

Apoyar la inclusión financiera de los refugiados y migrantes intracontinentales

Ocho fichas de síntesis



Ocho fichas de síntesis sobre la inclusión financiera de refugiados y migrantes

Contenido

FICHA 1

Comprender los perfiles financieros para adaptar la oferta de servicios financieros a poblaciones refugiadas y migrantes

FICHA 2

La inclusión financiera de las poblaciones refugiadas y migrantes ante el reto de la identificación

FICHA 3

Servicios financieros digitales para reforzar la inclusión financiera de las poblaciones refugiadas y migrantes

FICHA 4

Inclusión financiera e integración socioeconómica de las poblaciones refugiadas y migrantes

FICHA 5

Reducir las desigualdades en el acceso de las mujeres refugiadas y migrantes a los servicios financieros

FICHA 6

Apoyar el cambio en las instituciones financieras para mejorar la inclusión de los refugiados y migrantes

FICHA 7

Cambiar de escala en la inclusión financiera de las poblaciones refugiadas y migrantes

FICHA 8

Tomar en cuenta la discapacidad en la inclusión financiera de las poblaciones refugiadas y migrantes



Comprender los perfiles financieros para adaptar la oferta de servicios financieros a poblaciones refugiadas y migrantes

Las poblaciones de refugiados y migrantes se enfrentan a numerosos obstáculos para acceder a los servicios financieros en sus países de llegada o de tránsito. La adaptación de los servicios financieros a estas poblaciones requiere una comprensión clara de sus perfiles y necesidades, que pueden variar considerablemente en función de factores como la duración y las “fases” en relación con su permanencia en el país, sus características socioeconómicas y las zonas en las cuales se asientan.

Esta síntesis examina, al momento del cierre de dos proyectos apoyados por la Fisong, sus aportes en cuanto al análisis de los perfiles financieros de las poblaciones refugiadas y migrantes. Siete fichas adicionales abordan otros aspectos relacionados con la inclusión financiera de las poblaciones de refugiados y migrantes.

PUNTOS CLAVE

- En Colombia, como en Uganda, la “brecha financiera” es marcada en desfavor de las poblaciones refugiadas y migrantes. Es aún más marcada en el caso de las mujeres.
- Para integrar las características específicas de las poblaciones refugiadas y migrantes en el análisis de las necesidades, es necesario tomar en cuenta el carácter progresivo de los perfiles de integración financiera a lo largo del tiempo. En Colombia, el proyecto puso en relieve una “trayectoria de integración financiera” específica de los migrantes venezolanos. Además, el estudio realizado por el proyecto *Cerrando Brechas* muestra que los hogares en “proceso de estabilización” tienen una necesidad prioritaria de acceso a medios de pago y ahorro. En Uganda, los actores del acompañamiento a las poblaciones refugiadas destacan “fases migratorias” en las que se da prioridad a la reducción de la inseguridad alimentaria frente a las bajas de financiamiento de las

ayudas humanitarias en los campos de refugiados, así como al financiamiento de las microempresas en Kampala para promover actividades generadoras de ingresos.

- Los dos proyectos han promovido innovaciones para responder a las necesidades diferenciadas de servicios financieros y no financieros por parte de las poblaciones refugiadas. En Colombia, el proyecto ha ajustado el contenido de herramientas de educación financiera (Con-Hector, Lista) y ha adaptado métodos específicos de análisis de riesgos para las poblaciones migrantes. En Uganda, el proyecto apoya la promoción y el financiamiento de actividades generadoras de ingresos a través de las asociaciones de ahorro y crédito en las comunidades, crédito solidario y crédito individual. El proyecto aporta también capacitaciones a los microempresarios (Business & Digital Clinics).

PROBLEMÁTICA



Digital Clinics, Uganda, 2024

El análisis de los perfiles financieros es objeto de numerosos trabajos por parte de las instituciones financieras sobre las categorías que deben establecerse y los criterios pertinentes que deben utilizarse en distintos contextos. Presupone un estudio de las prácticas financieras de los refugiados y migrantes.

Se utilizan diversos métodos e instrumentos, como Biografías Financieras. Estas monografías se basan en encuestas que registran y analizan las decisiones tomadas por los interesados en la gestión de su presupuesto familiar. Aunque los métodos utilizados en el caso de los migrantes

no son, en sí mismos, específicos, su uso con las poblaciones migrantes puede ser innovador. Pueden dar lugar al desarrollo de una serie de servicios, así como de ayudas no financieras, organizados por segmentos, o perfiles, de la población migrante.

—
¿Qué papel desempeñan específicos de la trayectoria migratoria?
 —

Por lo tanto, hay que examinar la forma en que se analizan las necesidades de las diferentes categorías de migrantes y tomar en cuenta las características específicas de este tipo de público en términos de prácticas financieras, así como las modalidades de segmentación de la demanda en distintos perfiles. ¿Qué criterios se desprenden de los análisis y deben tomarse en cuenta a la hora de diseñar una gama de servicios financieros y no financieros? ¿Qué papel desempeñan los factores socioeconómicos “clásicos” de la inclusión financiera (categorías socio-profesionales, niveles de ingreso, sexo, educación, etc.), pero también los factores específicos de la trayectoria migratoria? ¿Cómo tomar en cuenta las condiciones particulares de la trayectoria migratoria desde su inicio hasta la llegada, así como las perspectivas de integración de las distintas categorías de migrantes (según la nacionalidad, la lengua, etc.)? ¿Cómo estos análisis pueden incorporarse a las innovaciones propuestas?

¿Qué es la FISONG-AFD 2021 “Inclusión financiera para población migrante y refugiada”?

Más de 180 millones de personas a nivel mundial están desplazadas, incluidos 37 millones de refugiados (cifras del Banco Mundial). Más del 40% de ellas viven en países de ingresos bajos o medianos. Estas poblaciones migrantes y refugiadas se enfrentan a barreras específicas en términos de acceso a servicios financieros, en parte vinculadas a su trayectoria migratoria y a sus condiciones de acogida. Las innovaciones pueden contribuir a eliminar las barreras existentes en cuanto a inclusión financiera y, en términos más generales, a mejorar la integración socioeconómica de estas poblaciones.

Para contribuir a la consecución de estos objetivos, la Agence Française de Développement ha cofinanciado dos proyectos ejecutados por Humanity and Inclusion (HI) en Colombia y Mercy Corps en Uganda en el marco de un programa FISONG-2021. Este programa permite cofinanciar proyectos de organizaciones la sociedad civil para sacar lecciones aprendidas a través de un mecanismo de capitalización transversal. Los proyectos pretenden enriquecer los procesos de formulación de políticas públicas por parte de las organizaciones internacionales y tomar más en cuenta las innovaciones de organizaciones de la sociedad civil para su ampliación.

CONTRIBUCIONES DEL PROYECTO Cerrando Brechas en Colombia

En Colombia, los refugiados y migrantes venezolanos que no transitan hacia otros destinos pasan gradualmente de una situación de asistencia humanitaria a un proceso de asentamiento en el país. A partir de este momento, el acceso al empleo o la posibilidad de realizar actividades generadoras de ingresos aparecen como prioritaria para su integración socioeconómica. Existen varias “oleadas” de migrantes venezolanos en Colombia. Las primeras oleadas de migrantes estaban constituidas por categorías con un alto nivel de cualificación y, a menudo, activos profesionales que facilitan su integración

(profesión liberal, médico, abogado, etc.). Sin embargo, desde 2019, las oleadas migratorias han sido más importantes y diversificadas en términos de categorías socio-profesionales.

La capacidad para desarrollar una actividad económica, por un lado, y el conocimiento del sistema financiero colombiano, por otro lado, son muy heterogéneas entre las poblaciones refugiadas y migrantes. Además, la necesidad de servicios financieros depende de la situación migratoria. Para los migrantes de “destino”, el Permiso de Protección Temporal (PPT) ha permitido acoger legalmente a un gran número de refugiados venezolanos. Pero sigue habiendo obstáculos en cuanto al acceso a servicios financieros. Ante este desafío, el proyecto *Cerrando Brechas* ha desarrollado una serie de iniciativas, tales como:

- > **Estudio** del comportamiento financiero de la población refugiada y migrante.
- > **Monitoreo** del uso de las innovaciones financieras para profundizar en el análisis de las prácticas financieras de las poblaciones refugiadas y migrantes.
- > **Movilización** de una contraparte técnica (SparkassenStiftung) para llevar a cabo un análisis de los obstáculos a la inclusión financiera de los refugiados y migrantes en dos instituciones financieras.
- > **Recibir** testimonios para retroalimentar las experiencias de inclusión social de las poblaciones refugiadas y migrantes, integrando las dimensiones de género y teniendo en cuenta las situaciones de discapacidad.

El estudio realizado por el proyecto *Cerrando Brechas* sobre la segmentación de perfiles financieros se basa sobre estadísticas disponibles y encuestas de hogares de refugiados y migrantes venezolanos en Colombia. El estudio caracterizó tres segmentos en función de su ingreso disponible y el tamaño del hogar: los hogares de subsistencia, los hogares “en proceso de estabilización” y los hogares “en proceso de consolidación”. La encuesta sobre prácticas financieras también puso de relieve la importancia del ahorro para los hogares en proceso de consolidación (más del 70%) y los hogares “en proceso de estabilización” (más

El proyecto Cerrando Brechas

Las poblaciones refugiadas y migrantes venezolanas se estiman en casi 7 millones, de las cuales más del 40% se encuentran en Colombia. La coordinación interinstitucional de las Naciones Unidas en Colombia estima que, para 2024, la población migrante y refugiada venezolana en Colombia estará compuesta por 3,3 millones de migrantes “de destino”, unos 450.000 migrantes “de tránsito”, casi dos millones de personas que van y vienen a través de las fronteras y alrededor de un millón de migrantes “de tránsito”.

A su llegada, el acompañamiento se destina principalmente a ayuda humanitaria o social. Pero cuando permanecen en el territorio, es necesario apoyar el proceso de integración socioeconómica mediante su acceso a servicios financieros. En lo que respecta a la inclusión financiera, las poblaciones refugiadas migrantes procedentes de Venezuela se enfrentan a una serie de obstáculos, como el acceso al “permiso de protección temporal”.

El proyecto impulsado por *Humanity and Inclusion (HI)* consiste en movilizar las tecnologías digitales para apoyar la inclusión financiera y las oportunidades económicas de los migrantes venezolanos en Colombia. El proyecto, realizado en colaboración con la Fundación Capital, incluye un estudio de mercado, el diseño de módulos de información y formación para la población migrante a través de la metodología de formación a formadores con la adaptación de dos aplicaciones digitales, el diseño de un simulador de cartera digital, la sensibilización y formación de instituciones financieras y proveedores de servicios, y el diseño e implementación de una estrategia de diálogo e incidencia con actores financieros y autoridades públicas.

Etapas de la trayectoria de integración financiera de los emigrantes venezolanos

Etapa 1



PPT
Primer paso para acceder a productos y servicios financieros (pero no único)

Etapa 2



Necesidades inmediatas
Billeteras móviles

Etapa 3



Cuentas de ahorros
Primer paso dentro del sistema financiero colombiano – Historia financiera

Etapa 4



Validación por entidades financieras
Articulación con las ONG aliadas e inclusión en la GFMFMI

Etapa 5



Ampliación de información
4xmil, centrales de riesgos entre reguladores, variedad de transacciones financieras

Etapa 6



Endeudamiento responsable
Acceso a créditos

del 50%). Las tarjetas de pago son la forma de crédito más común, pero el acceso a estas es muy limitado para las demás categorías.

Casi la mitad de las familias de migrantes venezolanos permanecen por debajo del umbral de pobreza, y ninguna de ellas alcanza una puntuación de “buena salud financiera”

La aplicación de un “índice de salud financiera” permite observar más de cerca las diferencias de perfil entre categorías de migrantes. El segmento de hogares en consolidación presenta la puntuación más alta, con una mejor habilidad para gestionar su presupuesto y una mayor capacidad para movilizar fondos en caso de necesidad. Combinada con la previsibilidad de los ingresos y el tiempo de residencia en Colombia, esta información puede valorarse para establecer una evaluación de riesgo para las instituciones financieras basada en el perfil de los migrantes. En la práctica, casi la mitad de las familias de migrantes venezolanos permanecen por debajo del umbral de pobreza, y ninguna de ellas alcanza una puntuación de “buena salud financiera”. El estudio pone de relieve la prioridad dada a los servicios de pago y a las cuentas de ahorro para las familias en proceso de estabilización, en detrimento del crédito, considerado demasiado riesgoso en estas situaciones de integración intermedia, aún no estabilizadas. Para complementar estos resultados, la Fundación Capital ha modelizado una “trayectoria de integración financiera” progresiva adaptada a la situación de los migrantes venezolanos.

CONTRIBUCIONES DEL PROYECTO *ReFine* en Uganda

En las zonas del proyecto, los perfiles socioeconómicos de las poblaciones refugiadas son muy diferentes. Vivir en Kampala ofrece oportunidades económicas, puestos de trabajo y acceso a una gama más amplia de servicios. El costo de vida es más alto y requiere mayores niveles de ingresos, lo que influye en el perfil socioeconómico de los refugiados que se asientan en la capital. La encuesta sobre el gasto de los refugiados pone en evidencia las diferentes prioridades según las características socioeconómicas de los hogares, pero también según las zonas donde se asientan.

El gasto en alimentos es una prioridad para el 54% de los refugiados del campo de Bidi Bidi, ante, solamente, un 21% en Kampala. El acceso a productos alimenticios parece ser una preocupación prioritaria en el campo de Bidi Bidi, a pesar de que los niveles de ingresos promedios de los refugiados son más altos en relación con otros campos de refugiados. El 42% de los refugiados entrevistados en Kampala considera prioritaria la inversión productiva para generar ingresos monetarios, en comparación con menos del 30% en promedio a nivel de los campos de refugiados de Bidi Bidi, Nakivale y Palorinya.

Sin el apoyo de familiares o amigos, los recién llegados encuentran a menudo en situaciones extremadamente precarias

El tiempo de residencia en el país es un factor importante para diferenciar las necesidades. Entre la población refugiada, los recién llegados tienen menos acceso a servicios financieros. Sin el apoyo de familiares o amigos, se encuentran a menudo en situaciones extremadamente precarias debido a la disminución de la ayuda humanitaria internacional. Uganda es uno de los países con necesidades humanitarias menos financiadas. En 2022, sólo el 46% de las necesidades identificadas fueron financiadas por la ayuda humanitaria internacional. Las raciones alimentarias distribuidas por el Programa Mundial de Alimentos (PMA) han bajado de 40% y a un 70% de las raciones estándar, según el índice de vulnerabilidad de la población. En estas condiciones, los recién llegados concentran sus esfuerzos para conseguir bienes y servicios esenciales, incluyendo la alimentación.

Como en el caso de Colombia, Uganda también muestra una trayectoria gradual de integración financiera, así como de servicios no financieros, según la duración y las etapas de la migración.

El proyecto *ReFine*

Uganda es el país con mayor número de refugiados de África. De esta población, se estima que el 60% procede de Sudán del Sur y el 30% de la República Democrática del Congo. Uganda, que cuenta con casi 28 “campos” de refugiados dentro de sus fronteras, dispone de un marco normativo propicio al reconocimiento de los derechos de los refugiados. Como continuación de la *Ley de Refugiados* de 2006, el *Marco Integral de Respuesta a los Refugiados* de 2017 otorga a los refugiados el derecho a trabajar legalmente, a circular por el país y a integrarse en las comunidades locales. La aplicación operacional de este marco cuenta con el apoyo de un gran número de organizaciones de la sociedad civil e organizaciones internacionales que contribuyen a promover la integración.

Mercy Corps Europe está impulsando el proyecto *ReFine* en la región del Nilo Occidental y en Kampala. El proyecto consiste en apoyar la inclusión financiera de dos mil refugiados en Uganda. Implica el desarrollo de capacidades en educación financiera y digital de los refugiados y el diseño de productos centrados en sus necesidades por parte de los proveedores de servicios financieros. Los actores que participan al proyecto son instituciones de microfinanza, así como asociaciones de refugiados (RLO) responsables de apoyar a sus miembros en el proceso de integración. El proyecto también apoya la refinanciación de los proveedores de servicios financieros para acompañar el aumento del número de refugiados en las carteras de préstamos.

Necesidades de financiación y apoyo por fase migratoria en Uganda

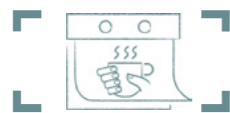
FASE DE MIGRACIÓN Y NECESIDADES ESENCIALES



FASE 1: ACOGIDA (0-1 AÑO)

Necesidades básicas inmediatas en términos de protección, alojamiento, alimentación, servicios médicos y tecnologías de la comunicación para volver a conectar con la familia.

PRINCIPALES NECESIDADES FINANCIERAS: Medios de pago para el alojamiento, la alimentación, los servicios médicos y, a menudo, para saldar las deudas contraídas durante el proceso de migración.



FASE 2: ASENTAMIENTO (2-4 AÑOS)

Acceso a vivienda, educación, formación lingüística, trabajo o creación de una actividad económica.

SERVICIOS FINANCIEROS: Ahorro; remesas a la familia en el país de origen; microcréditos al consumo (compra de muebles, gastos escolares, etc.); seguro médico.

SERVICIOS NO FINANCIEROS: Información y acceso al mercado, colocación laboral/formación profesional, habilidades empresariales, habilidades para la vida e interacción social con las comunidades de acogida.



FASE 3: DESPLAZAMIENTO PROLONGADO (5 - 12 AÑOS)

Mejora creciente de las condiciones de vida.

SERVICIOS FINANCIEROS: Productos de ahorro, microcréditos al consumo, hipotecas/mejoras de vivienda, préstamos a empresas, cuentas de transacciones para pagos transfronterizos y remesas, y seguros de salud.



FASE 4: PERMANENCIA (13 AÑOS Y MÁS)

Integración en la población de acogida, es decir, asegurarse los medios de subsistencia que permitan las mejores condiciones de vida posibles para uno mismo y su familia.

Cuando la **INTEGRACIÓN** es el objetivo, las demandas de servicios financieros se vuelven más sofisticadas y se asemejan a las de los países de acogida: ahorro, planes de jubilación, crédito, seguros y servicios transnacionales (por ejemplo, línea de crédito, remesas, seguros para la familia en el país de origen).

Cuando el retorno sigue siendo una opción: ahorro para viajes, historial de crédito transferible (certificado), prestaciones de jubilación transferibles y rentas vitalicias diferidas.

APOYO FINANCIERO Y NO FINANCIERO

REFERENCIAS

- Banco Mundial, 2023, *Informe sobre el Desarrollo Mundial: Migrantes, refugiados y sociedad*, abreviado, Banco Mundial, Washington DC.
- BFA Global, 2022, *Rebuilding livelihoods in displacement*, Informe final, Uganda.
- Daniela Pradilla & Mauricio Romero, 2023, *Construyendo una Ruta Integral para la Inclusión Financiera de la población migrante venezolana*, Fundación Capital.
- MCE, 2024, *State of the Ugandan Refugee Finance Sector*, edición de AFD-Conference, Uganda.
- NYU Financial Access Initiative, 2009, *Portfolios of the Poor: How the World's Poor Live on \$2 a Day*, Princeton University Press.
- R4V, 2023, *Plan de respuesta para refugiados y migrantes (RMRP)*, enero 2023-diciembre 2024. <https://www.r4v.info/es>.
- Santiago Ruge, 2024, *Consultoría para la caracterización y segmentación socioeconómica de la población migrante proveniente de Venezuela que reside en Colombia*, Informe para el proyecto *Cerrando Brechas*, Colombia

AUTORES

La capitalización transversal de los proyectos FISONG "Inclusión financiera de los migrantes" está supervisada por la División de Sistemas Financieros de la Agencia Francesa de Desarrollo (www.afd.fr). Coordinada por el Institut de Recherches et d'Applications des Méthodes de développement (www.iram-fr.org), el equipo está compuesto por François Doligez, Youssef Makrouf, Agnès Lambert y Liora Stührenberg.

A nivel de los proyectos, Marcela Carvajal, responsable del proyecto para Humanity and Inclusion (www.hi.org) y Daniela Pradilla de la Fundación Capital en Colombia (www.fundacioncapital.org) y, en Uganda, David Darkwa, responsable del proyecto Mercy Corps (www.mercycorps.org), participaron al trabajo de capitalización.

Diseño gráfico: <https://www.marmelade.be>



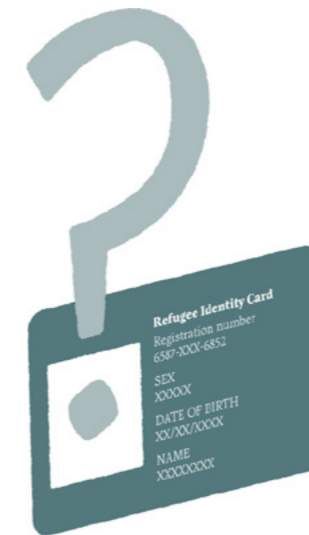
Fundación Capital



iram



AFD AGENCE FRANÇAISE DE DÉVELOPPEMENT		FISONG 2021		ACOMPañAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS POBLACIONES REFUGIADAS Y MIGRANTES INTRACONTINENTALES											
FICHA 1	Comprender los perfiles financieros para adaptar la oferta de servicios financieros a poblaciones refugiadas y migrantes	FICHA 2	La inclusión financiera de las poblaciones refugiadas y migrantes ante el reto de la identificación	FICHA 3	Servicios financieros digitales para reforzar la inclusión financiera de las poblaciones refugiadas y migrantes	FICHA 4	Inclusión financiera e integración socioeconómica de las poblaciones refugiadas y migrantes	FICHA 5	Reducir las desigualdades en el acceso de las mujeres refugiadas y migrantes a los servicios financieros	FICHA 6	Apoyar el cambio en las instituciones financieras para mejorar la inclusión de los refugiados y migrantes	FICHA 7	Cambiar de escala en la inclusión financiera de las poblaciones refugiadas y migrantes	FICHA 8	Tomar en cuenta la discapacidad en la inclusión financiera de las poblaciones refugiadas y migrantes



La inclusión financiera de las poblaciones refugiadas y migrantes ante el reto de la identificación

INTRODUCCIÓN

Poder acreditar su identidad es fundamental para acceder a servicios financieros formales. No obstante, las poblaciones migrantes a menudo no disponen de tal prueba, porque han perdido su documentación, se la han robado o no han podido establecerla desde el lugar de origen. La verificación de la identidad (o KYC por "Know your customer") forma parte de los procesos normativos de las instituciones financieras (IF). Forma parte de las normas exigidas al sistema financiero (normas AML/CTF), cuyo objetivo es verificar la probidad de las personas y luchar contra la usurpación de identidad y el lavado de dinero.

Colombia y Uganda figuran entre los cinco países del mundo que más refugiados acogen. En estos países existen numerosos problemas con el reconocimiento del estado civil y la identidad de los migrantes, en particular para las instituciones financieras. Los dos proyectos apoyados por la FISONG han actuado sobre diversas palancas para remediar a esta situación.

PUNTOS CLAVE

- La ausencia de documentos que acreditan la identidad de las poblaciones refugiadas y migrantes constituye una "brecha, o nueva frontera, de papel" la cual conduce a la exclusión de esta población de los servicios financieros formales.
- Tanto en Colombia como en Uganda, las autoridades han puesto en marcha mecanismos para facilitar el registro de los refugiados y el reconocimiento de su identidad.
- Los procedimientos administrativos pueden ser largos y costosos para las entidades financieras, y los cambios normativos pueden dar lugar a nuevas formas de "desinclusión financiera".
- Ante estas dificultades, las entidades financieras y las organizaciones que apoyan a las poblaciones refugiadas y migrantes están experimentando nuevas innovaciones en biometría, lo que plantea nuevos interrogantes sobre la confidencialidad y el uso indebido de datos personales.
- Los dos proyectos apoyados por la FISONG trabajan con sus aliados para reducir estas barreras de identificación y los prejuicios que pueden inducirse a nivel de las instituciones para abrir el acceso de las poblaciones refugiadas y migrantes a los servicios financieros.

PROBLEMÁTICA

Los dos proyectos apoyados por la FISONG han actuado sobre diferentes palancas para reducir la “brecha del papel” que conduce a la exclusión de las poblaciones refugiadas de los servicios financieros formales.

Una primera palanca consiste en trabajar con las autoridades para mejorar los sistemas de reconocimiento de los migrantes y apoyar a las instituciones financieras para que adapten los procedimientos de registro de estos beneficiarios. Este es el caso de Colombia, donde se ha

introducido un permiso de residencia (Permiso de Protección Temporal o PPT) para los refugiados venezolanos. Cerca del 70% de los 2,8 millones de migrantes venezolanos tienen este permiso, válido durante diez años. Por lo tanto, es necesario promover un diálogo institucional para garantizar que el PPT sea reconocido y validado por las instituciones y los supervisores financieros. Además, cualquier cambio en el formato del documento y en los métodos de reconocimiento de la identidad (como en el caso del Permiso Especial de Permanencia o

PEP- antiguo documento solicitado para la población migrante en Colombia) puede dar lugar a un mecanismo de “desinclusión financiera” cuando las personas afectadas no tienen acceso al nuevo documento y las instituciones financieras dejan de reconocer el documento desactualizado.

Hay muchas falsificaciones de identidad, y los trámites administrativos para verificarla pueden resultar costosos para las instituciones.

En Uganda, el 60% de los 1,5 millones de refugiados de la RDC, Ruanda y Sudán han recibido un permiso de residencia biométrico de la oficina del Primer ministro, la tarjeta de identificación de refugiado (ID-Card). En teoría, este documento puede ser reconocido por las instituciones financieras, pero no siempre es suficiente. Hay muchas falsificaciones de identidad, y los trámites administrativos para verificarla pueden resultar costosos para las instituciones. En Uganda, como cada persona tiene que ser validada sistemáticamente por la Oficina del Primer ministro, la tramitación de las solicitudes para abrir una cuenta o pedir un préstamo requieren recursos adicionales, y los plazos de verificación se alargan de varias semanas. Desde 2023, se ha puesto en marcha una nueva palanca con la extensión de tarjetas biométricas.

En términos más generales, la posesión y utilización de un teléfono móvil (tarjeta SIM) puede permitir extender el uso del reconocimiento de tipo biométrico a las poblaciones de refugiados. Las soluciones digitales pueden entonces ponerse a prueba, como es el caso en varios países, con el apoyo de las agencias y programas de las Naciones Unidas.



Comercio informal, Cerrando Brechas, Colombia, 2024



¿Qué es la FISONG-AFD 2021 “Inclusión financiera para población migrante y refugiada”?

Más de 180 millones de personas a nivel mundial están desplazadas, incluidos 37 millones de refugiados (cifras del Banco Mundial). Más del 40% de ellas viven en países de ingresos bajos o medianos. Estas poblaciones migrantes y refugiadas se enfrentan a barreras específicas en términos de acceso a servicios financieros, en parte vinculadas a su trayectoria migratoria y a sus condiciones de acogida. Las innovaciones pueden contribuir a eliminar las barreras existentes en cuanto a inclusión financiera y, en términos más generales, a mejorar la integración socioeconómica de estas poblaciones.

Para contribuir a la consecución de estos objetivos, la Agence Française de Développement ha cofinanciado dos proyectos ejecutados por Humanity and Inclusion (HI) en Colombia y Mercy Corps en Uganda en el marco de un programa FISONG-2021. Este programa permite cofinanciar proyectos de organizaciones la sociedad civil para sacar lecciones aprendidas a través de un mecanismo de capitalización transversal. Los proyectos pretenden enriquecer los procesos de formulación de políticas públicas por parte de las organizaciones internacionales y tomar más en cuenta las innovaciones de organizaciones de la sociedad civil para su ampliación.

La Alianza para la Inclusión Financiera identifica las innovaciones digitales como una nueva perspectiva para el reconocimiento de la identidad de los usuarios. Estas innovaciones que están desarrollando las fintech no dejan de suscitar debates sobre la confidencialidad y el uso abusivo o comercial de datos personales.

> **Reconocimiento facial:** las interfaces de programación de aplicaciones (API) permiten a los clientes facilitar fotos de sí mismos, tomadas con teléfonos inteligentes, como prueba de vida o de identidad digital;

> En Ghana se están utilizando **datos GPS** vinculados a teléfonos inteligentes para complementar las imágenes faciales con datos de localización, creando identidades temporales que ofrecen a la vez una prueba de vida y una ubicación del cliente;

> **El aprendizaje profundo** puede mejorar los procesos mediante algoritmos que aprenden a identificar relaciones entre diferentes conjuntos de información a lo largo del tiempo;

> Los procesos de consolidación de la identidad se utilizan para crear **perfiles de identidad** que cotejan los nombres de las personas con la información biográfica contenida en las bases de datos nacionales;

> La tecnología blockchain también permite **crear identidades económicas** gracias a su capacidad para vincular el historial de transacciones, el historial crediticio, las transferencias de efectivo y otras fuentes en un único perfil de identificación digital combinado;

> **El almacenamiento descentralizado de datos**, que da a los consumidores el control sobre los datos sensibles, puede ser una forma de mejorar la eficiencia de la gestión de datos, reducir los riesgos para las entidades financieras, recortar costos y mejorar la protección del consumidor;

> La identificación mediante **atributos biométricos**, como las huellas dactilares o el reconocimiento del iris, elimina la necesidad de documentos físicos a la hora de registrar a un cliente o autenticar sus transacciones.

CONTRIBUCIONES DEL PROYECTO Cerrando Brechas en Colombia

En Colombia, el permiso de protección temporal para migrantes venezolanos (PPT) es, en teoría, reconocido por las entidades financieras. Pero muchas veces no es suficiente para garantizar el acceso a los servicios financieros, debido a barreras tecnológicas a nivel de las entidades financieras (sistema de información), a los trámites administrativos que conlleva o a la discriminación de la población migrante en ventanilla. Además, el uso de este documento

no permite reconstruir el “historial financiero” de las personas para evaluar su capacidad de endeudamiento, ni responder a los procedimientos AML/CTF, lo que la mayoría de las veces aleja a las entidades financieras de la población migrantes.

Para hacer frente a esta situación, el proyecto *Cerrando Brechas* ha desarrollado un programa de educación financiera con miembros de comunidades refugiadas y migrantes en los barrios de Bogotá, Medellín y Barranquilla. Los intercambios con representantes de organizaciones de la diáspora venezolana (como *Corazones Sin Fronteras*, *Buen Samaritano*, *Juntos Se Puede*) han revelado que, tras la retirada del PEP, ha surgido un nuevo fenómeno de “desinclusión financiera”, vinculado a la suspensión de las emisiones del PEP. Como consecuencia de esta suspensión, los inmigrantes recién llegados de Venezuela no pueden acceder directamente a los servicios financieros formales. Se ven obligados a recurrir a falsas identidades o se han vuelto más dependientes de los sistemas financieros informales (gota a gota).

Se realizó un estudio específico sobre los prejuicios contra los inmigrantes en el seno de las instituciones financieras. El estudio puso de relieve otros dos “prejuicios” sistémicos relacionados con el funcionamiento interno de las instituciones.

El proyecto ha reforzado sus alianzas con instituciones financieras para ampliar el abanico de instituciones que ofrecen servicios a los refugiados con PPT. Además de diagnosticar las limitaciones tecnológicas de los sistemas de información y gestión para el reconocimiento del PPT (número de dígitos diferentes a los del número de identidad colombiano), se ha realizado un estudio específico sobre prejuicios en contra de los migrantes dentro de las instituciones financieras. El estudio (Toro, 2024) va más allá del simple bloqueo físico a los migrantes para ingresar a las agencias.

El proyecto Cerrando Brechas

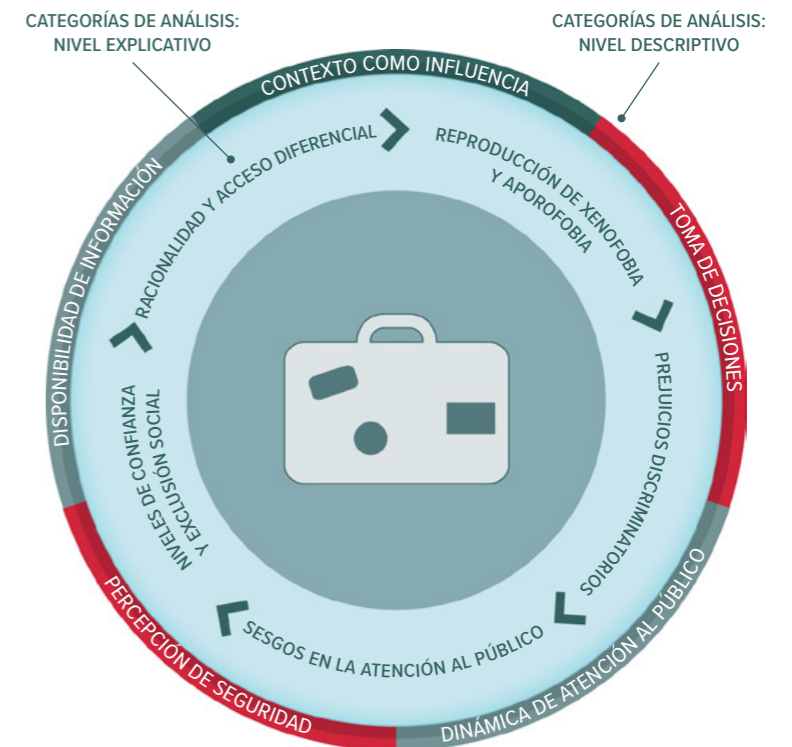
Las poblaciones refugiadas y migrantes venezolanas se estiman en casi 7 millones, de las cuales más del 40% se encuentran en Colombia. La coordinación interinstitucional de las Naciones Unidas en Colombia estima que, para 2024, la población migrante y refugiada venezolana en Colombia estará compuesta por 3,3 millones de migrantes “de destino”, unos 450.000 migrantes “de tránsito”, casi dos millones de personas que van y vienen a través de las fronteras y alrededor de un millón de migrantes “de tránsito”.

A su llegada, el acompañamiento se destina principalmente a ayuda humanitaria o social. Pero cuando permanecen en el territorio, es necesario apoyar el proceso de integración socioeconómica mediante su acceso a servicios financieros. En lo que respecta a la inclusión financiera, las poblaciones refugiadas migrantes procedentes de Venezuela se enfrentan a una serie de obstáculos, como el acceso al “permiso de protección temporal”.

El proyecto impulsado por *Humanity and Inclusion (HI)* consiste en movilizar las tecnologías digitales para apoyar la inclusión financiera y las oportunidades económicas de los migrantes venezolanos en Colombia. El proyecto, realizado en colaboración con la Fundación Capital, incluye un estudio de mercado, el diseño de módulos de información y formación para la población migrante a través de la metodología de formación a formadores con la adaptación de dos aplicaciones digitales, el diseño de un simulador de cartera digital, la sensibilización y formación de instituciones financieras y proveedores de servicios, y el diseño e implementación de una estrategia de diálogo e incidencia con actores financieros y autoridades públicas

Destaca otros “oficinas” sistémicos ligados al funcionamiento interno de las entidades. El primero se refiere a la organización del trabajo (evaluación de casos, por ejemplo) y a los prejuicios que se transmiten dentro de los equipos. El segundo se refiere a los datos digitales utilizados, de más difícil acceso y, por tanto, reducen la evaluación de los expedientes de los inmigrantes, porque son más costosos para las entidades financieras (consulta del expediente interbancario, por ejemplo).

Datos del estudio sobre los prejuicios contra los inmigrantes en el sector financiero



Las fuentes y el método del estudio sobre los prejuicios contra los inmigrantes



CONTRIBUCIONES DEL PROYECTO *ReFine en Uganda*



Taller de capacitación, ReFine, Uganda 2024



El proyecto *ReFine*

Uganda es el país con mayor número de refugiados de África. De esta población, se estima que el 60% procede de Sudán del Sur y el 30% de la República Democrática del Congo. Uganda, que cuenta con casi 28 “campos” de refugiados dentro de sus fronteras, dispone de un marco normativo propicio al reconocimiento de los derechos de los refugiados. Como continuación de la *Ley de Refugiados de 2006*, el *Marco Integral de Respuesta a los Refugiados de 2017* otorga a los refugiados el derecho a trabajar legalmente, a circular por el país y a integrarse en las comunidades locales. La aplicación operacional de este marco cuenta con el apoyo de un gran número de organizaciones de la sociedad civil e organizaciones internacionales que contribuyen a promover la integración.

Mercy Corps Europe está impulsando el proyecto *ReFine* en la región del Nilo Occidental y en Kampala. El proyecto consiste en apoyar la inclusión financiera de dos mil refugiados en Uganda. Implica el desarrollo de capacidades en educación financiera y digital de los refugiados y el diseño de productos centrados en sus necesidades por parte de los proveedores de servicios financieros. Los actores que participan al proyecto son instituciones de microfinanza, así como asociaciones de refugiados (RLO) responsables de apoyar a sus miembros en el proceso de integración. El proyecto también apoya la refinanciación de los proveedores de servicios financieros para acompañar el aumento del número de refugiados en las carteras de préstamos.

En Uganda, desde 2017, las autoridades de supervisión financiera autorizan la tarjeta de refugiado expedida por la oficina del Primer ministro como documento de registro. Pero las instituciones financieras tienen dificultades para realizar controles de esta tarjeta ID *Refugee Card*, debido a los numerosos casos de usurpación de identidad. Para limitar los errores, las entidades financieras asociadas al proyecto *ReFine* han tenido que establecer un procedimiento de validación sistemática de la identidad de cada solicitante con la oficina del Primer ministro. Se envía una copia digital de la tarjeta de refugiado en lotes de 10 o 20 tarjetas para su verificación.

Una de las dificultades a las que se enfrenta la oficina del Primer ministro se debe a la migración estacional de algunos refugiados a su país de origen.

A partir de 2023, el gobierno ugandés decidió generalizar el acceso a tarjetas biométricas de identificación de refugiado. Todo nuevo reconocimiento de refugiado va acompañado de este documento biométrico, pero no es fácil regularizar el estatus de las personas que ya se han registrado. Una de las dificultades a las que se enfrenta la oficina del Primer ministro se debe a la migración estacional de algunos refugiados a su país de origen. Es el caso de los refugiados del Sur de Sudán, que regresan a su país durante la temporada agrícola para sembrar y proveer alimentos a sus familias en Uganda, sobre todo porque la ayuda humanitaria distribuida en los campos de refugiados ha disminuido drásticamente. El costo y el tiempo que conlleva la comprobación de las tarjetas induce a veces a las entidades financieras a rechazar las solicitudes de los refugiados.

Por último, las entidades financieras con servicios digitales ofrecen las mismas garantías de verificación que exige la supervisión financiera. El acceso a una tarjeta SIM es autorizado para los titulares de la *tarjeta de*



El carné de identidad de refugiado en Uganda

identificación de refugiado. Por consiguiente, el acceso de un teléfono móvil permite a los refugiados abrir un portafolio digital. Este servicio se ve agilizado por la presencia de agentes bancarios en los campos de refugiados. En la mayoría de los casos, se trata de los mismos refugiados que han sido capacitados como intermediarios por las entidades financieras.

En los campamentos, *ReFine* proyecto analiza las prácticas de las entidades financieras en materia de reconocimiento de la identidad de los refugiado.

El proyecto *ReFine* realiza un monitoreo de la situación y de su evolución. En concertación con el Gabinete del Primer ministro, el proyecto sigue la implementación progresiva de la biometría. En los campamentos, el proyecto analiza las prácticas de las entidades financieras en materia de reconocimiento de la identidad de los refugiados.

Toda esta información se ha valorizado en los informes que el proyecto *ReFine* publica para apoyar el diálogo sobre las políticas de inclusión financiera de los refugiados. Esta información también se ha utilizado para adaptar el contenido de los módulos de educación financiera y del acompañamiento a nivel de las clínicas financieras que el proyecto ha promovido en los campos de refugiados.

REFERENCIAS

- <https://documents.banquemondiale.org/fr/publication/documents-reports/documentdetail/810091468322462520> (Normes LAB/FT).
- Alliance for Financial Inclusion, 2018: *FinTech for Financial Inclusion: A Framework for Digital Financial Transformation*, AFI, 28 p.
- Banque Mondiale, 2010. Normes LAB/CFT: améliorer l'inclusion et l'intégrité financières.
- BID, 2022, *Salir de la sombra. Como un programa de regularización mejora la vida de los migrantes venezolanos en Colombia*, monographie n°992 de la Banque inter-américaine de développement, 31 p.
- Centri, 2022, *Enhancing identity verification for refugees in Uganda*, Centri-IFAD, 5 p.
- Findev, 2024, *Puede la biometría conductual respaldada por teléfonos inteligentes promover la inclusión financiera digital?*, www.cgap.org.
- Mercy Corps, 2025, *Refugee Finance playbook*, MCE-AFD, Ouganda.
- Rayas A. B., Finn V., Freier L. F., 2024, "Building paper bridges: adapting citizenship and immigration regimes to international displacement", *Comparative Migration Studies*, 12-47.
- Toro, 2024, *Consultoría para la identificación de prejuicios y sesgos en la atención al público en entidades financieras, con enfoque en población migrante*, Projet Cerrando brechas, 22 p.

AUTORES

La capitalización transversal de los proyectos FISIONG "Inclusión financiera de los migrantes" está supervisada por la División de Sistemas Financieros de la Agencia Francesa de Desarrollo (www.afd.fr). Coordinada por el Institut de Recherches et d'Applications des Méthodes de développement (www.iram-fr.org), el equipo está compuesto por François Doligez, Youssef Makrouf, Agnès Lambert y Liora Stührenberg.

A nivel de los proyectos, Marcela Carvajal, responsable del proyecto para Humanity and Inclusion (www.hi.org) y Daniela Pradilla de la Fundación Capital en Colombia (www.fundacioncapital.org) y, en Uganda, David Darkwa, responsable del proyecto Mercy Corps (www.mercycorps.org), participaron al trabajo de capitalización.

Diseño gráfico: <https://www.marmelade.be>



Fundación Capital



iram





Servicios financieros digitales para reforzar la inclusión financiera de las poblaciones refugiadas y migrantes

INTRODUCCIÓN

Las innovaciones digitales, en particular los celulares e Internet, permiten reconocer la identidad de las personas y abrir el acceso a una palanca de servicios financieros adaptados a las necesidades de las poblaciones migrantes y refugiadas, de una forma que puede resultar menos discriminatoria que acudir a una sucursal bancaria.

Sin embargo, estas innovaciones no están exentas de riesgos, sobre todo en el caso de personas vulnerables como los migrantes y refugiados. Los dos proyectos apoyados por la FISONG han analizado la situación para profundizar el comportamiento financiero y ofrecer programas de educación financiera y digital adecuados con la situación de las poblaciones refugiadas.

PUNTOS CLAVE

- Los teléfonos celulares y el acceso a Internet son medios especialmente apropiados para acceder a servicios financieros digitales, sobre todo para las poblaciones refugiadas.
- Las “billeteras digitales” pueden utilizarse para satisfacer una amplia gama de necesidades: pagos en línea para los gastos cotidianos, transferencias de dinero a la familia en casa, constitución de ahorros de precaución en caso de necesidad, etc.
- Pero la posibilidad de financiar actividades generadoras de ingresos a través de préstamos a microempresarios sigue siendo difícil para las personas cuyo comportamiento no es conocido por las entidades financieras debido a la ausencia de datos “históricos” sobre sus antecedentes crediticios.
- Las innovaciones en las finanzas digitales también pueden ser riesgosas, sobre todo en el caso de personas vulnerables como los refugiados. La inclusión financiera digital abre la puerta a nuevas oportunidades de fraude mediante phishing o falsificación de su identidad digital.

PROBLEMÁTICA

Los teléfonos celulares y el acceso a Internet son medios especialmente apropiados para acceder a los servicios financieros digitales, sobre todo para las poblaciones refugiadas. Estas innovaciones permiten verificar la identidad de una persona y abren un acceso a una palanca de servicios financieros, a veces de forma menos discriminatoria que acudiendo a una sucursal bancaria.

Esto es especialmente cierto en el caso de billeteras digitales, que pueden utilizarse para satisfacer una amplia gama de necesidades: pagos en línea para los gastos cotidianos, transferencias de

dinero a la familia en el país de origen, depósito de ahorros de precaución en caso de emergencia. Sin embargo, la posibilidad de obtener un préstamo y financiar actividades generadoras de ingresos a través de un crédito para negocios microempresariales sigue siendo, en una mayoría de casos, de muy difícil acceso para las personas cuyos antecedentes crediticios no son conocidos por las entidades financieras.

La falta de información a la cual las instituciones no logran acceder induce el rechazo de las solicitudes de crédito

por parte de las poblaciones migrantes. La inclusión financiera digital abre nuevas oportunidades, que se están explorando en el caso de la innovación financiera para refugiados y migrantes. Esto es, por ejemplo, lo que están experimentando las “finanzas abiertas”, impulsadas por el uso de algoritmos para valorar los datos personalizados disponibles en internet y evaluar a los usuarios de servicios financieros.

Este tipo de innovación es también fuente de preocupación, sobre todo en el caso de personas vulnerables como los refugiados. La inclusión financiera digital abre la puerta a nuevas oportunidades de fraude mediante phishing o falsificación de identidad digital, a veces a gran escala. En 2020, por ejemplo, esto llevó a la Comisión de Comunicaciones de Uganda a suspender la emisión de tarjetas SIM para los refugiados. Las finanzas abiertas también plantean interrogantes sobre la protección de los datos personales y su control por parte de las entidades financieras.

De ahí la necesidad de reforzar el diálogo político sobre el marco reglamentario con las autoridades competentes, pero también de apoyar a los refugiados con herramientas adecuadas de educación financiera. Así, se promueve un conjunto de principios de protección al consumidor. Este marco constituye la base de las actividades de educación financiera que los dos proyectos, *Cerrando Brechas* en Colombia y *ReFine* en Uganda, se han esforzado promover.

Principios de protección del consumidor y servicios financieros digitales (AFI, 2021)



Taller de educación financiera, Cerrando Brechas, Bogotá, 2024

¿Qué es la FISONG-AFD 2021 “Inclusión financiera para población migrante y refugiada”?

Más de 180 millones de personas a nivel mundial están desplazadas, incluidos 37 millones de refugiados (cifras del Banco Mundial). Más del 40% de ellas viven en países de ingresos bajos o medianos. Estas poblaciones migrantes y refugiadas se enfrentan a barreras específicas en términos de acceso a servicios financieros, en parte vinculadas a su trayectoria migratoria y a sus condiciones de acogida. Las innovaciones pueden contribuir a eliminar las barreras existentes en cuanto a inclusión financiera y, en términos más generales, a mejorar la integración socioeconómica de estas poblaciones.

Para contribuir a la consecución de estos objetivos, la Agence Française de Développement ha cofinanciado dos proyectos ejecutados por Humanity and Inclusion (HI) en Colombia y Mercy Corps en Uganda en el marco de un programa FISONG-2021. Este programa permite cofinanciar proyectos de organizaciones la sociedad civil para sacar lecciones aprendidas a través de un mecanismo de capitalización transversal. Los proyectos pretenden enriquecer los procesos de formulación de políticas públicas por parte de las organizaciones internacionales y tomar más en cuenta las innovaciones de organizaciones de la sociedad civil para su ampliación.

Garantizar la protección de la privacidad y los datos de los consumidores mediante la aplicación de normas internas específicas para cada proveedor de servicios financieros digitales (PSFD) y asegurar el consentimiento del cliente en caso de que se prevea revelar datos a terceros.

Reforzar la ciberseguridad garantizando que cada PSFD disponga de políticas y procesos internos y de los recursos necesarios para aplicarlos, protegiendo así los datos y las transacciones de los clientes.

Promover un trato justo y responsable aplicando un código de conducta eficaz para luchar contra el sobreendeudamiento (recopilando los datos necesarios para un verdadero análisis del crédito) y las prácticas abusivas (falta de transparencia en las condiciones de crédito, tipos de interés excesivos, solicitud de expedientes de crédito por impago de pequeñas cantidades).

Promover la idoneidad del producto en relación con el cliente: orientación al cliente, inclusividad, pertinencia y utilidad, prestando especial atención a los procedimientos de conocimiento del cliente. Al respecto, la introducción de procedimientos diferenciados en función del riesgo es una de las posibles medidas de adaptación (por ejemplo, flexibilizar los requisitos de conocimiento del cliente para créditos de pequeño monto).

Adoptar un enfoque de gestión de riesgos para limitar el riesgo de pérdida, robo o uso indebido de los datos de los clientes.

CONTRIBUCIONES DEL PROYECTO Cerrando Brechas en Colombia



Folleto informativo de ConHector

En Colombia, la inclusión financiera digital está particularmente desarrollada y un gran número de transacciones financieras se realizan directamente a través de billeteras digitales a las que las entidades financieras pueden dar acceso. Aunque los migrantes venezolanos tienen experiencia en este ámbito, necesitan aprender más sobre las especificidades del sistema financiero colombiano y las instituciones que lo componen.

Por estas razones, el proyecto *Cerrando Brechas* se ha esforzado por analizar el comportamiento financiero de las poblaciones refugiadas a través de encuestas durante su estudio de referencia. Esto ha llevado a la adaptación de dos herramientas digitales de

educación financierización -LISTA y ConHéctor- que se han utilizado como bases para las actividades de capacitación y fomento.

Gracias al seguimiento del uso de estas herramientas por parte de los beneficiarios, se ha podido acumular información que ayudan a entender mejor su comportamiento financiero y a utilizar los datos colectados para desarrollar soluciones con entidades financieras aliadas al proyecto.

ConHéctor es una herramienta conversacional disponible en la aplicación WhatsApp que permite a los beneficiarios del proyecto obtener información y asesoramiento sobre servicios tales como acceso a servicios (de salud, para el trámite del permiso de residencia), integración económica, organización de un microemprendimiento (generación de recursos trabajando desde casa, utilizando las redes sociales y vendiendo por internet) y acceso al crédito. La herramienta ofrece enlaces con instituciones y programas que apoyan a los refugiados (por ejemplo, programas del Ministerio de Trabajo, Centros Intégrate). También presenta las entidades financieras aliadas al proyecto, las cuales ofrecen servicios financieros adaptados y otras informaciones útiles para las poblaciones migrantes. En efecto, estas últimas no necesariamente tienen acceso a estos datos (como, por ejemplo, la fiscalidad de las transacciones financieras en Colombia).

LISTA es una plataforma digital de educación financiera desarrollada en una decena de países por la Fundación Capital que informa sobre finanzas personales (planificación del gasto, elaboración de un presupuesto, gestión de deudas, formas de ahorro, etc.).



Folleto informativo de Lista

El proyecto Cerrando Brechas

Las poblaciones refugiadas y migrantes venezolanas se estiman en casi 7 millones, de las cuales más del 40% se encuentran en Colombia. La coordinación interinstitucional de las Naciones Unidas en Colombia estima que, para 2024, la población migrante y refugiada venezolana en Colombia estará compuesta por 3,3 millones de migrantes “de destino”, unos 450.000 migrantes “de tránsito”, casi dos millones de personas que van y vienen a través de las fronteras y alrededor de un millón de migrantes “de tránsito”.

A su llegada, el acompañamiento se destina principalmente a ayuda humanitaria o social. Pero cuando permanecen en el territorio, es necesario apoyar el proceso de integración socioeconómica mediante su acceso a servicios financieros. En lo que respecta a la inclusión financiera, las poblaciones refugiadas migrantes procedentes de Venezuela se enfrentan a una serie de obstáculos, como el acceso al “permiso de protección temporal”.

El proyecto impulsado por *Humanity and Inclusion (HI)* consiste en movilizar las tecnologías digitales para apoyar la inclusión financiera y las oportunidades económicas de los migrantes venezolanos en Colombia. El proyecto, realizado en colaboración con la Fundación Capital, incluye un estudio de mercado, el diseño de módulos de información y formación para la población migrante a través de la metodología de formación a formadores con la adaptación de dos aplicaciones digitales, el diseño de un simulador de cartera digital, la sensibilización y formación de instituciones financieras y proveedores de servicios, y el diseño e implementación de una estrategia de diálogo e incidencia con actores financieros y autoridades públicas

CONTRIBUCIONES DEL PROYECTO ReFine en Uganda

En Uganda, las finanzas digitales están muy desarrolladas y ofrecen soluciones prometedoras para cubrir zonas remotas, alejadas de las sucursales bancarias u otras entidades financieras. Los operadores de telecomunicaciones también ofrecen una amplia gama de servicios financieros a muchos clientes, tanto particulares como empresas, incluidos servicios automatizados de ahorro y préstamo o facilidades de transferencia internacional de dinero, garantizando

la interoperabilidad con diversos operadores de países vecinos (RDC, Sudán del Sur, etc.).

Muchas entidades financieras colaboran con asociaciones de migrantes o proyectos como *ReFine* para apoyar la educación digital y financiera de los refugiados. Por ejemplo, la entidad de microfinanza Ugafode ha recibido apoyo de la Fundación Grameen para desarrollar una solución digital de refinanciación hacia las asociaciones comunitarias de ahorro y crédito (AVEC).

No obstante, al ampliar la recolección de datos sobre los usuarios, estos métodos de inclusión financiera conllevan nuevos riesgos en cuanto a protección de datos personales de los migrantes. Pueden también obligar a medidas restrictivas por parte de las autoridades públicas para evitar el fraude y la usurpación de identidad, como ocurrió en 2020.

El proyecto ReFine

Uganda es el país con mayor número de refugiados de África. De esta población, se estima que el 60% procede de Sudán del Sur y el 30% de la República Democrática del Congo. Uganda, que cuenta con casi 28 “campos” de refugiados dentro de sus fronteras, dispone de un marco normativo propicio al reconocimiento de los derechos de los refugiados. Como continuación de la *Ley de Refugiados* de 2006, el *Marco Integral de Respuesta a los Refugiados* de 2017 otorga a los refugiados el derecho a trabajar legalmente, a circular por el país y a integrarse en las comunidades locales. La aplicación operacional de este marco cuenta con el apoyo de un gran número de organizaciones de la sociedad civil e organizaciones internacionales que contribuyen a promover la integración.

Mercy Corps Europe está impulsando el proyecto *ReFine* en la región del Nilo Occidental y en Kampala. El proyecto consiste en apoyar la inclusión financiera de dos mil refugiados en Uganda. Implica el desarrollo de capacidades en educación financiera y digital de los refugiados y el diseño de productos centrados en sus necesidades por parte de los proveedores de servicios financieros. Los actores que participan al proyecto son instituciones de microfinanza, así como asociaciones de refugiados (RLO) responsables de apoyar a sus miembros en el proceso de integración. El proyecto también apoya la refinanciación de los proveedores de servicios financieros para acompañar el aumento del número de refugiados en las carteras de préstamos.



Kakemono, FINCA, ReFine, Uganda, 2024



Líder comunitario, Cerrando Brechas, Baranquilla, 2024

REFERENCIAS

<https://fundacioncapital.org/soluciones-digitales/>
 Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), 2021, *Modelo estratégico para la protección de los consumidores de servicios financieros digitales*. CGAP, BIS, FMI, UNIGSA y Banco Mundial, 2024, *Key Considerations for Open Finance*, Washington DC, 21 p.
 Chapman, 2020, "There's (Not) an App for That": Taking a Hard Look at the 'App-ification' of Migration and the 'Need' for New Technologie", *Ensayos*, The Fletcher School, TUFTS University, 4 p.
 J-PAL, 2024, *Servicios financieros digitales para mejorar el acceso formalizado y la inclusión*, www.povertyactionlab.org, 4 p.
 Mercy Corps, 2025, *Refugee Finance playbook*, MCE-AFD, Uganda.

AUTORES

La capitalización transversal de los proyectos FISIONG "Inclusión financiera de los migrantes" está supervisada por la División de Sistemas Financieros de la Agencia Francesa de Desarrollo (www.afd.fr). Coordinada por el Institut de Recherches et d'Applications des Méthodes de développement (www.iram-fr.org), el equipo está compuesto por François Doligez, Youssef Makrouf, Agnès Lambert y Liora Stührenberg.
 A nivel de los proyectos, Marcela Carvajal, responsable del proyecto para Humanity and Inclusion (www.hi.org) y Daniela Pradilla de la Fundación Capital en Colombia (www.fundacioncapital.org) y, en Uganda, David Darkwa, responsable del proyecto Mercy Corps (www.mercycorps.org), participaron al trabajo de capitalización.
 Diseño gráfico: <https://www.marmelade.be>



Fundación Capital



iram



Inclusión financiera e integración socioeconómica de las poblaciones refugiadas y migrantes

Las organizaciones internacionales suelen considerar la inclusión financiera como una palanca para la integración socioeconómica de las poblaciones refugiadas y migrantes.

El proyecto *Cerrando Brechas* en Colombia y el proyecto *ReFine* en Uganda ilustran que la relación entre estas dos dimensiones es ambivalente. Si bien la exclusión financiera puede conllevar mayores riesgos en términos de integración socioeconómica de las poblaciones migrantes vulnerables, ampliar el acceso a servicios financieros no es suficiente para mejorar la integración socioeconómica de las poblaciones migrantes.

La capitalización transversal de estos dos proyectos financiados por el FISIONG "Inclusión financiera de los migrantes" confirma que el apoyo a la integración socioeconómica requiere combinar servicios financieros y no financieros, así como promover un entorno favorable en las comunidades de acogida con una mejor atención a las poblaciones locales.

PUNTOS CLAVE

- La inclusión financiera es más amplia que el acceso a un préstamo microempresariales para promover actividades generadoras de ingresos. Otros servicios financieros suelen ser necesarios para lograr una buena integración socioeconómica: acceso a medios de pago adecuado para pagar facturas, apertura de una póliza de seguros para acceder a la asistencia sanitaria, cuenta de ahorro para depositar remesas, recibir pagos, etc.
- Para apalancar una buena integración socioeconómica, es necesario combinar servicios financieros y no financieros y promover un entorno favorable a nivel de las comunidades de acogida. Con este doble objetivo, el proyecto *Cerrando Brechas* en Colombia ha enfocado su acción a nivel de las herramientas de educación financiera (Con-Hector, LISTA) y está capacitando a líderes en los barrios.

El proyecto *ReFine* en Uganda ha experimentado *Business Clinics* y *Digital Clinics* en zonas donde llega las poblaciones migrantes, con el fin de ofrecer formación en creación y gestión de empresas, así como en el uso de los servicios digitales.

● Para poner en práctica esta combinación de servicios, es necesario reforzar las alianzas entre entidades financieras y no financieras. Por ejemplo, el proyecto *Cerrando Brechas* ha establecido alianzas con asociaciones de migrantes y los Centros Integrate creados por las autoridades locales con el apoyo de USAID para recibir a la población migrante. El proyecto *ReFine* ha combinado la refinanciación de línea de crédito orientado hacia migrantes para aliados financieros (Kiva) con un apoyo a las organizaciones de migrantes para la educación financiera.

PROBLEMÁTICA

Mientras los migrantes sigan siendo económicamente excluidos en las sociedades de acogida, las posibilidades y perspectivas de inclusión financiera son limitadas. Al fin y al cabo, “*¡No se necesita abrir una cuenta si no se tiene dinero para depositar en ella!*”. Por tanto, las innovaciones en materia de inclusión financiera para las poblaciones refugiadas deben considerarse en el contexto de la integración socioeconómica.

Este concepto se refiere a un proceso complejo que abarca las dimensiones social y económica del asentamiento de un grupo de población de origen extranjero en una sociedad de acogida.

Si bien la inserción profesional es un elemento clave de la dimensión económica de la integración, esta última abarca de manera mucho más amplia el acceso a actividades generadoras de ingresos, la reducción de la vulnerabilidad socioeconómica y los riesgos de exclusión de las poblaciones migrantes y refugiadas. De hecho, detrás de estas dimensiones, las necesidades en términos de servicios financieros son múltiples y diversificadas.

El vínculo entre la inclusión financiera y la integración socioeconómica de los grupos vulnerables ha sido objeto de numerosas investigaciones, incluso fuera de la situación propia de las

poblaciones de refugiados. Desde un punto de vista general, el alcance de una oferta de productos “minimalista” por parte de las entidades financieras (de tipo microcrédito) puede ser muy limitado y, de manera general, debe ir acompañada de servicios no financieros adaptados a los grupos destinatarios (educación financiera, microfinanza “plus”, asesoramiento para microempresas, servicios de desarrollo empresarial, etc.).

Por tanto, la comprensión de las perspectivas de integración socioeconómica es un ámbito pertinente para profundizar las investigaciones a la hora de adaptar las innovaciones en la combinación de servicios para las poblaciones refugiadas y migrantes. Puede tratarse de combinar los servicios financieros con el apoyo directo a los microempresarios y el acompañamiento a la inserción profesional (asesoramiento, información, capacitación relacionada con las perspectivas de actividades generadoras de ingresos y el acceso al mercado laboral, etc.). Pero también se necesita estudiar las limitaciones a las que se enfrenta esta población para acceder a las actividades económicas, con el fin de mejorar las propuestas de políticas públicas.

También es necesario comprender la integración socioeconómica de las poblaciones migrantes en las comunidades de acogida. ¿Cómo evitar distorsiones, reales o imaginarias, que provoquen un sentimiento de desigualdad adentro de estas comunidades y puedan aumentar un sentimiento de desconfianza o rechazo?

Además, dadas las desigualdades en el acceso a los recursos (acceso a tierras, por ejemplo), la discriminación observada en el mercado laboral y el acceso a los servicios financieros, la cuestión de género ocupa un lugar central en este tema y es objeto de otra ficha de síntesis.



¿Qué es la FISONG-AFD 2021 “Inclusión financiera para población migrante y refugiada”?

Más de 180 millones de personas a nivel mundial están desplazadas, incluidos 37 millones de refugiados (cifras del Banco Mundial). Más del 40% de ellas viven en países de ingresos bajos o medianos. Estas poblaciones migrantes y refugiadas se enfrentan a barreras específicas en términos de acceso a servicios financieros, en parte vinculadas a su trayectoria migratoria y a sus condiciones de acogida. Las innovaciones pueden contribuir a eliminar las barreras existentes en cuanto a inclusión financiera y, en términos más generales, a mejorar la integración socioeconómica de estas poblaciones.

Para contribuir a la consecución de estos objetivos, la Agence Française de Développement ha cofinanciado dos proyectos ejecutados por Humanity and Inclusion (HI) en Colombia y Mercy Corps en Uganda en el marco de un programa FISONG-2021. Este programa permite cofinanciar proyectos de organizaciones la sociedad civil para sacar lecciones aprendidas a través de un mecanismo de capitalización transversal. Los proyectos pretenden enriquecer los procesos de formulación de políticas públicas por parte de las organizaciones internacionales y tomar más en cuenta las innovaciones de organizaciones de la sociedad civil para su ampliación.

CONTRIBUCIONES DEL PROYECTO Cerrando Brechas en Colombia

En el caso de Colombia, la “brecha financiera” a la que se enfrenta la población migrante es muy significativa. Se estima que la tasa de inclusión financiera se sitúa alrededor del 30% para la población venezolana, frente al 95% para la población colombiana. En cuanto al acceso al empleo, los estudios señalan las dificultades que encuentran las poblaciones refugiadas y migrantes, calificando el mercado laboral de “hostil” debido a la alta tasa de desempleo y a la informalidad de muchas de las actividades a las cuales pueden acudir las poblaciones refugiadas y migrantes.

Dado el nivel de financiación de la economía colombiana, los servicios ofrecidos abarcan toda una gama de prestaciones, desde el pago de servicios sociales (matrículas escolares), gastos de comunicación (recargas de móviles), medios de pago por transferencia, ahorro, seguros o diversas formas de crédito al consumo y pago aplazado. Aunque el crédito sigue siendo un importante instrumento de integración económica (sobre todo a través del microemprendimiento), la diversidad de necesidades en cuanto a servicios financieros es un elemento central de la integración socioeconómica.

Durante la fase de integración, la población refugiada y migrante es especialmente vulnerable a otras formas de endeudamiento, a menudo informales, cuyas condiciones (riesgo de sobreendeudamiento, acoso en el cobro de la deuda) generan un riesgo de aumento de la violencia hacia poblaciones migrantes. Numerosos testimonios revelan la importancia de deudas usurarias como el “gota a gota” y recuerdan que las formas de violencia ejercidas contra las poblaciones migrantes no sólo están asociadas a las fases de movilidad de los migrantes (traficantes, etc.), sino también acompañan a los procesos de integración en los territorios de acogida.

Esta dimensión constituye una agenda prioritaria, integrada en las políticas públicas y, en particular, en la *Banca de las Oportunidades*, entidad pública que ha lanzado un programa nacional de finanzas populares, uno de los cuales se refiere específicamente a la inclusión financiera de las poblaciones migrantes. Este programa contribuye a prevenir el riesgo de “xenofobia económica” que podría surgir en las comunidades de acogida donde las actividades económicas de las poblaciones migrantes podrían competir con las oportunidades abiertas a las poblaciones locales en situación de vulnerabilidad.

El proyecto Cerrando Brechas

Las poblaciones refugiadas y migrantes venezolanas se estiman en casi 7 millones, de las cuales más del 40% se encuentran en Colombia. La coordinación interinstitucional de las Naciones Unidas en Colombia estima que, para 2024, la población migrante y refugiada venezolana en Colombia estará compuesta por 3,3 millones de migrantes “de destino”, unos 450.000 migrantes “de tránsito”, casi dos millones de personas que van y vienen a través de las fronteras y alrededor de un millón de migrantes “de tránsito”.

A su llegada, el acompañamiento se destina principalmente a ayuda humanitaria o social. Pero cuando permanecen en el territorio, es necesario apoyar el proceso de integración socioeconómica mediante su acceso a servicios financieros. En lo que respecta a la inclusión financiera, las poblaciones refugiadas migrantes procedentes de Venezuela se enfrentan a una serie de obstáculos, como el acceso al “permiso de protección temporal”.

El proyecto impulsado por *Humanity and Inclusion (HI)* consiste en movilizar las tecnologías digitales para apoyar la inclusión financiera y las oportunidades económicas de los migrantes venezolanos en Colombia. El proyecto, realizado en colaboración con la Fundación Capital, incluye un estudio de mercado, el diseño de módulos de información y formación para la población migrante a través de la metodología de formación a formadores con la adaptación de dos aplicaciones digitales, el diseño de un simulador de cartera digital, la sensibilización y formación de instituciones financieras y proveedores de servicios, y el diseño e implementación de una estrategia de diálogo e incidencia con actores financieros y autoridades públicas



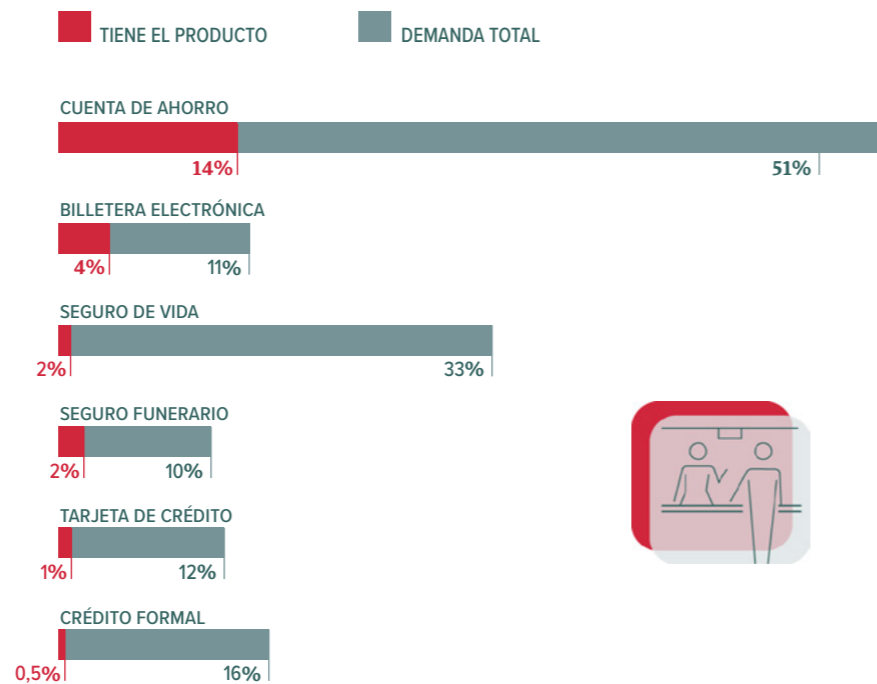
En este sentido, los resultados de las experiencias locales en las que participan tanto poblaciones locales como migrantes ya sean grupos de ahorro solidario o dinámicas colectivas apoyadas por asociaciones locales a través de proyectos como *Cerrando Brechas*, contribuyen a reforzar la cohesión social en las comunidades de acogida.

Las barreras de entrada inducen autoexclusión por parte de las poblaciones migrantes.

El proyecto *Cerrando Brechas* ha realizado una serie de contribuciones a estas cuestiones. Las encuestas realizadas entre los beneficiarios de sus actividades ponen de relieve tanto la demanda como el acceso real de las poblaciones migrantes a distintos tipos de servicios financieros. La apertura de una cuenta de ahorro es a la vez la mayor demanda y la forma preferencial de acceso a los servicios financieros, una vez resuelto el acceso a los medios de pago mediante la apertura de una “billetera digital”. En las prácticas financieras observadas, se trata de asegurar el depósito de ahorros y hacer frente a las variaciones de ingresos, incluso antes de acceder a un préstamo. Esta prioridad se expresa, en particular, para los hogares “estabilizadores” en el análisis de los perfiles financieros. Para estos hogares, se trata también de construir una “identidad financiera” que les permita ser evaluados posteriormente por las entidades crediticias y abrirles un acceso a los préstamos.

Dados los pasos que hay que dar para verificar la identidad, las barreras de entrada suelen ser mayores, lo que provoca la autoexclusión de las poblaciones migrantes, que el proyecto *Cerrando Brechas* trata de reducir mediante la educación financiera de los beneficiarios y sus asociaciones

Acceso de los migrantes a los servicios financieros (*Cerrando Brechas*)



con agentes financieros. Las soluciones digitales promovidas con el apoyo del proyecto (Con-Hector y LISTA) sirven de base para la capacitación y la información sobre el uso de los servicios financieros, lo que permite a las poblaciones refugiadas y migrantes conocer mejor las reglas y los actores del sistema financiero susceptibles de responder a sus necesidades en Colombia. Estas herramientas se promueven a través de asociaciones de migrantes en los barrios periféricos de las tres localidades a las que se dirige el proyecto (Bogotá, Medellín y Barranquilla), así como mediante la formación de formadores dentro de estas asociaciones.

Además de este apoyo especializado, las alianzas establecidas con los centros de acogida creados por las

alcaldías (Centros *Integrate*) han permitido ampliar la gama de servicios de apoyo disponibles para las poblaciones migrantes. Dada la precariedad y los traumas sufridos durante la ruta migratoria, los Centros facilitan el acceso a apoyo psicosocial y ayuda alimentaria, además de protección social, para cubrir las necesidades básicas de las poblaciones migrantes a su llegada..

CONTRIBUCIONES DEL PROYECTO *ReFine* en Uganda

La “brecha financiera” a la que se enfrenta la población migrante en Uganda es notoria. A los problemas de identificación se suma la falta de información en conocimientos financieros y digitales. En promedio, solo el 37% de los refugiados en Uganda tiene acceso a un teléfono inteligente, condición necesaria para acceder a la mayoría de los servicios financieros digitales (excluidos los servicios a través de servidor de voz o menú USSD). Las entidades financieras son a veces reacias a ofrecer sus servicios debido a la falta de información sobre el comportamiento financiero del solicitante, en particular cuando solicita un préstamo.

Las barreras en cuanto a la integración socioeconómica que encuentran los refugiados son también un factor que limita su inclusión financiera. En una encuesta ex-post realizada por BFA Global, el 71% de los refugiados entrevistados en Uganda declararon estar desempleados, mientras que alrededor del 54% afirmaron trabajar por cuenta propia. Además, el 41% de los refugiados entrevistados declararon que obtenían sus ingresos de actividades agrícolas. Los ingresos medios de los refugiados que trabajan por cuenta propia rondan los 200.000 UGX (equivalente a unos 50 dólares), lo que equivale aproximadamente a los ingresos medios en Uganda. Este nivel de ingresos baja drásticamente en el caso de los refugiados que trabajan en el sector agrícola, cuyos ingresos medios rondan los 50.000 UGX (equivalente a unos 12 dólares).

Ante los retos de la integración socioeconómica, el proyecto *ReFine* ha permitido llevar a cabo varias acciones combinadas para promover la inclusión financiera de las poblaciones migrantes:

> **Se ha profundizado** el conocimiento de las diversas necesidades de las poblaciones migrantes en términos de acceso a los servicios financieros. Para ello se hace un seguimiento de los datos recogidos a través de aplicaciones digitales y del comportamiento financiero a partir de su uso.

> **Se probó soluciones** desarrolladas con instituciones financieras asociadas para satisfacer diferentes necesidades (grupos de ahorro, préstamos individuales).

> **Se ha creado** como experimentación un esquema de Clínica Empresarial. El objetivo es apoyar la creación y gestión de empresas. Su plan de acción incluye cinco fases sucesivas: (1) diseño del modelo, su gobernanza y gestión; (2) prestación de apoyo mediante el análisis de las necesidades de los refugiados, selección y formación de formadores, contratación y programación de cursos de formación; (3) implementación de cursos de formación para formadores. Además, (4) se busca el apoyo de un especialista en cuestiones de género para adaptar el enfoque aplicado y (5) el dispositivo se evalúa periódicamente a nivel de

El proyecto *ReFine*

Uganda es el país con mayor número de refugiados de África. De esta población, se estima que el 60% procede de Sudán del Sur y el 30% de la República Democrática del Congo. Uganda, que cuenta con casi 28 “campos” de refugiados dentro de sus fronteras, dispone de un marco normativo propicio al reconocimiento de los derechos de los refugiados. Como continuación de la *Ley de Refugiados* de 2006, el *Marco Integral de Respuesta a los Refugiados* de 2017 otorga a los refugiados el derecho a trabajar legalmente, a circular por el país y a integrarse en las comunidades locales. La aplicación operacional de este marco cuenta con el apoyo de un gran número de organizaciones de la sociedad civil e organizaciones internacionales que contribuyen a promover la integración.

Mercy Corps Europe está impulsando el proyecto *ReFine* en la región del Nilo Occidental y en Kampala. El proyecto consiste en apoyar la inclusión financiera de dos mil refugiados en Uganda. Implica el desarrollo de capacidades en educación financiera y digital de los refugiados y el diseño de productos centrados en sus necesidades por parte de los proveedores de servicios financieros. Los actores que participan al proyecto son instituciones de microfinanza, así como asociaciones de refugiados (RLO) responsables de apoyar a sus miembros en el proceso de integración. El proyecto también apoya la refinanciación de los proveedores de servicios financieros para acompañar el aumento del número de refugiados en las carteras de préstamos.



Los tres componentes de las Clínicas Empresariales (ReFine)



los territorios de Kampala y Nilo Occidental. Este dispositivo de apoyo se estructura en torno a tres componentes complementarios, como se muestra en el diagrama.

Los datos recogidos por el proyecto *ReFine* revelan importantes diferencias entre la dinámica de integración a través del empleo y el microemprendimiento en los campos de refugiados y en Kampala. La presencia de redes comunitarias influye mucho en la elección del lugar de asentamiento. El costo alto de la vida en Kampala se ve compensado por el acceso a una amplia gama de servicios y a oportunidades económicas y financieras que

no existen en otros territorios, lo que lleva algunos refugiados a emigrar a la ciudad. Sin embargo, su nivel de ingresos es más alto en los campos donde los servicios básicos son más asequibles (la vivienda, en particular). En la encuesta de BFA Global, los datos recogidos revelan que el nivel de ingresos de los refugiados es en promedio un 60-70% más alto en el campo de Bidi Bidi que el ingreso de los refugiados que viven en Kampala.

REFERENCIAS

BFA Global, 2022, *Rebuilding livelihoods in displacement*, Informe final, Uganda.

Briey de S., 2007: "La microfinance: un outil de lutte contre la pauvreté", *Problèmes économiques*, n° 2.928.

Pradilla D. & Romero M., 2023, *Construyendo una Ruta Integral para la Inclusión Financiera de la población migrante venezolana*, Fundación Capital.

Mercy Corps, 2025, *Refugee Finance playbook*, MCE-AFD, Uganda.

Mercy Corps, 2024, *State of the Ugandan Refugee Finance Sector*, edición de AFD-Conference, Uganda.

Ramirez Bolivar L. & al. 2022, *Ser migrante y trabajar en Colombia: Como va la inclusion laboral de las personas provenientes de Venezuela*, Documento 80, Dejusticia, Bogota, p. 97.

Sayad A., 1994, "Qu'est-ce que l'intégration?", *Hommes & Migrations*, n°1182, pp. 8-14.

Wirtz A. L & al., 2024. "Persistent Food Insecurity and Material Hardships: A Latent Class Analysis of Experiences among Venezuelan Refugees and Migrants in Urban Colombia", *Nutrients* 16, n°7: 1060.

AUTORES

La capitalización transversal de los proyectos FISONG "Inclusión financiera de los migrantes" está supervisada por la División de Sistemas Financieros de la Agencia Francesa de Desarrollo (www.afd.fr). Coordinada por el Institut de Recherches et d'Applications des Méthodes de développement (www.iram-fr.org), el equipo está compuesto por François Doligez, Youssef Makrouf, Agnès Lambert y Liara Stührenberg.

A nivel de los proyectos, Marcela Carvajal, responsable del proyecto para Humanity and Inclusion (www.hi.org) y Daniela Pradilla de la Fundación Capital en Colombia (www.fundacioncapital.org) y, en Uganda, David Darkwa, responsable del proyecto Mercy Corps (www.mercycorps.org), participaron al trabajo de capitalización.

Diseño gráfico: <https://www.marmelade.be>



Reducir las desigualdades en el acceso de las mujeres refugiadas y migrantes a los servicios financieros

INTRODUCCIÓN

La inclusión financiera de las mujeres refugiadas y migrantes representa un doble reto. Por un lado, se enfrentan a la cuestión de la exclusión financiera y, por otro, tienen que hacer frente a su situación de mujeres migrantes, que las hace especialmente vulnerables. Los obstáculos a los que se enfrentan las mujeres migrantes muestran que las limitaciones relacionadas con el género atraviesan todas las etapas de su ruta migratoria, desde su viaje hasta su integración. Las desigualdades de género deben analizarse a ambos niveles, tanto en los países de origen como a nivel de las comunidades de acogida. También tienen repercusiones a nivel local, comunitario, familiar y doméstico. Frente a estos retos que pueden encontrarse tanto en Colombia como en Uganda, los proyectos apoyados por la FISONG sobre la inclusión financiera de los migrantes se han dotado de capacidades específicas en cuanto a género y han adoptado un enfoque y estrategias adaptadas a su propio contexto para impulsar actividades que toman en cuenta las cuestiones de género.

PUNTOS CLAVE

- La "brecha de género" que marca las desigualdades entre hombres y mujeres en la inclusión financiera se acentúa en el caso de las poblaciones refugiadas y migrantes. Las mujeres migrantes se enfrentan, por tanto, a un "doble reto" tanto como mujeres y migrantes.
- Las desigualdades combinan una serie de aspectos (socio-institucionales, jurídicas, educativas, digitales, etc.) a distintos niveles (comunidad, familia). A veces estas desigualdades dan origen a violencias basadas en género (VBG).
- Para reducirlas, se necesita promover enfoques sistémicos y transformadores en los que la migración pueda ser un vector de cambio dentro de las relaciones de género, la familia y la comunidad.
- La diversidad de contextos migratorios (causas del viaje, condiciones de asentamiento, oportunidades de trabajo, situación jurídica y administrativa, nivel educativo) debe formar parte del análisis y de la búsqueda de

soluciones adecuadas para reducir la discriminación que sufren las mujeres migrantes. El acceso a servicios financieros adecuados debe apoyar a las mujeres migrantes en su integración socioeconómica, mediante un enfoque y herramientas que les permitan desarrollar actividades generadoras de ingresos y participar en la economía de sus comunidades de acogida.

● Sin embargo, dada la complejidad de los procesos, el apoyo a las cuestiones de género presupone un compromiso a largo plazo por parte de los proyectos. Se necesitan importantes recursos (humanos y financieros) para dar acceso a capacitaciones, acompañamiento y seguimiento, así como para desarrollar herramientas adaptadas a cada contexto, así como a los retos de la inclusión financiera.

PROBLEMÁTICA

La “brecha” existente entre la inclusión financiera de mujeres y hombres es especialmente marcada en los países del Sur. Según el Banco Mundial, en el conjunto de los países en desarrollo, el 74% de los hombres tienen acceso a una cuenta bancaria y sólo el 68% de las mujeres en 2022, lo que representa una “brecha de género” del 6%. En África, la brecha podría llegar a duplicarse. El acceso a una cuenta bancaria es una etapa clave hacia la inclusión financiera. Permite a las personas beneficiarse de los servicios financieros básicos (transferencias, pagos, depósitos) y sirve como soporte de información para constituirse un historial crediticio que abre el acceso a otros servicios (ahorro, crédito, seguros, etc.). En los países en desarrollo, las mujeres tienen más cuentas inactivas (diferencia media de 5 puntos), mientras los hombres tienen más probabilidades de ahorrar en una institución financiera (diferencia de 6 puntos).

Las mujeres también están en desventaja cuando se trata de acceder a las herramientas digitales. En promedio, las mujeres tienen 10% menos de probabilidades de poseer un teléfono móvil y un 23% menos de utilizar el Internet. Estas desigualdades deben tomarse en cuenta a la hora de implementar proyectos de inclusión financiera basados en servicios financieros digitales.

La inclusión financiera de mujeres migrantes, que constituyen una proporción cada vez mayor de las poblaciones desplazadas, es aún más compleja. Debido a las desigualdades de género, se encuentran en situaciones de mayor discriminación y vulnerabilidad. Se enfrentan a la inseguridad y al riesgo de violencia al cruzar las fronteras, y tienen dificultades para acceder a la información y a los documentos administrativos, así como a la asistencia sanitaria en caso de violencia de género.



¿Qué es la FISONG-AFD 2021 “Inclusión financiera para población migrante y refugiada”?

Más de 180 millones de personas a nivel mundial están desplazadas, incluidos 37 millones de refugiados (cifras del Banco Mundial). Más del 40% de ellas viven en países de ingresos bajos o medianos. Estas poblaciones migrantes y refugiadas se enfrentan a barreras específicas en términos de acceso a servicios financieros, en parte vinculadas a su trayectoria migratoria y a sus condiciones de acogida. Las innovaciones pueden contribuir a eliminar las barreras existentes en cuanto a inclusión financiera y, en términos más generales, a mejorar la integración socioeconómica de estas poblaciones.

Para contribuir a la consecución de estos objetivos, la Agence Française de Développement ha cofinanciado dos proyectos ejecutados por Humanity and Inclusion (HI) en Colombia y Mercy Corps en Uganda en el marco de un programa FISONG-2021. Este programa permite cofinanciar proyectos de organizaciones la sociedad civil para sacar lecciones aprendidas a través de un mecanismo de capitalización transversal. Los proyectos pretenden enriquecer los procesos de formulación de políticas públicas por parte de las organizaciones internacionales y tomar más en cuenta las innovaciones de organizaciones de la sociedad civil para su ampliación.

El acceso a la educación y a los servicios financieros y digitales para lograr la integración económica a través del empleo, a la tierra y a los factores de producción representan obstáculos para las mujeres migrantes. La carga de trabajo asociada a las tareas domésticas (alimentación, cuidado y educación de los hijos) recae en gran medida sobre las mujeres, dividiendo sus jornadas y reduciendo su disponibilidad para acceder a capacitación e iniciar una actividad económica generadora de ingresos. Estas limitaciones de género se acentúan en contextos migratorios caracterizados por una mayor inestabilidad de las unidades familiares, una mayor movilidad de los hombres y un mayor número de mujeres como cabezas de familia.

Estereotipos de género profundamente arraigados obstaculizan la emancipación social y económica de las mujeres, las cuales que se enfrentan a la retención de los miembros masculinos de la familia. A menudo son víctimas de violencias basadas en género a lo interno de la red familiar. Un enfoque “interseccional” permite combinar las desigualdades de género (en términos de responsabilidad y carga de trabajo vinculadas al cuidado de la familia, tiempo disponible, movilidad, riesgo de violencia) con otras formas de desigualdad económica, acceso a la educación, manejo de las herramientas digitales y obtención de garantías disponibles para obtener un crédito.

A menudo, las mujeres migrantes no disponen de garantías personales ni de documentos administrativos que les permitan acceder a los servicios financieros y, si obtienen un préstamo, no siempre controlan el uso que se hace del dinero. Estos obstáculos se ven agravados por las dificultades que encuentran las entidades financieras para tomar en cuenta estas situaciones y ofrecer respuestas adaptadas a las limitaciones y necesidades específicas de las mujeres migrantes.

CONTRIBUCIONES DEL PROYECTO Cerrando Brechas en Colombia

La experiencia del proyecto *Cerrando Brechas* en Colombia demuestra que las mujeres son los pilares fundamentales para la integración de las familias en las comunidades de acogida. La inclusión financiera de las mujeres migrantes desempeña un papel verdaderamente transformador en las relaciones de género. De hecho, el asentamiento de las familias en los barrios se ve facilitado por los contactos establecidos y la solidaridad entre las mujeres migrantes, que

intercambian información y servicios (guarderías, contactos profesionales) para apoyar la acogida de las mujeres recién llegadas.

La exclusión financiera da origen a diversas formas de violencia económica contra las mujeres. La información proporcionada por la vicepresidenta de Colombia muestra que esta violencia económica contra las mujeres se agrava en el caso de las mujeres migrantes, la mayoría de las cuales proceden de Venezuela.

Violencia contra las mujeres migrantes, una nueva frontera

En los barrios urbanos, las formas que adopta la inclusión financiera son determinantes en las relaciones de género y, en particular, en el riesgo de violencia contra las mujeres. Las mujeres que sólo recurren a créditos informales como el “gota a gota” para satisfacer sus necesidades de financiamiento están especialmente expuestas a numerosos abusos (tasas de usura, sobreendeudamiento, acoso, etc.). En caso de que se enfrentan a la acumulación de deudas y están obligadas al reembolso de sus compromisos, son a veces víctimas de relaciones que se aproximan a la trata de seres humanos y a violencias sexual (prostitución).

Tomar en cuenta las especificidades de género para mujeres migrantes y refugiadas permite reducir los riesgos de aumentar las desigualdades y las relaciones de dominación que ya existen.

Un enfoque sistémico y transformador

El proyecto *Cerrando Brechas* promueve un enfoque sensible a la cuestión, integral o sistémico en su comprensión del tema y transformador en sus objetivos en cuanto a las relaciones de género. Las actividades del proyecto permiten documentar los aspectos relacionados con la consolidación de la autonomía económica y financiera de las mujeres migrantes, ya sea en términos de acceso al

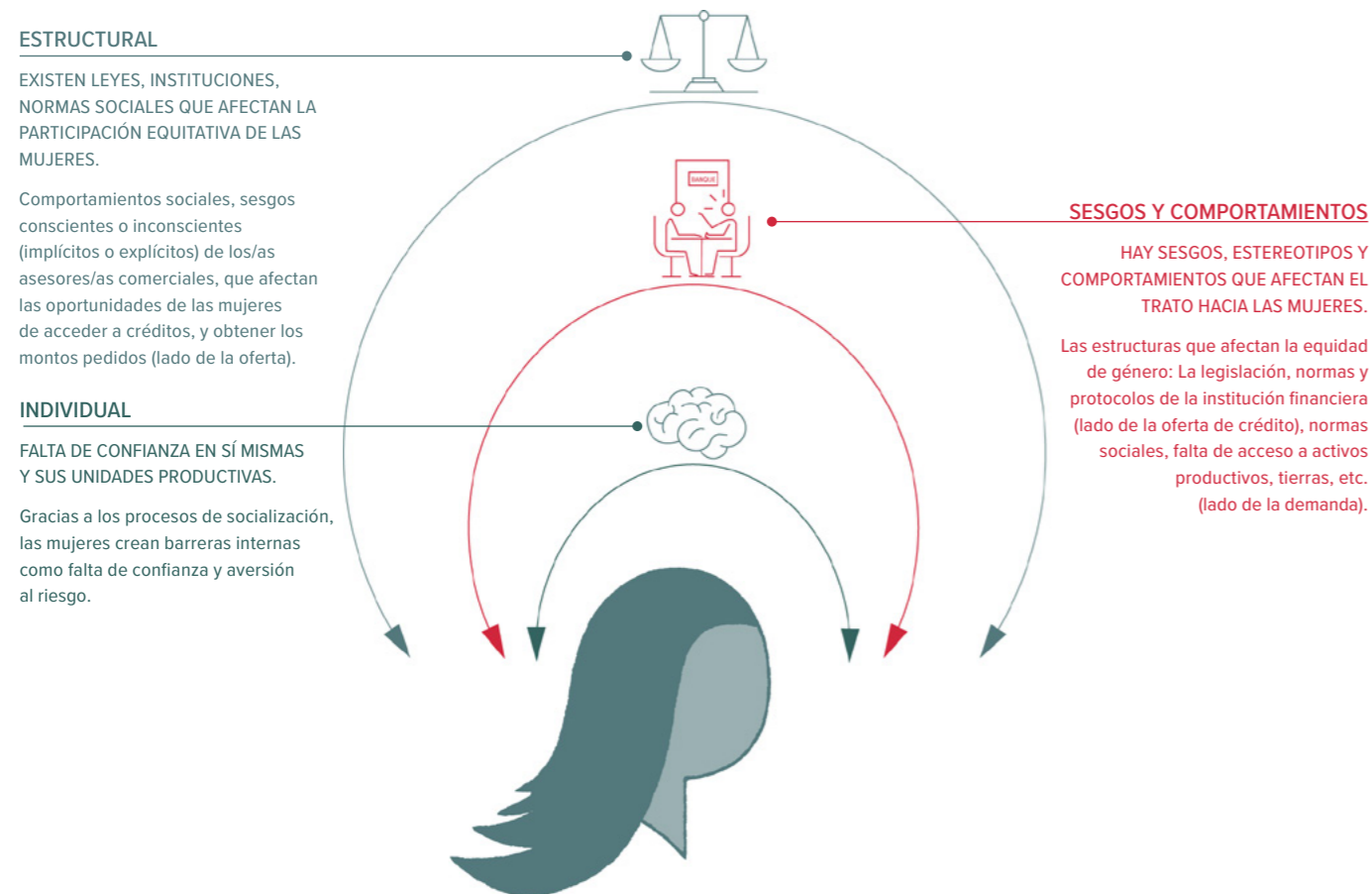
El proyecto Cerrando Brechas

Las poblaciones refugiadas y migrantes venezolanas se estiman en casi 7 millones, de las cuales más del 40% se encuentran en Colombia. La coordinación interinstitucional de las Naciones Unidas en Colombia estima que, para 2024, la población migrante y refugiada venezolana en Colombia estará compuesta por 3,3 millones de migrantes “de destino”, unos 450.000 migrantes “de tránsito”, casi dos millones de personas que van y vienen a través de las fronteras y alrededor de un millón de migrantes “de tránsito”.

A su llegada, el acompañamiento se destina principalmente a ayuda humanitaria o social. Pero cuando permanecen en el territorio, es necesario apoyar el proceso de integración socioeconómica mediante su acceso a servicios financieros. En lo que respecta a la inclusión financiera, las poblaciones refugiadas migrantes procedentes de Venezuela se enfrentan a una serie de obstáculos, como el acceso al “permiso de protección temporal”.

El proyecto impulsado por *Humanity and Inclusion (HI)* consiste en movilizar las tecnologías digitales para apoyar la inclusión financiera y las oportunidades económicas de los migrantes venezolanos en Colombia. El proyecto, realizado en colaboración con la Fundación Capital, incluye un estudio de mercado, el diseño de módulos de información y formación para la población migrante a través de la metodología de formación a formadores con la adaptación de dos aplicaciones digitales, el diseño de un simulador de cartera digital, la sensibilización y formación de instituciones financieras y proveedores de servicios, y el diseño e implementación de una estrategia de diálogo e incidencia con actores financieros y autoridades públicas

El enfoque de género, un análisis sistémico



Fuente: CoreWoman, 2019.

mercado laboral o de reducción de la dependencia hacia terceros para su inclusión financiera.

El enfoque adoptado por el proyecto se basa en un análisis de género de las relaciones domésticas y del reparto de las tareas domésticas. Se caracteriza también las formas específicas de integración de las mujeres en el mercado laboral, la precariedad de los empleos disponibles para ellas y sus bajos ingresos. Al tomar en cuenta la situación específica de las mujeres refugiadas y migrantes, se puede reducir el riesgo de soluciones inadecuadas que reforzarían las desigualdades o, peor aún, acentuarían las relaciones de poder y de dominación existentes (captación de ahorros, créditos o

del historial financiero por parte del esposo o del referente masculino en el entorno de la mujer migrante).

Trabajar con mujeres y con hombres

Como parte del enfoque sistémico del proyecto, se promovieron talleres de educación financiera para las mujeres de las comunidades y se llevó a cabo un trabajo específico con los hombres de su entorno. Organizados con el apoyo de las asociaciones de mujeres migrantes, el objetivo de estos talleres era trabajar las formas de masculinidad en relación con los cambios previstos en las relaciones de género (mayor autonomía para las mujeres, por ejemplo) y reforzar su apropiación local. De hecho, la toma de conciencia

compartida entre hombres y mujeres contribuye a transformar las relaciones antes y después del viaje migratorio. Desde su trauma inicial, permite la emergencia de una nueva organización interna dentro de la familia basada en una nueva repartición más equilibrada entre actividades profesionales y tareas domésticas dentro del hogar.

Además, el proyecto ha introducido módulos específicos de género en las herramientas digitales de educación financiera (Con-Héctor y LISTA) y los ha utilizado en las actividades de capacitación. Los temas abordados, desde una perspectiva femenina, incluyen la educación sexual y los derechos reproductivos, la autonomía económica, la economía del “cuidado” y la

organización del hogar a nivel de la pareja. Los módulos también ofrecen información útil en caso de violencia sexual, agresiones o abusos, así como opciones de apoyo por parte de los servicios sociales o las asociaciones de migrantes. La imagen que estas herramientas digitales dan de mujeres trabajando contribuyen a promover una imagen positiva de las mujeres y de sus nuevas opciones en las comunidades de acogida. El proyecto también establece vínculos con asociaciones de mujeres migrantes, lo que contribuye a reforzar los lazos de solidaridad y apoyo mutuo entre mujeres.



Entrega atestación de participación a lideresa comunitaria, Cerrando Brechas, Colombia, 2024

La Vicepresidencia de Colombia, muy implicada en la lucha contra la discriminación de género, ha publicado un boletín especial sobre la violencia contra las mujeres refugiadas migrantes en Colombia. Los principales puntos del informe incluyen

> **Las desigualdades de género** en el análisis de la migración reflejan la vulnerabilidad de las mujeres migrantes a los riesgos de explotación sexual, esclavitud, discriminación y violencia, así como sus menores oportunidades de participar en el mercado laboral, en términos de acceso a los servicios básicos (salud, justicia, etc.).

> **El tema de género** debe tomar en cuenta todas las etapas del proceso migratorio, desde su inicio, cuando la inseguridad o la falta de oportunidades llevan a las mujeres a abandonar su país, hasta las últimas, en relación con los cambios provocados por las mujeres en la sociedad de acogida y el importante papel que desempeñan las mujeres en la integración social y económica de su familia.

> **A pesar de tener un nivel educativo superior** al de los hombres, las mujeres migrantes trabajan en empleos no calificados y a menudo informales, combinados con las responsabilidades domésticas que suelen asumir. A menudo están expuestas a malas condiciones de trabajo (salarios más bajos, largas jornadas laborales, inestabilidad laboral y violaciones de los derechos humanos, como la trata de seres humanos con fines de explotación sexual y la esclavitud).

> **de empleo** de las mujeres migrantes venezolanas es del 62%, veinte puntos menos que la de los hombres (85%), y más del 90% de las mujeres migrantes venezolanas trabajan en el sector informal. Su tasa de desempleo es superior a la de las mujeres colombianas (22% versus 13%).

> **Desde una perspectiva general**, los casos registrados de violencia contra las mujeres migrantes aumentaron considerablemente entre 2018 y 2019, en relación con el crecimiento de la población migrante en Colombia. Estos casos combinan violencia intrafamiliar dentro del hogar, violencia “interpersonal” por parte de amigos y familiares, violencia sexual y violencia del entorno familiar. Más del 90% de estos casos corresponden a mujeres de origen venezolano.

CONTRIBUCIONES DEL PROYECTO

ReFine en Uganda

Una mayoría de mujeres migrantes en Uganda

En Uganda, las mujeres constituyen la mayoría de la población refugiada. Según ACNUR, el 80% de la población de los campos son mujeres y niños. Un estudio realizado en las dos regiones de Nilo Occidental y Suroeste reveló diferencias entre los hogares de ambas regiones, así como entre las poblaciones de refugiados de Bidi Bidi (Nilo Occidental), Nakivale (Suroeste) y las comunidades de acogida. El tamaño de los hogares es mayor entre las familias refugiadas y son más frecuentes los hogares encabezados por mujeres. La encuesta inicial del proyecto *ReFine* confirma estas diferencias, revelando que el 33% de los

hogares de refugiados están encabezados por mujeres, frente a solamente un 9% de las comunidades de acogida.

Estos datos ponen de relieve las limitaciones, responsabilidades y cargas de trabajo que pesan sobre las mujeres como consecuencias de su situación de refugiadas. Se enfrentan a una serie de obstáculos específicos que se combinan para hacer de su integración económica un proceso difícil, sobre todo en los campos de Bidi Bidi y Nakivale. Las mujeres que viven en Kampala o en las ciudades secundarias tienen más oportunidades de iniciar una actividad económica propia, pero deben soportar mayores cargas en cuanto a alimentación, vivienda y salud que en los campos de refugiados, donde la asistencia humanitaria es más amplia. Por otro lado, en las zonas rurales, las condiciones de acceso a la tierra pueden variar de una región a otra. El alquiler o préstamo de parcelas es más limitado en la región de Bidi Bidi, donde las negociaciones con las comunidades locales son menos favorables que en la región de Nakivale.

Organizarse en asociación de mujeres

Las asociaciones de ahorro y crédito comunitarias (AVEC) se han movilizadas con éxito para proporcionar a las mujeres migrantes un capital de trabajo para implementar actividades económicas. En Bidi-Bidi, Vision Fund apoya a las AVEC, compuestas en un 70% por mujeres migrantes, así como por mujeres de la comunidad de acogida. En Nakivale, Uganda *Agency for Development Limited* (UGAFODE), en colaboración con la Fundación Grameen-Crédit Agricole, financia las AVEC mediante un seguimiento digital.

No hacer daño por desconocimiento del contexto

Frente a las desigualdades de género, los aliados del proyecto *ReFine* -entidades financieras y asociaciones de refugiados- se han movilizadas por adaptar sus prácticas para “no hacer daño”. Cuando se han convertido en “sostén de familia”, las mujeres se enfrentan a fuertes presiones dentro del hogar. A veces, los cónyuges no aceptan la nueva situación y se apropian del crédito. También

En Uganda, las AVEC ofrecen un entorno institucional favorable para la inclusión financiera de las mujeres migrantes:

> **Las condiciones de acceso** son muy abiertas: el documento de identidad sólo se exige a tres miembros del grupo (formado por 25 a 30 personas). Los recién llegados, que a veces tienen que esperar varios meses para obtener el documento o el estatuto de refugiado, pueden afiliarse a una AVEC en cualquier momento y obtener un préstamo con cargo a sus ahorros para financiar sus actividades, incluso las informales.

> **Las asociaciones** proporcionan un entorno favorable al aprendizaje. Gracias a los intercambios internos, las mujeres en situación de fuerte vulnerabilidad dan prioridad al depósito de ahorro preventivo antes de asumir el riesgo de solicitar un préstamo.

> **Los calendarios de reembolso** se adaptan mejor a las limitaciones financieras de las mujeres. Muchas de ellas utilizan sus préstamos para alimentar y cuidar a sus hijos, mientras que sus maridos o padres se han trasladado a países como Sudán del Sur para trabajar la agricultura durante la temporada agrícola. En consecuencia, los reembolsos se ajustan para tener en cuenta el regreso del esposo una vez vendida la cosecha.

> **El crédito obtenido** sigue siendo individual, en función del nivel de ahorro y de la actividad económica, sin que se exija ninguna garantía adicional a la garantía solidaria proporcionada por la asociación.

> **También es posible** obtener un préstamo colectivo para participar en un proyecto de grupo, como la restauración o la arboricultura en Nakivale.

> **Las mujeres migrantes** pueden acceder colectivamente a la tierra tras dos temporadas agrícolas. Puede obtenerse directamente a nivel de la Oficina del Primer ministro o alquilándola a propietarios privados de Nakivale.

El proyecto ReFine

Uganda es el país con mayor número de refugiados de África. De esta población, se estima que el 60% procede de Sudán del Sur y el 30% de la República Democrática del Congo. Uganda, que cuenta con casi 28 “campos” de refugiados dentro de sus fronteras, dispone de un marco normativo propicio al reconocimiento de los derechos de los refugiados. Como continuación de la *Ley de Refugiados de 2006*, el *Marco Integral de Respuesta a los Refugiados de 2017* otorga a los refugiados el derecho a trabajar legalmente, a circular por el país y a integrarse en las comunidades locales. La aplicación operacional de este marco cuenta con el apoyo de un gran número de organizaciones de la sociedad civil e organizaciones internacionales que contribuyen a promover la integración.

Mercy Corps Europe está impulsando el proyecto *ReFine* en la región del Nilo Occidental y en Kampala. El proyecto consiste en apoyar la inclusión financiera de dos mil refugiados en Uganda. Implica el desarrollo de capacidades en educación financiera y digital de los refugiados y el diseño de productos centrados en sus necesidades por parte de los proveedores de servicios financieros. Los actores que participan al proyecto son instituciones de microfinanza, así como asociaciones de refugiados (RLO) responsables de apoyar a sus miembros en el proceso de integración. El proyecto también apoya la refinanciación de los proveedores de servicios financieros para acompañar el aumento del número de refugiados en las carteras de préstamos.



se han denunciado casos de violencia doméstica. Los riesgos son aún mayores cuando el hecho de priorizar a las mujeres excluye a los hombres de cualquier opción alternativa. Por ello, los aliados del proyecto *ReFine* se han esforzado por adoptar una serie de medidas correctivas:

> **Se invita a los representantes** de la asociación, y a veces a las autoridades locales, a presionar al cónyuge para que devuelva el préstamo.

> **Los AVEC mixtos** se revelan más apropiados cuando se necesita que los miembros masculinos intervengan en caso de conflictos.

> **Las asociaciones** de refugiados como Yarid se comprometen a desarrollar su apoyo a la integración trabajando con toda la familia, incluido el cónyuge. El trabajo de información y sensibilización implica no sólo al

cónyuge, sino también a todos los hombres de la familia, jóvenes y tíos que pueden representar la autoridad familiar en ausencia del marido.

> **Realizar los pagos** a través de la finanza digital permite a las mujeres prescindir del dinero en efectivo y, en consecuencia, reducir la presión social de los familiares.

La finanza digital acceso sigue estando limitado a determinadas categorías de mujeres migrantes.

Finanzas digitales, ¿un nuevo campo por explorar?

Para ayudar a las mujeres migrantes a integrarse en la economía, puede ser muy útil, en el marco de un enfoque “interseccional” adaptado al contexto

ugandés, contratar a agentes de crédito provenientes de los países de origen de los migrantes en las entidades financieras locales. Facilitan la comprensión del contexto, el intercambio de ideas y la comunicación en un idioma común. En la oficina de UGAFODE en Nakivale, por ejemplo, la mitad del equipo está formada por agentes de crédito de origen congoleño, burundés y ruandés, de los que un porcentaje significativo son mujeres.

Ampliar el acceso de las mujeres a la finanza digital se considera como un nuevo campo de innovación. El acceso sigue estando limitado a determinadas categorías de mujeres migrantes. Presupone el acceso a un teléfono celular y un buen dominio de las tecnologías digitales. Otros proyectos, como Uthabiti en Nakivale, facilitan esta transición proporcionando tabletas digitales y una capacitación adecuada. Pero el dominio de estas herramientas sigue

siendo limitado por falta de una alfabetización adecuada a nivel de las mujeres.

Reforzar el monitoreo y la evaluación para retroalimentar las experiencias y mejorar las prácticas

Al inicio de la FISONG, el apoyo del F3E al proyecto *Refine* ha promovido un plan de acción de género, el cual ha permitido identificar indicadores para caracterizar situaciones, así como el desglose por género de los beneficiarios, su nivel de educación, sus ingresos y medios de subsistencia, su acceso y uso de los servicios financieros y su alfabetización financiera y digital.

> **Sin embargo**, la implementación del monitoreo y evaluación basados en datos desglosados por sexo enfrente una serie de dificultades:

> **Las instituciones financieras** no recogen datos desglosados entre hombres y mujeres ni entre migrantes y población de acogida para el ahorro, el crédito o los reembolsos. Se tiene que acceder a los datos registrados en el momento de la creación de la AVEC para obtener la información correcta, pero ésta se registra como una sola cuenta, en nombre de su tesorero. La prioridad de las instituciones financieras es garantizar el reembolso de los préstamos (95% en Bidi-Bidi).

El uso de tabletas digitales ofrece la posibilidad de obtener datos desglosados entre hombres y mujeres, así como entre la población migrante y la de acogida. Pero los proveedores de herramientas digitales tendrán que tomar en cuenta estas necesidades de información.

Por último, la realización de estudios permite reforzar el diálogo con las autoridades públicas y los organismos regulatorios para adaptar las políticas y prácticas a las necesidades específicas de las mujeres. Este es el enfoque adoptado por el proyecto *ReFine* con la [publicación de un estudio dedicado al tema](#).

REFERENCIAS

Banco Mundial y ASIGMA Advisory, 2022, *Consumer and market study in South West and West Nile refugee hosting areas in Uganda*, Países Bajos.

Bonilla Valencia S. & Hernandez Vasquez S., 2022, "Habitar en tierra ajena: estudio sobre las condiciones de vida de mujeres migrantes venezolanas en Colombia", *Estudios de la Paz y el Conflicto, Revista Latinoamericana*, Vol. 3, n°5.

Brück T. & al, 2024, "Gender Dimensions of Forced Displacement: A brief Review and Introducción to the Special Issue", *The Journal of Development Studies*.

CAF, *Brechas de género en las encuestas de capacidades financieras de CAF, Brasil, Colombia, Ecuador y Perú*.

F3E, 2021, *Prise en compte du genre dans l'inclusion financière des réfugié.e.s, déplacé.e.s et migrant.e.s intra-continentaux, Note d'enjeux pour la FISONG 2021, París*.

Fondation Capital, 2024, *Estudio de caso: Inclusión financiera basada en la equidad de género*, FunCap-CFA-CorWoman, Colombia.

Mercy Corps, 2025, *Refugee Finance playbook*, MCE-AFD, Uganda.

Mercy Corps, 2024, *Through the Gender Lens, Investigating the impact of gender on the financial lives of displaced communities*, MCE-AFD, Uganda.

Vicepresidencia de Colombia, 2021, "La violencia contra las mujeres migrantes en Colombia: una frontera por superar", *Boletín especial "El futuro es de todos"*, 24 p.

Banco Mundial. *Women and Financial Inclusion*, The Global Findex Database 2021.

AUTORES

La capitalización transversal de los proyectos FISONG "Inclusión financiera de los migrantes" está supervisada por la División de Sistemas Financieros de la Agencia Francesa de Desarrollo (www.afd.fr). Coordinada por el Institut de Recherches et d'Applications des Méthodes de développement (www.iram-fr.org), el equipo está compuesto por François Doligez, Youssef Makrouf, Agnès Lambert y Liora Stührenberg.

A nivel de los proyectos, Marcela Carvajal, responsable del proyecto para Humanity and Inclusion (www.hi.org) y Daniela Pradilla de la Fundación Capital en Colombia (www.fundacioncapital.org) y, en Uganda, David Darkwa, responsable del proyecto Mercy Corps (www.mercycorps.org), participaron al trabajo de capitalización.

Diseño gráfico: <https://www.marmelade.be>



Apoyar el cambio en las instituciones financieras para mejorar la inclusión de los refugiados y migrantes

INTRODUCCIÓN

Las instituciones microfinancieras y las Fintech pueden desempeñar un papel fundamental en la inclusión financiera de los refugiados y migrantes, especialmente en la reducción de los obstáculos para el reconocimiento de la identidad de estas poblaciones o en el desarrollo de innovaciones que faciliten su acceso a los servicios financieros.

Sin embargo, estos esfuerzos siguen tropezando a menudo con obstáculos culturales e institucionales. En este contexto, es interesante observar las palancas que los dos proyectos apoyados por el FISONG han proporcionado con asistencia técnica a las instituciones financieras para reforzar su acción con las poblaciones refugiadas y migrantes.

PUNTOS CLAVE

- **Las instituciones microfinancieras (IMF)** y las Fintech desempeñan un papel fundamental en la inclusión financiera de los refugiados y migrantes al ofrecerles acceso a servicios financieros que a menudo les niegan los bancos tradicionales. Gracias a su mayor flexibilidad y proximidad a las poblaciones vulnerables, a menudo son una puerta de acceso esencial a los servicios financieros para las poblaciones refugiadas, en particular para financiar actividades generadoras de ingresos.
- **Además de los obstáculos** que supone el reconocimiento de la identidad de las poblaciones refugiadas y el apoyo que pueden prestar en materia de formación, la innovación es otro ámbito en el que las IMF desempeñan un papel destacado. La digitalización de los servicios financieros permite superar ciertas limitaciones logísticas y administrativas a las que se enfrentan las poblaciones refugiadas.
- **Sin embargo, las IMF** se enfrentan a una serie de retos cuando intentan integrar a los refugiados en sus servicios, empujando por la percepción del riesgo. Muchas IMF consideran a los refugiados una clientela inestable, difícil de seguir y retener.
- **Las IMF no son meros proveedores** de servicios financieros; son actores clave en el desarrollo económico y social de los refugiados. Su capacidad para adaptarse a las necesidades específicas de las poblaciones desplazadas, proponer soluciones innovadoras y abogar por un marco normativo más integrador les confiere un papel protagonista en la construcción de una inclusión financiera sostenible. Al facilitar el acceso a los servicios financieros, apoyar el microemprendimiento y desarrollar las capacidades de los refugiados, contribuyen a transformar estas poblaciones, percibidas como vulnerables, en agentes de crecimiento para las comunidades que los acogen.

PROBLEMÁTICA

Las instituciones de microfinanza (IMF) suelen mostrarse cautelosas e incluso recelosas con los migrantes y refugiados. Aunque la microfinanza pretende promover la inclusión financiera y fomentar el microemprendimiento, la exclusión de las poblaciones migrantes y refugiadas resulta especialmente paradójica.

Tanto en Colombia como en Uganda, a las poblaciones refugiadas se les deniega con frecuencia el acceso a préstamos alegando que no ofrecen garantías suficientes. Estas prácticas suelen justificarse por el presunto riesgo de “fuga” del país y la falta de historial financiero. Esta percepción se ve a veces agravada por estereotipos negativos ligados a la situación política y económica del país de origen, y prejuicios según los cuales los refugiados son necesariamente indigentes,

poco educados o susceptibles de estar implicados en actividades informales o incluso ilícitas. Sin embargo, los estudios disponibles muestran que los refugiados suelen desarrollar estrategias empresariales sólidas cuando reciben el apoyo adecuado. Las tasas de reembolso observadas en estos grupos no difieren significativamente de las de los clientes locales.

Esta situación tiene importantes consecuencias. Por un lado, muchos refugiados recurren a prestamistas informales para financiar sus proyectos, lo que les expone a tasas de usura muy elevadas o a condiciones de reembolso restrictivas. Por otro, las IMF y el sistema financiero local pierden una reserva de clientes potencialmente fiables y generadores de valor. El resultado es una mayor fragmentación de la economía: los refugiados permanecen

confinados en canales no regulados, donde las perspectivas de crecimiento son limitadas, y no tienen oportunidad de crear un historial crediticio. En consecuencia, también tienen dificultades para acceder, a largo plazo, a productos financieros más estructurados, como garantías o seguros.

Las organizaciones internacionales que estudian estas cuestiones han propuesto varias líneas de actuación. En particular, el ACNUR y la CFI recomiendan revisar los criterios de concesión de préstamos, para tener en cuenta la realidad de los refugiados que pueden haber perdido sus documentos o no haber tenido aún la oportunidad de construir un historial financiero local. En Colombia y Uganda se están probando programas de coaching financiero o tutoría diseñados para ayudar a los refugiados a establecer y formalizar actividades generadoras de ingresos (por ejemplo, *Clínicas Empresariales* como parte del proyecto *Refine* o cursos de educación financiera y digital). Van acompañados de propuestas para revisar las políticas nacionales de identificación, con el objetivo de que las entidades bancarias y las IMF reconozcan más fácilmente los permisos de residencia.

Sin embargo, estos esfuerzos siguen tropezando con obstáculos culturales e institucionales. Los directivos de las instituciones financieras siguen estando influidos por el contexto político y mediático, en el que los refugiados suelen presentarse como una carga o un riesgo para la seguridad. Los incentivos que podrían introducir los gobiernos para fomentar una mayor acogida financiera (por ejemplo, mediante garantías parciales del Estado o planes de riesgo compartido) siguen siendo relativamente limitados y difíciles de aplicar. Por tanto, las negociaciones entre los agentes públicos, las IMF, los bancos comerciales y las organizaciones internacionales son cruciales para eliminar las barreras normativas y superar la desconfianza.

En este contexto, es interesante examinar las palancas de asistencia técnica que los dos proyectos han proporcionado a las instituciones financieras para reforzar su trabajo con las poblaciones refugiadas.

CONTRIBUCIONES DEL PROYECTO

Cerrando Brechas en Colombia

Un prejuicio muy fuerte

Como parte del proyecto *Cerrando Brechas*, una encuesta realizada a tres instituciones financieras (IMF y Fintech), *Cooperativa Financiera* (CFA), *Quipu* y *Ualà*, analizó cómo el personal percibe y acoge a los clientes refugiados y migrantes, y cómo estas percepciones pueden dar lugar a prejuicios, barreras y discriminación en el acceso a los servicios financieros. Las encuestas muestran que la mayoría del personal no expresa una xenofobia abierta ni un rechazo sistemático

de los clientes refugiados. Sin embargo, existen prejuicios más sutiles, en particular dudas sobre la estabilidad de la situación del cliente (estabilidad financiera y presunto riesgo de huida del país) y su capacidad para generar ingresos.

Algunos empleados se declaran neutrales o comprensivos con los refugiados, pero admiten que carecen de la formación necesaria para tratar casos complejos (documentos de migración, cuestiones de regularización, etc.). En algunos casos, hay “menos confianza” en la población refugiada que en la clientela local, lo que puede dar lugar a criterios más estrictos para la concesión de créditos o a plazos de tramitación más largos.

Sin embargo, el estudio también reveló cierta apertura por parte de los equipos, que están dispuestos a corregir sus prácticas si disponen de la información y la formación adecuadas. Las iniciativas de sensibilización y la puesta en marcha de productos financieros más inclusivos indican que es totalmente posible eliminar estos obstáculos y mejorar el acceso de los refugiados a los servicios, siempre que prosigan los esfuerzos de formación, adaptación de los procesos y colaboración con las estructuras de apoyo (asociaciones de refugiados, *Centro Integrate*, etc.).

Segmentar la población refugiada para ofrecer servicios a medida

El estudio realizado sobre la segmentación parece ser una herramienta fundamental para que una institución microfinanciera pueda ofrecer productos financieros adaptados a los refugiados. La hipótesis es que los migrantes forman un conjunto de perfiles variados, no un bloque homogéneo, y que tener en cuenta su situación socioeconómica real reduce los riesgos de no pago y facilita el desarrollo de productos mejor orientados. A partir de encuestas realizadas por el Instituto de Estadística, se estudiaron dos variables principales -nivel de renta familiar y tamaño del hogar- para diferenciar entre tres segmentos principales de la población refugiada (Subsistencia, Estabilización, Consolidación).

¿Qué es la FISONG-AFD 2021 “Inclusión financiera para población migrante y refugiada”?

Más de 180 millones de personas a nivel mundial están desplazadas, incluidos 37 millones de refugiados (cifras del Banco Mundial). Más del 40% de ellas viven en países de ingresos bajos o medianos. Estas poblaciones migrantes y refugiadas se enfrentan a barreras específicas en términos de acceso a servicios financieros, en parte vinculadas a su trayectoria migratoria y a sus condiciones de acogida. Las innovaciones pueden contribuir a eliminar las barreras existentes en cuanto a inclusión financiera y, en términos más generales, a mejorar la integración socioeconómica de estas poblaciones.

Para contribuir a la consecución de estos objetivos, la Agence Française de Développement ha cofinanciado dos proyectos ejecutados por *Humanity and Inclusion (HI)* en Colombia y *Mercy Corps* en Uganda en el marco de un programa FISONG-2021. Este programa permite cofinanciar proyectos de organizaciones la sociedad civil para sacar lecciones aprendidas a través de un mecanismo de capitalización transversal. Los proyectos pretenden enriquecer los procesos de formulación de políticas públicas por parte de las organizaciones internacionales y tomar más en cuenta las innovaciones de organizaciones de la sociedad civil para su ampliación.

El proyecto *Cerrando Brechas*

Las poblaciones refugiadas y migrantes venezolanas se estiman en casi 7 millones, de las cuales más del 40% se encuentran en Colombia. La coordinación interinstitucional de las Naciones Unidas en Colombia estima que, para 2024, la población migrante y refugiada venezolana en Colombia estará compuesta por 3,3 millones de migrantes “de destino”, unos 450.000 migrantes “de tránsito”, casi dos millones de personas que van y vienen a través de las fronteras y alrededor de un millón de migrantes “de tránsito”.

A su llegada, el acompañamiento se destina principalmente a ayuda humanitaria o social. Pero cuando permanecen en el territorio, es necesario apoyar el proceso de integración socioeconómica mediante su acceso a servicios financieros. En lo que respecta a la inclusión financiera, las poblaciones refugiadas migrantes procedentes de Venezuela se enfrentan a una serie de obstáculos, como el acceso al “permiso de protección temporal”.

El proyecto impulsado por *Humanity and Inclusion (HI)* consiste en movilizar las tecnologías digitales para apoyar la inclusión financiera y las oportunidades económicas de los migrantes venezolanos en Colombia. El proyecto, realizado en colaboración con la Fundación Capital, incluye un estudio de mercado, el diseño de módulos de información y formación para la población migrante a través de la metodología de formación a formadores con la adaptación de dos aplicaciones digitales, el diseño de un simulador de cartera digital, la sensibilización y formación de instituciones financieras y proveedores de servicios, y el diseño e implementación de una estrategia de diálogo e incidencia con actores financieros y autoridades públicas

Vías de actuación para combatir los prejuicios en las entidades financieras

Talleres de formación y sensibilización: Ofrecer información clara sobre la realidad jurídica del estatuto de protección temporal (derecho al trabajo, derecho a una cuenta bancaria, validez de los documentos de identidad, etc.) para eliminar la desconfianza y aclarar las normas de cumplimiento (KYC).

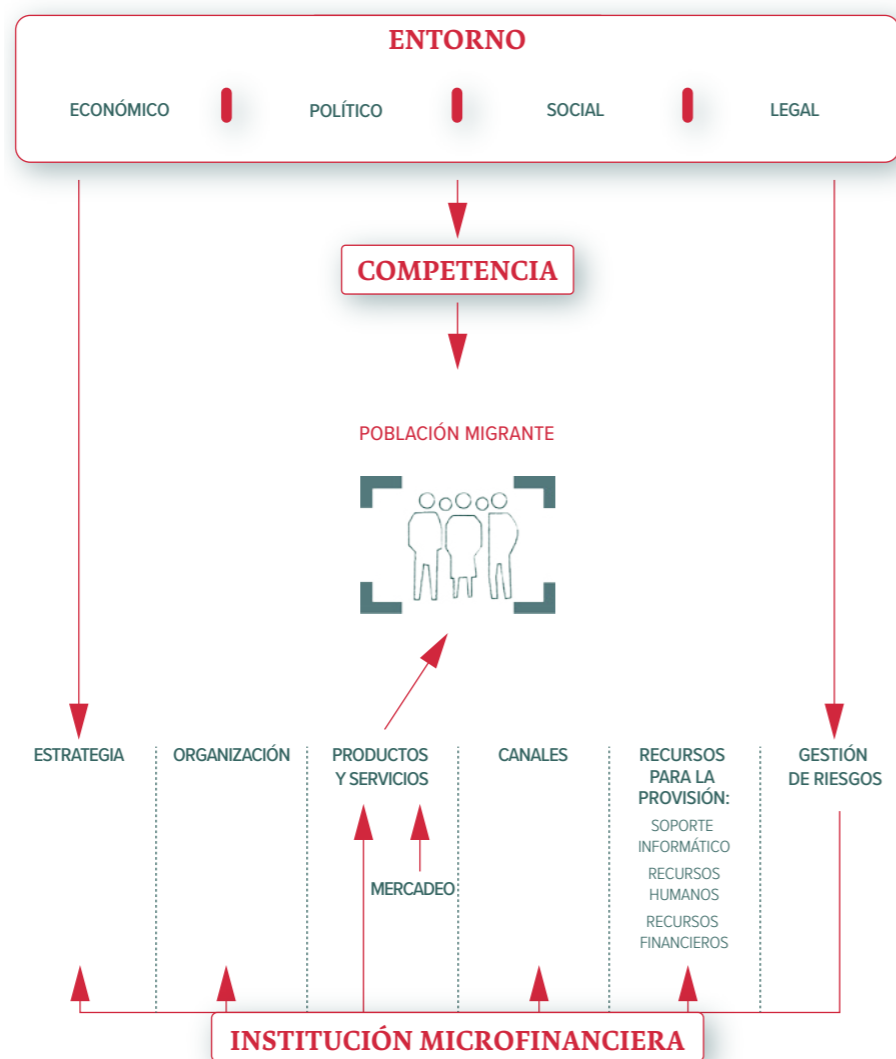
Campañas de comunicación interna: El proyecto “Inclusión Activa” o “Atención sin Brechas”, detallado en la presentación general del consultor, prevé distribuir soportes digitales, infografías y testimonios concretos para promover la inclusión financiera y combatir las ideas preconcebidas.

Apoyo continuo: El diagnóstico mostró que las sesiones de formación puntuales no bastan para cambiar los comportamientos sobre el terreno. Se anima a las entidades financieras para introducir un seguimiento periódico, a través de referentes de inclusión, módulos de aprendizaje electrónico o el intercambio de buenas prácticas.

Adaptación de los productos financieros: Además de la sensibilización, varias recomendaciones se refieren a la adaptación de los productos de crédito, teniendo en cuenta las características de los clientes migrantes y refugiados (inestabilidad de los ingresos, necesidad de pequeñas cantidades iniciales, préstamos colectivos, etc.), y a la simplificación de los requisitos documentales.

Colaboración con ONG y asociaciones locales: se anima a las IMF a cooperar con organizaciones que apoyen la integración socioeconómica (formación en habilidades empresariales, vínculos con grupos de ahorro, etc.) con el fin de preparar mejor a los refugiados para acceder al crédito.

Marco de acción integrado para las instituciones financieras



Fuente: Sparkassenstiftung

Gracias a la colaboración con la Fundación Alemana de Cajas de Ahorros, el proyecto Cerrando Brechas ha podido experimentar con una herramienta integrada de diagnóstico y acción para identificar las palancas de la inclusión financiera a todos los niveles (estrategia, operaciones, etc.) y en todos los ámbitos relevantes de la institución: tecnológico, organizativo y social.

En resumen, el estudio demuestra que la segmentación permite a las IMF dirigirse a los refugiados de forma más afinada y justa: reduce el riesgo (al evitar el “sobrepéstamo” a hogares extremadamente precarios o inestables), aumenta la satisfacción del cliente (porque la oferta se ajusta a la situación del hogar) y favorece una integración financiera sostenible. Por lo tanto, es un pilar esencial para

estructurar el diagnóstico inicial, adaptar la oferta de productos y optimizar la evaluación del riesgo en un contexto de múltiples perfiles de refugiados.

Opciones para adaptar los servicios financieros a la segmentación de las poblaciones de refugiados

Adaptar la oferta de crédito y ahorro en función de la capacidad y las necesidades. Al segmentar en función de los ingresos y la composición de los hogares, las IMF distinguen entre los más vulnerables (segmento de subsistencia) y aquellos cuya situación financiera es más estable (estabilización o consolidación). Cada uno de estos perfiles requiere unos criterios de préstamo específicos:

- > Los hogares más precarios deberán beneficiarse de condiciones más flexibles (garantías reducidas, tipos adaptados, ayudas no financieras).
- > Las familias con mayores ingresos pueden optar a créditos de mayor cuantía e incluso a productos más sofisticados (tarjetas de crédito, préstamos individuales, seguros, etc.).

Mejor evaluación del “riesgo de fuga” y de la estabilidad del hogar. El estudio destaca la importancia del “sedentarismo” y la “intención de permanecer” en el país de acogida. Los segmentos más integrados (por ejemplo, el segmento “Consolidación”) suelen mostrar un asentamiento duradero y una mayor voluntad de permanecer. Por tanto, las IMF pueden identificar las categorías con mayor riesgo de movilidad (o huida) e incorporar estos datos a su política de préstamos.

Tener en cuenta el número de personas del hogar. Los niveles de endeudamiento no se miden únicamente en función de los ingresos individuales: lo importante es la situación financiera del hogar en sentido amplio (número de personas que generan ingresos y número de personas a cargo). En los segmentos más altos (Consolidación), hay más adultos generadores de ingresos, lo que reduce el riesgo de reembolso. Las IMF pueden entonces exigir menos garantías personales y promover formas de garantía conjunta dentro del hogar.

Diferenciar la oferta por situación laboral. En el segmento más frágil (Subsistencia), la mayoría son autónomos o trabajan de manera informal. Por ello, las IMF deben diseñar productos que tengan en cuenta la ausencia de nóminas o de un historial crediticio en métodos alternativos (grupos solidarios, scoring por historial de pequeños préstamos o ahorros, etc.). En cambio, en los segmentos estabilizados o consolidados, donde hay más empleos asalariados, los procedimientos de concesión deberían acercarse más a los de los clientes tradicionales (nóminas, extractos bancarios).

Alinear la gestión del riesgo con la realidad del segmento. El estudio propone una matriz de riesgo que reza así: los perfiles con bajos ingresos y poca estabilidad obtienen una calificación más alta (y, por tanto, un mayor riesgo), mientras que los hogares formales con varias personas generadoras de ingresos reciben una calificación de riesgo más baja. La IMF podría entonces ofrecer:

- > Pequeños préstamos con apoyo a los más vulnerables.
- > Productos más complejos (préstamos individuales más elevados, tarjetas de crédito, etc.) para quienes tienen un mayor nivel de estudios, estabilidad y capacidad de reembolso.

Una mejor comprensión de la salud financiera general de la familia. En lugar de centrarse únicamente en la fuente de ingresos de un individuo, la segmentación familiar arroja luz sobre la capacidad general para hacer frente a imprevistos, ahorrar o pedir un crédito. Los segmentos con varios miembros generadores de ingresos y prácticas regulares de ahorro tienen una mejor puntuación de salud financiera, lo que facilita la definición de ofertas de crédito a más largo plazo.

CONTRIBUCIONES DEL PROYECTO *ReFine en Uganda*

La formación del personal de las IMF es un elemento clave

La formación del personal de las instituciones microfinancieras desempeña un papel crucial en la inclusión financiera de los refugiados porque mejora tanto la comprensión de los perfiles de los refugiados como la adaptación práctica de los procedimientos de crédito y ahorro. Esta mejora puede observarse a varios niveles.

La formación en materia de acogida y gestión de la diversidad es esencial para luchar contra los prejuicios relacionados con el origen, el

estatuto jurídico y la precariedad de los refugiados. Durante la puesta en marcha de una línea de crédito para refugiados en Uganda, UGAFODE contrató y luego formó a empleados refugiados y locales para que puedan comunicarse sin sospechas con los solicitantes. Las sesiones de formación se centraron en las normas jurídicas (derecho al trabajo, validez de los documentos de identidad) y la sensibilización cultural (mejor comprensión de las condiciones de partida y los obstáculos a los que se enfrentan los refugiados). Una vez formados en este tipo de enfoque, los asesores sobre el terreno dejan de asociar a todos los refugiados con un alto riesgo y aprenden a evaluar la situación económica real del hogar. En consecuencia, se muestran menos reticentes a la hora de analizar los casos.

La formación en procedimientos KYC (*Know Your Customer*) ayuda a agilizar la apertura de cuentas y la concesión de préstamos. Los refugiados no siempre tienen los mismos documentos de identidad que los clientes nacionales (certificado de la Oficina de Migración o permiso de protección temporal en lugar de tarjeta nacional). Por ello, la formación puede ayudar a los equipos de las IMF a reconocer con confianza los documentos oficiales expedidos a los refugiados. Gracias a un conocimiento detallado de estos documentos, los empleados pueden validar rápidamente las solicitudes sin endurecer innecesariamente los requisitos, y evitar rechazar solicitudes por motivos puramente “administrativos”.

La formación familiariza a los agentes de crédito con el hecho de que algunos refugiados tienen ingresos estables, incluso superiores a los de los pequeños empresarios locales.

Los módulos de formación sobre análisis de riesgos y segmentación son cruciales. En realidad, los refugiados forman varios segmentos diferentes (algunos son empresarios, otros trabajan como empleados informales, otros reciben ayuda ocasional). Sin una



Taller de educación financiera, ReFine, Uganda, 2024

comprensión de estos diferentes perfiles, un empleado de microfinanzas corre el riesgo de bloquear cualquier solicitud relacionada con el “estatuto de extranjero”. La formación les familiariza con el hecho de que algunos refugiados tienen ingresos estables, incluso superiores a los de los pequeños empresarios locales, o disponen de una economía familiar saneada.

El desarrollo de capacidades para evaluar el potencial empresarial facilita la concesión de préstamos adecuados. En algunos campamentos o zonas urbanas, los refugiados tienen pequeños negocios comerciales (restauración, costura, servicios informáticos). Sin una formación específica, un agente de crédito sin formación considerará que estas actividades son demasiado informales. En cambio, si reciben formación para cuestionar los flujos financieros, comprobar la rotación de existencias o los márgenes, pueden detectar el potencial real y conceder un préstamo de desarrollo. La capacidad de analizar el flujo de tesorería de estos pequeños comerciantes refugiados podría

permitir la realización de análisis crediticios menos estandarizados.

El trabajo de capitalización demuestra que la formación del personal es una palanca importante para la inclusión financiera de los refugiados, que actúa en varias dimensiones: sensibilización cultural y jurídica (para reducir los prejuicios), dominio de la documentación específica, análisis detallado del riesgo según los segmentos y mejora del potencial empresarial. En lugar de rechazar todas las solicitudes basándose en un riesgo hipotético, los asesores formados disponen de tablas de evaluación más justas, que benefician tanto a los refugiados (acceso más amplio a la financiación) como a la IMF (cartera más diversificada y a menudo rentable).

¿Crear nuevos productos o adaptar los existentes?

Cuando una institución microfinanciera pretende incluir a más refugiados en sus servicios, adaptar un producto financiero existente suele ser más

eficaz que diseñar un producto totalmente nuevo, por varias razones. En primer lugar, la institución puede capitalizar la experiencia adquirida con su clientela existente (métodos de concesión, procedimientos KYC, herramientas de cobro) y adaptarla a las necesidades y limitaciones particulares del público refugiado (tipo de documento de identidad, periodo de adaptación, etc.). En segundo lugar, al basarse en un producto que ya está bien establecido, reduce los costos de diseño e implementación asociados al lanzamiento de un nuevo producto, un producto “adaptado” mantiene la coherencia interna con la oferta existente, lo que facilita la comprensión y el seguimiento por parte del personal y evita la compartimentación de una “solución especial para refugiados”.

Vision Fund Uganda ya disponía de una oferta de crédito colectivo para microempresarios. En lugar de crear un préstamo “para refugiados” completamente nuevo, la institución optó por flexibilizar el método de garantía conjunta y formar mejor a sus equipos



El proyecto *ReFine*

Uganda es el país con mayor número de refugiados de África. De esta población, se estima que el 60% procede de Sudán del Sur y el 30% de la República Democrática del Congo. Uganda, que cuenta con casi 28 “campos” de refugiados dentro de sus fronteras, dispone de un marco normativo propicio al reconocimiento de los derechos de los refugiados. Como continuación de la *Ley de Refugiados de 2006*, el *Marco Integral de Respuesta a los Refugiados de 2017* otorga a los refugiados el derecho a trabajar legalmente, a circular por el país y a integrarse en las comunidades locales. La aplicación operacional de este marco cuenta con el apoyo de un gran número de organizaciones de la sociedad civil e organizaciones internacionales que contribuyen a promover la integración.

Mercy Corps Europe está impulsando el proyecto *ReFine* en la región del Nilo Occidental y en Kampala. El proyecto consiste en apoyar la inclusión financiera de dos mil refugiados en Uganda. Implica el desarrollo de capacidades en educación financiera y digital de los refugiados y el diseño de productos centrados en sus necesidades por parte de los proveedores de servicios financieros. Los actores que participan al proyecto son instituciones de microfinanza, así como asociaciones de refugiados (RLO) responsables de apoyar a sus miembros en el proceso de integración. El proyecto también apoya la refinanciación de los proveedores de servicios financieros para acompañar el aumento del número de refugiados en las carteras de préstamos.



Encuentro con organización de refugiados, ReFine, Uganda, 2024

en el reconocimiento de los documentos justificativos (atestados de la OPM, documentos de protección) para hacer accesible este producto estándar a los refugiados del norte del país. Los procedimientos de desembolso y reembolso, ya probados, simplemente se han ajustado (reuniones de grupo en la zona del campamento, flexibilidad en la frecuencia de los pagos).

UGAFODE, por su parte, ha mantenido la misma estructura de préstamos individuales utilizada para los clientes locales, al tiempo que acepta las tarjetas de refugiado como forma de identificación equivalente. También han adaptado los criterios de puntuación para tener en cuenta la situación familiar o el tipo de comercio informal que realizan los refugiados. De este modo, un producto esencialmente inalterado, pero al que se amplía el acceso mediante modificaciones específicas (acogida en las sucursales, formación del personal, etc.), puede dar mejores resultados.

La segmentación de la clientela permite determinar dónde y cómo realizar estos ajustes en los productos financieros. En realidad, hay diferentes

perfiles de refugiados: los que tienen un empleo remunerado (aunque sea informal), los que dirigen una microempresa, los que ya tienen una cuenta de ahorro y los que no tienen experiencia bancaria alguna. En lugar de crear múltiples productos nuevos, la institución podría segmentar los perfiles y ajustar algunos parámetros (importe máximo, requisitos documentales, frecuencia de reembolso) en su actual gama de créditos.

Adaptar los productos existentes, en lugar de crear otros totalmente nuevos, parece favorecer una rápida aplicación, la coherencia interna de los procesos y un aumento gradual de las competencias de los equipos de microfinanza. Los ajustes se guían por la segmentación: identificar, dentro de la clientela de refugiados, los grupos que ya pueden operar con una oferta estándar (con algunas simplificaciones) y los que requieren un marco más flexible. Esto permite una integración más fluida y menos costosa en la oferta de la institución, evitando al mismo tiempo el escollo de aislar a los clientes refugiados en un circuito “aparte”.

REFERENCIAS

CFI Y ACNUR, 2021: *Acceso a servicios financieros para refugiados y migrantes de Venezuela en Colombia* (<https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/831d6fdd-273a-474f-bdb4-e618821d52f8/IFC-A2F-Venezuelan-Public.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nRRHhYg>).

IFC & ACNUR, 2020, *Private Sector & Refugees: Pathways to Scale* (https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/c946cda1-2bec-4c3e-bf85-18fdcdbe0739/202011-Private_Sector_and_Refugees.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nWxpg3S).

ACNUR, 2021, *Plan Regional de Respuesta a Refugiados y Migrantes (PRRM) para Refugiados y Migrantes de Venezuela - 2021* (<https://data2.unhcr.org/en/documents/details/85091>).

Santiago Ruge, 2024, *Consultoría para la caracterización y segmentación socioeconómica de la población migrante proveniente de Venezuela que reside en Colombia*.

AUTORES

La capitalización transversal de los proyectos FISIONG “Inclusión financiera de los migrantes” está supervisada por la División de Sistemas Financieros de la Agencia Francesa de Desarrollo (www.afd.fr). Coordinada por el Institut de Recherches et d'Applications des Méthodes de développement (www.iram-fr.org), el equipo está compuesto por François Doligez, Youssef Makrouf, Agnès Lambert y Liara Stührenberg.

A nivel de los proyectos, Marcela Carvajal, responsable del proyecto para Humanity and Inclusion (www.hi.org) y Daniela Pradilla de la Fundación Capital en Colombia (www.fundacioncapital.org) y, en Uganda, David Darkwa, responsable del proyecto Mercy Corps (www.mercycorps.org), participaron al trabajo de capitalización.

Diseño gráfico: <https://www.marmelade.be>



Fundación Capital



iram



Cambiar de escala en la inclusión financiera de las poblaciones refugiadas y migrantes

INTRODUCCIÓN

El objetivo de la iniciativa FISIONG “inclusión financiera de las poblaciones migrantes” es apoyar la ampliación de innovaciones experimentadas por la sociedad civil en asociación con instituciones financieras.

Así, además de diseñar y experimentar, los proyectos financiados en Colombia y Uganda también han analizado la cuestión de la ampliación, con el fin de desplegar a mayor escala soluciones que hayan demostrado su validez para las poblaciones migrantes y sus aliados.

El objetivo de esta ficha es informar sobre las iniciativas emprendidas en este ámbito por el proyecto *Cerrando Brechas* en Colombia y el proyecto *ReFine* en Uganda

PUNTOS CLAVE

Basándose en la experiencia del proyecto *Cerrando Brechas* en Colombia y del proyecto *ReFine* en Uganda, hay una serie de mecanismos que pueden utilizarse para mejorar la ampliar las innovaciones en materia de inclusión financiera, con vistas a una integración socioeconómica más amplia de las poblaciones migrantes.

- El primer mecanismo es el acceso a la información y su difusión a través de las asociaciones y redes sociales de la diáspora.
- El segundo mecanismo consiste en un enfoque que implica una incidencia política de los agentes de la innovación en las mesas de concertación para cambiar el entorno institucional y movilizar a nuevos agentes.

- Por último, el tercer mecanismo es la integración de las innovaciones a dos niveles. El primero consiste en movilizar al sector privado en torno a modelos de negocio que tengan más en cuenta la financiación de los proyectos económicos emprendidos por las poblaciones migrantes. El segundo nivel, complementario, implica políticas públicas locales y nacionales para reforzar las condiciones de sostenibilidad de las innovaciones que responden a las necesidades de las poblaciones refugiadas y migrantes

PROBLEMÁTICA

El objetivo de la FISONG “inclusión financiera de las poblaciones migrantes” es apoyar la ampliación de las innovaciones experimentadas por la sociedad civil en asociación con las instituciones financieras. Probadas con éxito a nivel de proyecto, estas innovaciones -ya sean de carácter técnico, metodológico u organizativo- se enfrentan a una serie de obstáculos para ser generalizadas, fuera del ámbito de los proyectos piloto.

Los proyectos examinaron la cuestión de la ampliación con el fin de generalizar a mayor escala las soluciones que han sido probadas para las poblaciones refugiadas

Así, además de diseñar y probar innovaciones, los proyectos también han estudiado la cuestión de la ampliación, con el fin de generalizar a mayor escala las soluciones que han sido probadas para las poblaciones refugiadas y migrantes.

Este desafío, relativo a la integración o institucionalización de las innovaciones, combina las dimensiones económicas con la viabilidad de los modelos de negocio resultantes de la generalización de las innovaciones a lo interno de las instituciones. En la mayoría de los casos, se combinan con transformaciones en los marcos estratégicos, legislativos y reglamentarios de los países que afectan al estatus y la identificación de las poblaciones migrantes, la oportunidad que se les brinda de registrar una tarjeta SIM y tener acceso a servicios financieros formales y, por último, la ampliación de sus derechos en términos de participación económica.

A menudo, parte del apoyo lo prestan las autoridades locales, cuando existen y pueden hacerse cargo de la cuestión. Estas autoridades son invitadas en el marco del Pacto Mundial sobre Migración (OIM) y se elaboran para ellas recomendaciones y referencias de buenas prácticas, como en Colombia (*Mesa de trabajo inclusión financiera*).

El objetivo de esta ficha es informar sobre las iniciativas emprendidas en este ámbito por el proyecto Cerrando Brechas en Colombia y el proyecto *ReFine* en Uganda.

¿Qué es la FISONG-AFD 2021 “Inclusión financiera para población migrante y refugiada”?

Más de 180 millones de personas a nivel mundial están desplazadas, incluidos 37 millones de refugiados (cifras del Banco Mundial). Más del 40% de ellas viven en países de ingresos bajos o medianos. Estas poblaciones migrantes y refugiadas se enfrentan a barreras específicas en términos de acceso a servicios financieros, en parte vinculadas a su trayectoria migratoria y a sus condiciones de acogida. Las innovaciones pueden contribuir a eliminar las barreras existentes en cuanto a inclusión financiera y, en términos más generales, a mejorar la integración socioeconómica de estas poblaciones.

Para contribuir a la consecución de estos objetivos, la Agence Française de Développement ha cofinanciado dos proyectos ejecutados por *Humanity and Inclusion (HI)* en Colombia y *Mercy Corps* en Uganda en el marco de un programa FISONG-2021. Este programa permite cofinanciar proyectos de organizaciones la sociedad civil para sacar lecciones aprendidas a través de un mecanismo de capitalización transversal. Los proyectos pretenden enriquecer los procesos de formulación de políticas públicas por parte de las organizaciones internacionales y tomar más en cuenta las innovaciones de organizaciones de la sociedad civil para su ampliación.

CONTRIBUCIONES DEL PROYECTO Cerrando Brechas en Colombia

El proyecto *Cerrando Brechas* nació de la experiencia de trabajo en los distritos urbanos periféricos durante el periodo Covid. Atentos a los problemas de vulnerabilidad y promoviendo soluciones comunitarias (comedores sociales, ayuda social), *Humanity & Inclusion (HI)* vio surgir redes de mujeres líderes y un enfoque específico en la recepción de poblaciones migrantes.

En consecuencia, la atención en forma de “grupos híbridos” que reúnen a residentes de larga presencia en los barrios y a recién llegados de origen migrante se han vuelto esenciales para prevenir la muy sensible “xenofobia económica” que rodea a las actividades en competencia entre los migrantes y la vulnerable población local, que cuenta con pocos recursos para diversificar sus actividades.

Los actores del proyecto *Cerrando Brechas*, HI y la *Fundación Capital*, han diseñado ferias de servicios para inmigrantes.

Con el fin de dar a conocer y promover estos enfoques, los actores del proyecto *Cerrando Brechas*, HI y la *Fundación Capital*, han diseñado actividades de promoción (ferias de servicios para inmigrantes) y han establecido alianzas con asociaciones de la diáspora y sus redes sociales, que cuentan con un gran número de seguidores entre la comunidad inmigrante. También se promovió la retroalimentación de experiencias a nivel de las mesas de concertación locales y nacionales (*mesas territoriales*).

A nivel local, este marco ha permitido a las autoridades locales de Bogotá trabajar sobre la política de integración de los inmigrantes e identificar un conjunto de factores clave, como se ilustra en el diagrama siguiente.

Además, las autoridades públicas han puesto en marcha una herramienta de seguimiento de la integración socioeconómica de los migrantes venezolanos con el fin de medir y visibilizar los niveles de integración socioeconómica de los migrantes de “destino” asentados en Colombia, con el objetivo de disponer de una herramienta de orientación de las políticas públicas a nivel regional que permita identificar brechas y priorizar acciones para optimizar el proceso de integración.

La *Fundación Capital* y *Humanity & Inclusion* han unido sus fuerzas en el programa gubernamental *Banca de oportunidades* para poner

El proyecto Cerrando Brechas

Las poblaciones refugiadas y migrantes venezolanas se estiman en casi 7 millones, de las cuales más del 40% se encuentran en Colombia. La coordinación interinstitucional de las Naciones Unidas en Colombia estima que, para 2024, la población migrante y refugiada venezolana en Colombia estará compuesta por 3,3 millones de migrantes “de destino”, unos 450.000 migrantes “de tránsito”, casi dos millones de personas que van y vienen a través de las fronteras y alrededor de un millón de migrantes “de tránsito”.

A su llegada, el acompañamiento se destina principalmente a ayuda humanitaria o social. Pero cuando permanecen en el territorio, es necesario apoyar el proceso de integración socioeconómica mediante su acceso a servicios financieros. En lo que respecta a la inclusión financiera, las poblaciones refugiadas migrantes procedentes de Venezuela se enfrentan a una serie de obstáculos, como el acceso al “permiso de protección temporal”.

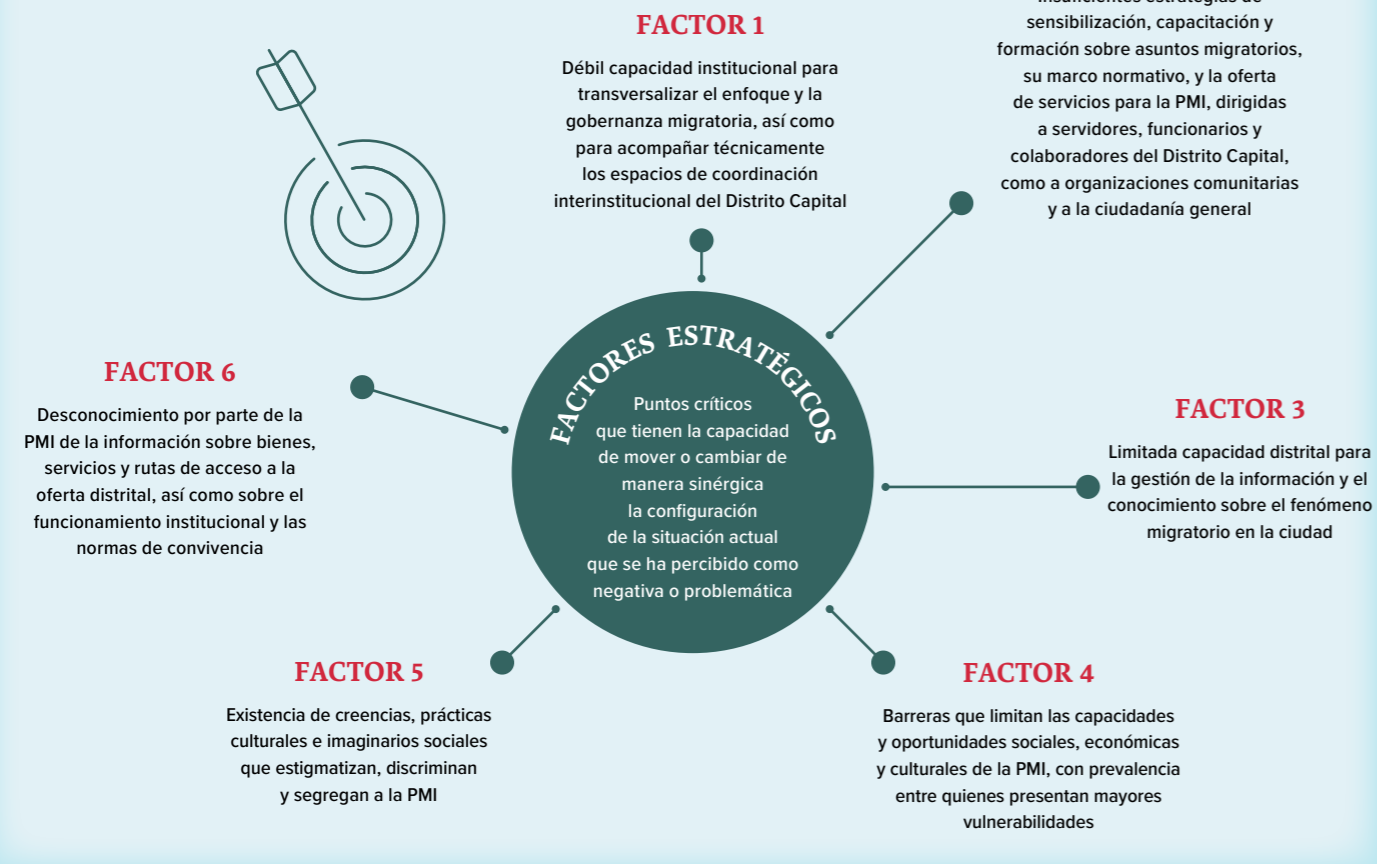
El proyecto impulsado por *Humanity and Inclusion (HI)* consiste en movilizar las tecnologías digitales para apoyar la inclusión financiera y las oportunidades económicas de los migrantes venezolanos en Colombia. El proyecto, realizado en colaboración con la *Fundación Capital*, incluye un estudio de mercado, el diseño de módulos de información y formación para la población migrante a través de la metodología de formación a formadores con la adaptación de dos aplicaciones digitales, el diseño de un simulador de cartera digital, la sensibilización y formación de instituciones financieras y proveedores de servicios, y el diseño e implementación de una estrategia de diálogo e incidencia con actores financieros y autoridades públicas

en marcha acciones específicas, inspiradas en las experiencias piloto del proyecto, y ampliar la inclusión financiera de los migrantes venezolanos a mayor escala (100.000 personas que cubren 10 localidades con una alta concentración de migrantes).

Por último, la experiencia colombiana abre la perspectiva de un diálogo político con los actores internacionales, tanto en materia de inclusión financiera

como de apoyo a los migrantes. Facilitando el diálogo entre actores públicos, instituciones financieras y organismos internacionales, pretende contribuir a la transformación del ecosistema financiero colombiano para hacerlo más inclusivo de las poblaciones migrantes. La Fundación Capital colidera el grupo dedicado a la inclusión financiera de los refugiados y migrantes (*Mesa de trabajo "inclusión financiera"*).

Los resortes de la política de integración de los inmigrantes



Fuente: Autoridades locales de Bogotá (2024).

CONTRIBUCIONES DEL PROYECTO ReFine en Uganda

En el contexto ugandés, el proyecto *ReFine* trabaja directamente con la Oficina del Primer Ministro, encargada de coordinar las acciones en favor de las poblaciones refugiadas. El proyecto ha realizado varios estudios nacionales para arrojar luz sobre los obstáculos a la ampliación.

La cuestión de las relaciones entre los refugiados y las poblaciones de acogida es una de las condiciones de su integración económica. Es una prioridad en las políticas nacionales - con la exigencia mínima de que un tercio de los beneficiarios procedan de las poblaciones de acogida en las acciones dedicadas a la integración socioeconómica de las poblaciones

refugiadas - y una de las principales preocupaciones expresadas por las asociaciones de inmigrantes y las instituciones financieras asociadas al proyecto *ReFine*.

De hecho, en un contexto en el que las poblaciones refugiadas proceden de países con culturas y condiciones socioeconómicas diferentes, se trata de una cuestión crucial para anclar las acciones promovidas localmente. La focalización exclusiva en las poblaciones refugiadas en detrimento de las poblaciones de acogida, que a menudo se encuentran en condiciones de gran vulnerabilidad, está demostrando ser un factor de fuertes tensiones, conflictos y amenazas a la cohesión social.

Las instituciones financieras asociadas han desarrollado prácticas adecuadas, como la promoción de grupos de ahorro formados por miembros de la población local y refugiados. Las asociaciones de migrantes se fijan como objetivo reforzar los lazos sociales entre las comunidades de acogida y las poblaciones refugiadas. También se ocupan de los vínculos entre refugiados de distintos países en conflicto, como la República Democrática del Congo y Sudán del Sur.

Pero, de forma más general, en el contexto ugandés, es a través del mercado como el proyecto *ReFine* prevé el cambio de escala mediante la teoría del cambio que se desprende de su experiencia, como se ilustra en el siguiente diagrama. Se trata de movilizar al sector privado en torno a nuevos modelos de negocio vinculados a la financiación de proyectos económicos de las poblaciones refugiadas.

El proyecto ReFine

Uganda es el país con mayor número de refugiados de África. De esta población, se estima que el 60% procede de Sudán del Sur y el 30% de la República Democrática del Congo. Uganda, que cuenta con casi 28 "campos" de refugiados dentro de sus fronteras, dispone de un marco normativo propicio al reconocimiento de los derechos de los refugiados. Como continuación de la *Ley de Refugiados de 2006*, el *Marco Integral de Respuesta a los Refugiados de 2017* otorga a los refugiados el derecho a trabajar legalmente, a circular por el país y a integrarse en las comunidades locales. La aplicación operacional de este marco cuenta con el apoyo de un gran número de organizaciones de la sociedad civil e organizaciones internacionales que contribuyen a promover la integración.

Mercy Corps Europe está impulsando el proyecto *ReFine* en la región del Nilo Occidental y en Kampala. El proyecto consiste en apoyar la inclusión financiera de dos mil refugiados en Uganda. Implica el desarrollo de capacidades en educación financiera y digital de los refugiados y el diseño de productos centrados en sus necesidades por parte de los proveedores de servicios financieros. Los actores que participan al proyecto son instituciones de microfinanza, así como asociaciones de refugiados (RLO) responsables de apoyar a sus miembros en el proceso de integración. El proyecto también apoya la refinanciación de los proveedores de servicios financieros para acompañar el aumento del número de refugiados en las carteras de préstamos.



Cambio de escala según la teoría del cambio del proyecto ReFine

Actividades	Desarrollo de la capacidad digital y financiera de los refugiados	Apoyo técnico a entidades financieras	Refinanciación de la cartera de préstamos por Kiva	Desarrollo de conocimientos (diagnóstico y línea de base, índice de IMF, encuestas del sector financiero)	Coordinación, liderazgo y alianzas
Resultados intermedios	Los refugiados desarrollan sus habilidades de forma efectiva para utilizar los servicios financieros formales de forma equilibrada entre hombres y mujeres		Las entidades financieras adquieren las habilidades y la capacidad para innovar en términos de productos y servicios que satisfagan las necesidades, limitaciones y capacidades de los refugiados	Las entidades financieras tienen acceso a la refinanciación que necesitan para desarrollar su financiación con refugiados gracias a Kiva	
Impacto	Los refugiados tienen acceso a servicios financieros adaptados a su situación	Las entidades financieras desarrollan productos y servicios que satisfacen las necesidades de los diferentes segmentos de la población refugiada, tanto hombres como mujeres	Las entidades financieras desarrollan sus carteras de préstamos para refugiados a través de modelos de negocio sostenibles	Las personas refugiadas hacen uso de habilidades financieras, digitales y empresariales para incrementar el valor de sus inversiones económicas.	
Impacto en el mercado	<p>Demanda</p> <ul style="list-style-type: none"> La experiencia de los refugiados les permite mejorar sus ingresos y aumentar sus activos productivos Los hogares de refugiados mejoran sus condiciones de vida y su resiliencia <p>Oferta</p> <ul style="list-style-type: none"> Las entidades financieras ofrecen servicios financieros inclusivos a través de canales adecuados a la situación de las poblaciones refugiadas Las entidades financieras aumentan sus carteras mediante la colaboración con asociaciones de refugiados (RLO) y Kiva 				
Contribución en términos de desarrollo	Mejora de la situación financiera y socioeconómica de los refugiados en Uganda				

REFERENCIAS

AFI, 2022, *Etat actuel des pratiques, cadres stratégiques, Lois et règlements en faveur de l'inclusion financière des personnes déplacées au sein du réseau de l'AFI*, Informe de encuesta, 31 p.

Cerrando brechas, 2024, "La importancia de la colaboración intersectorial para contribuir a la inclusión financiera en Colombia", Blog Findev, junio 2024.

Mercy Corps, 2025, *Refugee Finance playbook*, MCE-AFD, Uganda.

Mesa de trabajo inclusión financiera, 2023, *Recomendaciones de inclusión financiera para los gobiernos locales*, Bogotá, 29 p.

Observatorio Colombiano de migración desde Venezuela (OMV) del Departamento Nacional de Planeación (DNP), 2022, *Índice Multidimensional de Integración Socioeconómica de la población migrante venezolana en Colombia (IMI)*, 30 p.

OIM, 2024, *Políticas públicas en el nivel local con el enfoque del Pacto Mundial para la migración*, 22 p.

Von der Goltz, Jan, Kirsten Schuettler, Julie, Bousquet, y Tewodros Aragie Kebede, 2024. *The Labor Market Impact of Forced Displacement: Jobs in Host Communities in Columbia, Ethiopia, Jordan and Uganda*. Washington D.C.: Banco Mundial.

AUTORES

La capitalización transversal de los proyectos FISONG "Inclusión financiera de los migrantes" está supervisada por la División de Sistemas Financieros de la Agencia Francesa de Desarrollo (www.afd.fr). Coordinada por el Institut de Recherches et d'Applications des Méthodes de développement (www.iram-fr.org), el equipo está compuesto por François Doligez, Youssef Makrouf, Agnès Lambert y Liora Stühnenberg. A nivel de los proyectos, Marcela Carvajal, responsable del proyecto para Humanity and Inclusion (www.hi.org) y Daniela Pradilla de la Fundación Capital en Colombia (www.fundacioncapital.org) y, en Uganda, David Darkwa, responsable del proyecto Mercy Corps (www.mercycorps.org), participaron al trabajo de capitalización.

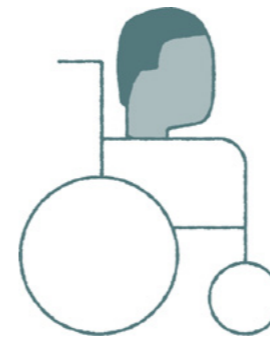
Diseño gráfico: <https://www.marmelade.be>



Fundación Capital



iram



Tomar en cuenta la discapacidad en la inclusión financiera de las poblaciones refugiadas y migrantes

INTRODUCCIÓN

La cuestión de cómo tomar en cuenta la discapacidad es un interrogante sin respuesta cuando se trata de la integración socioeconómica de las poblaciones de refugiados y migrantes y de su acceso a los servicios financieros. Sin embargo, la discapacidad es frecuente entre las poblaciones migrantes y refugiadas, ya que proceden de países en crisis donde los sistemas sanitarios están debilitados, y además sufren numerosos traumas durante sus viajes migratorios.

En Colombia, el proyecto *Cerrando Brechas* se centró específicamente en la cuestión de la inclusión financiera de los migrantes con discapacidad. Las innovaciones introducidas en este ámbito pueden servir de referencia para la inclusión financiera de estas personas en otros contextos.

PUNTOS CLAVE

- El seguimiento realizado en el marco de la capitalización transversal pone de relieve la importancia de las situaciones de discapacidad para las poblaciones vulnerables, como los migrantes y los refugiados. Estas poblaciones proceden de países en crisis donde los sistemas sanitarios están debilitados, y son objeto de numerosos traumas durante sus viajes migratorios.
- En Colombia, el proyecto *Cerrando Brechas* brindó una atención específica a la cuestión de la inclusión financiera de las personas con discapacidad, y las innovaciones introducidas en este ámbito pueden servir de referencia para la inclusión financiera en otros contextos.
- Parece útil ampliar el uso del marco de referencia del Grupo de Washington para desarrollar una oferta adaptada y responsable y reducir la discriminación (información, sesgos que deben evitarse, etc.) dentro de las instituciones financieras.
- Las herramientas digitales han sido desarrolladas por el proyecto *Cerrando Brechas*, con adaptaciones incorporadas en el proceso de diseño para facilitar su uso a pesar de los distintos tipos de discapacidad (auditiva, visual), lo que presupone un presupuesto adecuado.
- Por último, en el ámbito de la educación financiera, el proyecto ha aprovechado la experiencia de aliados para promover cursos de educación financiera adaptados a personas con discapacidad.

PROBLEMÁTICA

La cuestión de la discapacidad pocas veces se toma en cuenta en la integración socioeconómica de las poblaciones de refugiados y migrantes y, por consiguiente, en su acceso a los servicios financieros.

—
La discapacidad puede ser tanto una causa como una consecuencia de la migración.
 —

Bajo la égida de la movilización de los movimientos de personas con discapacidad, la discriminación relacionada con la discapacidad se ha tomado cada vez más en cuenta en muchos países y a nivel de organizaciones internacionales. Se ha puesto de manifiesto que el trato desfavorable a las personas con discapacidad no sólo está vinculado a un punto de vista sesgado, sino que también implica importantes cuestiones materiales y organizativas.



¿Qué es la FISONG-AFD 2021 “Inclusión financiera para población migrante y refugiada”?

Más de 180 millones de personas a nivel mundial están desplazadas, incluidos 37 millones de refugiados (cifras del Banco Mundial). Más del 40% de ellas viven en países de ingresos bajos o medianos. Estas poblaciones migrantes y refugiadas se enfrentan a barreras específicas en términos de acceso a servicios financieros, en parte vinculadas a su trayectoria migratoria y a sus condiciones de acogida. Las innovaciones pueden contribuir a eliminar las barreras existentes en cuanto a inclusión financiera y, en términos más generales, a mejorar la integración socioeconómica de estas poblaciones.

Para contribuir a la consecución de estos objetivos, la Agence Française de Développement ha cofinanciado dos proyectos ejecutados por Humanity and Inclusion (HI) en Colombia y Mercy Corps en Uganda en el marco de un programa FISONG-2021. Este programa permite cofinanciar proyectos de organizaciones la sociedad civil para sacar lecciones aprendidas a través de un mecanismo de capitalización transversal. Los proyectos pretenden enriquecer los procesos de formulación de políticas públicas por parte de las organizaciones internacionales y tomar más en cuenta las innovaciones de organizaciones de la sociedad civil para su ampliación.

En el caso concreto de la inclusión financiera de refugiados e inmigrantes, esta dimensión puede ser aún más importante debido a las condiciones específicas de la migración, por un lado, y a la naturaleza específica de las barreras al empleo relacionadas con la discapacidad, por otro. En cuanto al primer punto, la discapacidad puede ser tanto una causa como una consecuencia de la migración. Puede ser una causa cuando las personas emigran en busca de infraestructuras y servicios sanitarios más adecuados para tratar sus discapacidades. Pero puede resultar como consecuencia de los traumas físicos y psicosociales sufridos durante la ruta migratoria.

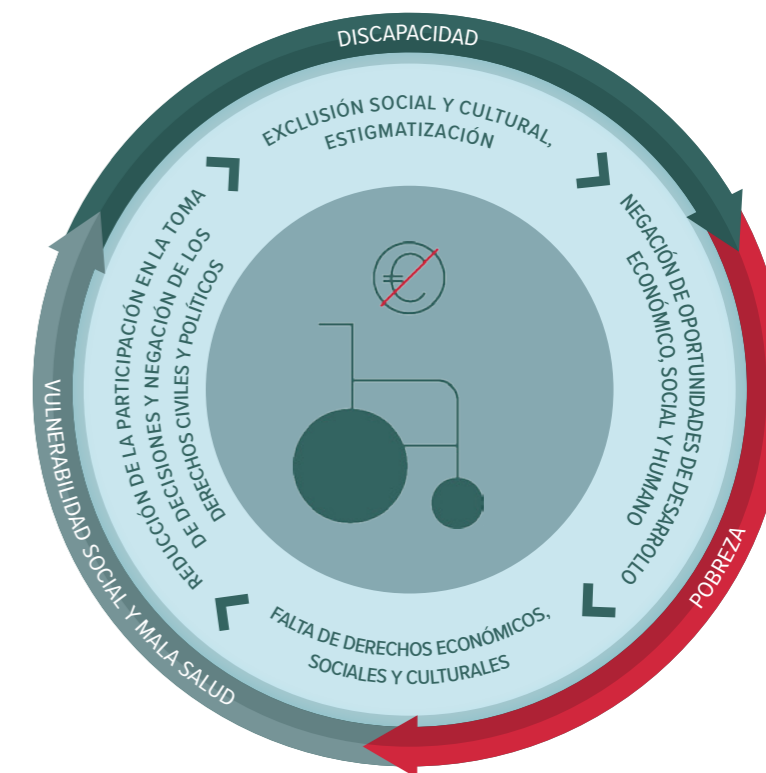
En cuanto al segundo aspecto, la Alianza para la Inclusión financiera, que agrupa a bancos centrales y reguladores financieros de distintos niveles nacionales e internacionales, destaca diversos obstáculos a la inclusión financiera de las personas con discapacidad. Entre ellas se encuentran las actitudes discriminatorias y los prejuicios hacia las personas con discapacidad, la falta de formación adecuada del personal de las entidades financieras, las dificultades para acceder a los servicios digitales, la falta de marcos normativos apropiados, las dificultades para acceder a la educación y, por último, la falta de datos específicos sobre discapacidad en términos de inclusión financiera.

Este doble fenómeno conduce a un círculo vicioso entre pobreza y discapacidad, en el que las relaciones intensifican la vulnerabilidad y la exclusión de las personas afectadas. Se acentúa en el caso de las poblaciones refugiadas, y justifica el interés mostrado por desarrollar la experiencia del proyecto *Cerrando Brechas* en Colombia en el marco de la capitalización transversal, aunque esta cuestión no se abordó como tal en el proyecto *ReFine* en Uganda.

Establecer datos sobre situaciones de discapacidad

Aprovechando la experiencia de HI en acción humanitaria, el proyecto *Cerrando Brechas* utilizó el marco de referencia del Grupo de Washington para recopilar información sobre personas con discapacidad. Se incluyeron las 6 preguntas pertinentes sobre la caracterización de los tipos de discapacidad en los cuestionarios para teléfonos inteligentes utilizados para inscribir a los participantes en los cursos de formación desarrollados por el proyecto. Las personas con discapacidad y sus cuidadores representan el 15% de los beneficiarios del proyecto *Cerrando Brechas*, que ha utilizado estos datos para promover enfoques más integradores.

El círculo vicioso de la discapacidad y la pobreza



Grupo de Washington sobre estadísticas de discapacidad

El Grupo de Washington sobre Estadísticas de Discapacidad se creó como grupo de trabajo de la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas para responder a la necesidad de información sobre las personas con discapacidad, especialmente en los países de renta baja y media, y para recopilar datos de calidad sobre discapacidad a escala internacional.

La función principal del Grupo de Washington es fomentar y coordinar la cooperación internacional en la elaboración de estadísticas sobre discapacidad adaptadas a los censos y encuestas nacionales. Su principal objetivo es proporcionar información básica sobre discapacidad comparable a escala mundial. Desde 2001, el Grupo de Washington ha desarrollado, probado rigurosamente y aprobado varias herramientas para la recopilación de estadísticas sobre discapacidad comparables a escala internacional. Cada año se reúne con representantes de oficinas nacionales de estadística, organismos de las Naciones Unidas y organizaciones no gubernamentales. En los últimos veinte años, más de 135 países han colaborado con el Grupo.

El Grupo ha elaborado un cuestionario detallado y otro más breve, concebidos para su uso en censos nacionales, pero también adaptados para su utilización en encuestas destinadas a estimar la prevalencia de la discapacidad y, posteriormente, a evaluar el grado de exclusión de las personas con discapacidad.

Adaptar las herramientas digitales a las situaciones de discapacidad

El diagnóstico del proyecto *Cerrando Brechas* ha evidenciado las dificultades que tienen los migrantes venezolanos para acceder a los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades financieras colombianas, por diversas razones: no reconocimiento de documentos de identidad, dificultades para acceder al permiso de protección temporal (PPT) que otorga el gobierno nacional a los migrantes, falta de información sobre condiciones, requisitos, costos y trámites, entre otros. Ante estas dificultades de información, el proyecto se apoyó en dos herramientas digitales: LISTA y Con-Hector.

LISTA es una plataforma digital que funciona como un juego interactivo y desarrolla contenidos sobre ahorro, crédito y carteras digitales, gestión de presupuestos familiares y endeudamiento responsable.

Con-Hector es un asistente virtual que utiliza WhatsApp para poner en contacto a personas vulnerables con soluciones digitales adecuadas. Desde hace varios años, diversos intermediarios despliegan la aplicación en una decena de países de América Latina y África. El proyecto *Cerrando Brechas* ha desarrollado contenidos centrados en el emprendimiento, las finanzas personales, la salud, el ahorro y el crédito; así como una estructura de árbol de contenidos sobre servicios sanitarios, gestión del presupuesto familiar y endeudamiento responsable, derechos laborales, y productos y servicios financieros como los monederos móviles.

Con el apoyo del Instituto Nacional de Ciegos, se realizaron pruebas para determinar el nivel de accesibilidad de las dos soluciones digitales, que constituyeron el punto de partida para

“Más que café, somos inclusión”

En 2020, la asociación *Crear Unidos*, dedicada a la acogida e integración profesional de personas con discapacidad, inauguró su primer café. Gestionado por personas con discapacidad del municipio de Envigado, su objetivo es empoderar y apoyar los proyectos de vida, el bienestar físico y emocional y la estabilidad económica de jóvenes y adultos con discapacidad.

La actividad pretende promover la inclusión social y profesional en un espacio comunitario que fomente la interacción entre personas con discapacidad y sin discapacidad. El enfoque pretende ayudar a las personas con discapacidad a desarrollar habilidades blandas y sostenibles a través de un proceso evolutivo que incluye la participación de sus círculos de apoyo (familia, amigos, vecinos, comunidad, profesionales de apoyo).

Desde entonces se ha abierto otro *Café Crear Unidos* en Medellín.



Fuente: *Making it work*, HI (2024).

la preparación y puesta en marcha de LISTA y Con-Hector en el marco del proyecto *Cerrando Brechas*.

En el caso de LISTA, se han introducido funciones para que las personas con discapacidad auditiva o visual puedan acceder a los contenidos sobre educación financiera. Se ha activado la opción de subtítulo, así como la traducción a las lenguas de signos colombiana y venezolana, lo que permite a las personas con discapacidad auditiva acceder a los contenidos en toda la aplicación. Además, la función

“Talkback” permite a los usuarios con discapacidad visual activar el reproductor para obtener una descripción auditiva de los botones, interacciones y contenidos que aparecen en la pantalla.

En el caso de Con-Hector, se ha modificado la presentación de los contenidos introduciendo breves clips de audio e infografías accesibles para mejorar la experiencia de los usuarios con discapacidad visual. Para las personas con discapacidad auditiva se han activado los subtítulos y las lenguas de signos

colombiana y venezolana en los vídeos. También se han adaptado los contenidos relativos al acceso al sistema sanitario y a los trámites administrativos relacionados.

Estos cambios específicos orientados a la accesibilidad de las personas con discapacidad y las asociaciones que deben crearse para el desarrollo de las aplicaciones deben integrarse desde la programación de los presupuestos en la preparación de las actividades del proyecto.

Fomentar la integración socioeconómica de las personas con discapacidad

La iniciativa *Making It Work* de HI pretende promover mejoras duraderas en la vida de las personas con discapacidad, de acuerdo con los principios de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. El objetivo es recopilar buenas prácticas de proyectos y socios que mejoren la vida de las personas con discapacidad en todo el mundo, en ámbitos como la educación, la sanidad, el empleo, las cuestiones de género, etc. La iniciativa apoya a las organizaciones asociadas en la puesta en marcha de proyectos integradores y contribuye a darles mayor visibilidad.

El proyecto *Cerrando Brechas* ha desarrollado una convocatoria de iniciativas a través del programa *Making it work* en sus distintas áreas de inclusión. Entre los premiados, la asociación *Crear Unidos* fue reconocida como una experiencia inclusiva especialmente inspiradora para las personas con discapacidad, ya sea a través de iniciativas como el *café crear Unidos* o la integración de módulos de educación financiera adaptada en los programas de formación profesional.

REFERENCIAS

- www.washingtongroup-disability.com
<https://www.makingitwork-crpd.org/fr>
www.crearunidos.org
 “Numérique, emploi & handicap”, *Cahier du “Monde” n°24536 de 22 de noviembre de 2023*, 4 p.
 “Soluciones digitales, la clave para mejorar la vida de personas migrantes y con discapacidad”, www.findevgateway.org.org, 17 de mayo de 2023.
 AFI, 2023, *Inclusión financiera de las personas con discapacidad. Insight from AFI members’ strategies and policies*, Informe especial, 30 p.
 Banco Mundial, 2023, *Informe sobre el Desarrollo Mundial: Migrantes, refugiados y sociedad*, abreviado, Banco Mundial, Washington DC.
 Bouchet C., *Le handicap et ses discriminations*, ©la viedesidees.fr, 4 de enero de 2022.
 R4V, 2023, *Plan de respuesta para refugiados y migrantes (RMRP)*, enero 2023-diciembre 2024. <https://www.r4v.info/es>.

AUTORES

La capitalización transversal de los proyectos FISONG “Inclusión financiera de los migrantes” está supervisada por la División de Sistemas Financieros de la Agencia Francesa de Desarrollo (www.afd.fr). Coordinada por el Institut de Recherches et d’Applications des Méthodes de développement (www.iram-fr.org), el equipo está compuesto por François Doligez, Youssef Makrouf, Agnès Lambert y Liora Stührenberg. A nivel de los proyectos, Marcela Carvajal, responsable del proyecto para Humanity and Inclusion (www.hi.org) y Daniela Pradilla de la Fundación Capital en Colombia (www.fundacioncapital.org) y, en Uganda, David Darkwa, responsable del proyecto Mercy Corps (www.mercycorps.org), participaron al trabajo de capitalización.
 Diseño gráfico: <https://www.marmelade.be>



Estas ocho fichas de síntesis sobre inclusión financiera de las poblaciones refugiadas y migrantes son el resultado del apoyo a la capitalización transversal del FISONG 2021.

El FISONG es un mecanismo creado por la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD) para cofinanciar proyectos de la sociedad civil con el fin de aprender de ellos a través de un mecanismo de capitalización transversal. Los proyectos pretenden enriquecer las metodologías utilizadas por las organizaciones internacionales para apoyar las políticas públicas, y tener más en cuenta las iniciativas de cooperación no gubernamental para poder ampliarlas.

En 2021, el FISONG trató de apoyar innovaciones para reducir las barreras a la inclusión financiera y, de forma más amplia, mejorar la integración socioeconómica de las poblaciones refugiadas y migrantes. Las poblaciones refugiadas y migrantes se enfrentan a barreras específicas para acceder a los servicios financieros, en parte vinculadas a su trayectoria migratoria y a las condiciones de su llegada a los países de acogida.

Dos proyectos recibieron el apoyo del FISONG 2021: *Cerrando brechas*, implementado por la Federación Handicap International (Humanidad e Inclusión) en asociación con la Fundación Capital en Colombia, y *ReFine* de Mercy Corps en Uganda. El IRAM dirigió la capitalización transversal de 2021 a 2025, fecha de cierre de los dos proyectos. Las fichas sintetizan las principales cuestiones y contribuciones de ambos proyectos. Son el resultado de un proceso de co-construcción entre los equipos IRAM, Humanidad e Inclusión y Fundación Capital, así como Mercy Corps, y fueron presentadas y discutidas en la Conferencia «Soluciones sostenibles» de la AFD en París en septiembre de 2024.