

MAPEO DE PROVEEDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS EN GUATEMALA PARA TRANSFERENCIAS MONETARIAS EN EL SECTOR HUMANITARIO



Financiado por
Unión Europea
Protección Civil y
Ayuda Humanitaria



GRUPO MULTISECTORIAL
de TRANSFERENCIAS
MONETARIAS
G U A T E M A L A



ACCIÓN
CONTRA EL
HAMBRE



El Mapeo de Proveedores de Servicios Financieros en Guatemala para Transferencias Monetarias en el Sector Humanitario, es una publicación del Grupo Multisectorial de Transferencias Monetarias de Guatemala, bajo el financiamiento de la Dirección General de Ayuda Humanitaria y Protección Civil de la Unión Europea (ECHO).

Las opiniones expresadas en este documento son de exclusiva responsabilidad del autor y no representan la opinión de la Unión Europea. La Dirección General de Ayuda Humanitaria y Protección Civil (ECHO), no es responsable por ningún uso que se realice de la información que contenga el presente documento.

Guatemala, Mayo 2022

MAPEO DE PROVEEDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS EN GUATEMALA PARA TRANSFERENCIAS MONETARIAS EN EL SECTOR HUMANITARIO

Este documento fue elaborado por Acción contra el Hambre, la Agencia de las Naciones Unidas para los Refugiados, CashCap, Childfund, GOAL y Plan Internacional en el marco del Grupo Multisectorial de Transferencias Monetarias en Guatemala. Estas organizaciones tienen presencia en diferentes partes del país y proporcionan asesoría y/o asistencia en programas de transferencia monetarias a población guatemalteca, migrante o y/o refugiados.

Este grupo realizó un mapeo de los posibles proveedores de servicios financieros en el país, con el objetivo de dar a conocer los proveedores y sus capacidades, buenas prácticas y así también retos en el país para implementar transferencias monetarias.

CASH WORKING GROUP EN GUATEMALA

En 2018, con el apoyo de la Asociación GOAL Internacional, se conforma el grupo técnico Cash Working Group (CWG) en Guatemala con la participación de actores clave del Sistema Nacional de Gestión de Riesgos: un conjunto sistémico, participativo y de articulación de instituciones del Estado, empresa privada y organizaciones de la sociedad civil. El cual incluye en su agenda programas de transferencias monetarias como parte del plan de gestión de riesgo a los desastres, así como estrategia integral que contribuye al desarrollo sostenible de Guatemala.

A finales del 2021, el Grupo Multisectorial de Transferencias Monetarias (GMTM) en Guatemala, también conocido como CWG, es un grupo especializado en contextos de emergencia y/o desastres en el país. Conformado por más de 20 organizaciones, y quienes también proporcionaron información clave para la elaboración de este documento: organizaciones no gubernamentales, agencias del Sistema de Naciones Unidas, Cooperación Internacional que forman parte del Equipo Humanitario de País y otros actores clave vinculados con la implementación de programas de transferencia monetarias.

SISTEMA FINANCIERO EN GUATEMALA Y SUS REGULACIONES

El sistema financiero de Guatemala comprende al conjunto de instituciones públicas y privadas que participan en el proceso de intermediación financiera, conformado y regulado por las siguientes organizaciones principales:

1.

Entidades Financieras: la Superintendencia de Bancos (SIB), es el órgano que ejerce la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga. La SIB es la entidad encargada de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.

2.

Cooperativas de Ahorro y Crédito: Por medio de la Ley de Cooperativas, se creó el Instituto Nacional de Cooperativas (INACOP) con carácter de entidad descentralizada y autónoma, cuyo objetivo consiste en promover la organización de cooperativas de distintas clases, así como proporcionar asistencia técnica y administrativa a los grupos precooperativas y cooperativas en el país.

3.

Instituciones Microfinancieras: son organizaciones que toman las figuras de organizaciones no gubernamentales o fundaciones, ambas consideradas sin fines de lucro. Su naturaleza las hace más restringidas en la manera de fondear sus operaciones, no están legalmente habilitadas para captar dinero del público. Estas entidades se rigen por la Ley de Organizaciones No Gubernamentales.

RIESGOS Y DESAFÍOS EN PROGRAMAS DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS EN GUATEMALA

Externos

Debido a la ubicación geográfica del país, Guatemala es propenso a sequías prolongadas y huracanes estacionales. Adicional a esto, durante el 2020 y 2021, emerge una necesidad creciente de asistencia de efectivo, para subsanar a todas las familias que han perdido su empleo o medios de vida debido al cierre forzado de negocios debido a restricciones por Covid-19 y desastres ocasionados por fenómenos naturales, como los huracanes ETA e IOTA.

Durante monitoreos post distribución realizados por distintas organizaciones del GMTM en 2021, no se evidencia un aumento de precios significativo en los servicios de entrega para asistencia humanitaria. Tampoco se evidencia alguna escasez significativa en los mercados para insumos de primera necesidad. A enero 2022, los puntos de servicio de retiro continúan con restricciones de aforo máximo y/o brotes de Covid-19 en sucursales lo cual dificulta o retrasa la entrega de asistencia en efectivo.

Digitalización

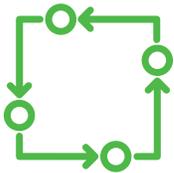
Uno de los retos más grandes que tienen las organizaciones que implementan programas de transferencias monetarias en el país es la digitalización de la asistencia en efectivo, en su mayoría utilizan la modalidad de entrega de efectivo en ventanilla con un agente de servicios financieros o dinero a través de cajeros automáticos. Esto se debe también a la naturaleza de las poblaciones a atender, al ser poblaciones con altos niveles de pobreza que les impide acceder en algunos casos a documentos de identificación y servicios móviles como un teléfono celular propio o servicios financieros en línea, limitando la respuesta a entrega de asistencia a modalidades que se ven fuertemente afectados cuando se restringe el aforo o movilización de las personas hacia puntos de retiro.





OBJETIVOS DEL MAPEO

La estrategia general de las organizaciones que conforman el GMTM es conocer los proveedores de servicios financieros que existen en el país, contemplar todas las opciones en el mercado para implementar transferencias monetarias y optar por el proveedor que se adecúe más a los estándares o necesidades de las organizaciones para implementar programas de transferencias monetarias.



METODOLOGÍA

Entendiendo el giro de negocio que maneja cada institución financiera, el GMTM prioriza investigar entidades que entregan asistencia humanitaria en efectivo, siendo estas: instituciones bancarias, microfinancieras, cooperativas de ahorro y crédito y operadores de red comercial (dinero móvil).

Se considera contactar a todas las instituciones bancarias activas en el país (16), la única institución de servicios de entrega efectivo vía cajero automático -ATM- (1), la microfinanciera más grande del país con presencia internacional (1) y la cooperativa de ahorro y crédito con mayor cobertura y con el 80% de los activos de Cooperativas de ahorro y créditos en el país al 2021 (1), dejando la siguiente lista de instituciones por investigar:

- **Instituciones Bancarias:** CHN, BANCO INM, BANTRAB, BANCO INDUSTRIAL, BANRURAL, INTERBANCO, CITIBANK, VIVIBANCO, FICOHSA, PROMERICA, BANCO ANTIGUA, BAC, BAM, BANCO G&T, BANCO AZTECA y BANCO INV
- **Otras instituciones:** Cajeros 5B
- **Microfinancieras:** FINCA
- **Cooperativas de ahorro y créditos:** FENACOAC / MICOOPE
- **Operadora de Red Comercial:** TIGO MONEY

Recolección de información

Se recolecta la siguiente información, tanto para los proveedores de servicios financieros, como las organizaciones miembros del GMTM en el país:



Cobertura



Costos del servicio



Experiencia
implementando en el
país



Soluciones digitales



Modalidad de
entrega efectivo



Mecanismos de
rendición de cuentas



Lógica de entrega:
requisitos para la
persona beneficiaria.



Alianzas
estratégicas con
otros socios

RESULTADOS

Sobre los proveedores de servicios financieros

Cobertura:

Se contactaron a 20 instituciones y de las cuales se obtuvieron respuesta de 9 proveedores de servicios financieros, ordenados de mayor a menor cobertura a diciembre 2021:

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	TIPO DE INSTITUCIÓN	¿EXPERIENCIA CON PTM?	¿PRESENTE EN TODO EL PAÍS?	PUNTOS DE RETIRO*	PUNTOS DE RETIRO*
BANRURAL	Banco	Si	Si	4510	4510
BANCO INDUSTRIAL	Banco	No	Si	4140	4140
TIGO MONEY	Dinero móvil	Si	Si	4000	4000
MICOOPE	Cooperativa	Si	Si	3350	3350
BANTRAB	Banco	Si	Si	2760	2760
Cajeros 5B	ATM	Si	Si	2600	2600
BANCO G&T	Banco	Si	Si	1461	1461
FINCA	Microfinanciera	Si	Si	1430	1430
CITIBANK	Banco	No	No	1	1

*incluyendo ATMs, sucursales o agentes. Información obtenida por el proveedor y en su página web.

Modalidad y lógica de entrega:

Los servicios de entrega que ofrecen los proveedores de servicios financieros y sus requisitos, en orden de modalidad más común a menos común:

MODALIDAD DE ENTREGA	DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	RECIBO DE LUZ/AGUA	TOKEN / CÓDIGO DE TRANSACCIÓN	TELÉFONO / SIM CARD
Retiro en cajero automático	X			X
Depósito a cuenta bancaria	X	X	X	X
Retiro en agencia bancaria (retiro en ventanilla)	X			
Dinero Móvil	X			X
Cheque	X			

ORGANIZACIONES IMPLEMENTADORAS DE PROGRAMAS DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS EN GUATEMALA

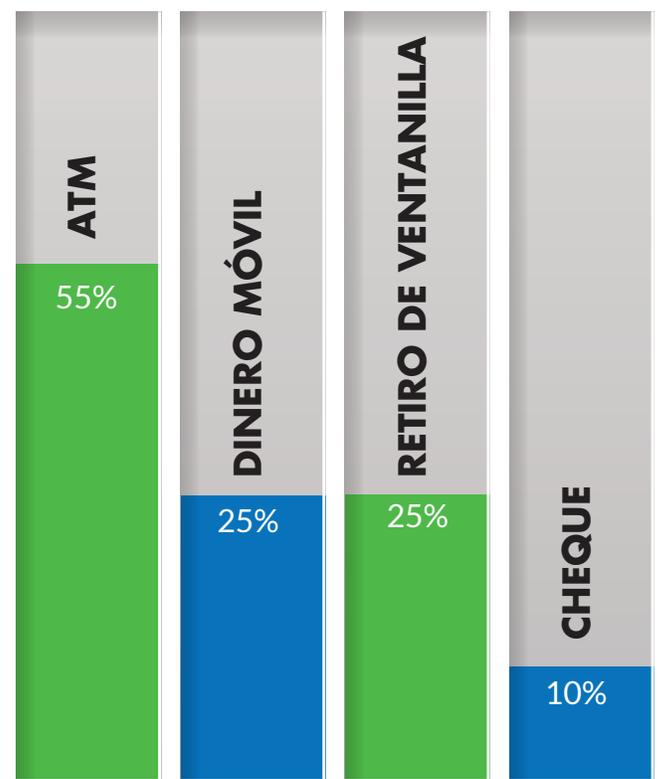
20 organizaciones miembro del GMTM que brindaron información sobre experiencia con proveedores de servicios financieros en el país: Acción contra el Hambre, Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR), ASEDE COCIGER, CARE, Catholic Relief Services (CRS), ChildFund International, Cooperazione Internazionale (COOPI), Cruz Roja Guatemalteca, We World-GVC, Médicos del Mundo, Mercy Corps International, Ministerio de Desarrollo (MIDES), OXFAM, Project Concern International/Global communities (PCI), Plan International, Programa Mundial de Alimentos (PMA), Save The Children, TRÓCAIRE, Asociación Tzuul Taqa y World Vision.

Los proveedores que más utilizan las organizaciones del GMTM son: **BANRURAL** y **TIGO MONEY**, con el 65% y 25% de las organizaciones miembros utilizando estos proveedores de servicios financieros respectivamente.

Según reportan las organizaciones miembros del GMTM, el tiempo desde solicitud de pago hasta entrega del efectivo al beneficiario, en promedio, es desde 2 semanas a 1 mes, lo cual atrasa la respuesta en emergencias.

Para el caso de entrega de asistencia en puntos de distribución físicos del proveedor de servicios financieros, este se limita a máximo 200 personas por día. En el caso de cajeros automáticos, estos pueden quedarse sin efectivo y se debe esperar de 1 a 2 horas para llenado de este por la compañía de ATM. Esto conlleva a una planificación de intervenciones a entregar por día dependiendo del número de beneficiarios por comunidad o municipio.

Modalidad más utilizada por organizaciones del GMTM



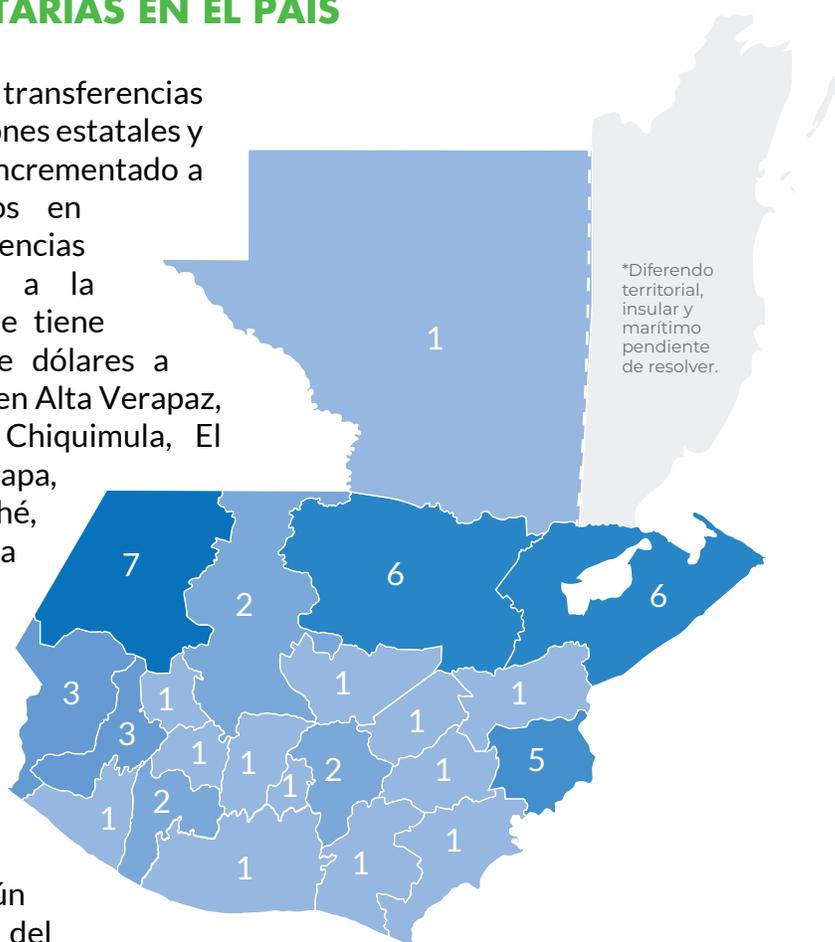
El costo por servicio depende del acuerdo con cada organización, la modalidad de entrega y el volumen de transacciones a realizar:

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	MODALIDAD DE ENTREGA	RANGO DE COSTO
Banrural	Retiro en agencia bancaria (retiro en ventanilla)	Q7.00 – Q12.00
Tigo Money	Retiro en cajero automático	Q5.00 – Q8.00
G&T Continental	Retiro en agencia bancaria (retiro en ventanilla)	Q7.00 – Q15.00

RELEVANCIA DE PROGRAMAS DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS EN EL PAÍS

El uso de programas de transferencias monetarias por parte de instituciones estatales y organizaciones humanitarias ha incrementado a través de los últimos 2 años en Guatemala debido a emergencias climáticas y también debido a la pandemia Covid-19. En 2021, se tiene entregó más de 21 millones de dólares a familias ubicadas principalmente en Alta Verapaz, Baja Verapaz, Chimaltenango, Chiquimula, El Progreso, Huehuetenango, Jalapa, Jutiapa, Quetzaltenango, Quiché, Retalhuleu, San Marcos, Santa Rosa, Sololá, Suchitepéquez, Totonicapán y Zacapa.

Los departamentos con mayor intervención de organizaciones humanitarias en 2021 para programas de transferencias monetarias fue Huehuetenango, Alta Verapaz e Izabal, según reportado por los miembros del GMTM.



CONCLUSIONES

Organizaciones humanitarias y donantes en Guatemala están considerando cada vez más la asistencia en efectivo como intervención humanitaria, debido a que el país tiene las condiciones económicas y de mercado viables para este tipo de asistencia. Sin embargo, los proveedores de servicios financieros con mayor experiencia en programas de transferencias monetarias en el país se encuentran sobre saturados, con el 90% de las organizaciones miembros del GMTM usando únicamente 2 proveedores de 7 que mencionan tener experiencia con ese tipo de intervención.

Las organizaciones humanitarias que tienen programas de transferencias monetarias se han limitado a utilizar instituciones bancarias o dinero móvil, ya que son los proveedores de servicios financieros que poseen mayor cobertura en el país, según el mapeo realizado. Cooperativas de ahorro y crédito y microfinancieras son instituciones que pueden funcionar si se hacen intervenciones centralizadas en comunidades específicas.

Existen regulaciones en el país que restringe la entrega de efectivo a participantes que no cuenten con un documento personal de identificación, lo cual dificulta la entrega de esta asistencia a personas menores de edad, migrantes, solicitantes de la condición de refugiado y personas refugiadas. El Programa Mundial de Alimentos (PMA) y el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los refugiados (ACNUR), han negociado con proveedores de servicios financieros para entregar asistencia con un documento personal de identificación creado por estas organizaciones, bajo un sistema de registro único de la población.

Existe potencial por parte de proveedores financieros internacionales en incursionar nuevos productos y soluciones para transferencias monetarias en el país, como lo es RedRose que estarán implementando proyectos piloto en 2022 con la organización Catholic Relief Services (CRS).

Para entrega de dinero móvil, una modalidad de entrega actual en el contexto de Guatemala, existen varios retos a contemplar, entre los principales: 1) Las personas deben contar con un teléfono celular, lo que conlleva a gastos adicionales para la implementación del programa. 2) Únicamente personas con documento personal de identificación -DPI- pueden acceder a este servicio. 3) La calidad de señal en zonas prioritarias para asistencia pueden ser deficiente o nula, por lo que se debe contemplar esto previo a implementación de servicio en comunidades.

RECOMENDACIONES

Enlazar proveedores de servicios financieros con el GMTM para que presenten sus servicios en las reuniones mensuales que tiene el grupo en Guatemala, para que conozcan la relevancia de las organizaciones con programas de transferencias monetarias como una oportunidad que beneficia a ambas instituciones.

Profundizar la investigación sobre las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Guatemala y Microfinancieras y su rol en las comunidades, así evaluar la posibilidad de considerar estas como una opción viable de proveedores de servicios financieros para iniciativas con base comunitaria.

Coordinar entre las organizaciones miembros del GMTM para elaborar una propuesta conjunta y tener más poder de negociación al acercarse a posibles proveedores de servicios financieros, así negociar precios preferenciales como grupo.



GRUPO MULTISECTORIAL
de TRANSFERENCIAS
MONETARIAS
G U A T E M A L A