



El juego de azar de las transferencias de dinero

¿con los dados cargados?

Resumen ejecutivo

Enero de 2012

Consumers International (CI) es la única voz independiente que realiza campañas mundiales para los consumidores. Con más de 220 organizaciones miembros distribuidas en 115 países, estamos construyendo un poderoso movimiento internacional de consumidores que ayude a proteger y a fortalecer a los consumidores en todas partes del mundo. Para más información, visite www.consumersinternational.org.

Consumers International es una entidad sin fines de lucro limitada por garantía y registrada en el Reino Unido (empresa N° 4337865). Además está registrada como asociación benéfica en el Reino Unido (N° 1122155).

En www.consumersinternational.org/our-members encontrará una lista completa de las organizaciones miembros de CI.

Introducción

Usted deposita su dinero y se arriesga...

La cantidad de dinero que llega al otro extremo depende del tipo de tarifas y del tipo de intercambios que se hayan aplicado: estas son cosas que no suelen exponerse al cliente.

Elizabeth Warren
Asesora especial de la Casa Blanca
Washington, 22 de octubre de 2010

La competencia no sólo es la base de la protección del consumidor, es además el incentivo para el progreso.

Herbert Hoover
31º presidente de Estados Unidos

En el mundo, los trabajadores inmigrantes envían más de 400 mil millones de dólares a sus hogares cada año, de los cuales 325 mil millones de dólares van a países en desarrollo¹. Este dinero se usa para apoyar en la educación, para construir hogares y para proveer los insumos básicos diarios de millones de familias. Pero muchos de los consumidores que envían dinero a sus hogares pagan tarifas altas, a veces exorbitantes, por sus transferencias internacionales de dinero, y si bien se ha logrado cierto progreso en reducir los costos de las transferencias entre algunos países, es común que se siga cobrando a los consumidores más del 10%, y en algunos casos más del 20%, por enviar su dinero a sus hogares². En conjunto, estas sumas se remontan a miles de millones de dólares anuales. El Banco mundial estima que una reducción de cinco puntos en el costo de las remesas podría significar un ahorro de 15 mil millones al año para los inmigrantes y sus familias³.

Esta situación no es sólo un problema de protección del consumidor, sino también un asunto de justicia social. Como resultado directo de estos elevados precios, al consumidor le queda menos capital discrecional disponible para ahorrar o para invertir en su país anfitrión. A la familia del inmigrante, que vive en el extranjero, le queda una cantidad de dinero sustancialmente menor para su consumo de alimentos, vestuario y medicinas.

En comparación con los bajos ingresos de muchos de sus clientes, los líderes del mercado, Western Union y MoneyGram, ganaron respectivamente 1,4 mil millones⁴ y 310 millones⁵ de dólares en el segundo trimestre de 2011, lo que representa un incremento en las utilidades de 7 y 15% respectivamente en relación con respecto a las ganancias obtenidas en el mismo periodo del año anterior.

¿Cuál es la razón para que los consumidores paguen tarifas tan elevadas? Las razones varían de un país a otro, pero hay claridad con respecto a tres cosas: la falta de alternativas reales, la falta de transparencia en la fijación de los precios y la falta de información al alcance de los consumidores.

Con demasiada frecuencia los consumidores de servicios de remesas enfrentan una variedad de obstáculos para obtener condiciones justas. Necesitan de las aptitudes investigativas de un detective de la serie CSI para comparar en forma adecuada los precios ofrecidos por los diferentes operadores de transferencias de dinero (MTO). Además, el MTO preferido debe estar ubicado en forma conveniente *tanto para* el consumidor que envía el dinero *como para* su receptor, quien bien puede estar en una zona rural de un país en desarrollo. Tener una cuenta bancaria y acceso a Internet también pueden ser requisitos para conseguir las mejores ofertas. Y pese a todos sus esfuerzos, es posible que descubran que las condiciones justas simplemente no existen en un mercado que suele ser notablemente poco competitivo. Esto es demasiado pedir para cualquier consumidor, mucho más para alguien que puede ser relativamente nuevo en el país.

Sin embargo, existen pruebas de que esos elevados precios y prácticas desleales pueden impugnarse. Los corredores con mucho tráfico se benefician de las economías de escala así como también de atraer proveedores nicho que se especializan únicamente en la adición de ese corredor,

lo que los hace aún más competitivos. Sin embargo estos corredores también han sido objeto de importante atención internacional, y ahí donde concentra mayormente la atención, como por ejemplo el corredor entre Estados Unidos y Latinoamérica, el precio de las transferencias de dinero y las opciones disponibles para los consumidores parecen ser más favorables.

Comparativamente, los precios en los corredores con menos flujo, y menos investigados, como aquellos que comunican con África, tienden a ser notoriamente más elevados. Por ejemplo en el primer trimestre de 2011, según el Banco Mundial, enviar fondos desde Estados Unidos hacia México tenía un costo promedio de 6,87%, pero promediaba 38,94% el envío desde Ghana a Nigeria y se remontaba a un colosal 47,24% el costo de enviar dinero desde Tanzania a Kenia⁶.

La enorme disparidad en los costos de las remesas hace inevitable la pregunta: ¿acaso les cuesta mucho más a los principales operadores enviar dinero desde un país al otro, aunque se valgan de la misma tecnología y metodología? o ¿cobran más simplemente porque pueden hacerlo? Se necesita investigar más sobre la verdadera composición de los costos de operación del proveedor para responder a esta pregunta⁷.

Reducir el costo de enviar dinero al extranjero

Los organismos internacionales han expresado en forma reiterada su deseo de reducir el costo de enviar dinero al extranjero. Sin embargo, aunque se ha progresado en algunos corredores, queda mucho por hacer. Recientemente, la reunión del G8 en Aquila, Italia, en 2009⁸ estuvo de acuerdo en la *declaración 5x5* que imponía la meta de reducir el promedio global de los costos de las transferencias desde el actual promedio de 10% hasta llegar a 5% en un plazo de 5 años por medio de una *mejor información, transparencia, competencia y cooperación*. La declaración 5x5 está en línea con varias declaraciones más en el sentido de *trabajar en conjunto para reducir el costo de las transferencias de dinero de los inmigrantes*, al igual que las declaraciones del G8 del año 2005 en Sea Island y últimamente del G20 en la Cumbre de Seúl del año 2010, en donde se respaldó el Grupo de trabajo sobre transferencias globales del Banco Mundial.

No cabe duda de que la meta es loable, y el Banco Mundial estima que, de lograrse, los resultados serían monumentales. Sin embargo, tales declaraciones imponen dos importantes preguntas. En primer lugar, ¿Es suficientemente ambicioso el objetivo de reducir a 5% el costo promedio? Después de todo la transferencia de remesas es una transacción relativamente simple, para la cual suele ser difícil justificar un cobro del 5%, y hay cada vez más ejemplos que sugieren que el servicio puede ofrecerse por una cantidad mucho menor. En segundo lugar, ¿por qué, a pesar de toda esta buena voluntad y pensamiento de alta potencia globales que apuntan a mejorar las condiciones para los inmigrantes, es tan poco lo que ha cambiado para los millones de consumidores que trabajan duro en todo el mundo?

De hecho, el costo promedio internacional de los envíos de dinero ha aumentado 2,14%⁹, durante los últimos seis meses y los beneficios de la industria están en alza sostenida. Este documento establece una serie de problemas que merecen la atención urgente de los gobiernos y de sus organismos. Consumers International pide a los gobiernos que trabajen con las organizaciones de consumidores para investigar la situación en sus países, y de ser necesario, que tomen medidas para reducir los precios y respaldar a los consumidores.

Transparencia en los precios

La presente normativa de la industria permite la falta de transparencia en la fijación de los precios, lo que resta claridad a las desfavorables tarifas de la conversión, oculta a los consumidores el costo real y hace que sea prácticamente imposible que el consumidor pueda 'comparar precios'.

Como lo señaló la asesora especial del presidente Obama sobre protección del consumidor financiero, la Profesora Warren, para el consumidor es efectivamente un azar el escoger un proveedor para realizar sus transferencias¹⁰. No importa cuál compañía de transferencias o banco elija, la casa aplica sus reglas y el consumidor siempre pierde, ya que la casa juega efectivamente con las cartas marcadas. Al consumidor se le cobra una tarifa inicial por transferir sus fondos, y se le realiza un segundo cobro, ya que la tasa de cambio extranjero que se le impone se entiende como una "ganancia extra" para el proveedor del servicio, quien no está obligado a transmitirle esa

información al consumidor. En algunos países también se les cobra a los receptores en los puntos de pago al momento de recoger las remesas.

Fomentar la competencia

La falta de transparencia en la fijación de los precios y la imposibilidad para los consumidores de compararlos son apenas algunos de los factores que contribuyen a la falta de competencia en muchos de los corredores de remesas. Pese a que los sitios Web de comparación de precios suelen mostrar a los diferentes proveedores de servicios que operan en cada corredor, cuando se toma en cuenta el acceso a una cuenta bancaria, a Internet o una ubicación geográfica, queda mucho menos claro cuáles son las opciones “reales” del consumidor.

En algunos mercados los participantes dominantes han aumentado su predominio en el mercado mediante la firma de acuerdos de exclusividad con distribuidores y absorbiendo a los nuevos participantes en el mercado tales como las instituciones microfinancieras y proveedores de telecomunicaciones para compartir su porción del pastel de remesas de miles de millones de dólares con los operadores de transferencias de dinero en lugar de convertirse en su competencia. Muchas tecnologías nuevas de Internet se están asociando además con los mayores MTO del mercado.

Empoderar a los consumidores

El consumidor de transferencias de dinero no es necesariamente alguien que ignore las poco transparentes prácticas de las MTO. Sin embargo, gran parte de los consumidores en cuestión son inmigrantes de bajos ingresos, “*con pocas complejidades en lo financiero, que basan sus decisiones sobre los servicios de transferencia de dinero en las recomendaciones personales*”¹¹. A menudo son además recién llegados al país, y como grupo, no suelen tener mucho peso ante la ley o ante los encargados de elaborar las políticas.

En ciertos países se han realizado esfuerzos para proporcionar a los consumidores más información acerca de los costos de transferir dinero. La información se entrega con frecuencia mediante sitios Web de comparación de precios y también por medio de campañas de conciencia dirigidas a públicos específicos.

Respaldar la inclusión financiera

Los MTO que dominan en la actualidad el mercado tienen un único producto para vender: los servicios de transferencias de dinero. Esto representa una importante pérdida de oportunidades de promocionar la inclusión financiera entre un grupo de consumidores, muchos de los cuales no tienen cuenta bancaria. Los defensores de los derechos de los consumidores, de los inmigrantes y de los derechos humanos pueden trabajar en conjunto con las instituciones financieras de desarrollo comunitario (CDFI, por sus siglas en inglés) tales como las cooperativas, las instituciones microfinancieras y bancos postales (y con los reguladores) para determinar la forma en que esas organizaciones pueden servir mejor a las poblaciones de inmigrantes y a toda su gama de necesidades financieras, no sólo aquellas relacionadas con los envíos de dinero.

Conclusiones y recomendaciones

Al igual que los consumidores de cualquier lugar, los inmigrantes tienen derecho a disponer de los datos necesarios para tomar decisiones informadas, a poder seleccionar a partir de una serie de productos y servicios ofrecidos a precios competitivos y a adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para tomar decisiones informadas y seguras acerca de los productos y servicios que utilizan.

Sin embargo, debido a que no están en sus países de nacimiento, estos derechos básicos se pasan por alto con demasiada frecuencia, y se olvida su acceso a protección básica como consumidores. El plan del G8 y el monitoreo de precios por parte del Banco Mundial son iniciativas loables, y hay muchas otras iniciativas interesantes e importantes en el mundo, pero las condiciones no están cambiando con la suficiente rapidez. Es posible que esto se deba a la necesidad de trasladar el foco del cambio hacia el nivel nacional, donde los organismos de gobierno, trabajando en conjunto con las organizaciones de consumidores y otras instituciones, puedan investigar las características particulares de sus mercados y tomar las medidas que sean apropiadas.

Sobre la base de la investigación actual, existe clara evidencia de que ciertos problemas como la transparencia en la fijación de precios, la competencia y una mejor información para los consumidores justifican un estudio más amplio. Es por este motivo que CI pide a los gobiernos, a las autoridades responsables en materia de competencia, a los reguladores y otros organismos relevantes que investiguen, y si corresponde, tomen medidas en las siguientes áreas:

Transparencia en los precios

- Investigar las prácticas de los MTO en relación con la provisión de información acerca de sus tarifas y otros cobros, y de ser necesario, exigir a todos los MTO que proporcionen comparabilidad y transparencia en sus precios. Esto incluiría declarar y publicar claramente, tanto en sus oficinas como en línea, los precios de los MTO, enumerando todas las tarifas, costos e impuestos aplicables, incluyendo la tarifa por transferir, la tasa de intercambio aplicada y una referencia al diferencial aplicable. Esto debiera ilustrarse mediante dos muestras de modelos de transferencias puestas a disposición de los clientes como referencia, basándose en cifras de 200 y 500 dólares enviados desde el país de origen del envío hacia los destinos más frecuentes, ilustrando la cantidad que se envía menos todos los costos e ilustrando la cifra real que llegará al receptor expresada en la divisa extranjera.

Fomentar la competencia

- Monitorear la competencia del mercado y, de ser necesario, tomar medidas para posibilitar que nuevas instituciones, como los bancos postales, cooperativas, uniones crediticias e instituciones microfinancieras puedan tanto realizar transferencias como recibirlas.
- Investigar si las fusiones y adquisiciones claves de operadores de transferencias por parte de MoneyGram, Western Union y otros importantes operadores debieran no ser aprobadas debido a su impacto negativo sobre la competencia. También debería investigarse más el impacto que han tenido sobre la competencia las adquisiciones pasadas de Western Union y MoneyGram.
- Investigar los *acuerdos de exclusividad* entre los operadores y sus agentes de entregas para averiguar el grado hasta en el cual son una limitación al comercio.
- Explorar si el actual marco de concesión de licencias y de reglamentación puede modificarse para permitir el ingreso a los participantes de las remesas, ya sean estas instituciones microfinancieras, de cooperativas, SACCO u operadores de telecomunicaciones, tomando al mismo tiempo las precauciones necesarias para garantizar que no supongan un riesgo para el sistema financiero. Otras opciones pueden incluir el abrir una línea directa por medio de la cual los proveedores de servicios financieros que deseen ingresar al mercado puedan informarse de los procedimientos y licencias que sean aplicables¹².
- Considerar 'ventanas de regulación' para empresas que envían remesas y que operan en una cantidad limitada de corredores y/o se especializan en inclusión financiera y que tienen relaciones estrechas con sus clientes, tales como las corporaciones microfinancieras internacionales, que verdaderamente 'conocen a sus clientes' mucho mejor que los bancos.
- Investigar las medidas que posibiliten el aumento de la competencia por parte de operadores de telecomunicaciones, como por ejemplo permitir que estos operadores tengan acceso directo a sistemas de compensación y licencias de intercambio de moneda, de manera tal que las transferencias internacionales persona a persona puedan realizarse por medio de tecnología telefónica celular y no mediatizada por los operadores de transferencias.

Respalda la inclusión financiera

- Facultar a los proveedores de servicios financieros alternativos, que proporcionan servicios financieros básicos tales como cuentas bancarias y seguros, para que participen en los pagos de remesas, incluyendo su asociación con organizaciones de defensoría de inmigrantes y de consumidores.

Empoderar a los consumidores

- Empoderar a los consumidores para que tomen decisiones informadas mediante la recolección de información acerca del precio y comunicar esta información directamente a las poblaciones de inmigrantes en los lugares donde la encontrarán y leerán (no necesariamente a través de Internet).
- Proporcionar educación financiera y cursos de planificación del presupuesto familiar diseñados específicamente en función de las necesidades de servicios financieros transnacionales de los inmigrantes, incluyendo la asistencia en la determinación de objetivos financieros de largo plazo y la orientación hacia aquellos proveedores de servicios financieros que puedan satisfacer esas necesidades (la programación puede ser pagada a través de contribuciones voluntarias de los MTO).

Defensoría y representación

- Alentar la participación de las organizaciones de defensa de los consumidores y de los inmigrantes en las conferencias sobre transferencias internacionales de dinero y sobre microfinanzas, las cuales son un foro de primer orden para la difusión de ideas y para involucrar a las organizaciones centradas en la inclusión financiera. Ambos grupos tienen una representación demasiado baja en estos eventos.

Referencias

¹ *Perspectivas para los flujos 2011-2013*, por Sanket Mohapatra, Dilip Ratha y Ani Silwal (Informe 16 sobre Migración y desarrollo, Unidad de Migración y Remesas del Banco Mundial) 23 de mayo de 2011

² Octava reunión del Grupo de trabajo sobre remesas globales Presentación de Massimo Cirasino y Dalip Ratha.

http://siteresources.worldbank.org/FINANCIALSECTOR/Resources/282044-1257537401267/GRWG_Massimo_Dilip_Spring_Meeting.pdf

³ <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTFINANCIALSECTOR/0,,contentMDK:22121552-menuPK:6110491-pagePK:210058-piPK:210062-theSitePK:282885-isCURL:Y-isCURL:Y,00.html>

⁴ Sitio Web de Western Union, www.westernunion.com

⁵ Sitio Web de MoneyGram, www.moneygram.com/MGICorp/InvestorRelations/index.htm

⁶ De hecho, el precio de las remesas aumentó este año en África, mientras que en otros continentes disminuyó:

<http://remittanceprices.worldbank.org/>.

⁷ Los proveedores de servicios de remesas en Estados Unidos informaron que los costos de crear una extensa red de agentes y cumplir con las normativas son los costos principales de la actividad. Ole Andreassen, *Proveedores de servicios de Remesas en Estados Unidos: La forma en que operan las empresas de transferencias de dinero y la forma en que perciben el entorno empresarial*. Serie de debates del sector financiero del Banco Mundial, disponible en línea en

http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=958810

⁸ *Rome Road Map for Remittances*, Ministro de Asuntos Exteriores de Italia, 9 de noviembre de 2009;

http://www.esteri.it/mae/approfondimenti/20091230_Rome_Road_Map_for_Remittances_fin.pdf

⁹ Massimo Cirasino, *Grupo de trabajo Global sobre transferencias 2011 Acta de la Reunión de la primavera*, 15 de abril de 2011, Banco Mundial, Washington DC, disponible en línea en

http://siteresources.worldbank.org/FINANCIALSECTOR/Resources/282044-1257537401267/GRWG_Minutes_Spring2011_Final.pdf

¹⁰ Elizabeth Warren, Asesora especial de la Casa Blanca, Washington, 22 de octubre de 2010

¹¹ *Carta de los derechos de los clientes de transferencias internacionales: Un conjunto de herramientas para la acción nacional*. Grupo de trabajo sobre transferencias globales del Banco Mundial. Disponible en línea en

www.worldbank.org/paymentsystems

¹² Esto puede hacerse de manera similar a las “ventanillas únicas” que trabajan con inversionistas extranjeros y/o a las Divisiones corporativas de las secretarías de estado de Norteamérica, que publican en línea todos los formularios requeridos y las tarifas y mantienen publicada la información de contacto de servicio al cliente para responder preguntas relacionadas con cómo formar una corporación.