

Resumen Ejecutivo

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, México

Aplicación de la Herramienta de Gestión de Impacto

Para Remesas Banorte

Aplicación de la herramienta de gestión de impacto PNUD para la evaluación del servicio de Remesas de Banorte

Este documento resume el informe de “Aplicación de la herramienta de gestión de impacto para la evaluación del servicio de Remesas de Banorte” cuyo fin fue la evaluación del servicio de Remesas de Banorte en términos de su contribución al Desarrollo Sostenible¹ y bajo la metodología del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en México denominada como Gestión y Medición de Impacto (GMI).

Características y operación

Banorte cuenta con un servicio que facilita el cobro de envíos de dinero que se hacen desde el extranjero en cualquiera de las 1,182 sucursales Banorte dentro de la República Mexicana y en los más de 16,000 corresponsales bancarios con los que cuenta². El objetivo de este servicio es promover el ahorro y la administración de dinero, al tiempo que se reducen los costos transaccionales para los/as clientes/as y usuario/as del banco. Además, con este programa, el banco también busca brindar una mayor seguridad y acceso a productos de financiamiento que mejoren —a su vez— la calidad de vida de las personas usuarias.

Al respecto, tanto los y las clientes de Banorte, así como las personas que usan el producto, pero no son clientes/as del grupo financiero pueden recibir el dinero enviado desde Estados Unidos y Canadá.

El pago se realiza sin cobro de comisiones y a través de una referencia única para los usuario/as y mediante la transferencia a la cuenta de los clientes. Se recibe la remesa en moneda nacional y el monto máximo a pagar es el equivalente a \$2,900 dólares en moneda nacional.

Externalidades

El servicio de Remesas de Banorte busca, además de incrementar la base de clientes/as del banco, promover el uso de servicios bancarios y el ahorro, así como reducir los costos asociados con las remesas incluyendo costo de traslado. Sin embargo, una de las posibles externalidades identificadas en el benchmarking y la investigación se relaciona con la reducción del dinero que reciben las personas beneficiarias a cuenta de posibles comisiones y tarifas por parte del remitente.

Los costos del envío y cobro de remesas son importantes particularmente para las familias con mayores niveles pobreza, y uno de los objetivos de las estrategias para reducir el costo que las personas migrantes asumen por enviar y recibir dinero es aumentar el ingreso disponible de las personas y familias receptoras y promover su inclusión financiera.

¹ Se entiende por desarrollo sostenible, aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades (Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, 1987), así como también al desarrollo que contempla las cuestiones ambientales, sociales y económicas de una comunidad.

² Se entiende por corresponsal bancario es un tercero que establece relaciones o vínculos de negocio con una institución de crédito con objeto de ofrecer, a nombre y por cuenta de ésta, servicios financieros a sus clientes (CNVB). Esta ventaja está disponible para las y los usuarios a los que les envían el dinero por una cuenta Banorte.

En este sentido, si bien el impacto de las remesas en los niveles nacionales de la pobreza puede ser limitado, sí hay evidencia suficiente para afirmar que su efecto a nivel de la situación de las familias es significativo (Fajnzylber, P., López, H., 2008). Además, como se observó en los resultados del estudio de mercado realizado por GF Banorte en 2019, el uso de las remesas que hacen las personas beneficiarias del dinero enviado se centra en gastos familiares (60%); por lo tanto, una reducción del monto enviado puede tener efectos en la consecución de las necesidades de dichas familias.

En un estudio de mercado realizado por Banorte en el 2019, se encontró que 30% de las personas usuarias del programa que no abren cuenta con Banorte, no lo hacen debido a razones relativas a la desinformación, percepciones equivocadas o porque el envío es esporádico.

En el caso del servicio de Remesas Banorte, para contribuir a que los y las usuarias del servicio tomen decisiones informadas y así reducir los costos que pagan (particularmente los o las remitentes) podría brindarse información relativa a los costos y hacer énfasis en una mayor educación financiera.

Por estas razones, para maximizar el impacto positivo de la iniciativa y minimizar riesgos, es necesario que se dé seguimiento y se monitoreen las posibles externalidades o efectos no deseados.

Aplicación de la herramienta de medición y gestión de impacto

En la aplicación de la herramienta de GMI al servicio de Remesas de Banorte se evaluaron elementos en las cuatro dimensiones de impacto (qué, quién cuánto, contribución), los cuales se ponderaron de acuerdo con la metodología de IMP para obtener una puntuación en cada uno los impactos seleccionados y una clasificación final (A, B, C),

¿QUÉ? De qué se trata, en qué consiste, en qué resulta (impacto positivo y negativo); qué tan importante es el resultado y a qué metas de desarrollo sostenible se vincula sus resultados	
Producto	Servicio de Remesas Banorte
ODS al que contribuye	<p>Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países.</p> <p>Meta: 10.c. De aquí a 2030, reducir a menos del 3% los costos de transacción de las remesas de los migrantes y eliminar los corredores de remesas con un costo superior al 5%</p> <p>Indicador 10.c.1 Costo de las remesas en proporción a las sumas remitidas</p>
Impactos evaluados (para fines de esta evaluación, se seleccionaron 3 impactos)	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de los costos de remesas (positivo) • Inclusión financiera (positivo) • Reducción del monto recibido por los beneficiarios de remesas (negativo- externalidad)

Resultados de la herramienta

Efecto analizado	Puntuación	Resultado
Reducción de los costos de remesas	20	Beneficia a actores o grupos de interés
Inclusión financiera	22	Beneficia a actores o grupos de interés
Reducción del monto recibido por los beneficiarios de remesas	19	Beneficia a actores o grupos de interés

PONDERACIÓN FINAL: B

Al incluir indicadores y datos para cada una de las dimensiones evaluadas (qué, quién, cuánto, contribución), la herramienta GMI las pondera y arroja una puntuación para cada impacto. Dependiendo de dicha puntuación se clasifican en las siguientes categorías:

A	B	C
Actúa para evitar daños [menos de 14]	Beneficia a actores o grupos de interés [rangos 14-27]	Contribuye a soluciones [28 o más]
Como mínimo la empresa actúa para mitigar daños. Por ejemplo al reducir sus emisiones de carbono	Las empresas proactivamente benefician a los actores y/grupos de interés. Por ejemplo, dando nuevas habilidades a sus empleados, o implementando estrategias de bienestar. A largo plazo, dichas acciones/productos benefician el desempeño de la empresa.	Muchas empresas van más allá y usan sus capacidades centrales para contribuir a la solución de problemas sociales o ambientales. Por ejemplo, dando empleo y capacitando a exconvictos o a jóvenes en poblaciones vulnerables. Estas soluciones pueden ser a través de la creación de nuevos productos o proyectos específicos con la intención de producir resultados y efectos positivos en los grupos de interés

Recomendaciones

El servicio de Remesas Banorte ha mostrado un beneficio intencionado en los temas del costo de remesas e inclusión financiera en México. Para transformar esta intención en soluciones que maximicen sus impactos positivos y minimicen las externalidades, se recomienda:

- Continuar monitoreando y dando seguimiento al número y/o porcentaje de nuevos clientes/as provenientes de usuarios de Remesas Banorte con el objetivo de evaluar la influencia del producto en la obtención y uso de nuevos servicios financieros, promoviendo así la inclusión financiera de la población.
- Continuar realizando estudios de mercado del producto para contar con datos históricos que permitan dar cuenta del impacto en las y los usuarios y clientes y monitorear cualquier cambio relevante que permita innovaciones.
- Desarrollar o incluir elementos de educación financiera para los clientes de Remesas, incluyendo la promoción del ahorro.

Ruta crítica de desarrollo sostenible para el servicio de Remesas Banorte



Maximizar el impacto positivo que el servicio Remesas Banorte tiene en la reducción de las desigualdades.



Contribuir en fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.



Ofrecer productos y servicios de seguros de salud accesibles enfocados en familias receptoras de remesas.



Ofrecer servicios enfocados a las usuarias de Remesas Banorte.



Implementar alianzas para programas de educación e información financiera para migrantes que envían remesas.