

# Buenas prácticas

---

para la inclusión financiera de  
población migrante y refugiada  
proveniente de **Venezuela**

## **Buenas prácticas para la inclusión financiera de población migrante y refugiada proveniente de Venezuela**



Paola Arias Gómez  
**Directora**

Michael Bryan Newball  
**Jefe Unidad Análisis Económico**

Pablo Bolívar Rodríguez  
**Coordinador Gestión Territorial y Educación Financiera**

Paola Téllez Beltrán  
**Ejecutiva de Gestión Territorial y Educación Financiera**

Agradecimientos especiales a Consultora Nodo Social y Fundación Social por sus aportes en el desarrollo del estudio.

Puntoaparte Editores  
**Diseño y diagramación**

La publicación del presente documento tiene fines exclusivamente informativos y académicos, y busca aportar a la comprensión de las buenas prácticas de inclusión financiera de población migrante que han sido implementadas en otros países.

Dado que el contenido refleja una interpretación técnica de la información recopilada bajo metodologías cualitativas y cuantitativas, Banca de las Oportunidades no asume responsabilidad alguna por el contenido, el alcance ni el uso que los usuarios hagan del presente estudio.

El contenido de este documento podrá ser reproducido o distribuido sin modificaciones y exclusivamente para uso institucional. Cualquier otro uso, incluyendo su reproducción, distribución, modificación, divulgación o transmisión, requiere el consentimiento previo y por escrito de Banca de las Oportunidades. Las modificaciones realizadas por terceros serán responsabilidad exclusiva del usuario, quien deberá citar adecuadamente a Banca de las Oportunidades como fuente original.

Impreso en Bogotá, Colombia. Enero de 2026.

# Índice de abreviaturas

**ACCC:** Australian Competition and Consumer Commission

**ACNUR:** Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados

**AFI:** Alliance for Financial Inclusion

**AMIF:** Asylum, Migration and Integration Fund

**Asobancaria:** Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia

**CAF:** Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe

**Cemla:** Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos

**CeSPI:** Centro Studi di Politica Internazionale

**Conapo:** Consejo Nacional de Población (México)

**Condusef:** Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (México)

**CURP:** Clave Única de Registro de Población (México)

**DANE:** Departamento Administrativo Nacional de Estadística

**ESF+:** European Social Fund Plus

**ETPV:** Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos

**FMI:** Fondo Monetario Internacional

**FSD Africa:** Financial Sector Deepening Africa

**GEM:** Grupo Especial Migratorio

**GIFMM:** Grupo Interagencial sobre Flujos Migratorios Mixtos

**IFAD:** International Fund for Agricultural Development

**IFC:** International Finance Corporation

**ILO/OIT:** Organización Internacional del Trabajo

**IRC:** International Rescue Committee

**KYC:** Know Your Customer

**MAF:** Mission Asset Fund

**OCDE:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

**OIM:** Organización Internacional para las Migraciones

**ONG:** organización no gubernamental

**OPM:** Oficina del Primer Ministro

**PECP:** permiso especial complementario de permanencia

**PEP:** permiso especial de permanencia

**PEPFF:** permiso especial de permanencia para el fomento de la formalización

**PERC:** Policy & Economic Research Council

**PPT:** permiso por protección temporal

**Pyme:** pequeña y mediana empresa

**QUASH:** Quantitative Assessment of Social and Human Behavior

**RAMV:** Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos

**RCT:** Randomized Controlled Trial

**RUFI:** Rural Finance Initiative

**Rutec:** Registro Único de Trabajadores Extranjeros en Colombia

**SIRE:** Sistema de Registro e Identificación de Extranjeros

**UBCH:** Ukrainian Bureau of Credit Histories

**Ugafode:** Uganda Agency for Development Limited

**UNCTAD:** United Nations Conference on Trade and Development

**UNHCR:** United Nations High Commissioner for Refugees

**WWB:** Women's World Banking

# Glosario

**Análisis de conglomerados (K-means):** Técnica estadística que agrupa países o casos con características similares para identificar patrones comunes.

**Análisis de redes semánticas:** Herramienta de análisis que permite identificar relaciones entre conceptos y categorías dentro de un texto o conjunto de datos.

**Buenas prácticas:** Experiencias o intervenciones que han demostrado resultados positivos y que pueden ser replicadas o adaptadas a otros contextos.

**Fintech:** Empresas que utilizan la tecnología para ofrecer servicios financieros innovadores, accesibles y de bajo costo.

**Grupos de ahorro:** Asociaciones comunitarias autogestionadas que se reúnen regularmente para ahorrar y acceder a microprestamos mediante fondos rotativos o solidarios.

**Inclusión financiera:** Proceso mediante el cual las personas y las empresas pueden acceder y usar servicios financieros útiles, asequibles y seguros, adaptados a sus necesidades.

**Migrante:** Persona que se traslada de su lugar de origen a otro país o región con el propósito de establecerse temporal o permanentemente.

**Protección al consumidor financiero:** Conjunto de normas y mecanismos que garantizan el trato justo, la información transparente y la defensa de los derechos de los usuarios de servicios financieros.

**Refugiado:** Persona que, debido a fundados temores de persecución, se ve obligada a abandonar su país y recibe protección internacional bajo la Convención de 1951.

**Remesas:** Transferencias de dinero enviadas por personas migrantes a sus familias o comunidades en el país de origen.

**Score crediticio:** Puntuación basada en el historial financiero de una persona que sirve para evaluar su riesgo crediticio.

**Soluciones digitales:** Herramientas tecnológicas, como billeteras móviles o aplicaciones financieras, que facilitan el acceso y el uso de servicios, incluidos los servicios financieros.

**Verificación de identidad:** Proceso mediante el cual una institución confirma la identidad de una persona, usualmente a través de documentos o tecnologías biométricas.



# Contenido

## Introducción

6

1

### Caracterización de la población migrante proveniente de Venezuela en Colombia

12

2

### La evolución del proceso de regularización de la población migrante en Colombia

18

3

### Buenas prácticas de inclusión financiera de población migrante

22

- 3.1. Diseño centrado en la población migrante y refugiada
- 3.2. Verificación de identidad
- 3.3. Score crediticio con data alternativa
- 3.4. Apalancamiento en soluciones digitales e innovación
- 3.5. Educación financiera contextualizada
- 3.6. Información frente al funcionamiento del sistema financiero y de prevención de fraudes
- 3.7. Acompañamiento técnico y emprendimiento
- 3.8. Abordaje de sesgos
- 3.9. Programas especiales de incentivos y graduación
- 3.10. Alianzas estratégicas

4

## Bibliografía

49



# Introducción



- 1
- 2
- 3
- 4

Introducción



El concepto de inclusión financiera ha evolucionado en los últimos años, ampliando su alcance más allá del acceso y el uso de servicios financieros para incluir aspectos de calidad y bienestar<sup>1</sup>. Esto implica que personas y empresas cuenten con una oferta asequible y práctica de servicios que satisfagan sus necesidades y se presten de forma responsable y sostenible.

Bajo esta perspectiva, la inclusión financiera se consolida como un instrumento esencial para la integración social y económica de diversos grupos tradicionalmente excluidos, como las comunidades étnicas o la población migrante, al facilitar su participación en la economía, la generación de medios de vida sostenibles y el fortalecimiento de su autonomía financiera. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) identifica que los servicios financieros adecuados son fundamentales para que las personas refugiadas, desplazadas o migrantes puedan reconstruir sus medios de vida, generar ingresos, participar de forma digna en los mercados laborales o productivos, y acceder a servicios de protección social.

1. La Alianza para la Inclusión Financiera (AFI por sus siglas en inglés) propone la medición de la inclusión financiera a partir de cuatro dimensiones: acceso, uso, calidad y bienestar. A continuación, sus definiciones:
  - 1. Acceso:** Disponibilidad de servicios financieros formales para la población. Incluye aspectos como la proximidad física de los puntos de servicio (sucursales, cajeros, correspondentes), el costo de apertura de cuentas y la facilidad para acceder a productos financieros.
  - 2. Uso:** Evalúa la profundidad y la frecuencia con la que las personas utilizan los servicios financieros. Considera la regularidad, la duración y la variedad de productos usados (cuentas, créditos, seguros, etc.).
  - 3. Calidad:** Analiza si los servicios financieros satisfacen adecuadamente las necesidades de los usuarios. Incluye factores como transparencia, trato justo, protección al consumidor, educación financiera y posibilidad de elección.
  - 4. Bienestar:** Enfocada en cómo el acceso y uso de servicios financieros mejora el bienestar económico y social de los usuarios.

El fenómeno migratorio ha adquirido una creciente relevancia en América Latina y el Caribe, con un aumento en los flujos de personas en busca de mejores oportunidades económicas, sociales y de seguridad. La crisis venezolana en este ámbito ha representado un desafío sin precedentes para la región. A junio de 2025, en Colombia residían 2 828 195 migrantes venezolanos, de los cuales el 52 % eran mujeres, y el 48 %, hombres.

La población migrante enfrenta obstáculos significativos de distinta índole para su inclusión financiera. Las entidades del sector bancario, por su parte, han tenido dificultades para la verificación de identidad de los migrantes, así como para su caracterización y perfilación dada la escasez de datos confiables y de historial crediticio. Otros estudios también han identificado barreras asociadas con la existencia de prejuicios, sesgos y discriminación contra este grupo, y con el desconocimiento de los procesos, requisitos, servicios y funcionamiento del sistema financiero del país de acogida (Portal FinDev, 2024a).

1

2

3

4

Introducción



7



**Recuadro 1.** Barreras que enfrenta la población migrante y refugiada proveniente de Venezuela en Colombia

Desde hace más de dos décadas inició un flujo migratorio sin precedentes desde Venezuela hacia Colombia. De acuerdo con el Grupo Interagencial de Flujos Migratorios Mixtos (GI-FMM), este proceso ha ocurrido en varias olas diferenciadas.

La primera ola, antes de 2017, estuvo conformada principalmente por personas de ingresos medios y altos. La segunda ola, entre 2017 y 2019, incluyó en su mayoría profesionales, técnicos y tecnólogos en edades productivas, con niveles de escolaridad superiores a los de la población colombiana. Desde 2020, en la tercera ola, predomina una población con menores niveles educativos, ingresos bajos y mayores vulnerabilidades socioeconómicas. Esta evolución del perfil migratorio ha implicado que, aunque hoy se observan avances en integración y acceso a derechos, persisten barreras que limitan la efectividad de su estabilización e inclusión plena. Estos obstáculos impactan de manera particular la inclusión financiera y económica de la población migrante venezolana. Entre los principales retos que aún enfrentan estas personas se destacan:

## Estructurales

**1 Falta de información actualizada y caracterización integral de la población migrante:**

Aunque Colombia ha avanzado en la caracterización sociodemográfica de la población migrante venezolana mediante mecanismos de regularización como el Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos (ETPV), el permiso por protección temporal (PPT) y diferentes registros administrativos, la información disponible aún es insuficiente para comprender de manera integral sus condiciones de inclusión.

Los sistemas actuales priorizan datos básicos como identificación, estatus migratorio, edad, sexo y ubicación geográfica, pero siguen presentando vacíos en dimensiones clave para la integración; entre ellas:

- Inclusión financiera y acceso efectivo a servicios bancarios.
- Inserción laboral tanto formal como informal.
- Trayecto rias educativas y certificación de competencias.
- Condiciones de vivienda y acceso a protección social.

**2 Alta informalidad laboral que limita el acceso a servicios financieros regulados:**

Colombia presenta una alta informalidad laboral. Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), para junio de 2025 el 55 % de la población ocupada era informal y, de forma aún más crítica, el 84,6 % de los micronegocios también operaban en la informalidad. En la población migrante esta tendencia es todavía más apremiante: aunque no existe información reciente, Ruiz y Forero (2023) estimaron que en 2022 el 78 % de las personas venezolanas ocupadas trabajaba en la informalidad y el 99 % de sus micronegocios funcionaba bajo esta modalidad. Esta realidad limita la posibilidad de demostrar ingresos estables y, por ende, restringe el acceso a servicios financieros regulados.



- 1
- 2
- 3
- 4

Introducción

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) confirma esta tendencia al mostrar una brecha significativa en el trabajo por cuenta propia entre migrantes y población de acogida. En el caso de Colombia, para 2022 se estimó que el 46,2 % de los migrantes trabajaban por cuenta propia frente al 38,8 % de la población local, lo que implica una brecha de 7,4 puntos porcentuales (pp), una de las más altas entre los países miembros. Esta dependencia mayor del autoempleo refuerza la alta informalidad y acentúa las barreras de inclusión financiera para esta población extranjera.

### 3 Volatilidad de los mecanismos de regularización y dificultades para su validación laboral:

**Volatilidad de los mecanismos de regularización y dificultades para su validación laboral:** La inestabilidad normativa en los procesos de regularización, incluyendo múltiples cambios en los permisos de trabajo entre 2018 y 2020 antes de la implementación del PPT en 2021, ha generado confusión tanto en empleadores como en la población migrante. Los empresarios suelen desconocer qué permisos son válidos y temen incumplir la normatividad, lo que desincentiva la contratación formal.

Al mismo tiempo, las personas migrantes enfrentan trámites lentos, fallas en las plataformas y desconocimiento del estado de sus documentos, lo que prolonga la irregularidad e impide un acceso efectivo al empleo formal. A esto se suma la limitada disponibilidad de procesos de certificación, homologación y validación de competencias, que dificulta reconocer su experiencia laboral y educativa previa, reduciendo aún más sus oportunidades de inserción laboral formal.

### 4 Discriminación y xenofobia:

**Discriminación y xenofobia:** La población migrante venezolana enfrenta una barrera significativa derivada de la xenofobia y la discriminación, sostenida por percepciones negativas y estigmas. Encuestas como la de Invamer indican que 62 % de los colombianos tiene una percepción desfavorable hacia este grupo, y un estudio de Rivero (2019) muestra que 74 % la asocia con un aumento del crimen. Estas creencias se han reforzado por narrativas públicas y mensajes generalizados a nivel global que presentan la migración como una amenaza o un factor de desestabilización social.

Este entorno de estigma se traduce en desconfianza, trato diferenciado y una percepción de riesgo sobredimensionada, lo que dificulta su acceso a servicios, oportunidades y procesos de inclusión.



## Oferta (sector financiero)

**1 Limitada información financiera y dificultades para validar el perfil del cliente migrante:** Las entidades financieras enfrentan dificultades para validar la identidad de las personas migrantes debido a los cambios frecuentes en los documentos de regularización y a la necesidad de ajustar sus sistemas para poder verificarlos correctamente. A esto se suma la ausencia de historial financiero y de información confiable sobre el comportamiento de pago ya que las fuentes tradicionales no registran —o lo hacen de forma muy limitada— los datos de esta población en su país de origen. Esta situación restringe la capacidad de evaluar riesgo y de ofrecer productos adecuados. Un ejemplo de ello es el bajo acceso a servicios que permiten construir historial, como los planes pospago, lo que limita aún más su vinculación financiera (Portal FinDev, 2024a).

**2 Prejuicios y sesgos institucionales:** De acuerdo con el estudio de sesgos del sector financiero hacia la población migrante venezolana de Banca de las Oportunidades y la Universidad de los Andes, los funcionarios del sistema financiero mantienen sesgos explícitos e implícitos que afectan la percepción de riesgo y la disposición a incluir a personas migrantes.

El estudio muestra una brecha entre el “cliente ideal” y el “cliente migrante”: al primero se le atribuyen cualidades de estabilidad y confianza, mientras que al segundo se le asocian vulnerabilidades (historial limitado, documentación, inestabilidad laboral), aun cuando también se reconocen su potencial, su resiliencia y su espíritu emprendedor. Aunque las políticas no son formalmente discriminatorias, en la práctica se aplican procesos más cautelosos y lentos para clientes migrantes. Además, los sesgos explícitos se ven influidos por experiencias personales y narrativas mediáticas.

**3 Alta movilidad interna y transitoriedad:** La población migrante ha presentado alta movilidad territorial, con cambios frecuentes de lugar de residencia en búsqueda de oportunidades laborales, mejores condiciones de vida o reunificación familiar. Esta transitoriedad dificulta la continuidad en procesos de inclusión social, laboral y financiera, así como la permanencia en programas institucionales y la consolidación de trayectorias formales.





## Demanda (barreras internas)

- 1 Desconfianza hacia la institucionalidad:** Existe una desconfianza hacia la institucionalidad, en particular hacia el sistema financiero formal, derivada de experiencias negativas previas propias o de terceros como amigos y familiares y de percepciones de exclusión en el país de acogida. Esta desconfianza favorece el uso de mecanismos informales y limita el acceso a productos financieros, el ahorro seguro y la construcción de historial crediticio.
- 2 Brechas de información y desconocimiento normativo:** Se ha observado falta de conocimiento sobre cómo funcionan los sistemas laboral, financiero y normativo, incluidos requisitos, rutas de acceso, derechos y deberes. Este desconocimiento puede derivar en autoexclusión, dependencia de intermediarios informales o toma de decisiones poco informadas, restringiendo el aprovechamiento efectivo de oportunidades existentes.
- 3 Estrategias de subsistencia de corto plazo:** La necesidad de generar ingresos inmediatos conduce a priorizar estrategias de subsistencia de corto plazo, generalmente asociadas a la informalidad y a actividades de alta rotación. Esto limita la estabilidad laboral, la capacidad de generar ingresos y la participación en procesos de formación o formalización.

1

2

3

4

Introducción

Ante este panorama, Banca de las Oportunidades desarrolla el presente estudio sobre buenas prácticas en inclusión financiera de migrantes, retornados y comunidades de acogida a nivel internacional, con el objetivo de sistematizar experiencias exitosas, proponer elementos aplicables al contexto colombiano e identificar limitaciones, oportunidades y retos. Este análisis busca servir como insumo para el diseño de estrategias de política pública y para orientar acciones del sector financiero dirigidas a fortalecer la inclusión financiera de la población migrante en el país.

Para cumplir estos objetivos, el documento se estructura en tres capítulos: el capítulo 1 presenta una caracterización de la población migrante proveniente de Venezuela en Colombia, insumo clave para comprender sus necesidades financieras. El capítulo 2 revisa la evolución del proceso de regulación en el país, destacando los instrumentos y los cambios normativos que influyen en el acceso

a derechos, servicios y mecanismos de identificación. Finalmente, el capítulo 3 sistematiza buenas prácticas internacionales de inclusión financiera dirigidas a población migrante, con el fin de extraer aprendizajes aplicables al contexto colombiano.





1

2

3

4

# Caracterización de la población migrante proveniente de Venezuela en Colombia



Caracterización de la población migrante proveniente de Venezuela en Colombia



1

2

3

4

Caracterización de la población migrante proveniente de Venezuela en Colombia



## Estatus migratorio y vocación de permanencia en Colombia

### Estatus migratorio

### Vocación de permanencia

El 88,2 % de la población venezolana en Colombia tiene intención de permanecer en el país, principalmente por:

Regularizados **72 %**

**48,4 %** Percepción de que Colombia ofrece mejores condiciones laborales, educativas y de salud

En proceso de regularización con el PPT **12 %**

**48,4 %** Logró establecerse hace varios años

En condición irregular **16 %**

**12,7 %** Reunificación familiar completa

13



1

2

3

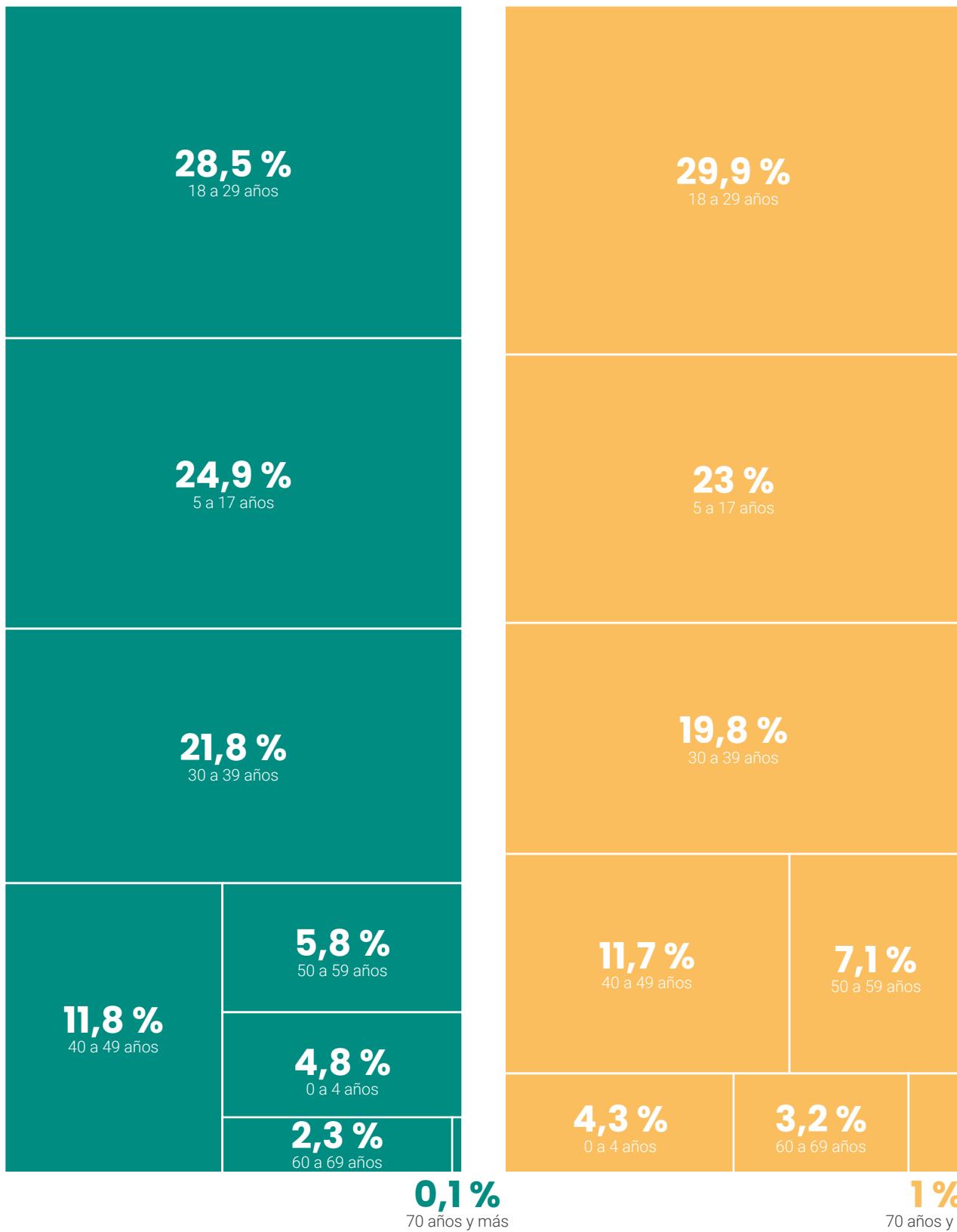
4

Caracterización de la población migrante proveniente de Venezuela en Colombia

## Distribución etaria

Hombres

Mujeres



**Fuente:** elaboración propia con base en datos de Migración Colombia (agosto 2025).

14



1

2

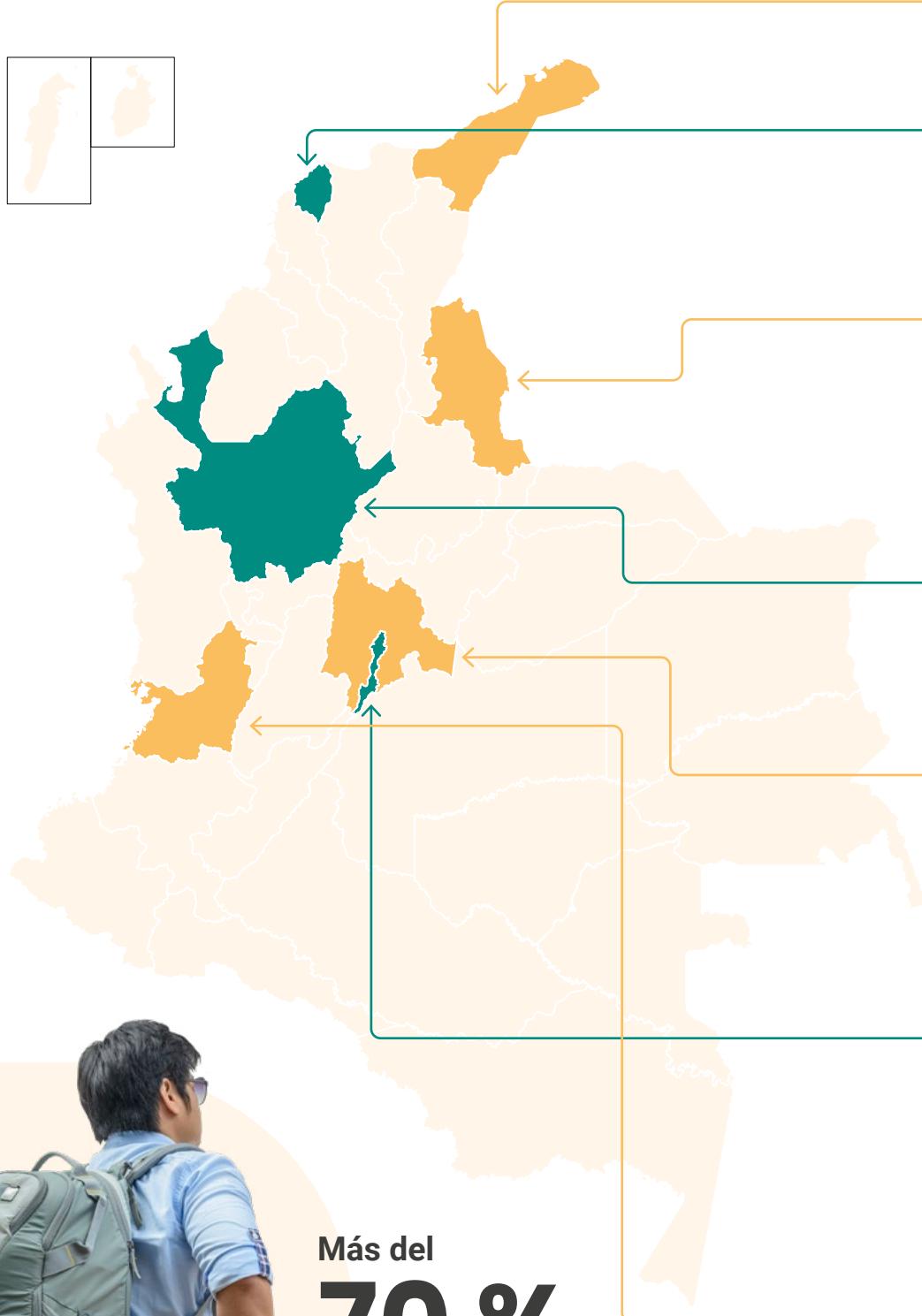
3

4

Caracterización de la población migrante proveniente de Venezuela en Colombia

15

## Distribución por departamentos



Más del  
**70 %**

de los migrantes habitan en los  
siguientes siete departamentos

**159 631**  
5,6 % - La Guajira

**199.584**  
7 % - Atlántico

**332 274**  
11,8 % - Norte de  
Santander

**393 702**  
14 % - Antioquia

**148 216**  
5,3 % - Cundinamarca

**594 839**  
21,1 % - Bogotá

**200 243**  
7,1 % - Valle del  
Cauca

Número  
de personas





1

2

3

4

Caracterización de la población migrante proveniente de Venezuela en Colombia

## Acceso a salud



Porcentaje de población afiliada  
al sistema de salud en Colombia



Porcentaje de  
población no afiliada



**65,2 %** **34,8 %**



**72,2 %** **27,8 %**



**68,7 %** **31,3 %**

**Fuente:** elaboración propia con base en DANE (2024).



El **70,1 %** de la población se encuentra afiliada al sistema de salud en Colombia.



Entre las personas afiliadas, la mayoría son mujeres (**72,8 %**) y tienen edades entre 25 y 54 años (**72,2 %**).



La población más joven (15-24 años) reporta menores porcentajes de afiliación (**34,8 %**).

16



1

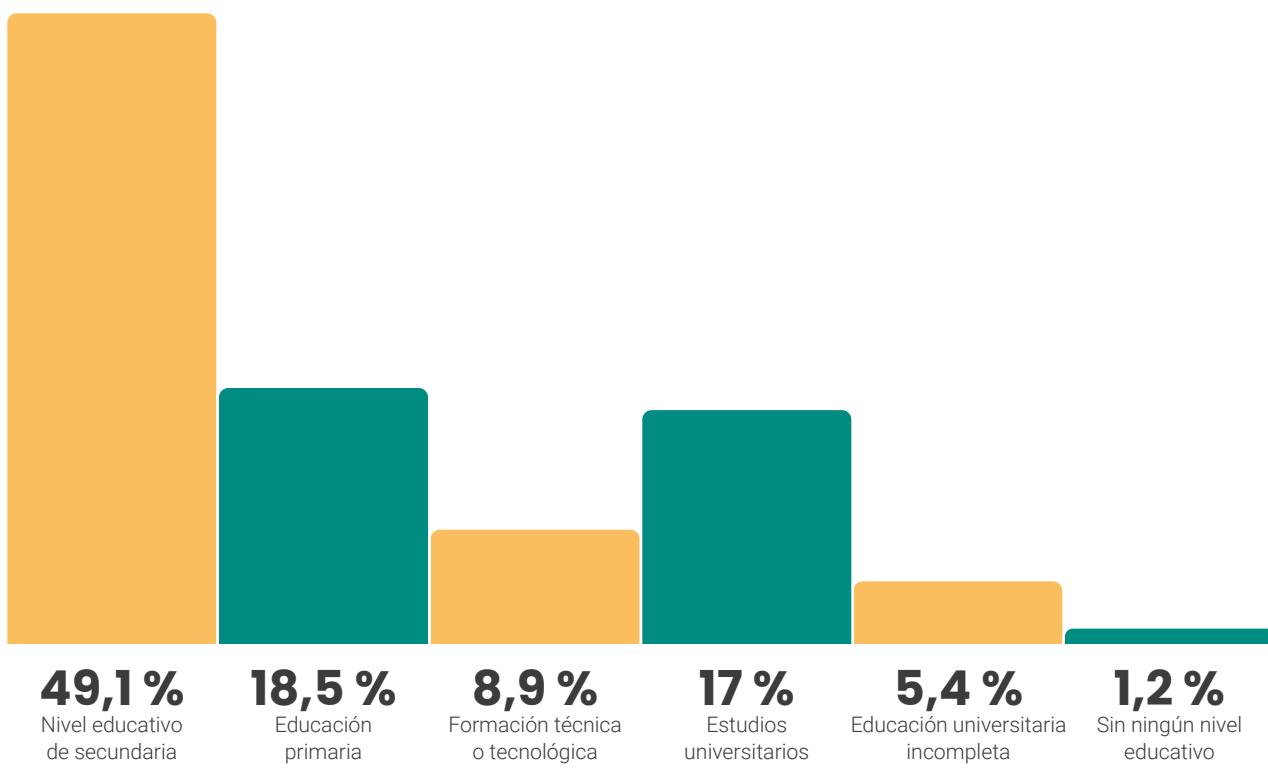
2

3

4

Caracterización de la población migrante proveniente de Venezuela en Colombia

## Acceso a educación



**76, 9 %**

niños, niñas y adolescentes (NNA) en edad escolar se encuentran estudiando

**23,1 %**

de los NNA que no estudian, las principales razones son:

**52,3 %** Considera que no está en edad escolar

**15 %** No cuenta con los documentos para hacer efectiva la inscripción

**8,5 %** Está haciendo el trámite para el ingreso

**8 %** No existe interés de continuar estudiando

**Fuente:** información tomada de DANE (2024).





# 2

## La evolución del proceso de regularización de la población migrante en Colombia



La evolución del proceso de regularización de la población migrante en Colombia





A lo largo de los últimos años, Colombia ha fortalecido su marco normativo e institucional para gestionar la llegada y la permanencia de población migrante, especialmente aquella proveniente de Venezuela. Este proceso avanzó con medidas como la Resolución 6045, que actualizó las categorías de visas, y la Resolución 5797, que creó el permiso especial de permanencia (PEP), con vigencia de dos años y prorrogado automáticamente tras el Decreto 216 de 2021. Asimismo, mediante la Resolución 3015 de 2017 se ampliaron los derechos de la población venezolana permitiéndole su acceso al Sistema de Protección Social, y la Circular 056 de 2017 garantizó su orientación laboral a través del Servicio Público de Empleo.

La política migratoria se consolidó entre 2018 y 2020 con la creación de nuevos mecanismos: el Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos (RAMV), el Grupo Especial Migratorio (GEM), el Registro Único de Trabajadores Extranjeros (Rutec) y el Decreto 1288 de 2018, que facilitó la convalidación de títulos y el acceso a salud y empleo. Posteriormente, surgieron el permiso especial complementario de permanencia (PECP) mediante la Resolución 3548 de 2019, y el permiso especial de permanencia para el fomento de la formalización (PEPFF), creado por el Decreto 117 de 2020, el cual podía solicitarse dentro de los 90 días posteriores a su publicación, con vigencia hasta febrero de 2023.

El punto de inflexión llegó en 2021, cuando el Estado colombiano reemplazó progresivamente los mecanismos temporales previos mediante el Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos (ETPV), establecido por el Decreto 216. Esta norma incluyó dos instrumentos centrales: el Registro Único de Migrantes Venezolanos (RUMV) (cuya fase de inscripción cerró el 24 de noviembre de 2023) y el PPT, regulado por la Resolución 971 de 2021. El PPT, en particular, autorizó la permanencia regular con una vigencia inicialmente ligada al ETPV (hasta el 30 de mayo de 2031).

En esta misma ruta de fortalecimiento institucional aparecieron mecanismos especializados como el PEP Tutor, creado en 2024 para regularizar a representantes legales o cuidadores de NNA otorgándoles un PPT vigente. También se creó la visa tipo V: visitante especial, regulada por la Resolución 12509 de 2024, con una vigencia de tres a cinco años y posibilidad de renovación después de dos años de permanencia en el país.





**Tabla 1.** Evolución de los mecanismos de regularización de la población migrante y refugiada proveniente de Venezuela en Colombia

Mecanismo	Fundamento jurídico	Periodo de vigencia
<b>Permiso especial de permanencia (PEP)</b>	Resolución 5797 de 2017 del Ministerio de Relaciones Exteriores.	Creado en 2017. Los PEP vigentes fueron prorrogados automáticamente por el término de dos años, a partir de la publicación del Decreto 216 de 2021.
<b>Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos (RAMV)</b>	Creado en virtud del Decreto 542 de 2018.	Llevado a cabo entre el 6 de abril y el 8 de junio de 2018.
<b>Permiso especial complementario de permanencia (PECP)</b>	Resolución 3548 de 2019.	Se creó el 3 de julio de 2019. Se otorgaba a quienes habían solicitado reconocimiento de la condición de refugiado entre el 19 de agosto de 2015 y el 31 de diciembre de 2018.
<b>Permiso especial de permanencia para el fomento de la formalización (PEPFF)</b>	Decreto 117 de 2020.	2020-2023.
<b>Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos (ETPMV)</b>	Decreto 216 de 2021.	Tiene una vigencia de diez años a partir de su entrada en vigor, 90 días calendario posteriores a su publicación (marzo 1 de 2021), es decir, hasta el 30 de mayo de 2031.
<b>Registro Único de Migrantes Venezolanos (RUMV)</b>	Componente del ETPMV (Decreto 216 de 2021, art. 5º). Implementado por la Resolución 971 de 2021.	El plazo finalizó el 24 de noviembre de 2023 para iniciar la inscripción en el prerregistro virtual.



La evolución del proceso de regularización de la población migrante en Colombia



Mecanismo	Fundamento jurídico	Periodo de vigencia
<b>Permiso por protección temporal (PPT)</b>	Creado por el Decreto 216 de 2021, art. 10. Implementado por la Resolución 971 de 2021.	Su vigencia es hasta el último día de vigencia del ETPMV (30 de mayo de 2031). El plazo para solicitarlo y acceder a él era antes del 1 de marzo de 2025.
<b>Permiso especial de permanencia para representantes legales o custodios de NNA (PEP Tutor)</b>	Decreto 1209 de 2024.	Creado y regulado en 2024. Se otorga a nacionales venezolanos que sean representantes legales o custodios de NNA titulares de un PPT vigente.
<b>Visa V: visitante especial</b>	Resolución 12509 de 2024 del Ministerio de Relaciones Exteriores.	Creada de manera transitoria a partir de su publicación en el Diario Oficial, el 5 de diciembre de 2024. Tendrá una vigencia de dos años contados a partir de su expedición. Sus disposiciones serán ejecutables dentro de los tres meses siguientes a la fecha de expedición.

Fuente: Heartland Alliance International.

1

2

3

4

La evolución del proceso de regularización de la población migrante en Colombia





# 3

## Buenas prácticas de inclusión financiera de población migrante



Buenas prácticas de inclusión financiera de población migrante

1

2

3

4



A partir del análisis de iniciativas de inclusión financiera en siete países seleccionados, se identificaron estrategias exitosas y buenas prácticas que contribuyen a mejorar el acceso y uso de servicios financieros para personas migrantes, refugiadas y retornadas. Si bien tal estudio se centra en este grupo de nacio-

nes, en casos puntuales también se realizó una revisión más amplia que incluye referentes de la OCDE, así como otros Estados de África y Europa, regiones que concentran flujos migratorios significativos y que aportan experiencias relevantes en materia de inclusión financiera.

Los siete países seleccionados con base en la alta presencia de población migrante y su evidencia de intervenciones de inclusión financiera fueron:



## Estados Unidos

Desde 1970, Estados Unidos ha sido el principal destino de migrantes internacionales. En 2020, aproximadamente 51 millones de personas nacidas en el extranjero residían en el país, lo que representa el mayor volumen de población migrante a nivel global (Batalova, 2025).



## Alemania

Se posiciona como el segundo país con mayor población migrante. En 2020, contaba con cerca de 15,8 millones de migrantes, lo que refleja su papel central en los flujos migratorios dentro de Europa, especialmente tras las distintas crisis humanitarias como las producidas en Medio Oriente (Demirgürk-Kunt et al., 2022).



## Turquía

Ha desempeñado un rol estratégico como país de acogida y tránsito, albergando la mayor población refugiada del mundo: más de 3,5 millones de personas, principalmente de origen sirio, bajo regímenes de protección temporal (OIT, s. f.).





## **Uganda**

Se destaca en el continente africano por su enfoque progresivo hacia población refugiada. Para 2020, el país acogía a más de 1,4 millones de personas en esta condición, lo que lo posiciona un caso emblemático de integración socioeconómica en contextos de bajos ingresos (UNHCR, 2023).



## **México**

Aunque tradicionalmente ha sido considerado país de tránsito, ha experimentado en los últimos años un aumento en las solicitudes de asilo y en la migración de retorno, sobre todo desde Estados Unidos, motivado por cambios en las políticas migratorias, condiciones laborales y factores económicos (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados [ACNUR], 2024).



## **Chile**

Ha registrado un crecimiento sostenido en la población migrante, particularmente desde países latinoamericanos como Venezuela, Haití y Perú (Banco Mundial, 2024).



## **Perú**

Se ha convertido en uno de los principales países receptores de migrantes venezolanos en América Latina. En 2020, albergaba a aproximadamente 1,5 millones de personas provenientes de otros territorios, posicionándose como el segundo lugar de destino en la región, después de Colombia (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2023).



Buenas prácticas de inclusión financiera de población migrante



A continuación, se presentan las diez buenas prácticas identificadas en el estudio:





### 3.1.

## Diseño centrado en la población migrante y refugiada

Una de las prácticas más frecuentes para mejorar y promover la inclusión financiera de la población migrante y refugiada es el desarrollo y la adaptación de servicios financieros formales que respondan a los contextos, las características y las necesidades de estas personas. Los proveedores de servicios financieros buscan reducir las barreras de acceso a servicios financieros, como la falta de documentación, el limitado manejo del idioma o el bajo nivel de alfabetización financiera o digital, a través de ajustes a sus procesos, productos y políticas internas.

Es común que las adaptaciones que realizan los proveedores de servicios financieros en los países estudiados impliquen ajustes en los criterios de elegibilidad para acceder a productos y servicios, en especial en cuanto a los requisitos de identificación. Además, como sucede en el Programa de Sparkassen en Alemania, con frecuencia incluyen medidas como crear productos multilingües, ampliar los horarios de atención, abrir sucursales especiales para

atender a la población migrante, crear tarjetas o cuentas para remesas y contratar personal multilingüe o personas migrantes o refugiadas.

Además, en muchos casos este diseño centrado en las personas migrantes implica complementar los servicios financieros con servicios no financieros como herramientas o espacios de asesoría técnica, asesoría legal y educación financiera. Este tipo de iniciativas se identificaron en cuatro de los países objeto de estudio: Uganda, Alemania, México y Chile (Banco Mundial, 2024; Centro Studi di Politica Internazionale [CeSPI], 2018; Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros [Condusef], 2024; Financiera para el Bienestar [Finabien], 2025; Mercy Corps, 2024; OIT, 2022). La tabla 2 presenta los elementos claves y los principales resultados de dos iniciativas que desarrollaron o adaptaron servicios financieros para personas migrantes y refugiadas en países objeto de estudio.

**Tabla 2.** Resultados clave de iniciativas de inclusión financiera en Uganda y México

Categoría	Ugafode (Uganda)	Finabien (México)
Inicio	2019	2022
entidades relacionadas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ugafode Microfinance Limite.</li><li>• Organizaciones no gubernamentales (ONG), iglesias, organizaciones y empresas lideradas por refugiados.</li><li>• Oficina del Primer Ministro de Uganda.</li><li>• Centrales de riesgo crediticio del país.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Finabien.</li><li>• consulados de México en Estados Unidos.</li></ul>





Categoría	Ugafode (Uganda)	Finabien (México)
<b>Población objetivo</b>	Refugiados urbanos y en asentamientos.	Migrantes mexicanos en Estados Unidos y personas mexicanas en México.
<b>Servicios ofrecidos</b>	Ahorro, pagos, crédito, remesas y seguros.	Pagos, remesas, ahorro, inversión digital.
<b>Acceso a productos</b>	Requiere cédula de refugiado, 24 meses de residencia en Uganda y vivir cerca de una sucursal.	Acceso a documentos básicos (INE: funciona como identificación oficial y permite participar en procesos electorales; CURP: código asignado a cada persona residente en México para identificarla de manera única en trámites oficiales; domicilio o matrícula consular).
<b>Adaptación de políticas</b>	Sí: cambios en la política de elegibilidad y en documentación necesaria, en los sistemas operativos y en la cultura organizacional. Lograron que aceptaran identificaciones de refugiados en centrales de riesgo	Sí: simplificación de requisitos, diseño de productos adaptados, infraestructura de atención transnacional, tarifas bajas y transparencia.
<b>Educación financiera</b>	A través de ONG aliadas y personal refugiado.	Centrada en información sobre uso de productos financieros digitales.
<b>Inclusión digital</b>	Desarrollaron una app, pero está solo en inglés.	App multilingüe, acceso remoto, inversiones en línea.
<b>Multilingüismo y adaptación cultural</b>	Personal capacitado en varios idiomas (francés, kiswahili, lingala, árabe).	Multilingüismo y adaptación cultural.
<b>Alianzas estratégicas</b>	ONG, comunidad refugiada, Gobierno, centrales de riesgo.	Red consular, sistema financiero mexicano, clientes migrantes.
<b>Resultados</b>	Crecimiento de cartera, reducción de rechazos a solicitudes de servicios y productos, mejora al trato al cliente.	Más de 340 000 tarjetas emitidas y más de USD 20 millones en remesas procesadas.



Buenas prácticas de inclusión financiera de población migrante



## 3.2.

# Verificación de identidad

Entre las prácticas gubernamentales identificadas en los países estudiados en materia de verificación de identidad se encuentran:

## Flexibilización de requisitos KYC (*Know Your Customer*)

Flexibilización normativa para identificar a personas migrantes y refugiadas en el acceso a servicios financieros. Esto se traduce en la aceptación de documentos alternativos dentro de los procesos de debida diligencia y de las políticas de “conozca a su cliente” o KYC por su sigla en inglés. Los países han avanzado en reconocer documentos de identidad no convencionales como válidos para la apertura de productos financieros o la verificación de identidad. Algunos ejemplos incluyen:



**Uganda:** aceptación de la *carta de certificación familiar*.



**Estados Unidos:** uso del ITIN (*Taxpayer Identification Number*) para quienes no cuentan con un número de seguro social.



**Chile:** aceptación del RUT (rol único tributario) como identificador válido.



**Perú, México, Alemania y Turquía:** aceptación de documentos migratorios diversos, como pasaportes, carnés de extranjería, per-

misos temporales, carnés de solicitante de refugio o identificaciones emitidas por institutos nacionales de migración.

En varios países se permite que instituciones financieras acepten documentos emitidos por ACNUR, especialmente para refugiados recién llegados (caso de Ruanda y Etiopía).

Adicionalmente, algunos países han avanzado en la introducción de KYC por niveles, donde migrantes pueden acceder a productos básicos con documentos mínimos y, a medida que regularizan su estatus, acceden a otros más avanzados. En países como Uganda, Kenia y Ruanda, ACNUR trabaja con Gobiernos para emitir documentos aceptados por bancos para KYC simplificado.

## Tecnologías biométricas

La incorporación de tecnologías biométricas se ha vuelto fundamental para mejorar los procesos de verificación de identidad, prevenir duplicidades y acelerar la entrega de documentación oficial para población refugiada y migrante. Países como Alemania y Turquía, así como iniciativas apoyadas por ACNUR en México y Chile, han demostrado que estas herramientas no solo mejoran la precisión de la identificación, sino que permiten una atención más eficiente en trámites que habilitan la futura inclusión financiera.

Resulta clave integrar el trabajo de bancos, autoridades migratorias y organismos internacionales como ACNUR y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) para garantizar procesos de documentación rápida y validación de identidad confiable.





## Interoperabilidad institucional

En el caso de México, el Sistema Integral de Reportes Estadísticos (SIRE), junto con la interoperabilidad institucional y la donación de equipos biométricos, ha permitido agilizar la emisión de la clave única de registro de población (CURP) para personas migrantes y refugiadas. Esta agilización es crucial pues, una vez estos individuos obtienen un identificador oficial verificable, se facilita su acceso a servicios financieros y estatales. Sin tecnología biométrica, este proceso sería lento, susceptible a errores y altamente ineficiente.

## Identidad digital

Varios países han incorporado identidades digitales para migrantes, lo que reduce tiempos y facilita verificaciones. Tal es el caso de Estonia, pionera en identidades digitales verificables interoperables con servicios públicos y privados. También cabe mencionar a India (Aadhaar), que, aunque no cuenta con un programa migratorio, es un referente mundial en identidad digital biométrica utilizada para acceso a servicios financieros. Asimismo, Ucrania (DiiA) ha incluido documentos digitales como pasaportes internos y permite verificaciones remotas.

1

2

3

4

Buenas prácticas de inclusión financiera de población migrante





### 3.3.

## Score crediticio con data alternativa

A pesar de contar con experiencia en el uso de productos financieros en sus países de origen, las personas migrantes y refugiadas no pueden demostrar su historial crediticio ante los proveedores de servicios financieros del país de acogida. Esto limita su inclusión en este sector, especialmente al solicitar productos de crédito. Ante la falta de acceso a información y bases de datos del país de origen, la promoción del uso de datos alternativos en los modelos de score crediticio se ha convertido en un facilitador clave.

En Estados Unidos, por ejemplo, la *Policy and Economic Research Council* (PERC) impulsa la incorporación de datos alternativos (como historial de pago de alquiler y servicios públicos) en los modelos de calificación crediticia. Así-

mismo, la herramienta *Quantitative Assessment of Social and Human Behavior* (QUASH) integra variables psicométricas, información de redes sociales y metadatos para evaluar el riesgo de potenciales usuarios.

Otra solución consiste en desarrollar modelos de interoperabilidad para la portabilidad del historial crediticio, que permiten a las personas migrantes trasladar su información financiera entre países de forma segura y estandarizada. Esto posibilita que los historiales construidos en el país de origen sean utilizados por entidades financieras en el país de destino, reduciendo la asimetría de datos, mejorando la gestión del riesgo y ampliando las oportunidades de acceso a crédito, ahorro y seguros.

#### Recuadro 2. Modelo de interoperabilidad para la portabilidad del historial de crédito: Ucrania

Europa ha liderado el desarrollo de marcos regulatorios orientados a la interoperabilidad de datos, especialmente a través de la estrategia de *Data Portability* promovida por la Unión Europea (UE). En este contexto, Ucrania se ha convertido en un caso pionero al implementar un sistema interoperable de intercambio de historiales crediticios con la UE, lo que ha facilitado la inclusión financiera de millones de personas refugiadas y migrantes ucranianas en distintos países del continente.

El modelo ucraniano se basa en un conjunto articulado de mecanismos técnicos, acuerdos transfronterizos y regulaciones que permiten transferir historiales crediticios o puntajes derivados de ellos para que las entidades financieras en países receptores, como Polonia, puedan evaluar la solvencia de personas desplazadas. Su funcionamiento descansa en infraestructuras interoperables apoyadas en interfaces de programación de aplicaciones (API por su sigla en inglés) y plataformas seguras de intercambio de datos, en procesos de estandarización que garantizan que la información conserve el mismo significado entre distintos sistemas, en la obtención del consentimiento informado que asegura el cumpli-





miento de las normas de protección de datos, y en una continua coordinación entre burós de crédito, autoridades regulatorias, entidades financieras y organismos multilaterales. La integración de estos elementos ha permitido consolidar un modelo efectivo de portabilidad crediticia que reduce la asimetría de información y amplía las posibilidades de acceso al crédito formal para la población migrante.

## Componentes clave del modelo

- **Crédito base local:** Las centrales de riesgo ucranianas (como el Ukrainian Bureau of Credit Histories [UBCH] o International Bureau of Credit Histories [IBCH]) reúnen datos de millones de prestatarios en Ucrania.
- **Corredor digital de datos transfronterizo:** Se construye una “pasarela” electrónica segura que permite transferir los datos crediticios de Ucrania hacia el país de acogida, minimizando riesgos de seguridad y garantizando la confidencialidad y protección de datos.
- **Transformación y normalización de datos:** Antes de su uso local, la información se traduce y adapta a los formatos y estándares exigidos por los burós del país receptor.



## 3.4.

# Apalancamiento en soluciones digitales e innovación

El apalancamiento de soluciones digitales e innovación para la inclusión financiera de la población migrante constituye no solo una oportunidad, sino un imperativo para avanzar hacia sistemas financieros más eficientes, inclusivos y resilientes. La transformación digital ofrece herramientas poderosas para ampliar el acceso, reducir los costos de transacción y adaptar los servicios financieros a las realidades de movilidad y vulnerabilidad de las personas migrantes y refugiadas.

Desarrollos tecnológicos como las aplicaciones móviles, las tarjetas digitales y las plataformas de remesas electrónicas están revolucionando la forma en que las personas migrantes acceden y utilizan los servicios financieros. No obstante, el impacto real de estas soluciones depende de su capacidad para responder al contexto y las condiciones específicas de esta población: conectividad, acceso a dispositivos, planes de datos, nivel de alfabetización digital y financiera, y marcos regulatorios que habiliten su uso.

Un caso destacado es el de Ugaafode, institución microfinanciera de Uganda. Inicialmente, la entidad enfrentó restricciones legales que impedían a las personas refugiadas acceder a tarjetas SIM, limitando el uso de su aplicación móvil. Gracias al trabajo conjunto con organizaciones humanitarias y a un acuerdo con la Office of the Prime Minister (OPM), se logró modificar la normativa y vincular la app al sistema oficial de verificación de identidad. Esta integración permitió que las personas refugiadas pudieran abrir cuentas, ahorrar, retirar

dinero, pagar préstamos y facturas, y acceder a otros servicios financieros desde su teléfono móvil (OIT, 2022).

Adicionalmente, en Uganda las instituciones financieras están impulsando un ecosistema de pagos sin efectivo (*cashless*) que mejora la eficiencia tanto para los beneficiarios como para los agentes. Estas estrategias incluyen la entrega subsidiada de terminales POS (*Point of Sale* o puntos de venta) a comerciantes locales, la eliminación o reducción de tarifas para pagos electrónicos, la limitación de montos para retiros en efectivo y las alianzas entre empresas de remesas y billeteras digitales que permiten mantener el dinero dentro del sistema financiero digital.

La experiencia de Uganda demuestra que la innovación no es solo tecnológica, sino también institucional y colaborativa. Estos esfuerzos requieren alianzas entre actores públicos, privados y humanitarios, así como marcos normativos flexibles que reconozcan la identidad y los derechos financieros de la población migrante<sup>2</sup>.

2. Como señalan organismos internacionales como la Agencia de la ONU para los Refugiados (United Nations High Commissioner for Refugees [UNHCR]) y el Consultative Group to Assist the Poor (CGAP), la efectividad de las soluciones digitales depende de un enfoque centrado en las personas (*"human-centred design"*) que incorpore acompañamiento y formación. Es imprescindible ofrecer herramientas de educación financiera y digital que enseñen, por ejemplo, a proteger claves y contraseñas, presentar quejas o solicitudes de asistencia, y usar canales digitales con confianza.





En efecto, las soluciones digitales se han convertido en un mecanismo clave para atender dos necesidades prioritarias de la población migrante:

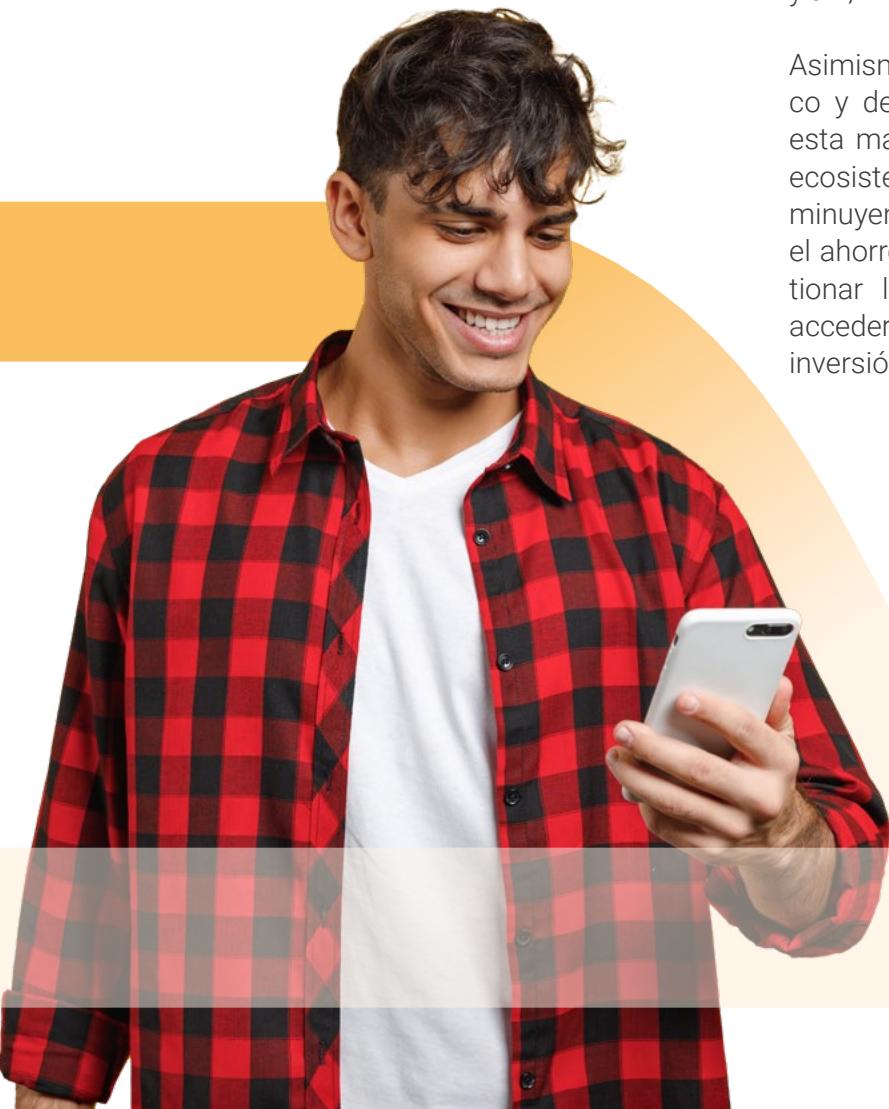
- **Recibir transferencias** provenientes de subsidios, programas de asistencia humanitaria o donaciones.
- **Enviar y recibir remesas** de manera ágil, segura y de bajo costo.

Los pagos digitales y las tecnologías móviles no solo mejoran la eficiencia de la ayuda humanitaria, sino que fortalecen la inclusión financiera y la autonomía de las personas refugiadas. El uso de billeteras móviles y tarjetas prepagadas como medios para distribuir transferencias monetarias en programas sociales ha sido exitoso en países como Uganda y Turquía.

Estas iniciativas han demostrado mejoras en eficiencia, transparencia y seguridad, siempre que se garantice una adecuada cobertura de agentes y se reconozcan los documentos de identidad disponibles de la población migrante. En 2016, el acceso a pagos digitales para refugiados asistidos por ACNUR se limitaba a unos pocos países. Para 2020, gracias a sus políticas, 47 países ofrecen este acceso, y en el 32 % de ellos se ha implementado dinero móvil.

Por su parte, las remesas constituyen un pilar esencial para los hogares migrantes. Sin embargo, los costos de envío siguen siendo altos: de acuerdo con el Banco Mundial (2024), el envío promedio de USD 200 aún cuesta un 6,2 % en comisiones. En este contexto, la digitalización ofrece una alternativa más asequible. Así, el International Fund for Agricultural Development (IFAD) (2024) reporta que enviar remesas por canales digitales reduce el costo promedio a 4,6 %, y a 4,1 % en transferencias de “móvil a móvil”.

Asimismo, los programas Finabien de México y de Estados Unidos son un referente en esta materia. Estas tarjetas digitales crean un ecosistema binacional de pagos y remesas, disminuyen los costos de transacción y promueven el ahorro a través de una app que permite gestionar las tarjetas, consultar movimientos y acceder a un monedero virtual con una tasa de inversión del 10 % anual.



Buenas prácticas de inclusión financiera de población migrante



## 3.5.

# Educación financiera contextualizada

En todos los países analizados se identifican iniciativas de educación financiera dirigidas a población migrante y refugiada, las cuales cumplen un rol fundamental como habilitadores del acceso y la inclusión financiera. A través de estos programas, las personas migrantes comprenden mejor el funcionamiento de los sistemas financieros en sus países de acogida, fortalecen su confianza en las instituciones formales y se vinculan de manera activa y sostenible con productos y servicios financieros.

Los programas más exitosos comparten un enfoque adaptativo e inclusivo, en el que los contenidos, los formatos y los canales de entrega se ajustan a las realidades socioculturales, lingüísticas y digitales de la población migrante. Este tipo de estrategias incorpora elementos como el idioma, el nivel de alfabetización financiera y digital, la experiencia migratoria, las diferencias entre los sistemas financieros del país de origen y el país de acogida y el marco normativo vigente. De esta manera, los materiales (en formato digital o impreso) se diseñan para ser accesibles, pertinentes y aplicables a la vida cotidiana.

Un hallazgo común en los países analizados es la importancia de las alianzas multisectoriales y de la formación de multiplicadores. La coordinación entre entidades gubernamentales, instituciones financieras y plataformas digitales amplía la cobertura, estandariza contenidos y garantiza la sostenibilidad de los procesos educativos. Asimismo, la participación de líderes comunitarios como facilitadores cultu-

rales ha demostrado ser clave para fortalecer la apropiación de los conocimientos dentro de las comunidades migrantes.

La evidencia muestra, sin embargo, que la educación financiera por sí sola tiene efectos limitados en el tiempo si no está acompañada de oportunidades reales de inclusión financiera. Un estudio en Estados Unidos, basado en un ensayo controlado aleatorizado con población migrante, evidenció mejoras inmediatas en el entendimiento de conceptos básicos y en la planificación financiera. No obstante, seis meses después estos avances se diluyeron y no se observaron cambios sostenidos en el uso de productos formales o en hábitos de ahorro.

Por lo tanto, los programas más efectivos integran la formación con el acceso directo a productos financieros bajo un enfoque de “aprender haciendo”. Esta combinación fortalece la aplicación práctica de los conocimientos y contribuye a su sostenibilidad en el tiempo. Dos prácticas destacadas siguen este modelo mediante etapas progresivas: una primera fase de educación financiera general y un segundo momento dirigido a quienes desean avanzar en la vinculación con productos de ahorro y crédito.

La focalización es un componente esencial de estos modelos ya que adapta el acompañamiento a las necesidades y a las capacidades de cada persona. Un ejemplo relevante es el programa del International Rescue Committee (IRC) en Estados Unidos, que ofrece *coaching* financiero individualizado. En este caso, cada participante trabaja con un consultor que, a





partir de sus metas financieras, diseña una ruta personalizada para facilitar su acceso a servicios financieros formales. En esa línea, resulta evidente que la educación financiera solo es verdaderamente efectiva cuando se ar-

ticula con oportunidades tangibles de inclusión financiera. La tabla 3 profundiza en otros ejemplos ilustrativos a propósito de esta clase de capacitación identificados en los países objeto de estudio.

**Tabla 3.** Elementos clave y principales resultados de tres iniciativas de educación financiera

Característica	Finanzas sociales (Turquía)	Fortalecimiento de capacidades Financieras (Estados Unidos)	Programa Bienvenido (Perú)
<b>Inicio</b>	No se especifica.	2017.	2022.
<b>Entidades involucradas</b>	Gobiernos locales y ACNUR.	IRC.	Caja Arequipa y Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito.
<b>Población objetivo</b>	Refugiados	Refugiados	Migrantes
<b>Educación financiera</b>	Educación financiera enfocada en cómo funciona el sistema financiero de Turquía y los productos disponibles.	Educación financiera y desarrollo de habilidades en modalidad presencial. En los procesos de formación se priorizan los objetivos financieros de las personas.	Conocimientos financieros básicos asociados a ahorro, presupuesto, inversión, entre otros.
<b>Tecnología</b>	\$mart Finance, aplicación con información sobre cómo presupuestar, planeación financiera, etc.	Bajo uso de tecnología, enfoque relacional.	App móvil.
<b>Acceso a crédito</b>	No directamente, pero se fortalece preparación financiera.	Sí, ofrecen crédito con 0 % de interés.	Sí. Es la tercera fase del programa, donde se les otorga acceso a crédito a quienes cumplan requisitos.
<b>Enfoque intercultural</b>	Información adaptada al contexto sirio.	No se especifica.	Adaptación cultural de materiales.



Buenas prácticas de inclusión financiera de población migrante



## 3.6.

# Información frente al funcionamiento del sistema financiero y de prevención de fraudes

La implementación de herramientas e iniciativas de protección y defensa del usuario que incluyan explícitamente a personas migrantes y refugiadas constituye un pilar esencial para su inclusión financiera. Debido a su menor familiaridad con el funcionamiento del sistema financiero del país de acogida, esta población enfrenta mayores riesgos de fraude, estafas, suplantación de identidad, ofertas falsas de ayuda financiera y dificultades para identificar productos adecuados a sus necesidades.

Además, la principal fuente de información de estos grupos suele provenir de redes informales, familiares o comunidades migrantes que, si bien ofrecen apoyo inmediato, no siempre orientan hacia instituciones formales confiables. Esto incrementa la probabilidad de acudir a intermediarios no autorizados, prestamistas informales o proveedores sin estándares de protección al consumidor.

Entre las acciones identificadas como buenas prácticas para abordar esta problemática se encuentran:



Campañas claras y accesibles sobre derechos y deberes de los usuarios financieros, dirigidas específicamente a personas migrantes y refugiadas, con enfoque diferencial y multilingüe.

- 1
- 2
- 3
- 4

Buenas prácticas de inclusión financiera de población migrante



Guías prácticas con información sobre productos, requisitos, costos y canales oficiales, elaboradas en formatos sencillos, digitales e impresos, y validadas con organizaciones que trabajan con esta población.



Acompañamiento para el uso de mecanismos de quejas y reclamos, incluyendo protocolos simplificados para casos donde la documentación migratoria no es reconocida por entidades financieras.



Campañas de prevención de fraude, con ejemplos reales, advertencias sobre modalidades frecuentes y orientación sobre cómo verificar proveedores, remitidas a través de canales utilizados por migrantes (WhatsApp, Facebook, radios comunitarias).



Transparencia en costos, tarifas y condiciones, especialmente en productos de envío de remesas, cuentas básicas y microseguros.

México se ha convertido en un referente regional en protección al usuario migrante. Las



entidades financieras en dicho país están obligadas a contar con unidades especializadas de atención al usuario (UNE), que deben recibir y gestionar quejas relacionadas con la no aceptación de documentos migratorios vigentes. La Condusef, entretanto, ha creado mecanismos de articulación con organizaciones que atienden población migrante, lo que ha facilitado la presentación de quejas, incluso para personas con baja alfabetización digital o barreras lingüísticas. Existen además campañas de prevención de fraude y educación financiera dirigidas a migrantes en tránsito y retorno.

Por su parte, instituciones financieras locales, con apoyo del Financial Sector Deepening Africa (FSD Africa) y la International Finance Corporation (IFC), han desarrollado kits de bienvenida para nuevos clientes refugiados con información sobre cómo funciona el sistema financiero, canales oficiales de contacto y cuáles prácticas son consideradas fraude. Además, agentes bancarios en campamentos reciben formación específica para prevención de abuso y estafa. ACNUR, por su parte, con sus programas *Safe Financial Access*, ha desplegado en países como Jordania, Líbano y Ruanda campañas educativas sobre cómo identificar proveedores financieros legítimos, uso seguro de billeteras móviles y de qué forma proteger PIN, contraseñas y documentos. En algunos casos, se integran talleres prácticos en centros de registro de refugiados.

Asimismo, la autoridad de protección al consumidor en Australia (ACCC), con su programa *Scamwatch Multicultural*, desarrolló un portal de alerta de fraudes con información multilingüe, guías simples y reportes de modalidades recurrentes dirigidas a migrantes. De igual forma, se realizan campañas por redes sociales segmentadas por comunidad lingüística (por ejemplo, inglés limitado, árabe, mandarín, darí).



Buenas prácticas de inclusión financiera de población migrante



## 3.7.

# Acompañamiento técnico y emprendimiento

El desarrollo de actividades productivas y emprendimientos independientes se ha consolidado como un componente clave para la inclusión económica de la población migrante y refugiada. Estas iniciativas no solo permiten a las personas migrantes generar ingresos y avanzar hacia una mayor autonomía económica, sino que también contribuyen al dinamismo productivo de las comunidades de acogida.

El emprendimiento migrante abarca una amplia diversidad de realidades, que van desde la creación de empresas innovadoras hasta el trabajo por cuenta propia en actividades de baja escala. En tal sentido, estos esfuerzos pueden constituirse tanto en una vía efectiva de progreso económico e integración en el país de acogida como en una estrategia de subsistencia ante la falta de oportunidades en el mercado laboral formal (Iranzo, 2025).

**Recuadro 3.** El trabajo por cuenta propia en los países de la OCDE

En 2022 había 10 millones de personas migrantes emprendedoras en los países de la OCDE. En promedio, este grupo representó el 17 % de quienes trabajan por cuenta propia, frente al 11 % registrado en 2006. En dos tercios de los Estados miembro de la organización, esta población tienen mayor probabilidad de desempeñarse como trabajador por cuenta propia que quienes pertenecen a la comunidad de acogida. El caso con la mayor diferencia en este sentido es Colombia (+7 pp).

El patrón descrito se confirma al observar las tasas de autoempleo de la región. En 2022, el 13,8 % de la población ocupada migrante trabajaba por cuenta propia, en comparación con el 13,4 % de las comunidades de acogida, en promedio en 37 países de la OCDE. Aunque la diferencia promedio es reducida, existe una variabilidad significativa entre países. De hecho, en 17 de los 37 Estados la brecha entre personas migrantes y comunidades de acogida alcanza los 2 pp o más.

**Tabla 4.** Brecha de trabajo por cuenta propia entre migrantes y comunidades de acogida de los países de la OCDE (2022)

País	Migrantes (%)	Comunidad de acogida (%)	Brecha (%)
Colombia	46,2	38,8	7,4
Eslovaquia	19,9	14,3	5,6
Hungría	16	10,6	5,4
República Checa	19,8	15	4,8





País	Migrantes (%)	Comunidad de acogida (%)	Brecha (%)
<b>Estados Unidos</b>	12,3	8,2	4,1
<b>España</b>	17,2	13,6	3,6
<b>Portugal</b>	15,1	11,9	3,3
<b>Luxemburgo</b>	9,8	6,7	3
<b>Finlandia</b>	12,5	9,4	3
<b>Canadá</b>	13,9	11	2,9
<b>Reino Unido</b>	13,8	11,6	2,2
<b>Lituania</b>	11,8	9,8	2
<b>Países Bajos</b>	16	14,1	1,9
<b>Francia</b>	12,7	10,9	1,8
<b>Noruega</b>	4,1	3,2	0,8
<b>Dinamarca</b>	7,6	7	0,6
<b>Estonia</b>	10,1	9,6	0,5
<b>Alemania</b>	7,8	7,3	0,5
<b>Australia</b>	16,3	15,9	0,4
<b>México</b>	24,7	24,3	0,4
<b>Costa Rica</b>	23,8	23,6	0,2
<b>Suiza</b>	12,5	12,4	0,2
<b>Bélgica</b>	14,2	14	0,2
<b>Austria</b>	8,9	8,9	0
<b>Irlanda</b>	10,2	10,4	-0,3
<b>Eslovenia</b>	10	10,4	-0,4
<b>Nueva Zelanda</b>	16,2	16,6	-0,4
<b>Polonia</b>	12,3	12,9	-0,6
<b>Suecia</b>	7,5	8,1	-0,6
<b>Israel</b>	10,7	11,3	-0,7
<b>Letonia</b>	7,6	8,8	-1,2
<b>Chile</b>	23,4	25,6	-2,2
<b>Japón</b>	5	8,5	-3,5
<b>Grecia</b>	16,4	21	-4,6
<b>Italia</b>	13,7	19,8	-6,1
<b>Islandia</b>	4,8	11,6	-6,9
<b>Corea del Sur</b>	4,9	18,7	-13,8

Buenas prácticas de inclusión financiera de población migrante



De acuerdo con la *Guía informativa sobre políticas de emprendimiento para personas migrantes y refugiadas* elaborada por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD por su sigla en inglés) et al. (2018), las personas migrantes y refugiadas muestran una alta propensión hacia la creación de nuevos negocios. Esta tendencia responde tanto a sus motivaciones, resiliencia y diversidad de habilidades como a las barreras que enfrentan para acceder a empleos formales, entre las cuales se cuentan el no reconocimiento de títulos, restricciones administrativas o prácticas discriminatorias. En este contexto, el emprendimiento se convierte en una alternativa viable y, en muchos casos, en la principal o única fuente de generación de ingresos.

En numerosos países, estos emprendimientos no solo contribuyen al sustento de quienes los lideran, sino que también generan impactos positivos en las economías locales al dinamizar sectores productivos, crear empleo y ofrecer oportunidades de formación tanto para población migrante como para comunidades de acogida. En respuesta a este potencial, han surgido programas que brindan capacitación, mentoría, asesoría legal y acceso a financiamiento y mercados, consolidándose como buenas prácticas en varios países de la OCDE, como Italia e Irlanda.



Para el diseño y la implementación de estos programas es esencial comprender los factores que influyen en la elección ocupacional de la población migrante y, especialmente, distinguir entre el emprendimiento basado en oportunidades reales de integración y el que surge por la exclusión del mercado laboral formal. Esta diferenciación permite evitar enfoques homogéneos y reconocer la diversidad de trayectorias, capacidades y expectativas de las personas migrantes.

La evidencia muestra que una proporción significativa de estas iniciativas deriva en emprendimientos de subsistencia, caracterizados por altos niveles de informalidad, baja productividad y elevada vulnerabilidad. Muchos de estos negocios surgen como respuesta inmediata a la falta de ingresos y a las barreras de acceso al empleo formal, lo que limita su sostenibilidad y explica su alta tasa de cierre.

En este contexto, el emprendimiento no puede entenderse como una solución automática ni uniforme para la inclusión económica de la población migrante. Una buena práctica consiste en complementar la oferta existente con estrategias de orientación y perfilamiento, que permitan identificar las capacidades, los intereses y las trayectorias previas de cada persona, así como las condiciones del entorno. Este proceso es clave para diferenciar entre quienes cuentan con mayor potencial para desarrollar emprendimientos sostenibles y quienes podrían acceder a mejores oportunidades a través de rutas de empleabilidad digna y formal.

Adicionalmente, se destaca también la importancia de articular el acceso a créditos o microcréditos con procesos de formación, perfilamiento y acompañamiento. En distintos países, los programas más efectivos combinan financiamiento con capacitación financiera y empresarial, lo que fortalece la comprensión del sistema financiero local y la capacidad de gestión de los recursos. Un ejemplo de este enfoque integral es la iniciativa SPARK en Turquía, una ONG que articula educación, empleo y apoyo empresarial mediante procesos de formación para pequeñas y medianas empresas en temas como flujo de caja, estructura de costos, acceso a financiamiento y sostenibilidad.



Buenas prácticas de inclusión financiera de población migrante



## 3.8.

# Abordaje de sesgos

Uno de los obstáculos menos visibilizados pero más persistentes en el camino hacia la inclusión financiera de las personas migrantes y refugiadas es la presencia de sesgos, estereotipos y desconocimiento por parte del personal del sistema financiero. Entre los prejuicios más comunes está la idea de que la población migrante es “de paso”, que no posee capacidad de ahorro, que representa mayor riesgo operativo o reputacional, o que requiere un esfuerzo adicional que no vale la pena realizar. Estos imaginarios influyen en la calidad de la atención, la rigurosidad en la aplicación de requisitos y la disposición del personal para apoyar procesos de vinculación y educación financiera.

Estos sesgos (a menudo inconscientes), están arraigados en la ausencia de formación estructurada sobre migración, diversidad cultural, derechos económicos y normativas vigentes. A esto se suma la alta rotación del personal, especialmente en canales como correspondentes bancarios, oficinas de pequeña escala y *call centers*, lo que dificulta la consolidación de aprendizajes y la institucionalización de buenas prácticas.

Diversos países han avanzado de manera significativa en estrategias para reducir sesgos en la atención financiera a migrantes. Entre las experiencias más destacadas se encuentran las siguientes:



**Alemania: Protocolos de atención inclusiva y formación obligatoria.** Las entidades financieras que participan en programas de integración implementan módulos obligatorios

de formación intercultural para su personal, con contenidos sobre normatividad migratoria, derechos económicos y comunicación efectiva con clientes de diversas nacionalidades. Se han creado protocolos estandarizados de atención a migrantes, que incluyen manejo de documentos no convencionales y procesos simplificados de verificación.



**Turquía: Supervisión y acompañamiento institucional.** Los bancos que trabajan con población refugiada (especialmente en el contexto sirio) establecieron unidades internas especializadas con personal formado en temas humanitarios. La supervisión del regulador incluye lineamientos explícitos sobre no discriminación, acompañados de auditorías sobre atención diferencial.



**Canadá: Capacitación continua y enfoque en derechos del consumidor.** Las instituciones financieras colaboran con organizaciones de asentamiento para ofrecer formación continua a su personal en temas de diversidad cultural, equidad y discriminación. La Agencia de Consumidores Financieros de Canadá exige que los bancos demuestren acciones para reducir barreras de acceso y sesgos implícitos.



**Reino Unido: Competencias interculturales y seguimiento público.** Programas como Financial Inclusion for New Arrivals exigen que



Buenas prácticas de inclusión financiera de población migrante



las entidades que participan publiquen reportes sobre cambios en prácticas internas, medición de sesgos y satisfacción del usuario migrante. Se promueven los customer champions for inclusion, esto es, funcionarios designados para acompañar casos complejos y garantizar un trato justo.

A estos aprendizajes se suma una práctica emergente en América Latina y el Caribe: promover la vinculación laboral de profesionales y técnicos migrantes dentro de las entidades financieras, especialmente en áreas de servicio al cliente y comerciales. La presencia de colaboradores de origen extranjero facilita un mayor entendimiento de las experiencias migratorias, genera confianza entre los usuarios y contribuye al intercambio cultural dentro de las organizaciones. En países como Colombia, varias entidades han comenzado a incorpo-

rar personal venezolano debido a los buenos resultados, trabajando en articulación con organizaciones especializadas en empleabilidad para identificar perfiles adecuados y acompañar procesos de inserción laboral.

Asimismo, la realización de sesiones de sensibilización para los equipos (desde niveles estratégicos hasta operativos) mejora la comprensión del perfil sociodemográfico de la población migrante y refugiada, ayuda a identificar necesidades reales y oportunidades de atención y favorece una visión de la inclusión financiera como una oportunidad de negocio alineada con la integración socioeconómica (Gobierno de Perú, 2024).



Buenas prácticas de inclusión financiera de población migrante





## 3.9.

# Programas especiales de incentivos y graduación

Para enfrentar las barreras de acceso al crédito que afectan a muchas personas migrantes y refugiadas, es fundamental promover programas de financiamiento con condiciones diferenciadas que reconozcan su realidad y contexto. Uno de los desafíos más persistentes al respecto es la imposibilidad de presentar garantías tradicionales o de demostrar un puntaje crediticio formal, lo que incrementa la percepción de riesgo por parte de las instituciones financieras y limita el acceso a productos de crédito.

Un ejemplo destacado es la iniciativa SPARK en Turquía, que ha diseñado líneas de crédito con requisitos flexibles. De este modo, el país permite el uso de documentos emitidos por las autoridades turcas para personas refugiadas y la incorporación de criterios no tradicionales en la evaluación crediticia, entre los cuales se incluyen la estabilidad del negocio, la trayectoria productiva y la participación en programas de formación empresarial. Además, SPARK ha desarrollado mecanismos alternativos de garantía para compensar la ausencia de historial crediticio, una barrera común en esta población.

En esta misma línea, la iniciativa ha creado fondos de garantía que respaldan parcialmente los préstamos otorgados a pequeñas y medianas empresas (pymes) lideradas por personas refugiadas, lo que reduce el riesgo percibido por las entidades financieras. También ha promovido sistemas de avales solidarios donde grupos de emprendedores se apoyan mutuamente, lo que fortalece la responsabilidad compartida y disminuye la dependencia de garantías individuales.

Otra experiencia que muestra cómo los programas de financiamiento pueden adaptarse a la realidad de las personas migrantes es MicroStart, la principal institución de microfinanzas de Bélgica. Esta entidad ha diseñado soluciones específicas para quienes no pueden presentar garantías tradicionales, un obstáculo común entre las personas migrantes recién llegadas. En lugar de exigir un aval personal equivalente al 50 % del monto del préstamo (como ocurre en el sistema bancario formal), MicroStart permite que los clientes abran una cuenta separada donde realizan depósitos graduales que funcionan como garantía. Una vez alcanzado el monto requerido mediante ahorro propio, las personas se vuelven elegibles para acceder al crédito, creando un camino claro y realista hacia la “graduación” financiera y la reducción del riesgo de incumplimiento.

Durante 2022, MicroStart inyectó alrededor de EUR 6,5 millones en la economía belga y apoyó a 665 personas emprendedoras, en su mayoría migrantes y refugiadas, contribuyendo a su reconstrucción de vida en el país. Su modelo combina microcréditos con servicios de desarrollo empresarial, que incluyen acompañamiento técnico, mentoría, herramientas de gestión y fortalecimiento de capacidades. Estas acciones son cofinanciadas a través de fondos europeos de gestión compartida, como el European Social Fund Plus (ESF+) y el Asylum, Migration and Integration Fund (AMIF), lo que refuerza la sostenibilidad del modelo y su capacidad de escalar a nivel nacional.



Buenas prácticas de inclusión financiera de población migrante



**Recuadro 4.** Grupos de ahorro

Otra de las iniciativas identificadas como facilitadoras de la inclusión financiera de población migrante y refugiada son los grupos de ahorro. Algunos ejemplos de este mecanismo se encontraron en Estados Unidos, Uganda, Alemania y Chile (ACNUR, 2023; BFA Global<sup>3</sup>, 2021; Microfinance Centre, 2021; Quiñonez & Rodarte, 2023; U-Learn Uganda, 2022).

Tradicionalmente, los grupos de ahorro funcionan como asociaciones rotativas donde las personas aportan una cantidad fija periódica a un fondo común y, en cada ciclo, uno de los miembros recibe el monto acumulado. Del análisis comparado de diversas experiencias, se identificaron tres elementos transversales en la implementación exitosa de esta estrategia:

**1 Sistematización y digitalización de la información.** La digitalización de historiales de ahorro y registros de pago permite transformar prácticas informales en operaciones reconocidas por el sistema financiero, fortaleciendo el historial crediticio de los participantes.

- En Uganda, la Rural Finance Initiative (RUFI) utiliza la tecnología *Ledger Link de Grameen*, que permite construir historiales precisos de ahorro y préstamo, facilitando el acceso a créditos basados en datos verificados.

**2 Respaldo institucional para garantizar confianza y continuidad.** Las organizaciones implementadoras –frecuentemente ONG– cumplen un rol clave en mitigar riesgos y asegurar la disponibilidad del capital.

- En Estados Unidos, *Mission Asset Fund* (MAF) cubre temporalmente los pagos de un miembro cuando este no puede aportar, evitando retrasos en los desembolsos.
- En Uganda, RUFI opera con apoyo de fintechs y bancos que proporcionan soluciones tecnológicas y mecanismos seguros para la administración del dinero, reduciendo vulnerabilidades frente a pérdidas o fraudes.

**3 Educación financiera y digital transversal.** La formación adaptada al nivel de alfabetización y a las necesidades culturales de los participantes es esencial.

- En RUFI, los materiales educativos están disponibles en diversos idiomas.
- En Alemania, *SavingBuddies* facilita intercambios entre migrantes y comunidades de acogida, permitiendo que los residentes brinden apoyo en temas cotidianos de integración económica y financiera (relación con bancos, arriendos, impuestos, etc.).

3. BFA Global es una firma de innovación, investigación y consultoría que trabaja para crear un futuro más inclusivo, equitativo y resiliente mediante soluciones tecnológicas, financieras y de impacto social, especialmente en mercados emergentes.





Adicionalmente, se destacan otras variables que, si bien no están presentes en todas iniciativas, cuando se implementan contribuyen significativamente a su éxito. Entre ellas se encuentran: (i) el uso progresivo de herramientas digitales adaptadas a las capacidades del grupo, con un efecto positivo en la participación de personas jóvenes (este proceso suele implicar la coexistencia de registros en papel y digitales mientras se fortalece la alfabetización digital); (ii) la conformación de grupos diversos que favorecen el aprendizaje mutuo, como la integración de migrantes con residentes locales, lo que promueve tanto la inclusión económica como la social; (iii) la adopción de modelos que faciliten y fomenten la participación femenina; (iv) el establecimiento de alianzas con organizaciones comunitarias, ONG, fintechs y entidades académicas, lo cual permite mejorar la cobertura técnica, financiera y logística, al tiempo que se fortalecen la visibilidad, la generación de evidencia y la posibilidad de replicar los modelos exitosos; y (v) el enfoque en la escalabilidad y sostenibilidad social mediante la formación de líderes comunitarios que actúan como multiplicadores del modelo en sus comunidades.

**Tabla 5.** Elementos clave y principales resultados de tres iniciativas de grupos de ahorros identificadas en los países objeto de estudio

Característica	<i>Lending Circles*</i> – MAF (Estados Unidos)	<i>SavingBuddies**</i> (Alemania)	Grupo de ahorro digital RUFI (Uganda)
<b>Inicio</b>	2008.	2015.	2019.
<b>Entidades involucradas</b>	MAF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SavingBuddies (ONG).</li> <li>• Programa Helloship.</li> <li>• Instituciones académicas.</li> <li>• Multiplicadores comunitarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RUFI.</li> <li>• Asociaciones de ahorro y préstamo comunitario.</li> <li>• Centenary Bank.</li> <li>• Yo! Uganda.</li> </ul>
<b>Población objetivo</b>	Migrantes.	Migrantes recién llegados y residentes locales.	Refugiados, comunidades rurales.
<b>Tamaño del grupo</b>	6-12 miembros	5-8 miembros	25-30 miembros
<b>Monto de ahorro (dólares)</b>	USD 50-200 por semana.	USD 5-60 por reunión.	USD 0,55-2,75 por semana.



Buenas prácticas de inclusión financiera de población migrante



Característica	<i>Lending Circles*</i> – MAF (Estados Unidos)	<i>SavingBuddies**</i> (Alemania)	Grupo de ahorro digital RUFI (Uganda)
<b>Educación financiera</b>	Módulos personalizados y la app MyMAF.	Acompañamiento mutuo y formación de multiplicadores.	Capacitaciones iniciales y soporte.
<b>Tecnología</b>	App móvil, reportes crediticios.	Bajo uso de tecnología, enfoque relacional.	Digitalización de los registros, billetera móvil.
<b>Acceso a crédito</b>	Sí, vía rotación del fondo y visibilidad crediticia.	No directamente, pero se fortalece preparación financiera.	Sí, vía rotación del fondo y apoyo de entidades financieras formales.
<b>Enfoque intercultural</b>	Adaptación cultural de materiales y app.	Grupos mixtos entre migrantes y comunidad de acogida para integración y apoyo mutuo. Alianzas con entidades académicas.	Colaboración con organizaciones comunitarias y entidades financieras.
<b>Resultados destacados</b>	Mejora de puntaje crediticio, bancarización.	Incremento en el ahorro anual, participación femenina alta, entrenamiento de agentes multiplicadores.	Seguridad de los fondos, acceso más fácil y rápido al capital, atracción de jóvenes.

Traducción al español: \*Círculos de préstamos; \*\*Compañeros de ahorro.

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

101

102

103

104

105

106

107

108

109

110

111

112

113

114

115

116

117

118

119

120

121

122

123

124

125

126

127

128

129

130

131

132

133

134

135

136

137

138

139

140

141

142

143

144

145

146

147

148

149

150

151

152

153

154

155

156

157

158

159

160

161

162

163

164

165

166

167

168

169

170

171

172

173

174

175

176

177

178

179

180

181

182

183

184

185

186

187

188

189

190

191

192

193

194

195

196

197

198

199

200

201

202

203

204

205

206

207

208

209

210

211

212

213

214

215

216

217

218

219

220

221

222

223

224

225

226

227

228

229

230

231

232

233

234

235

236

237

238

239

240

241

242

243

244

245

246

247

248

249

250

251

252

253

254

255

256

257

258

259

260

261

262

263

264

265

266

267

268

269

270

271

272

273

274

275

276

277

278

279

280

281

282

283

284

285

286

287

288



## 3.10.

# Alianzas estratégicas

Otra de las buenas prácticas que han fortalecido la inclusión financiera de personas migrantes, refugiadas y retornadas es la conformación de alianzas entre proveedores de servicios financieros y actores como organizaciones sociales, entidades gubernamentales, organismos internacionales, plataformas tecnológicas y organizaciones lideradas por personas migrantes. Estas cooperaciones permiten complementar capacidades, ampliar la cobertura y generar soluciones más pertinentes y sostenibles.

En diversos contextos, trabajar con organizaciones que tienen presencia directa en las comunidades migrantes ha facilitado procesos clave, desde el diseño de productos y la validación de requisitos documentales hasta la organización de encuentros con potenciales clientes y la ejecución de estrategias de divulgación. La experiencia de Ugafode en Uganda muestra cómo esta colaboración facilita la comprensión de las necesidades de las personas refugiadas y la adaptación de procesos internos para incluirlas efectivamente en el sistema financiero. En otros casos, la coordinación con entidades gubernamentales ha permitido gestionar ajustes legales y administrativos, mientras las alianzas con plataformas tecnológicas o con operadores de telecomunicaciones han contribuido a superar barreras geográficas y logísticas que afectan a la población migrante.

Estas alianzas no solo permiten enfrentar de manera más efectiva los desafíos asociados a la inclusión financiera, sino que también contribuyen a generar confianza, legitimidad y soluciones innovadoras que responden a necesidades reales. Además, facilitan la movilización de recursos, permiten la réplica de

buenas prácticas y promueven la incidencia en políticas públicas, fortaleciendo la sostenibilidad de las intervenciones.

A nivel internacional, existen múltiples ejemplos de estas colaboraciones. En México, la articulación entre ACNUR y entidades financieras como Banorte, BanCoppel y Banco Azteca permitió habilitar la apertura de cuentas bancarias utilizando documentos del Instituto Nacional de Migración. En Uganda, Ugafode trabajó con la Oficina del Primer Ministro para validar el uso del documento de identidad de refugiado como medio de verificación y registrar esta información en las centrales de riesgo locales. En Estados Unidos, la organización Mission Asset Fund estableció acuerdos con consulados mexicanos para llevar procesos de educación financiera directamente a los espacios consulares.

En Perú, la coordinación con entidades públicas y privadas que trabajan con población migrante ha permitido crear espacios directos de encuentro entre las entidades financieras y sus potenciales clientes. A través de ferias con microempresarios, talleres de educación financiera, jornadas de inclusión y sesiones informativas, ha sido posible presentar productos y servicios financieros de manera clara y accesible, brindar información oportuna y asegurar una experiencia satisfactoria para los usuarios recién llegados.

En Colombia también existen oportunidades importantes para consolidar alianzas estratégicas de este tipo. Un ejemplo es el GIFMM, que opera tanto a nivel local como al nacional. Su mesa de inclusión financiera, coordinada por ACNUR y Fundación Capital, se ha consolidado



Buenas prácticas de inclusión financiera de población migrante



como un espacio clave para discutir alternativas que promuevan la inclusión financiera de la población migrante, mejorar la entrega de transferencias monetarias y reducir la percepción de que la baja bancarización de estas personas representa una barrera para su contratación. Estos espacios permiten articular esfuerzos de actores humanitarios, gubernamentales y privados, y contribuyen al diseño de soluciones coordinadas frente a las barreras estructurales que enfrenta este grupo.

Otro ejemplo relevante es la Mesa de Inclusión Financiera, una plataforma nacional de diálogo y cooperación que reúne a organizaciones como Fundación WWB Colombia, Banca de las Oportunidades, Fundación Capital, IC Fundación, el Fondo Nacional de Garantías, la Cooperativa Fi-

nanciera de Antioquia, Interactuar, Banco W, la Universidad Icesi, el Departamento Nacional de Planeación, Sparkassenstiftung, Asobancaria, la Universidad del Rosario, Finequity ALC y Asomicrofinanzas. Desde esta plataforma se han generado análisis conjuntos, recomendaciones de política pública y una visión integral sobre los desafíos del acceso financiero, incorporando un enfoque de género y un abordaje diferencial que reconoce las necesidades específicas de diferentes grupos poblacionales. Este espacio ofrece un marco estratégico que podría aprovecharse de manera más decidida para promover la inclusión financiera de personas migrantes en el país.

Finalmente, aunque las alianzas de gran escala tienen un impacto significativo, es igual de importante que organizaciones de cualquier tamaño prioricen la construcción de colaboraciones estratégicas. Aprovechar capacidades complementarias permite diseñar intervenciones más efectivas, desarrollar soluciones adaptadas a los territorios y maximizar el impacto en la vida de las personas migrantes y refugiadas, quienes enfrentan múltiples barreras para acceder al sistema financiero formal.





# 4

## Bibliografía





## A

- Alba-Meraz, A., Baltaci, A., De La Rosa Mateo, C., Burk, G., Lamas, J., Mendoza, F., Cruz-Zorrilla, M. y Cabrera-Vidal, O. (2021). Expansion of a Financial Education and Family Asset Protection Program for Latinos in Rural Minnesota. *Journal of Human Sciences and Extension*, 9(2), 6. <https://doi.org/10.54718/OVLA3791>
- ACNUR. (2023, 7 de agosto). Chile: Crean Banco Comunal para impulsar emprendimientos de refugiados y migrantes en situación de alta vulnerabilidad. <https://www.acnur.org/noticias/avisos/chile-crean-banco-comunal-para-impulsar-emprendimientos-de-refugiados-y-migrantes>
- ACNUR. (2024). México: Esperanza de un nuevo hogar. Principales resultados de ACNUR México en 2023. <https://www.acnur.org.mx/sites/es-mx/files/2024-04/Reporte%202023%20ACNUR%20Me%CC%81xico.pdf>
- Alliance for Financial Inclusion (AFI). (2024). *Financial Inclusion of Migrants in the Latin America and the Caribbean Region*. <https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/2024/07/AFI-LAC-Migrants-Special-Report.pdf>

## B

- Banca de las Oportunidades. (2021, 21 de enero). *Trabajando con la comunidad para promover la cultura del ahorro*. <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/es/blogs/blog-del-micrositio/trabajando-con-la-comunidad-para-promover-la-cultura-del-ahorro>
- Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia. (2023). Re-

porte de inclusión financiera 2023. [https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2025-05/REPORTE%20DE%20INCLUSIÓN%20FINANCIERA%202023\\_09052025.pdf](https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2025-05/REPORTE%20DE%20INCLUSIÓN%20FINANCIERA%202023_09052025.pdf)

- Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia. (2024). Reporte de inclusión financiera 2024. [https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2025-06/BDO\\_RIF%202024\\_20062025.pdf](https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2025-06/BDO_RIF%202024_20062025.pdf)
- Banco Mundial. (2020). *Turkey-Social Entrepreneurship, Empowerment and Cohesion in Refugee and Host Communities in Turkey Project (P171456)*. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/521501617301088299/pdf/Turkey-Social-Entrepreneurship-Empowerment-and-Cohesion-in-Refugee-and-Host-Communities-in-Turkey-Project.pdf>
- Banco Mundial. (2024). *Barreras y facilitadores de la integración de la población migrante y refugiada en Chile*. <https://www.bancomundial.org/es/country/chile/brief/barreras-y-facilitadores-de-la-integracion-de-la-poblacion-migrante-y-refugiada-en-chile>
- Bank of Uganda y Ministry of Finance, Planning and Economic Development. (2023). *National Financial Inclusion Strategy II (2023-2028)*. Financial Sector Deepening Uganda. <https://fsduganda.or.ug/our-work/foundational-work/national-financial-inclusion-strategy/>
- Batalova, J. (2025). *Frequently Requested Statistics on Immigrants and Immigration in the United States*. Migration Policy Institute. <https://www.migrationpolicy.org/sites/default/files/publications/FRS-PRINT-2025-FINAL.pdf>





- Bechard, J., Jun, M., Lowe, A., Maiga, A., Vula, M. y Xiong, H. (2024). *Assessing the impact of financial capabilities services for newly arrived humanitarian migrants*. La Follette School of Public Affairs, University of Wisconsin–Madison. <https://www.lafollette.wisc.edu/research-public-service/workshops-in-public-affairs>
- BFA Global. (2021, 4 de agosto). *FI4R Round 3 Diaries: Insights – Digitization of savings groups*. Financial Sector Deepening Uganda (FSD Uganda); FSD Africa. <https://bfaglobal.com/financial-diaries/insights/>

## C

- CeSPI. (2018). *Financial inclusion of migrants in Germany*. <https://www.cespi.it/sites/default/files/osservatori/allegati/financial-inclusion-of-migrants-in-germany.pdf>
- Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. (2019). *Política Nacional de Inclusión Financiera*. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. <https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera-principal/politica-nacional-de-inclusion-financiera>
- Condusef. (2024, octubre). El rol de Finabien en la inclusión financiera. *Proteja su Dinero*, (295). <https://revista.condusef.gob.mx/2024/10/ime-2/>
- Consejo Nacional de Inclusión Financiera. (2020). *Política Nacional de Inclusión Financiera 2020-2024*. Comisión Nacional Bancaria y de Valores. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/643214/PNIF\\_2020.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/643214/PNIF_2020.pdf)
- Consejo Nacional de Población, BBVA Research y Fundación BBVA. (2023). *Anuario de migración y remesas México 2022*. [https://www.conapo.gob.mx/work/models/OMI/Seccion\\_Publicaciones/Anuarios/PDF/Anuario\\_Migracion\\_y\\_Remesas\\_2022.pdf](https://www.conapo.gob.mx/work/models/OMI/Seccion_Publicaciones/Anuarios/PDF/Anuario_Migracion_y_Remesas_2022.pdf)

## D

- DANE. (2024). *Encuesta Pulso de la Migración – VII Ronda (abril-junio 2024)*. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/encuesta-pulso-de-la-migracion-epm>
- Demirgürç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D. y Ansar, S. (2022). *The Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19*. Banco Mundial.
- Délano, A. (2023) Financial Inclusion: A Comprehensive, Transnational Approach, with Migrant Communities and Their Families. En C. Serrano y R. Fernández (Eds.), *Moving Up the Economic Ladder: 20 Years of Financial Inclusion of the Mexican Migrant Community in the U. S.* (pp. 141-162). Sin Fronteras I. A. P. <https://www.bbvareresearch.com/wp-content/uploads/2023/12/Moving-Up-the-Economic-Ladder.pdf>

## E

- European Commission. (2024). *The potential for financial instruments supporting migrant integration – Country report: Germany*. [https://www.fi-compass.eu/sites/default/files/publications/AMIF\\_CountryReport\\_Germany\\_RTW\\_0.pdf](https://www.fi-compass.eu/sites/default/files/publications/AMIF_CountryReport_Germany_RTW_0.pdf)

## F

- Federal Deposit Insurance Corporation. (2024). *2023 FDIC National Survey of Unbanked and Underbanked Households*. <https://www.fdic.gov/household-survey/2023-fdic-national-survey-unbanked-and-underbanked-households-report>
- Finabien. (2025, abril). *Vámonos comunicando*. <https://finabien.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2025/04/VamonosComunicando6.pdf>





- FMO. (2019). *FMO launches First Risk Sharing Facility for Syrian Refugees in Jordan*. <https://www.fmo.nl/news-detail/5965ffec-4d69-47ee-892b-3167b5ecd523/fmo-launches-first-risk-sharing-facility-for-syrian-refugees-in-jordan>

## G

- GIFFM. (2020, 2 de diciembre). *GIFFM Colombia: Minutas de reunión – Sector de Integración – Memoria de la décima quinta reunión de Integración*. <https://data.unhcr.org/en/documents/details/83429>
- Gobierno de Perú (2024). *Guía práctica para la inclusión financiera de personas refugiadas y migrantes en el Perú*. <https://www.gob.pe/institucion/migraciones/informes-publicaciones/6235783-guia-practica-para-la-inclusion-financiera-de-personas-refugiadas-y-migrantes-en-el-peru>
- Grupo de Trabajo del G20 sobre Inclusión Financiera. (2023). *Plan Nacional de Remesas de Alemania 2023*. <https://www.gpfi.org/g20-national-remittance-plans>

## I

- IFAD. (2024). *Promoting financial inclusion through digitalization of remittances*. [https://www.ifad.org/documents/38714170/39155702/GPFI\\_Report\\_2024.pdf/f5e7805e-777a-cb63-3261-c8d85d25d6fd](https://www.ifad.org/documents/38714170/39155702/GPFI_Report_2024.pdf/f5e7805e-777a-cb63-3261-c8d85d25d6fd)
- Independent Community Bankers of America. (2021). *Financial inclusion report*. <https://www.icba.org/docs/default-source/icba/advocacy-documents/reports/financial-inclusion-report.pdf>
- International Rescue Committee. (2017). *Financial capability for New Americans*. <https://www.rescue.org/sites/default/files/document/1591/lg01jpmwhitepaperdigitalfinal.pdf>

[www.rescue.org/sites/default/files/document/1591/lg01jpmwhitepaperdigitalfinal.pdf](https://www.rescue.org/sites/default/files/document/1591/lg01jpmwhitepaperdigitalfinal.pdf)

- Iranzo, S. (2025). Inmigrants and entrepreneurship: A road for talent or just the only road? *Regional Science and Urban Economics*, 112, 104093. <https://doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2025.104093>

## M

- Mercy Corps. (2024, mayo). *Refugee Finance to Grow Incomes, Assets & Resilience Through Bundled Services (ReFine): Midline Impact Findings*. <https://dldocs.mercycorps.org/AFD2022UgandaRefugeeFinanceReFineMidlineDeck.pdf>
- Microfinance Centre. (2021). *Saving Buddies: Case study*. <https://mfc.org.pl/wp-content/uploads/2022/02/SAVING-BUDDIES-Case-Study-21-July.pdf>
- Ministerio de Hacienda de Chile. (2025). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2024*. <https://www.hacienda.cl/areas-de-trabajo/mercado-de-capitales/documentos/resumen-ejecutivo-estrategia-nacional-de-inclusion-financiera-enif>

## O

- OCDE. (2024). *International Migration Outlook 2024*.
- OIT. (s. f.). *ILO's support to refugees and host communities in Turkey*. <https://www.ilo.org/projects-and-partnerships/projects/ilo%20%99s-support-refugees-and-host-communities-turkey>
- OIT. (2022). *Making finance work for refugees: UGAFODE's journey in serving refugees*





1

2

3

4

Bibliografía

## P

- Portal FinDev. (2024a). *Cerrando brechas: La importancia de la colaboración intersectorial para contribuir a la inclusión financiera en Colombia*. <https://www.findevgateway.org/es/blog/2024/06/cerrando-brechas-la-importancia-de-la-colaboracion-intersectorial-para-contribuir-la>
- Portal FinDev. (2024b). *¿Por qué las personas migrantes no están accediendo al sistema financiero colombiano?* <https://www.findevgateway.org/es/blog/2024/05/por-que-las-personas-migrantes-no-estan-accediendo-al-sistema-financiero-colombiano>
- Programa Mundial de Alimentos. (2019). *Plan estratégico provisional para Turquía (2020-2021)* (WFP/EB.2/2019/7-B/4/Rev.1). <https://executiveboard.wfp.org/es>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2024). *Removiendo las barreras de la inclusión financiera de las mujeres y otros grupos poblacionales en América Latina y el Caribe*. [https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2024-06/inclusion\\_financiera\\_mujeres\\_alc\\_1.pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2024-06/inclusion_financiera_mujeres_alc_1.pdf)

## Q

- Quiñonez, J. A. y Rodarte, R. (2023). *Beyond financial inclusion: A financial citizenship framework centered on the lived experiences of immigrants*. En C. Serrano y R. Fernández (Eds.), *Moving Up the Economic Ladder*: 20

*Years of Financial Inclusion of the Mexican Migrant Community in the U. S.* (pp. 141-162). Sin Fronteras I. A. P. <https://www.bbvareresearch.com/wp-content/uploads/2023/12/Moving-Up-the-Economic-Ladder.pdf>

## R

- Rivero, P. (2019). *Sí, pero no aquí*. Oxfam International. [https://www.oxfam.org/es/informes/si-pero-no-aqui?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.oxfam.org/es/informes/si-pero-no-aqui?utm_source=chatgpt.com)
- Ruiz, M. P. y Forero, D. (2023). *Estudio de mercado laboral y mapeo de iniciativas para refugiados y migrantes en Bogotá, Facatativá, Soacha, Funza y Mosquera (Cundinamarca) y Barranquilla, Soledad y Malambo (Atlántico)*. Fedesarrollo. <https://fedesarrollo.org.co/mercado-laboral-pobreza-y-proteccion-social/15fd753e-a8a2-4bc8-b138-541e82b04bb6>

## S

- Serrano y Fernández, R. (Eds.). (2023). *Subiendo la escalera económica: 20 años de inclusión financiera de la comunidad mexicana en Estados Unidos*. Sin Fronteras I. A. P.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2023, agosto). *Inclusión financiera: avances en el acceso a servicios y productos financieros por parte de la población refugiada y migrante*. *Boletín Semanal SBS Informa*, (31). <https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/2284>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Superintendencia Nacional de Migraciones y World Council of Credit Unions. (2023). *Guía práctica para la inclusión financiera de población refugiada y migrante* (1.ª ed.). Proyecto de Inclusión Económica USAID-WOCCU. <https://www.superintendenciabancaria.gob.pe/>



## U

- UNCTAD, OIM y ACNUR. (2018). *Guía informativa sobre políticas de emprendimiento para personas migrantes y refugiadas*. <https://www.acnur.org/sites/default/files/legacy-pdf/5d27b4814.pdf>
- Undersecretariat of Treasury of Turkey. (2014). *Financial Access, Financial Education, Financial Consumer Protection Strategy and Action Plans (2014-2017)*. Alliance for Financial Inclusion. <https://www.afi-global.org/publication/turkey-financial-access-financial-education-financial-consumer-protection-strategy/>
- UNHCR. (2023). *Uganda: Refugee Policy Review Framework update as at 30 June 2023*. <https://www.refworld.org/reference/countryrep/unhcr/2024/en/147859>
- Unidad de Regulación Financiera (URF). (s. f.). *Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera (CIIF)*. <https://www.urf.gov.co/comunicaciones/ciif>
- U-Learn Uganda. (2022). *Digital savings groups in Uganda – A learning brief*. [https://ulearn-uganda.org/wp-content/uploads/2022/07/DSG\\_Learning-Brief-Final-for-publishing.pdf](https://ulearn-uganda.org/wp-content/uploads/2022/07/DSG_Learning-Brief-Final-for-publishing.pdf)

- U-Learn y UK Aid. (2021). *Financial literacy training in Uganda's refugee response: A learning brief*. <https://ulearn-uganda.org/financial-literacy-training-in-ugandas-refugee-response-learning-brief/>

- U. S. Department of the Treasury. (2024). *National Strategy for Financial Inclusion in the United States: Fostering Financial Access, Resilience, and Well-Being for All*. <https://home.treasury.gov/system/files/136/NSFI.pdf>

## V

- Valencia, L. (2023, 15 de junio). *Inclusión financiera para refugiados y migrantes en América Latina*. FinDev Gateway. <https://www.findevgateway.org/es/blog/2023/06/inclusion-financiera-para-refugiados-y-migrantes-en-america-latina>

## W

- World Council of Credit Unions. (2020). *Estudio de inclusión financiera de refugiados y migrantes venezolanos y población local en las ciudades de Lima (Perú), Quito y Guayaquil (Ecuador)*. Proyecto de Inclusión Económica USAID-WOCCU.



