

Barreras culturales en la banca:

inclusión financiera de refugiados en México

Ana Paula Ángeles Aguilar, Bárbara Yaileen Guillén Rodríguez, Iran Denisse Ruiz Ramírez, Lena Graciela Suárez Cabrera, Marcela Sarahi Moreno Palomo, María Julieta Lomelí Lugo, Javier Contreras Arreaga



Reach Alliance (Alianza Reach)

The Reach Alliance (Alianza Reach) es un consorcio global de universidades – con socios en Ghana, Sudáfrica, México, Canadá, Estados Unidos, Reino Unido, Australia y Singapur – dedicado a formar a los líderes que se necesitan para resolver desafíos locales urgentes de poblaciones difíciles de alcanzar: aquellas desatendidas por razones geográficas, administrativas o sociales. Trabajando en equipos interdisciplinarios, los estudiantes de Reach, con una perspectiva global, utilizan métodos de investigación rigurosos para identificar soluciones innovadoras a desafíos relacionados con el clima, la salud pública y la economía. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas brindan inspiración y un marco orientador. La investigación se lleva a cabo en colaboración con comunidades locales y con la guía de profesores universitarios, fortaleciendo las capacidades y habilidades de los estudiantes investigadores de Reach. La fuerza de Reach Alliance radica en la colaboración entre universidades líderes para generar conocimientos basados en investigación aplicada que produzcan impacto. Estos hallazgos han sido publicados en diversas revistas académicas como *The Lancet* y *BMJ Global Health*, y están siendo utilizados por responsables de políticas públicas y líderes sectoriales – como el Gobierno de Canadá y *Stanford Social Innovation Review* – para impulsar cambios significativos a nivel global. Reach Alliance fue creada en 2015 por la Munk School of Global Affairs & Public Policy de la Universidad de Toronto, en alianza con el Mastercard Center for Inclusive Growth. Está orientada por un consejo asesor conformado por líderes del ámbito académico y de los sectores privado, público y sin fines de lucro, quienes contribuyen a generar impacto, ampliar la influencia y el alcance de sus iniciativas, y apoyar los esfuerzos de recaudación de fondos.



UNIVERSITY OF CAPE TOWN
IYUNIVESITHI YASEKAPA • UNIVERSITEIT VAN KAAPSTAD



HOWARD
UNIVERSITY



THE UNIVERSITY OF
MELBOURNE



Tecnológico
de Monterrey



UNIVERSITY OF
OXFORD



SMU
SINGAPORE MANAGEMENT
UNIVERSITY



UNIVERSITY OF
TORONTO

Nota: Los autores se presentan alfabéticamente con su mentor nombrado al final.

Portada: Exclusión financiera de refugiados (Fotografía capturada por miembro del equipo, Iran Denisse Ruíz Ramírez)

Agradecimientos

Agradecemos a Reach Alliance y a todo su equipo por hacer posible este estudio de caso. Un agradecimiento especial a Moni Kim por su admirable labor al revisar nuestros avances y a Chanel Ramcharran, nuestra mentora, quien siempre estuvo allí para nosotros. Nos ayudó a crecer como equipo y nos recordó que la colaboración puede crear algo verdaderamente especial. También estamos agradecidos con Jacqueline Larson por su apoyo en la edición.

Agradecemos a todos nuestros profesores del Tecnológico de Monterrey —tanto en Guadalajara como en Monterrey— quienes nos han enseñado y guiado académicamente. En especial, queremos agradecer a Javier Contreras, nuestro mentor académico, quien nos animó a creer en nosotros mismos, en nuestro trabajo y en nuestro potencial para generar un impacto real. Asimismo, agradecemos a Ana Fierro e Iza Siller por su orientación en nuestro camino dentro del Reach.

A la Clínica Nansen y sus colaboradores, les estamos profundamente agradecidos. No solo es un espacio del que muchos hemos aprendido, sino también un proyecto que sigue destacando por su dedicación a mejorar y dignificar la vida de migrantes y refugiados a través de acciones lideradas por estudiantes. La investigación previa de la clínica sobre la inclusión financiera de refugiados sentó una base sólida para este estudio de caso.

Gracias al equipo de ACNUR México —Nancy, Iliana, Karam, Zayra, Ana Guadalupe, Emilio, Guillermo, Analilia y Mariana— por ayudarnos a prepararnos para el trabajo de campo.

También agradecemos a cada persona que contribuyó a nuestra investigación: quienes se tomaron el tiempo de responder nuestra encuesta, nuestros increíbles entrevistados, Gabriela Guerra y Jorge Hurtado, y los numerosos expertos en el campo que generosamente compartieron su conocimiento. Gracias a Gabriela Paz de la COMAR por ser una aliada generosa y a Felipe Abelardo Pérez del Centro de Acceso, Inclusión e Investigación Financiera del Tecnológico de Monterrey por ayudarnos a comprender las implicaciones más amplias de la inclusión financiera. También estamos

Agradecimientos

agradecidos con Mireya del Rocío Aguilar de Aldea Arcoíris, quien es realmente una primera respondida, apoyando a los refugiados en cada paso y compartiendo con nosotros sus valiosas perspectivas. A Isabella de Banco Dondé, quien nos mostró que existen formas mejores. Y gracias a Andrea Rodríguez, directora de la Clínica Nansen Monterrey, y a Giovanni López, paralegal de la Clínica Nansen Guadalajara, por aportar sus experiencias a esta investigación.

Finalmente, queremos reconocernos entre nosotros por convertirnos en compañeras de equipo, de aprendizaje y de amistad.

Contribución	Contribuyentes (iniciales)
Concepción o diseño del trabajo	APAA, BYGR, MJLL, MSMP, IDRR y LGSC
Recolección de datos	APAA, BYGR, MJLL, MSMP, IDRR y LGSC
Codificación de datos	MSMP, con contribuciones de APAA, BYGR, MJLL, IDRR y LGSC
Análisis e interpretación de datos	APAA, BYGR, MJLL, MSMP, IDRR y LGSC
Redacción del informe del estudio de caso	APAA, BYGR, MJLL, MSMP, IDRR y LGSC
Revisión crítica del informe del estudio de caso	MJLL, con contribuciones de APAA, BYGR, MSMP, IDRR y LGSC
Aprobación final de la versión a publicar	APAA, BYGR, MJLL, MSMP, IDRR y LGSC

Contents

Resumen ejecutivo	1
Contexto: El aumento de flujos de refugiados en México.....	1
Los más difíciles de alcanzar: comprendiendo la inclusión financiera para las personas refugiadas.	2
El acceso a la inclusión financiera como un derecho humano.....	3
Sentando las bases legales para la inclusión financiera de las personas refugiadas ...	4
Metodología.....	7
Resultados claveCómo navegan los bancos el acceso de las personas refugiadas.....	9
Dos historias que reflejan una lucha compartida	14
Abriendo puertas: prácticas prometedoras	15
Lecciones aprendidas.....	17



Resumen ejecutivo

Los refugiados en México siguen enfrentando una exclusión financiera significativa a pesar de los avances legales y políticos destinados a fomentar su inclusión. Esta exclusión persistente limita su capacidad para integrarse plenamente en la sociedad, acceder a empleo formal y mejorar su calidad de vida en general. Si bien la ley mexicana reconoce el derecho a la no discriminación y al acceso a servicios financieros, las barreras permanecen profundamente arraigadas en las prácticas institucionales y en las actitudes sociales.

Las personas desplazadas por la fuerza a menudo enfrentan el rechazo cuando intentan abrir cuentas bancarias o acceder a servicios básicos, incluso cuando presentan documentos de identificación válidos. Estos obstáculos no son solo procedimentales, sino que con frecuencia se ven reforzados por prejuicios culturales y percepciones que etiquetan a los refugiados como de alto riesgo o inherentemente “diferentes”. La brecha entre las garantías legales y su implementación es particularmente evidente dentro de las instituciones financieras, donde las prácticas discrecionales y la falta de sensibilidad cultural dificultan los esfuerzos para incluir a grupos diversos.

Investigamos las causas fundamentales de estas dinámicas excluyentes y encontramos que las barreras se originan tanto en los procedimientos institucionales como en una resistencia cultural más profunda. Tras una revisión exhaustiva de la literatura, realizamos trabajo de campo en dos grandes centros urbanos —Monterrey y Guadalajara—, conocidos por su importancia estratégica en la recepción de refugiados y en los programas de integración local.

Realizamos entrevistas y encuestas a un grupo diverso de personas, que incluyó refugiados, representantes de instituciones bancarias y expertos en la materia, cuyas perspectivas proporcionan una comprensión matizada de cómo la inclusión se

facilita o, por el contrario, se gestiona de manera deficiente dentro de una cultura bancaria moldeada por la discrecionalidad institucional y el contexto sociopolítico más amplio. Si bien muchos refugiados enfrentan prácticas rígidas o excluyentes, algunos modelos emergentes, como las iniciativas lideradas por Banco Dondé, demuestran que es posible lograr soluciones inclusivas cuando se alinean la claridad legal, la sensibilidad cultural y la voluntad institucional.

Contexto: El aumento de flujos de refugiados en México

Entre 2013 y finales de 2024, México recibió 638.820 solicitudes de asilo (Figura 1), de las cuales poco más del 33 % fueron tramitadas y resueltas; aproximadamente el 22 % de estas fueron aprobadas con estatus de refugiado. Este aumento constante a lo largo de los años sugiere que México ya no es solo una parada en el camino, sino un destino donde muchas personas eligen vivir.

En 2024, México recibió 78.975 solicitudes de asilo y tramitó 33.844 de ellas. De estas, el 74 % obtuvo el estatus de refugiado y un 6 % adicional recibió protección complementaria, lo que significa que aproximadamente el 80 % de los solicitantes obtuvo alguna forma de protección. Aunque las solicitudes disminuyeron en 2024 en comparación con 2023, cuando más de 140.000 personas aplicaron, la proporción de resultados positivos aumentó. En 2023, se resolvieron alrededor de 29.661 casos y el 74 % obtuvo alguna forma de protección. Esta diferencia, aunque ligera, muestra cambios en la forma en que se revisan los casos.

Al haber más personas que buscan protección en México, el sistema de asilo del país enfrenta nuevas demandas. No se trata solo de números, sino también de asegurar que las instituciones puedan responder y que las personas reciban el

Solicitudes de asilo recibidas por la COMAR

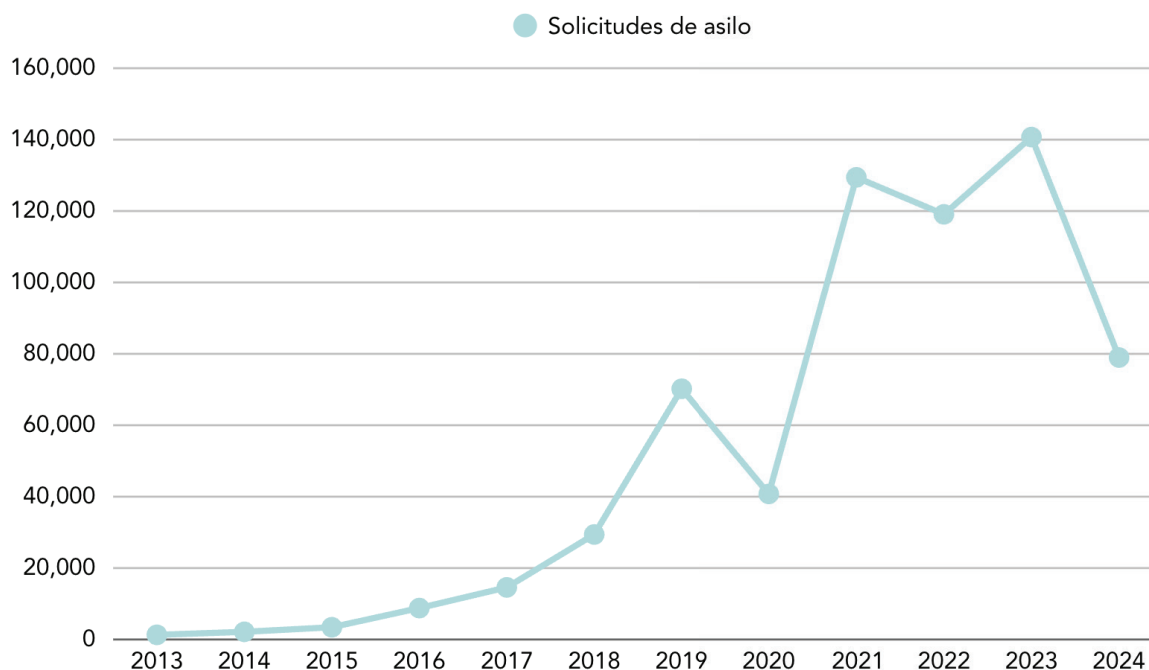


Figura 1. Solicitudes de asilo, 2013-2024 (Personas) (fuente: COMAR, 2025).

apoyo que necesitan. Esto incluye el acceso a derechos fundamentales como vivienda, empleo, educación o atención médica, que resultan mucho más fáciles de garantizar cuando los refugiados cuentan con recursos financieros.

Garantizar esta inclusión también se alinea con los compromisos de México bajo los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En concreto, el ODS 8.8 promueve entornos laborales seguros y protegidos para todos, incluidos los trabajadores migrantes, mientras que el ODS 8.10 se centra en ampliar el acceso a la banca, los seguros y los servicios financieros para todos. De manera similar, los ODS 10.5 y 10.6 abogan por una regulación

más sólida y una gobernanza inclusiva de las instituciones financieras. Estos objetivos subrayan la importancia de desarrollar sistemas que atiendan las diversas necesidades de la población.

Sin embargo, para que esto sea posible, la sociedad mexicana debe adaptarse a una población más diversa y abordar activamente las barreras culturales y sociales que a menudo impiden que las personas refugiadas se integren plenamente y ejerzan sus derechos como nuevos miembros de la comunidad.



Los más difíciles de alcanzar: comprendiendo la inclusión financiera para las personas refugiadas.

A pesar de los avances institucionales, México sigue enfrentando desafíos significativos para

lograr la inclusión financiera. A pesar de ser una de las economías más grandes del mundo,¹ en 2021, más de la mitad de la población adulta de México seguía sin tener acceso a servicios bancarios.² Migrantes, refugiados o solicitantes de asilo. Según su género, edad, estatus migratorio, etnia o discapacidad.³

En la práctica, enfrentan una serie de obstáculos administrativos y operativos que, aunque no están formalmente establecidos en la legislación mexicana, se aplican como requisitos en el funcionamiento diario de las instituciones financieras. Por ejemplo, a las personas refugiadas y solicitantes de asilo a menudo se les exige proporcionar documentos como comprobante de domicilio, declaraciones de ingresos elevados o formas de identificación específicas, incluso cuando las normativas vigentes permitirían abrir una cuenta con documentos migratorios válidos.

Este tipo de “requisitos” burocráticos particulares de la banca actúan como barreras que restringen el acceso efectivo al sistema financiero, socavando el principio de igualdad de trato y limitando los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad.

El acceso a la inclusión financiera como un derecho humano.

La inclusión financiera es un componente fundamental de la integración social plena. El acceso a servicios financieros permite a las

personas participar de manera significativa en diversos aspectos de la vida, desde recibir salarios y pagar la educación hasta involucrarse en economías locales y planificar el bienestar a largo plazo. Cuando son excluidas del sistema financiero, las personas experimentan ciclos de marginación y desigualdad. Por lo tanto, promover la inclusión financiera no es solo un imperativo económico, sino también un reconocimiento de un derecho humano intrínsecamente vinculado a la inclusión social y la equidad.

Numerosos estudios subrayan los beneficios económicos de la inclusión financiera. A nivel macroeconómico, una mayor inclusión financiera se ha asociado con un mayor crecimiento del PIB, una menor desigualdad y tasas de pobreza más bajas.⁴ A nivel microeconómico, la inclusión permite a las personas invertir en educación y salud, escapando así de la pobreza mediante el acceso a herramientas de crédito y ahorro.

El empleo formal también está estrechamente ligado a la inclusión financiera. Tener un trabajo formal aumenta significativamente la probabilidad de poseer una cuenta bancaria, que sirve como punto de entrada al sistema financiero en general.⁵ Una cuenta bancaria no solo facilita la recepción de salarios, sino que también promueve el ahorro y el acceso a productos de crédito y seguros. En este sentido, el empleo formal sirve como puerta de entrada a otros servicios financieros, permitiendo a las personas invertir en su futuro, protegerse de shocks económicos (como una enfermedad o la pérdida del empleo) y acceder al crédito, ya sea para vivienda, educación o atención médica.

1 Guadalupe del Carmen Briano-Turrent, “El efecto de la inclusión financiera en los indicadores económicos y sociales en México”, *Latin American Journal of Central Banking* 6, n.º 1 (2025): 100161, [🔗](#)

2 El Banco Mundial, “Inclusión Financiera,” Página de descripción general del tema, Grupo Banco Mundial, 29 de marzo de 2022, [🔗](#)

3 Juan José Li, Juan Carlos Salinas, Telesforo Ramírez, Carmen Hoyo, y Carlos Serrano, “¿Fomentan las remesas la inclusión financiera en México?” BBVA Research, 2014. [🔗](#)

4 R. Sahay et al. “Financial Inclusion: Can It Meet Multiple Macroeconomic Goals?” IMF Staff Discussion Note no. SDN/15/17), International Monetary Fund, 2015; Thorsten Beck, Asli Demirgüç-Kunt, and Ross Levine, “Finance, Inequality and the Poor,” *Journal of Economic Growth* 12 (2007): 27–49; Robert G. King and Ross Levine, “Finance and Growth: Schumpeter Might be Right,” *The Quarterly Journal of Economics*, 108, no. 3 (1993): 717–37; Kamarudin, Fadzlan Sufian, and Anuar Nassir, “Global Financial Crisis, Ownership and Bank Profit Efficiency in the Bangladesh’s State Owned and Private Commercial Banks,” *Contaduría y Administración*, 61, no. 4 (2016): 705–745, 10.1016/j.cya.2016.07.006

5 “Encuesta Nacional de Inclusión Financiera,” Comisión Nacional de Banca y Valores (CNBV), Gobierno de México, 2024.

Sentando las bases legales para la inclusión financiera de las personas refugiadas

En la última década, México ha reconocido progresivamente la necesidad de apoyar la participación económica de las personas refugiadas y solicitantes de asilo mediante el otorgamiento de derechos legales específicos. Estos avances reflejan un esfuerzo institucional creciente por construir un marco para la inclusión financiera, alineado con compromisos más amplios en materia de derechos humanos y de no discriminación.

CRONOLOGÍA DE LOS AVANCES EN POLÍTICAS

2011 — Reforma constitucional en materia de derechos humanos. México publicó una reforma constitucional significativa en materia de derechos humanos en el Diario Oficial de la Federación (DOF). Esta reforma tuvo como objetivo crear una cultura más sólida de derechos humanos, con la dignidad humana en su centro. Uno de sus cambios más críticos es que todos los niveles de gobierno deben respetar, proteger, garantizar y promover los derechos humanos de cada persona en México, independientemente de su nacionalidad. Por lo tanto, sobre una base constitucional, todas las formas de discriminación están explícitamente prohibidas. Esto obliga al Estado a asegurar que las comunidades marginadas tengan acceso a servicios no discriminatorios, incluidos los financieros, en los que elementos esenciales como cuentas bancarias, crédito y seguros estén disponibles para todos.

Ley de Migración. Esta ley estipula que las personas extranjeras con estatus migratorio regular pueden participar en la economía

nacional, garantizando así su inclusión en el entorno financiero. Entre otras disposiciones, exige al Instituto Nacional de Migración (INM) emitir documentos oficiales —como la Tarjeta de Residente Temporal (TRT), la Tarjeta de Residente Permanente (TRP) y la Tarjeta de Visitante por Razones Humanitarias (TVRH)— para certificar la condición migratoria regular de las personas migrantes. Las personas solicitantes de asilo también pueden obtener documentos provisionales de la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR). Estas formas de identificación autorizan la residencia legal y deben ser reconocidas por las instituciones financieras.⁶

Ley sobre Refugiados, Protección

Complementaria y Asilo Político. La Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político establece que, dada la vulnerabilidad particular que enfrentan las personas refugiadas, estas deben recibir acceso prioritario a los derechos y garantías establecidos en la Constitución Mexicana y en los instrumentos internacionales de derechos humanos ratificados por el Estado mexicano. Estos incluyen el derecho a recibir apoyo de instituciones públicas, acceder a servicios de salud y educación, obtener el reconocimiento de estudios previos, trabajar en cualquier actividad lícita, obtener documentos de identidad y viaje de la Secretaría de Relaciones Exteriores, solicitar la reunificación familiar y recibir documentación para la residencia permanente.⁷

2018 — Publicación del Instructivo Normativo para la Asignación de la Clave Única de Registro de Población (CURP). El Instructivo Normativo para la Asignación de la CURP autoriza a las personas solicitantes de refugio y de protección complementaria a obtener una CURP provisional después de recibir la documentación de la COMAR. Esta CURP, válida por hasta 180 días, facilita el acceso a servicios estatales, al empleo en el sector formal, así como a servicios financieros, entre otros, y puede convertirse en

6 Ley de Migración(2011), artículos 40 y 52.

7 Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político (2011), artículo 149.

permanente una vez que se otorgue el estatus de refugiado y el INM emita el documento migratorio correspondiente.

2021 — Circular 2/2021 del Banco de México.

La Circular 2/2021 establece las reglas para que las instituciones financieras —como bancos y sociedades financieras de objeto múltiple— puedan ofrecer servicios de depósito. Una de las actualizaciones principales permite a estas instituciones emitir tarjetas bancarias prepagadas en moneda nacional a personas extranjeras que ingresan a México. Estas tarjetas permiten a los usuarios realizar pagos y transferencias sin necesidad de una cuenta bancaria tradicional. Esto es particularmente relevante para personas solicitantes de asilo, refugiadas y otros migrantes que aún no tengan acceso a la documentación completa, ya que les proporciona una forma práctica y segura de administrar sus finanzas.

2022 — Reforma al Artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito. La reforma al Artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, publicada como decreto por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), busca facilitar el acceso bancario a personas con documentación limitada. Simplifica los requisitos de identificación para cuentas de bajo riesgo, exigiendo solo información personal básica. Para personas extranjeras, documentos válidos emitidos por el INM —como la TRT, TRP o TVRH— ahora pueden sustituir identificaciones más restrictivas como el pasaporte. Este ajuste permite, en teoría, que personas refugiadas y solicitantes de asilo accedan a servicios financieros esenciales. La reforma también requirió que las instituciones financieras implementaran sistemas de monitoreo para transacciones seguras. Les otorgó un plazo de 12 meses a partir de su entrada en vigor para actualizar su Manual de Cumplimiento y presentarlo a la Banca Nacional y a la CNBV.

LA LEY FRENTE A LA REALIDAD: UNA BRECHA POR CERRAR

La TVRH, en particular, es un documento clave para las personas solicitantes de asilo porque les permite trabajar legalmente y acceder a servicios básicos mientras se resuelve su estatus migratorio. Sin embargo, según Reséndiz Navarro, investigador de la oficina de Guadalajara de la Clínica Nansen para Refugiados y Migrantes, existen muchas barreras prácticas para el reconocimiento de esta tarjeta por parte de los bancos, especialmente cuando las personas extranjeras cuentan únicamente con el documento provisional emitido por la COMAR.⁸ Andrea Rodríguez, directora de la oficina de Monterrey de la Clínica Nansen, hizo eco de esta preocupación al explicar: “Una persona migrante con una visa humanitaria no puede abrir una cuenta bancaria porque el banco exige un FM3; un documento que ya no existe. Por lo tanto, no puede recibir pagos formales”. Desde agosto de 2010, cuando las oficinas consulares de México dejaron de emitir los formatos migratorios FM2 y FM3, muchos bancos aún no han actualizado sus requisitos internos en consecuencia.

Aunque la CNBV dio a los bancos un plazo de un año para revisar sus manuales de cumplimiento después de la reforma de 2022 al Artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, no ha realizado ningún seguimiento dirigido explícitamente a verificar si se realizaron dichos cambios. En cambio, continúa con sus prácticas de supervisión estándar, las cuales se centran en el cumplimiento general, particularmente en asuntos relacionados con el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo. En otras palabras, no existe un mecanismo concreto para verificar si los bancos han adoptado medidas para alinear sus procedimientos con los cambios regulatorios diseñados para mejorar el acceso de las personas refugiadas a servicios financieros.⁹ Estas deficiencias sistémicas revelan cómo la falta de

8 Olga Camila Reséndiz Navarro, “Informe Orientativo: Inclusión Financiera,” Clínica Nansen de Migración y Refugio, 2025.

9 Reséndiz Navarro, “Informe Orientativo.subdirectora”

claridad en la implementación genera exclusión financiera, lo cual contradice el objetivo general de inclusión de la ley.

Giovani López, paralegal de la Clínica Nansen en Guadalajara, explicó: “Todos estamos técnicamente capacitados... pero la sensibilidad se pierde con la institucionalización”. Con el tiempo, añadió, “la persona refugiada se convierte en un número en la lucha por los recursos”. Este cambio en la cultura institucional contribuye a prácticas inconsistentes y a una menor capacidad de respuesta ante las vulnerabilidades de las personas refugiadas y solicitantes de asilo.

El periódico La Jornada informó que el INM redujo en un 97 % el número de TVRH emitidas en 2024 en comparación con 2023.¹⁰ Como señaló Gabriela Paz, Subdirectora C3 de la oficina de Guadalajara de la COMAR, en una entrevista con nosotros, la disminución refleja un cambio más amplio en la política que se ha estado desarrollando desde 2018, cuando las caravanas migrantes comenzaron a atraer mayor atención pública y política en México. Como resultado, las autoridades endurecieron los criterios para otorgar el estatus de refugiado, limitándolo a quienes cumplen plenamente con la definición legal y no tienen intención de regresar a su país o continuar hacia el norte.



Por lo tanto, se instruyó a la COMAR a aplicar un escrutinio más riguroso al revisar las solicitudes de asilo, mientras que se ordenó al INM dejar de emitir visas humanitarias, sin que se proporcionara una explicación oficial del porqué. Ante esta situación, las personas refugiadas y solicitantes de asilo cuentan únicamente con CURP temporales y otros documentos provisionales emitidos por el Registro Nacional de Población (RENAPO) y la COMAR. Si bien estos sirven como una forma de identificación, no son reconocidos como documentos oficiales, por lo que muchos solicitantes de asilo quedan atrapados en un limbo legal, lo que les dificulta el acceso a servicios básicos, incluidos los financieros.

MÁS ALLÁ DEL MARCO LEGAL EN MÉXICO

Las normas y regulaciones legales de México reconocen explícitamente los documentos migratorios como formas válidas de identificación y las reformas recientes han introducido mecanismos destinados a reducir las barreras de acceso. Sin embargo, al examinar más de cerca, el panorama completo de la inclusión financiera de las personas refugiadas parece más complejo, revelando una brecha persistente entre lo que la ley garantiza y lo que sucede en la práctica.

En respuesta a esta desconexión, las agencias de protección de refugiados, las clínicas jurídicas



Figura 2. Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR) en Guadalajara, Jalisco.

10 Jessica Xantomila and Jared Laureles, “INM redujo 97% emisión de Tarjeta de Visitante por Razones Humanitarias,” La Jornada, 24 Diciembre 2024. [🔗](#)

y otros actores clave han emprendido diversas acciones legales, como presentar demandas de protección de derechos y quejas ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). Estos esfuerzos se enmarcan en una discusión estrictamente legal. No obstante, la persistencia de las barreras plantea la pregunta de qué otros enfoques podrían explorarse para promover la inclusión financiera.

El panorama completo de la inclusión financiera de las personas refugiadas parece más complejo, pues revela una brecha persistente entre lo que la ley garantiza y lo que ocurre en la práctica

realizado esfuerzos para implementar políticas que promuevan una integración social más efectiva. Sirven además como centros esenciales de colaboración entre instituciones académicas y la sociedad civil. Ambas ciudades se han asociado con el Tecnológico de Monterrey y han participado en proyectos de clínicas jurídicas —apoyadas anteriormente por ACNUR— destinados a atender las necesidades legales de las personas refugiadas y avanzar en la protección de sus derechos humanos.

Ambas ciudades también forman parte del Programa de Integración Local (PIL) de ACNUR,¹¹ el cual ofrece a las personas refugiadas la oportunidad de establecerse e integrarse en comunidades de todo México. Esta iniciativa brinda apoyo a las personas refugiadas desde su llegada hasta la naturalización. ACNUR proporciona opciones de reubicación interna dentro de México, así como apoyo para la integración de las personas refugiadas, independientemente de su lugar de residencia. Desde el lanzamiento del programa en 2019, más de 30,000 personas refugiadas y solicitantes

Metodología

ENFOQUES URBANO: CIUDADES PRINCIPALES, BRECHAS SIGNIFICATIVAS

Guadalajara y Monterrey son ciudades altamente urbanizadas y de gran importancia socioeconómica. También desempeñan roles estratégicos en la configuración de políticas públicas y en los lugares de establecimiento. Aunque ninguna es un destino primario para poblaciones refugiadas, ambas ciudades han



Figura 3. Programa de Integración Local - Guadalajara, abril de 2024.

11 “Programa de Integración Local para personas refugiadas en México”, ACNUR México.

de asilo han participado en el esquema de reubicación, mientras que más de 80,000 personas han recibido apoyo para la integración en sus respectivas comunidades de acogida.

TRABAJO DE CAMPO Y RECOLECCIÓN DE DATOS

Visitamos 23 sucursales bancarias —8 en Guadalajara y 15 en Monterrey— pertenecientes a tres grandes instituciones bancarias, denominadas en este estudio de caso como Banco 1, Banco 2 y Banco 3, para evaluar las prácticas institucionales y las respuestas del personal con respecto a los servicios financieros para poblaciones refugiadas. Nos enfocamos en sucursales ubicadas en tres zonas comparables en cada ciudad para identificar posibles tendencias relacionadas con el contexto socioeconómico. Estas incluyeron los centros de las ciudades, conocidos por su dinámica actividad económica; zonas de altos ingresos como San Pedro y Puerta de Hierro, ambas clasificadas entre los barrios más acomodados de América Latina; y áreas en San Nicolás y Tlajomulco, que son zonas destacadas de clase trabajadora donde

se establecen muchas personas refugiadas. Este enfoque permitió un análisis más integral de cada ciudad.

También entrevistamos a siete profesionales en campos relevantes: dos académicos especializados en derecho, dos expertos de instituciones enfocadas en la movilidad humana, un economista y dos miembros del personal del ACNUR. Estas entrevistas proporcionaron valiosas perspectivas contextuales sobre los marcos regulatorios, institucionales y económicos que influyen en la inclusión financiera de las personas refugiadas.

El estudio también incluyó encuestas y entrevistas con personas refugiadas de diversos países, ofreciendo testimonios de primera mano valiosos sobre sus experiencias con el acceso al banco y la discriminación percibida. Todos los instrumentos de entrevista y encuesta fueron revisados y aprobados por personal de varias oficinas de ACNUR México para garantizar que cumplieran con estándares éticos, respetaran la dignidad de los participantes y se alinearan con enfoques sensibles a la protección.

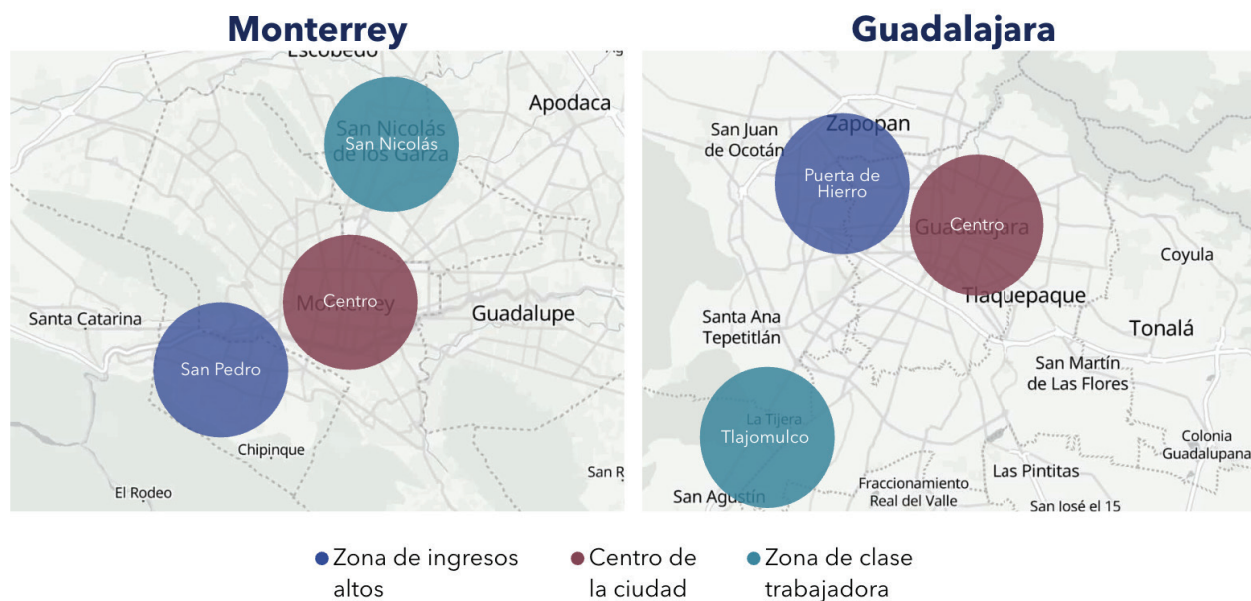


Figura 4. Distribución geográfica de las zonas de estudio en Monterrey y Guadalajara

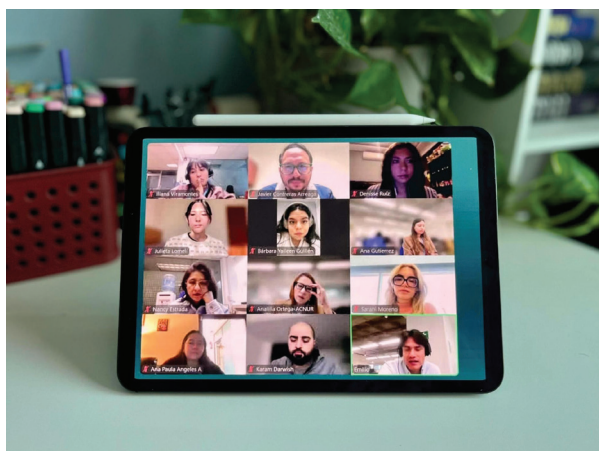


Figura 5. Reunión con el personal de ACNUR México para revisar y validar los instrumentos de entrevista y de encuesta.

Se distribuyó un total de 30 encuestas a través de la red de contactos de la Clínica Nansen, pero solo seis fueron completadas y devueltas. Este resultado puede atribuirse a varios factores: información de contacto desactualizada (como cambios de número telefónico), acceso limitado a dispositivos digitales o a internet y la posibilidad de que completar la encuesta no fuera una prioridad para muchos participantes. Esta limitación se consideró al interpretar los resultados, reconociendo que, aunque los hallazgos no necesariamente representan a la población más amplia, sí destacan un patrón claro de exclusión financiera.



Figura 6. Participación en la Encuesta de Acceso a la Inclusión Financiera para Personas Refugiadas - Tasa de respuesta del 20%.

Respecto a las entrevistas, conversamos con dos personas refugiadas de origen nicaragüense que están activamente involucradas en la defensa de los derechos de las personas refugiadas y que experimentaron personalmente la exclusión financiera al llegar a México. Estas conversaciones también fueron posibles gracias a la red de contactos de la Clínica Nansen.

Finalmente, todas las entrevistas y los datos de las encuestas se sometieron a un análisis cualitativo exhaustivo que identificó patrones clave, brechas institucionales y barreras recurrentes. Este enfoque integral permitió una comprensión fundamentada de los desafíos sistémicos y de las áreas de oportunidad en el sector financiero de las zonas urbanas de México.

Resultados clave: Cómo navegan los bancos el acceso de las personas refugiadas

En todas las ubicaciones y zonas, los bancos mostraron de manera consistente una actitud cerrada al compartir información. En este fenómeno, el silencio y el rechazo en sí mismos se convirtieron en parte del hallazgo, revelando una renuencia institucional más amplia a involucrarse con el tema del acceso de las personas refugiadas.

Tanto en Monterrey como en Guadalajara, ninguna de las sucursales bancarias que visitamos aceptó una entrevista formal sobre el proceso para abrir una cuenta bancaria como persona no mexicana. Aunque algunos empleados aceptaron los folletos que llevábamos y, en pocos casos, nos redirigieron a un gerente, rara vez recibimos respuestas concretas o alternativas claras. En Monterrey, las sucursales en zonas de altos ingresos mostraron una apertura ligeramente mayor, mientras que aquellas en zonas de clase trabajadora tendieron a dar respuestas breves

y automáticas. En Guadalajara, el patrón fue similar: algunos empleados estuvieron dispuestos a escuchar, pero la mayoría evitó dar información específica. En ambas ciudades, lo que más destacó fue la renuencia general a involucrarse con el tema en absoluto, revelando un patrón silencioso pero consistente de distancia institucional cuando se trata del acceso bancario de las personas refugiadas. En relación con la geografía, en Monterrey la experiencia estuvo más condicionada por la zona donde se ubicaba la sucursal que por el banco en sí, mientras que en Guadalajara esta distinción fue menos pronunciada.

Para profundizar en la investigación, solicitamos directamente información sobre cómo abrir una cuenta bancaria sin nacionalidad mexicana, simulando cómo podría experimentar el proceso una persona con estatus de refugiado. Este segundo momento de nuestro trabajo de campo reveló disparidades culturales y una falta de conocimiento legal actualizado sobre los derechos de las personas refugiadas.

Evaluamos la apertura y las actitudes del personal bancario hacia las personas refugiadas observando su comportamiento durante las interacciones. Esto incluyó analizar cómo reaccionaban cuando se les preguntaba sobre temas relacionados con refugiados, si eran capaces o estaban dispuestos a proporcionar información relevante, y si demostraban conocimiento de los procedimientos y derechos esenciales. Además de sus respuestas verbales, observamos su comportamiento para identificar mejor las barreras culturales, específicamente:

- Observando señales de incomodidad, evitación o prejuicio al discutir o abordar temas relacionados con las personas refugiadas.
- Evaluando el tono de voz, el contacto visual y el lenguaje corporal para determinar si su comunicación no verbal reflejaba empatía, neutralidad o rechazo.
- Valorando si sus respuestas mostraban un interés genuino en mejorar la prestación del

servicio o si simplemente repetían narrativas institucionales sin reflexión crítica.

- Comparando cómo su nivel de involucramiento o cortesía variaba según se le percibiera como nacional, refugiado o extranjero.
- Identificando momentos en que los encuestados evitaban dar respuestas específicas o revelaban una falta de conocimiento básico, como qué documentos se requieren o qué procedimientos existen para atender a clientes refugiados.

Estos indicadores fueron esenciales para identificar prejuicios culturales implícitos y barreras estructurales que no siempre son visibles a partir de datos cuantitativos.

En ambas ciudades, el personal bancario solicitó consistentemente documentos como un pasaporte vigente y un formato migratorio, a pesar de que las visas humanitarias y el estatus de refugiado —emitidos por la COMAR— son legalmente suficientes para abrir una cuenta bancaria básica. Ninguna de las seis sucursales visitadas durante el ejercicio de simulación pudo explicar con claridad ni ofrecer alternativas formales para personas con estatus de refugiado.

Al examinar el comportamiento y las actitudes del personal, surgieron patrones contrastantes. En Monterrey, los tres bancos brindaron una atención generalmente cortés y no hubo cambios significativos en el trato después de mencionar el estatus de refugiado, aunque las respuestas siguieron siendo vagas o inciertas. En Guadalajara, las diferencias entre los bancos fueron más notorias, pero los tres mostraron un cambio sutil en la actitud una vez que el personal se percató de que la persona que solicitaba información no era mexicana. El Banco 1 sugirió una solución informal —que alguien más abriera la cuenta en nombre de la persona refugiada—, lo cual, aunque posiblemente bienintencionado, plantea preocupaciones legales y éticas. El Banco 2 hizo un mayor esfuerzo: aunque el personal no sabía si era posible abrir una cuenta, escaló la

pregunta a un gerente. El Banco 3, en cambio, dio un “no” rotundo desde el inicio y no exploró ninguna alternativa.

Estas interacciones mostraron que las barreras que enfrentan las personas refugiadas no son solo legales o administrativas, sino también culturales y emocionales. Observamos cambios en el tono, el lenguaje corporal y el nivel de atención que el personal estaba dispuesto a ofrecer una vez que se mencionaba el estatus de refugiado. Estos momentos pueden generar sentimientos de frustración, exclusión o simplemente de no pertenencia. En un sentido más amplio, la experiencia reveló una brecha en la capacitación del personal y una falta de procedimientos institucionales claros, no solo para las personas refugiadas, sino también para los clientes extranjeros en general.

PERSPECTIVAS DESDE LOS EXPERTOS EN EL TERRENO

El punto de vista económico sobre las personas refugiadas y la inclusión financiera

Según Felipe Abelardo Pérez, Director General del Centro de Acceso, Inclusión e Investigación Financiera del Tecnológico de Monterrey, la exclusión de las personas refugiadas del sistema financiero no solo limita su desarrollo personal, sino que también conlleva consecuencias más amplias para la economía.

A corto plazo, explica, las personas refugiadas sin acceso a la banca formal no pueden hacer frente a shocks financieros como enfermedades o accidentes, recurriendo a menudo a prestamistas informales y, en ocasiones, a explotadores. A mediano y largo plazo, esta falta de estabilidad financiera les impide ahorrar, invertir o contribuir de manera constante a la economía formal. “No pueden planear la educación de sus hijos o comprar una vivienda; sin acceso o estabilidad, se quedan atrapados pensando solo en el próximo trabajo temporal”, señala.

Por el contrario, la inclusión financiera podría desbloquear contribuciones económicas significativas: las personas refugiadas podrían obtener empleos estables, emprender pequeños negocios e integrarse plenamente en el mercado formal a través de pagos digitales, seguros y acceso al crédito. Sin embargo, Pérez señala que los bancos a menudo ven a esta población como “poco atractiva” a corto plazo, especialmente bajo la presión de cumplir objetivos de desempeño inmediatos, como alcanzar cuotas de ventas o de clientes. “Pero si se cultiva, es un mercado que nadie está atendiendo. Una vez que se establezcan, generarán ingresos y usarán servicios financieros”, añade.

También destaca la tensión regulatoria que enfrentan los bancos: las leyes contra el lavado de dinero exigen documentación estricta, mientras que las leyes de no discriminación exigen inclusión. “Sin programas que reconcilien estos marcos, los bancos optarán por el rechazo para evitar problemas”, afirma, abogando por soluciones regulatorias específicas y por la colaboración público-privada.

EN LA PRIMERA LÍNEA DE LA INTEGRACIÓN: ORGANIZACIONES DE APOYO LOCAL

Mireya del Rocío Aguilar trabaja en el área de reinserción laboral social de uno de los albergues para migrantes más destacados en Guadalajara: la Casa del Migrante Scalabrini A.C. Explicó lo desafiante que es para las personas refugiadas adaptarse a una nueva comunidad, principalmente debido a diferencias culturales, tanto del país de acogida como de las propias personas refugiadas. Destacó que una persona refugiada sin pasaporte enfrenta obstáculos significativos para acceder a servicios bancarios, lo cual también afecta sus oportunidades de empleo. “Como refugiado, si no tienes tu pasaporte, estás bloqueado para cualquier cosa relacionada con la banca. Las ofertas de trabajo son limitadas porque no puedes acceder a ciertas tarjetas”, refiriéndose a la forma en que

muchos empleos requieren herramientas bancarias específicas, como las tarjetas de nómina.

Enfatizó que las instituciones bancarias deben adoptar un enfoque más humano y empático: las personas refugiadas no deben ser vistas meramente como estadísticas o números, sino como personas con necesidades complejas, como cualquier otra persona. En el albergue, su principal enfoque está en sensibilizar a los empleadores más que a los bancos, ya que las personas refugiadas encuentran rechazos repetidos y actitudes rígidas en el sector financiero. El albergue trabaja directamente con empresas para lograr ubicaciones laborales éticas y no explotadoras, fomentando relaciones basadas en la confianza y el apoyo mutuo. Con el tiempo, este enfoque ha generado alianzas sólidas con empresas como Dulces de la Rosa, Cisco, Tecno Office y May Corporativo.

Mireya también describió cómo la falta de documentación adecuada de las personas trabajadoras a menudo puede conducir a complicaciones legales y regulatorias, incluido el riesgo de multas tanto para los individuos como para las empresas, y destacó la urgencia de encontrar vías legales para que las personas refugiadas accedan al sector financiero.

RAÍCES DE APOYO: EL PUNTO DE VISTA DE ACNUR

En entrevistas, dos miembros del personal de ACNUR (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados) identificaron la amplia falta de conocimiento entre las personas refugiadas sobre cómo funcionan las instituciones en México. Muchas personas refugiadas desconocen los procedimientos administrativos, los requisitos legales e incluso a qué autoridades o agencias deben acudir para recibir asistencia.

También mencionaron la dificultad que enfrentan las personas refugiadas para recibir y presentar documentación oficial, la cual es esencial para acceder a servicios como el empleo, la salud

y, de manera más notable, la banca. Si bien los tratados internacionales y la ley mexicana reconocen y protegen formalmente los derechos de las personas refugiadas y migrantes, existe una brecha significativa entre estos marcos legales y su implementación local. Zayra Huerta, Oficial Adjunta de Soluciones Duraderas de ACNUR México, enfatizó que las cuestiones administrativas dificultan aún más el acceso de las personas refugiadas a servicios financieros: “Las tarjetas de residencia humanitaria ya no se están emitiendo... sin ellas, no hay manera de acreditar la autorización para trabajar. Sin documentos, no hay empleo formal ni cuentas bancarias”. Esta desconexión conduce a prácticas inconsistentes y, en ocasiones, a la negativa rotunda de los servicios.

Los representantes de ACNUR también subrayaron que la integración económica sigue siendo una de las áreas más desafiantes donde la discriminación y las barreras estructurales son prevalentes. Las personas refugiadas a menudo enfrentan sospechas, requisitos adicionales o rechazo directo al intentar abrir cuentas bancarias o solicitar empleos. A menos que estén vinculadas a una institución oficial o apoyadas por una organización de la sociedad civil, sus solicitudes son frecuentemente desestimadas o retrasadas.

En respuesta a estos desafíos, ACNUR ha iniciado esfuerzos para capacitar y sensibilizar a las instituciones bancarias en todo México. Las sesiones de capacitación buscan promover el acceso equitativo y reducir las prácticas discriminatorias contra las personas refugiadas. Sin embargo, el personal de ACNUR reconoció que llegar a cada banco e institución financiera del país es una tarea abrumadora, especialmente dada la naturaleza descentralizada y variada de las prácticas bancarias.

A pesar de estas limitaciones, señalaron que se ha logrado un progreso gradual y que, en algunas áreas, los prejuicios han comenzado a disminuir. Un cambio sistémico requerirá no solo capacitación y concienciación institucional continua, sino también una aplicación más vigorosa de las protecciones

Fuentes de información sobre servicios financieros

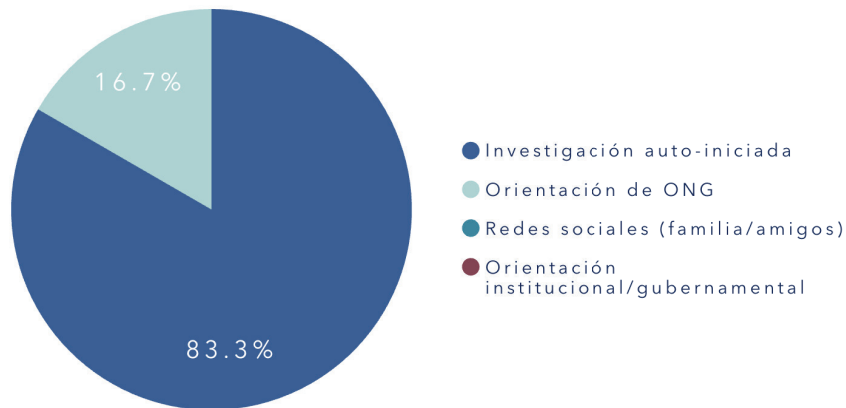


Figura 7. ¿Cómo se enteraron los participantes de la posibilidad de acceder a servicios financieros (resultados de la encuesta)?

legales y una mayor coordinación entre las autoridades locales, las instituciones financieras y las organizaciones internacionales.

EXPERIENCIAS DE PRIMERA MANO: LAS PERSPECTIVAS DE LAS PERSONAS REFUGIADAS

Voces desde la encuesta

A través de seis encuestas realizadas a personas refugiadas que actualmente poseen residencia permanente en México, salieron a la luz varios desafíos y preocupaciones compartidos respecto de sus experiencias con el sistema bancario.

Todos los participantes enfatizaron cuán esenciales son los servicios financieros, no solo para administrar gastos diarios o enviar dinero a sus países de origen, sino también para construir estabilidad mediante el ahorro, el acceso al crédito o el inicio de pequeños negocios. Sin embargo, a pesar de estar legalmente establecidos en el país, la mayoría afirmó que tuvo que resolver todo por su cuenta. Hubo poco o ningún apoyo ni orientación por parte de las instituciones y la información confiable a menudo era difícil de obtener.

En los últimos años, los servicios financieros se han vuelto cada vez más indispensables para

la participación plena en las esferas sociales y económicas. Sin embargo, esta realidad sigue siendo insuficientemente reconocida en el imaginario colectivo mexicano. Además, los servicios financieros constituyen un caso único, ya que, a pesar de su carácter básico, son proporcionados principalmente por actores privados, lo que los convierte simultáneamente en un recurso esencial y, para una parte significativa de la población, en algo inaccesible.

Con respecto a los requisitos de las instituciones bancarias para abrir una cuenta o acceder a servicios, las personas refugiadas describieron la necesidad de presentar una identificación oficial vigente, comprobante de domicilio, la CURP, la Clave de Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y comprobante de ingresos. Sin embargo, en la mayoría de los casos, los encuestados reportaron que las instituciones no proporcionaron alternativas viables para sustituir cualquiera de estos documentos cuando no estaban disponibles. Una persona explicó: "En mi caso, no pude abrir una cuenta sin un pasaporte vigente de mi país; había expirado y es muy difícil obtener uno nuevo debido a lo costoso y complicado que es el proceso. El banco no ofreció ninguna alternativa para solucionarlo".

Documentos Requeridos para Acceder a Servicios Financieros

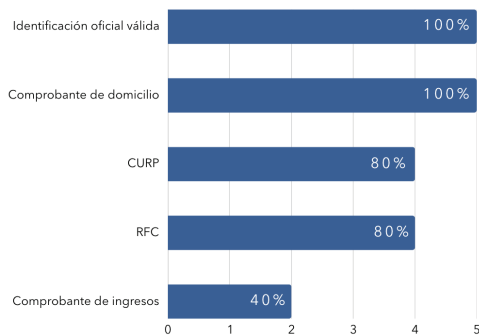


Figura 8. Documentos y requisitos solicitados por los bancos durante el proceso de acceso a servicios financieros, según los resultados de la encuesta.

La mitad de las personas encuestadas experimentó alguna forma de trato discriminatorio al intentar acceder a servicios financieros. Algunas sintieron que fueron tratadas con sospecha o desestimadas. La mayoría consideró que habría sido tratada de manera diferente si hubiera sido de otro país. Esto apunta no solo a una rigidez sistémica, sino también a una falta más profunda de flexibilidad y empatía dentro de las instituciones bancarias.

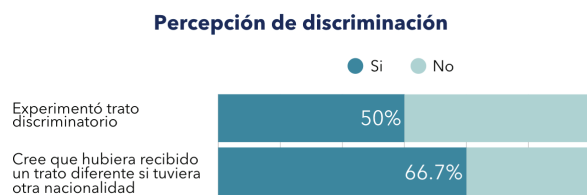


Figura 9. Experiencias de discriminación y diferencias percibidas por nacionalidad en las solicitudes de servicios financieros (resultados de la encuesta).

Las respuestas de la encuesta reflejan una falta de estandarización y de sensibilidad institucional ante las circunstancias específicas de esta población, así como una necesidad urgente de reevaluar los criterios para acceder a productos financieros desde una perspectiva de derechos humanos y de no discriminación.

Al preguntarles qué cambios podrían ayudar, los participantes pidieron flexibilizar los requisitos y garantizar que las personas con residencia

permanente sean tratadas igual que las personas mexicanas. Para quienes compartieron sus experiencias, estos no son solo ajustes técnicos, sino un camino hacia una inclusión real y duradera en el país que ahora llaman hogar.

Dos historias que reflejan una lucha compartida

Realizamos dos entrevistas individuales con personas refugiadas que generosamente aceptaron compartir sus historias y nos permitieron incluir sus nombres. Sus experiencias ofrecen una mirada más cercana a lo que significa la inclusión financiera para esta población.

Cuando Gabriela Guerra llegó a México en 2018 después de huir de Nicaragua, creyó que obtener la residencia permanente abriría las puertas a una vida estable. En muchos aspectos, tenía razón: abrió una cuenta bancaria y contribuyó económicamente al país mediante el pago de impuestos y el consumo general. Sin embargo, incluso con su estatus legal y responsabilidad financiera, el proceso estuvo plagado de dificultades. Todavía enfrenta exigencias repetidas de su pasaporte (que pronto expirará y no puede ser renovado), requisitos de documentación poco claros y el temor persistente de que, a pesar de hacer todo "correctamente", algún día pueda ser excluida del sistema que ahora moldea su vida cotidiana. Reflexionando sobre su experiencia, compartió: "Te hacen preguntas extrañas como '¿De dónde viene tu dinero?' y como no estoy empleada formalmente aquí, termino sintiéndome como un alien —ni siquiera una extranjera, un alien, como algo de otro planeta. Realmente no me gusta la experiencia".

Por el contrario, Jorge Hurtado, un solicitante de asilo nicaragüense que lleva solo unos meses en México, no ha podido acceder a ningún servicio financiero. A pesar de tener experiencia previa con tarjetas de débito y crédito en su país de

origen y una clara intención de construir una nueva vida, sus intentos de abrir una cuenta fueron rechazados repetidamente debido a la falta de documentación requerida. Como nos dijo, “No tener papeles te limita de una manera abrumadora”. Incluso las FinTechs (abreviatura de tecnología financiera) —plataformas digitales que brindan servicios como transferencias de dinero, cuentas de ahorro y pagos móviles, a menudo a través de aplicaciones en lugar de sucursales bancarias físicas—¹² a menudo consideradas alternativas más accesibles, resultaron inalcanzables debido a los requisitos de identificación biométrica que los documentos de las personas refugiadas no cumplen. Sin embargo, cuando ya se poseen, pueden ser posibles soluciones temporales. Por ejemplo, Jorge opera una cuenta de FinTech extranjera desde México para cubrir gastos esenciales como la renta.

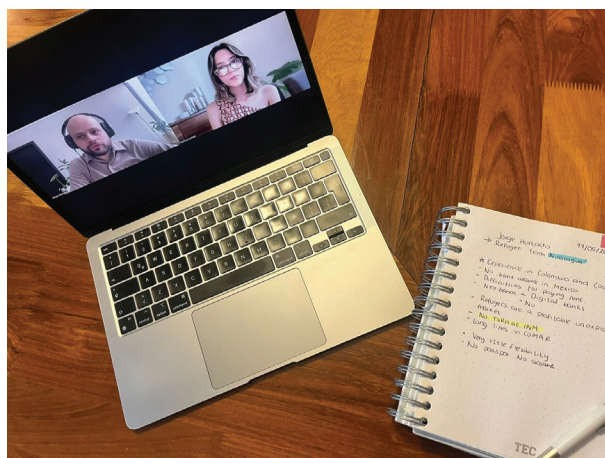


Figura 10. Entrevista al periodista solicitante de asilo Jorge Hurtado.

En resumen, la mayoría de las personas refugiadas y solicitantes de asilo intentan acceder a servicios financieros de manera consistente, sin respaldo institucional, recurriendo a consejos informales o al método de prueba y error para cumplir con requisitos complejos. Sus experiencias resaltan un problema más amplio, derivado de las inconsistencias dentro de las instituciones y de la comprensión limitada de las realidades legales y

socioculturales propias de las personas refugiadas. Incluso cuando algunos bancos muestran mayor flexibilidad que otros, la falta de protocolos claros y de conciencia cultural obstaculiza la inclusión financiera de un grupo que, de lo contrario, contribuiría significativamente a la economía.

Abriendo puertas: prácticas prometedoras

A pesar de los desafíos persistentes, como los prejuicios xenófobos, los obstáculos burocráticos o la implementación inconsistente de políticas, algunas alianzas clave han demostrado que la inclusión financiera de las personas refugiadas en México es posible. Uno de los ejemplos más recientes proviene de Banco Dondé, una entidad bancaria digital que, en colaboración con ACNUR, rediseñó sus sistemas para hacerlos más accesibles para las personas refugiadas. Hablamos con uno de los empleados del banco, quien dijo:

“Lo que hicimos —lo cual fue realmente excelente— fue una capacitación mutua (ACNUR y el banco) para sensibilizar a todo el personal. Por ley, los bancos deben aceptar la documentación de personas refugiadas, especialmente después de la reciente reforma al Artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, que flexibilizó los requisitos de identificación para cuentas básicas. Pero esa instrucción no estaba llegando a las sucursales desde los ejecutivos, por lo que el personal de primera línea todavía creía que era ilegal”.

A diferencia de los bancos tradicionales, que tienden a rechazar solicitudes debido a la falta de documentos de identificación, esta institución capacitó a toda su red de más de 2,000 empleados —incluido el personal de sus sucursales físicas de ‘Fundación Dondé’ (una casa de empeño propiedad y operada por el mismo

12 Mesh Flinders y Ian Smalley, “What Is Fintech?” *IBM Think*, Abril 15, 2024. [🔗](#)

grupo)— para reconocer la documentación de las personas refugiadas y adoptar un enfoque informado sobre el trauma. Esta intervención incluyó aclarar ambigüedades legales y empoderar a los trabajadores de primera línea para que actuaran como aliados en lugar de como guardianes de la puerta.

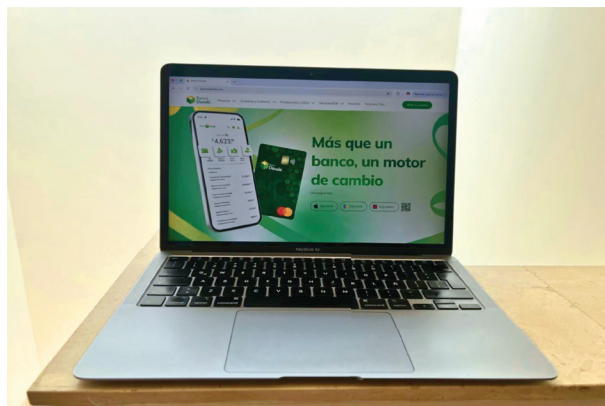


Figura 11. La página web de Banco Dondé señala que es “Más que un banco, un motor de cambio”.

Lo mismo se hizo en el lado de ACNUR, capacitando a su personal para que pudiera ayudar directamente a las personas refugiadas a abrir cuentas, sin necesidad de acudir a una sucursal. Este modelo, que combina la incidencia legal, la capacitación institucional y una infraestructura digital flexible, ilustra cómo puede ocurrir un cambio sistémico cuando las instituciones financieras alinean sus operaciones con objetivos humanitarios. Como señalan las declaraciones públicas de Banco Dondé, esta iniciativa no se trata solo de cumplimiento normativo, sino de reconocer a las personas refugiadas como “clientes con potencial” que contribuyen a las economías locales.¹³

ACNUR ha establecido alianzas similares con otros bancos en México. Estas colaboraciones buscan la integración a largo plazo mediante la inclusión financiera.

BanCoppel fue la primera institución financiera en México en aceptar formalmente las identificaciones emitidas por el INM como documentación válida para personas refugiadas y solicitantes de asilo, ofreciendo servicios financieros en más de 1,100 sucursales en todo el país. El banco se unió a ACNUR a principios de 2020 para apoyar la inclusión de las personas refugiadas mediante productos financieros simples y accesibles. Esta colaboración fortaleció el Programa de Integración Local (PIL) de ACNUR, que también respalda el acceso a empleo, vivienda y servicios sociales en estados como Jalisco y Nuevo León.¹⁴

Banorte, por su parte, se unió al PIL en 2022, permitiendo a las personas refugiadas abrir cuentas bancarias en su plataforma “Enlace Digital”, un servicio en línea que permite la creación rápida y segura de cuentas, así como el acceso inmediato a una tarjeta de débito física. Esta iniciativa no solo ha facilitado el empleo formal y los derechos que conlleva, sino que también integra a las personas refugiadas en el sistema tributario y en el Seguro Social mexicano. Gracias a programas como el PIL, para marzo de 2022 más de 18,000 personas refugiadas habían sido empleadas formalmente a través de la iniciativa, contribuyendo con un estimado de 105 millones de pesos anuales en impuestos y pagos de seguridad social.¹⁵

Sin embargo, estos éxitos siguen siendo excepciones. Escalarlos requiere replicar su disposición a descentralizar la toma de decisiones (por ejemplo, confiar en que el personal de las sucursales ejerza discreción) e integrar la inclusión en la cultura corporativa, lecciones que muchos bancos podrían adoptar. Expandir estas alianzas para abordar vacíos persistentes, como el acceso al crédito o la discriminación por nacionalidad, podría ser la siguiente frontera. Como enfatizó Jorge Hurtado, un solicitante de asilo nicaragüense: “Los bancos están perdiendo una

13 Banco Dondé. “Nuevas puertas al sistema bancario para personas refugiadas” [New Doors in the Banking System for Refugees]. May 28, 2025. [🔗](#)

14 “ACNUR y BanCoppel se unen para bancarizar a personas refugiadas en México”, ACNUR, Febrero 6, 2020. [🔗](#)

15 “Contribuye Banorte a la inclusión financiera de las personas refugiadas en México”, ACNUR, Mayo 12, 2022. [🔗](#)

oportunidad enorme al ignorarnos”. Iniciativas como las de BanCoppel, Banorte y Dondé demuestran que hay un camino mejor.

Lecciones aprendidas

DE LA VISIÓN A LA ACCIÓN: RECOMENDACIONES PARA EL CAMBIO

La inclusión de las personas refugiadas en el sistema financiero de México es un desafío administrativo, pero también está moldeada por profundas barreras culturales y estructurales en múltiples instituciones. A lo largo de nuestro trabajo de campo, identificamos cinco conclusiones clave.

Replantear a las personas refugiadas como clientes financieramente viables. Muchas instituciones financieras siguen mostrándose reacias a ofrecer sus servicios a las personas refugiadas, a menudo debido a la suposición de que son clientes de alto riesgo. Sin embargo, como señalaron ACNUR y actores del sector financiero, incluirlos formalmente resulta económicamente beneficioso. Su participación contribuye a la base tributaria y ofrece un mercado inexplorado para las instituciones financieras en México. Por ejemplo, el director del Centro de Acceso, Inclusión e Investigación Financiera del TEC de Monterrey recomendó crear productos y programas financieros adaptados que incluyan requisitos más flexibles. Demostrar la confiabilidad de las personas refugiadas como clientes puede reducir la desconfianza institucional y desafiar el estigma que las rodea.

Sensibilización cultural y capacitación continua dentro de las instituciones. Las organizaciones de albergue exigen una sensibilización continua sobre temas migratorios, con especial énfasis en los derechos de las personas refugiadas y los derechos humanos. Incluso el banco que pudimos entrevistar hizo un llamado a esta necesidad. Las barreras culturales a menudo surgen de una

falta de comprensión o de miedo hacia “el otro”. La capacitación institucional no debería ser una iniciativa única; debe ser continua y diseñada para garantizar que el personal de primera línea reconozca la legitimidad de los documentos y las necesidades de las personas refugiadas.

Prácticas administrativas inclusivas. Las recomendaciones de defensores legales y organizaciones de albergue subrayan la importancia de protocolos inclusivos, especialmente en los procesos de documentación y registro. Por ejemplo, las colaboraciones con consulados para emitir certificados de nacionalidad pueden ayudar a las personas refugiadas a evitar callejones sin salida burocráticos. Incluir significa abstenerse de pedir más de lo que la ley exige, particularmente para quienes ya poseen residencia permanente.

Traducir las políticas nacionales a los contextos locales. Los entrevistados de todos los sectores enfatizaron la necesidad de que las políticas nacionales de inclusión financiera se adapten a los contextos locales. Sin una coordinación adecuada, las buenas políticas pueden —y quedarán— en el papel. Fortalecer las mesas de trabajo interinstitucionales y los programas locales asegura que las personas refugiadas se beneficien de una protección sistémica más allá de la Ciudad de México y de las zonas fronterizas.

Desafiar los modelos paternalistas con empoderamiento y autonomía. Del sector legal y de las clínicas jurídicas, aprendimos la importancia de empoderar a las personas refugiadas no solo mediante acciones legales, sino también a través de la autonomía y la autodeterminación. Cuando están equipadas con conocimientos legales — por ejemplo, en forma de guías accesibles—, las personas refugiadas pueden navegar el sistema por sí mismas. Este enfoque desafía los modelos paternalistas y redefine a las personas refugiadas como titulares de derechos, capaces de interactuar con las instituciones en sus propios términos, como cualquier otro miembro de la comunidad.

MIRANDO HACIA ADELANTE

El acceso a servicios financieros no es solo una cuestión técnica o administrativa, sino un componente fundamental del derecho a una vida digna. Garantizar este acceso es esencial para ejercer una gama de otros derechos, incluidos el derecho al trabajo, la vivienda, la seguridad social y la identidad legal. Sin inclusión financiera, muchos de estos derechos permanecen fuera del alcance, especialmente para poblaciones vulnerables como las personas refugiadas y solicitantes de asilo.

Si bien el marco legal en México —y el derecho internacional— reconoce la importancia de la no discriminación y el acceso equitativo, persiste una brecha crítica entre las normas legales y la práctica diaria. Se han implementado programas de capacitación y campañas de sensibilización para actores institucionales, como los bancos, a menudo con el apoyo de ACNUR y organizaciones de la sociedad civil. Sin embargo, su impacto es limitado si las lecciones aprendidas no se aplican de manera consistente o se olvidan con el tiempo debido a la rotación de personal o a la falta de continuidad institucional.

Esta desconexión subraya la necesidad urgente de alinear la práctica con las obligaciones legales. Más allá de la capacitación técnica, lo que se requiere es voluntad institucional, reformas regulatorias específicas y un cambio cultural más amplio que replantee la forma en que se percibe a las personas refugiadas, no como riesgos o excepciones, sino como titulares de derechos y potenciales contribuyentes a la sociedad.

Las instituciones financieras que actúan como guardianes de la integración económica y social tienen una responsabilidad sustancial. Su papel para garantizar el cumplimiento de prácticas no discriminatorias y para mantener el espíritu de la ley es fundamental. Sin su participación plena, las protecciones legales corren el riesgo de permanecer simbólicas en lugar de transformadoras.

Una solución sostenible requerirá colaboración interinstitucional, la aplicación de las leyes vigentes y un cambio tanto de mentalidad como de práctica. Solo entonces la inclusión financiera podrá convertirse en una realidad vivida para todos, y no solo en una promesa legal.

Equipo de investigación



Ana Paula Angeles Aguilar es estudiante de doble titulación en Derecho y Relaciones Internacionales en el Tecnológico de Monterrey, Campus Guadalajara. Es feminista y activista, profundamente apasionada por los derechos humanos y comprometida con la creación de un cambio social significativo. Ana Paula ha participado en foros como la Conferencia Internacional de la Juventud y ha contribuido a varios proyectos de investigación sobre migración. Se desempeñó como Presidenta del 14º Congreso de Relaciones Internacionales, el cual fue reconocido como el Mejor Congreso de 2024, y también es destacado por haber recibido invitados internacionales. Impulsada por su dedicación a la justicia y la reducción de la impunidad, ha realizado prácticas profesionales en juzgados familiares y en la Fiscalía General de la República (FGR). Sus intereses académicos incluyen las formas contemporáneas de colonialismo, terrorismo, crimen transnacional y derecho internacional.



Bárbara Yaileen Guillén Rodríguez es egresada de la Licenciatura en Relaciones Internacionales del Tecnológico de Monterrey, Campus Guadalajara. También se especializó en Relaciones Internacionales para el Desarrollo. Trabajó en el Tecnológico de Monterrey durante un año, apoyando la promoción de la Escuela de Ciencias Sociales y Gobierno mediante el fomento de relaciones con actores estratégicos y la compilación de macrodatos para impulsar procesos internos del departamento. También fue pasante en el “Observatorio de Estudios del Islam en América Latina” y realizó su servicio social en diversos lugares durante sus cuatro años de licenciatura: FM4, Clínica Nansen para Refugiados y Migrantes, Tecnológico de Monterrey, entre otros. Actualmente es investigadora activa para The Reach Alliance.



Denisse Ruiz Ramírez es estudiante de doble titulación en Derecho y Relaciones Internacionales en el Tecnológico de Monterrey, Campus Guadalajara. Ha explorado diversas áreas del derecho, incluyendo el derecho fiscal, la propiedad intelectual, el derecho civil y el derecho migratorio. Actualmente trabaja en la Clínica Jurídica Nansen para Refugiados y Migrantes, ofreciendo asesoría legal gratuita a personas en situación de movilidad humana. A través de esta plataforma, ha colaborado con organizaciones internacionales como ACNUR y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), enfocándose en derechos humanos e inclusión financiera. Ha participado en simulaciones nacionales e internacionales de Modelo de Naciones Unidas y se desempeñó como Peer Mentor en un programa destinado a desarrollar liderazgo, inteligencia emocional y habilidades de comunicación. Sus intereses se centran en la justicia social y soluciones sostenibles a los desafíos globales.



Lena Graciela Suárez Cabrera cursa la doble titulación en Derecho y Economía y actualmente es pasante legal en la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Como parte de una iniciativa nacional del Banco de México, promovió la inclusión financiera y la educación económica entre niñas y niños y ha contribuido a proyectos de investigación para Amnistía Internacional e IMER sobre violencia de género y desaparición forzada. Como vicepresidenta del Consejo de Capítulos Estudiantiles y miembro de Girl Up Tec, Lena ha liderado iniciativas estudiantiles en políticas de género. Ha sido reconocida a nivel nacional por el Imjuve y la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) por su trabajo en políticas públicas y en litigio constitucional, y ha participado como ponente en foros nacionales e internacionales.



Marcela Sarahi Moreno Palomo es actualmente estudiante de la Licenciatura en Derecho en el Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey. Es miembro activo de organizaciones de trabajo voluntario y de activismo comunitario, enfocándose en causas como el apoyo al desarrollo infantil temprano, la asesoría legal gratuita y la promoción de la sostenibilidad ambiental. Una de sus mayores misiones en la vida es crear un impacto significativo en su comunidad, por lo que sus principales intereses se centran en el derecho penal y corporativo. Desde otra perspectiva, cree en la importancia de la literatura y del desarrollo cultural en la sociedad, y difunde con frecuencia contenido literario para fomentar la lectura. Es beneficiaria de la Beca Talento Transformador, otorgada a personas que demuestran un liderazgo sobresaliente y sostenido en su comunidad a través de la investigación.



María Julieta Lomelí Lugo es estudiante de la Licenciatura en Derecho en el Tecnológico de Monterrey, Campus Guadalajara. Trabaja en la Clínica Nansen para Refugiados y Migrantes. Ha contribuido a proyectos centrados en los derechos de identidad y la inclusión económica de migrantes y refugiados, en colaboración con organizaciones privadas y agencias gubernamentales estatales como SEDECO. Julieta es beneficiaria de la Beca Talento Transformador, otorgada a estudiantes que demuestran liderazgo en la creación de soluciones innovadoras a problemas públicos a través de la investigación y el desarrollo de políticas. También se desempeña como Embajadora Tec, donde comparte su pasión por las Ciencias Sociales —como el Derecho, la Economía y las Relaciones Internacionales— con estudiantes de nuevo ingreso. Sus intereses incluyen los derechos humanos, el desarrollo de políticas públicas y el legaltech.



Javier Contreras Arreaga es Profesor en el Tecnológico de Monterrey, la universidad privada más grande de México, donde también ha sido director de la carrera de Derecho en el Campus Guadalajara desde 2022. De 2021 a 2023, Javier trabajó como consultor externo para la Organización Internacional para las Migraciones de las Naciones Unidas (OIM) en diferentes proyectos relacionados con la protección de niñas, niños y adolescentes migrantes y políticas de gobierno local para la integración de migrantes. También ha sido consultor para organizaciones internacionales como UNODC, UNFPA, ONU Mujeres y la OIT. En 2023, también fue autor de la Estrategia Nacional para Prevenir y Combatir el Tráfico Ilícito de Migrantes para la Secretaría de Relaciones Exteriores de México.



**Tecnológico
de Monterrey**

El **Tecnológico de Monterrey**, fundado en 1943, es una universidad privada integrada por 36 campus en 25 ciudades de México. Ofrece 57 programas de licenciatura —37 de ellos disponibles en inglés— y 33 programas de maestría. Es una de las únicas dos universidades mexicanas clasificadas en el ranking QS World University Rankings. El Tecnológico de Monterrey alberga una nueva generación de estudiantes: talentosos, entusiastas y comprometidos con el desarrollo y bienestar de la sociedad; personas con el potencial de convertirse en líderes con espíritu emprendedor y sentido humano, además de ser competitivos a nivel internacional.

Más información en: <https://tec.mx/en>



**Center for
Inclusive Growth**

El **Center for Inclusive Growth** impulsa el crecimiento económico equitativo y sostenible, así como la inclusión financiera a nivel global. El centro aprovecha los activos y competencias clave de la empresa, incluidos el análisis de datos, la experiencia y la tecnología, y administra el fondo filantrópico Mastercard Impact Fund con el fin de generar investigación independiente, escalar programas globales y empoderar a una comunidad de pensadores, líderes y agentes de cambio que trabajan en la primera línea del crecimiento inclusivo.

Más información en: mastercardcenter.org



Publicado por Reach Alliance, octubre 2025
Munk School of Global Affairs & Public Policy | University of Toronto

reachalliance.org | [f](#) [t](#) @ReachAllianceTO [i](#) TheReachAlliance