



Organización
Internacional
del Trabajo



COVID-19
RESPUESTA

► Oportunidades de inclusión financiera para población nacional y migrante

Presentación del Estudio -
Análisis sobre la oferta y demanda
de servicios financieros para las
poblaciones en movilidad humana
y nacionales en las ciudades de
Cuenca, Manta y Santo Domingo.



► **Oportunidades de inclusión financiera para población nacional y migrante**

Presentación del Estudio -
Análisis sobre la oferta y demanda de servicios financieros para las poblaciones en movilidad humana y nacionales en las ciudades de Cuenca, Manta y Santo Domingo.

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2021

Primera edición: 2021

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a rights@ilo.org, solicitudes que serán bien acogidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin.

En www.ifrro.org puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

Estudio - Análisis sobre la oferta y demanda de servicios financieros para las poblaciones en movilidad humana y nacionales en las ciudades de Cuenca, Manta y Santo Domingo.

Ecuador: OIT /Oficina de la OIT para los Países Andinos, 2021

ISBN

Datos de catalogación de la OIT

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Las publicaciones y los productos digitales de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías y redes de distribución digital, u ordenándose a: ilo@turpin-distribution.com. Para más información, visite nuestro sitio web: ilo.org/publns o escribanos a: ilopubs@ilo.org.

Impreso en ...

Advertencia

El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre hombres y mujeres es una de las preocupaciones de nuestra organización. Sin embargo, no hay acuerdo entre los lingüistas sobre la manera de hacerlo en nuestro idioma.

En tal sentido, y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos, hemos optado por emplear el masculino genérico clásico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a hombres y mujeres.

▶ Índice

1. Entorno macroeconómico	9
1.1. Estimaciones de la pobreza en Ecuador	10
1.2. Antecedentes migratorios	10
1.3. Inclusión financiera	11
1.4. Composición del sistema financiero en Ecuador a nivel y en las zonas de estudio	12
2. Metodología y perfil del entrevistado	15
2.1. Metodología y muestra del estudio	15
2.1.1. Oferta	15
Método inductivo	15
Método de Muestreo	15
2.1.2. Análisis de la demanda de servicios financieros	17
2.1.3. Oferta	26
3. Conclusiones y recomendaciones	40
4. Bibliografía	41
5. Anexos	42

Precisiones teóricas y contexto nacional del estudio

► 1. Entorno macroeconómico

La pandemia del COVID-19 descubrió a Ecuador dentro de una difícil situación económica caracterizada por una débil condición fiscal. Sucesivos desequilibrios de balanza de pagos derivados de la alta dependencia de los precios del petróleo y una aguda crisis política que en octubre de 2019, luego del anuncio del gobierno sobre la reducción de los subsidios para los combustibles, derivaron en la paralización del país por 12 días. Esta situación produjo un saldo de 9 muertos, 1.300 heridos, 1.187 presos y pérdidas económicas por 821,68 millones de dólares.¹

A finales del año 2019, el Fondo Monetario Internacional estimó para 2020 un crecimiento de 0,5% para la economía ecuatoriana; para ese entonces el precio del barril de petróleo promediaba los 65 dólares. No obstante, en abril de 2020 el precio del barril OPEP (Organización de Países Exportadores de Petróleo) llegó a 17,64 dólares, en tanto que el WTI (que es el precio referencial para Ecuador) registró un valor negativo histórico de 36,11 dólares, producto de la contracción de la demanda mundial provocada por la aparición del COVID-19 y la pugna comercial entre Rusia y Arabia Saudita. En ese mismo mes, el FMI ajustó la cifra de crecimiento de la economía al -6,5%² y para julio de ese mismo año pronosticó que la caída llegaría al -10,9%.

La crisis económica ecuatoriana golpeó profundamente a la población. La tasa de subempleo se elevó del 17,8% en diciembre de 2019 al 34,5% entre mayo y junio de 2020; en cuanto al desempleo el porcentaje varió, en ese mismo periodo, de un 3,8% al 13,3%. Según cifras del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos, INEC, en septiembre de 2020 las cifras de subempleo y desempleo fueron de 23,4% y 6,6%, respectivamente, casi el doble de lo registrado a finales del año anterior.

En este contexto la participación del Estado en el mercado queda limitada por la propia política monetaria del país y la crisis fiscal antes mencionada. Por dicho motivo, resulta vital el rol de las entidades financieras en el proceso de dinamización de la economía, a fin de facilitar transacciones con medios de pago digitales y la concesión del crédito hacia sectores con déficit de liquidez. En tales circunstancias se torna fundamental incentivar la confluencia entre la oferta y particularmente la demanda de servicios financieros para personas en circunstancia de pobreza, cuya proporción en el caso ecuatoriano es relevante.

¹ Las cifras de las pérdidas generadas por la paralización del país fueron calculadas por el Banco Central del Ecuador con el apoyo del Banco Mundial; por la caída en las ventas se perdieron USD 720,62 millones y por destrucción de los bienes públicos USD 120,07.

² Al cierre del segundo trimestre de 2020, el Banco Central del Ecuador anunció que, durante el período comparado con el año anterior, la economía ecuatoriana había decrecido en -12,4%.

1.1. Estimaciones de la pobreza en Ecuador

Puesto que el estudio se enfoca en el análisis de la demanda de servicios financieros por parte de personas en situación de pobreza, se revisaron las tres metodologías que definen a esta última según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC; Pobreza y Desigualdad por nivel de ingresos, Pobreza por Necesidades Básicas Insatisfechas y Pobreza Multidimensional. Tomando en cuenta que el acceso a los servicios financieros tiene relación directa con el nivel de ingresos, se consideró de mayor relevancia para este análisis a la primera metodología. Según las estadísticas elaboradas por el INEC, personas en situación de pobreza son aquellos individuos cuyo ingreso total per cápita es inferior a la línea de pobreza estimada. El valor de esta referencia se obtiene de la actualización del costo de la canasta alimenticia realizada con base al IPC (índice de precios al consumidor)³. En diciembre de 2019 se consideraba a una persona en situación de pobreza por ingresos si percibía un monto familiar per cápita menor a 84,82 dólares mensuales; valor compuesto por la suma de todos los ingresos corrientes disponibles del hogar y asignados proporcionalmente para el número de miembros de la familia. Por su parte, se consideraban personas en situación de pobreza extrema a aquellos individuos cuyos ingresos en diciembre de 2019 no superaban los 47,80 dólares mensuales. Si se tiene en cuenta que el número promedio de personas de cada hogar es de 4.2 habitantes, el ingreso de una familia debería ser de 356,24 dólares para no caer debajo de la línea de pobreza.

Estos datos de ingresos se confrontaron con algunas cifras de información disponible de los préstamos otorgados por entidades financieras, particularmente entidades del sector financiero popular y solidario (en adelante entidades del SFPS). Así se pudo identificar que la banda inferior de ingresos de los sujetos de crédito se ubicaría alrededor de los 400,00 dólares. Por tanto, se decidió solicitar en las preguntas de la encuesta aplicada que, se consideren como personas vulnerables (en condición de pobreza) aquellas que hayan reportado ingresos inferiores a 400,00 dólares mensuales.⁴

1.2. Antecedentes migratorios

Debido a las crisis económicas propias o de sus países vecinos, desde los años 70 Ecuador registró varios flujos migratorios desde y hacia el país. En las décadas del 70 y 90 muchos ecuatorianos dejaron el país para migrar particularmente a Estados Unidos, España e Italia. Luego de la dolarización, la estabilidad de la moneda se convirtió en un atractivo particular para ciudadanos colombianos, cubanos y particularmente en los últimos años para los venezolanos.

³ Para conocer a profundidad la metodología, revisar el documento publicado por el INEC en el enlace:

<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/POBREZA/2015/Pobreza%20por%20Consumo-2015/2.%20150410%20ECVMetodologia.pdf>

⁴ El ingreso de USD 400,00 resulta consistente además con el promedio de ingreso familiar que es el que se considera en la metodología de microcrédito.

Según un estudio realizado por el Banco Mundial ⁵, entre 2015 y septiembre de 2019, alrededor de 400 mil venezolanos se establecieron en el Ecuador. En concordancia, la Agencia de las Naciones Unidas para los Refugiados, ACNUR, informó que, a noviembre de 2020, alrededor de 5,5 millones de personas emigraron de Venezuela. Entre los principales destinos se registra Ecuador, donde se radicaron 417.199 personas y solo algunas de ellas (178.246) tendrían permisos de estancia regularizados.

Dadas las condiciones macroeconómicas de Ecuador, especialmente relacionadas con la situación del empleo, se estima que los migrantes puedan ofrecer sus servicios por valores inferiores al mercado o mantenerse en desempleo por amplios períodos, por tanto, su situación económica puede ser limitada y compleja. Los resultados de un informe del Banco Mundial muestran que “La proporción de población con empleo es mayor para los venezolanos (18 puntos porcentuales) ⁶, pero casi el 60 por ciento trabaja en el sector informal, en un trabajo temporal (71 por ciento) y sólo el 84 por ciento recibió por su trabajo el pago acordado. A esto se suma que, en promedio, los trabajadores venezolanos dedican al trabajo más horas a la semana que los ecuatorianos, pero reciben un pago promedio mensual menor.” ⁷

Respecto al análisis de este grupo migratorio, debido a la imposibilidad de contar con información sobre su ubicación o datos de contacto, las encuestas se aplicaron con el apoyo de los grupos identificados por parte algunos cooperantes y organizaciones que ejecutan programas de la OIT en el país.

1.3. Inclusión financiera

Detrás del objetivo de este estudio de identificar las restricciones o limitaciones de oferta y demanda de servicios financieros, subyace la hipótesis que, la inclusión financiera es un elemento clave para superar la condición de pobreza. Empero, es necesario dejar claro el alcance de tal concepto para este análisis.

No existe un acuerdo general sobre lo que es la inclusión financiera. No obstante, en el apéndice del tercer ítem de la Agenda del Comité de Empleo y Política Social de la OIT del año 2005 se estableció como concepto: *“El empleo y los ingresos decentes dependen fundamentalmente del mercado financiero, su competitividad, accesibilidad, equidad y eficiencia. Estrategias que abren el acceso a la financiación en condiciones equitativas tiene un significado social evidente...”* ⁸

⁵ Banco Mundial 2020. Retos y oportunidades de la migración venezolana en Ecuador, junio 2020

⁶ Los resultados hacen referencia al comparativo de la muestra estudiada entre ecuatorianos y venezolanos.

⁷ Ibid, pag. 24

⁸ International Labor Office, Committee of Employment and Social Policy 294th Session. Geneva, November 2015. <https://www.ilo.org/public/english/standards/relm/gb/docs/gb294/pdf/esp-3.pdf>

Por su parte, según la CEPAL *“La inclusión financiera abarca todas las iniciativas públicas y privadas, tanto desde el punto de vista de la demanda como de la oferta, orientadas a brindar servicios a los hogares y las pymes que tradicionalmente están excluidos de los servicios financieros formales, utilizando productos y servicios que se adecuen a sus necesidades. Más allá de ampliar los niveles de acceso financiero y bancarización, la inclusión financiera también se refiere a las políticas para mejorar y perfeccionar el uso del sistema financiero para las pymes y hogares que ya forman parte del circuito financiero formal.”*⁹

En tanto el Banco Mundial, BM, establece *“para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades (transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro) prestados de manera responsable y sostenible.”*¹⁰ Para el BM la inclusión financiera es un factor que propicia 7 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y por tanto es prioridad a nivel mundial.

Por lo expuesto, es evidente la gran importancia de la inclusión financiera, concebida como conjunto de políticas y condiciones privadas y públicas que promueven que las personas conozcan y decidan realizar sus transacciones de forma más eficiente, rápida y segura a través de intermediarios financieros o acudan a estos para financiar sus actividades, beneficiándose de los excedentes de liquidez de la sociedad. De esta forma, las personas se conectan a la sociedad y forman parte de todos los ecosistemas económicos que, en el tiempo, catapultan sus oportunidades y beneficios económicos.

Con base en estos criterios, se diseñaron las encuestas para conocer el estado de la oferta y la demanda de servicios financieros cuyos resultados, a través de la identificación de oportunidades de política y de mercado, se presentan a lo largo de este informe para contribuir a la inclusión financiera y; por tanto, a la inclusión económica y al surgimiento de fuentes de trabajo digno.

1.4. Composición del sistema financiero en el Ecuador a nivel nacional y en las zonas de estudio

Al 30 de noviembre de 2020, Ecuador contaba con 550 entidades participantes del sector financiero, entre banca pública, banca privada, cooperativas de ahorro y crédito y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, según se observa el siguiente cuadro:

⁹ Libros de la CEPAL No. 153, *“La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo”*, Pérez Esteban, Titelman Daniel, 2018

¹⁰ Banco Mundial, <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>

► **Tabla N°. 1 “Entidades Financieras por tipo”**

Tipo	Número
Bancos Privados	24
Bancos Públicos	3
Cooperativas	519
Mutualistas	4

► **Fuente:** SB y SEPS ► **Elaboración:** OIT

Como se ve, el número de participantes del sector financiero popular y solidario ¹¹ es más representativo que los sectores privado y público. En lo que respecta a la composición del mercado en captaciones y colocaciones, al 30 de septiembre de 2020 se observa lo siguiente:

► **Tabla N°. 2 “Captaciones a septiembre de 2020” ¹²**

Tipo Entidad	Total	A la Vista	A Plazo	Restringidos	Otros
Bancos Privados	34.197.612.472	19.628.690.552	13.277.556.966	1.289.632.020	1.732.933
Bancos Públicos	11.756.407.242	3.158.750.760	8.073.215.821	201.067.189	14.582
Cooperativas	2.631.660.058	567.147.327	2.037.211.486	1.991.728	25.309.516
Mutualistas	740.629.704	227.231.977	504.504.166	8.889.780	3.780

► **Fuente:** SB y SEPS ► **Elaboración:** OIT► **Tabla N°. 3 “Colocaciones a septiembre de 2020” ¹³**

Tipo Entidad	Total	Comercial	Consumo	Microcrédito	Vivienda
Bancos Privados	27.162.332.031	12.033.248.099	11.173.125.460	1.709.475.470	2.224.943.719
Bancos Públicos	11.262.175.352	174.078.118	5.608.476.799	4.177.596.521	960.666.011
Cooperativas	4.751.223.096	2.051.377.120	10.406.281	1.352.721.468	2.231
Mutualistas	589.785.447	71.638.250	151.267.579	70.938.391	295.941.225

► **Fuente:** SB y SEPS ► **Elaboración:** OIT

¹¹ En la Constitución ecuatoriana de 2008 se diferenció del sector privado aquellas estructuras económicas que funcionan en forma asociativa o cooperativa, denominándose sector de la economía popular y solidaria y en el caso de los participantes del sistema financiero, sector financiero de la economía popular y solidaria.

¹² En el total de cooperativas se incluye información de las cooperativas de los segmentos 4 (a septiembre 2020) y 5 (a junio 2020). No obstante, en el desglose por tipo de depósito no se incorporan estos datos ya que dicha información no la publica el Organismo de Control.

¹³ En el total de cooperativas se incluye información de las cooperativas de los segmentos 4 (a septiembre 2020) y 5 (a junio 2020), del desglose por tipo de crédito no se tiene información para estos segmentos.

En lo que concierne a las captaciones, la banca privada representa el 69,8% del total, siendo su participación más significativa en depósitos de ahorro (57,4%). Por su parte, en las colocaciones se observa que los bancos generan el 62,6% del crédito total, en tanto la economía popular y solidaria el 26,5%, siendo la participación de esta última más importante en consumo y microcrédito con una participación del 50% y del 36,9%, respectivamente.

En cuanto a las zonas de estudio, dado que no es posible obtener estadísticas de los bancos privados y públicos por ciudades, se realiza un análisis de participaciones por cantones. Tal como se observa en la tabla siguiente, los cantones de Manta, Cuenca y Santo Domingo en conjunto representan a noviembre de 2020 el 10,33% y el 10,26% de los créditos y las captaciones a nivel nacional. El detalle por tipo de entidad se observa a continuación:

▶ **Tabla N°. 4 “Colocaciones a septiembre de 2020 por cantón”¹⁴**

Cantón	Cuenca	Manta	Santo Domingo
Cooperativas	992.523.379	61.313.813	176.582.465
Bancos Públicos	433.010.987	290.959.899	34.702.431
Bancos Privados	1.401.334.551	654.394.432	380.401.562
Mutualistas	17.599.812	22.640.986	19.587.568

▶ Fuente: SB y SEPS ▶ Elaboración: OIT

▶ **Tabla N°. 5 “Captaciones a septiembre de 2020 por cantón”**

Cantón	Cuenca	Manta	Santo Domingo
Cooperativas	1.651.105.756	44.264.985	101.679.129
Bancos Públicos	16.839.200	8.688.203	20.735.626
Bancos Privados	2.321.854.286	434.005.432	366.310.196
Mutualistas	21.047.096	18.699.936	20.293.166

▶ Fuente: SB y SEPS ▶ Elaboración: OIT

¹⁴ La información de colocaciones y captaciones por cantón no cuenta con los datos correspondientes a los segmentos 4 y 5, ya que el Organismo de Control no lo publica.

► 2. Metodología y perfil del entrevistado

2.1. Metodología y muestra del estudio

2.1.1. Oferta

Método inductivo

El método inductivo permite ordenar las observaciones para extraer conclusiones de carácter universal desde la acumulación de datos particulares. Se trata del método científico más usual y se caracteriza por cuatro etapas básicas: la observación y el registro de todos los hechos, el análisis y la clasificación de los hechos, la derivación inductiva de una generalización a partir de los hechos y finalmente la contrastación.

Método de Muestreo

Muestreo Aleatorio simple

Técnica de muestreo mediante la cual, todos los elementos que forman el universo y que por lo tanto están incluidos en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra.

Para el cálculo de la muestra se definió lo siguiente:

Población objetivo desde la oferta

El marco referencia del estudio está formado por las entidades financieras que prestan sus servicios en las ciudades de Cuenca, Manta y Santo Domingo.

Unidades primarias de muestreo

- Se definen como unidades primarias de muestreo a todas las entidades financieras, las cuales son controladas por:

- Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS) que regula a las cooperativas de ahorro y crédito y las asociaciones de mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.
- Superintendencia de Bancos (SB) que regula a los bancos públicos y privados.

Unidades de análisis

- Entidades financieras.

Cobertura geográfica

El presente estudio se concentró en las ciudades de Cuenca, Manta y Santo Domingo. No obstante, dado que no se cuenta con información de la ubicación de las entidades financieras por ciudad sino únicamente por cantón, se utilizó como variable proxy la información de ubicación de las entidades financieras en los cantones de Cuenca (Provincia del Azuay), Manta (Provincia de Manabí) y Santo Domingo (Provincia de Santo Domingo).

El marco de muestreo consta de 81 entidades financieras definidas según lo antes mencionado.

Para el cálculo de la muestra se realizó un muestreo aleatorio simple por estimación de proporciones, utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 * P * Q * N}{e^2 * (N - 1) + Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 * P * Q}$$

En donde:

- $Z_{\frac{\alpha}{2}}$ Es el número de unidades de desviación que indica el nivel de confianza adoptado.
- P Es la proporción (o porcentaje) de individuos que tienen una característica.
- Q Es la proporción (o porcentaje) de individuos que no tienen la característica.
- N Es el tamaño de la población.
- e^2 Es el error muestral considerado.

Se utilizó un $Z_{\frac{\alpha}{2}}$ de 1,64, un P de 25% y Q de 75%, ya que el 25% de las entidades se estima que trabajan con personas en situación de pobreza, N es el tamaño de la población siendo de 62 para SEPS y 19 para SB y por último se manejó un error muestral del 8%, teniendo como resultado del cálculo:

► **Tabla N°. 6 “Muestra Oferta financiera”**

Institución	Entidades	Tamaño de la muestra n
Total	81	40,3

► **Fuente:** SB y SEPS ► **Elaboración:** OIT

La obtención de la información necesaria para esta investigación se realizó mediante el uso de encuestas, este método consistió en obtener información de los sujetos de las unidades de análisis, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias.

La encuesta para este análisis se encuentra en el *Anexo No. 1*.¹⁵

2.1.2. Análisis de la demanda de servicios financieros

Características socioeconómicas y demográficas

Para el análisis de la demanda se trabajó con las personas beneficiarias de los proyectos que llevaba a cabo la OIT en el tiempo en que se aplicaron los formularios. El grupo estuvo conformado por 218 personas, el 53% de nacionalidad ecuatoriana y 47% migrantes, de los cuales el 90% resultaron venezolanos. Por otra parte el 79% de los participantes fueron mujeres y en cuanto a las franjas etarias el 11,6% del total registraron edades inferiores a 25 años, el 41,2% se ubicó entre 26 y 35 años, el 41,2% entre 36 y 55 años y el 6% tenía entre 56 y 65 años.

Ante la consulta de si se encontraban estudiando, únicamente contestaron el 50% de los encuestados, entre los cuales sólo el 5% indicaron que estaban estudiando. Los individuos que respondieron afirmativamente se ubicaron entre los 26 y 55 años.

Respecto al nivel educativo, es importante mencionar que el 44% adujo contar con estudios de tercer nivel, el 38,5% indicó haber concluido el bachillerato y el 17,4% dijo tener estudios primarios o educación técnica.

Es una característica común del grupo encontrarse en situación de alta vulnerabilidad económica, a tal punto que el 62,9% reportó ingresos familiares inferiores a USD 200 dólares y el 91,6% inferiores a USD 400,00 mensuales. El 79,6% de quienes contestaron la encuesta señalaron encontrarse sin un trabajo fijo.

¹⁵ https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=DQSIkWdsW0yxEjajBLZtrQAAAAAAAAAAAAO_RshQ0BUMTE1NjRYODJlVWk02RUIXNzVaUkVaT0E2Si4u

Nivel de uso de servicios financieros

Tenencia de cuentas de ahorros y tarjetas de débito

Un 29% de los encuestados señalaron no tener una cuenta de ahorros o corriente en el Ecuador, a pesar que todos llevan más de 6 meses de residencia en el país. Es necesario aclarar que el 71,4% de quienes aseveraron no contar con este servicio financiero son mujeres. Como era de esperar, el 91% de los ecuatorianos dijeron contar con una cuenta de ahorros, en tanto que la cifra entre los extranjeros baja al 48,5%.

Se puede notar una diferencia entre las ciudades de Cuenca con Santo Domingo y Manta, en tanto que, quienes no tienen cuenta en la primera ciudad son menos del 25%, mientras que, en las segundas esta participación asciende al 32%. Por otro lado, se observa que conforme mayor la edad, mayor la tasa de tenencia de una cuenta. De hecho, el 48% de los menores de 25 años no tienen cuenta, mientras que quienes tienen entre 36 y 55 años únicamente no tienen cuenta el 13,4%.

Por otro lado, de aquellas personas (71%) que dijeron tener una cuenta de ahorros, el 31% indicó que no fue utilizada en los últimos seis meses, situación que implica que menos de la mitad de las personas entrevistadas se encontraría efectivamente realizando transacciones con alguna entidad financiera.

▶ **Tabla N°. 7**
“Hace qué tiempo realizó la última transacción a través de una cuenta corriente o de ahorros”
¿Cuanto tiempo pasó desde que realizó la última transacción?

Ciudad	En los últimos 3 meses	En los últimos 6 meses	Más de 6 meses
Cuenca	66,7%	7,4%	25,9%
Manta	59,3%	3,7%	37,0%
Santo Domingo	62,2%	9,5%	28,4%
Total	61,9%	7,1%	31,0%

▶ Fuente: SB y SEPS ▶ Elaboración: OIT

En cuanto a quienes reportaron contar con una cuenta de ahorros, se esperaría tengan a su vez una tarjeta de débito para facilitar su transaccionalidad. Esta condición se pudo comprobar al consultar si contaban con dicha tarjeta; sólo el 28,4% de quienes tienen cuenta no tienen tarjeta de débito.

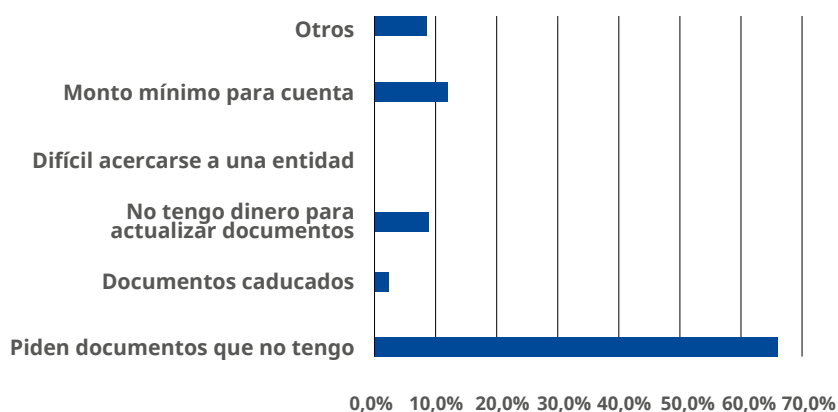
► **Tabla N°. 8 “Personas que reportaron tener tarjeta de débito”**

Ciudad	¿Tiene tarjeta de débito?	
	No	Sí
Cuenca	29,6%	70,4%
Manta	18,5%	81,5%
Santo Domingo	35,1%	64,9%
Total	28,4%	71,6%

► **Fuente:** Encuestas ► **Elaboración:** OIT

De las personas que afirmaron poseer una cuenta de ahorros, pero no tener tarjeta de débito, el 41% señalaron que no solicitaron ese servicio porque no lo consideran necesario, el 15% no cumplen con los requisitos para obtenerla y un 6,8% no están dispuestos a pagar por ese servicio.

Al investigar por qué razón las personas no tienen cuenta en una entidad financiera, se encontró que la mayor parte argumentó que las entidades exigen documentos que no tienen o sus documentos están caducados o no tienen el dinero necesario para actualizarlos. Otro motivo importante es que les exigen un monto mínimo para abrir cuentas. Si se agregan las respuestas relativas a la ausencia de documentos, se tiene que el 78,4% adujo no contar con los documentos que se requieren para apertura las cuentas y no tener dinero para obtenerlos y el 12% señaló no contar con el dinero que se requiere como mínimo para abrir la cuenta. Al analizar estas respuestas por la nacionalidad se tuvo que, el 86% de quienes señalaron no tener documentos para acercarse a las entidades financieras fueron venezolanos, con lo cual se evidencia que esta sería una importante restricción para la inclusión financiera.

► **Gráfico N°. 1 “Razón para no tener cuenta”**► **Fuente:** Encuestas ► **Elaboración:** OIT

Acceso al crédito

El 67% de los encuestados respondieron que no han solicitado un crédito en ninguna entidad financiera en el Ecuador, la mayor parte de quienes respondieron están ubicados en Cuenca.

De aquellas personas que solicitaron un crédito, ante la pregunta de si lo obtuvieron o no, el 84,5% indicó que sí; llamó la atención que, en Santo Domingo, el porcentaje de quienes no lo obtuvieron es más alto en relación con las otras dos ciudades (23% frente a 12,5% y 4% de Cuenca y Manta, respectivamente).

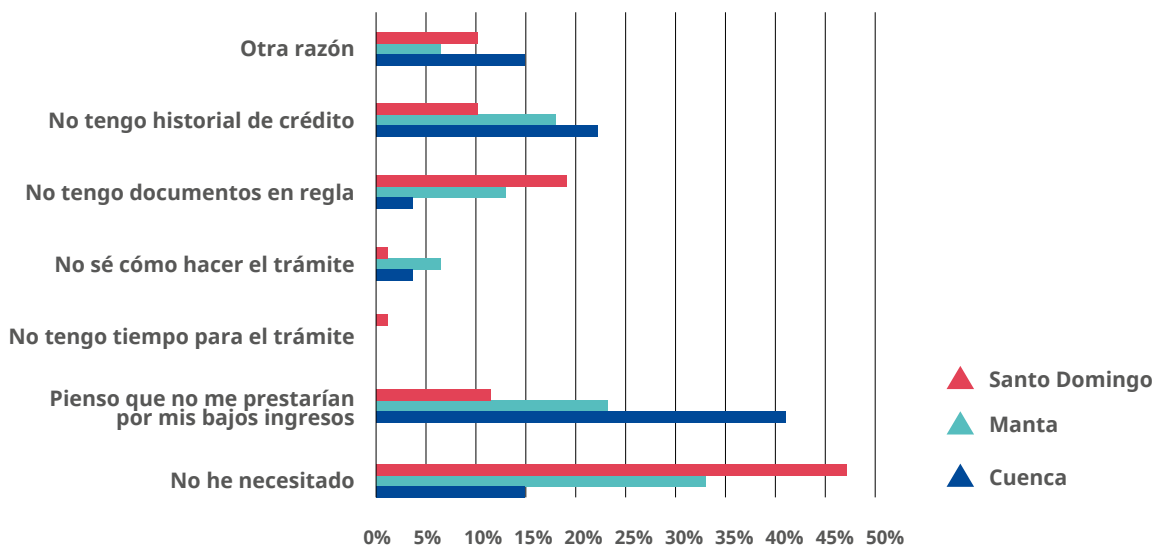
▶ **Tabla N°. 9 “Porcentaje de personas que solicitaron y obtuvieron crédito en entidades financieras”**

Ciudad	No	Sí
Cuenca	12,5%	787,5%
Manta	4,0%	96,0%
Santo Domingo	23,7%	76,3%
Total	15,5%	84,5%

▶ Fuente: Encuestas ▶ Elaboración: OIT

En lo que respecta a las personas que no solicitaron crédito, al consultarles la razón por la cual no lo hicieron se tuvo que el 36,5% indicó que no lo requieren, en tanto el 20,4% pensó que no lo conseguirían por sus bajos ingresos, el 14,4% no cuenta con sus documentos en regla, el 15% porque no tiene historial crediticio y un 10% afirmó no conocer cómo realizar el trámite. Los resultados por ciudad se muestran a continuación:

▶ **Gráfico N°. 2 “Razones por las cuales no ha solicitado créditos”**



▶ Fuente: Encuestas ▶ Elaboración: OIT

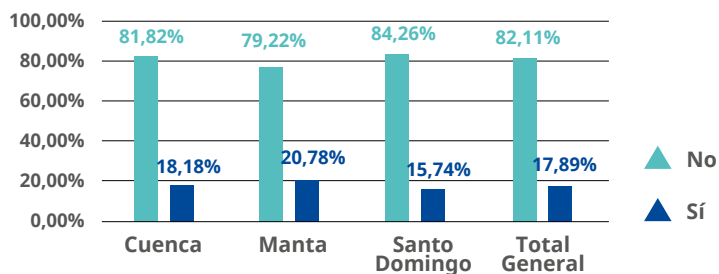
Se pudo identificar que las personas con educación básica y bachillerato fueron las que más respondieron que consideran que no les prestarían por sus bajos ingresos, en una proporción de 47,1% y 20,6%, respectivamente. De manera concomitante, el 40% de las personas mayores de 46 años también indicó sus bajos ingresos como el principal motivo y no tener historial de crédito como el segundo en importancia (33%).

Ante la consulta de si tienen deudas pendientes con terceros que no sean entidades financieras, el 61,5% están endeudados, el 36,9% con familiares y amigos, el 7% con agiotistas o chulqueros y el 17,6% con cajas de ahorro solidarias o casas de empeño. Se puede observar que los ecuatorianos tienen mayor proporción de deudas que los extranjeros (62%).

Tarjeta de crédito

Sólo el 17,8% de los encuestados tienen tarjeta de crédito, la mayor parte de este grupo (92%) corresponde a ecuatorianos.

► **Gráfico N°. 3 "Posee tarjeta de crédito"**



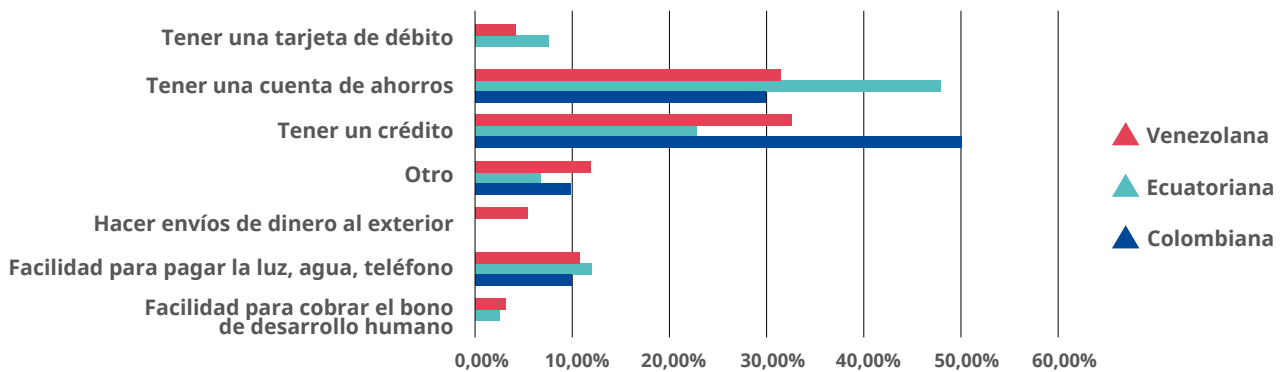
► **Fuente:** Encuestas ► **Elaboración:** OIT

Al ser consultados sobre las razones por las cuales no tienen tarjeta de crédito, 56,9% de los encuestados consideraron que no se las otorgarían por sus bajos ingresos o porque no tienen historial de crédito, 10% indicaron que no les interesa, 5,6% la solicitaron alguna vez pero les fue negada y 6,15% no saben cómo funciona la tarjeta.

Importancia de los servicios financieros

Ante la consulta sobre que servicios financieros se consideran de mayor importancia, el 39,9% prefiere una cuenta de ahorros o corriente, el 27,9% elige un crédito y un 11,5% considera de mayor importancia la facilidad para pagar servicios básicos. En cuanto a las preferencias por nacionalidad, se observa que para los venezolanos tener una cuenta tiene el mismo nivel de importancia que tener un crédito, no así para los ecuatorianos y colombianos que consideran que una cuenta es más importante.

▶ Gráfico N°. 4 “Servicio financiero de mayor importancia”



▶ Fuente: Encuestas ▶ Elaboración: OIT

Por su parte, aquellas personas que contestaron que el crédito es el servicio financiero más importante, casi en su totalidad (90%) señalaron que el destino de este crédito sería para poner o ampliar un negocio.

Envíos de dinero

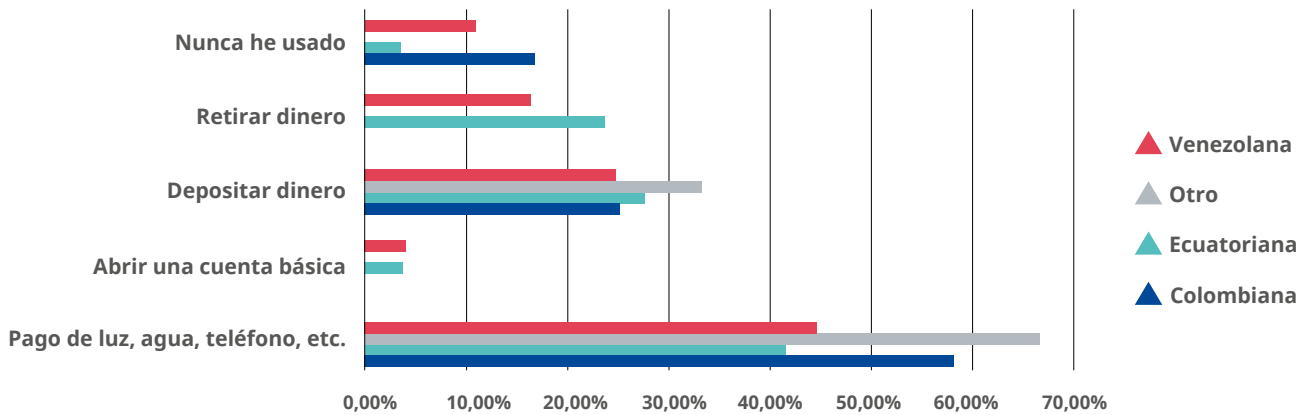
El 35,3% de los encuestados indicaron que no realizan envíos de dinero, el 24,7% lo hicieron, preferentemente a través de empresas de remesas, el 17,4% por medio de bancos y el 1,4% a través de entidades del SFPS. Un aspecto interesante fue observar que, para los venezolanos, el envío valiéndose de amistades y familiares es tan importante como el envío de dinero a través de servicio de remesas. (33,7%).

Utilización de corresponsales no bancarios y solidarios

El 94,3% de los entrevistados utilizó servicios financieros por medio de corresponsales solidarios. De ellos, el 43,5% lo hizo para pagar servicios básicos como luz, agua, teléfono, el 26,5% para realizar depósitos y un 19,7% para hacer retiros. La proporción entre depósitos y retiros resulta interesante en tanto los locales comerciales reporten excedentes.

Del análisis efectuado a las características de los usuarios de los corresponsales, se identificó que entre quienes no usaron nunca este servicio, la tasa de migrantes es mayor a la de población local.

► Gráfico N°. 5 "Transacciones efectuadas a través de corresponsales"



► Fuente: Encuestas ► Elaboración: OIT

Conocimiento de medios de pago por internet

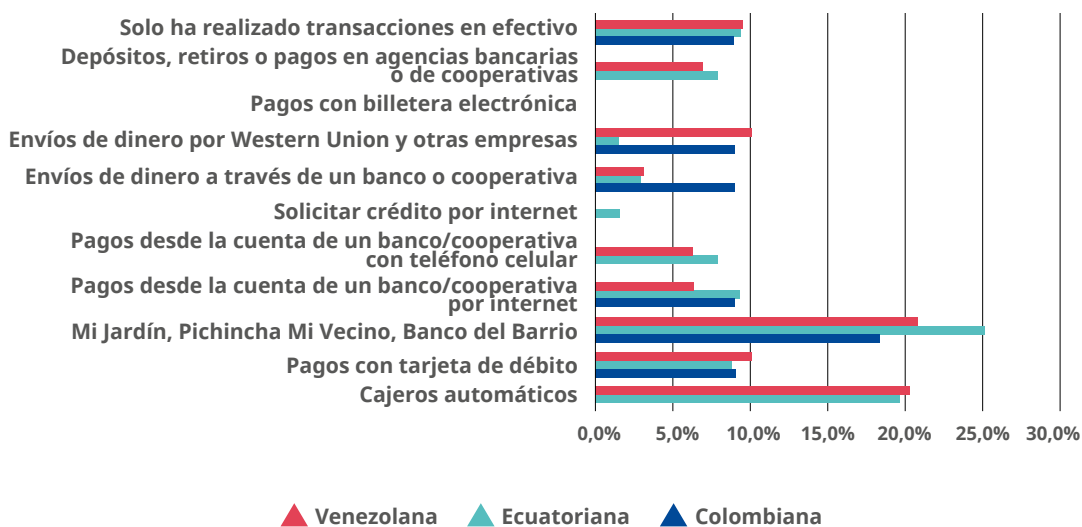
Consultados sobre si tienen conocimiento de transacciones por internet, sin necesidad de ir a una agencia o sucursal de una entidad financiera, el 73,4% de los encuestados respondieron que sí; similar proporción se obtuvo ante la consulta de si tenían conocimiento de la posibilidad de realizar transacciones con un teléfono inteligente, el 71% respondió afirmativamente.

Al analizar los resultados por edad, se evidencia que el porcentaje de quienes más conocen estas opciones digitales están comprendidos entre los 26 y 45 años.

Medios de pago preferidos

El 23,1% de los encuestados señalaron que el medio de pago de mayor preferencia en su uso es el corresponsal no bancario o solidario, en tanto que 19,4% eligieron al cajero automático. Sólo el 7,5% indicó haber utilizado una agencia. Por otro lado llama la atención que 8,1% de los encuestados efectuaron también, en los últimos tres meses, pagos o transferencias a través de internet y el 7% lo hizo por medio de un teléfono inteligente. El 9,4 % indicó que sólo realizaron transacciones en efectivo. En términos del perfil de los encuestados, los ecuatorianos (40%) fueron quienes más utilizaron a los corresponsales y es este grupo, también, el que reportó mayor preferencia por pagos solo en efectivo (10%).

▶ Gráfico N°. 6 “Medios de pago utilizados en los últimos tres meses”



▶ Fuente: Encuestas ▶ Elaboración: OIT

Educación financiera

Los temas de educación financiera que resultaron de mayor interés para quienes formaron parte de este estudio, fueron en primer lugar el relacionado al control financiero del negocio y en segundo lugar cómo generar ahorro. A estos le siguieron en importancia la organización de finanzas personales, cómo hacer un presupuesto y la relación entre calidad de vida y servicios financieros.

Al analizar las características socio-demográficas relacionadas con estas respuestas, se observó que quienes tuvieron más inquietud sobre la relación entre los servicios financieros y la calidad de vida y también cómo generar ahorros son personas menores de 45 años, mientras que los mayores a 46 años reportaron mayor interés en conocer bases tecnológicas para el uso del internet.

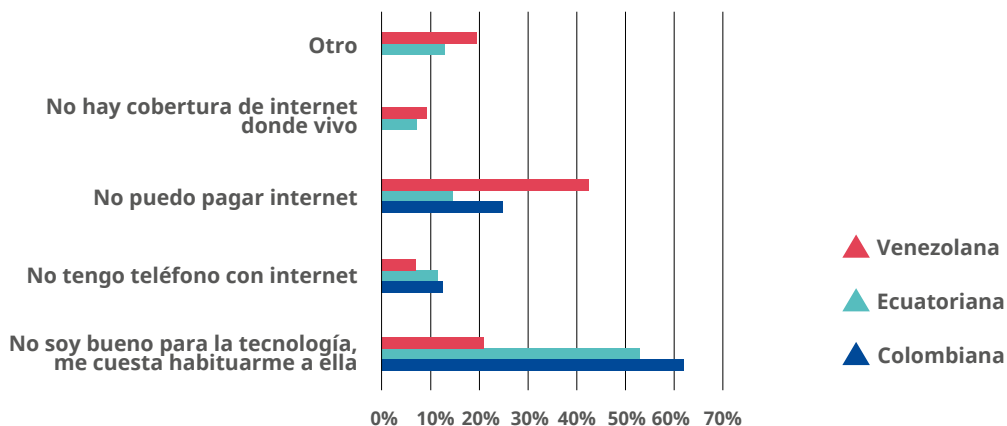
Percepción entre condiciones de vida y servicios financieros

Respecto de si el conocimiento financiero podría impactar positivamente en el nivel de vida de las personas, el 45,8% de los encuestados respondieron que creen que existe una muy alta relación entre ambos factores, mientras que 39,2% dijeron que el impacto puede ser alto. Del análisis de los datos surgidos entre quienes consideran que la relación es muy alta, en cuanto a su ubicación, el mayor porcentaje se dio en la ciudad de Manta (54,5%). mientras que en la variable que atañe al nivel de estudios, la tasa es mayor para quienes tienen formación técnica y de tercer nivel (64% y 57,9%, respectivamente).

Obstáculos para uso de internet

Cuando se preguntó qué factores serían un obstáculo para el uso de internet si se sabe que el uso de tecnologías puede brindar facilidades financieras Los encuestados coincidieron que el mayor obstáculo es el pago del servicio de internet y en segundo lugar que no se consideran hábiles para usarlo. Del análisis de esas respuestas sobre el perfil etario se observa que en su mayoría, quienes superan los 46 años no se consideran buenos para la tecnología, en tanto que los menores de 35 años no tienen recursos para pagar internet.

► Gráfico N°. 7 "Limitaciones para uso de internet"



► Fuente: Encuestas ► Elaboración: OIT

Conocimiento del seguro de depósitos

En cuanto al seguro de depósitos, el 84% de los encuestados contestaron que no conocen de qué se trata. A finales de los noventa, Ecuador atravesó una gran crisis financiera y es por esto que se esperaba que los ecuatorianos supieran más acerca de dicho seguro, pero más allá de las conjeturas no se pudo encontrar una diferencia entre las respuestas de este conjunto y las de los grupos migratorios.

2.1.3. Oferta

Caracterización de la muestra

Las entidades que respondieron la encuesta son bancos pequeños y medianos, cooperativas de todos los segmentos y una mutualista; en todos los casos con presencia en las zonas de estudio con al menos una agencia o con la matriz, en el caso de las entidades del SFPS. Un banco mediano se excusó de contestar la encuesta señalando que no trabaja con personas en condición de pobreza o migrantes.

De la muestra trabajada, se calcula que del total de oficinas en todo el país, el 15% estarían ubicadas en Cuenca, el 5% en Manta y el 3,3% en Santo Domingo.

En total son 41 entidades financieras¹⁶: 3 bancos medianos, 2 bancos pequeños, 1 asociación mutualista de ahorro y crédito, 12 cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y 23 cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos del 2 al 5.¹⁷

Productos y servicios que ofrecen las entidades

En las ciudades analizadas prácticamente todas las entidades del SFPS (97,2%) ofrecen microcréditos, en contraposición el 60% de los bancos se enfocan en ese segmento de crédito. En forma consistente a la respuesta referida, las entidades del SFPS otorgan más créditos para emprendimiento (50%) que los bancos (20%) mientras que los bancos prefieren la atención crediticia a través de tarjetas de crédito (80% frente a un 11,1% de las entidades del SFPS).

Es interesante resaltar que 13,9% de las entidades del SFPS respondieron que tienen productos altamente relacionados con la atención a personas en situación de pobreza como son las ROSCAS, Rotating Savings and Credit Associations. Esto sumado a su importante oferta de microcréditos y préstamos a emprendedores, permite observar que existe una vocación de las entidades del SFPS hacia los sectores de menor desarrollo económico.

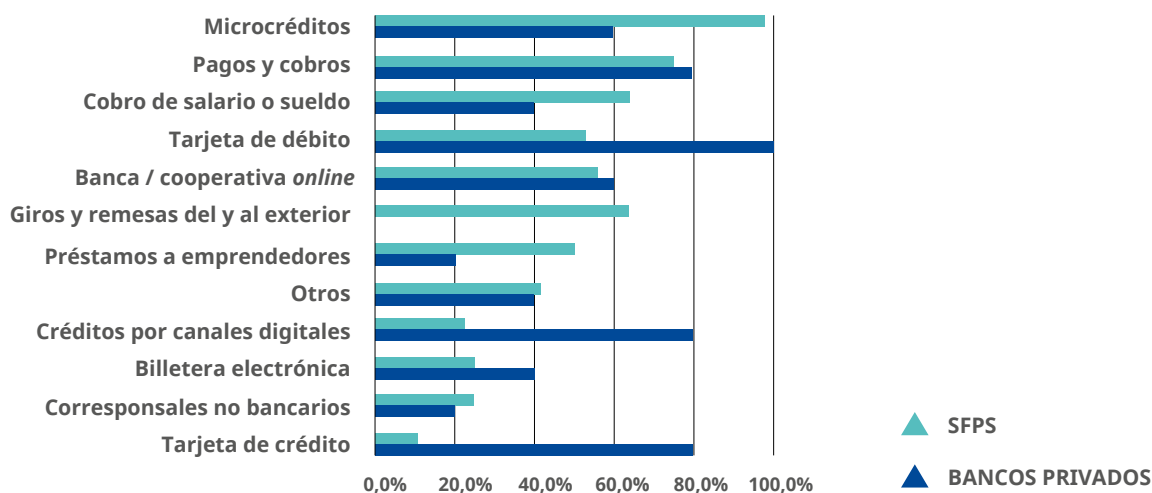
¹⁶ Las 41 entidades indicaron que cuentan con 56 oficinas en las tres ciudades, 22 en Manta, 18 en Cuenca y 16 en Santo Domingo. En adelante, cuando se efectúe un análisis por entidad, la base porcentual estará calculada con las 41 entidades, en tanto que cuando el análisis sea por ciudad, la base porcentual hará referencia las 56 oficinas.

¹⁷ Para efectos de este estudio, se consideraron bancos medianos aquellos que presentan más de USD 200 millones de activos y pequeños los que tienen menos de este nivel. Según la normativa vigente cooperativas de ahorro y crédito, se consideran entidades del segmento 1 aquellas que superan los USD 80 millones de activos.

Cuando se trata de productos relacionados con cobros y pagos en general, no se observa diferencia entre entidades del SFPS y bancos, en cuanto a su participación en corresponsales solidarios la tasa varía entre 25% y 20%, respectivamente; y en cuanto a la posibilidad de realizar pagos y cobros en sus ventanillas o través de las cuentas de ahorro o corrientes tampoco existe una gran diferencia (75% y 80%, respectivamente). Por otra parte, se observa que todos los bancos otorgan tarjetas de débito, mientras que sólo el 52,8% de las entidades del SFPS lo hacen. Por el contrario, estas últimas superan a los bancos en cuanto a los servicios de cobros de salarios mediante convenios con empresas y de giros al exterior.

Respecto a los servicios digitales, el 56,1% de las entidades ofrece servicio de manejo de cuentas vía internet (online) y el 26,8% de las entidades cuenta con billetera electrónica. Sin embargo existe una gran diferencia en la oferta de crédito online, puesto que únicamente el 22% de las entidades del SFPS indicaron que cuentan con este servicio, mientras que el 80% de los bancos lo poseen.

► Gráfico N°. 8 “Productos y servicios que ofrecen las entidades financieras”



► Fuente: Encuestas ► Elaboración: OIT

Productos y servicios más demandados por personas en situación de pobreza

Las entidades financieras indicaron que los productos más demandados por las personas en situación de pobreza¹⁸ son los microcréditos (82,9%), pagos y cobros (65,9%), préstamos personales (58,5%) y préstamos a emprendedores (34,1%). Al revisar los resultados por ciudad, se observa que en Santo Domingo aparecen en tercer lugar en importancia las tarjetas de débito.

Canales del crédito

Sobre los canales por los cuales otorgan crédito, la mayoría de las entidades financieras contestaron que se realizan por medio de visita de campo, que es una característica básica del microcrédito. Así mismo, cabe destacar una importante diferencia entre bancos y entidades del SFPS en tanto que, si bien ambos coinciden en el primer lugar respecto a la visita de campo, los bancos señalaron a la tarjeta de crédito como el segundo canal en importancia y la banca on line como el tercero. Por su parte, el 19,5% de las entidades del SFPS otorgan créditos a través de cooperativa virtual y teléfonos inteligentes. Este último canal crediticio no es reportado por bancos.

Canales de transferencias y pagos de servicios

Como era de esperar, todas las entidades financieras cuentan con ventanillas físicas, el 48,8% de estas también cuentan con opción web. El 14,6% de las entidades señalaron que cuentan con corresponsales; para algunos bancos (20%), las ventanillas compartidas son también una opción de medio de pago demandado por personas en situación de pobreza.

Canales para pago de servicios

Tanto los bancos privados como las entidades del SFPS indicaron que las ventanillas físicas y el canal web son las opciones más comunes a disposición de clientes y socios, la tercera alternativa son las billeteras electrónicas y la cuarta los corresponsales bancarios o solidarios. Vale aclarar que el canal web es más frecuente en los bancos que en las entidades del SFPS (60%).

Ante la consulta de si las entidades financieras planean ofrecer nuevos medios de pago para sus clientes o socios en los siguientes dos años, el 88% de estas respondieron afirmativamente. Por su parte

¹⁸ Conforme se comentó anteriormente, a fin de considerar al grupo más bajo de ingresos registrados por las entidades financieras, se solicitó a estas considerar como grupos vulnerables en situación de pobreza a las personas cuyos ingresos eran menores a USD 400,00.

las entidades que contestaron de forma negativa, señalaron entre sus motivos no tener recursos para hacerlo, no tener equipo de tecnología o estar conformes con los medios con que cuentan. Los dos primeros fueron motivos argumentados únicamente por entidades financieras de la economía popular y solidaria.

El 39% de las entidades respondieron que los medios de pago que planean desarrollar en los próximos dos años son corresponsales no bancarios o solidarios y canal web. El segundo medio esperado son los puntos móviles (24,4%) y la billetera electrónica el tercero (2,4%).

Crédito para personas en situación de pobreza

Cuando se consultó a las entidades financieras que porcentaje de sus respectivas carteras es ocupado por personas en condiciones de pobreza, en la ciudad de Cuenca el 95% de entidades que tienen presencia allí con una agencia, matriz o sucursal, indicaron que dicha tasa es menor al 20%, por su parte en Manta este porcentaje es del 72% y en Santo Domingo el 87,5%.

Respecto al porcentaje de cartera que se encontraría en el sector rural, las entidades señalan más dedicación a este grupo en las ciudades de Manta, donde el 22% de las entidades tienen entre el 20% y el 40% de cartera y un 11% de estas poseen entre 40% y 60% de dicha cartera; en Santo Domingo el 23% de las organizaciones contiene entre el 20% y 40% de su cartera en la zona rural, mientras otro 23% abarca entre 40% y 80%.

Al cotejar este comportamiento entre bancos y entidades del SFPS, se observa que estas últimas tienen mayor presencia dado que 61,1% de las entidades tendrían más del 20% de su cartera en el sector rural, mientras que en los bancos el 20% de las entidades tendrían más del 20% de su cartera en dicho sector.

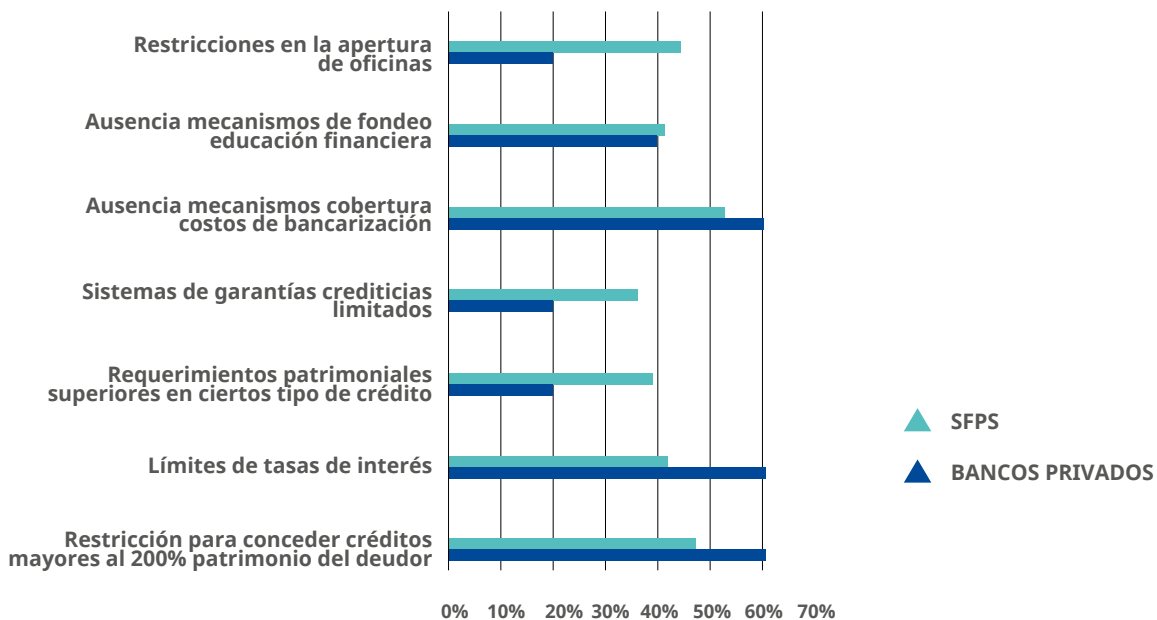
Fuentes de fondeo

En la ciudad de Cuenca el 76% de las entidades financieras señalaron que menos del 20% de su fondeo proviene del sector rural, en cambio, el 56% de estas entidades en Manta y el 62,5% en Santo Domingo indicaron que menos del 20% de su fondeo viene de dicho sector. De hecho, en Santo Domingo, el 12,5% de tales organismos indicaron que más del 80% de su fondeo proviene de zonas rurales. Al revisar, en este punto, la participación de las instituciones financieras, se evidencia una mayor preponderancia de las entidades del SFPS de pequeña escala, que por su propia naturaleza son locales.

Opinión sobre las normas que podrían restringir la inclusión financiera

Tanto los bancos como las entidades del SFPS consideraron (53,7%) que la disposición que establece el COMYF¹⁹ sobre la imposibilidad de otorgar créditos que superen el 200% del patrimonio de los solicitantes es un freno para una mayor inclusión financiera; así mismo, el 48,8% opinó que la falta de existencia de mecanismos que permitan cubrir los costos y riesgos de la “bancarización”²⁰ es también una importante restricción. Para las instituciones que forman parte del estudio, el control de tasas de interés y la falta de mecanismos de fondeo para la educación financiera, son también elementos que restringen la inclusión. Por su parte las entidades del SFPS ubicaron en tercer lugar de importancia a las restricciones que tienen para la apertura de nuevas oficinas.

▶ Gráfico N°. 9 “Normas que podrían restringir la inclusión financiera”



▶ Fuente: Encuestas ▶ Elaboración: OIT

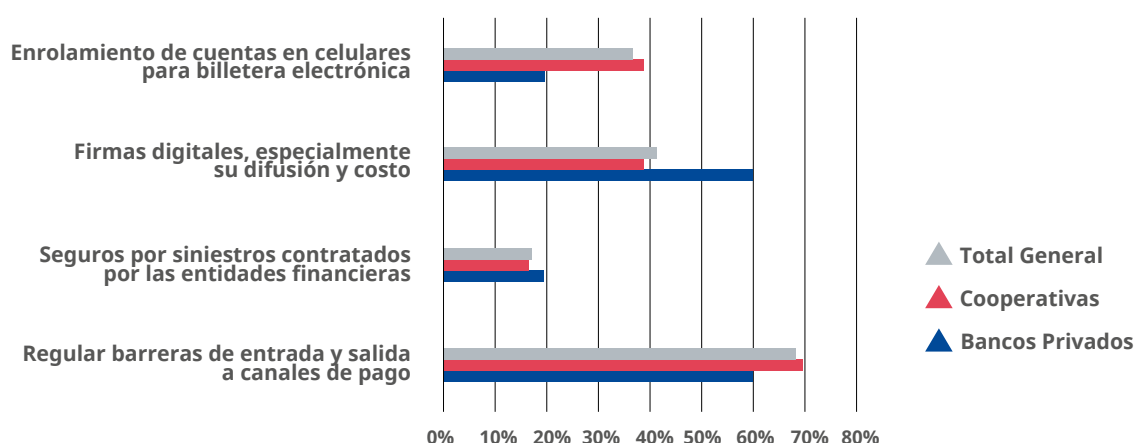
¹⁹ Código Orgánico Monetario y Financiero.

²⁰ El verbo bancarizar es un neologismo económico utilizado para referirse a la realización de actividades económicas a través de la banca o una entidad financiera de intermediación en general.

Temas normativos que requieren aclaración o ajustes

La regulación de la entrada y salida de los canales de pago es, para la mayoría (68,3%) de las entidades participantes del estudio, la principal normativa que necesita un ajuste o aclaración con el fin de facilitar la inclusión financiera; en cuanto a las SFPS esta percepción es aún mayor. El marco normativo de las firmas digitales es otro ítem que según buena parte de las instituciones (41,5%), especialmente los bancos (60%), consideran necesario aclarar o ajustar; la posición de las entidades bancarias en este tema es significativa dada la mayor vocación de estas hacia las opciones digitales en comparación con las organizaciones del SFPS. Otro tema que también se considera necesario aclarar o revisar es el enrolamiento de más de una cuenta a un teléfono celular para la operación de billeteras electrónicas.

► Gráfico N°. 10 "Temas normativos que se considera podrían aclararse o ajustarse"

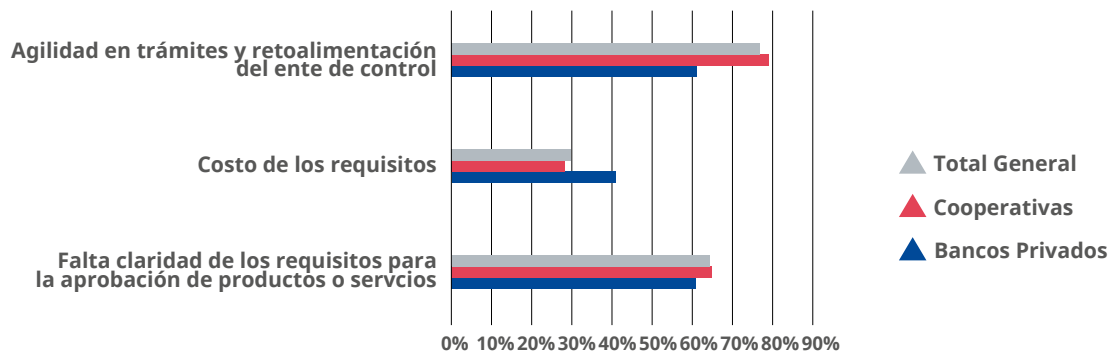


► Fuente: Encuestas ► Elaboración: OIT

Procedimientos de organismos de control e inclusión financiera

La falta de agilidad en los trámites de respuesta de aprobación de nuevos productos y servicios y también en el proceso de intercambio de información por parte de los organismos de control, son para gran parte de las entidades (75,6%) los procedimientos que mayor obstáculos presentan para la inclusión financiera. En segundo orden consideraron a la falta de claridad sobre los requisitos para la aprobación de un producto o servicio (63,4%) como otro de los procedimientos restrictivos impuestos por los organismos de control.

▶ Gráfico N°. 11 “Procedimiento de organismos de control que podrían afectar la inclusión financiera”



▶ Fuente: Encuestas ▶ Elaboración: OIT

Educación Financiera

En cuanto a los programas de educación financiera, las instituciones consultadas informaron que estos abordan, preferentemente, temas relacionados con el crédito (48,8%) y el ahorro (56,1%). Pero por su parte, los bancos indicaron que también se incluyen temas relacionados con la organización de las finanzas (80%) y pagos sin el uso de dinero en efectivo (40%).

Metodología de crédito como base de la inclusión

El 80% de las entidades financieras afirmaron que una buena metodología crediticia está altamente relacionada con el crecimiento de oportunidades para la población de ingresos bajos o ubicada en zonas marginales. No obstante, al ser consultados sobre la calidad de su metodología, 54% de organizaciones consideraron que es necesario mejorarla.

Entidades que trabajan con población migrante

La mayoría de las instituciones consultadas (62,5%) no trabajan con población migrante; así mismo, el 35,7% de aquellas que afirmaron trabajar con este grupo, señalaron que estos forman menos del 1% de su cartera. Este resultado no tiene una variación significativa en el análisis por ciudades.

Esta situación repercute en la participación en el fondeo que los extranjeros tienen en las entidades financieras. El 77% de estas organizaciones no poseen fondeo de población migrante, en tanto que el 21% de las entidades dice que este representa menos del 1% de sus captaciones.

Limitaciones para trabajar con venezolanos

Consultadas por las limitaciones para trabajar con venezolanos, 34,1% de las entidades indicaron que la falta de historial crediticio es la principal limitación; 29,3% de las mismas admitieron que la incertidumbre sobre el tiempo de permanencia en el país también es un limitante. Así mismo, 26,8% de las instituciones afirmaron que la falta de documentos en regla es un obstáculo de consideración, pues impide comprobar la validez de los mismos en el 19,5% de los casos o no se conocen sus antecedentes legales (22%). La falta de una dirección estable también se destaca como una dificultad pues fue señalada por el 19,5% de las organizaciones.

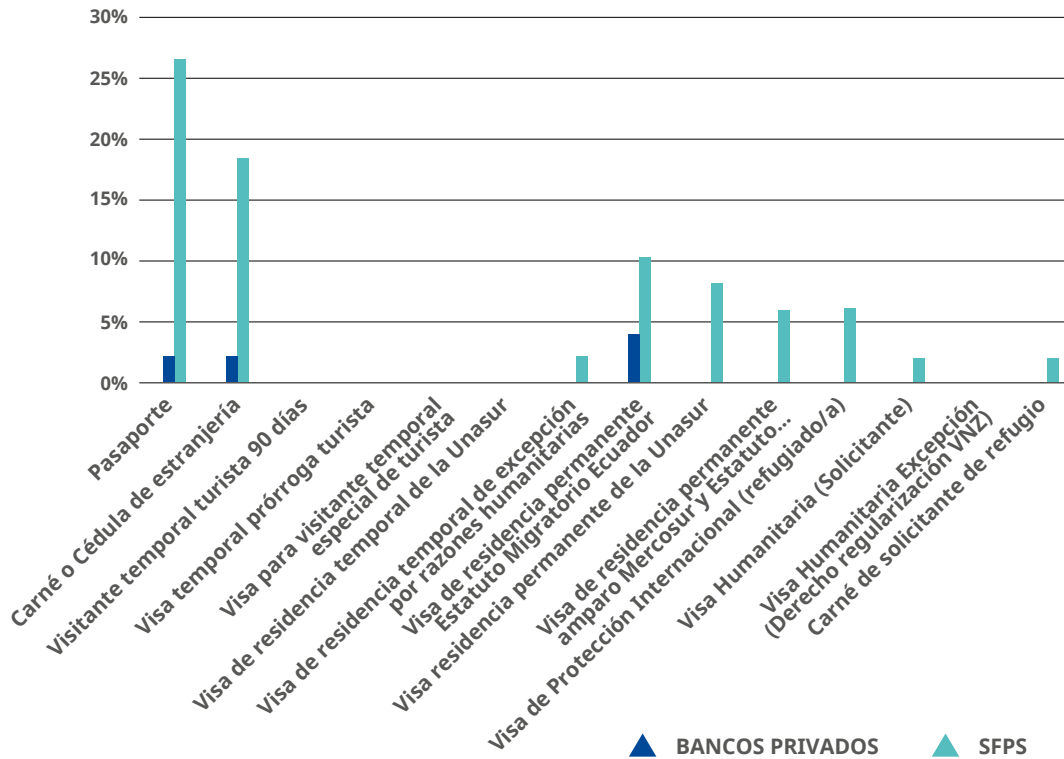
En lo que respecta a limitaciones específicas relacionadas con la apertura de cuentas de ahorro o corrientes, 60,9% de las entidades indicaron que la mayor dificultad que surge es la ausencia de documentos en regla; por su parte, 39,1% señalaron como limitante que no registren una dirección estable ni cuenten con referencias.

En cuanto al obstáculo que representan las normas existentes para que quienes se encuentran en situación de movilidad humana accedan a los servicios de las entidades financieras, 43,5% de las instituciones consultadas consideraron que la norma que establece que un crédito no debe superar el 200% del patrimonio del solicitante es el mayor impedimento, seguido de las políticas de prevención de lavado de activos (34%).

Visas y documentos aceptados por las entidades financieras

Las entidades que atendieron migrantes, aceptaron como documentación válida para acreditar la identidad en primer lugar los pasaportes (28,6%), en segundo lugar el carné o cédula de extranjería (20,4%) y en tercer lugar la Visa de Residencia permanente Estatuto Migratorio Ecuador-Venezuela (14,3%). Los bancos no recibieron ningún documento adicional a los inicialmente referidos, mientras que el 8,2% de las entidades del SFPS recibieron también la Visa de Residencia Permanente de Unasur, la Visa de Residencia Permanente amparo Mercosur y Estatuto Migratorio Ecuador-Venezuela y la Visa de Protección Internacional para refugiado/a.

▶ Gráfico N°. 12: “Documentos de identificación aceptados por entidades financieras”



▶ Fuente: Encuestas ▶ Elaboración: OIT

A la consulta de si consideran o no a la población venezolana como una oportunidad para las entidades financieras, el 53% no se mostró seguro, mientras que el 39% indicó que no representa ninguna oportunidad.

1. Conclusiones y Recomendaciones

1. Siendo la inclusión financiera una condición esencial para mejorar las condiciones de vida de las personas, que el 29% de las personas encuestadas no tengan una cuenta corriente o de ahorros es significativo. A esto se suma, además, que 50% de aquellas personas que tienen cuenta, no la utilizaron en los últimos 6 meses. Resulta entonces que una de cada dos personas en situación de pobreza o condición migratoria no realizó operaciones a través del sistema financiero.

2. Algunas personas señalaron que no abrieron cuentas de ahorro o corrientes porque no tenían los recursos para los depósitos iniciales que les fueron solicitados.

Para permitir el acceso de estas personas a los servicios de una entidad financiera, estas deben reconsiderar sus políticas de depósitos mínimo para abrir una cuenta. En este sentido, vale indicar, que no se puede concluir que el bajo nivel de ingresos sea la razón básica para no asistir a una entidad financiera; pues llegar a esta conclusión sería como señalar que la inclusión financiera es el resultado de una mejoría en la calidad de vida y no que la calidad de vida puede mejorar con la inclusión.

3. La dificultad en obtener documentos de identificación aceptables para una entidad financiera es el motivo fundamental que impide a las personas, principalmente a los migrantes, acceder a los servicios de tal organismo. Ciertamente, la acreditación de la identidad es un factor fundamental que da formalidad a toda transacción económica, por dicho motivo es de entender que una institución financiera requiera documentos personales confiables. Es, por tanto, responsabilidad del estado facilitar a sus ciudadanos y migrantes la disponibilidad de documentos de identificación con la máxima fiabilidad.

En circunstancias en que los flujos migratorios se vuelven relevantes para un país, como es el caso del ingreso de venezolanos al Ecuador, las políticas de estado deben apuntar a convenios que mejoren la información y agilicen la búsqueda de datos confiables entre el estado emisor y el estado receptor. De esta manera se obtendrían datos legítimos para terceros que los soliciten y sin que sea responsabilidad exclusiva del ciudadano. Tales acuerdos contribuirían a disminuir tiempos, costos y penurias que enfrentan los migrantes para obtener documentos, que muchas veces, en la actualidad, son temporales y además no son aceptados por las entidades financieras. Complementariamente, si por los acuerdos, las políticas internacionales o los requerimientos de sigilo sobre datos personalísimos se hace necesario la emisión de distintos tipos de documentos y visas es, nuevamente, responsabilidad del Estado capacitar e informar de forma amplia y suficiente a las entidades financieras sobre las características y niveles de confianza de dichos documentos.

4. Casi la mitad de las personas en situación de pobreza y de los migrantes que no solicitaron un crédito a una entidad financiera señalaron que no lo hicieron porque pensaron que no lo obtendrían por sus bajos ingresos, porque no tienen historial crediticio o porque no saben cómo realizar el trámite. Bajo el prisma de las entidades financieras que aplican principios y políticas inclusivas, ninguna de estas condiciones es restrictiva del crédito. Por lo tanto es evidente la necesidad de abordar estos temas a través de la educación financiera.

5. Además de la tenencia de cuentas y la obtención de créditos, las personas encuestadas señalaron que pagar servicios básicos (luz, agua, teléfono) a través de entidades financieras es de importancia para ellas. Estas entidades deben, entonces, visualizar a la oferta de este servicio como una oportunidad para atraer recursos de fondeo y lograr una mayor relación con este grupo de personas.

Las entidades pueden evaluar el otorgamiento de este servicio de forma directa o a través de corresponsales bancarios o solidarios, estos últimos de amplia aceptación por el grupo estudiado.

6. Dado el interés de los grupos de personas analizados en conocer sobre temas de administración financiera y ahorro, las entidades financieras deben considerar la educación en finanzas como una inversión con amplio retorno. Así pues, una persona que aprenda a controlar adecuadamente sus deudas y conozca la forma e importancia de ahorrar, se convertirá necesariamente en un excelente pagador y fondeador.

7. El conocimiento de internet ya no es un obstáculo para la mayor parte de la población en condición de pobreza, por lo tanto, al permitir la realización de transacciones por esta vía, las entidades financieras amplían definitivamente las oportunidades de inclusión financiera.

8. Respecto al marco normativo que podría limitar la inclusión financiera, las entidades que participaron del estudio han considerado restrictivo para el otorgamiento de créditos a personas en situación de pobreza lo dispuesto en el segundo inciso del artículo 210 del Código Orgánico Monetario y Financiero que dice: “El conjunto de las operaciones del inciso anterior ²¹, tampoco podrá exceder en ningún caso del doscientos por ciento (200%) del patrimonio del sujeto de crédito, salvo que existiesen garantías adecuadas que cubran, en lo que excediese por lo menos el ciento veinte por ciento (120%), de conformidad con las regulaciones que emita la Junta.”

Otros aspectos normativos que limitan la inclusión financiera son la ausencia de mecanismos que permitan compensar el riesgo de otorgar créditos a una persona por primera vez ²² o a emprendedores y el control de tasas de interés. En términos financieros, ambos temas se encuentran correlacionados, ya que por el control de tasas no es posible compensar el mayor riesgo de esos créditos con el costo de los mismos.

Las entidades financieras también señalaron la importancia de aclarar la normativa relacionada con la regulación de entrada y salida de entidades a los distintos canales de pago, esta percepción es más significativa en las entidades del SFPS.²³ Otro tema que la mayor parte de las instituciones, especialmente los bancos, consideraron importante aclarar o fortalecer es el marco normativo relacionado con firmas digitales. Finalmente, estas organizaciones estimaron necesario permitir el acceso de varias cuentas corrientes o de ahorros a los números telefónicos que sirven de base para el funcionamiento de las billeteras electrónicas.

²¹ Referido a operaciones de crédito directas y contingentes.

²² El mayor riesgo se deriva de las asimetrías de información derivadas del menor conocimiento de los sujetos de crédito, por ello la falta de historial crediticio en efecto, se convierte en una restricción real para el crédito, particularmente si no se cuenta con una buena tecnología crediticia para créditos por primera vez.

²³ Este tema es particularmente importante por el comportamiento monopolístico que podría implicar la propiedad de medios de pago masivos que, de no ser controlados, podrían derivar en altos costos de entrada de nuevos participantes (barreras de entrada).

9. Las entidades financieras no consideran que los migrantes venezolanos constituyan una oportunidad para la intermediación financiera, pese a que el perfil de la mayoría de ellos corresponde a personas con buen nivel educativo y con espíritu de emprendimiento, conforme se ha descrito en este informe.

10. Casi la totalidad de quienes necesitan un crédito señalaron que lo usarían con fines productivos. Esto, sin lugar a dudas, impactaría positivamente en la generación de empleo. No obstante, más de la mitad de las entidades reportó baja exposición con estos grupos sociales.

11. Mejorar las metodologías de crédito y la generación de políticas públicas que permitan disminuir los costos de inclusión, como los fondos de retrogarantías crediticias o los fondos de capital de riesgo compartido, que son dos elementos clave que impactan positivamente la oferta de crédito a los grupos vulnerables, y por tanto generan crecimiento del empleo y disminuyen la pobreza.

▶ 2. Propuesta de fortalecimiento de la inclusión financiera

La confluencia entre oferta y demanda de servicios financieros tiene tres actores clave: los clientes o socios en el caso de las entidades del SFPS, las entidades de intermediación financiera y por supuesto, el Estado. Este último tiene la función de regular y emitir incentivos adecuados para que la relación entre oferta y demanda sea tal que promueva la inclusión de un importante número de la población a la dinámica financiera.

En tal virtud, se propone llevar a cabo una agenda de trabajo que considere los tres actores; por su puesto la sociedad civil deberá ser convocada tanto por el Estado como por las entidades financieras.

Propuestas para el Estado	Objetivos
Agilizar la emisión de documentos de identificación para migrantes y elevar la confiabilidad de su información.	Facilitar la apertura de cuentas de ciudadanos migrantes.
Incluir en los pánsum de todos los niveles de educación media la obligatoriedad de incorporar como parte de las horas de trabajo comunitario, charlas de educación financiera realizadas por los gremios de entidades de financiamiento, sin que estas puedan sugerir de ninguna manera a entidad alguna en calidad de promoción.	Masificar la educación financiera.
Fortalecer la norma de comercio electrónico y las firmas electrónicas a fin de asegurar que documentos con valor financiero, particularmente pagarés firmados electrónicamente, tengan la misma legalidad que uno firmado físicamente.	Facilitar la creación de medios de pago y canales de crédito electrónicos.
Eliminar el segundo inciso del artículo 210 del COMYF.	Permitir el acceso de personas en condición de pobreza al crédito.
Crear fondos de retrogarantías crediticias y fondos de riesgo compartido para generar crédito para deudores por primera vez.	Compensar los riesgos de la inclusión financiera que no puede compensarse por la política de tasas de interés.
Regular el acceso de las distintas entidades a los diferentes canales de pago bajo condiciones de equidad operativa y financiera.	Disminuir barreras de entrada para entidades financieras pequeñas a canales de pago existentes.
Regular la creación de billeteras electrónicas por número telefónico en condiciones de equidad operativa y financiera.	Disminuir barreras de entrada para entidades financieras pequeñas a canales de pago existentes.

Propuestas para las entidades financieras	Objetivos
Flexibilizar las políticas de montos mínimos para apertura de cuentas.	Facilitar la apertura de cuentas en el sistema.
Con el apoyo de los gremios, crear en convenio con universidades y escuelas politécnicas espacios permanentes de educación financiera con libre acceso de la ciudadanía.	Masificar el acceso a la educación financiera.
Crear medios electrónicos de pago que faciliten el acceso de personas con escasos recursos económicos.	Incentivar la inclusión financiera.

▶ 3. Agenda de trabajo sugerida

Actividad	Contrapartes	Objetivos
Presentación y discusión de resultados del estudio con la sociedad civil.	Gremios y redes de entidades financieras.	Propuesta de mesas de trabajo con redes y gremios de entidades financieras.
Presentación de resultados del estudio y discusión de resultados con la sociedad civil.	Actores sociales representativos.	Actores sociales representativos.
Lanzamiento del estudio.	Autoridades de gobierno, gremios, redes y actores sociales.	Presentación de propuesta de ajustes normativos. Propuesta de política para posibles soluciones sobre brechas entre oferta y demanda.
Elaboración de agenda de proyectos.	Autoridades de gobierno, gremios, redes y actores sociales.	Generar agendas compartidas y términos de cooperación .

▶ 4. Bibliografía

- ▶ **INEC**, Metodología de construcción del agregado de consumo y estimación de línea de pobreza en Ecuador, Marzo 2015.
- ▶ **INEC**, Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), diciembre 2019.
- ▶ **Banco Mundial**, 2020, Retos y oportunidades de la población venezolana en Ecuador.
<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>
- ▶ **ILO**, Committee on Employment and Social Policy, 294th Session, Novembre 2005.
- ▶ **Libros de la CEPAL N°. 153**, “La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo”, Pérez Esteban, Titelman Daniel, 2018.
- ▶ **BCE**, AFI, Inclusión Financiera.- Aproximaciones teóricas y prácticas, 2012.

▶ 5. Anexos

Anexo N°. 1. Encuesta de demanda

ENCUESTA PARA PERSONAS ECUATORIANAS Y EN MOVILIDAD HUMANA EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo de las Naciones Unidas para orientar mejor su apoyo a personas identificadas en situación de vulnerabilidad, tanto ecuatoriana, como en movilidad humana. El estudio se lleva a cabo con el apoyo de FUDELA.

DATOS DEL ENCUESTADO

APELLIDO/S: _____ **NOMBRE/S:** _____

NACIONALIDAD: VENEZOLANA ECUATORIANA COLOMBIANA OTRA

A - USO DE SERVICIOS FINANCIEROS

1. ¿Ha tenido cuenta de ahorros o corriente en Ecuador?

Sí. (Pasar a la pregunta 2) No. (Pasar a la pregunta 3)

2. ¿Hace cuanto tiempo utilizó la cuenta con transacciones efectuadas sea por cajeros automáticos, ventanillas físicas o internet?

En los últimos 3 meses. En los últimos 6 meses. Más de 6 meses.

(Pasar a la pregunta 4)

3. ¿Por qué no ha tenido cuenta de ahorros o corrientes?

Me piden documentos que no tengo. Se me dificulta acercarme a un banco o cooperativa. Tengo temor de no saber qué pedir y quedar mal.

Mis documentos están caducados. Requieren un monto mínimo para abrir la cuenta. No le veo la utilidad de tener una cuenta de ahorros o corriente.

No tengo dinero para actualizar mis documentos. No confío en los bancos/cooperativas. Otro.

(Pasar a la pregunta 8)

4. ¿Tiene tarjeta de débito?

Sí. (Pasar a la pregunta 8) No.

5. ¿Ha solicitado?

Sí. No. (Pasar a la pregunta 7)

A - USO DE SERVICIOS FINANCIEROS**6. ¿Conocé por qué no le dieron la tarjeta de débito que solicitó?**

- El banco/cooperativa no tenían el servicio.
 Cambié de opinión y ya no la quise.
 Otro.
- Mis ingresos eran bajos.
 No cumplí con los requisitos establecidos.

*(Pasar a la pregunta 8)***7. ¿Por qué no ha solicitado la tarjeta de débito?**

- No lo veo necesario.
 No estoy dispuesto a pagar por el servicio.
 Otro.
- No tengo tiempo para ir a solicitarla.
 No cumplo con los requisitos solicitados.

8. ¿Alguna vez ha solicitado un crédito a un banco / cooperativa en el Ecuador?

- Sí.
 No. *(Pasar a la pregunta 11)*

9. ¿Obtuvo el crédito?

- Sí. *(Pasar a la pregunta 12)*
 No.

10. ¿Por qué no obtuvo el crédito?

- No completé los requisitos.
 No tengo historial de crédito.
 No supe la razón.
- Tengo un mal historial de crédito.
 Mi nivel de ingresos era bajo.
 Otro.

*(Pasar a la pregunta 12)***11. ¿Por qué no ha solicitado un crédito en el Ecuador?**

- No he necesitado.
 No tengo tiempo para el trámite.
 No tengo los documentos en regla.
- Pienso que no me prestarían por mis bajos ingresos.
 No sé como hacer el trámite.
 No tengo historial de crédito.
- Otro.

12. Actualmente tiene deudas pendientes con:

- Familiares.
 Chulqueros.
 Casas de empeño.
- Amigos.
 Cajas de ahorro / Grupos de ahorro.
 No tengo deudas.

A - USO DE SERVICIOS FINANCIEROS

13. ¿Tiene tarjeta de crédito?

- Sí. *(Pasar a la pregunta 15)* No.

14. ¿Por qué motivo no tiene tarjeta de crédito?

- Solicité y me negaron. No sé como funciona. Creo que no me la otorgarían porque no tengo historial en entidades financieras.
- No me interesa. Creo que no me la otorgarían por mis ingresos. Otro.

15. ¿Qué servicio financiero es el más prioritario para usted?

- Tener una cuenta de ahorros. Tener un crédito. *(Pasar a la pregunta 16)* Facilidad para pagar luz, agua, teléfono.
- Tener una tarjeta de débito. Hacer envíos de dinero al exterior. Facilidad para cobrar el bono de desarrollo humano.
- Otro.

(Pasar a la pregunta 17)

16. ¿Cuál será el principal destino del crédito ?

- Poner o ampliar un negocio. Adquirir muebles y enseres. Pagar otras deudas.
- Gastos personales y familiares diarios. Adquirir vivienda. Otro.

17. Para realizar envíos de dinero al exterior, ¿Qué medio es el que más usa?

- Amigos, familiares y conocidos. Bancos. No realizo envíos de dinero.
- Couriers, empresas de remesas como Western Union y otros. Cooperativas. Otros.
- Nunca he usado.

B - USO DE MEDIOS DE PAGO

18. ¿Ha utilizado alguna vez los servicios de Mi Jardín, Pichincha Mi Vecino, Banco del Barrio y otros para...

- Pago de luz, agua, teléfono, etc. Retirar dinero. Nunca he usado.
- Abrir una cuenta de ahorros. Depositar dinero.

19. ¿Conoce que puede hacer transacciones de su cuenta de un banco / cooperativa por internet sin necesidad de ir a una agencia?

- Sí. No.

B - USO DE MEDIOS DE PAGO

20. ¿Conoce que puede realizar pagos usando su celular?

- Sí. No.

21. ¿En los últimos tres meses ha realizado transacciones por alguno de estos medios?

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="radio"/> Cajeros automáticos. | <input type="radio"/> Pagos desde la cuenta de un banco / cooperativa con teléfono celular. | <input type="radio"/> Pagos con billetera electrónica. |
| <input type="radio"/> Pagos con tarjeta de débito. | <input type="radio"/> Solicitar créditos por internet. | <input type="radio"/> Depósitos, retiros o pagos en agencias bancarias o de cooperativas. |
| <input type="radio"/> Mi Jardín, Pichincha Mi Vecino, Banco del Barrio. | <input type="radio"/> Envíos de dinero a través de un banco / cooperativa. | <input type="radio"/> Solo he realizado transacciones en efectivo. |
| <input type="radio"/> Pagos desde la cuenta de un banco / cooperativa por internet. | <input type="radio"/> Envíos de dinero por Western Union y otras empresas de envíos. | <input type="radio"/> Otro. |

C - EDUCACIÓN FINANCIERA

22. ¿Qué temas le parece importante aprender?

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="radio"/> Organización de las finanzas personales. | <input type="radio"/> Como generar ahorro. | <input type="radio"/> Uso de cajeros automáticos. |
| <input type="radio"/> Como hacer un presupuesto. | <input type="radio"/> Pagos sin el uso de dinero en efectivo. | <input type="radio"/> Relación entre servicios financieros y calidad de vida. |
| <input type="radio"/> Como llevar el control financiero del negocio. | <input type="radio"/> Servicios que ofrece una entidad financiera. | |
| <input type="radio"/> Que es el crédito y como controla una deuda. | <input type="radio"/> Bases tecnológicas para el uso de internet. | |

23. ¿El conocimiento sobre temas financieros puede impactar positivamente en su nivel de vida?

- | | | |
|---------------------------------|------------------------------|---|
| <input type="radio"/> Muy alto. | <input type="radio"/> Medio. | <input type="radio"/> No creo que haya impacto. |
| <input type="radio"/> Alto. | <input type="radio"/> Bajo. | |

24. Sabiendo que la tecnología y el internet le podrían brindar facilidades financieras, ¿qué factores serían un obstáculo para usted?

- | | | |
|---|--|-----------------------------|
| <input type="radio"/> No soy bueno para la tecnología, me cuesta habituarme a ella. | <input type="radio"/> No puedo pagar internet. | <input type="radio"/> Otro. |
| <input type="radio"/> No tengo teléfono con internet. | <input type="radio"/> No hay cobertura de internet donde vivo. | |

C - EDUCACIÓN FINANCIERA

25. ¿Conoce qué es el seguro de depósitos?

Sí.

No.

26. ¿Tiene hijos nacidos en Ecuador?

Sí.

No.

27. ¿Está casado(a) o convive con ecuatoriano(a)?

Sí.

No.

28. ¿Ha adquirido alguna propiedad en el Ecuador?

Sí.

No.

Anexo N°. 2. Encuesta de oferta

ENCUESTA PARA ENTIDADES FINANCIERAS QUE TRABAJA CON PERSONAS EN VULNERABILIDAD ECONÓMICA

Estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo de las Naciones Unidas para orientar mejor su apoyo a personas identificadas en situación de vulnerabilidad, tanto ecuatoriana, como en movilidad humana. El estudio se lleva a cabo en Manta, Cuenca y Santo Domingo de los Tsáchilas, con el apoyo de FUDELA e INTEFID

Para completar la encuesta requiere datos de créditos y captaciones a nivel nacional y para los tres cantones de estudio.

A - INFORMACIÓN DE QUIEN CONTESTA LA ENCUESTA

RAZÓN SOCIAL: _____	RUC: _____
APELLIDO/S: _____	NOMBRE/S: _____
CARGO: _____	

B- INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

Conteste la encuesta considerando sus datos únicamente para la ciudad en la que está ubicada su entidad o la agencia de su entidad.

¿Cuántas agencias tiene su entidad en...

Ciudad	Número
Cuenca	
Manta	
Santo Domingo	
País, incluídas las agencias de Cuenca, Manta y Santo Domingo	

C - PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

1. ¿Cuál de estos productos / servicios ofrecen?

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="radio"/> Asociación de ahorros y créditos rotativos (ROSCAS_Rotating Savings and Credit Asociations). | <input type="radio"/> Tarjeta prepago. | <input type="radio"/> Créditos por canales digitales. |
| <input type="radio"/> Microcréditos. | <input type="radio"/> Cobro de salario o sueldo. | <input type="radio"/> Banca / cooperativa <i>online</i> . |
| <input type="radio"/> Préstamos a emprendedores. | <input type="radio"/> Corresponsales no bancarios o solidarios. | <input type="radio"/> Billetera móvil. |
| <input type="radio"/> Tarjeta de débito. | <input type="radio"/> Pagos y cobros. | <input type="radio"/> Microseguros. |
| <input type="radio"/> Tarjeta de crédito. | <input type="radio"/> Giros y remesas del y al exterior. | <input type="radio"/> Otros. |

C - PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

2. ¿Qué porcentaje de su cartera se encuentra en personas en situación de pobreza (cuyos ingresos son menor a 400 dólares mensuales promediado en familia)?

	No tiene agencia en ese cantón	De 0 a 20 %	De 20 a 40 %	De 40 a 60 %	De 60 a 80 %	Más de 80 %
--	--------------------------------	-------------	--------------	--------------	--------------	-------------

A nivel nacional

Cantón Cuenca

Cantón Manta

Cantón Santo Domingo

3. ¿Qué porcentaje de su cartera se encuentra en el sector rural?

	No tiene agencia en ese cantón	De 0 a 20 %	De 20 a 40 %	De 40 a 60 %	De 60 a 80 %	Más de 80 %
--	--------------------------------	-------------	--------------	--------------	--------------	-------------

A nivel nacional

Cantón Cuenca

Cantón Manta

Cantón Santo Domingo

4. ¿Qué porcentaje de su fondeo viene del sector rural?

	No tiene agencia en ese cantón	De 0 a 20 %	De 20 a 40 %	De 40 a 60 %	De 60 a 80 %	Más de 80 %
--	--------------------------------	-------------	--------------	--------------	--------------	-------------

A nivel nacional

Cantón Cuenca

Cantón Manta

Cantón Santo Domingo

5. Marque las normas o disposiciones que usted considera no favorecerían la inclusión financiera

- COMYF establece que no puede concederse un crédito con monto superior al 200% patrimonio del deudor.
- Límites de tasas de interés.
- Requerimientos patrimoniales superiores a la exposición de riesgo en ciertos tipos de crédito.
- Funcionamiento limitado de sistemas de garantías crediticias existentes.
- No existen mecanismos para bancarización y cubrir riesgos que esto conlleva.
- No existen mecanismos para fondear proyectos de educación financiera.
- Restricciones en la apertura de oficinas.
- Otros.

C - PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

6. ¿Cuáles de estos temas considera que requieren una revisión o aclaración de normativa para favorecer la inclusión financiera?

- Normas para regular barreras de entrada y salida a canales de pago.
- Firmas digitales, especialmente su difusión y costo.
- Enrolamiento de varias cuentas en los celulares para billetera electrónica.
- Seguros por siniestros contratados por las entidades financieras.

7. ¿Considera que existen procedimientos de los organismos de control que podrán obstaculizar la inclusión financiera?

- Falta claridad de los requisitos para la aprobación de productos, servicios o tarifas por parte de organismos de control.
- Los requisitos para tener la aprobación de nuevos productos / servicios son costosos.
- Falta de agilidad en trámites y retroalimentación del ente de control.
- Otros.

D - EDUCACIÓN FINANCIERA

8. En los últimos años, ¿qué cursos o programas de educación financiera ha ofrecido para sus clientes / socios?

- No hemos ofrecido cursos o eventos de formación.
- Cómo generar ahorro.
- Bases tecnológicas para el uso de internet.
- Cómo hacer un presupuesto.
- Otros temas relacionados con la organización de las finanzas personales.
- Uso de cajeros automáticos.
- Cómo llevar el control financiero del negocio.
- Pagos sin el uso de dinero en efectivo.
- Consecuencias de no cumplir con sus deudas.
- Qué es el crédito y cómo controla una deuda.
- Servicios financieros que ofrece una entidad financiera.
- Cooperativismo.
- Otros.

9. ¿En qué grado considera que una buena metodología (tecnología) crediticia es la base para abrir oportunidades a personas de ingresos bajos o zonas marginales?

- Muy alto.
- Medio.
- Muy bajo.
- Alto.
- Bajo.
- No sé.

10. ¿Considera que su entidad tiene una buena metodología (tecnología) crediticia?

- Es muy buena, estamos conformes.
- Nos hace falta mejorar un poco.
- Nos hace falta mejorar bastante.

**E - GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.
SI SU ENTIDAD ATIENDE A MIGRANTES VENEZOLANOS
CONTESTE EL SIGIENTE BLOQUE DE PREGUNTAS:**

11. ¿Qué porcentaje de su cartera corresponde a migrantes y refugiados venezolanos?

No tiene agencia en ese cantón	0 %	Menos del 1 %	Entre 1,01 y 5 %	Entre 5,01 y 10 %	Más del 10 %
--------------------------------	-----	---------------	------------------	-------------------	--------------

A nivel nacional

Cantón Cuenca

Cantón Manta

Cantón Santo Domingo

12. ¿Qué porcentaje de su fondeo viene de migrantes venezolanos?

No tiene agencia en ese cantón	0 %	Menos del 1 %	Entre 1,01 y 5 %	Entre 5,01 y 10 %	Más del 10 %
--------------------------------	-----	---------------	------------------	-------------------	--------------

A nivel nacional

Cantón Cuenca

Cantón Manta

Cantón Santo Domingo

13. En su entidad, ¿cuáles son los principales productos / servicios que demandan los venezolanos?

	A nivel nacional	Cantón Cuenca	Cantón Manta	Cantón Santo Domingo	No tiene agencia en ese cantón
--	------------------	---------------	--------------	----------------------	--------------------------------

Asociación de ahorro y créditos rotativos (ROSCAS_Rotating Savings Credit Associations).

Préstamos personales.

Microcréditos.

Préstamos a emprendedores.

Tarjeta de débito.

Tarjeta de crédito.

Tarjeta prepago.

Cobro de salario o sueldo.

Corresponsales no bancarios o solidarios.

Pagos y cobros.

Giros y remesas del y al exterior.

Créditos por canales digitales.

Banca / cooperativa *online*.

Billetera móvil.

Microseguros.

Otros.

**E - GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.
SI SU ENTIDAD ATIENDE A MIGRANTES VENEZOLANOS
CONTESTE EL SIGIENTE BLOQUE DE PREGUNTAS:**

14. ¿Considera que existen limitaciones para operar créditos con venezolanos? ¿Cuáles?

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="radio"/> Ninguna. | <input type="radio"/> Falta de historial crediticio. | <input type="radio"/> No tienen trabajo o negocio. |
| <input type="radio"/> No tienen documento legal válido/vigente en Ecuador. | <input type="radio"/> Incertidumbre en su permanencia en el país. | <input type="radio"/> Otro. |
| <input type="radio"/> No se puede comprobar validez de documento de identidad. | <input type="radio"/> No tienen dirección estable ni referencias. | |
| <input type="radio"/> No se conoce sus antecedentes legales. | <input type="radio"/> No tienen cultura financiera. | |

15. ¿Considera que existen limitaciones para abrir cuentas de ahorro o corrientes a venezolanos? ¿Cuáles?

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="radio"/> Ninguna. | <input type="radio"/> No se puede comprobar validez de documento de identidad. | <input type="radio"/> No tienen cultura financiera. |
| <input type="radio"/> No tienen documento legal válido/vigente en Ecuador. | <input type="radio"/> No tienen dirección estable ni referencias. | <input type="radio"/> No tienen trabajo o negocio. |
| | | <input type="radio"/> Otro. |

16. ¿Considera que existe alguna norma que obstaculiza el desarrollo de los productos y servicios financieros para venezolanos?

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="radio"/> Lavado de activos (conozca su cliente) | <input type="radio"/> Crédito hasta 200 % patrimonio. | <input type="radio"/> Otro. ¿Cuál? ... |
|--|---|--|

17. Para brindar un servicio financiero a venezolanos, ¿cuál de los siguientes documentos acepta?

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="radio"/> Pasaporte. | <input type="radio"/> Visa de residencia temporal de excepción por razones humanitarias para ciudadanos venezolanos | <input type="radio"/> Visa Humanitaria (Solicitante). |
| <input type="radio"/> Carné a Cédula de Extranjería. | <input type="radio"/> Visa de residencia permanente Estatuto Migratorio Ecuador - Venezuela. | <input type="radio"/> Visa Humanitaria Excepción (Derecho regularización VNZ) |
| <input type="radio"/> Visitante temporal turista 90 días. | <input type="radio"/> Visa residencia permanente de la Unasur. | <input type="radio"/> Carné de solicitante de refugio. |
| <input type="radio"/> Visa temporal prórroga turista. | <input type="radio"/> Visa de residencia permanente amparo Mercosur y Estatuto Migratorio Ecuador - Venezuela. | <input type="radio"/> Otro documento provisional. |
| <input type="radio"/> Visa para visitante temporal especial de turista. | <input type="radio"/> Visa de Protección Internacional (refugiado/a). | <input type="radio"/> Ninguno de los anteriores. |
| <input type="radio"/> Visa de residencia temporal de la Unasur. | | |

**E - GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.
SI SU ENTIDAD ATIENDE A MIGRANTES VENEZOLANOS
CONTESTE EL SIGIENTE BLOQUE DE PREGUNTAS:**

18. ¿Actualmente, considera usted a la población venezolana como una oportunidad para su entidad?

Sí.

No.

No conozco.

19. ¿Cuál es la principal razón?

Incertidumbre en su permanencia en el país.

No es un grupo numeroso.

Otro.

Su situación económica es precaria.

No es un objetivo de la entidad.



**Organización
Internacional
del Trabajo**

Oficina de la OIT para los Países Andinos

Centro Corporativo Ekopark
Torre 4, piso 3
Vía a Nayón y Av. Simón Bolívar
Quito - Ecuador

(593) 23824240
<https://www.ilo.org/ecuador>
🐦 OITAmericas