

## **Q&A webinario Cómo mapear proveedores de servicios financieros**

**Pregunta: En promedio, ¿usted tiene un estimado de duración para este ejercicio y desde que punto comenzamos con los clientes para mapear las necesidades/servicios que ellos pueden requerir o iniciar con los proveedores de servicios financieros (PSF)?**

Respuesta: El ejercicio (desde los Términos de Referencia hasta finalizar el reporte) tomó alrededor de 5 meses. Si el objetivo es mapear las necesidades y servicios de los PSF, un abordaje sugerido es hacer un borrador de las preguntas para los PSF a través de conversaciones (informales) con las organizaciones humanitarias. Esto puede ser útil para identificar brechas de información clave que el mapeo de PSF debe abordar (y en consecuencia informará las preguntas realizadas a los PSF). Los contactos con los PSF también pueden ser obtenidos por medio de conversaciones con organizaciones humanitarias.

Un método rápido para mapear los servicios PSF (si los programas de transferencias monetarias- (PTM)- ya están ampliamente adoptados en el contexto) es enviar una encuesta a las organizaciones humanitarias en la cual encontrarán los servicios, coberturas, tarifas que ellos reciben de sus PSF.

**Pregunta: Mapeo de PSF; ¿se llega al nivel de conocer el costo de servicio/comisión cargado por los PSF? ¿Cuál es la retroalimentación de los PSF sobre esto?**

Respuesta: Los PSF se rehusaron a compartir sus tarifas, o las formas en que ellos manejan las tasas de conversión, debido a la competencia y sensibilidad del asunto del cambio de divisas EX en Yemen. Si usted enfrenta una reticencia similar, le sugeriría pedir a organizaciones humanitarias que completen un cuestionario anónimo sobre la PSF con la que trabajan, incluyendo las tarifas que pagan y los servicios que reciben.

**Pregunta: ¿Este tipo de metodología puede ser utilizada en otro tipo de proyecto, por ejemplo, enlazando grupos de ahorro con los PSF para que ellos puedan obtener préstamos?**

Respuesta: Para este tipo de análisis, presumo que los actores clave para incluir son los PSF, a través de una encuesta cuantitativa o una reunión, y los grupos de ahorro por medio de grupos focales (por ejemplo, ¿ellos quisieran integrarse en una FSP formal?). Potencialmente, tendría primero los grupos focales de forma que cualquier reto potencial resaltado por los miembros del grupo de ahorro pueda ser discutido con los PSF para analizar potenciales medidas de mitigación.

**Pregunta: ¿Es posible contra con la herramienta usada en la encuesta? ¿La herramienta fue armonizada entre todas las agencias?**

Respuesta: Si envía un correo electrónico a [Nissa.berntsen@reach-initiative.org](mailto:Nissa.berntsen@reach-initiative.org), puedo compartir la herramienta. Sí, la herramienta fue armonizada.

**Pregunta: ¿Qué le parece el uso de algún análisis cualitativo para preparar el cuestionario cuantitativo? Por ejemplo, para la comprensión de los bancos.**

Respuesta: Generalmente, las herramientas de pilotaje son importantes y pueden ayudar a superar los problemas enfrentados en Yemen. Segundo, cuente con una persona que hable el dialecto local y maneje la cultura, que sea bien informado sobre la investigación, y así puede reevaluar la herramienta de investigación.

**Pregunta: ¿Qué nivel de involucramiento tuvieron los equipos de Adquisiciones & Logística en este análisis del PSF (si hubo alguno)?**

Respuesta: A las organizaciones humanitarias entrevistadas se les pidió que presentaran un informante clave que estuviera involucrado de forma cercana con la implementación de programas de transferencias monetarias. Ellos fueron capaces de destacar problemáticas relacionadas con adquisiciones y logísticas, pero no siempre proveyeron información detallada (debido a que, por ejemplo, ellos no eran del equipo de logística). Ocasionalmente le enviamos mensajes de seguimiento para preguntar por más información por parte de los equipos relevantes, pero esto no siempre fue contestado.

**Pregunta: ¿Ustedes también incluyeron a donantes? Algunos tienen estándares muy mínimos para los proveedores que ellos están dispuestos a aceptar.**

Respuesta: No, esto no estaba dentro del alcance de la investigación en Yemen. Los objetivos de investigación fueron más bien para desvelar algunos de los estándares mínimos de los PSF yemení, los donantes pueden reevaluar el adoptabilidad de sus estándares mínimos dentro de la compleja realidad de Yemen.

**Pregunta: ¿Tiene algún ejemplo concreto sobre la operacionalización de un PSF (s) común por múltiples agencias en el contexto humanitario?**

Respuesta: En Yemen, todas las agencias involucradas con PTM recurren a un pequeño grupo de proveedores de servicios financieros, por tanto, estas agencias comparten un PSF común. Esto se debe a que solo existe un número limitado de PSFs con la capacidad de trabajar con PTM. Esta falta de competencia es resaltada por informantes humanitarios clave, en el reporte, como una desventaja (por ejemplo, falta de poder de negociación) y varios informantes clave humanitarios abogan por una mayor colaboración entre las agencias humanitarias como una forma de superar esto.

**Pregunta: ¿Los PSFs informales fueron incluidos (o ellos surgieron) como parte del mapeo y cuál consejo usted daría para los países que consideran incluirlos en los ejercicios de mapeo?**

Respuesta: Muy buen punto, sería extremadamente útil incluir a los PSFs informales/locales en los ejercicios de mapeo si ellos son contratados como terceros distribuidores (algo que sucede con frecuencia en Yemen). Asimismo, trabajar con estos PSFs locales puede ser beneficioso porque ellos están más próximos y son más conocidos para los receptores de la asistencia. Los reportes de Yemen debaten algunas de las prácticas adoptadas para mejorar el trabajo con tales agentes, esto puede ser usado como un punto de partida para preguntas de discusión durante tu ejercicio de mapeo. Además de encontrar métodos para reducir el riesgo de trabajar con agentes locales, un ejercicio de mapeo también puede estar focalizado en establecer relaciones con los agentes locales contratados por PSFs más grandes, como un punto de partida para futuras formaciones, relaciones de trabajo más cercanas, y en consecuencia, monitoreos más fortalecidos para estos agentes.

**Pregunta: Algunos casos de violación de datos por PSF. ¿Cómo evitarlo?**

Respuesta: Por favor refiérase al capítulo sobre seguridad de datos y Conozca a su cliente (KYC por sus siglas en inglés) en el reporte sobre Yemen.

**Pregunta: Para la recolección de datos cuantitativos, ¿Cómo se determinó el tamaño de la muestra?**

Respuesta: Fue muestreado a propósito. El tamaño de la muestra depende de la habilidad de los socios para la recolección de datos, y consecuentemente los hallazgos cuantitativos presentados son indicativos para las áreas evaluadas, y no representativos para las comunidades evaluadas o de Yemen en general.

**Pregunta: ¿Los PSF proveyeron información de forma abierta sobre su capital financiero sin estar sospechosos del uso de la información o con quien se fuera a compartir, y cómo se les puede asegurar como los datos serán usados?**

Respuesta: En Yemen, los PSF estuvieron reticentes a compartir sus tarifas, o las formas en que ellos manejan las tasas de conversión, debido a la competencia y a la sensibilidad del asunto del cambio de divisas en Yemen. Si usted enfrenta una reticencia similar, le sugeriría que le solicite a las organizaciones humanitarias que completen un cuestionario anonimizado sobre los PSF con los que trabajan, con las tarifas que pagan y los servicios que reciben.

En la evaluación de Uganda, le ofrecimos a los encuestados participar en una encuesta de forma anónima mencionado que no reportaríamos datos sobre indicadores sensibles ni mencionando instituciones específicas por nombre. En cambio, les explicamos que agregaríamos los hallazgos por tipo de PSF (por ejemplo, bancos, operadores de redes móviles o instituciones de microfinanzas. En la mayoría de los casos, esto fue suficiente, sin embargo, algunos bancos en particular se negaron a proveer información en asuntos como precios.

**Pregunta: ¿No había bancos en Yemen? Si esto es cierto, como entendí, ¿cuál fue la alternativa a esto?**

Por favor, comparta una elaboración de esta pregunta a: [Nissa.berntsen@reach-initiative.org](mailto:Nissa.berntsen@reach-initiative.org)

**Pregunta: ¿Como los PSFs cumplen con el seguimiento a todos los mecanismos y procedimientos globales que el proceso de verificación de nombres/receptores/socios que están bajo la lista de sanción?**

Respuesta: No estoy seguro de entender esta pregunta correctamente, pero en Uganda los requerimientos de Conoce tu Cliente (KYC por sus siglas en inglés) son establecidos por el Banco Nacional de Uganda. Estos requerimientos son establecidos para prevenir que entidades o personas sospechosas de potencial lavado de dinero, de financiar terrorismo, etc., no puedan abrir u operar cuentas.

**Pregunta: ¿Puede enumerar las principales etapas clave del mapeo de proveedores de servicios financieros?**

1. Términos de Referencia para definir el alcance y la metodología
2. Revisión de datos secundarios
3. Premapeo y consulta de partes interesadas clave (incluyendo PSF)
4. Involucrar a los Grupos trabajo de Transferencias Monetarias (GTM), instituciones gubernamentales (banco central, ministerios de finanzas, etc.) y otros socios, dependiendo el alcance.
5. Diseño de herramienta + piloto
6. Recolección de datos
7. Análisis
8. Reporte y validación
9. Diseminación

**Pregunta: ¿Podemos agregar métricas de rendimiento desde la evaluación hasta la colaboración?**

Respuesta: Algunos de nuestros indicadores clave para PSF relacionados con: 1-experiencias pasadas apoyando transferencias monetarias humanitarias; 2-mayor valor de transferencia agregado; 3-presencia operacional (incluyendo agente de modelo) en locación; 4-capacidad de liquidez; 5-tipo de política de protección de datos implantada, etcétera, ya que las métricas se relacionan directamente con las alianzas humanitarias-privadas.

**Pregunta: Es interesante escuchar que algunos actores humanitarios ofrecieron a los receptores seleccionar su PSF preferida. ¿Cómo los actores han manejado el potencial significativo incremento de la carga financiera/administrativa en la que se incurre al trabajar con múltiples PSF al mismo tiempo?**

Respuesta: Si un grupo de receptores tienen diferentes cuentas con diferentes PSFs, por ejemplo, con dinero móvil, los actores humanitarios pueden contratar una compañía subsidiaria como un “agregador”. Estas son en gran parte empresas digitales que mantienen contratos con todos los diferentes proveedores y pueden facilitar las transacciones en representación de la agencia. Lo positivo de esto es que los socios humanitarios que están en contacto cercano con la compañía (el agregador) y transfiere la cantidad a esa cuenta y la compañía asegura que se entregue. Esto significa que cuando las transferencias son retrasadas o los receptores tienen quejas, ellos contactarán al proveedor de dinero móvil primero, quien luego contactará a la compañía agregador, la cual podría contactar a la agencia. También es importante notar que gran parte de dichos agregadores no tienen una presencia física en el país o área en las que las agencias operan. Ejemplos de compañías agregadores activas en Uganda son Beyonic, Mobi Pay, Pegasus, y Red Rose.

**Pregunta: Para Yemen, ¿el flujo de las remesas y la red de Hawala fueron evaluados?**

Respuesta: Muy buen punto, sería extremadamente útil incluir PSFs informales/locales en los ejercicios de mapeo como informantes clave. Desafortunadamente no hubo capacidad en Yemen para hacer esto. El reporte de Yemen debate algunas de las prácticas adoptadas por PSFs más grandes y por organizaciones humanitarias para mejorar el trabajo con tales agentes locales/hawala<sup>1</sup> (ya que ellos son usualmente contratados por distribuidores de terceros), esto puede ser usado como un punto de partida para preguntas de discusión para futuros ejercicios de mapeo para agencias humanitarias cuando se aborden con los PSFs.

El flujo de remesas no fue un tema de evaluación. Sin embargo, las remesas influyen en los hallazgos: por ejemplo, los mecanismos de transferencia de dinero más comúnmente utilizados, según los informantes clave de la comunidad, estarán influenciados en gran medida por las remesas, ya que esta

---

<sup>1</sup> Hawala son empresas informales de transferencia de dinero que transfieren fondos tanto a nivel nacional como internacional. Este tipo de sistema fue desarrollado originalmente para facilitar el comercio entre regiones distantes donde las instituciones bancarias convencionales estaban ausentes, débiles o inseguras. Operan paralelamente a - y generalmente independientemente de - los bancos regulares. Las transacciones son rápidas, seguras y económicas, y a menudo son utilizadas por la diáspora en el extranjero para enviar dinero a sus familiares.

es una base fundamental para la relación entre las comunidades yemeníes para interactuar con los agentes de transferencia de dinero.

**Pregunta: ¿Existe alguna recomendación específica para el mapeo de PSF si los bancos establecen cantidades limitadas de retiro para obtener el efectivo físico? No es posible usar dinero electrónico/en línea.**

Respuesta: Sería extremadamente útil incluir a los PSFs informales/locales en los ejercicios de mapeo si ellos son contratados como terceros distribuidores (algo que sucede con frecuencia en Yemen). Asimismo, trabajar con estos PSFs locales puede ser beneficioso porque ellos están más próximos y son más conocidos para los receptores de la asistencia. Los reportes de Yemen debaten algunas de las prácticas adoptadas para mejorar el trabajo con tales agentes, esto puede ser usado como un punto de partida para preguntas de discusión durante tu ejercicio de mapeo. Además de encontrar métodos para reducir el riesgo de trabajar con agentes locales, un ejercicio de mapeo también puede estar focalizado en establecer relaciones con los agentes locales contratados por PSFs más grandes, como un punto de partida para futuras formaciones, relaciones de trabajo más cercanas, y en consecuencia, monitoreos más fortalecidos para estos agentes.

En Uganda, la liquidez entre los bancos, operadores de red móviles y sus agentes es un problema, especialmente en locaciones remotas que albergan a refugiados. Cuando las agencias conducen distribución de transferencias monetarias en Uganda, los receptores tienden a retirar el dinero inmediatamente, por tanto, en practica el efectivo digital no permanece digital por mucho tiempo. Para poder lidiar con este problema de liquidez y para asegurar que los agentes sean capaces de procesar los retiros en los días de distribución, los socios humanitarios brindan notificaciones a sus PSFs con suficiente tiempo de antelación, de forma que ellos puedan prepararse, puedan escalonar las distribuciones a través de los múltiples días de forma que no todo el mundo reciba su derecho a retiro el mismo día, y con algunos bancos las distribuciones son acompañadas por un “banco móvil” que consiste en una camioneta blindada operada por personal del banco y guardias de seguridad para ingresar a los asentamientos y facilitar los retiros ese día.

**Pregunta: En la evaluación de PSF, usted también realiza una evaluación de protección de datos sabiendo que los PSFs tienen obligaciones con Conoce tu cliente (KYC por sus siglas en inglés) - por ejemplo, identificar sus clientes y posiblemente compartir estas informaciones con las autoridades. Algunos potenciales receptores en áreas sensibles pueden no desear ser identificados por las autoridades debido a razones de seguridad. ¿Alguna opinión sobre esto basado en su experiencia?**

Respuesta: En Yemen, el uso de cupones en distribuciones directas de efectivo fue una de las prácticas que permitió a las agencias humanitarias limitar significativamente el compartir de datos de los receptores con los PSFs. Por favor, refiérase al capítulo relevante sobre este tema en el reporte.

En Uganda, preguntas relacionadas con esto fueron parte de la evaluación. Preguntamos primero a los PSFs si ellos tenían experiencia apoyando las transferencias monetarias humanitarias. Luego, preguntamos si ellos habían firmado un Memorando de Entendimiento y un protocolo de protección de datos, quien tuvo acceso a los datos y como fueron compartidos, en particular, en situaciones en las que los bancos usan agentes.

La mayoría de los PSFs reportaron haber firmado un acuerdo de protección de datos con la agencia con la que trabajan. Sin embargo, debido a la naturaleza estructura de nuestra encuesta, poca más información fue obtenida. Yo recomendaría para el análisis de PSF en el futuro que este tipo de información sea obtenida a través de entrevistas semiestructuradas con informantes clave.