EL CASO DEL EQUITY BANK

INCLUSIÓN FINANCIERA DE PERSONAS REFUGIADAS

Foro e Imagen: *Equity Bank*

Resumen

El *Equity Bank*, fundado en 1984, ha estado a la vanguardia en la atención de población refugiada. En 2012, lanzó iniciativas para impulsar la inclusión financiera de personas en esta condición cuando, en Kenia, abrió sucursales bancarias en los campos de población refugiada como Dadaab y Kakuma. Actualmente, tiene también corresponsales en asentamientos de personas desplazadas en otros países como Uganda.

También ha facilitado la apertura de cuentas para esta población. En Kakuma, por ejemplo, *Equity Bank* tiene 60 mil cuentas de personas refugiadas, quienes pueden recibir ahí su salario y transferencias de ayuda de agencias humanitarias y de desarrollo. También les ha facilitado el envío y recepción de remesas.

Equity Bank ofrece adicionalmente, en colaboración con organismos no gubernamentales, créditos a personas refugiadas. Asimismo, ha impulsado el emprendimiento de esta población, al ofrecer préstamos para empezar negocios.

Además, ha facilitado que comercios fundados y operados por personas refugiadas, ubicados dentro de campos para esta población, funjan como corresponsales, creando y fortaleciendo un ecosistema financiero en esos sitios.

Una de las divisiones de *Equity Bank* cuenta también con un equipo enfocado en personas en condiciones de vulnerabilidad, incluyendo personas refugiadas.

> *"Nuestro abordaje distintivo es que nos aseguramos de registrar a personas refugiadas, les damos cuentas bancarias [...] las registramos biométricamente [...] creemos que incluirlas en los servicios financieros es parte del camino para salir de sus situaciones actuales, nuestro objetivo mayor es mejorar comunidades y vidas, transformar trayectorias económicas [...] y un modelo que puede ser usado para escalar y hacer frente al desafío de personas refugiadas en el mundo, pero inventado y probado en el escenario de África"*
>
> Anthony Kituukka
> Director Ejecutivo *Equity Bank* (Uganda)

Fuente: FSD Uganda (2020)

Introducción

Las personas refugiadas se ven obligadas a dejar sus países de origen a causa de conflictos, persecución o desastres naturales. Al llegar a los países de acogida, muchas veces enfrentan desafíos, incluyendo la exclusión financiera.

Aunque algunas de ellas tenían una cuenta bancaria en sus países de origen, enfrentan retos para abrir una en los que llegan. Por ejemplo, no tienen una identificación que sea reconocida en el país que los alberga, otras la extravían o se las roban. Otro reto es que pierden también los historiales crediticios que tenían en sus países y se ven obligadas a empezar de nuevo.

Además, muchas personas desplazadas fuera de sus países viven en campos para las poblaciones refugiadas, y por periodos prolongados. Algunos de estos campos se encuentran en zonas alejadas de infraestructura, incluyendo la financiera. Lo anterior dificulta aún más el acceso y uso de servicios financieros por parte de estas personas.

Desde 2012, para hacer frente a este desafío, el *Equity Bank* en Kenia, y más tarde en otros países de África, abrió sucursales y corresponsales dentro y alrededor de estos campos. Además de facilitar la apertura de cuentas bancarias de personas refugiadas.

Foto: Foreign, Commonwealth & Development Office

Personas desplazadas

De acuerdo con Naciones Unidas UN 2022a, cada 20 minutos una persona es desplazada por razones como la guerra o la persecución. La misma organización explica que hay distintos tipos de personas desplazadas. Existen personas desplazadas internas quienes han tenido que dejar sus hogares hacia otra región, pero no han cruzado ninguna frontera.

En cuanto a las personas refugiadas, según UN 2022b, se definen como aquellas:

> *Que debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país; o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él*

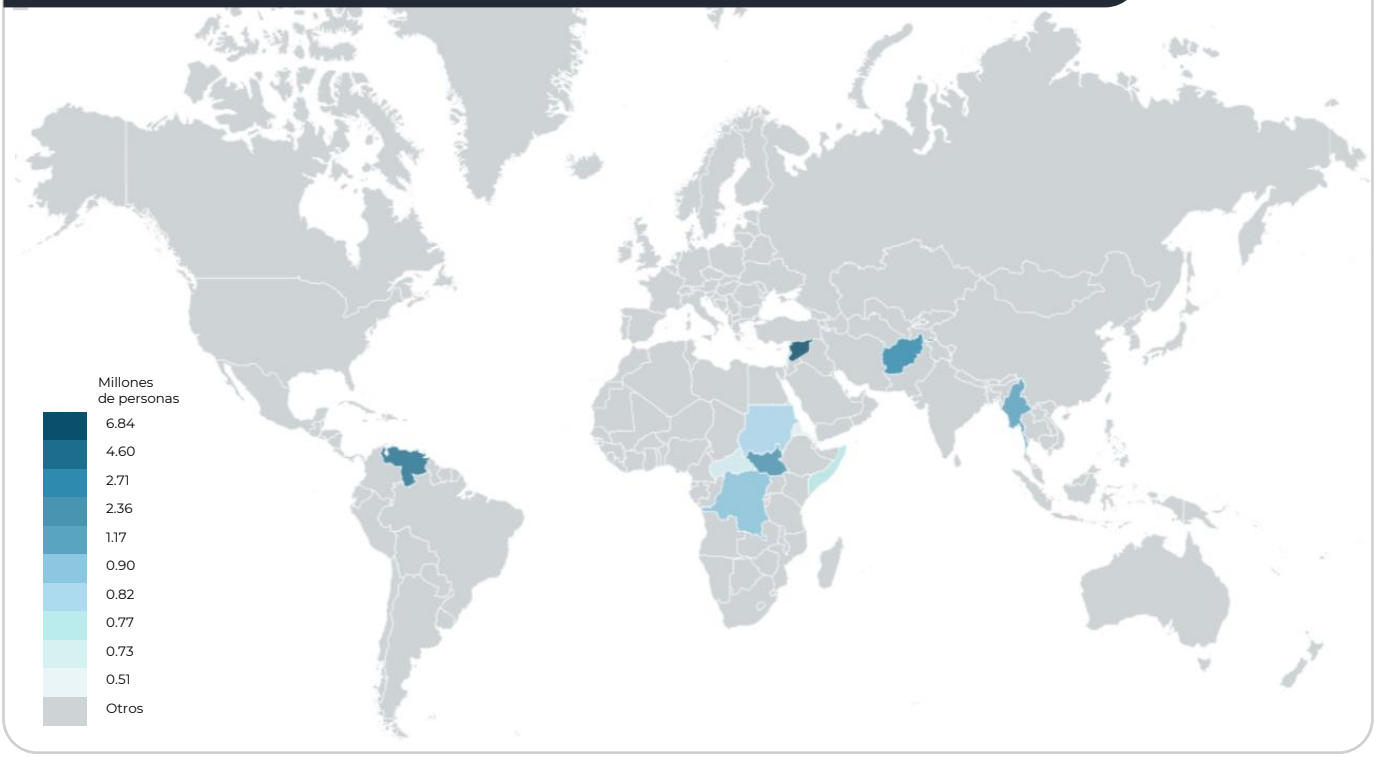
A diferencia de las personas migrantes, quienes dejan sus países en busca de, por ejemplo, una vida mejor, las refugiadas son empujadas a irse. Algunas tienen que huir solo con tiempo para llevarse lo necesario y otras, incluso ni si quiera eso.

> *"Nos fuimos a causa de la guerra. Caminamos durante ocho días hasta llegar a la frontera."*
>
> *Lala Alí*
> *Refugiada en Sudán del Sur*

Fuente: DFID (2018)

Foto: DFID - UK Department for International Development

LOS DIEZ PAISES CON MÁS PERSONAS DESPLAZADAS fuera de las fronteras por país de origen finales de 2021



Elaborado con base en datos de UNHCR (2022)

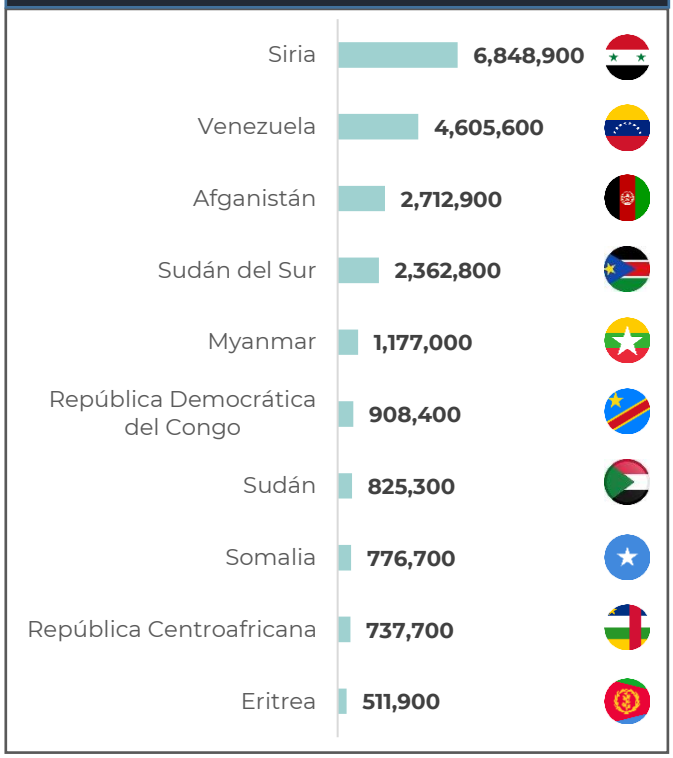
Panorama mundial de personas desplazadas fuera de sus países

De acuerdo con el Informe Global de Tendencias de Desplazamiento Forzado 2021 del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados UNHCR (2022), a finales de 2021, en el mundo había poco más de 21 millones de personas refugiadas (sin incluir a las de Palestina).

Según el mismo reporte, 8 de cada 10 de las personas desplazadas fuera de las fronteras provienen de solo diez países. Siria es el principal país de origen. Hay 6.8 millones de personas refugiadas sirias o casi 1 de cada 3 del total a nivel mundial. Venezuela es el segundo con una cifra de 4.6 millones de personas desplazadas fuera de su país, seguido por Afganistán (2.7 millones), Sudán del Sur (2.3 millones) y Myanmar (1.7 millones).

El mapa 1 y figura 1 muestran los diez países con el mayor número de personas desplazadas fuera de sus fronteras. Es posible observar que todos se encuentran en África (6) o Asia (3), excepto por Venezuela. Cabe destacar que estos datos, al ser al cierre de 2021, no capturan el desplazamiento forzado de personas de Ucrania, impulsado por la guerra en ese país en 2022. UN (2022c) señala que, en septiembre de 2022, se estimó que había más de 7 millones de personas refugiadas de Ucrania en distintos países de Europa.

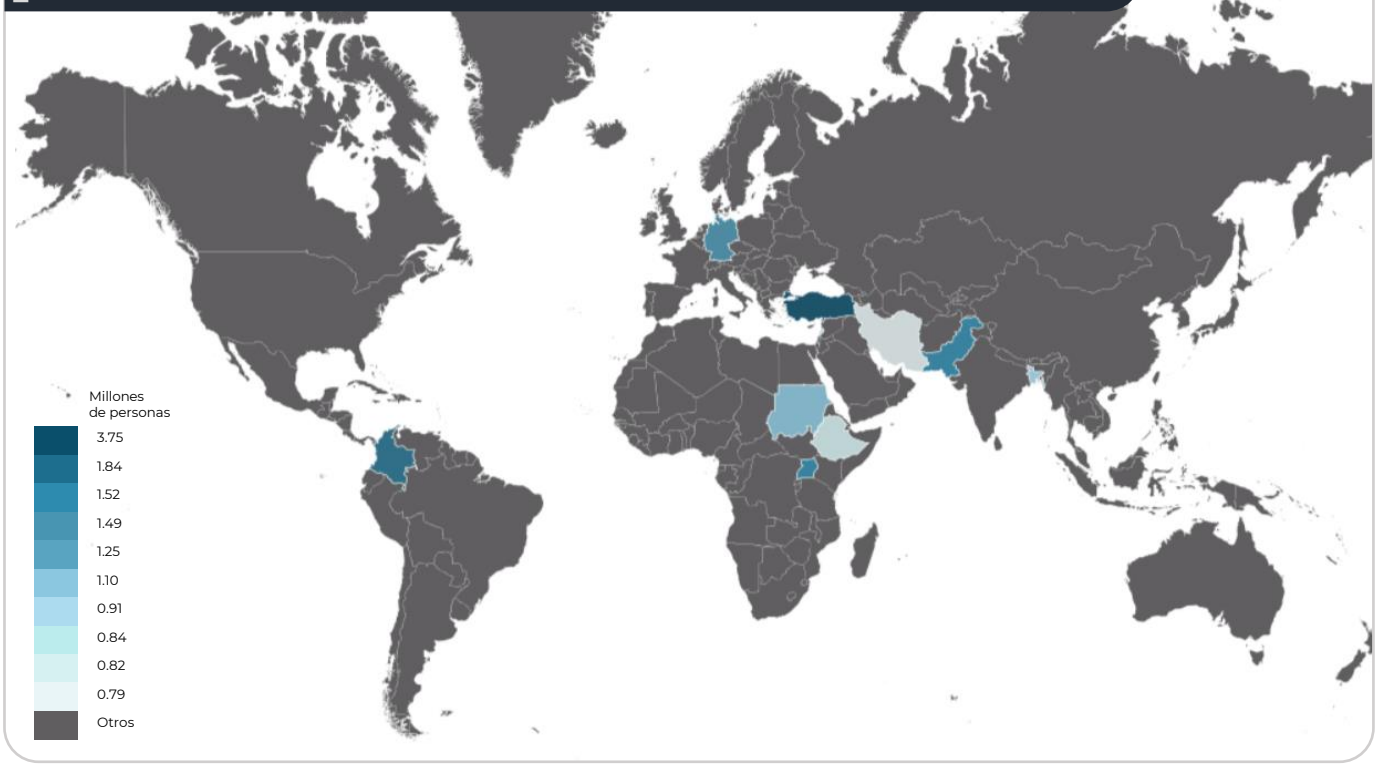
Personas desplazadas fuera de las fronteras por país de origen a finales del 2021



Elaborado con base en datos de UNHCR (2022)

Mapa 2

LOS DIEZ PAISES CON MÁS PERSONAS DESPLAZADAS fuera de las fronteras por país receptor finales de 2021



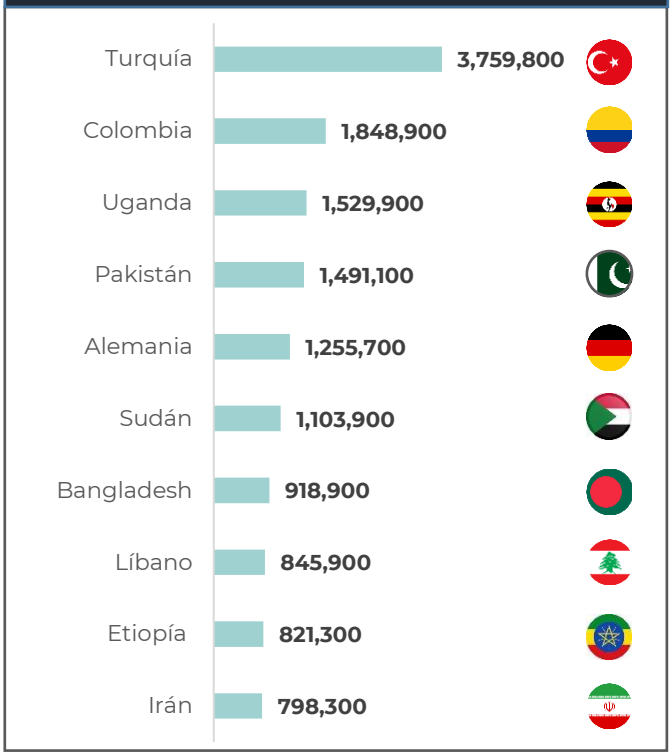
Elaborado con base en datos de UNHCR (2022)

En cuanto a los países de acogida, UNHCR (2022), en el "Reporte Global de Tendencias" señala que, a finales de 2021, Turquía era el principal país receptor con 3.7 millones, seguido por Colombia (1.8 millones), Uganda (1.5 millones), Pakistán (1.4 millones) y Alemania (1.2 millones). El mapa 2 y figura 2 muestran los diez principales países de acogida. Es posible observar que la mayoría se ubican en Asia (5) (incluyendo a Turquía) y África (3), únicamente uno se encuentra en Europa y otro en América Latina.

Por otro lado, hay países que albergan un alto porcentaje de personas desplazadas en relación con su población. En Aruba, por ejemplo, 1 de cada 6 personas es considerada persona desplazada originaria de otro país. En Líbano, por su parte, esa cifra era de 1 de cada 8 y en Curazao, 1 de 10.

UNHCR (2022) explica también que siete de cada diez personas desplazadas se encuentran en países vecinos a los de procedencia. Por otro lado, más de ocho de cada diez son acogidas en países de ingreso medios o bajos. Menos de dos cada diez se ubican en países de ingresos altos. Además, el 27% se encuentran en países categorizados como Países Menos Desarrollados o LDCs, por sus siglas en inglés.

Personas desplazadas fuera de las fronteras por país receptor - finales del 2021



Elaborado con base en datos de UNHCR (2022)

Foto: DFID - UK Department for International Development

Retos y oportunidades para la inclusión financiera de personas refugiadas

La Alianza para la inclusión Financiera AFI (2022) explica que la inclusión financiera puede ser una herramienta importante para que las personas desplazadas puedan hacer frente a las circunstancias adversas en las que se encuentran: construir resiliencia, aplicar sus habilidades y conocimientos; alcanzar su potencial; restablecer sus formas de generar un sustento; y contribuir a las economías de los países que los acogen.

Sin embargo, según la misma AFI, existen desafíos para impulsar la inclusión financiera de esta población. Por ejemplo, hay pocos datos disponibles acerca de sus necesidades financieras. Además, las estrategias nacionales de inclusión financiera comúnmente no contemplan personas en esta situación. Otro reto es la falta de medios de identificación aceptados o con estándares requeridos, en los países receptores, para realizar procedimientos de *Conoce a tu Cliente*.

Asimismo, AFI añade que las instituciones financieras muchas veces no los reconocen como clientes viables, ni tampoco diseñan productos que se ajusten a sus necesidades.

En cuanto a esto último, un estudio de BFA (2018) en Ruanda, por ejemplo, encontró que puede considerarse que existe un caso de negocio en la inclusión financiera de personas refugiadas, contrario a lo que pudiera pensarse. Según BFA, hay segmentos de la población refugiada que pueden ser de interés para los proveedores de servicios financieros, considerando que muchos de ellos incluso tienen ingresos por encima de la mediana de quienes tienen una cuenta bancaria en ese país. Además de que ya se encontraban dentro de la población usuaria de servicios financieros, en sus países de origen, y quisieran seguir siéndolo en el país de acogida.

BFA estimó, también, que para las financieras sería redituable ofrecer servicios a personas desplazadas que tienen negocios o generan ingresos a través de trabajos fijos u ocasionales.

Foto: DFID - UK Department for International Development

Foto: European Union (por: Brian Inganga)

Negocio en el campo de refugiados Kukama en Kenia

"Necesitamos cambiar la mentalidad que las personas refugiadas están sentadas en el campo (en que habitan), sin hacer nada, pero recibiendo apoyo. Muchas de ellas están, de hecho, dirigiendo negocios y creando empleo para otros [...]"

Raouf Mazou
Representante de UNHCR en Kenia

Fuente: Sud (2018)

Sud (2018) narra la historia de Safi Kinsasa, quien dejó su país, la República Democrática del Congo, y encontró refugio en Hong Kong, pero no en Asia, sino en una zona de Kakuma, un campo de personas refugiadas en Kenia, que por sus tiendas, comerciantes y espíritu vibrante de negocios, la gente empezó a llamarla así: "el Barrio Hong Kong".

Mama Safi, como la conocen, tiene un negocio de pan y da empleo a diez personas. En las mañanas, después de hornear, inician las entregas en motocicleta, en medio de otros comercios, peluquerías, tiendas de abarrotes y teléfonos; un lugar que se asemeja más un mercado, en una ciudad, que un campo de población refugiada.

Halais (2017), por su parte, relata la historia de Mesfin Getahun, un refugiado de Etiopia quien, a causa de los conflictos, dejó su país y llegó a Kenia a inicio de la década de los 2000. En el campo de personas refugiadas Kakuma, inició limpiando pisos, después abrió un café donde ganaba siete dólares diarios y más tarde un almacén donde como vendedor mayorista gana diez mil dólares al mes, por lo que ahora lo conocen como: "el millonario"

Historias como las de Mama Safi y Getahun ejemplifican el espíritu emprendedor de muchas personas refugiadas y que, a pesar de la adversidad e impulsada por ésta, pueden empezar negocios, generar empleos, tener ingresos y ser potencialmente clientela atractiva para proveedores de servicios financieros.

Un reporte de la Corporación Financiera Internacional IFC (2018) resalta que Kakuma constituye un mercado importante y existen oportunidades de negocio para el sector privado. El estudio encontró que Kakuma, que contaba al momento del estudio con 160 mil habitantes, junto con el pueblo vecino llegaba a 200 mil, tenía dos mil negocios y un consumo de 56 millones de dólares al año.

La IFC explica los hallazgos del estudio son útiles para proveedores de servicio financieros, ya que en Kakuma existe un reto de financiamiento, el cual es al mismo tiempo una oportunidad.

"Mientras viajábamos al campo Kakuma, descubrimos un vibrante mercado, aunque informal. Vibrantes tiendas en la calle, cafés internet, restaurantes, y salones de belleza mostraron el potencial del sector privado"

Daniela Henrike Klau-Panhans
Oficial Senior de Operaciones, Banco

Fuente: IFC (2018)

Fotos: *Equity Bank*

Equity Bank

> *"En Equity Bank promovemos la inclusión financiera, buscando proveer servicios a personas y comunidades que tradicionalmente han tenido un acceso limitado a los servicios financieros formales"*
>
> *Jean Paul Ngabonziza*
> *Equity Bank*

Fuente: *Equity Bank* (2020)

El *Equity Bank* tiene sus orígenes en 1984 en Kenia y, actualmente, se encuentra también en Uganda, Sudán del Sur, Ruanda y Tanzania. Su misión es ofrecer servicios financieros que empoderen social y económicamente a comunidades, personas y negocios. A través de la inclusión financiera, busca transformar las formas de vida y ampliar las oportunidades de las personas (*Equity Bank*, 2022)

USAID & Winrock International (2017) explican que el *Equity Bank* tiene sus raíces en las microfinanzas; sólo en Kenia, tiene ahora más de 10 millones de clientes, 170 sucursales y 30 mil corresponsales, lo que lo convierte en uno de los bancos más grandes de África del Este.

Además, según las mismas instituciones, *Equity Bank* ha buscado aprovechar su amplia red para impulsar iniciativas que contribuyan a la inclusión financiera, así como a la mejora de la vida de las personas y el medio ambiente. En 2022, la Corporación Financiera Internacional IFC del Banco Mundial, se convirtió en el segundo principal accionista del *Equity Group* (IFC, 2022).

EQUITY BANK

+10 millones
de clientas y clientes en Kenia*

5 países
tienen su servicio**

38 años
en operación**

10 años
trabajando con personas refugiadas***

60 mil
cuentas de personas refugiadas en Kakuma***

Fuente: *USAID & Winrock International (2017)
** *Equity Bank*, 2022 & *** IFC (2018)

Fotos: *Equity Bank*

Equity **Bank** y personas refugiadas

Según la IFC (2019), *Equity Bank* comenzó su trabajo con la población refugiada en 2012, cuando abrió sucursales en Kakuma y Dadaab, dos de los asentamientos más grandes de personas refugiadas en Kenia. La IFC añade que estas sucursales son rentables y sostenibles. *Equity Bank* cuenta también con un equipo dentro de una de sus divisiones, enfocado en atención a grupos en situaciones de vulnerabilidad, incluyendo la población refugiada.

Equity Bank tiene actualmente presencia de infraestructura financiera en asentamientos de personas refugiadas en otros países, como en Uganda donde cuenta con 270 corresponsales (Refugee Investment Network REN, 2022).

La IFC (2018) explica que, en Kakuma, *Equity Bank* ofrece créditos y cuentas a personas refugiadas, quienes pueden utilizar ya sea el documento de registro con la agencia de Naciones Unidas (ACNUR) o con una identificación extranjera para el proceso de apertura. Les es entregada una tarjeta bancaria y pueden usarla en un cajero, como cualquier otra persona usuaria.

"Antes que llegar al Equity Bank guardábamos el dinero en un hoyo en el suelo [...] no había un banco en Kakuma. Ahora, una persona refugiada puede abrir fácilmente una cuenta bancaria en Equity Bank. Al menos, actualmente, nuestro dinero está en el banco, si necesito algo, puedo hacer una transferencia, tener cheques, dólares, cualquier cosa que necesito para hacer negocios [...] Las personas refugiadas son muy trabajadoras e inteligentes [...] tenemos visión para los negocios y una mente ingeniosa"

Mesfin Getahun
Refugiado, emprendedor
y cliente de Equity Bank

Fuente: *Equity Bank* (2021a)

Fotos: *Equity Bank*

Foto: *Equity Bank*

"[...]es una población (la refugiada) clave de inclusión financiera para nosotros [...] se encuentran entre las poblaciones más vulnerables a las cuales podemos servir [...] tienen un potencial productivo que estamos buscando aprovechar y ellas se involucran también en actividades económicas que constituyen negocios viables [...] son muy buena clientela"

James Mwangi
Director Ejecutivo de Equity Bank

Fuente: Schipani/ FT (2021)

Las personas refugiadas que tienen un salario pueden recibirlo también en estas cuentas. Según la IFC (2018), *Equity Bank* tenía 60 mil cuentas de población refugiada en Kakuma, al cierre de 2018.

En cuanto a los créditos, también se ofrecen a través de una plataforma para teléfonos celulares, llamada *Equitel,* refiere el IFC 2018. *Equity Bank* colabora con organismos no gubernamentales que apoyan al banco haciendo el proceso de selección, los desembolsos y gestión de crédito.

Equity Bank ofrece también créditos a comerciantes que han buscado refugio en Kakuma, para lo que acepta el inventario como colateral (IFC (2018).

"Fue una sorpresa encontrar un banco (una sucursal) en el campo de personas refugiadas, una buena sorpresa [...] Sin Equity Bank la vida sería mucho más difícil"

Béatrice Ntacorigira
Refugiada y cliente de Equity Bank

Fuente: Schipani/ FT (2021)

Foto: *Equity Bank*

Foto: *Equity Bank*

Algunas personas refugiadas empezaron abriendo una cuenta, para después solicitar un crédito con el fin de emprender un negocio. Schipani (2021), por ejemplo, narra la historia de Béatrice Ntacorigira, originaria de Burundi, quien dejó su país a causa de la violencia y llegó a Kakuma en el 2016. Con sus documentos de identidad de persona refugiada, abrió una cuenta bancaria y dos años más tarde, obtuvo un préstamo de *Equity Bank* para poner una tienda. El crédito fue por 200 mil chelines kenianos (alrededor de mil 500 dólares).

Equity Bank ha facilitado también a comercios abiertos y operados por población refugiada, puedan fungir como corresponsales. Abdi Rahman, por ejemplo, un refugiado etíope, quien tiene dos tiendas en campos para esta población, una de ellas en Kakuma llamada *Bamba Chakula*, es corresponsal de *Equity Bank* (*Equity Bank*. 2021b).

Equity Bank contribuye a la creación de ecosistemas financieros aprovechando lo que ya está en pie, impulsado y gestionado por las mismas personas refugiadas, y comercios tales como *Bamba Chakula*.

> *"Equity Bank me registró como corresponsal. Puedo hacer transferencias de Bamba Chakula a mi cuenta, de lo que la gente recibe del Programa Mundial de Alimentos y vienen a comprar productos de alimentos en mi tienda"*
>
> *Abdi Rahman*
> *Refugiado, comerciante y corresponsal de Equity Bank*

Fuente: *Equity Bank* (2021b)

Foto: *Equity Bank*

Foto: Equity Bank

Retos y reflexiones finales

En un reporte de AFI (2021), sobre Ruanda, donde opera Equity Bank, un participante anónimo señaló que, para algunas personas refugiadas, quienes reciben apoyo de agencias humanitarias vía las tarjetas bancarias del Equity Bank, éstas son vistas como un medio para recibir la asistencia humanitaria, sin ser concebidas propiamente como un producto bancario al que puede dársele múltiples usos.

Asimismo, un estudio de BFA (2020) encontró que algunas personas refugiadas, que tienen una tarjeta del *Equity Bank,* no saben que pueden hacer pagos con ellas y retiran todo el dinero. Además, algunas personas usan su tarjeta como colateral, la dejan en algún comercio para comprar comida a crédito y regresan por ella cuando tienen fondos para pagar.

En Kakuma, según la IFC (2018), aunque *Equity Bank* ha contribuido a proveer financiamiento formal a la población desplazada fuera de sus países, la mayoría que pide un préstamo, lo hace a través de canales informales, como amistades, familiares o comercios.

Según el mismo IFC, en Kakuma, la mayoría de los negocios, particularmente los más grandes, son propiedad de hombres. Esto representa un desafío, pero también una oportunidad para impulsar negocios liderados por mujeres refugiadas, a través del acceso a servicios financieros.

A pesar de los retos, *Equity Bank* ha logrado impulsar la inclusión financiera de la población refugiadas, ya que las reconoce como clientas potenciales, emprendedoras y aliadas, mediante la corresponsalía de sus comercios.

Al abrir sucursales en campos para esta población, que son rentables, lanza también un mensaje importante e inspirador: proveer servicios financieros a esta población es posible, ya que tiene un sentido social y de mercado.

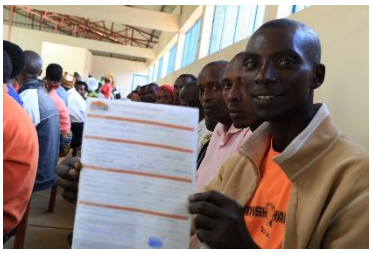


Foto: *Equity Bank*

Referencias

Alliance for Financial Inclusion AFI (2022). Financial inclusion of forcibly displaced persons (FDPs). Thematic areas. Liga

Alliance for Financial Inclusion AFI (2021). Advancing the financial inclusión of forcibly displaced persons in Rwanda. Liga

BFA (2020). Financial inclusion for refugees (FI4R). Results of Round 1 Diaries. BFA Global. Liga

BFA (2018). Refugees and their money: the business Case for providing financial services to refugees. Reducing poverty through financial sector development. BFA Global. Report. March 2018. Liga

Equity Bank (2022). Transforming banking in Kenya. About Equity. Equity website. Retrieved November 16, 2022. Liga

Equity Bank (2020). At Equity Bank, we promote financial inclusion to individuals and communities that traditionally have had limited or no access to formal financial services. Equity Bank Rwanda. Video. Liga

Equity Bank (2021a). Refugee who turned misfortune to a fortune. Video Liga

Equity Bank (2021b). World Refugee Day - Feeding refugees. Video. Liga

Financial Sector Deepening Uganda FSD (2020). Financial inclusion for refugees partner - Equity Bank Uganda. Liga

Halais F. (2017). 'They call him the millionaire': the refugee who turned his camp into a business empire. Refugee lives. Working in development. The Guardian. May 10, 2020. Liga

International Finance Corporation IFC (2022). IFC, Equity Group Expand Partnership and Investment to Support Small Business Lending and Climate-Smart Projects. Liga

International Finance Corporation IFC (2019). Private Sector & Refugees. Pathways to Scale. Liga

International Finance Corporation IFC (2018). Kakuma as a marketplace. A consumer and market study of a refugee camp and town in northwest Kenya. Liga

Refugee Investment Network REN (2022). Equity Bank agency banking network. Investment snapshoot. Liga

Schipani A. (2021). Refugees in Kenya bank on their future. A small amount of loans is underpinning businesses in camps. Special Report African Banking and Finance. December 16, 2021. Financial Times. Liga

Sud N. (2018). A refugee community in Kenya is open for business. Creating markets. IFC Communications. Liga

The United Nations UN (2022a). World Refugee Day 20 June. Liga

The United Nations UN (2022b). Global Issues. Refugees. Liga

The United Nations UN (2022c). Ukraine refugees: Eager to work but need greater support. Migrants and refugees. September 2022. Liga

The United Nations Higuer Commisioners for Refugees UNHCR (2022). Global trends. Forced displacement in 2021. Liga

USAID & Winrock International (2017). Equity Bank's Ecomoto Loan Program. Liga

Este artículo de divulgación forma parte de una serie de casos de estudio de iniciativas, modelos de negocios y programas novedosos de inclusión financiera. Estos textos buscan contribuir al entendimiento, inspiración, y documentación de mejores prácticas. Son una invitación a la reflexión colectiva, a imaginar el futuro de la inclusión financiera y a que todas y todos sumen a ésta.

Autores:
Isaac Pérez Serrano
Socorro Mayec Vargas Arias

Serie: Innovación en Inclusión Financiera. Número: 11. Caso de Estudio. El caso del *Equity Bank*: inclusión financiera de personas refugiadas.

Artículo publicado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), a través de la Dirección General para el Acceso a Servicios Financieros de la Vicepresidencia de Política Regulatoria en diciembre de 2022. Las opiniones en este artículo no necesariamente reflejan las de la CNBV.