología crediticia interna y ha abrazado la tecnología en sus operaciones. ADOPEM recientemente se convirtió en un banco de desarrollo, en la primavera del 2003, cuando también adquirió el Banco de Desarrollo del Valle. Para diciembre del 2002, ADOPEM extendió 36,700 créditos en total, proveyendo a las mujeres dominicanas crédito para pequeñas y micro empresas, así como entrenamiento como un medio de capacitación económica e integración en el sector financiero formal. ADOPEM también ofrece préstamos individuales para inversiones de negocios, capital de trabajo y vivienda, así como productos de ahorro. Una corriente de remesas de una confiabilidad medible podría ayudar a asegurar muchos de los productos y servicios de ADOPEM, entre los cuales aquellos enfocados a las familias en extrema pobreza y los negocios en dificultades que carecen de colateral. Debido a que los programas de entrenamiento para construir la capacidad para administración y habilidades vocacionales de ADOPEM son reconocidos y bien atendidos por profesionales de microfinanzas, este tipo de organización podría ser un socio prometedor para la entrega de programas relacionados para el uso productivo de las remesas en el contexto de la educación financiera. Su adopción de los organizadores manuales Palm para la administración móvil de portafolios de crédito ilustra su preparación para tomar ventaja de economías de información en su portafolio. La visión de ADOPEM es aumentar el apalancamiento de las remesas en los seguros de micro-salud, ahorros programados, prestamos para mejoramiento del hogar y otros productos.

Banco Ademi,⁴⁷ la más grande y conocida de estas instituciones, fue convertida de una organización crediticia a un banco de desarrollo en 1998. Para diciembre del 2003, Banco Ademi tenía cerca de 26,400 clientes con créditos activos y alrededor de 40,000 clientes de ahorro. Aproximadamente el 40% de sus clientes son mujeres, y el 60% de su portafolio esta en pequeños negocios comerciales en el área industrial y las industrias relacionadas al servicio. Ademi es uno de los miembros de La Red Global para la Innovación Bancaria en Microfinanzas (GNBI), una red de Women's World Banking que trae consigo veintiún prominentes instituciones financieras para intercambiar experiencias y promover alianzas. Ademi actualmente no tiene programado conectar las remesas con sus productos. Sin embargo, en el entendido de que un estimado del 50% al 60% de sus clientes ya reciben remesas, los productos de ahorro y prestamos de Banco Ademi podrían ser ampliados hacia aquellos que reciben remesas. Estos productos incluyen créditos para capital de trabajo, inversiones garantizadas y préstamos para consumo y vivienda, así como cuentas de ahorro y productos como certificados de depósitos. La misión de Banco Ademi también incluye la consultaría técnica y administrativa de capacitación sin costo adicional. Los pagos de servicios públicos y las ventas de tarjetas telefónicas también son ofrecidos a los clientes.

Cooperativas de Crédito. Las cooperativas de crédito en la Republica Dominicana, las cuales se estima que tienen aproximadamente 500,000 miembros, han de igual forma mostrado un interés en utilizar remesas en formas nuevas. La Asociación de Instituciones Rurales de Ahorro y Crédito, la unión de cooperativas financieras en la República Dominicana y representantes en el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU), inició sus actividades en 1983 como un proyecto piloto para proveer

⁴⁷ Banco Ademi. *Memoria Annual 2003, reunión con la gerencia y Findlay 2002.*

servicios financieros completos en áreas rurales. Hoy AIRAC consiste de 14 cooperativas de ahorros y prestamos con 56 sucursales en 20 provincias. Sus 137,000 miembros individuales tienen 47,000 créditos sobresalientes y 129,000 cuentas de ahorro. Constituyendo el 80% de los activos y portafolio de todas las cooperativas nacionales en 2003, el alcance de esta organización también significa un flujo grande de remesas entre sus miembros, aproximadamente US\$250 millones. Como resultado, AIRAC será capaz de ofrecer tanto productos existentes como nuevos servicios que satisfagan las necesidades de los dominicanos tanto en casa como en el extranjero, entre las cuales están las cuentas de ahorro y prestamos de vivienda.⁴⁸

El reciente acuerdo del FOMIN para apoyar la estrategia en remesas del AIRAC, estará enfocado en bajar los costos transaccionales, incrementar los flujos de remesas y membresía de crédito de la unión, extendiendo el capital de pequeños negocios para los receptores, e incrementar la conciencia dentro de la comunidad dominicana en el extranjero sobre el uso productivo de las remesas. Debido a que la pobreza rural está por encima del 50% en la República Dominicana, el alcance geográfico del AIRAC está orientado a promocionar el uso productivo de las remesas en áreas menos accesibles, así como a la reducción de la pobreza y el desarrollo rural.

El AIRAC ya adopta las oportunidades de tecnología e información de esta iniciativa. Las cooperativas miembros ya reciben asistencia técnica y entrenamiento en tecnología de banca moderna. La organización regula, supervisa y proporciona financiamiento a sus miembros. El sistema de cooperativas también se beneficia de los servicios de la oficina central y apoyo de sistemas de COSEFI (Corporación de Servicios Financieros y Alianzas), el cual ha desarrollado una tarjeta de débito llamada Coopcash en alianza con el Banco León. Estas tarjetas unen los miembros de las cooperativas participantes a la red de Visa, doméstica y globalmente.

Asociaciones de Ahorros y Préstamos. Las asociaciones de ahorros y préstamos serían otra entrada para las remesas en los préstamos orientados a la comunidad. La Asociación La Nacional de Ahorros y Préstamos (ALNAP), la institución entrevistada para este estudio, es una unión de 18 asociaciones locales, tiene 28 sucursales y acceso a las dos grandes redes de cajeros automáticos del país. Entre sus clientes, el mismo grupo de ingresos medio-bajo que recibe remesas, 90,000 tarjetas ya están siendo utilizadas, sugiriendo que esta es una circunscripción que no necesita adaptarse al uso de tarjetas de débito o tarjetas de valores almacenados para el recibo de sus remesas. Con la proximidad de la ALNAP a su base de clientes, su amplia gama de productos y su aceptación de la tecnología, la plataforma existente de la institución debería ser ideal para productos basados en remesas. Los clientes tienen acceso a una gama de ahorros existentes y productos de crédito, incluyendo ahorros programados, ahorros para la educación, algunos préstamos de vivienda con largos términos de pago, y préstamos de consumo para servicios de educación y salud, entre otras opciones. La función diversa de pago de cuentas de la ALNAP también ha atraído a empleadores, quienes pagan salarios

⁴⁸ Fondo Multilateral de Inversión. “República Dominicana: Desarrollos de Servicios Financieros y de Negocios para Receptores de Remesas (Tc-03-04-04-2-Dr) Memorando Donors.”

a través de tarjetas de ahorros de la ALNAP. La ALNAP también tiene tarjetas de crédito. En adición, la plataforma electrónica de banca de la ALNAP se convirtió en la base del programa de gobierno *Comer es Primero*, discutido anteriormente en este reporte.

Recomendaciones para el Gobierno de la República Dominicana

Las remesas integradas explícitamente en los esfuerzos del gobierno para modernizar el sistema financiero y afianzar las relaciones con la diáspora dominicana. El reciente gobierno del presidente Leonel Fernández tiene una oportunidad histórica para tomar la posición de liderazgo en este tema. Modernizaciones financieras y tecnológicas y relaciones fortalecidas con la diáspora están entre los objetivos centrales de esta administración. Países en Asia han participado activamente en las vidas de sus emigrantes, ofreciendo incentivos para ahorrar, invertir y devolver, con un impacto positivo en sus mercados de remesas internas. El gobierno puede participar:

- promocionando y fomentando activamente la creación de planes de fondos similares e inversiones, y opciones de ahorro;
- suministrando asistencia a través de oficinas consulares, para motivar a los emigrantes a obtener acceso a los servicios de documentación y financieros;
- designando claramente la responsabilidad institucional para desarrollar los aspectos más importantes de este tema, incluyendo la transparencia y la competencia, la expansión de los servicios bancarios a los receptores de remesas y la identificación de comunidades con menos acceso a los servicios financieros; y
- usando los bancos públicos, como el Banco de Reservas, como medio para ofrecer servicios de bajo costo de transferencia de dinero a los emigrantes.

Establecer la transparencia en el mercado de las remesas. Siguiendo el ejemplo de CONDUSEF de México, el gobierno debe públicamente fijar información sobre opiniones para transferencias de dinero, incluyendo nombres de instituciones, tipos de productos, y costos, en adición a concienciar a los consumidores del poder de sus remesas para apalancar otros servicios financieros. El Banco Central o la Superintendencia de Bancos pueden también publicar el margen de la tasa de cambio entre la tasa interbancaria y la tasa contratada con varias compañías de transferencia de dinero.

Iniciar negociaciones para desarrollar un Centro de Liquidaciones Automatizadas entre el Banco Central y la Reserva Federal de Estados Unidos. El desarrollo de un sistema de Centro de Liquidaciones Automatizadas entre el Banco de Reserva Federal de los Estados Unidos y el Banco Central de México es reconocido por dar a los bancos pequeños la habilidad de ofrecer productos de transferencia de bajo costo a los clientes. Aunque el tiempo para acreditar una cuenta es más lento que los productos actuales, los costos serían substancialmente menores. Además, las transferencias no están sujetas al pago de tarifas en productos de tarjeta que a menudo son experimentados en el lado receptor.

Facilitar el acceso a la educación financiera y entrenamiento básico de tecnología. Las inversiones en entrenamiento para computadoras y educación financiera entre grupos de

bajo ingreso, debería en el tiempo disminuir la resistencia a los métodos alternativos de entrega de remesas mientras ayudan a asegurar que los receptores de remesas reconozcan las posibilidades productivas para el uso de sus diversas fuentes de ingreso.

Mejorar fuentes de datos; métodos de recolección y acceso público a los datos. El estudio Bendixen del 2004 ya ha ilustrado la gran diferencia entre los datos oficiales de remesa y las transferencias actuales. El proyecto actual para automatizar la recolección de datos de las remesas puede ayudar a mejorar la base de datos del Banco Central, pero capturar un mayor porcentaje de flujos requiere un esfuerzo mayor en los reportes de supervisión de las instituciones participantes.

Analizar sistemáticamente el impacto de las remesas en la economía y la sociedad dominicana. Dada la magnitud de los flujos, debería ser urgente al gobierno el cuantificar el impacto de las remesas en el desarrollo humano y económico- en ingresos y pobreza, el hambre, salud pública y el acceso a los servicios de salud, vivienda y refugio, logro educacional, igualdad de géneros y el desarrollo de pequeños negocios. El gobierno debería también destacar los datos sobre remesas de la población en desventaja y desatendidas para subrayar donde están faltando los servicios.

Mejorar el marco regulador del sistema financiero, con acento en las necesidades del sector. El Banco Central ya está involucrado en un diálogo con las compañías remesadoras en la República Dominicana para asegurar que sus preocupaciones están siendo consideradas en la nueva regulación. Nosotros alentaríamos un mayor diálogo cara a cara para mejorar la coordinación entre el Banco Central y la industria de transferencia dinero, para mejorar la transparencia en las operaciones de los participantes en la industria y mejorar la calidad de los datos siendo recolectados de estas instituciones.

Recomendaciones para las Instituciones Financieras en la República Dominicana

Buscar beneficiar a lo emisores y receptores de remesas directamente a través de servicios financieros con valor agregado. Los bancos comerciales que desean participar en el mercado de las remesas deberían ir más lejos ofreciendo incentivos para implementar el cambio extranjero. Muchos bancos ya ofrecen seguros, préstamos a pequeños negocios, hipotecas, vehículos de inversión y productos de pensiones a dominicanos en el extranjero a través de cuentas que ellos mantienen en la República Dominicana. Dichas ofertas deberían ser expandidas a una audiencia más amplia de los emisores de remesas existentes.

Patrocinar incentivos y programas de educación financiera para promover la responsabilidad financiera y el empoderamiento de los consumidores, así como la aplicación de servicios basados en nuevas tecnologías. Los bancos comerciales beneficiarían de enseñar a los clientes sobre la forma correcta de usar la tecnología. En los Estados Unidos, los bancos comerciales están patrocinando programas para ofrecer educación a personas jóvenes y grupos en desventaja, así como paquetes de financiamiento de bajo costo a través de grupos comunitarios.

Las instituciones financieras comunitarias deberían considerar la mayor variedad posible de formar alianzas para captar clientes. Las asociaciones de ahorros y préstamos, cooperativas de crédito e instituciones microfinancieras deberían considerar un rango de socios en las comunidades de inmigrantes con las cuales ellos desean mercadear sus programas para emisores de remesas, tomando en cuenta el precio la sostenibilidad, la plataforma tecnológica, la fortaleza de los esfuerzos de mercadeo, la apertura a alianzas y el alcance geográfico. Alianzas con los canales existentes de captación de clientes, como las compañías de envío de dinero, en adición a las organizaciones de la sociedad civil o bancos comunitarios, puede ofrecer el más amplio rango de opciones para las organizaciones que desean construir servicios bancarios en ambos extremos de la transacción de remesas.

Recomendaciones para el Sector Público Estatal y Federal en los Estados Unidos

Mejorar el monitoreo de las transmisiones de dinero para brindar más transparencia y la protección al consumidor. La supervisión ha estado menos enfocada en el precio, la transparencia y la protección del consumidor que en la actividad criminal. El Departamento de Bancos del Estado de Nueva York ofrece un estudio exhaustivo en línea de tarifas para cuentas de cheques, cajeros automáticos y banca en línea en instituciones en todo el estado, dividido por área geográfica.⁴⁹ Dada la importancia de los remesadores de dinero y los negocios de cambios de cheques en comunidades desatendidas, la información sobre estos servicios también debería ser colocada en línea y en comunidades de inmigrantes.

Promover un dialogo más amplio e inclusivo con la industria de empresas de transferencia de dinero en los Estados Unidos. Los remesadores de dinero en los Estados Unidos, especialmente en las áreas de alto tráfico y alto riesgo como la costa este, han acumulado décadas de experiencia en lograr las mismas metas que las autoridades reguladoras y de apoyo a la ley de los Estados Unidos quisieran lograr. Sus percepciones en la implementación desigual de las regulaciones existentes podrían más bien ampliar los esfuerzos de apoyo a nivel federal y estatal.

Estimular a instituciones públicas como la Reserva Federal y la Corporación Federal de Seguros de Depósito (FDIC), para expandir las iniciativas de empoderamiento financiero para inmigrantes. Orozco (2004) provee los mejores ejemplos de las entidades financieras del sector público que contribuyen al esfuerzo de atraer a los inmigrantes mexicanos al sector financiero formal en Chicago. El Banco de la Reserva Federal ha adoptado la misión de la educación y alfabetización financiera. La FDIC también promovió la identificación consular como un documento mediante el cual los inmigrantes mexicanos podrían ser bancarizados. Tales actividades están sucediendo en Nueva York espontáneamente. Determinar un cuerpo convocado para dirigir tales actividades podría ser productivo.

Integrar a todos los actores en la búsqueda de más competencia y transparencia en el mercado de las remesas. Las compañías de envío de dinero actualmente llenan un

⁴⁹ <http://www.banking.state.ny.us/bf.htm>

importante papel en el mercado que ha sido dejado vacío por la industria bancaria. Dado que la industria también ofrece empleos dentro de las comunidades de inmigrantes a las que ellos sirven, los servicios ofrecidos por estas tienen que ser tomados en cuenta al regular la industria. El rol de las relaciones con los agentes en la fijación de precios y la competencia debería ser examinado. La industria de transferencia de dinero debería tener la oportunidad de participar en los esfuerzos para expandir los servicios financieros a los inmigrantes, tanto en los Estados Unidos como en los países del destino de los pagos.

Recomendaciones para las Agencias de Cooperación Externa

Promover proyectos que integran la educación, la comercialización y la adopción de la tecnología informática en las actividades relacionadas con las remesas. El sector privado puede no invertir en la educación financiera si los beneficios pueden ser aplicados en otro lugar. Los bancos comerciales y las instituciones financieras no tradicionales pueden vacilar al entrar a un mercado que requiere una inversión sustancial en mercadeo. Las instituciones financieras no tradicionales, como las instituciones microfinancieras o los pequeños bancos de desarrollo se beneficiarían de guías sobre plataformas tecnológicas para facilitar su participación en el mercado de las remesas y su habilidad para estructurar productos basados en el recibo de remesas.

Apoyar la adquisición de clientes y la distribución de las remesas, así como al desarrollo de productos, como una actividad rentable para instituciones financieras no tradicionales en los países receptores. Las instituciones internacionales de desarrollo pueden ayudar a apalancar el desarrollo de las remesas e incrementar la competencia promoviendo la participación de instituciones microfinancieras, ahorros y préstamos y cooperativas de crédito en la adquisición de clientes, distribución de remesas y diseño de servicios financieros. El apoyo puede incluir actividades tales como facilitación del acceso universal a los servicios nacionales de pago, actualizar redes, desarrollando estrategias de mercadeo, adaptando metodologías de crédito y estructurando nuevos productos (tales como micro seguros) entre otras actividades.

Explorar el acceso al sistema financiero de los ciudadanos más pobres en la República Dominicana y la capacidad del sistema nacional de pagos en las transferencias domésticas. La gran población de Haitianos indocumentados trabajando en la República Dominicana sugiere aplicaciones de este trabajo para remesas entre países. También, dado a que las economías regionales han crecido alrededor de la industria del turismo y las zonas francas, las lecciones de desarrollar la capacidad mejorada de intermediar remesas internacionales podrían ser adaptadas similarmente a las transferencias domésticas. Finalmente, un análisis geográfico del cruce de la pobreza, las remesas y la disponibilidad de los servicios financieros puede ayudar a priorizar las inversiones públicas en bancos de desarrollo, desarrollo rural y de microfinanzas.

Bibliografía

Bair, Sheila C. "Improving Access to the U.S. Banking System among Recent Latin American Immigrants." Amherst, MA: Center For Public Policy and Administration, University of Massachusetts, Amherst.

Banco Ademi. *Memoria Anual 2003*. Santo Domingo, República Dominicana: 2004.

Banco Central de la Republica Dominicana. Departamento de Cuentas Nacionales y Estadísticas Económicas. *Encuesta de Gastos e Ingresos de los Hogares, 1998*.

Bendixen & Associates. "Remittances and the Dominican Republic: Survey of Recipients in the Dominican Republic, Survey of Senders in the United States". Noviembre 2004.

Caprio, Gerard and Patrick Honohan. "Banking Policy and Macroeconomic Stability: an Exploration." Washington, D.C.: The World Bank, Junio 2002.

Findley, Andrea. *Market Survey of Microfinance for Grameen Replication in the Dominican Republic*. Santo Domingo, República Dominicana: Grameen Foundation USA, Noviembre 2002.

Inter-American Development Bank/Multilateral Investment Fund. "Sending Money Home: Remittances to Latin America and the Caribbean." Washington, DC: The Inter-American Development Bank, Mayo 2004.

www.iadb.org/mif/v2/files/StudyPE2004eng.pdf

Inter-American Development Bank/Multilateral Investment Fund. *Dominican Republic: Improving Remittance Distribution Channels In Support Of The Microenterprise Sector*. Donor's Memorandum.

Multilateral Investment Fund. *Dominican Republic: Development of Financial and Business Services For Remittance Recipients*. Donors Memorandum.

International Monetary Fund Statistics Department. Revision of the Balance of Payments Manual Fifth Edition. Washington, DC: The International Monetary Fund, Abril 2004.

Kirkman, Geoffrey et al. *The Dominican Republic: Readiness for the Networked World*. Cambridge, MA: Harvard University Center for International Development, Octubre 2002.

Ley Monetaria y Financiera No. 183-02. *Gaceta Oficial*. Santo Domingo, República Dominicana: Diciembre 3, 2002.

Listin Diario. "El programa 'Comer es Primero' es acogido con optimismo por moradores Los Guandules." Santo Domingo: Octubre 8, 2004.

Merton, Robert C. "Financial Innovation and Management and Regulation of Financial Institutions." *National Bureau of Economic Research Working Paper No. 5096*. Cambridge, MA: NBER, 1995.

New York Department of Consumer Affairs. "DCA report finds inconsistent prices, no disclosure, and unclear regulation of money transfer industry." Press release dated Octubre 20, 2003. www.nyc.gov/html/dca/html/pr_remittances.html.

Office of the Comptroller of the Currency. "Bank Secrecy Act/Anti-Money Laundering." *Office of the Comptroller's Handbook*. Washington, DC: September 2000.

Office of the Comptroller of the Currency. "Bank Secrecy Act/Anti-Money Laundering: Guidance on Money Services Business Customers." Advisory Letter 2004-7. Washington, DC: Junio 4, 2004.

Orozco, Manuel. "The Remittance Marketplace: Prices, Policy and Financial Institutions." *Pew Hispanic Center Report*, Junio 2004.

Orozco, Manuel. "Oportunidades y Estrategias para el Desarrollo y el Crecimiento a través de las Remesas Familiares a la República Dominicana." *Inter-American Dialogue Working Paper*. Washington, D.C.: Inter.-American Dialogue, Enero 2004.

Orozco, Manuel. "Remittances, costs, and market competition." Paper prepared for Federal Reserve Bank of Chicago Conference "Banking the Unbanked." Noviembre 2002

Ortiz, Marina. "Remesas y Desarrollo Productivo: Caso Republica Dominicana." Estudio a ser publicado por el Instituto Latinoamericano para el Desarrollo de la Pequeña Empresa (ILP) y IPES. Septiembre 2004.

Ortiz, Marina. *Microempresas, Globalización y Servicios Financieros en la República Dominicana (1998-1999)*. Santo Domingo: FondoMicro, 1999.

Ratha, Dilip. "Workers' Remittances: An Important and Stable Source of External Development Finance." *Global Development Finance* 2003: 157-175.

Sander, Cerstin. "Migrant Remittances to Developing Countries." Bannock Consulting for the UK Department of International Development, Junio 2003.

Sander, Cerstin. "Capturing a Market Share? Migrant Remittance Transfers and Commercialization of Microfinance in Africa." Bannock Consulting, Julio 2003.

State of New York Banking Department. Speech by Barbara Kent, Director of Consumer Affairs and Financial Products. "Barbara Kent, Director of Consumer Affairs and Financial Products Testifies at a Joint Hearing held by the New York State Assembly Committee on Banks and the New York City Department of Consumer Affairs on the Money Transmitter Industry." <http://www.banking.state.ny.us/sp031021.htm>

Suki, Lenora and Joaquin Vial. "Meeting the Millennium Development Goals in the Dominican Republic: Identifying Critical Areas for Policy Action." *Center on Globalization and Sustainable Development Working Paper Series*. New York: The Earth Institute at Columbia University, Octubre 2003.

United States Department of the Treasury Financial Crimes Enforcement Network. "Treasury Cracks Down On Remittances To Dominican Republic." Press release dated Septiembre 4, 1997. <http://www.fincen.gov/drgto.html>

United States Department of the Treasury Internal Revenue Service. *Internal Review Manual*. <http://www.irs.gov/irm/index.html>

United States Drug Enforcement Administration. *The Drug Trade in the Caribbean: A Threat Assessment*. Washington, DC: Septiembre 2003.
www.usdoj.gov:80/dea/pubs/intel/03014/03014.html#dominican

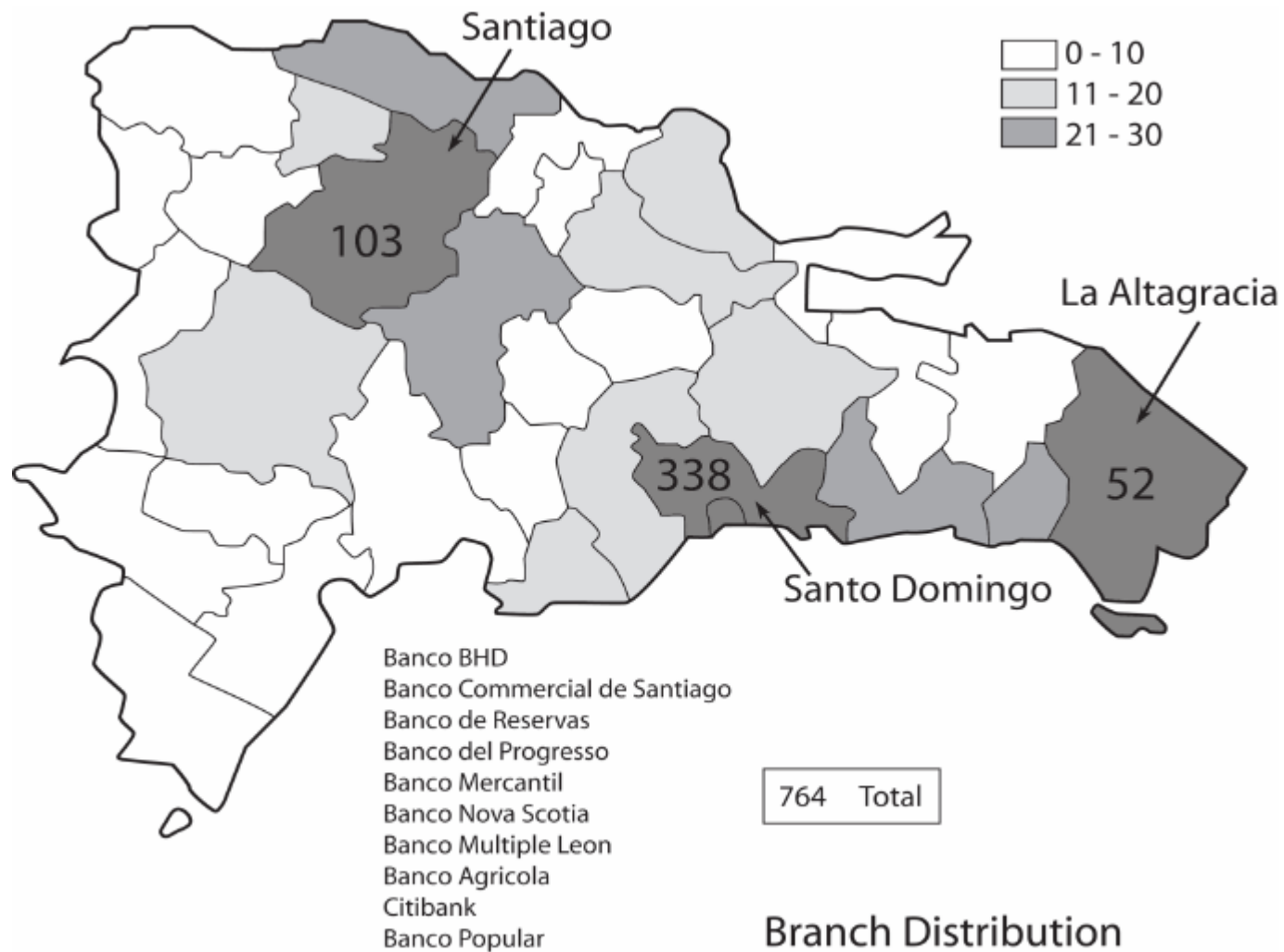
Website of Senator Hilary Clinton. "Senator Clinton Co-Sponsors Legislation to Help Immigrant Families Send Support Back Home."
www.clinton.senate.gov/~clinton/news/2004/2004930C03.html

World Bank. *World Development Indicators 2004*. Washington, DC: The World Bank, 2004.

World Bank. *Project Appraisal Document on a Proposed Loan for the Health Reform Support Project*. Washington, DC: The World Bank, Junio 2003.

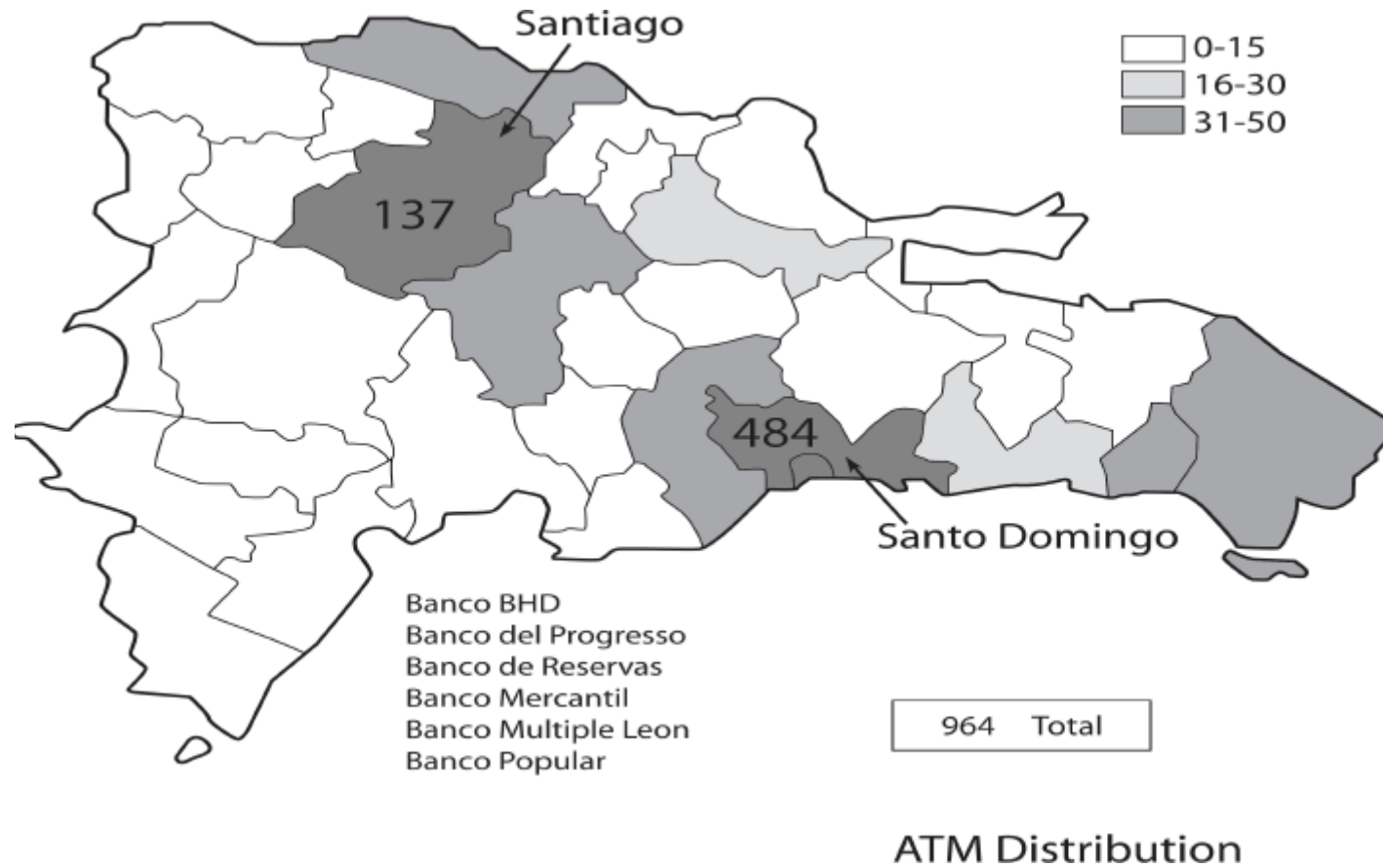
World Bank. *Dominican Republic Poverty Assessment*. Washington, DC: The World Bank, Diciembre 2001.

Anexo 1. Distribución de Sucursales de los Bancos Comerciales por Provincias



Fuente: Sitios en la Web de los respectivos bancos o información suministrada por los bancos.

Anexo 2. Distribución de los Cajeros Automáticos de los Bancos Comerciales por Provincias



Fuente: Sitios en la Web de los respectivos bancos o información suministrada por los bancos.