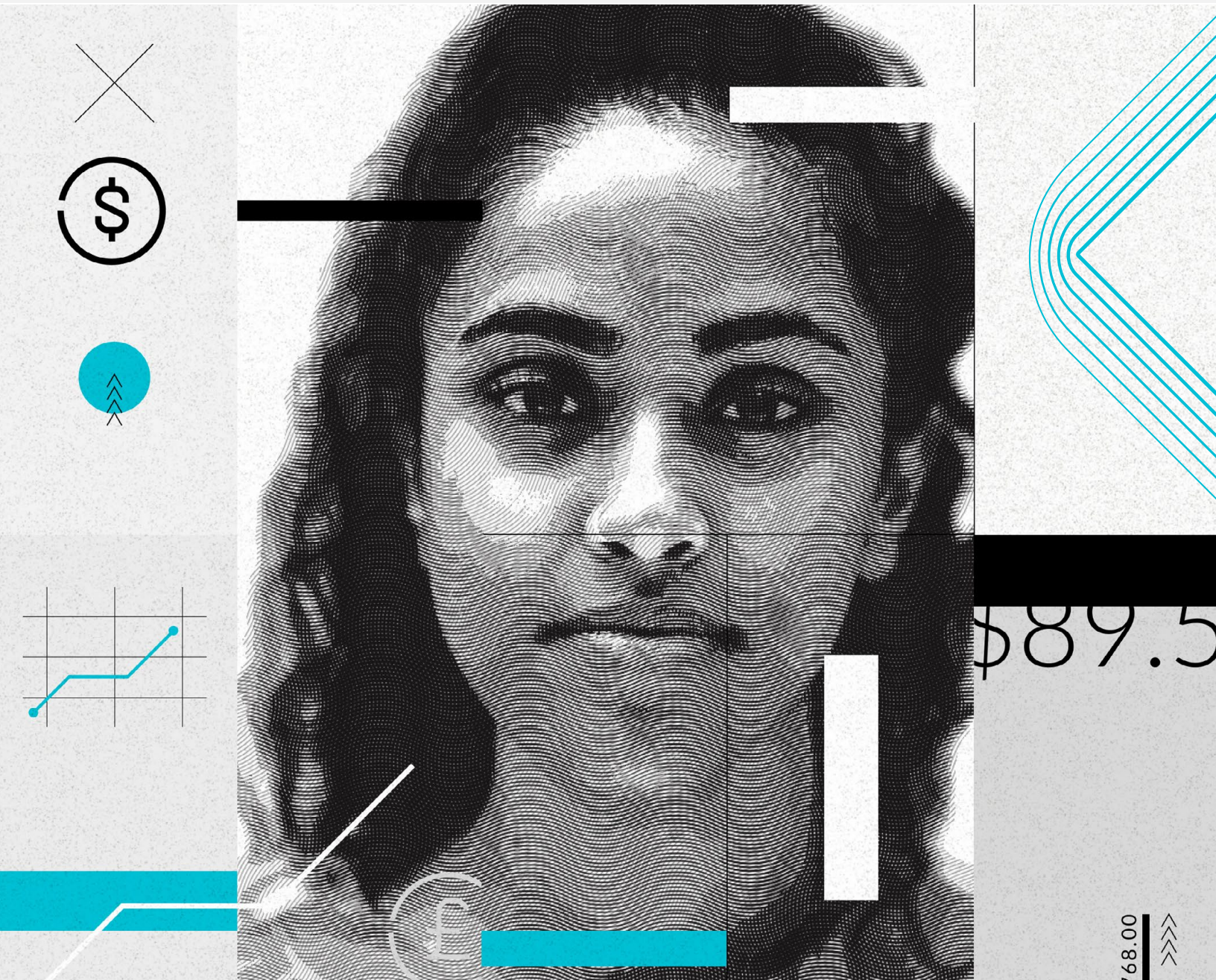


La trampa de la confianza en las remesas:

Revelando vulnerabilidades ocultas

FULL REPORT

Investigaciones globales revelan riesgos inesperados que enfrentan los remitentes de dinero —especialmente trabajadores migrantes y de la economía gig—, poniendo en evidencia la brecha entre la confianza percibida y la seguridad real.



Prólogo

En nuestro mundo interconectado, el surgimiento de una fuerza laboral verdaderamente móvil ha transformado las economías globales, resaltando el fenómeno de las remesas internacionales que trasciende la mecánica financiera convencional. Representa el pulso persistente del esfuerzo humano, la importancia de los lazos familiares y el anhelo de una vida mejor. Estas remesas no son simples transacciones financieras, sino auténticos salvavidas creados a partir del esfuerzo individual y la aspiración colectiva. Cruzan continentes como catalizadores de crecimiento económico, resiliencia y prosperidad en países de ingresos bajos y medianos (PIBM).

La magnitud de estos flujos es extraordinaria y solo seguirá creciendo. Según el Banco Mundial y las Naciones Unidas, en 2024 las remesas oficialmente registradas hacia los PIBM alcanzaron los 685 mil millones de dólares, una cifra superior a la inversión extranjera directa (IED) y a la asistencia oficial para el desarrollo (AOD) combinadas.¹ Este flujo financiero es impulsado por más de 300 millones de migrantes —casi la mitad de ellos mujeres—, quienes en conjunto representan el 3.7% de la población mundial.²

De acuerdo con el Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola, estas contribuciones sostenidas respaldan directamente a un estimado de 800 millones de familiares.³ Tomadas en conjunto, estas cifras impresionantes muestran que una proporción significativa de la población del planeta participa directa o indirectamente en las transferencias internacionales. Ya sea trabajando en la construcción o la agricultura lejos de casa, llevando pasajeros en México o entregando comida a domicilio en Singapur, los remitentes de dinero suelen ser los protagonistas silenciosos de la globalización, navegando entornos socioeconómicos intrincados —y con frecuencia extremadamente desafiantes— en los países donde residen para asegurar un futuro más próspero para sus familias y comunidades.

El enfoque del informe global de remesas 2025 de Chubb va más allá de estas imponentes cifras macroeconómicas para centrarse en las personas, que son verdaderos arquitectos de estos flujos: los remitentes. Su trayectoria, su resiliencia innata y, sobre todo, sus múltiples vulnerabilidades —sociales, económicas y cada vez más

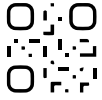
tecnológicas— requieren nuestra comprensión más profunda y acciones estratégicas coordinadas. Para innumerables trabajadores en sectores que van desde la construcción, la agricultura y los servicios domésticos, hasta la atención sanitaria especializada y profesiones técnicas de alta cualificación, las remesas constituyen el principal —y a veces el único— canal financiero hacia sus seres queridos. Estos fondos representan un retorno tangible a esfuerzos personales, que incluyen largas separaciones familiares y la adaptación a culturas e idiomas desconocidos.

Con frecuencia, las remesas actúan como un amortiguador anticíclico de gran importancia, adquiriendo especial relevancia durante épocas de estrés económico, desastres naturales o crisis generalizadas y disrupciones globales. Cuando otros flujos de capital se debilitan o retroceden, el flujo de remesas suele mantenerse firme, brindando un estabilizador económico indispensable para los países y hogares receptores.

La rápida expansión de la economía gig —valorada en 3.7 billones de dólares en 2023, según The Global Gig Economy 2024, y ampliamente impulsada por plataformas digitales— ha introducido nuevos riesgos y vulnerabilidades en el PIB digital, incluidos una mayor volatilidad de ingresos, la ausencia de beneficios laborales tradicionales y redes de protección social más limitadas.⁴ Los remitentes están siendo cada vez más integrados por esta economía basada en plataformas, donde la capacidad de enviar pagos regulares y predecibles es simultáneamente más crítica —debido a la naturaleza fluctuante de sus ingresos— y más difícil de sostener. Un ejemplo claro: según nuestro informe, casi un tercio de quienes envían remesas ha experimentado una disminución en sus ingresos en los últimos 12 meses.

El seguro desempeña un papel fundamental en la mitigación de estos riesgos y vulnerabilidades. Las protecciones que ofrecen los productos y servicios aseguradores permiten que empresas, familias e individuos prosperen dentro de una economía más segura y resiliente.

Basándonos en los resultados de una encuesta encargada por Chubb y realizada por Opinium, una agencia global de investigación y análisis, exploramos una serie de



vulnerabilidades clave a las que se enfrentan los remitentes de dinero, según lo medido por nuestro Índice de Vulnerabilidad del Mercado de Remitentes (SMVI, por sus siglas en inglés). El SMVI evalúa tres categorías de vulnerabilidad: social, económica y tecnológica. Describimos el desarrollo del índice, estas diferentes categorías y sus repercusiones para los remitentes en el siguiente informe.

Chubb es líder mundial en seguros y gestión de riesgos. Nuestro entendimiento y capacidad de anticipación frente a riesgos complejos e interconectados nos posicionan de manera única para mitigar vulnerabilidades y fortalecer la resiliencia financiera. La acelerada transformación digital de los servicios financieros —incluido el ecosistema de remesas— es un área en la que nuestra experiencia en innovación digital, análisis de datos y riesgo cibernético resulta particularmente relevante.

Creemos que nuestro rol va más allá de los productos de seguros convencionales: implica un compromiso con la construcción de un entorno financiero más seguro, resiliente e inclusivo. Esto implica aprovechar nuestras capacidades analíticas para comprender mejor los comportamientos de los remitentes, identificar patrones de vulnerabilidad emergentes y desarrollar conocimientos que puedan informar estrategias de mitigación de riesgos. También implica explorar opciones de protección de seguro innovadoras en colaboración con neobancos, billeteras digitales, plataformas de pago, fintechs y operadores de transferencia de dinero (MTOs). A través de estas alianzas, podemos reforzar la seguridad de las remesas, promover la inclusión financiera y digital entre las comunidades de remitentes y, en última instancia, construir una mayor confianza entre todos los actores involucrados.

Desarrollar soluciones de seguros a medida puede ofrecer una capa adicional de protección para los remitentes frente a riesgos específicos. Sin embargo, de forma más amplia, Chubb está comprometida a contribuir con nuestra

experiencia en riesgos y nuestros aprendizajes a la conversación global, promoviendo ideas e iniciativas que hagan que todo el trayecto de las remesas sea más seguro y transparente. Nuestra dedicación a prácticas empresariales responsables se alinea con nuestro compromiso de apoyar y empoderar a comunidades que enfrentan barreras.

Los remitentes desempeñan un papel fundamental en el apoyo al desarrollo global y en la mejora del bienestar individual. Sus contribuciones ayudan a conectar naciones y a sostener a familias que construyen mejores futuros. Es esencial que los sistemas sean eficientes, seguros, transparentes y justos. En Chubb, aspiramos a ser un socio confiable, proporcionando productos de seguros que ayuden a proteger estas conexiones financieras esenciales.



Sean Ringsted,
Chief Digital Business Officer

Contenido

Capítulo 01:	Introducción	P6
Capítulo 02:	El SMVI: una herramienta única para revelar vulnerabilidades	P18
Capítulo 03:	Enfoque en vulnerabilidades clave	P20
Capítulo 04:	Análisis profundo: La conveniencia de los canales digitales se ve contrarrestada por preocupaciones de ciberseguridad	P26
Capítulo 05:	Análisis profundo: Los trabajadores migrantes y gig enfrentan una vulnerabilidad elevada	P28



101010101010
101010101010
101010101010
101010101010
101010101010
101010101010
101010101010
101010101010
101010101010
101010101010

Capítulo 06:	Análisis profundo: El seguro como red de protección para los más vulnerables	<i>P34</i>
Capítulo 07:	Enfoque en los mercados receptores	<i>P38</i>
Capítulo 08:	El caso de negocio para soluciones de seguros a medida	<i>P42</i>
Capítulo 09:	Recomendaciones: Empoderar a los remitentes vulnerables	<i>P44</i>
Capítulo 10:	Conclusión: Una responsabilidad compartida	<i>P48</i>

Introducción

En este informe, conoceremos más sobre Priya, Mateo y Elena mientras exploramos los desafíos reales que enfrentan quienes envían y reciben remesas en todo el mundo. Sus historias iluminan las complejas dimensiones humanas de las transacciones internacionales de dinero -desde la vulnerabilidad financiera hasta el riesgo digital- y subrayan por qué proteger y empoderar a quienes participan en las remesas es hoy más urgente que nunca.

Las remesas no son solo transacciones; son salvavidas que sostienen a las familias y fortalecen a las comunidades.

Nota importante:

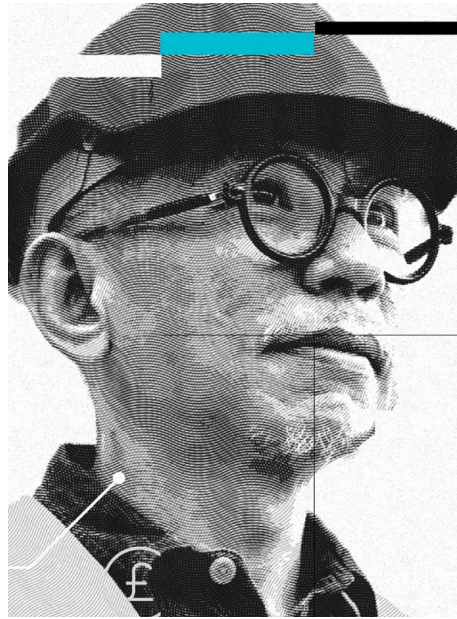
Este informe se centra en los comportamientos financieros y las vulnerabilidades de los remitentes internacionales de dinero, independientemente de su estatus migratorio o autorización laboral en el país donde residen.

No aborda ni adopta una postura sobre los debates políticos o sociales relacionados con políticas migratorias. Su objetivo es comprender y apoyar a los millones de personas que dependen de las remesas para sostener a sus familias y comunidades en todo el mundo.



Priya

En un pequeño apartamento del este de Londres, Priya, una enfermera india de 32 años, termina su turno y usa una aplicación móvil para enviar dinero a su madre y a sus hermanos menores en Delhi.



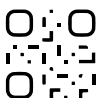
Mateo

A miles de kilómetros, en Dubái, Mateo, un trabajador filipino de la construcción de 45 años, transfiere con dedicación una parte de su salario semanal a su esposa e hijos en Manila.



Elena

En Madrid, Elena, una emprendedora mexicana de 38 años, dirige un pequeño negocio en línea de artesanías y envía dinero a sus padres y a su familia extendida en Oaxaca, México.



La red global de las remesas

Los mercados emisores son los países de origen dentro de la red global de remesas: centros económicos donde los trabajadores generan sus ingresos y envían dinero a sus familias en el extranjero. Estos mercados son los motores del sistema mundial de remesas, transformando oportunidades laborales y de ingresos en flujos financieros que sostienen a millones de hogares en economías de ingresos bajos y medios.

Las remesas internacionales alcanzaron los 831 mil millones de dólares en 2022, frente a 128 mil millones en el año 2000.⁵ El Banco Mundial proyecta que crecerán hasta 913 mil millones en 2025.⁶ Los países de ingreso alto suelen ser siempre los principales emisores. Estados Unidos ha ocupado de forma constante el puesto #1, con una salida de 82 mil millones de dólares en 2022. Le siguieron los EAU (40 mil millones), Arabia Saudita (39 mil millones), Suiza (34 mil millones) y China (18 mil millones).⁷

Los cinco corredores de remesas más grandes en 2022 fueron: EE. UU.-México (56 mil millones), EE. UU.-India (19 mil millones), EE. UU.-Filipinas (15 mil millones), EAU-India (14 mil millones), EE. UU.-China (14 mil millones).⁸

El Banco Mundial estima que los mayores flujos de entrada de remesas en 2024 correspondieron a India (129 mil millones), seguido de México (68 mil millones), China (48 mil millones), Filipinas (40 mil millones) y Pakistán (33 mil millones).⁹

El enorme volumen de remesas proporciona un apoyo crítico a nivel de los hogares. Según el Banco Mundial, estas contribuyen directamente a mejores resultados en nutrición, educación y salud para las familias receptoras. Por ejemplo, señala que los flujos de remesas “alivian la pobreza, mejoran los resultados nutricionales y se asocian con mayor peso al nacer y mayores tasas de matriculación escolar entre los niños de hogares desfavorecidos”.¹⁰ El Banco Mundial también describe las remesas como “esenciales para los hogares en momentos de necesidad”, comparándolas con redes de protección social.¹¹ Con frecuencia, estas transferencias permiten que las familias mantengan el consumo de bienes esenciales como alimentos y medicamentos. Este efecto amortiguador se hizo evidente durante eventos como la pandemia de COVID-19, cuando las remesas siguieron sosteniendo a muchos hogares a pesar de las dificultades internas.

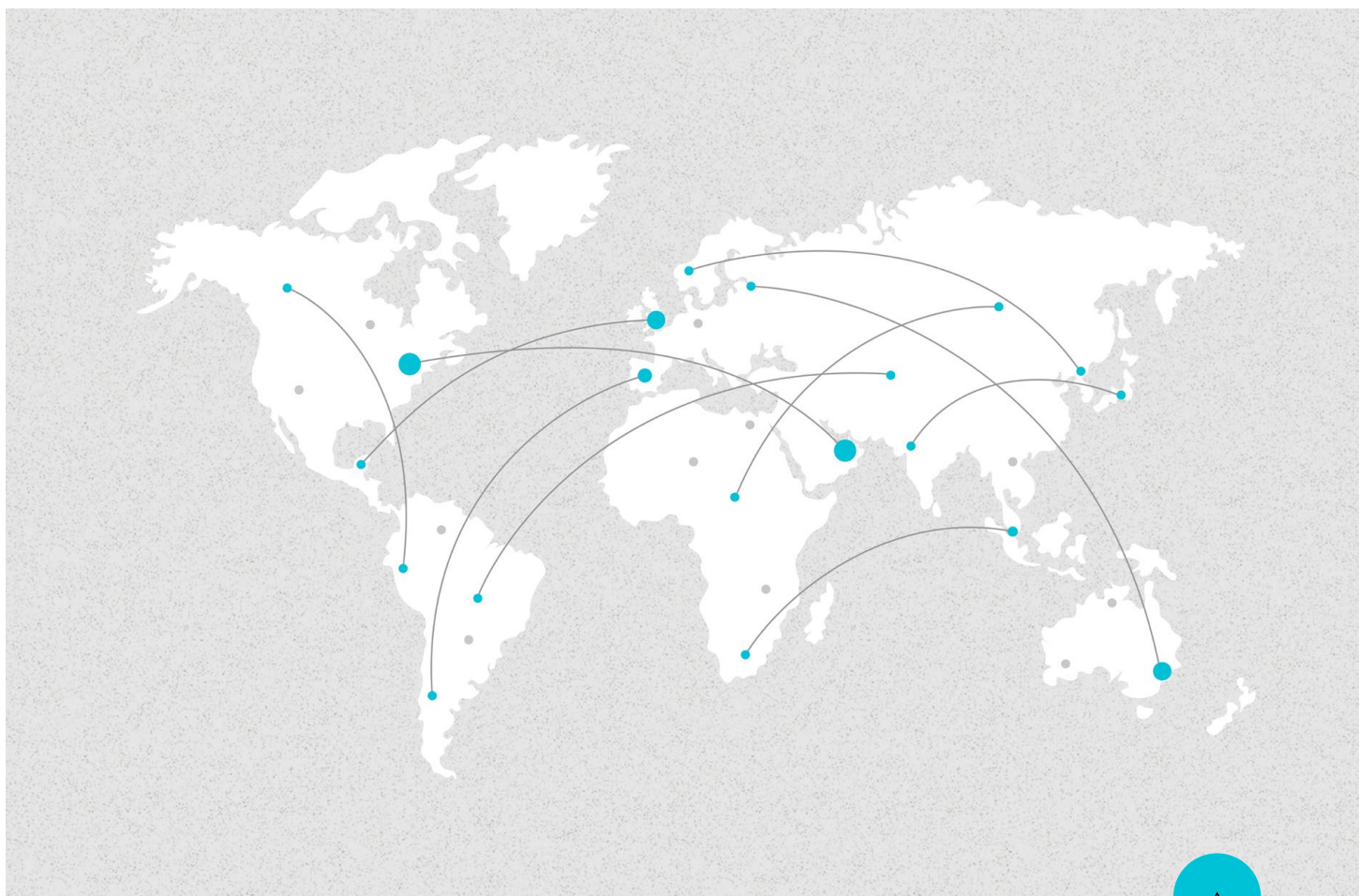


“En nuestro mundo interconectado, el surgimiento de una fuerza laboral verdaderamente móvil ha transformado las economías globales, poniendo de relieve el fenómeno de las remesas internacionales que trasciende la mecánica financiera convencional. Representa el pulso persistente del esfuerzo humano, la importancia de los lazos familiares y el bienestar.”

Sean Ringsted, Chief Digital Business Officer

Los seis países emisores en los que nos enfocamos en este informe –Estados Unidos, el Reino Unido, Arabia Saudita, los Emiratos Árabes Unidos, Singapur y Australia– ejemplifican la diversidad y la importancia de los mercados remitentes.

Cada uno ofrece una perspectiva única sobre cómo fluye el dinero hacia el exterior y cómo estos flujos moldean el destino de familias y naciones en los países receptores.



Impulsores y factores disruptivos de los flujos de remesas

Diversas fuerzas determinan la magnitud y dirección de los flujos de remesas. Entre las principales se encuentran:

Migración económica

El motor fundamental es el desplazamiento de personas en busca de mejores oportunidades. Los trabajadores conforman la columna vertebral de las remesas: tienen la capacidad de ganar mejor en países con mayor poder adquisitivo y envían parte de sus ingresos a familiares en naciones con menor nivel económico.

En muchos casos mantienen propiedades en sus países de origen, lo que genera obligaciones financieras continuas como impuestos prediales o cuotas de asociaciones de propietarios. Hoy existen aproximadamente 280 millones de trabajadores internacionales, cuyos ingresos a menudo sostienen a familias extendidas.¹²

Economía gig

Un factor más reciente es el crecimiento del trabajo por encargo y de plataformas digitales. En todo el mundo, muchos trabajadores migrantes conducen para aplicaciones de transporte, entregan comida o realizan trabajos temporales.

La volatilidad de ingresos típica de la economía gig añade incertidumbre a la regularidad de las remesas.

Plataformas digitales

La tecnología está transformando la forma de enviar remesas, incrementando con frecuencia tanto los volúmenes como la periodicidad.

Ya quedaron atrás los días en que enviar dinero era sinónimo de hacer fila en una oficina de Western Union.

Hoy, quienes envían remesas utilizan cada vez más plataformas digitales y fintechs —como aplicaciones de dinero móvil, servicios en línea, neobancos y billeteras digitales— para transferir fondos de manera instantánea. En 2022, más de la mitad de las remesas globales se enviaron por canales digitales, frente a apenas un cuarto en 2016.¹³

Esta revolución tecnológica también ha reducido costos y barreras. Por ejemplo, el costo promedio de enviar una remesa de 200 dólares cayó casi 10% durante 2022, pasando de 4.2% a 3.9%.¹⁴

Los trabajadores extranjeros constituyen la columna vertebral de las remesas al obtener ingresos en un país anfitrión más próspero y enviar parte de ellos a familiares en un país de origen menos próspero.

1 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0
1 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0
1 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0
1 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0
1 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0
1 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0
1 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0
1 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0
1 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0

Desafíos para la estabilidad

Vientos económicos adversos

Tensiones comerciales y la desaceleración de grandes economías están afectando los flujos. El Banco Mundial redujo recientemente su previsión de crecimiento global para 2025 a 2.3%.¹⁵

La capacidad de enviar remesas está estrechamente ligada a los ciclos económicos de los países emisores. Cuando las economías de los países que reciben a los migrantes están fuertes, hay más empleo y los trabajadores pueden enviar más dinero; cuando llega una recesión, las remesas suelen caer.

Durante la crisis de 2007–2009, las remesas desde EE. UU. disminuyeron conforme se perdieron empleos.¹⁶ En contraste, las remesas récord a México han estado vinculadas a la solidez del mercado laboral estadounidense, en especial en la construcción.¹⁷

En España, la tendencia al alza de las remesas de la última década solo se interrumpió por la disrupción económica causada por la pandemia en 2020.¹⁸

Fluctuaciones cambiarias

Las variaciones en el tipo de cambio pueden alterar el valor real del dinero recibido.

Cuando el dólar se debilita frente a otras monedas, los hogares reciben menos pesos, rupias o chelines por cada dólar enviado.

En 2023, aunque los montos enviados desde EE. UU. a México alcanzaron niveles históricos, la fortaleza del peso redujo su valor real en un 16%.¹⁹

Impuestos y regulaciones

Nuevas normativas amenazan con encarecer el envío de remesas. EE. UU. aprobó un impuesto del 1% sobre quienes envían efectivo, giros, cheques u otros instrumentos físicos al extranjero, con vigencia desde enero de 2026.²⁰

Algunos países gravan indirectamente estos flujos; por ejemplo, Singapur considera la mayoría de los ingresos de origen extranjero como sujetos a impuestos cuando se remiten al país.²¹

Estas medidas pueden reducir la cantidad de dinero que llega a las familias y fomentar métodos informales o ilícitos de transferencia.

Impulsores y factores disruptivos de los flujos de remesas

El estudio de Chubb revela vulnerabilidades ocultas

En este contexto, la encuesta global de Chubb —realizada a más de **3.500 remitentes internacionales** con ingresos familiares por debajo del promedio— expone vulnerabilidades que requieren atención urgente. El Índice de Vulnerabilidad del Mercado Remitente (SMVI) es el eje del estudio. Este índice evalúa vulnerabilidades económicas, sociales y tecnológicas, revelando un hallazgo clave:

Mayor confianza no siempre significa mayor seguridad.

En mercados como los EAU, los remitentes muestran altos niveles de confianza a pesar de riesgos económicos, sociales y tecnológicos significativos.

Vulnerabilidades económicas

Las vulnerabilidades económicas son particularmente pronunciadas en países percibidos como estables y prósperos, como Australia, que inesperadamente registró la puntuación más alta de vulnerabilidad económica. Más de la mitad (55%) de los encuestados australianos describieron su situación financiera como difícil o muy difícil, superando el promedio global de 42%.

De manera similar, Singapur, conocido por su sólida infraestructura económica, enfrenta una notable ansiedad respecto a la seguridad laboral, con un 65% de los encuestados que expresan preocupación, significativamente más alto que el promedio global de 45%. Estas cifras destacan que la estabilidad macroeconómica no garantiza seguridad financiera individual.

Vulnerabilidades sociales

Las vulnerabilidades sociales agravan la presión económica, especialmente en mercados donde los remitentes tienen dificultades para manejar gastos cotidianos (Australia, Reino Unido y EAU).

Además, los remitentes del Reino Unido y los EAU reportan menor cobertura de seguros que el promedio global, lo que incrementa su vulnerabilidad. Las barreras culturales y lingüísticas también dificultan el acceso a servicios financieros esenciales.



Vulnerabilidades tecnológicas

Aunque la digitalización ha traído comodidad, también ha abierto la puerta a nuevos riesgos:

A nivel global, 34% de los remitentes ha sido víctima de estafas cibernéticas.

En Singapur, la cifra asciende a 42%. Este riesgo ha hecho que algunos reduzcan el uso de plataformas digitales, amenazando avances en inclusión financiera.

Poblaciones de trabajadores extranjeros y gig

Estos grupos constituyen una gran parte de los remitentes y enfrentan vulnerabilidades particulares: mayor inestabilidad económica, acceso limitado a redes de protección social, exposición elevada a riesgos tecnológicos.

Solo 3% de los remitentes en EE. UU. podría cubrir sus gastos por más de tres meses sin ingresos, lo que evidencia su fragilidad económica. Esto se agrava por gastos importantes, como el cuidado de la salud de familiares.

Acción colectiva y coordinada

Para abordar estas vulnerabilidades se requiere coordinación entre: empresas de remesas, aseguradoras, responsables de la formación de políticas públicas, y los propios remitentes.

Una de las prioridades más urgentes es ampliar el acceso a soluciones de protección por seguro, especialmente contra: robo de remesas, interrupción de ingresos por salud o accidentes, riesgos cibernéticos.

Las soluciones de seguro diseñadas a la medida, junto con mejoras en ciberseguridad, comunicación transparente y educación culturalmente pertinente, pueden fortalecer la resiliencia de quienes dependen de las remesas.

Estas acciones deben estar respaldadas por políticas financieras inclusivas que garanticen que todos, incluidos trabajadores migrantes y gig, tengan acceso a protección adecuada.

En última instancia, reconocer y mitigar las vulnerabilidades descritas no es solo una obligación económica, sino un compromiso con la comunidad global.

Cerrar la brecha de protección por seguros empodera a los remitentes, fortalece a las familias y contribuye a un futuro financiero más equitativo y resiliente.



“Aplicando la experiencia y el conocimiento de Chubb en seguros, colaboramos con nuestros socios –incluyendo fintechs y empresas de remesas– para comprender profundamente los puntos de dolor y vulnerabilidades de sus clientes mediante datos, analítica y desarrollo de perfiles. En conjunto, desarrollamos soluciones de seguro innovadoras, distintivas y diseñadas a la medida, que fortalecen la propuesta de valor de la plataforma de remesas.”

Gabriel Lazaro, Head of Digital Business, Chubb Overseas General

Acerca de la encuesta

Los hallazgos presentados en este informe se basan en una encuesta en línea realizada a 3.502 adultos por Opinium Research, una agencia global de investigación estratégica, entre el 28 de marzo y el 10 de abril de 2025.*

Los participantes son adultos con ingresos familiares por debajo del promedio, que habían enviado remesas internacionales en los últimos 12 meses.

El perfil de los encuestados incluyó variables demográficas como género, edad, nivel de ingresos, tipo de empleo, condición de trabajador extranjero y/o gig worker, y nivel educativo.

* Para una descripción completa de la metodología de la encuesta de Opinium Research, consulte el Apéndice.

Términos clave

Trabajadores extranjeros: Persona que “está o ha estado involucrada en una actividad remunerada en un país del cual no es nacional”. Definición adoptada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y también presente en la Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares de las Naciones Unidas. Los trabajadores extranjeros también suelen denominarse “trabajadores invitados” (guest workers).

Gig workers: “Individuos que realizan actividades remuneradas que consisten en tareas o trabajos de muy corta duración y sin garantía de trabajo futuro”.

El trabajo por encargo o por plataformas suele facilitarse mediante aplicaciones o plataformas digitales, y normalmente implica que los trabajadores sean clasificados como contratistas independientes, no como empleados. Esto significa que pueden carecer de protecciones y prestaciones laborales tradicionales.

Su remuneración suele ser por unidad de trabajo realizada, y deben buscar de forma activa nuevas tareas o proyectos.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) también describe a los gig workers como personas con: un alto grado de autonomía, pago por tarea, asignación o venta, compromisos laborales de corto plazo, temporales y bajo demanda.

La encuesta abarcó seis mercados:



Estados Unidos
1.000 encuestados



Reino Unido
500 encuestados



España
500 encuestados



Emiratos Árabes Unidos (EAU)
500 encuestados



Singapur
500 encuestados



Australia
502 encuestados



La encuesta exploró:

Comportamientos de remesas

Frecuencia de las transferencias internacionales, perfiles de los destinatarios, métodos utilizados, motivos para enviar fondos y los factores clave que influyen en la elección del proveedor.

Confianza y seguridad

Nivel de confianza en la entrega segura de los fondos, factores críticos que moldean la confianza en los proveedores de remesas y experiencias con fraudes o estafas relacionadas con remesas.

Preferencias de seguros

Influencia de la disponibilidad de seguros en el uso y la confianza de los servicios de remesas, así como qué tan atractivos son diferentes tipos de coberturas.

Vulnerabilidad

Para determinar la vulnerabilidad general de los encuestados, se analizaron tres categorías:

Económica

Estabilidad de ingresos, preocupaciones sobre seguridad financiera, facilidad para manejar gastos diarios y situación financiera general.

Social

Acceso a beneficios laborales, inclusión financiera (como acceso a servicios bancarios y seguros), disponibilidad de redes de protección social y experiencias con barreras lingüísticas o culturales.

Tecnológica

Comodidad y confiabilidad del acceso a internet y de las transacciones financieras en línea, experiencias generales con fraudes y percepción de facilidad en el uso de canales digitales de remesas.

Hallazgos clave de la encuesta



01

Estados Unidos y España emergen como los mercados menos vulnerables del estudio. Australia presenta un nivel de vulnerabilidad más alto, impulsado por factores económicos y sociales. Singapur, el Reino Unido y los EAU muestran vulnerabilidad moderada.

02

Entre los trabajadores extranjeros y gig workers, las vulnerabilidades son considerablemente mayores en todas las regiones analizadas. EE. UU. vuelve a presentar la menor vulnerabilidad, mientras que Asia y Oceanía (incluyendo Australia y Singapur) muestran los niveles más altos.

03

Solo el 3% de los trabajadores extranjeros y gig workers en EE. UU. afirma que podría cubrir sus gastos de vida por más de tres meses si perdiera su fuente principal de ingresos.

04

Australia registró inesperadamente la puntuación más alta de vulnerabilidad económica. Más de la mitad (55%) de los encuestados australianos describieron su situación financiera como difícil o muy difícil, superando el promedio global del 42%.

05

Los remitentes en los EAU reportan una fuerte confianza en los servicios de remesas, pese a enfrentar riesgos económicos, sociales y tecnológicos significativos: consideran difícil su situación financiera (33% en los EAU vs. 27% global), tienen menor acceso a cuentas bancarias (82% vs. 88%) y muestran menor comodidad al usar servicios financieros en línea (75% vs. 78%).



06

Singapur, conocido por su sólida infraestructura económica, enfrenta una notable ansiedad respecto a la seguridad laboral: el 65% de los encuestados expresó preocupación, muy por encima del promedio global del 45%.

07

De manera sorprendente, los remitentes que expresan alta confianza en los servicios de remesas —aquellos “muy confiados” en que sus fondos llegan de forma segura— presentan puntajes de vulnerabilidad más elevados.

08

Los encuestados en el Reino Unido y Australia destacan dificultades particulares para gestionar los gastos de vivienda, contribuyendo a la vulnerabilidad económica. En el Reino Unido, casi la mitad (48%) dijo estar “simplemente sobrellevando” su situación financiera, reflejando la presión de los costos persistentes de vivienda.

09

El Reino Unido obtuvo la puntuación más alta en vulnerabilidad social. Los encuestados allí tienen significativamente menos cobertura de seguros que el promedio global: vida (35% vs. 49%), accidentes (25% vs. 44%) y protección de ingresos (21% vs. 28%).

10

A nivel global, el 34% de los remitentes informó haber sido víctima de estafas cibernéticas, una cifra que asciende al 42% en Singapur.

El SMVI: una herramienta única para revelar vulnerabilidades

El SMVI (SMVI-Sender Market Vulnerability Index) ofrece un enfoque estructurado y basado en datos para evaluar la vulnerabilidad de las personas que envían remesas internacionales de forma recurrente.

Reconociendo que la seguridad financiera abarca múltiples dimensiones superpuestas, el SMVI analiza la vulnerabilidad desde tres ángulos: económico, social y tecnológico.

Al hacerlo, proporciona una perspectiva matizada sobre los desafíos subyacentes que enfrentan los remitentes de dinero, especialmente aquellos con ingresos por debajo de la mediana, como los trabajadores extranjeros y los gig workers.

Metodología

El SMVI es un índice compuesto construido a partir de las respuestas de la encuesta en tres categorías principales, ponderadas según su impacto relativo en la vulnerabilidad:

Económica (30%)

Evalúa factores como la volatilidad de los ingresos, las presiones del costo de vida y la susceptibilidad a fluctuaciones del tipo de cambio. Considera la estabilidad y los cambios recientes en los ingresos, la facilidad para manejar los gastos diarios y experiencias con tipos de cambio desfavorables durante las transacciones de remesas.

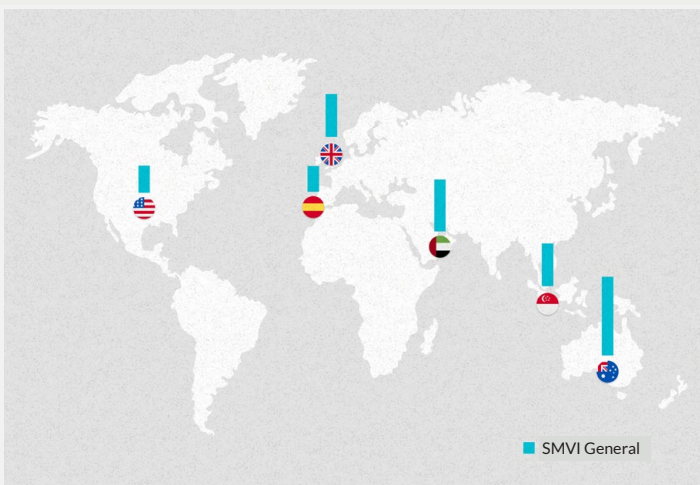
Social (35%)

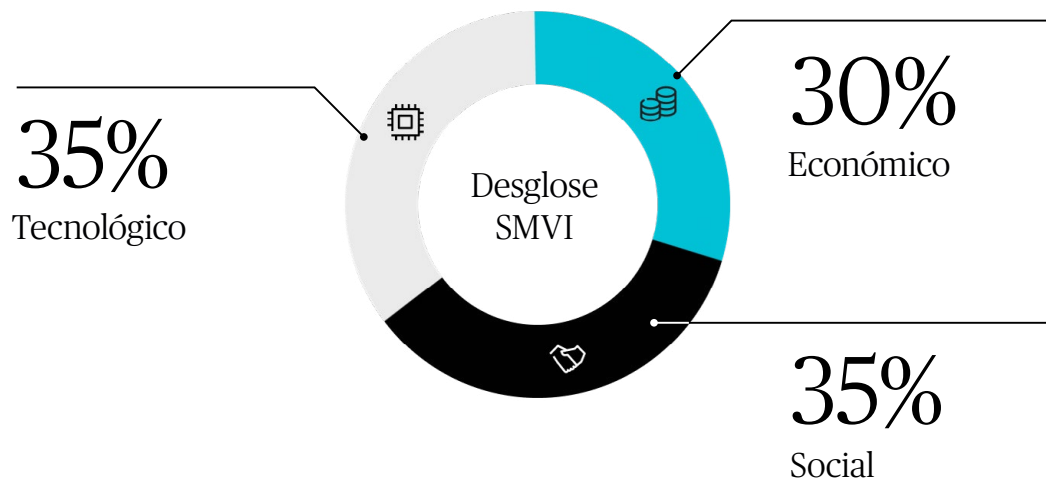
Explora el acceso a redes de protección social, la inclusión financiera y la integración cultural. Incluye métricas clave como disponibilidad de beneficios, cobertura de seguros, acceso a cuentas bancarias y dominio del idioma.

Tecnológica (35%)

Mide la exposición a riesgos de ciberseguridad, los niveles de inclusión digital y la fiabilidad de la infraestructura de remesas. Evalúa experiencias personales con fraudes en línea, la confianza al utilizar servicios financieros digitales y la frecuencia con la que los remitentes modifican sus hábitos de envío por preocupaciones relacionadas con fraudes.

El SMVI proporciona así una visión cuantificada y holística de las vulnerabilidades que afectan a los remitentes de remesas, permitiendo comparaciones detalladas entre mercados e identificando áreas donde se requieren intervenciones específicas.





Aplicaciones prácticas

Para las empresas y los responsables de políticas públicas, el SMVI es más que una herramienta de análisis: es una guía para la acción. Al delimitar con claridad las áreas de vulnerabilidad, el SMVI permite que las organizaciones adapten sus estrategias y servicios de manera precisa a las necesidades de los remitentes, mejorando en última instancia su bienestar financiero y la resiliencia de las poblaciones vulnerables.

Informar la estrategia empresarial y la gestión del riesgo

Las empresas pueden aplicar los hallazgos detallados del SMVI para diseñar estrategias comerciales más focalizadas. Por ejemplo, las aseguradoras pueden aprovechar los datos del SMVI para desarrollar productos de seguros accesibles y sencillos que mitiguen las vulnerabilidades identificadas, como seguros de protección de ingresos o ciberseguros. Los proveedores de servicios de remesas pueden perfeccionar sus ofertas priorizando características que respondan directamente a las preocupaciones de los remitentes, como la seguridad de las transacciones y la protección contra fraudes.

Mejorar la conciencia del remitente y su salud financiera

Los insights del SMVI también tienen un propósito educativo, al resaltar áreas críticas en las que los remitentes pueden beneficiarse de mayor información o de apoyo específico. Por ejemplo, en mercados con alta vulnerabilidad tecnológica, los proveedores de remesas podrían ofrecer capacitación personalizada en ciberseguridad a través de aplicaciones móviles o centros comunitarios.

De igual forma, en mercados con baja penetración de seguros, los proveedores pueden aumentar la conciencia sobre productos de protección asequibles (p. ej., coberturas contra ciberfraude, robo o pérdida involuntaria del empleo) mediante campañas de acercamiento culturalmente relevantes y procesos de onboarding claros.

Al alinear los esfuerzos educativos con los perfiles de riesgo y comportamientos financieros locales, los actores del ecosistema pueden ayudar a los remitentes a tomar decisiones más seguras e informadas que reduzcan su exposición y fortalezcan su resiliencia a largo plazo.

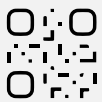
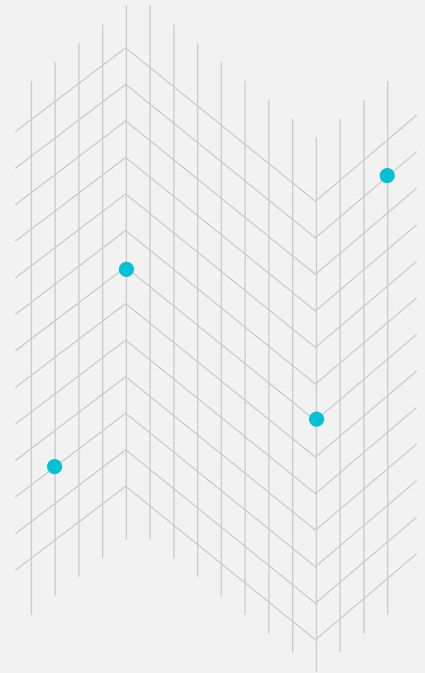
El SMVI es especialmente relevante para el bienestar financiero de trabajadores extranjeros y gig workers, cuyos ingresos irregulares y acceso limitado a servicios financieros y de protección social los vuelven particularmente vulnerables. Al identificar con precisión las fuentes y dimensiones de sus vulnerabilidades —como la inseguridad laboral, la falta de redes de protección social y la susceptibilidad al fraude en línea—, los actores pueden abordar estos desafíos de manera efectiva.

En última instancia, el SMVI resalta la compleja realidad que enfrentan los remitentes de dinero en todo el mundo, convirtiéndose en un recurso poderoso para organizaciones comprometidas con reducir la vulnerabilidad financiera y fortalecer la resiliencia dentro del ecosistema global de remesas.

Enfoque en las vulnerabilidades clave

Los resultados del SMVI —donde una puntuación más alta implica mayor vulnerabilidad— revelan diferencias notables entre mercados. Estados Unidos y España emergen como los países menos vulnerables en términos generales. En contraste, Australia muestra una puntuación más alta, impulsada por factores económicos y sociales. Singapur, el Reino Unido y los Emiratos Árabes Unidos también presentan niveles de vulnerabilidad moderadamente más elevados.

De manera significativa, el SMVI destaca la elevada vulnerabilidad entre los trabajadores extranjeros y gig workers. Dentro de este grupo, las vulnerabilidades son notablemente mayores en todas las regiones analizadas, con Estados Unidos nuevamente mostrando los niveles más bajos, mientras que Asia y Oceanía (incluyendo Australia y Singapur) presentan los más altos.

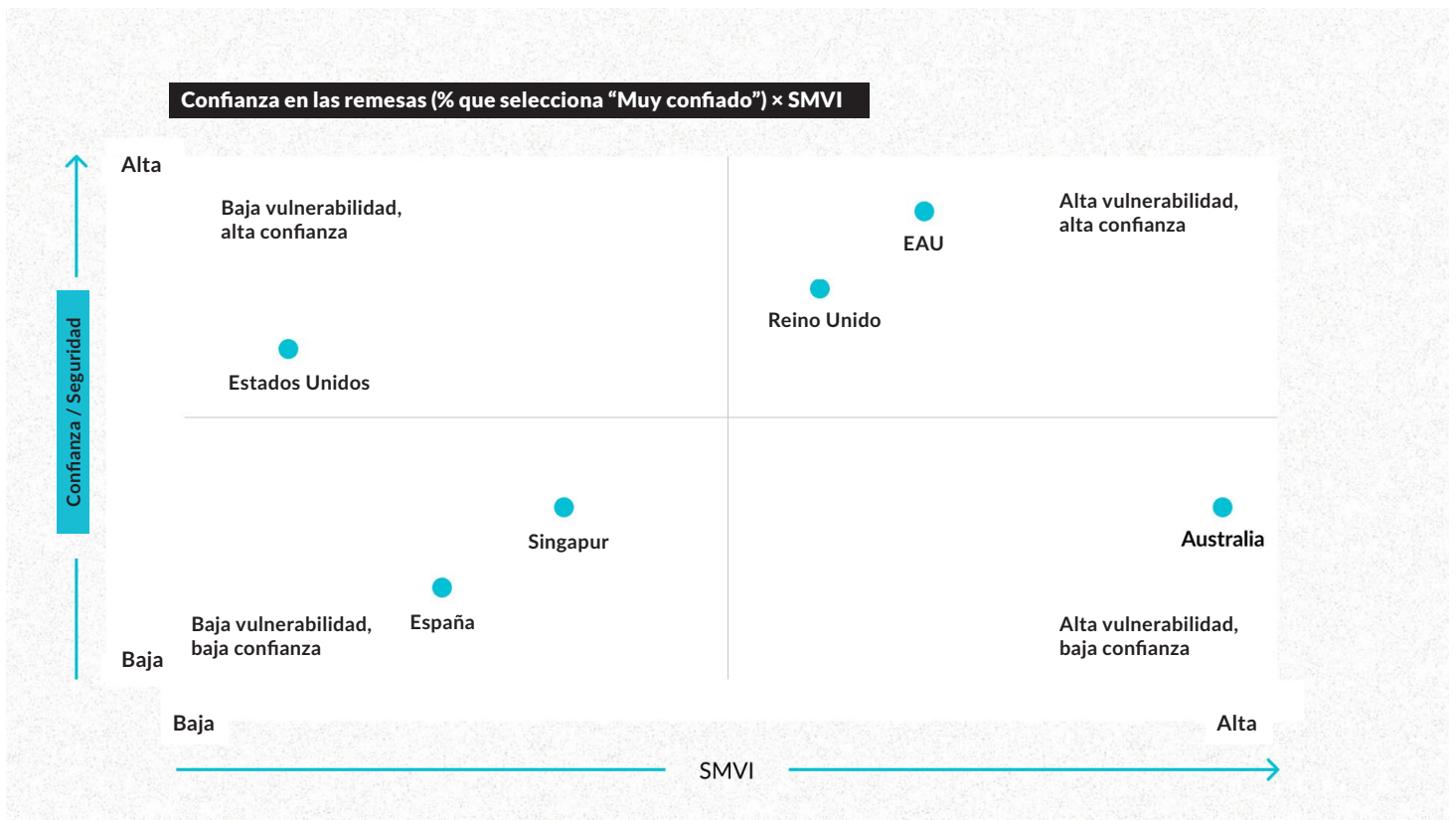




Al profundizar en las vulnerabilidades específicas que enfrentan los remitentes de dinero, los datos detallados del SMVI y la encuesta revelan cuestiones críticas y disparidades sorprendentes entre países.

Entre ellas destaca una desconexión entre la confianza y la vulnerabilidad. Sorprendentemente, los remitentes que expresan mayor confianza en los servicios de remesas —aquellos “muy seguros” de que sus fondos llegan al destinatario— presentan puntajes de vulnerabilidad más altos en general.

Particularmente relevante es que, según la encuesta, los remitentes en los Emiratos Árabes Unidos reportan una fuerte confianza en los servicios de remesas a pesar de enfrentar importantes riesgos económicos, sociales y tecnológicos. Por ejemplo, consideran difícil su situación financiera (33% en EAU vs. 27% global), tienen menor acceso a cuentas bancarias (82% vs. 88%) y se sienten menos cómodos usando servicios financieros en línea (75% vs. 78%). Esta desconexión entre la seguridad percibida y la vulnerabilidad real representa una oportunidad para que aseguradoras y proveedores de remesas eduquen, protejan y fortalezcan la seguridad genuina de sus clientes.



Enfoque en las vulnerabilidades clave (continuación)

La paradoja de la vulnerabilidad económica en Australia

A pesar del entorno económico generalmente sólido de Australia, el país registró el puntaje más alto de vulnerabilidad económica. Alrededor del 55% de los encuestados australianos describieron su situación financiera como difícil o muy difícil, una cifra significativamente superior al promedio global de 42%. Además, solo el 22% de los participantes reportó aumentos recientes en sus ingresos, en comparación con el 29% a nivel global.

Impacto desproporcionado en trabajadores extranjeros y de la economía gig

En todas las regiones encuestadas, los trabajadores extranjeros y quienes desempeñan labores en la economía gig experimentaron sistemáticamente mayores niveles de vulnerabilidad. Esto se debe, en gran medida, a su incapacidad para cubrir los gastos básicos de vida en caso de sufrir un accidente o enfrentar una crisis de salud que les impida trabajar. A continuación, profundizamos en estas vulnerabilidades.

Altas preocupaciones sobre la seguridad laboral en Singapur

A pesar del sólido desempeño de Singapur en nuestro índice de vulnerabilidad económica —incluyendo indicadores objetivos como el crecimiento de ingresos en los últimos 12 meses— los encuestados reportaron niveles inesperadamente altos de ansiedad sobre su estabilidad económica. Por ejemplo, el 65% de los remitentes singapurenses expresó preocupación por su seguridad laboral, muy por encima del promedio global del 45%, según la encuesta.



“En la región Asia Pacífico (APAC), muchos remitentes trabajan en roles gig con ingresos inconsistentes, beneficios limitados y una alta exposición digital. A través de nuestras alianzas digitales, estamos incorporando protecciones flexibles como coberturas por accidentes y subsidios por hospitalización, por ejemplo, directamente en las plataformas de remesas y billeteras digitales, llegando a los trabajadores donde ya se encuentran.”

Om Bhatia, Head of Digital Business, Chubb APAC

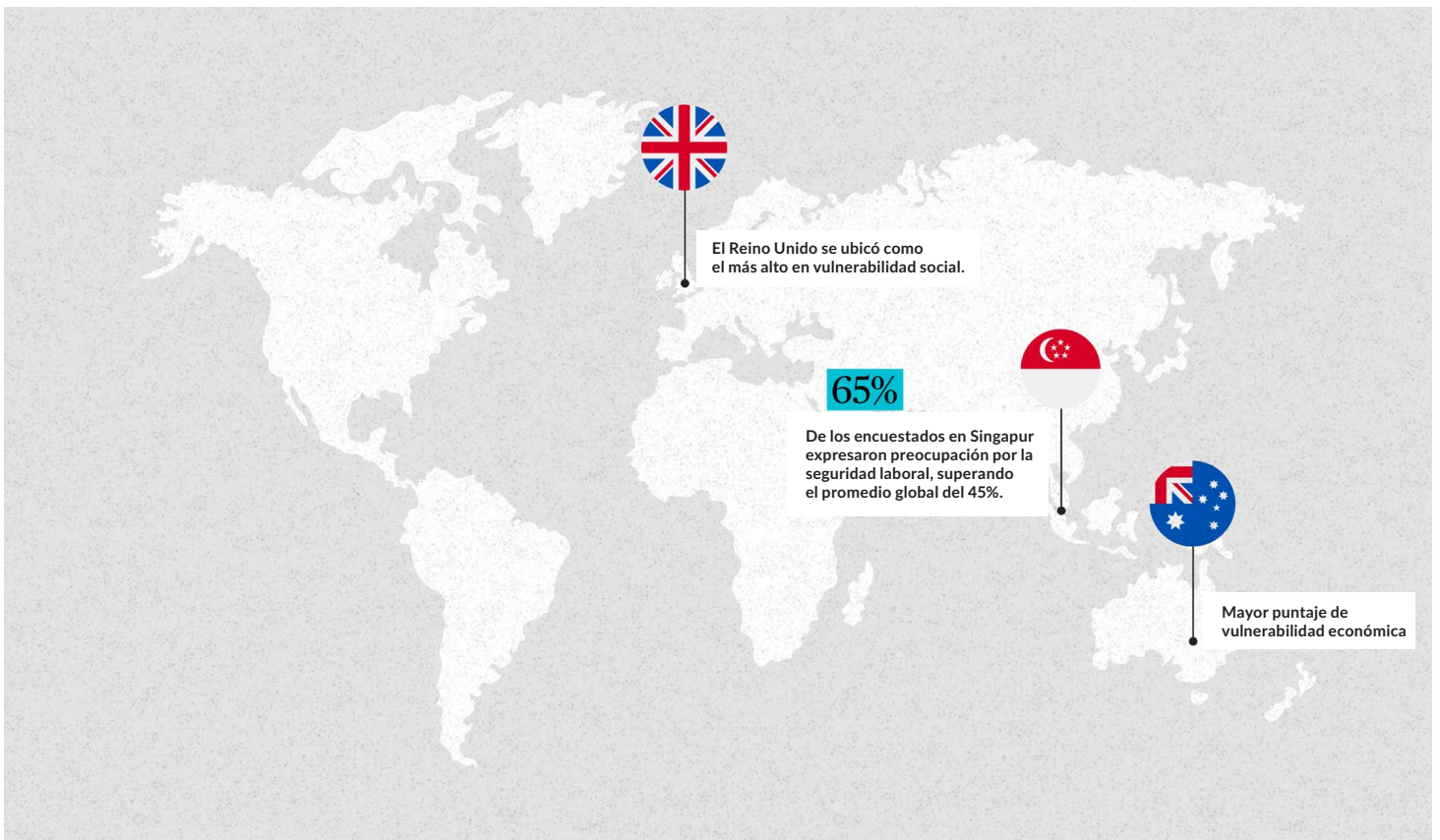
10101010101010
10101010101010
10101010101010
10101010101010
10101010101010
10101010101010
10101010101010
10101010101010
10101010101010
10101010101010

Desafíos con los gastos de vivienda en el Reino Unido y Australia

Los encuestados en el Reino Unido y Australia señalaron dificultades particulares para gestionar los costos de vivienda, lo que contribuye a su vulnerabilidad económica. En el Reino Unido, casi la mitad (48%) afirmó estar “simplemente sobrellevando” su situación financiera, reflejo de la presión constante derivada de los gastos relacionados con la vivienda.

Menor cobertura de seguros impulsa la vulnerabilidad social en el Reino Unido

El Reino Unido registró el nivel más alto de vulnerabilidad social, según la encuesta. Los participantes reportaron una cobertura de seguros significativamente menor que el promedio global: vida (35% vs. 49%), accidentes (25% vs. 44%) y protección de ingresos (21% vs. 28%).

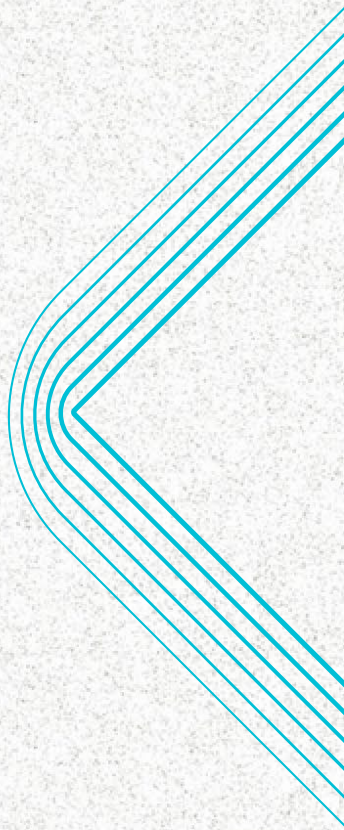


Priya

La cuidadora experta en tecnología en Londres

Priya es una enfermera india de 32 años que vive en el este de Londres. Es la principal proveedora de ingresos para su familia en Delhi, a quienes envía dinero regularmente: su madre y sus hermanos menores dependen de ella. Priya usa principalmente aplicaciones móviles para realizar remesas, valorando su rapidez y conveniencia. Su mayor preocupación es la ciberseguridad; le inquieta el fraude en línea, especialmente porque ha escuchado casos de conocidos que han sido estafados, e incluso ha considerado reducir su uso de pagos digitales debido a estos temores. A pesar de su familiaridad con la tecnología, su situación financiera en el Reino Unido suele ser de “sobrellevando” o “afronta con dificultades”, debido al costo de la vivienda, y cuenta con menos cobertura de seguros que el promedio global, lo que incrementa su vulnerabilidad social.





\$89.5



1 569

768.00



Análisis profundo: La conveniencia de los canales digitales se ve opacada por las preocupaciones de ciberseguridad

Los canales digitales de remesas han transformado la facilidad y velocidad con la que se puede enviar dinero a través de fronteras. Sin embargo, esta creciente dependencia de soluciones digitales trae consigo nuevas vulnerabilidades, especialmente relacionadas con la ciberseguridad y la confianza.



“La confianza es la piedra angular de la estrategia de Chubb. A través de una comunicación transparente sobre las medidas de seguridad y una educación continua para los usuarios, Chubb está creando un entorno donde las personas se sienten informadas y empoderadas. Al asociarse con plataformas digitales de remesas, Chubb está construyendo un ecosistema colaborativo que prioriza la seguridad y la confianza del usuario.”

Sebastian De Zulueta, Strategic Lead for Digital Platforms, Consumer Lines, Chubb Europe, Middle East and Africa.

Preferencia creciente por las remesas digitales

A nivel global, los métodos digitales se han convertido en la opción predominante para enviar remesas. Según la encuesta del SMVI, el 86% de los remitentes en el mundo prefiere canales digitales, como plataformas de banca en línea, aplicaciones de pago móvil y servicios especializados de remesas. Muchas de estas soluciones integran opciones de protección mediante seguros directamente en sus plataformas, aunque difieren en su enfoque: algunas priorizan la ciberseguridad, mientras que otras se centran en brindar protección frente a la pérdida de ingresos causada por robos o accidentes. Todas, sin embargo, ofrecen conveniencia, costos competitivos y transferencias rápidas, características especialmente valoradas por trabajadores extranjeros y gig workers, cuyas prácticas financieras requieren flexibilidad y accesibilidad.

Aumento de las preocupaciones por fraude cibernético

A pesar de sus beneficios, los canales digitales también exponen a los usuarios a amenazas significativas de ciberseguridad. Según la encuesta, más de un tercio (34%) de los participantes a nivel mundial reportó haber sido víctima de fraude o ciberdelito. Este riesgo afecta de manera desproporcionada a los grupos más vulnerables: en EE. UU., por ejemplo, el 39% de los trabajadores extranjeros y gig workers experimentó fraude o ciberdelito, frente al 33% de todos los encuestados del país. Estos incidentes deterioran la confianza y subrayan la necesidad urgente de fortalecer las medidas de seguridad digital adaptadas a estos usuarios.

Erosión de la confianza en las plataformas

Las preocupaciones por la ciberseguridad han impactado significativamente el comportamiento y los niveles de confianza de los usuarios, especialmente en mercados tecnológicamente avanzados como Singapur y Australia. En Singapur, el 42% de los encuestados reportó haber sido víctima de ciberdelito, frente al 34% global. En consecuencia, los trabajadores en Singapur expresaron una mayor probabilidad de reducir el uso de plataformas de pago digital debido a estafas cibernéticas (58% vs. 52% global).

De manera similar, el 57% de los encuestados en Australia manifestó una mayor probabilidad de disminuir su uso de plataformas de pago digital por la misma razón. Esta reducción en el uso de herramientas digitales puede socavar los esfuerzos de inclusión financiera, ya que los remitentes podrían recurrir a métodos de envío menos eficientes y más costosos, o bien disminuir la frecuencia de sus remesas.

Para más información, consulta el informe de Chubb:

“El impacto de las estafas cibernéticas en la confianza en los pagos digitales: perspectivas de una encuesta global”.

<https://www.chubb.com/us-en/partners/business/digital-platforms/digital-payments.html>

Recompensas



Pago fácil



Trabajo flexible



Amplio alcance de clientes

Riesgos

Fraude en línea

Ciberdelito

Estafas digitales

Análisis profundo: Los trabajadores extranjeros y gig enfrentan una vulnerabilidad elevada

1 0 1 0 1 0 0 1 0 1 0
1 0 1 0 1 0 0 1 0 1 0
1 0 1 0 1 0 0 1 0 1 0
1 0 1 0 1 0 0 1 0 1 0
1 0 1 0 1 0 0 1 0 1 0
1 0 1 0 1 0 0 1 0 1 0
1 0 1 0 1 0 0 1 0 1 0
1 0 1 0 1 0 0 1 0 1 0
1 0 1 0 1 0 0 1 0 1 0

El SMVI destaca la mayor vulnerabilidad de los trabajadores extranjeros y de economía gig. Como se mencionó anteriormente, las vulnerabilidades dentro de este grupo son significativamente más altas en todas las regiones encuestadas, siendo EE. UU. el mercado con menor vulnerabilidad y APAC (incluidos Australia y Singapur) la región con los niveles más altos. Esta vulnerabilidad elevada se refleja en cada una de las categorías del SMVI.

Inestabilidad y fragilidad económica

La vulnerabilidad económica es una realidad diaria para los gig workers. Según la encuesta del SMVI, solo el tres por ciento de los trabajadores extranjeros y gig en EE. UU., por ejemplo, podría cubrir sus gastos de vida durante más de tres meses si perdiera su principal fuente de ingresos, una cifra significativamente menor que el ya modesto 16% observado entre la población general de remitentes en EE. UU.

Esta fragilidad se intensifica por la naturaleza misma del trabajo por encargo: los ingresos dependen directamente de la presencia física. Un accidente inesperado o una hospitalización —especialmente sin contar con un seguro— puede interrumpir de inmediato la capacidad de un trabajador para generar ingresos, convirtiendo un problema de salud en una crisis financiera.



“El enfoque estratégico de Chubb en una región Medio Oriente y Norte de África (MENA) digitalmente avanzada combina tecnología y empatía para proteger a los remitentes. Integramos protección cibernética inteligente directamente en el flujo del usuario, de modo que si un remitente es víctima de una estafa o su cuenta es hackeada, Chubb pueda ayudarlo a recuperarse tanto financiera como digitalmente mediante asistencia en incidentes y compensación.”

Arijit Chakraborty, Head of Chubb Digital Endeavors, Chubb Overseas General

Vulnerabilidad social y aislamiento digitales

Para los trabajadores extranjeros y gig, la vulnerabilidad social agrava sus desafíos económicos. Las barreras del idioma limitan significativamente su integración y acceso a servicios esenciales.




Por ejemplo, solo el 31% de los trabajadores extranjeros y gig en la región de Asia Pacífico habla fluidamente el idioma principal del país donde reside, frente a más del 50% del total de encuestados en esa región. En Europa, Medio Oriente y África (EMEA), los niveles de fluidez también son bajos, alcanzando solo el 45%. Este aislamiento lingüístico limita drásticamente el acceso a sistemas críticos de apoyo social e información esencial, elevando su vulnerabilidad. Además, el acceso de estos trabajadores a coberturas de seguros integrales y redes de protección social sólidas es limitado. En Asia Pacífico, por ejemplo, solo el 22% de los trabajadores extranjeros y gig cuenta con seguro de protección de ingresos, lo que los deja peligrosamente expuestos frente a crisis financieras y emergencias de salud. Esta situación representa una oportunidad no aprovechada, dado que más de nueve de cada diez trabajadores extranjeros y gig en EE. UU. y APAC consideran al menos algo atractivo contar con seguros de accidentes, ciberprotección o coberturas por hospitalización.

Exclusión tecnológica y vulnerabilidades

La vulnerabilidad tecnológica agrava aún más su situación que actualmente ya es precaria. La encuesta del SMVI reveló que el 39% de los trabajadores extranjeros y gig en EE. UU. experimentó ciberdelitos, una cifra notablemente superior al 33% observado en la población general del país. Estas vulnerabilidades no son simples estadísticas: representan personas reales perdiendo ingresos ganados con esfuerzo, confianza en los servicios digitales y estabilidad en su seguridad financiera.

Estas vulnerabilidades combinadas afectan directamente la capacidad de los trabajadores extranjeros y gig para enviar remesas de manera confiable a sus hogares, recursos fundamentales para el bienestar de sus familias. La inestabilidad financiera, la insuficiente protección social y la dependencia tecnológica implican que cualquier estrés financiero inesperado o incidente cibernético podría interrumpir el frágil vínculo económico entre estos trabajadores y sus seres queridos.

SMVI por región, entre trabajadores extranjeros/de plataformas

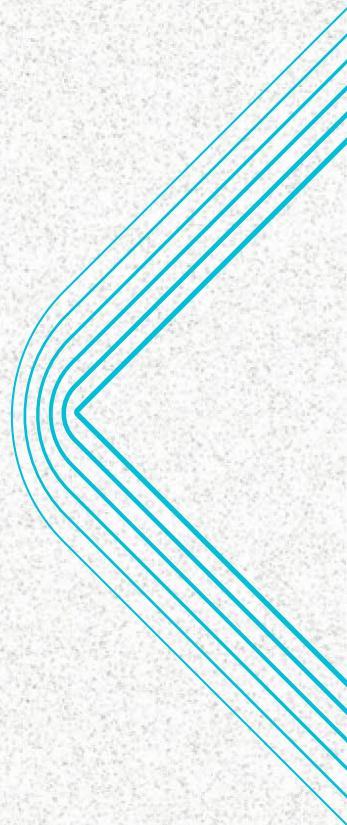
	Total	Menos vulnerable (.335)	Más vulnerable (.365)
			 
SMVI	.351	.339	.362
Vulnerabilidad económica (30%)	.383	.402	.380
Vulnerabilidad social (35%)	.407	.355	.407
Vulnerabilidad tecnológica (35%)	.268	.270	.302

Mateo

El constructor resiliente en Dubái

Mateo es un trabajador de la construcción de 45 años, originario de Filipinas y radicado en Dubái. Cada semana envía con disciplina una parte de su salario a su esposa e hijos en Manila, quienes dependen de sus remesas como un sustento esencial. Aunque confía en su servicio de envío de dinero, los hallazgos del informe sugieren que, al igual que muchos en los EAU, podría ser más vulnerable de lo que percibe, enfrentando riesgos económicos y sociales a pesar de su fuerte confianza. Su trabajo tipo gig, si bien le ofrece flexibilidad, también genera inestabilidad en sus ingresos, lo que lo hace altamente susceptible a shocks financieros. Con pocos ahorros, incluso un corto periodo sin ingresos —por un accidente, una enfermedad o una incapacidad temporal— podría afectar gravemente su capacidad de mantener el apoyo económico a su familia. Para Mateo, el seguro de protección de ingresos puede ser un respaldo crucial. Estas pólizas pueden ofrecer apoyo financiero temporal durante periodos de inactividad forzada, como hospitalizaciones, enfermedades graves o lesiones. Ese apoyo puede ayudarle a mantener sus compromisos de remesa incluso cuando no puede trabajar.





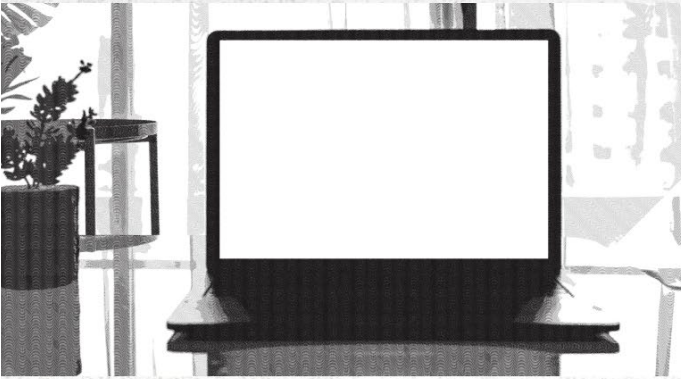
\$89.5

10101010101010
10101010101010
10101010101010
10101010101010
10101010101010
10101010101010
10101010101010
10101010101010
10101010101010
10101010101010

768.00



El recorrido de la vulnerabilidad



DESAFÍO 1

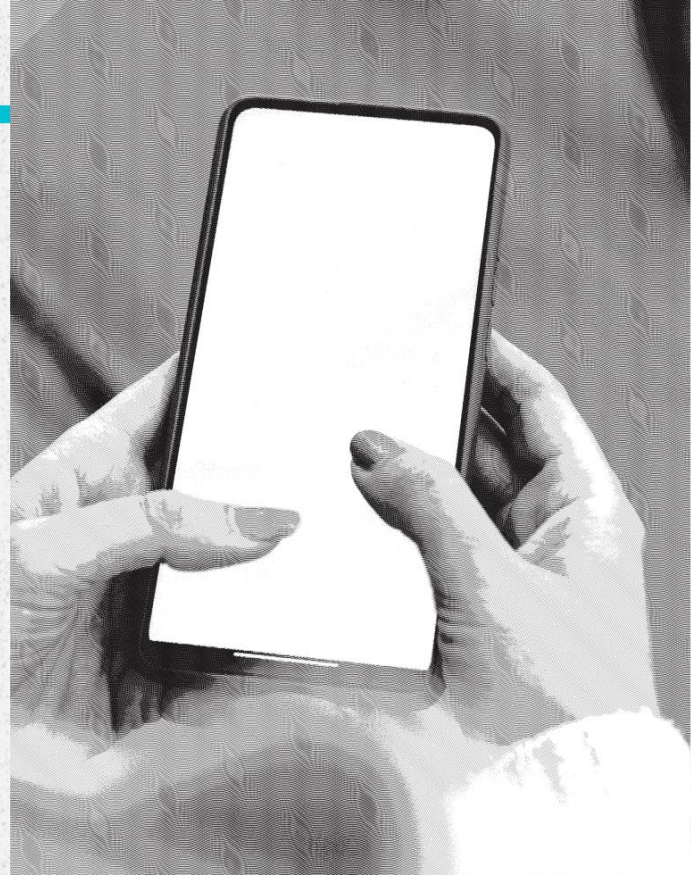
Inseguridad laboral

Los trabajadores que viven cheque a cheque (paycheck-to-paycheck), a menudo tienen dificultades para mantener sus remesas regulares mientras cubren sus propios gastos.

768.00



101010101010
101010101010
101010101010
101010101010
101010101010
101010101010
101010101010
101010101010
101010101010
101010101010



DESAFÍO 2

Aislamiento

La dificultad para integrarse agrava otros problemas y limita el acceso a servicios esenciales.

DESAFÍO 3

Disminución de la confianza

La caída en la confianza en las plataformas de pago lleva a los trabajadores a buscar nuevas formas de enviar dinero al extranjero.





Análisis profundo: El seguro como una red de seguridad para los más vulnerables

El seguro representa una red de protección crítica pero poco utilizada por los remitentes—especialmente entre trabajadores extranjeros y gig. Aunque la demanda de cobertura es extremadamente alta entre estos grupos vulnerables, la adopción real sigue siendo notablemente baja. Este contraste señala importantes oportunidades y desafíos para aseguradoras y proveedores de servicios financieros.

Alta demanda de seguros entre los remitentes

La encuesta del SMVI revela un interés enorme por productos diseñados específicamente para proteger a quienes envían remesas. A nivel global, casi nueve de cada diez encuestados expresaron alto interés en ofertas clave de seguros. Por ejemplo:

- El seguro de protección de ingresos registró un 89% de atractivo global.
- Las coberturas de hospitalización, accidentes y protección de pagos alcanzaron un 88% de interés.

El deseo de obtener protección contra robo o pérdida de remesas es especialmente destacado: el 80% de los encuestados globales usaría más probablemente un servicio de remesas que ofrezca este seguro. Este interés es aún mayor en: Singapur (84%), Estados Unidos (83%), España (82%) -los tres mercados menos vulnerables del SMVI-, pero sigue siendo alto en: Australia (78%), Reino Unido (76%), EAU (74%).

Además, los remitentes que envían dinero a Vietnam, India y Brasil mostraron una mayor disposición a usar un servicio con seguro incluido.

Incluso en entornos estables, los remitentes reconocen el valor de proteger sus transferencias. Al mismo tiempo, existe una oportunidad de aumentar la conciencia sobre la utilidad del seguro en mercados más vulnerables.



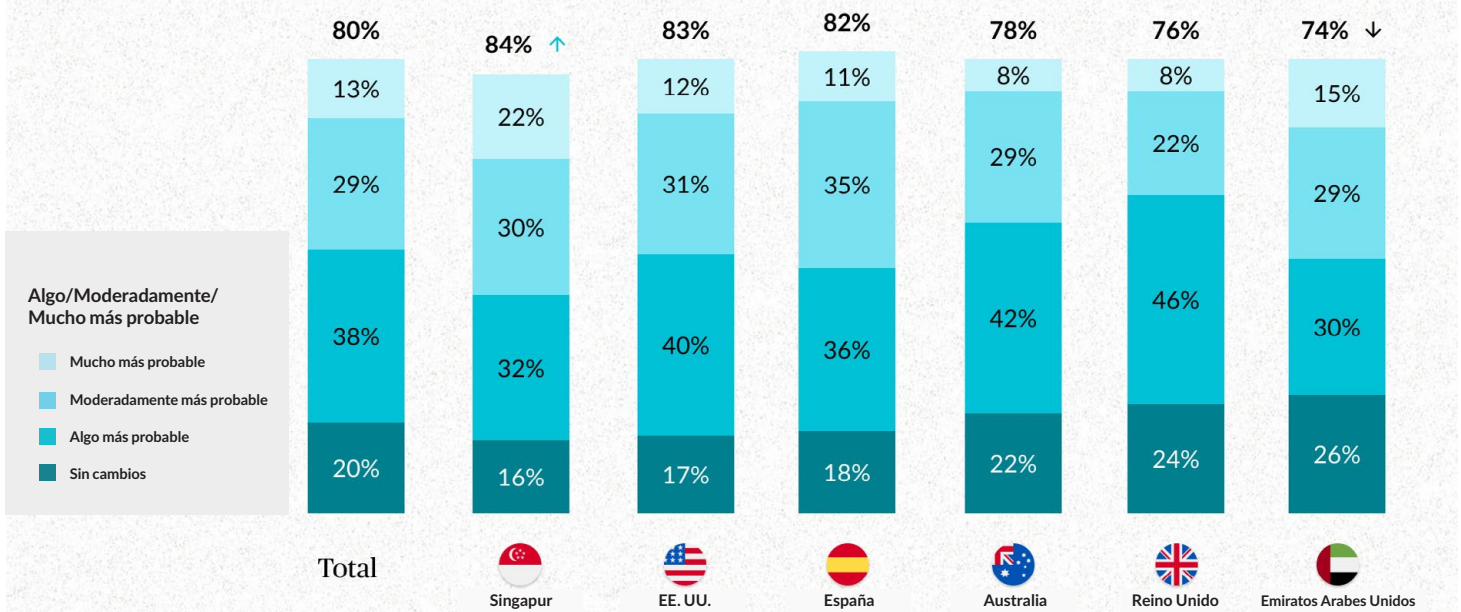
“En América Latina existe una oportunidad importante para fortalecer la seguridad financiera de muchas personas. Aunque ingresos vitales como las remesas son un salvavidas, el panorama más amplio de protección ante riesgos —a través de instrumentos como el seguro— no se utiliza plenamente. Esto significa que una parte sustancial de la población, especialmente la más vulnerable, podría beneficiarse de soluciones más accesibles e integradas.”

Monica Triviño - SVP A&H Latin America

Probabilidad de usar un servicio de remesas con seguro contra robo/pérdida



Las flechas indican puntajes que son estadísticamente significativamente más altos o más bajos que el promedio global con un 95% de confianza



Tasas de adopción y barreras subyacentes

A pesar del marcado interés, los hallazgos de la encuesta evidencian disparidades en la cobertura de seguros entre los remitentes de diferentes países. Los encuestados en EE. UU. y Singapur reportan una mayor protección, especialmente en seguros de accidentes (48% en EE. UU. y 68% en Singapur, frente al 44% global) y seguros de vida (56% en EE. UU. y 75% en Singapur, frente al 49% global). En contraste, los participantes del Reino Unido y Australia muestran niveles más bajos de cobertura, particularmente en seguros de accidentes (25% en el Reino Unido, 31% en Australia) y protección de ingresos (21% en el Reino Unido, 25% en Australia).

La situación es aún más delicada para los trabajadores extranjeros y gig en la región de Asia-Pacífico, donde solo el 22% cuenta con un seguro de protección de ingresos.

Diversas barreras sociales y culturales frenan tasas más altas de adopción, entre ellas:

Preocupaciones sobre la asequibilidad: Muchos remitentes perciben el seguro como demasiado costoso en relación con sus ingresos, lo que limita su disposición o capacidad para contratar una póliza.

Brechas de conocimiento: El desconocimiento sobre los productos disponibles, los beneficios del seguro y los procesos de reclamación reduce el interés por estas soluciones.

Barreras culturales: Las dificultades lingüísticas y la falta de comunicación adaptada culturalmente dificultan la comprensión y el uso de los seguros.

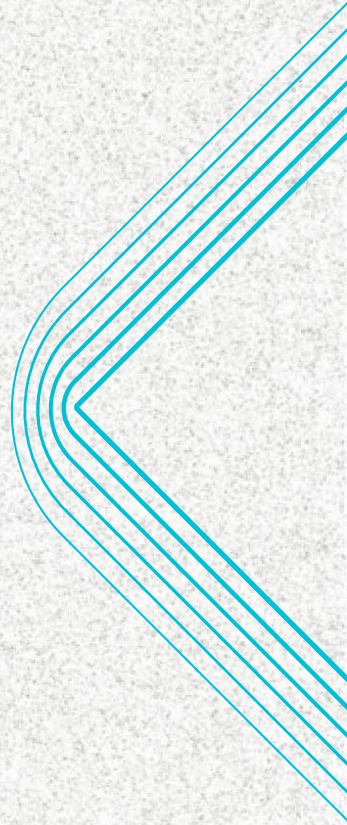
Elena

La emprendedora en Madrid

Elena tiene 38 años, es originaria de México y dirige un pequeño negocio en línea de artesanías desde Madrid, España. Envía dinero a sus padres y a sus familiares en Oaxaca, utilizando tanto servicios digitales como agencias tradicionales de envío de dinero. Aunque el sólido mercado laboral español suele respaldar su capacidad de enviar remesas, su condición de trabajadora gig hace que sus ingresos sean variables.

A pesar de que la vulnerabilidad general de los trabajadores extranjeros y gig en España es menor que en otras regiones, Elena —como muchos otros— tendría dificultades para cubrir sus gastos diarios durante más de tres meses si dejara de percibir ingresos. Una de sus principales preocupaciones es cómo mantenerse a flote en caso de un accidente repentino que le impida trabajar. Para alguien en su situación, una póliza semanal de ingresos por accidente le ofrece tranquilidad, al proporcionarle ingresos suplementarios mientras no pueda generar ingresos.





\$89.5

(F)

768.00



Enfoque en los mercados receptores

Los flujos de remesas son un salvavidas crucial para las comunidades receptoras, pero su estabilidad y confiabilidad dependen en gran medida de las vulnerabilidades que afectan a quienes envían el dinero. La encuesta SMVI arroja luz sobre diferencias clave entre los mercados receptores, mostrando cómo las circunstancias de los remitentes varían según el país de destino.

Estabilidad económica y tendencias de ingresos

La estabilidad económica entre quienes envían remesas influye significativamente en el bienestar de los receptores. Según la encuesta, los remitentes hacia México suelen reportar ingresos estables (89%), mientras que quienes envían a India muestran mayor inestabilidad (84%). Los remitentes a México también tienen menos probabilidades de haber experimentado reducciones de ingresos (23%). Proporciones más altas de quienes envían a India (34%) y al Reino Unido (34%) indicaron haber visto disminuir sus ingresos. Además, los remitentes hacia India son menos propensos a afirmar que podrían cubrir sus gastos de vida por más de tres meses si perdieran su fuente principal de ingresos: 14% frente al promedio global del 20%.

Grado de reducción del uso de plataformas de pago digital debido a preocupaciones por estafas cibernéticas, por mercados receptores

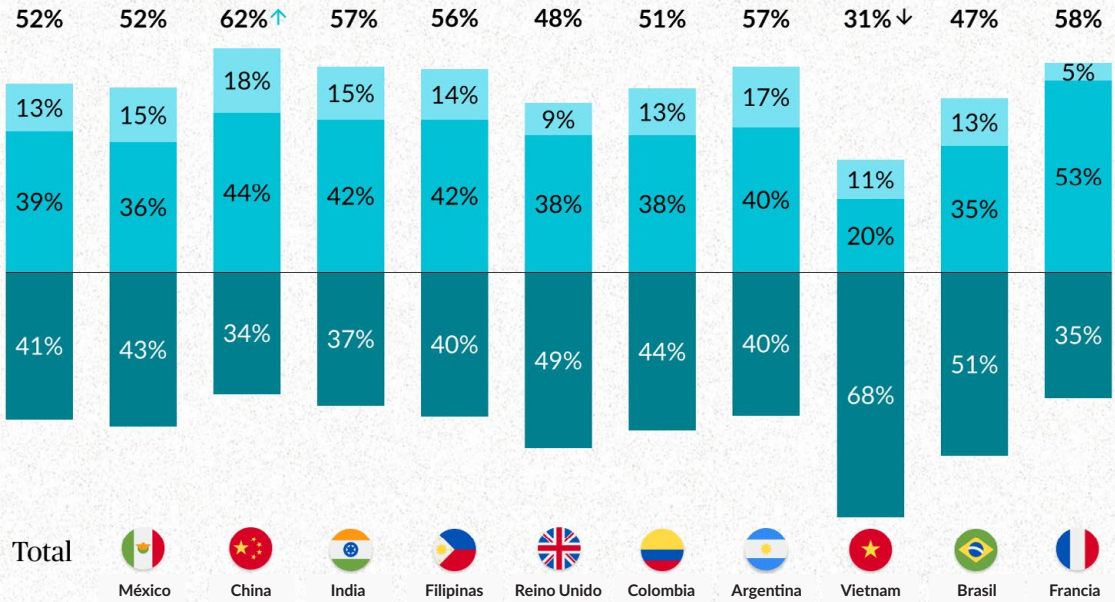


Las flechas indican puntajes que son estadísticamente significativamente más altos o más bajos que el promedio global con un 95% de confianza

Neto: reducción del uso de la plataforma

- Reducción significativa
- Reducción leve
- Sin reducción

No se muestra:
Un pequeño porcentaje (2 - 7%) seleccionó "No sabe" para esta pregunta



Vulnerabilidades sociales entre los distintos mercados

La vulnerabilidad social varía considerablemente entre los remitentes según el mercado receptor. El acceso a una cuenta bancaria refleja claramente esta diferencia: los remitentes hacia China (82%), India (84%) y Filipinas (85%) se sitúan notablemente por debajo del promedio global (88%).

El dominio del idioma también influye en la vulnerabilidad social. Los remitentes hacia India y Filipinas reportan niveles particularmente bajos de comodidad con el idioma principal del país donde residen, lo que incrementa su aislamiento social y, por ende, su vulnerabilidad en el entorno de acogida.

Vulnerabilidad tecnológica y preocupaciones de ciberseguridad

Las preocupaciones por fraude cibernético influyen de forma notable en el comportamiento de los remitentes, especialmente entre quienes envían dinero a China, donde el 62% ha reducido su uso de plataformas de pago digitales debido a inquietudes de seguridad. Quienes envían a India (57%) y Filipinas (56%) muestran niveles similares de ajustes de comportamiento, muy por encima del promedio global (52%). Estas tendencias ponen de manifiesto la urgencia de fortalecer las medidas de ciberseguridad adaptadas a comunidades específicas de remitentes.

Percepciones de confianza y seguridad

La confianza en la seguridad de las transacciones de remesas varía ampliamente entre los distintos grupos. Los remitentes hacia China (53%) e India (57%) muestran niveles de confianza inferiores al promedio global (66%).

Esta menor confianza puede desalentar el uso constante de los canales de remesas, lo que resalta la necesidad de servicios más transparentes y confiables que fortalezcan la percepción de seguridad entre los usuarios.

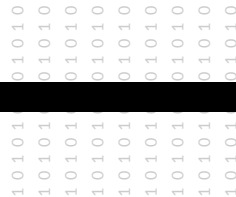
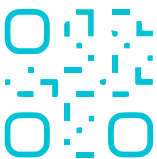
Demanda y preferencias de seguros

Las demandas específicas de seguros de cada mercado receptor revelan un interés elevado por productos diseñados a la medida. Los remitentes hacia Vietnam (92%), Brasil (89%) e India (89%) muestran gran disposición a utilizar servicios de remesas si cuentan con seguros contra robo o pérdida, frente al promedio global del 80%. Además, los seguros de protección de ingresos, hospitalización y accidentes mantienen un alto nivel de interés en la mayoría de los mercados, reflejando un reconocimiento generalizado del seguro como red de protección financiera.

Sin embargo, los remitentes hacia el Reino Unido encuentran el seguro ligeramente menos atractivo que el promedio.

Dependencia de los receptores de las remesas

La encuesta evidencia distintos niveles de dependencia de los receptores. Los destinatarios en México (62%) y Filipinas (66%) son quienes más dependen de las remesas, mientras que los de Colombia (30%) y Argentina (25%) muestran una dependencia significativamente menor.



El caso de negocio para soluciones de seguros a la medida

Abordar las vulnerabilidades identificadas por la encuesta SMVI presenta oportunidades comerciales atractivas para las aseguradoras. Ofrecer productos de seguros personalizados, asequibles y accesibles podría cerrar la importante brecha entre la alta demanda y la baja adopción actual

Los trabajadores extranjeros y los trabajadores de la economía gig representan mercados amplios y desatendidos, con una marcada necesidad de soluciones de protección. Al abordar sus vulnerabilidades específicas —inestabilidad económica, exclusión social y riesgos tecnológicos— las aseguradoras pueden impulsar un crecimiento significativo, mejorar la lealtad del cliente y optimizar la gestión del riesgo.

Los productos de seguros diseñados a la medida pueden fortalecer significativamente la resiliencia financiera de los remitentes:

Seguro contra robo o pérdida de remesas

Protege a los remitentes frente a pérdidas ocasionadas por fraude, robo o errores en las transacciones. Esta cobertura responde directamente a los riesgos de ciberseguridad y operativos que afectan de forma desproporcionada a los trabajadores extranjeros y gig usuarios frecuentes de canales digitales. Sin embargo, los remitentes hacia el Reino Unido encuentran el seguro ligeramente menos atractivo que el promedio.

Seguro de protección de ingresos

Proporciona apoyo financiero en caso de pérdida de empleo, lesión o enfermedad, garantizando la continuidad de los envíos de remesas en momentos de incertidumbre económica. Dada la volatilidad de ingresos que experimentan los trabajadores extranjeros y gig, este tipo de seguro resulta especialmente relevante.

Ciberseguro

Ofrece protección frente a fraudes en línea y amenazas de ciberseguridad, reforzando la confianza de los remitentes en las plataformas digitales de envío. Considerando que el 39% de los trabajadores extranjeros y gig en Estados Unidos reporta haber sido víctima de ciberdelito, el ciberseguro se convierte en una herramienta fundamental para restablecer la confianza y la seguridad financiera.

Seguro de accidentes personales

Proporciona pagos únicos o periódicos en caso de lesiones accidentales, discapacidad o fallecimiento. Para los trabajadores gig —cuyo ingreso depende del trabajo físico— esta cobertura aporta un respaldo financiero esencial tras un accidente laboral o incluso fuera del trabajo. Puede ayudar a cubrir gastos médicos, reemplazar ingresos durante la recuperación y garantizar apoyo continuo a sus dependientes.

Dado que muchos remitentes no cuentan con beneficios laborales patrocinados por un empleador, el seguro de accidentes personales llena un vacío de protección crítico.

Riesgos relacionados con las remesas

Productos de seguro



Robo



Fraude



Seguro contra robo/pérdida de remesas



Fraude en línea
y amenazas de
ciberseguridad



Ciberseguro



Pérdida de ingresos



Seguro de protección de ingresos



Emergencias médicas



Seguro de accidentes personales



“El compromiso de Chubb comienza por cerrar la brecha de protección para las familias que dependen de remesas en todo el mundo. Lo logramos ofreciendo seguros confiables —como el de accidentes personales y otras coberturas esenciales— mediante un enfoque digital-first. En última instancia, promovemos la resiliencia económica al hacer que el seguro sea accesible, asequible y seguro para quienes más lo necesitan.”

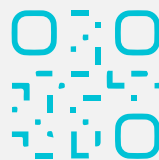
Camila Serna, EVP, Global Head of Operations - Digital Business

Recomendaciones: Empoderar a los remitentes vulnerables

Las vulnerabilidades identificadas entre los remitentes –especialmente trabajadores extranjeros y gig workers– exigen una acción inmediata y coordinada. Las empresas de remesas, los responsables de formular políticas públicas civiles, las aseguradoras y los propios remitentes tienen un rol fundamental en la construcción de un ecosistema financiero más seguro e inclusivo.

1 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0
1 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0
1 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0
1 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0

1 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0
1 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0
1 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0
1 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0



Recomendaciones para empresas de remesas y aseguradoras

Desarrollar productos de seguro personalizados y asequibles

Las compañías deben colaborar para crear soluciones de seguro innovadoras, accesibles y adaptadas a las vulnerabilidades identificadas, incluidas las de trabajadores extranjeros y gig workers.

Los resultados de la encuesta muestran una fuerte demanda por productos como seguros de accidentes personales, protección de ingresos y ciberseguros. Responder a este interés permitirá cerrar brechas de protección y fortalecer la resiliencia financiera.

Las vulnerabilidades, que varían significativamente entre países, subrayan la importancia de segmentar correctamente los mercados para ofrecer productos que respondan a necesidades específicas.

Acelerar la gestión de reclamos y el desembolso de fondos

El seguro solo es útil si funciona rápido. Cuando ocurren interrupciones —fraude, errores de sistema o eventos cubiertos— las empresas de remesas deben garantizar que los fondos estén disponibles en horas, no días.

Para remitentes con márgenes mínimos, la velocidad es esencial. La automatización de procesos y los disparadores pre aprobados pueden acortar tiempos de espera y reducir la presión financiera.

Fortalecer la detección de fraude y la protección de datos

A medida que evolucionan las amenazas digitales, las plataformas de remesas deben invertir en sistemas avanzados de detección de fraude que identifiquen actividades sospechosas en tiempo real —incluyendo monitoreo transaccional, análisis del comportamiento y autenticación de dos factores.

Colaborar con firmas de ciberseguridad consolidadas garantizará los más altos estándares de protección y privacidad.

Comunicar con claridad y empatía

La confianza se construye con sistemas sólidos, pero también con comunicación transparente.

Los proveedores deben explicar costos, políticas de datos y opciones de seguro en un lenguaje claro, accesible, multilingüe y multicanal.

Cuando un usuario enfrenta un problema, debe tener acceso a atención al cliente empática y a procesos confiables de resolución de discrepancias.

Priorizar la educación del usuario

Empoderar a los usuarios a través del conocimiento es una poderosa herramienta de protección.

La educación continua sobre ciberseguridad, seguros, planificación financiera y alfabetización digital reduce riesgos y ayuda a las personas a tomar decisiones informadas.

Navegar la regulación mediante alianzas expertas

El cumplimiento regulatorio —incluyendo normas Anti Money Laundry (AML) y Know Your Customer (KYC)— es cada vez más complejo.

En lugar de tratarlo como un obstáculo, los proveedores deben asumirlo como una oportunidad para construir confianza. Trabajar con socios expertos les permitirá adaptarse a los requisitos cambiantes, reforzar su legitimidad y proteger mejor a los usuarios.

Al invertir en estas capacidades, las empresas de remesas fortalecerán la resiliencia de sus plataformas, generarán confianza duradera y se posicionarán como actores clave dentro de la red global de seguridad financiera.



Recomendaciones para responsables de formular políticas públicas civiles

Los responsables de formular políticas civiles pueden fomentar un entorno más sólido para los remitentes

Promover la inclusión y el acceso

Impulsar medidas que amplíen la inclusión financiera, faciliten el acceso a seguros asequibles y fortalezcan la protección de transacciones digitales.

La colaboración entre autoridades regulatorias, empresas de remesas, aseguradoras y organizaciones comunitarias garantizará un enfoque integral para reducir vulnerabilidades.

Invertir en iniciativas educativas

Los responsables de formular políticas públicas civiles deben apoyar programas que cierren brechas de conocimiento, especialmente en educación financiera, seguridad digital y servicios disponibles.

Ampliar los programas de integración y de apoyo lingüístico reducirá vulnerabilidades sociales.

Recomendaciones para remitentes individuales

Los remitentes también pueden tomar medidas para protegerse:

Considerar la cobertura de seguros

Explorar opciones asequibles como el seguro de accidentes personales, que puede proporcionar apoyo financiero en caso de lesiones o incapacidad, ayudando a mantener el envío de remesas incluso durante periodos de pérdida de ingresos.

Mantenerse informados

Actualizarse continuamente sobre amenazas cibernéticas, estafas financieras y medidas preventivas.

Usar plataformas seguras

Elegir proveedores de remesas reconocidos por sus medidas de seguridad y protección al usuario.

Buscar apoyo en educación financiera

Acercarse a organizaciones comunitarias que ofrezcan orientación y recursos, especialmente sobre seguros y productos financieros.

Actuar con cautela

Verificar transacciones, desconfiar de actividades sospechosas y reportar inmediatamente cualquier intento de fraude.



Conclusión: Una responsabilidad colectiva

El sistema global de remesas es un salvavidas que sostiene familias, educa niños, cubre gastos médicos y alimenta la esperanza a través de fronteras. Sin embargo, quienes sostienen este sistema a menudo enfrentan inestabilidad, protección limitada y exclusión financiera. Atender estas vulnerabilidades no es solo una necesidad económica: es un compromiso con el bienestar de comunidades enteras.

Este es el momento para una acción coordinada entre sectores. Las aseguradoras deben innovar para ofrecer protección accesible y asequible.

Los proveedores de remesas deben invertir en seguridad, transparencia y prácticas que generen confianza. Las organizaciones civiles pueden desempeñar un rol clave en educación y apoyo.

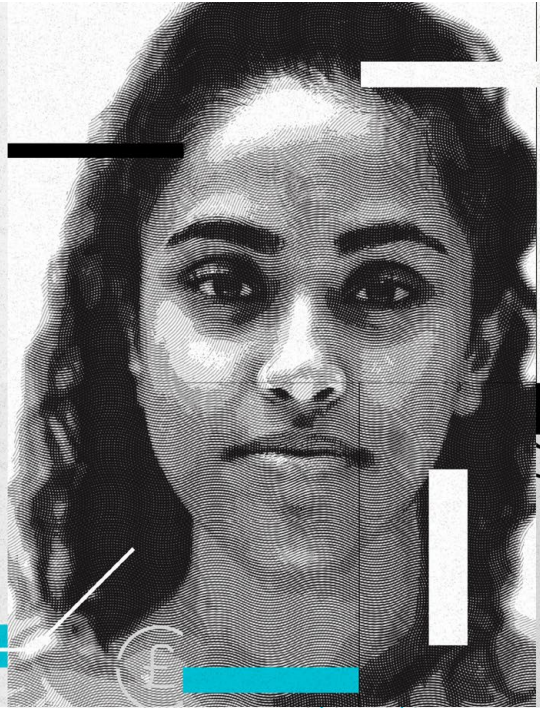
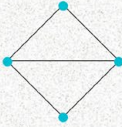
Juntos, podemos construir un ecosistema de remesas más seguro y resiliente, que mueva dinero de forma confiable y transforme vidas en todo el mundo.

Al poner las necesidades de los remitentes y sus familias en el centro, fortaleceremos el sistema en su totalidad y ayudaremos a que la movilidad global se traduzca en oportunidades reales y sostenibles.



“En Chubb, nos aseguramos de que nuestra comunicación con los remitentes sea clara, honesta y directa, ayudándoles a comprender el valor y el alcance de los productos de seguro que ofrecemos. También nos comprometemos a mejorar continuamente nuestros productos y servicios en función de la retroalimentación y la evolución de los riesgos, garantizando que sigamos siendo receptivos a las necesidades de quienes envían remesas.”

Gabriel Lazaro, Head of Digital Business, Chubb Overseas General

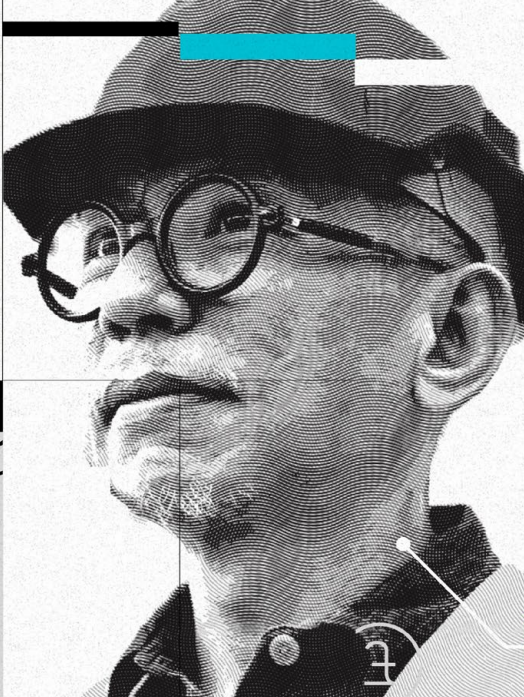


\$89.5



768.00

010101010101
010101010101
010101010101
010101010101
010101010101
010101010101
010101010101



2.98¢

010101010101
010101010101
010101010101
010101010101
010101010101
010101010101
010101010101
010101010101
010101010101
010101010101

00 831



\$89.5

768.00

Apéndice

- 1 <https://blogs.worldbank.org/en/peoplemove/in-2024--remittance-flows-to-low--and-middle-income-countries-ar>
- 2 https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pd/files/undesa_pd_2025_intlmigstock_2024_key_facts_and_figures_advance-unedited.pdf
- 3 <https://www.ifad.org/en/remittances>
- 4 <https://www.staffingindustry.com/news/global-daily-news/global-gig-economy-reaches-37-trillion#:~:text=The%20global%20gig%20economy%20was,Temporary%20work%2 through%20staffing%20firms>
- 5 <https://theunitednationscorrespondent.com/millions-of-migrants-can-bring-prosperity-to-countries-hosting-them-says-the-international-organization-for-migration/>
- 6 <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099714008132436612/pdf/IDU-a9c73b5-fcad-425a-a0dd-cc8f2f3331ce.pdf>
- 7 <https://rankingroyals.com/infographics/highest-remittance-sending-countries/>
- 8 https://www.mastercard.com/news/media/ltfpfn3/pcmi_mastercard_the_future_of_remittances_en_march2024.pdf
- 9 <https://blogs.worldbank.org/en/peoplemove/in-2024--remittance-flows-to-low--and-middle-income-countries-ar#>
- 10 <https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2022/11/30/remittances-grow-5-percent-2022>
- 11 <https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2023/06/13/remittances-remain-resilient-likely-to-slow>
- 12 <https://theunitednationscorrespondent.com/millions-of-migrants-can-bring-prosperity-to-countries-hosting-them-says-the-international-organization-for-migration/>
- 13 <https://usa.visa.com/partner-with-us/visa-consulting-analytics/economic-insights/demographics-and-technology-to-shape-future-of-global-remittances.html>
- 14 <https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/regional/na/us/sites/documents/veei-ee-digital-remittances-key-insights.pdf>
- 15 <https://www.reuters.com/world/china/world-bank-slashes-global-growth-forecast-trade-tensions-bite-2025-06-10>
- 16 <https://www.dallasfed.org/research/swe/2023/swe2310>
- 17 Ibid.
- 18 <https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/sites/default/files/2023%20Spain%20National%20Remittance%20Plan.pdf>
- 19 <https://www.dallasfed.org/research/swe/2024/swe2409>
- 20 <https://brighttax.com/blog/remittance-tax/>
- 21 <https://www.iras.gov.sg/taxes/corporate-income-tax/income-deductions-for-companies/companies-receiving-foreign-income>

ALCANCE Y PROFUNDIDAD DE LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN DE OPINIUM

Geografía

Encuestamos el siguiente número de participantes residentes en los siguientes países:

- Estados Unidos (1.000)
- Reino Unido (500)
- España (500)
- Emiratos Árabes Unidos (500)
- Singapur (500)
- Australia (502)

Tamaño de Muestra

Se completaron un total de 3.502 encuestas en línea con adultos de ingresos por debajo del promedio que enviaron remesas internacionales en los últimos 12 meses.

Criterios de Selección

- Participantes de 18+ años
- Ingresos familiares anuales antes de impuestos:
- EE. UU.: < USD \$75.000
- España: < €40.000
- EAU: < AED 14.000
- Reino Unido: < £30.000
- Australia: < AUD \$75.000
- Singapur: < SGD \$65.000

Haber transferido dinero a otro país

Trabajadores a tiempo completo, parcial, gig workers, desempleados buscando trabajo, o estudiantes a tiempo completo

Trabajo de Campo

Fase de trabajo campo: del 28 de marzo al 10 de abril (2025)

Los datos sin procesar no fueron ponderados, por lo que representan únicamente a quienes completaron la encuesta.

La precisión muestral de las encuestas en línea de Opinium se mide mediante un intervalo creíble bayesiano. Para este estudio, los datos son precisos dentro de $\pm 4,3$ puntos porcentuales con un nivel de confianza del 95%.

Para obtener la metodología completa, incluidos los tamaños de subgrupos, contactar a:

Mónica Triviño, Monica Triviño - SVP A&H Latin America

Email: monica.trivino@chubb.com

Aviso de Chubb

Chubb es el nombre comercial utilizado para referirse a las subsidiarias de Chubb Limited que proporcionan servicios de seguros y relacionados. Para ver la lista de subsidiarias, visite www.chubb.com. El seguro es provisto por ACE American Insurance Company y sus afiliadas aseguradoras de Chubb con sede en EE. UU. En Canadá, el seguro es provisto por Chubb Insurance Company of Canada o Chubb Life Insurance Company of Canada.

No todos los productos están disponibles en todos los estados, provincias o territorios. Este material contiene únicamente resúmenes de productos. La cobertura está sujeta al lenguaje de las pólizas emitidas. Los seguros de líneas excedentes se venden únicamente a través de productores autorizados de líneas excedentes.

El material presentado es de carácter consultivo y se ofrece como recurso para utilizar junto con asesores de seguros profesionales al mantener un programa de prevención de pérdidas. No pretende reemplazar la asesoría legal, de seguros u otro tipo de asesoría profesional; está destinado únicamente a proporcionar información general. Se recomienda consultar a asesores legales o expertos técnicos para cualquier cuestión legal o técnica. Chubb, 202 Hall's Mill Road, Whitehouse Station, NJ 08889-1600