



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



World Council

PROYECTO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA

ESTUDIO DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS Y POBLACIÓN LOCAL EN LAS CIUDADES DE LIMA (PERÚ), QUITO Y GUAYAQUIL (ECUADOR)

Septiembre, 2020

"Este documento ha sido posible gracias al apoyo del pueblo de los Estados Unidos de América, a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional-USAID, en el marco de la asistencia técnica del Proyecto de Inclusión Económica. Las opiniones aquí expresadas no necesariamente reflejan la opinión de USAID ni del Gobierno de los Estados Unidos."

World Council of Credit Unions (WOCCU)

ACRONIMOS

EIP	Proyecto de Inclusión Económica.
USAID	United States Agency for International Development
WOCCU	World Council of Credit Unions
ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
UVP	Unión Venezolana en Perú
SBS	Superintendencia de Banca y Seguros del Perú
SEPS	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
RV4	Plataforma de Coordinación para Refugiados y Migrantes Venezolanos
FENACREP	Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú
HIAS	Hebrew Immigrant Aid Society
CONQUITO	Agencia de Promoción Económica - Ecuador
COONECTA	Empresa Coonecta CMS – Grupo ACP
INEC	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática

INDICE

	<u>Pág.</u>
Introducción.....	4
I. Objetivos y Metodología del Estudio.....	5
Objetivo General.....	5
Objetivo Específicos.....	5
Metodología del Estudio.....	5
Ficha Técnica de la Investigación.....	7
Instrumentos de Recopilación de Información.....	7
II. Análisis del Entorno.....	8
Marco de Inclusión Financiera.....	8
Marco Jurídico.....	9
III. Resultados del Estudio.....	15
Caracterización de la Población.....	15
De la Población Encuestada.....	15
De la Población por Rangos de Edades	15
Estado Civil.....	16
Vivienda.....	17
Personas a Cargo.....	17
Nivel Educativo.....	19
Con Relación al Empleo.....	20
Ingresos y Gastos Promedio de los Encuestados.....	21
Residencia en Países de Acogida.....	23
Documentos de Identificación.....	23
Revalidación de Títulos o Grados Académicos.....	24
Inclusión Financiera.....	25
Hábitos de Ahorro.....	27
Destino del Crédito.....	28
Productos Financieros Requeridos.....	30
De las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	31
Educación Financiera.....	32
Riesgos Enfrentados por los Encuestados en los últimos 12 meses.....	32
Apoyo a Refugiados y Migrantes Venezolanos.....	34
Remesas.....	35
Oferta de Servicios Financieros a Población Refugiada y Migrante Venezolana.....	35
Demanda de Servicios o Productos Financieras por Refugiados y Migrante Venezolano en los Últimos 12 Meses.....	36
Oferta de Servicios Financieros a Población Local.....	42
IV. Conclusiones.....	43
Acerca del Perfil de la Población Objeto de Estudio.....	43
Acceso y Uso de Productos Financieros.....	45
Respecto a la oferta del sistema financiero.....	46
V. Recomendaciones.....	47
Respecto a la Demanda de los Servicios Financieros.....	47
Respecto a la Oferta de Servicios Financieros.....	48
Respecto al Entorno de la Inclusión Financiera.....	49
VI. Anexos.....	51

INTRODUCCIÓN

El presente Estudio de Inclusión Financiera se realiza en el marco de la implementación del Proyecto de Inclusión Económica en Perú y Ecuador, financiado por USAID e implementado por el Consejo Mundial – WOCCU dirigido a promover el acceso a servicios financieros de población refugiada y migrante venezolana y local. Tiene como propósito conocer las características y necesidades financieras de la población objetivo, inferir en probables brechas en el acceso a servicios financieros e identificar las oportunidades de mejora y estrategias a implementar desde la oferta y demanda de servicios financieros.

El estudio está estructurado en cinco capítulos, inicia con el planteamiento de objetivos y detalla la metodología que recopila y analiza información de fuentes primarias acerca de la oferta y demanda de servicios financieros de la población refugiada y migrante venezolana, y local en las ciudades de Lima en Perú y Quito y Guayaquil en Ecuador.

Se incluye la contextualización del entorno y el marco jurídico de Perú y Ecuador relacionada a la inclusión financiera de la población objetivo. Así mismo, se detallan los resultados y hallazgos más importantes sobre el estado de la inclusión financiera de la población objetivo.

Seguidamente, se incluyen conclusiones confirmando que existen brechas y barreras que no facilitan la inclusión financiera de la población Refugiada y Migrante Venezolana y de la población local en Perú y Ecuador.

Finalmente, se incorporan algunas recomendaciones con el fin de definir estrategias, acciones y políticas que faciliten la inclusión financiera de la población objetivo que serán aplicadas por el Proyecto de Inclusión Económica y que se comparten con las organizaciones de cooperación, entidades financieras y entidades del Estado (Reguladores) con el fin de propiciar un espacio de discusión, articulación y coordinación interinstitucional.

El Proyecto de Inclusión Económica agradece a ACNUR, FENACREP, COONECTA, UNIÓN VENEZOLANA EN PERÚ, HIAS, CONQUITO, ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE y las COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO EN ECUADOR Y PERÚ, organizaciones que han apoyado la realización y ejecución del presente estudio aportando con información y análisis previos, así como, con la aplicación de los instrumentos de investigación.

I. OBJETIVOS Y METODOLOGIA DEL ESTUDIO

Objetivo General

Conocer el nivel de inclusión financiera de la población Refugiada y Migrante Venezolana y Local, con el fin de identificar e implementar estrategias adecuadas que aporten al proceso de inclusión financiera, a partir de la identificación de brechas en el acceso a servicios financieros entre la oferta y demanda, reduciendo la asimetría de información.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de inclusión financiera actual de la población Refugiada y Migrante en Perú y Ecuador
- Determinar brechas que dificultan el acceso a productos y servicios financieros de la población local y migrante desde la oferta y demanda.
- Caracterizar financieramente a la población y determinar la potencialidad de acceso y uso de servicios financieros con el fin de reducir la asimetría de información.
 - Reconocer la oferta de servicios financieros a población Refugiada y Migrante e identificar oportunidades de mejora.

Metodología del estudio

El estudio recopila y analiza información de fuentes primarias acerca de la oferta y demanda de servicios financieros de la población refugiada y migrante venezolana y local en las ciudades de Lima en Perú y Quito y Guayaquil en Ecuador.

El estudio de fuentes primarias se realizó a nivel de muestras estadísticamente significativas de la población mencionada, determinadas como referentes de la DEMANDA de servicios y productos financieros, clasificados además entre población migrante y refugiada venezolana, población local y por países. Así mismo, en la intención de conocer la situación actual de la OFERTA, se ha realizado entrevistas a gerentes de oficinas de entidades financieras que tienen presencia en estos espacios. Esta información es complementada con información cualitativa recopilada a través de la aplicación de grupos focales.

Por otro lado, el estudio reúne información de fuentes secundarias para detallar el estado del entorno de la inclusión financiera a nivel global y en cada país, así como de información acerca de la documentación y normativa relacionada con el acceso a servicios financieros por parte de la población objeto del estudio.

Estudio de la Demanda

Al 30 de junio de 2020, los reportes de R4V (Plataforma de Coordinación para refugiados y migrantes Venezolanos), mostraban 863,613 refugiados y migrantes venezolanos en Perú, considerando que el 79.90% se queda en Lima, se concluye como objeto de estudio a 690,027 personas. Para el caso de Ecuador, igualmente al 30 de junio de 2020 se contaba con un estimado de 385,042 refugiados y migrantes venezolanos en Ecuador, teniendo un

promedio de 58.90% que está entre Quito y Guayaquil con lo que el marco muestral concluye en 226,790 habitantes.

Población Migrante Venezolana

Variables	Perú	Ecuador
Migrantes Venezolanos al 30 de junio 2020	863,613	385,042
Porcentaje de refugiados y migrantes Venezolanos residentes en ciudades de estudio.	79.90%	58.90%
Venezolanos residentes en ciudades de estudio	690,027	226,790

Fuente: R4V al 30 de junio 2020.

En el caso de los ciudadanos locales, esta población ha sido tomada de la base de datos de las entidades oficiales de estadística de cada país: INEI - Perú e INEC – Ecuador.

Población Local Lima - Perú

	AREAS	DISTRITOS	POB/TOTAL
1	NORTE	Ancón, Pte. Piedra; Sta. Rosa, Carabayllo, Comas, Los Olivos, Independencia, S. M. Porres	2,353,364
2	ESTE	S. J. de Lurigancho, Sta. Anita, Cieneguilla, Ate Vitarte, Lurigancho, El Agustino.	2,379,113
3	SUR	S. J. de Miraflores, V.M. de Triunfo, Villa el Salvador, Lurín y Pachacamac.	1,513,080
4	CENTRAL	Cercado, Breña, La Victoria, Rímac	770,080
Total			7,015,637

Fuente: INEI – Proyección de Población en Lima / Proyección Censo 2017.

Población Local Quito, Guayaquil - Ecuador.

CIUDADES	POB/TOTAL
Quito	1,607,734
Guayaquil	2,278,691
Total	3,886,425

Fuente: INEC – Ecuador / Proyección Censo 2010.

Estudio de la Oferta

El marco muestral del estudio, en la oferta de productos financieros está constituido por las instituciones financieras presentes en las ciudades de Lima – Perú y Quito / Guayaquil - Ecuador que corresponde a las zonas de residencia de población migrante y refugiada.

Ficha Técnica de la Investigación

EMPRESA:	WOCCU – Proyecto de Inclusión Económica
Metodología:	Cuantitativa y Cualitativa
Instrumentos de Recolección de datos:	Encuestas Entrevistas a profundidad Grupos Focales
Población Objetivo:	Población refugiada y migrante venezolana y local ubicada en cascos urbanos, mayores de 18 años.
Focalización Territorial:	Cascos urbanos de las ciudades de Lima (Perú), Quito y Guayaquil (Ecuador).
Universo del Estudio:	690,027 venezolanos y 7,015,637 locales residentes en Lima – Perú; y 226,790 venezolanos y 3,886,425 locales residentes en Quito y Guayaquil – Ecuador.
Tipo de Muestreo:	Aleatorio simple
Margen de Error:	5%
Nivel de Confianza:	95%
Tamaño de la muestra:	800 en Lima y 800 en Quito y Guayaquil.
Fecha de ejecución:	julio – agosto de 2020

Instrumentos de Recopilación de Información

Los instrumentos de recopilación de información fueron adaptados al contexto local y según los objetivos del estudio. Su aplicación se ejecutó utilizando medios digitales dadas las disposiciones de los Estados por la emergencia sanitaria que impedían la recopilación de información presencial.

Encuestas: Este instrumento se aplicó a personas mayores de 18 años, a través de hipervínculos en la web y direcciones electrónicas, en la que se han alojado formularios digitales para su llenado, Esta labor se ha contado con el apoyo y coordinación de líderes de organizaciones de base de las zonas de interés en el estudio. El formato de encuesta utilizado en recolección de datos de la demanda, forma parte de los se anexos del presente informe..

Grupos Focales: Este instrumento se utilizó reuniendo a grupos por cada país, tanto con grupos de venezolanos como con grupos de población local. Las sesiones se desarrollaron utilizando canales digitales, con la asistencia de entre 9 y 12 participantes, un orientador y un observador. Las principales características de los participantes fueron las siguientes: heterogéneas en edad, género, ocupación y homogénea en nacionalidad. Se indagó específicamente acerca de las barreras de acceso al sistema financiero y educación financiera con el fin de complementar la información extraída de las encuestas, profundizando en la raíz de dichas barreras. La guía de grupo focal se anexa al presente informe.

Entrevistas: Instrumento que fue aplicado a Gerentes y Jefes de Agencia de las entidades financieras con el fin de complementar el análisis de la demanda e identificar brechas de mercado. La Guía de entrevista se anexa al presente informe.

II. ANÁLISIS DEL ENTORNO

Marco de Inclusión Financiera

Los beneficios de la inclusión financiera han sido demostrados en diversos estudios que relevan la importancia de los servicios financieros, y en el contexto actual, servicios financieros digitales, para enfrentar los riesgos a los que se ve expuesta la población vulnerable, nivelar sus flujos de caja, reducir sus costos de transacción e incrementar sus ingresos, con el fin de mejorar sus condiciones de vida. Sin embargo, según el Global FINDEX del Banco Mundial, a nivel global, sólo el 69% de la población tiene acceso a servicios financieros, y de los no bancarizados, el 56% son mujeres, lo que implica una desventaja importante y un reto para reducir la brecha de equidad de género.

Según el mismo estudio, a nivel global, las principales causas para no acceder a servicios financieros son:

- Cerca de los dos tercios de la población no bancarizada mencionó no disponer de suficiente dinero.
- El 30% de la población mencionó el costo como la principal razón para no acceder a cuentas de ahorro. En Perú, Colombia y Brasil, el 60% de los encuestados mencionó el costo de los servicios financieros como la principal razón de la falta de acceso.
- El 26% mencionó que no tienen una cuenta porque algún miembro de la familia ya dispone de una.
- Para el 22%, las distancias de traslado hacia las entidades financieras son la principal barrera, crítico en el sector rural.
- La falta de documentación para abrir una cuenta es la principal barrera para el 20% de las personas sin acceso a servicios financieros.

Considerando que la mayoría de la población en condiciones de vulnerabilidad, que incluye a refugiados, migrantes y población local de bajos ingresos, tiene limitada capacidad de ahorro y/o de pago, se puede entender que existe una estrecha relación entre los costos de los servicios financieros - que incluyen tasas de interés y comisiones - el costo transaccional relacionado con el de transportarse a una entidad financiera y la falta de suficientes recursos para cubrirlos, por lo que se hace importante cambiar el paradigma hacia los servicios financieros digitales con canales de transacción que permitan acercar los servicios financieros a la población a costos razonables.

Otro aspecto para considerar en la inclusión financiera es el acceso de la población a los sistemas de pago nacionales. En los últimos años, los diferentes Estados de América Latina, como Perú y Ecuador han implementado programas sociales orientados a reducir la pobreza a través de transferencias condicionadas y que se distribuyen usualmente a través de entidades financieras, mediante cuentas de ahorro, tarjetas de débito o canales digitales, como el teléfono celular. En esa línea, la población requiere acceso a medios de pago y canales alternativos que les permitan acceder a sus recursos de manera ágil y segura; adicionalmente se busca dinamizar la economía al habilitar puntos de atención en los negocios de los emprendedores páralo que les permite incrementar sus ventas y por ende sus ingresos. Sin embargo, si

el acceso a servicios financieros es bajo, el acceso a medios de pago es aún menor, por las mismas razones explicadas anteriormente.

Finalmente, las dimensiones de inclusión financiera consideran, además del acceso, el uso de los servicios financieros. En este sentido, y considerando que según la encuesta del Global Findex 2017, a nivel global sólo el 52% de la población adulta reporta haber realizado o recibido un pago en el último año, y apenas el 44% en países en desarrollo, con un muy bajo nivel de uso de cuentas de ahorro - Sólo el 3% de la población de países en desarrollo reportó haber utilizado su cuenta para ahorrar y el 20% reportó tener una cuenta inactiva-, por lo que se hace necesario una estrategia de educación financiera práctica que influya en los hábitos de ahorro de las personas, de la mano con productos de ahorro que se enfoquen en las necesidades y características de la población vulnerable o de bajos ingresos.

La educación financiera también debe informar acerca de los productos financieros y de los derechos y obligaciones del consumidor y mecanismos de atender quejas y reclamos, con el fin de mejorar la atención a socios o clientes de las entidades financieras.

En Ecuador en el año 2017 el 51% de la población mayor a 15 años tenía una cuenta, ya sea de ahorro o corriente, en una entidad financiera; por tanto, existe un 49% que no tiene acceso y se encuentra excluido financieramente. Se observa aún más disparidad en el acceso cuando sólo el 46% de las mujeres está incluida financieramente y que únicamente un tercio dentro del 40% de la población más pobre mayor de 15 años tiene una cuenta.

De igual forma el Global FINDEX indica que en Perú en el año 2017 el 43% de la población mayor a 15 años tenía una cuenta en una entidad financiera; por tanto, el 57% aún no tiene acceso y se encuentra en condición de exclusión financiera; mientras que solo el 34% de las mujeres tienen acceso y en los sectores de menores ingresos el nivel de inclusión es aún menor, 26%.

Estas cifras suelen ser aún menos favorables en la inclusión financiera de las personas en condición de movilidad humana, refugiados y migrantes, dentro de los países de acogida. La inclusión financiera de la población en movilidad humana más allá de ser un derecho se constituye en una obligación de los Estados al momento de garantizar la igualdad de los seres humanos, independientemente de su calidad migratoria y su nacionalidad.

MARCO JURÍDICO

Es importante comentar el marco jurídico sobre el cual se sustenta el estudio, por lo que, se realiza un breve análisis de la normativa vigente en Ecuador y Perú, respectivamente, con relación a los deberes y derechos de los extranjeros y/o personas en movilidad humana, así como de la documentación requerida para acceder a servicios financieros, señalando lo siguiente:

ECUADOR

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR VIGENTE - 2008

El artículo 9º del Capítulo primero "Principios fundamentales", TÍTULO I "Elementos Constitutivos del Estado"; señala que: *"Las personas extranjeras que se encuentran en el territorio ecuatoriano tendrán los mismos derechos y deberes que las ecuatorianas, de acuerdo con la Constitución"*.

CÓDIGO CIVIL

El artículo 41º del Título I "División de las personas", TÍTULO I "DE LAS PERSONAS EN CUANTO A SU NACIONALIDAD Y DOMICILIO", LIBRO 1 "DE LAS PERSONAS", señala que *"Son personas todos los individuos de la especie humana, cualesquiera que sean su edad, sexo o condición. Divídanse en ecuatorianos y extranjeros"*.

Así también, el artículo 43º del mismo cuerpo normativo, dispone que: *"La ley no reconoce diferencia entre el ecuatoriano y el extranjero, en cuanto a la adquisición y goce de los derechos civiles que regla este Código"*.

CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO

Este cuerpo normativo tiene por objeto regular, los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador.

En ese sentido, el artículo 3º del Título Preliminar, regula los Objetivos del Código, entre otros, señala en el literal 10: **"Promover el acceso al crédito de personas en movilidad humana, con discapacidad, jóvenes, madres solteras y otras personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria."**

En la sección Disposiciones Generales, se establece: *"Décima sexta: La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera utilizará los instrumentos establecidos en este Código para promover y facilitar el acceso al crédito a **persona en movilidad humana**, considerando sus circunstancias y especificidades."*

LEY ORGÁNICA DE MOVILIDAD HUMANA

El artículo 1º del Capítulo Iº Título Preliminar de la Ley Orgánica de Movilidad Humana señala:

*"Art 1.- Objeto y ámbito. La presente Ley tiene por objeto **regular el ejercicio de derechos**, obligaciones, institucionalidad y mecanismos vinculados a las **personas en movilidad humana**, que comprende emigrantes, inmigrantes, personas en tránsito, personas ecuatorianas retornadas (...)"*

El numeral 7 y 8 del artículo 2º del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Movilidad Humana, indican:

"7. Persona en movilidad humana: La persona que se moviliza de un Estado a otro con el ánimo de residir o establecerse de manera temporal o definitiva en él."

8. Movilidad Humana: Los movimientos migratorios que realiza una persona, familia o grupo humano para transitar o establecerse temporal o permanentemente en un Estado diferente al de su origen o en el que haya residido previamente, que genera derechos y obligaciones."

En el Ecuador, en los últimos meses se llevó a cabo un proceso de registro y entrega de Visas de Residencia Temporal de Excepción por Razones Humanitarias (VERHU) para ciudadanos venezolanos y extranjeros en general; al respecto, la Ley Orgánica de Movilidad Humana sobre el tipo de visa y la residencia temporal de excepción, respectivamente, señala:

"Artículo 66º.- Tipos de visa

2. Visa de residente temporal de excepción: Es la autorización excepcional a la persona extranjera para permanecer en el Estado ecuatoriano, conforme al artículo referente a la residencia temporal de excepción."

"Artículo 62º.- Residencia temporal de excepción. La residencia temporal de excepción es la condición migratoria que autoriza la estadía en el territorio nacional hasta por dos años, a la que acceden las personas extranjeras que ingresan al territorio nacional, previa calificación y autorización de la máxima autoridad de movilidad humana en casos excepcionales, de conformidad con los requisitos establecidos en el reglamento de esta Ley. Esta residencia podrá ser renovada por una sola vez."

Con relación a lo antes mencionado, el Reglamento a la Ley Orgánica de Movilidad Humana indica:

"Artículo 17º.- Cédula de identidad para extranjeros.- Cuando un ciudadano extranjero haya obtenido la condición migratoria de residente temporal o permanente, la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, a petición de la autoridad de movilidad humana, otorgará la cédula de identidad correspondiente (...)"

Adicional, mediante Decreto Ejecutivo N°1020, el 23 de marzo de 2020, el Presidente de la República, decreta:

"Artículo 2º. RATIFICAR la validez de los pasaportes de los ciudadanos venezolanos, hasta cinco años después de la fecha de caducidad de los mismos, para todos los efectos públicas y privados en la República del Ecuador."

Con lo expuesto, es necesario establecer que dentro de la población migrante existen dos grupos; aquellos ciudadanos venezolanos que ya cuentan con cédula de identidad, con lo cual su acceso al sector financiero es más viable y; el grupo de migrantes, quienes no han regularizado su permanencia en el país, los cuales verían limitado su posibilidad de acceder a productos y servicios financieros.

Así también, resulta importante mencionar que el marco normativo, nos da un panorama amplio con relación a la regulación ecuatoriana; no obstante, es necesario precisar que corresponde a cada institución normar sus procedimientos para que tengan un adecuado proceso de control; en este

contexto, corresponde realizar un análisis más profundo, lo que implica incluso, brindar acompañamiento para establecer mecanismos adicionales y complementarios que permitan mejorar el acceso al sector financiero de la población..

PERÚ

En el caso del Estado Peruano, a continuación, se presenta un resumen de las disposiciones legales que tienen por fin, brindar una regulación a los ciudadanos extranjeros, a través de los cuales se garantiza la igualdad y respeto por los derechos fundamentales, así como los procesos de formalización conforme a la normativa vigente:

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ

El numeral 2 del artículo 2º "Derechos fundamentales de la persona" de la Constitución Política del Perú, señala que toda persona tiene derecho –entre otros-: "2. *A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole*".

DECRETO LEGISLATIVO DE MIGRACIONES aprobado por DECRETO LEGISLATIVO Nº 1350.

El Artículo 1 del TITULO PRELIMINAR sobre Principio de respeto a los derechos fundamentales, señala: "*En atención al respeto de la dignidad de toda persona humana conforme a la Constitución Política del Perú, el Estado **garantiza al extranjero el respeto por sus derechos fundamentales** conforme a lo previsto en el marco normativo vigente*".

Adicionalmente, el Artículo III.- Principio de reconocimiento del aporte de los migrantes en el desarrollo del país y del principio de libre tránsito, establece que: "*El Estado reconoce el aporte de los migrantes internacionales a la cultura, economía, ciencia y diversas facetas del desarrollo de las naciones. Promueve una migración segura y defiende la libertad de tránsito internacional.*"

El Artículo IV.- Principio de integración del migrante; indica: "*El Estado promueve la integración del extranjero y su familia a la sociedad y cultura peruana.*"

El Artículo VIII.- Principio de no discriminación, señala: "*El Estado promueve la abolición de todo tipo de discriminación y la eliminación de todo tipo de prejuicio en materia migratoria y rechaza de manera especial la xenofobia y el racismo.*"

Finalmente, el Artículo XII.- Principio de formalización migratoria, prescribe: "*El Estado **promueve las medidas necesarias para la formalización** de los extranjeros que deseen ingresar y permanecer en el territorio nacional. Favorece la regularización migratoria como acción permanente que facilita la protección de la persona humana y prevenga o corrija situaciones de vulneración o afectación a la dignidad humana así como de sus derechos y libertades*".

Ahora bien, el numeral 9.1 del artículo_9º del mismo cuerpo normativo en estudio, regula los "Derechos de los extranjeros", el cual indica:

"9.1. El Estado reconoce al extranjero el goce y ejercicio de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política del Perú, tales como el acceso a la salud, a la educación y trabajo en igualdad de condiciones que los nacionales, salvo las prohibiciones y limitaciones establecidas en la normativa vigente (...)."

Adicionalmente, el artículo 11º regula "Personas extranjeras en situación de vulnerabilidad", por el cual se establece, lo siguiente:

"11.1 MIGRACIONES y el Ministerio de Relaciones Exteriores ponen en conocimiento de las autoridades competentes las situaciones de vulnerabilidad en que se encuentren las personas migrantes, para la adopción de las acciones administrativas o jurisdiccionales que correspondan para la protección de sus derechos, en particular las referidas a niños, niñas y adolescentes, adulto mayor, personas con discapacidad, o que pertenecen a un pueblo indígena víctima de trata de personas y tráfico de migrantes, víctimas de violencia familiar y sexual, y quienes requieren protección en atención a una grave amenaza o afectación a sus derechos fundamentales.

11.2 MIGRACIONES y Ministerio de Relaciones Exteriores en el ámbito de sus competencias adoptan los criterios para asistir a las personas en situación de vulnerabilidad; pudiendo emitir los documentos y/o permisos de permanencia temporal o residencia pertinentes".

De otro lado, el artículo 15º que regula sobre la Identificación de las personas extranjeras en el territorio nacional, menciona –entre otros-:

"15.2. El extranjero con Calidad Migratoria temporal se identifica con el documento de viaje o con el documento que expida MIGRACIONES, según corresponda. Asimismo, las calidades migratorias temporales se identifican con el documento de viaje o el documento que expida Migraciones, según corresponda."

En el Título IV del decreto, se regula el Procedimiento Administrativo Migratorio; y, en particular, el artículo 34º sobre Permisos y/o certificados Migratorios, se señala que:

"34.1 MIGRACIONES puede permitir a los extranjeros con carácter extraordinario realizar actividades distintas a las autorizadas con su calidad migratoria aprobada, también puede autorizar salidas o ausencias del país, permanencias y residencias que coadyuven con una adecuada gestión migratoria.

34.2 Los certificados que emite MIGRACIONES se otorgan en virtud de la información contenida en el RIM.

34.3 Las condiciones, requisitos y costos para la expedición de los permisos y certificados migratorios se establecen conforme a la normativa vigente."

Es preciso mencionar que el PTP es un mecanismo previsto en la ley que habilita a la persona extranjera a permanecer y trabajar formalmente en Perú. Asimismo, el carné PTP es un documento que puede validar la identidad de una persona extranjera.

LEY DEL REFUGIADO aprobado por LEY N° 27891

La presente ley, tiene por finalidad regular el ingreso, el reconocimiento y las relaciones jurídicas del Estado Peruano con el refugiado, de conformidad con los instrumentos internacionales de lo que forma parte de Perú. Está regulada por la Ley N° 27891 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 119-2003-RE.

Así, el CAPÍTULO IV DEL RECONOCIMIENTO DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADO, en su artículo 14º de la Ley, que regula sobre el documento provisional de trámite, señala:

"14.1 Mientras se encuentra en trámite la solicitud de refugio, la Comisión Especial para los Refugiados expide al solicitante un documento que acredite que su caso se encuentra en proceso de determinación, lo cual no significa el reconocimiento de la calidad de refugiado.

14.2 Dicho documento faculta al solicitante a permanecer en el país mientras su solicitud se resuelve en forma definitiva y lo autoriza provisionalmente a trabajar."

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en sus documentos oficiales, precisa que los documentos que permiten identificar a los ciudadanos extranjeros y reconocer su capacidad para la celebración de actos jurídicos, se encuentran amparadas en virtud a lo dispuesto por los *Decreto Supremo N° 001-2017-IN, Decreto Supremo N° 002-2017-IN y Decreto Supremo N° 001-2018-IN*, según los cuales el Carné de Permiso Temporal de Permanencia (PTP) otorgado a personas extranjeras tienen validez para ser considerado para la realización de actos jurídicos que pudieran celebrarse.

En tal sentido, el marco normativo del Perú facilita la inclusión financiera a la población refugiada y migrante venezolana, en cuanto considera como documentos válidos para el acceso a servicios financieros, el Permiso Temporal de Permanencia (PTP) otorgado a personas extranjeras, el carnet de solicitud de refugio y la cedula de extranjería. Sin embargo, se evidencia la brecha existente relacionada con información, dado que las entidades financieras no conocen aun estas disposiciones o no las reconocen, en este sentido, es necesario que cada institución realice cambios en sus manuales operativos a fin de incorporar este tipo de instrucciones lo que definitivamente facilitará el acceso a la población en condición de movilidad humana. esta población.

III. RESULTADOS DEL ESTUDIO

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

De la población encuestada

Tabla 1. Distribución de la población encuestada por país.

PAÍS	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ENCUESTADO
PERÚ	634	406	1,040
ECUADOR	560	408	968
TOTAL	1,194	814	2,008

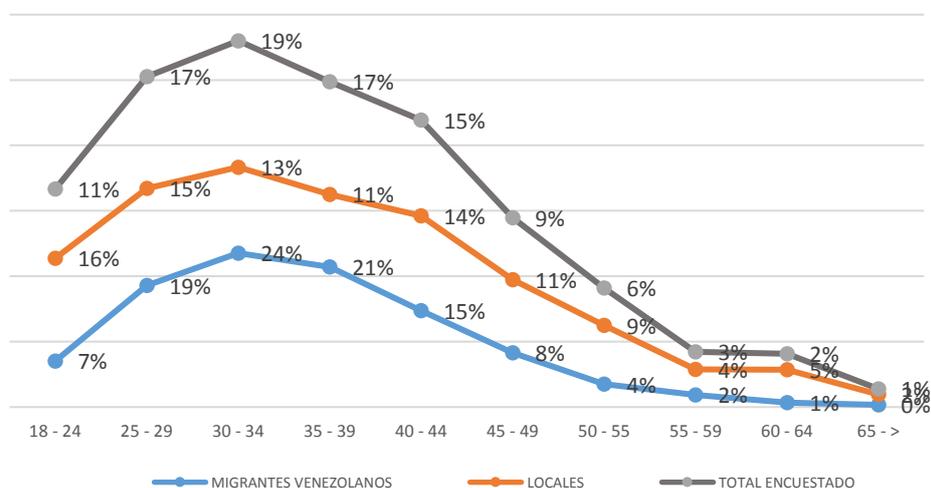
De la población por rango de edades

En una clasificación de los entrevistados por edades y a nivel general, un 11% está representado por una población entre 18 y 24 años, el grupo mayoritario hasta en un 68% es el que se encuentra entre los 25 y 44 años, se tiene también un 15% de personas entre los 45 y 54 años y un 6% con personas mayores de 55 años.

Tabla 2. Distribución de la Población Encuestada por Rango de Edades

RANGO DE EDADES	PERÚ			ECUADOR			TOTAL		
	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL PERÚ	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ECUADOR	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ENCUESTADO
18 - 24	6.8%	12.6%	9.0%	7.3%	18.9%	12.2%	7.0%	15.7%	10.6%
25 - 29	18.8%	10.1%	15.4%	18.4%	19.6%	18.9%	18.6%	14.9%	17.1%
30 - 34	22.9%	7.6%	16.9%	24.3%	18.6%	21.9%	23.5%	13.1%	19.3%
35 - 39	23.5%	11.6%	18.8%	19.1%	10.5%	15.5%	21.4%	11.1%	17.2%
40 - 44	14.7%	16.0%	15.2%	14.8%	13.0%	14.0%	14.7%	14.5%	14.6%
45 - 49	7.1%	15.0%	10.2%	9.6%	7.4%	8.7%	8.3%	11.2%	9.5%
50 - 55	3.9%	11.1%	6.7%	3.0%	6.9%	4.6%	3.5%	9.0%	5.7%
55 - 59	2.1%	3.9%	2.8%	1.6%	3.9%	2.6%	1.8%	3.9%	2.7%
60 - 64	0.2%	9.1%	3.7%	1.3%	1.0%	1.1%	0.7%	5.0%	2.4%
65 - >	0.2%	3.0%	1.3%	0.5%	0.2%	0.4%	0.3%	1.6%	0.8%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Gráfico 1. Porcentaje de Población Encuestada por Rango de Edad



A nivel de refugiados y migrantes venezolanos, un 7% está representado por una población entre 18 y 24 años, el mayor grupo con un 78% es el que se encuentra entre los 25 y 44 años, contando también con un 12% de personas entre los 45 y 54 años y un 3% con personas mayores de 55 años. Este dato es interesante, en cuanto evidencia que la mayoría de la población migrante se encuentra en edad económicamente activa, por lo que requiere con urgencia el acceso a servicios financieros formales lo que contribuirá en el desarrollo de sus economías y sostenibilidad.

A nivel de población local un 16% está representado por una población entre 18 y 24 años, 54% por personas con edades de entre los 25 y 44 años, contando también con un 20% de personas entre los 45 y 54 años y un 11% con personas mayores de 55 años.

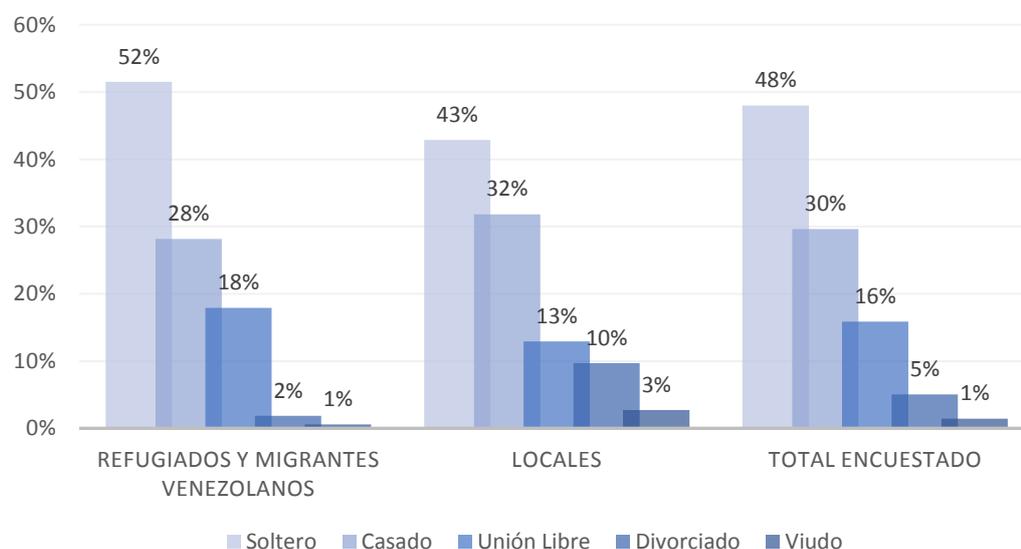
Estado Civil

De los entrevistados en general un 48% indica ser soltero(a), un 46% vive en pareja de los cuales el 30% está formalmente casado(a). Además, se cuenta con un 5% de divorciados y un 1% de viudos (as). Esta misma proporción porcentual se repite en el análisis a nivel de país:

Tabla 3. Estado Civil de la Población Encuestada

ESTADO CIVIL	PERÚ			ECUADOR			TOTAL		
	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL PERÚ	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ECUADOR	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ENCUESTADO
Soltero	51.4%	38.7%	46.4%	51.6%	47.1%	49.7%	51.5%	42.9%	48.0%
Casado	28.5%	30.3%	29.2%	27.7%	33.3%	30.1%	28.1%	31.8%	29.6%
Unión Libre	17.8%	16.7%	17.4%	18.0%	9.1%	14.3%	17.9%	12.9%	15.9%
Divorciado	1.7%	10.1%	5.0%	2.0%	9.3%	5.1%	1.8%	9.7%	5.0%
Viudo	0.5%	4.2%	1.9%	0.7%	1.2%	0.9%	0.6%	2.7%	1.4%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Gráfico 2. Porcentaje de Población Encuestada por Estado Civil



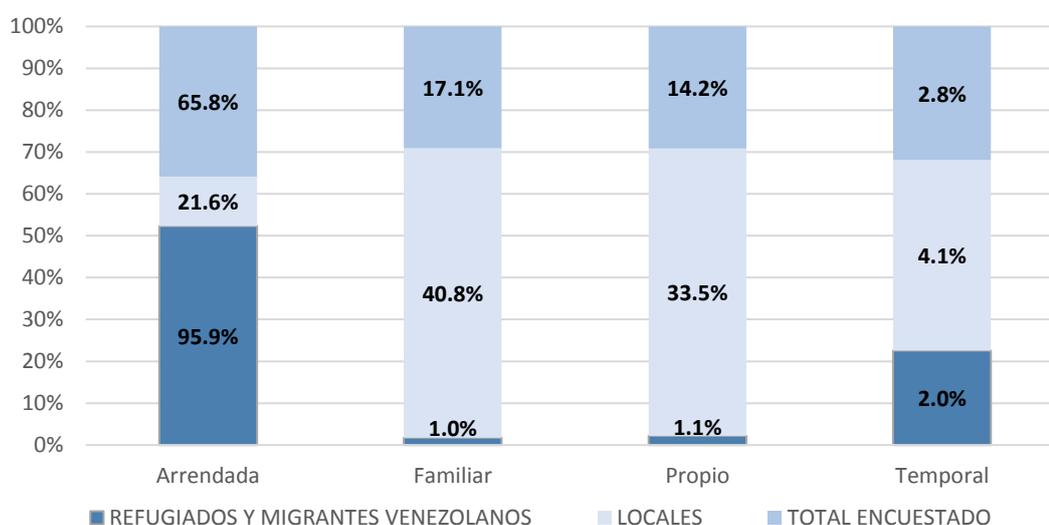
Vivienda

En general el 66% de los entrevistados viven en espacios arrendados temporalmente (mayormente representados por las familias de refugiados y migrantes venezolanos), un 17% comparte sus espacios de vivienda con otros núcleos familiares de su entorno sanguíneo (están representados casi en su totalidad por familias locales). Por otro lado, se cuenta con un 14% de entrevistados que señala vivir en una vivienda propia (también representados casi en su integridad por familias locales); finalmente un 3% de encuestados que viven en un lugar temporal (alojados en casas de amigos, en espacios prestados, en espacios donde trabajan).

Tabla 4. Situación de la vivienda en Población Encuestada

VARIABLES	PERÚ			ECUADOR			TOTAL		
	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL PERÚ	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ECUADOR	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ENCUESTADO
Arrendada	98.4%	16.7%	66.5%	93.0%	26.5%	65.0%	95.9%	21.6%	65.8%
Familiar	0.6%	49.8%	19.8%	1.4%	31.9%	14.3%	1.0%	40.8%	17.1%
Propio	0.0%	29.1%	11.3%	2.3%	38.0%	17.4%	1.1%	33.5%	14.2%
Temporal	0.9%	4.4%	2.3%	3.2%	3.7%	3.4%	2.0%	4.1%	2.8%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Gráfico 3. Situación de la Vivienda en Población Encuestada



Personas a cargo

El 92% de los encuestados reside con personas que están bajo su cargo y conviven con ellos (este grupo no sólo considera padres de familia, sino a hermanos o familiares a cargo de los suyos); sólo un 8% no cuenta con personas bajo su responsabilidad.

Tabla 5. Encuestados que cuentan con personas bajo su cargo

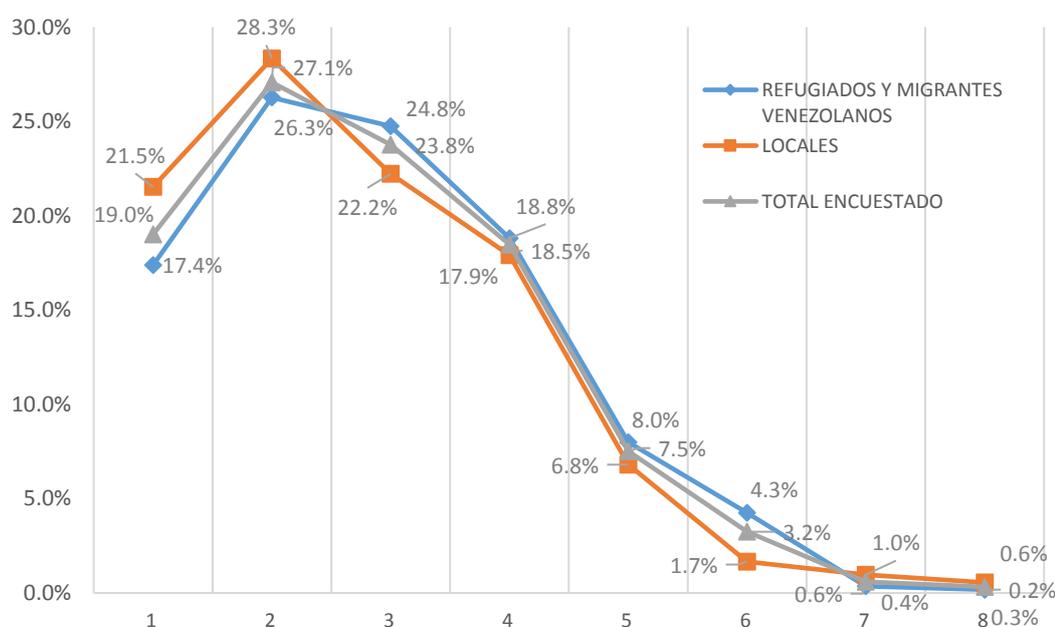
VARIABLES	PERÚ			ECUADOR			TOTAL		
	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL PERÚ	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ECUADOR	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ENCUESTADO
Si	96%	87%	93%	93%	89%	91%	94%	88%	92%
No	4%	13%	7%	7%	11%	9%	6%	12%	8%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

De aquellos que indicaron tener personas que están bajo su cargo y conviven con ellos; el 19% tienen a cargo 1 persona, el 27,10% 2 personas, un 23,80% está a cargo de 3 personas, el 18,50% está a cargo de 4 personas y un 11.60% está a cargo de 5 a 8 personas.

Tabla 6. Porcentaje de encuestados con número de personas bajo su cargo

Nro De Miembros	PERÚ			ECUADOR			TOTAL		
	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL PERÚ	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ECUADOR	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ENCUESTADO
1	16.7%	27.9%	20.9%	18.1%	15.3%	17.0%	17.4%	21.5%	19.0%
2	27.8%	29.6%	28.4%	24.5%	27.1%	25.6%	26.3%	28.3%	27.1%
3	25.8%	22.8%	24.7%	23.6%	21.6%	22.8%	24.8%	22.2%	23.8%
4	17.6%	15.5%	16.8%	20.3%	20.3%	20.3%	18.8%	17.9%	18.5%
5	7.7%	2.8%	5.9%	8.3%	10.7%	9.3%	8.0%	6.8%	7.5%
6	4.1%	0.6%	2.8%	4.4%	2.7%	3.7%	4.3%	1.7%	3.2%
7	0.3%	0.8%	0.5%	0.4%	1.1%	0.7%	0.4%	1.0%	0.6%
8	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	1.1%	0.7%	0.2%	0.6%	0.3%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Gráfico 4. Número de personas bajo su cargo



En un análisis a nivel de refugiados y migrantes venezolanos, el 87.2% de entrevistados están a cargo de entre 1 y 4 personas, mientras que un 12.6%,

tienen a cargo entre 5 a 7 personas y aproximadamente 0.2% está a cargo de 8 personas. El hecho de que la mayoría de la población migrante tenga personas a cargo refiere que los esfuerzos que hacen entorno al desarrollo socioeconómico en el país impactan directamente a sus familias y que en este sentido realizan esfuerzos por su estabilización, lo cual se confirma en los grupos focales, en donde en general los participantes refieren estar construyendo sus vidas en Perú y Ecuador y no tienen planeado regresar a su país definitivamente.

A nivel de población local, un 89.9% de los entrevistados están a cargo de entre 1 y 4 personas, mientras que un 10.1% tienen a cargo entre 5 a 8 personas.

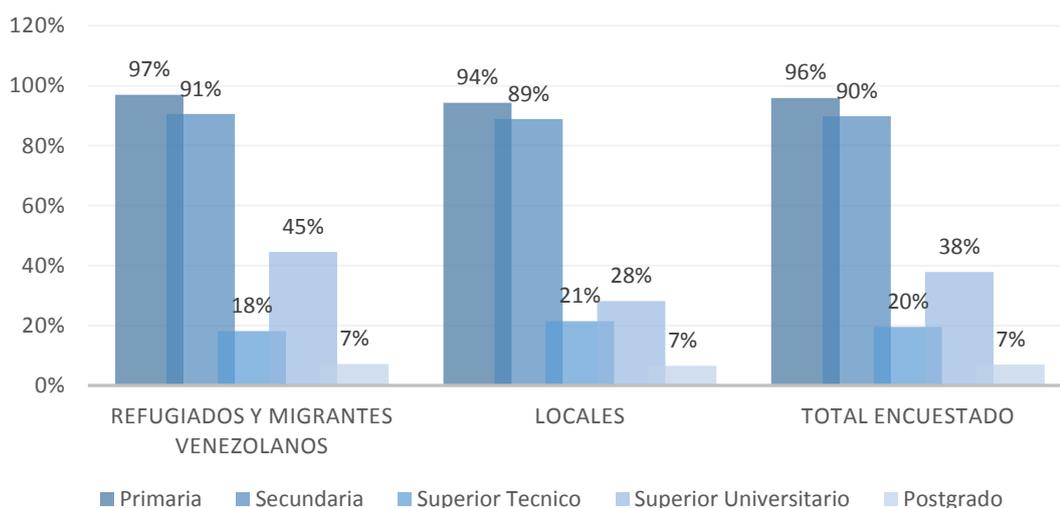
Nivel Educativo

De los entrevistados, en general el 96% cuenta con estudios completos en el nivel primario, un 90% logró concluir hasta el nivel secundario, un 20% concluyó una carrera técnica, mientras que un 38% logró concluir con una carrera profesional universitaria. Finalmente, un 7% cuenta con estudios de post grado.

Tabla 7. Porcentaje de encuestados y nivel de educación (Acumulados)

Nivel de Estudio concluido	PERÚ			ECUADOR			TOTAL		
	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL PERÚ	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ECUADOR	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ENCUESTADO
Primaria	100%	100%	100%	94%	89%	92%	97%	94%	96%
Secundaria	93%	94%	93%	88%	84%	86%	91%	89%	90%
Superior Tecnico	17%	24%	20%	19%	19%	19%	18%	21%	20%
Superior Universitario	44%	29%	38%	46%	27%	38%	45%	28%	38%
Postgrado	5%	4%	5%	10%	9%	9%	7%	7%	7%

Gráfico 5. Entrevistados por nivel de educación



A nivel de la población venezolana entrevistada, el 45% son profesionales universitarios y 18% son profesionales técnicos, es decir 63% de personas formadas para desarrollar actividades especializadas. Comparativamente en la población local, se ha identificado un 28% profesional universitario y un 21% de profesionales técnicos, en total alrededor de 50%. Se evidencia entonces que la

población migrante tiene un importante potencial que puede aportar al desarrollo económico de los países de acogida, por sus conocimientos y mano de obra calificada en diversas disciplinas.

Con Relación al Empleo

En relación con la situación del empleo, en general se tiene a un 29% de refugiados y migrantes venezolanos que cuentan con un trabajo dependiente; un 43% indica que logra sus propios ingresos de manera independiente y otro 28% que se encuentra en busca de un empleo. A nivel local, aproximadamente el 24% de encuestados que se encuentran empleados, así también se tiene otro 63% de este grupo, que desarrolla actividades independientes para la generación de sus ingresos, y el 14% señala estar a la búsqueda de un empleo.

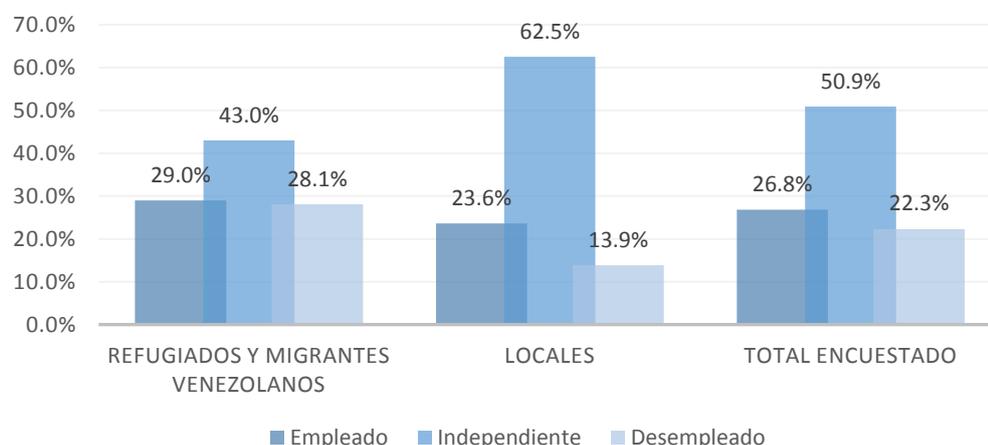
En las dos poblaciones el porcentaje de personas con actividades independientes es mayor a la de dependiente, lo cual también se pudo confirmar en las sesiones de grupos focales, espacios en los que se puso de manifiesto la vocación emprendedora de la población local y migrante al relatar sus diversas experiencias de emprendimiento. Este resultado permite corroborar la pertinencia y necesidad de desarrollar acciones estratégicas relacionadas con el fortalecimiento de emprendedores, procesos de formación, iniciativas con capital semilla y de educación financiera.

Tabla 8. Situación de empleo en encuestados

ACTIVIDAD	PERÚ			ECUADOR			TOTAL		
	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL PERÚ	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ECUADOR	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ENCUESTADO
Empleado	32.2%	18.2%	26.7%	25.4%	28.9%	26.9%	29.0%	23.6%	26.8%
Independiente	45.0%	72.4%	55.7%	40.7%	52.7%	45.8%	43.0%	62.5%	50.9%
Desempleado	22.9%	9.4%	17.6%	33.9%	18.4%	27.4%	28.1%	13.9%	22.3%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

En general se observa que más de la mitad de los entrevistados realizan actividades de manera independiente, señalando como sus principales actividades económicas comercio, construcción, venta de alimentos al paso, entre los más mencionados.

Gráfico 6. Situación de empleo en migrantes venezolanos y locales

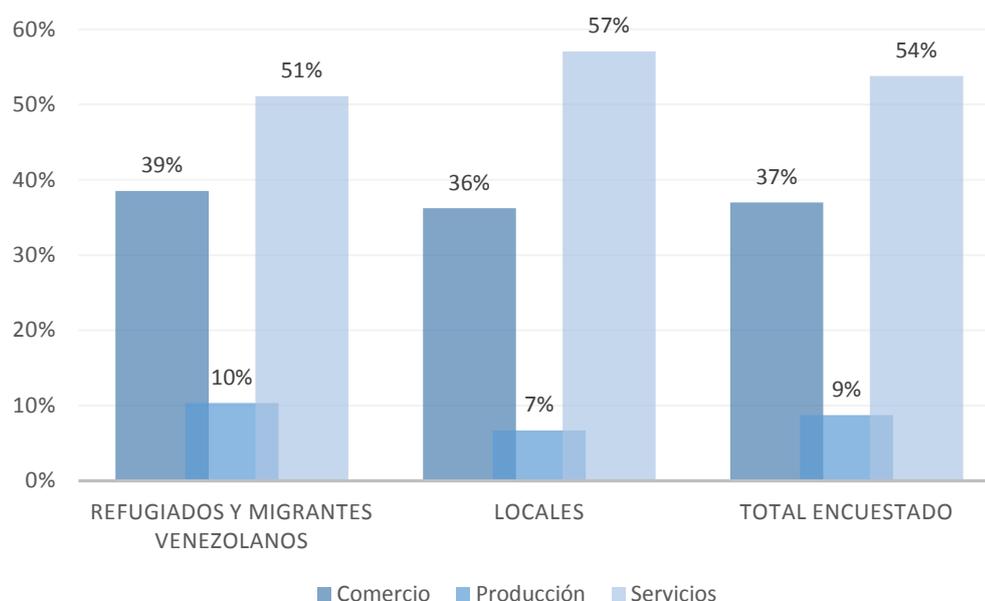


Por otro lado, al realizar una evaluación de los entrevistados en situación de empleo y de aquellos que autogeneran sus ingresos como independientes, se observa que el 54% del total de los entrevistados realizan sus labores orientados al sector de servicios, 37% en el sector comercio y el 9% en el sector de producción.

Tabla 9. Sectores en las que realizan actividades económicas los entrevistados

SECTOR ECONOMICO	PERÚ			ECUADOR			TOTAL		
	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL PERÚ	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ECUADOR	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ENCUESTADO
Comercio	38.4%	56.5%	46.2%	38.6%	13.8%	26.9%	38.5%	36.2%	37.0%
Producción	11.2%	5.2%	8.6%	9.2%	8.4%	8.8%	10.4%	6.7%	8.7%
Servicios	50.3%	38.3%	45.2%	52.2%	77.8%	64.3%	51.1%	57.1%	53.8%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

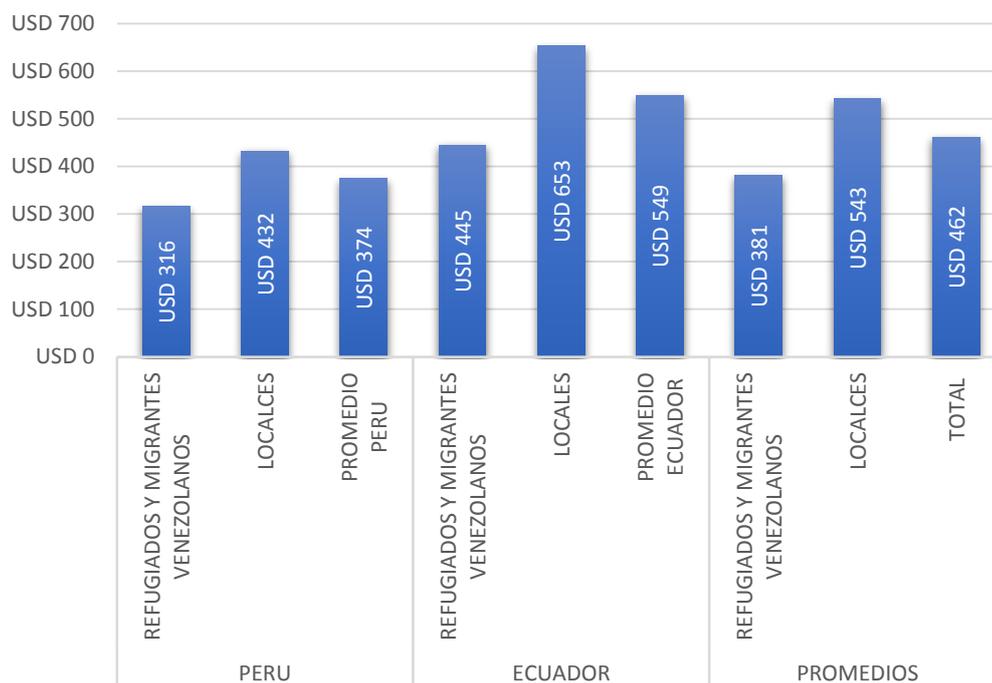
Gráfico 7. Sectores en las que realizan actividades venezolanos y locales



Ingresos y Gastos Promedio de los Encuestados.

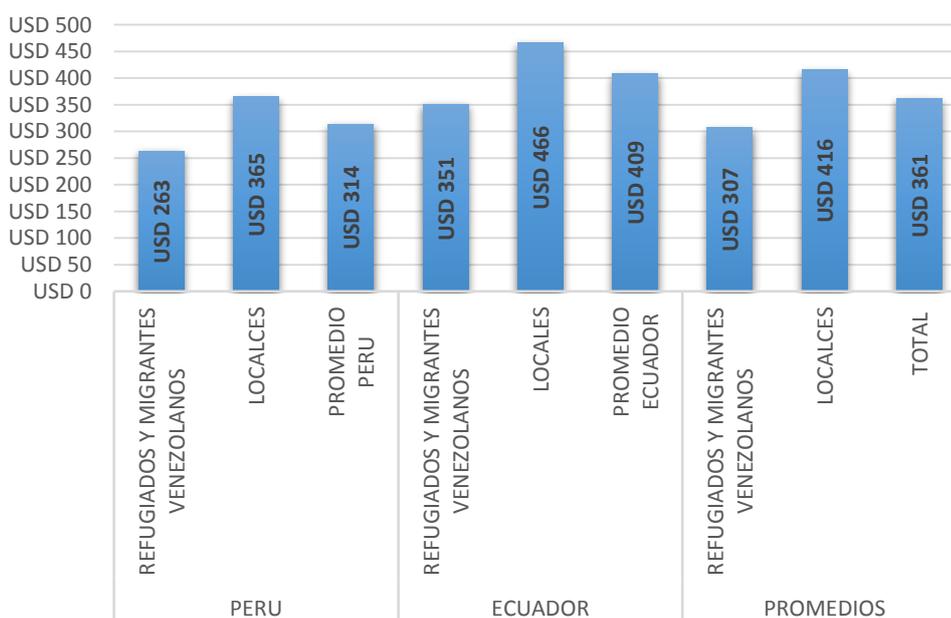
En relación con los ingresos económicos que logran los encuestados, se tiene que, a nivel de refugiados y migrantes venezolanos, en general mensualmente reciben un ingreso promedio de US\$ 381 dólares americanos, por su parte la población local obtiene un ingreso promedio de US\$ 543 dólares americanos. Esto evidencia una diferencia de ingresos de la población migrante frente a la local que profundiza su vulnerabilidad y muestra inequidad.

Gráfico 8. Ingreso promedio mensual por grupos en estudio y país



A nivel de gasto mensual, son alimentación y vivienda los rubros más altos y prioritarios que cubren los encuestados, así, se tiene que, a nivel de refugiados y migrantes venezolanos, en general mensualmente gastan un promedio de US\$ 307 dólares americanos, mientras que en la población local es del orden de US\$ 416 dólares americanos. A nivel de país en Perú el promedio de gasto que indican es de US\$ 314, mientras que en Ecuador es de US\$ 409 Dólares americanos, lo que permite inferir capacidad de ahorro de la población.

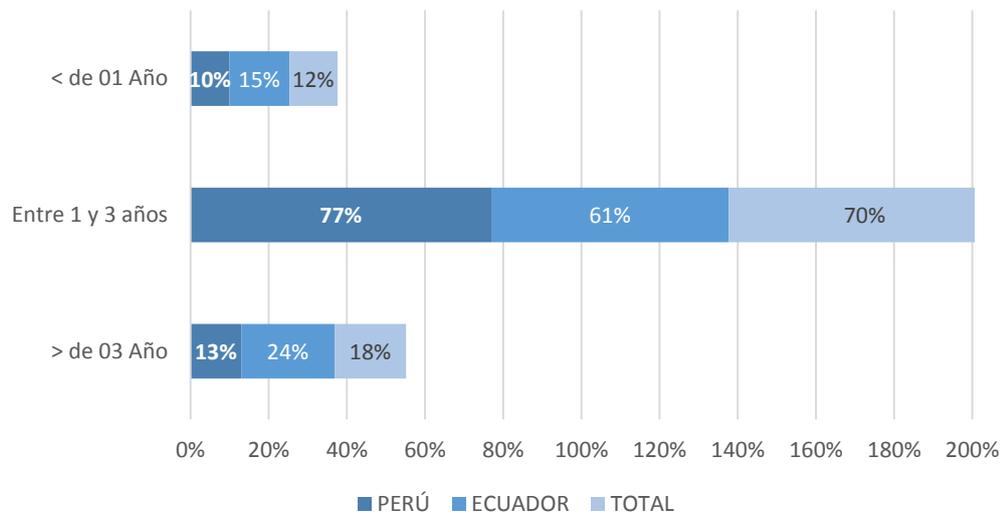
Gráfico 9. Gasto promedio mensual por grupos en estudio y país



Residencia en Países de Acogida

De los refugiados y migrantes venezolanos entrevistados, en general se tiene a un 12% que se encuentra en el país de acogida por menos de 1 año, una gran mayoría representado por el 70% residen entre 1 y 3 años en el país de acogida, además de un 18% que ya tiene más de 3 años de residencia. A nivel de país, Ecuador identifica un 24% de residentes con más de 3 años de residencia, mientras que en Perú 13%. Estos datos confirman el hecho de que la población migrante está generando arraigo en el país de acogida y según se valida mediante los grupos focales, en general no planean retornar definitivamente a su país.

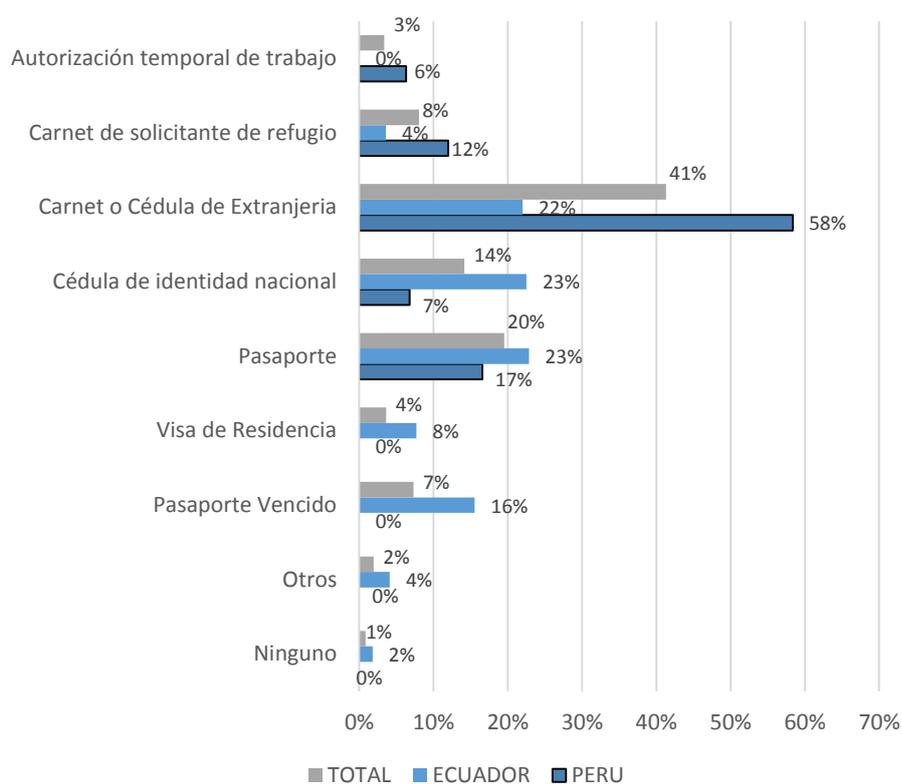
Gráfico 10. Años de Residencia en Países de Acogida



Documentos de identificación

A la consulta del tipo de documento de identificación con el que cuenta el migrante venezolano, en Perú se tiene que a un 58% de ellos que cuentan con Carnet de Extranjería, otro 17% con pasaporte vigente, un 12% con carnet de solicitante de refugio, 7% con cédula de identidad nacional y 6% con autorización temporal de trabajo. En Ecuador, el 23% de los encuestados cuenta con cédula de identidad nacional, otro 23% con pasaporte vigente, un 22% cuenta con carnet o cédula de extranjería, y un 8% con visa de residencia, se tiene también que un 4% de los entrevistados que cuenta con carnet de solicitante de refugio, y otro 4% que se identifica con otros documentos (como visa humanitaria, cédulas de identificación venezolana). Así mismo el 2% de personas que no cuentan con documentos de identificación y un 16% de los entrevistados en Ecuador, tienen el pasaporte vencido.

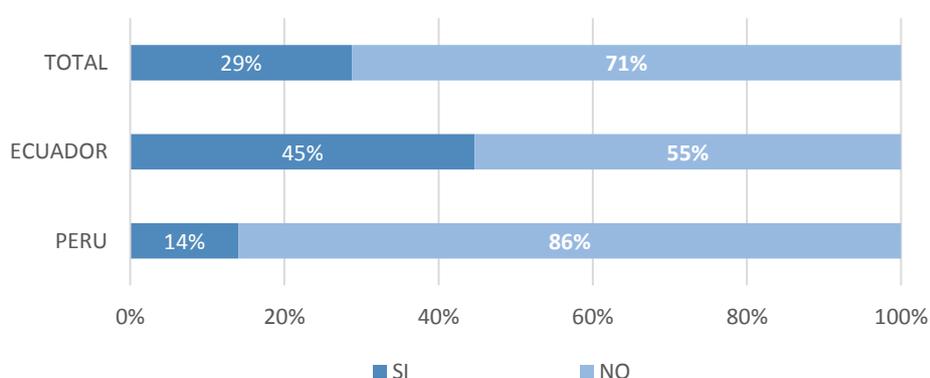
Gráfico 11. Documentos de identificación con que cuenta el refugiado y migrante venezolano



Revalidación de Títulos o Grados Académicos

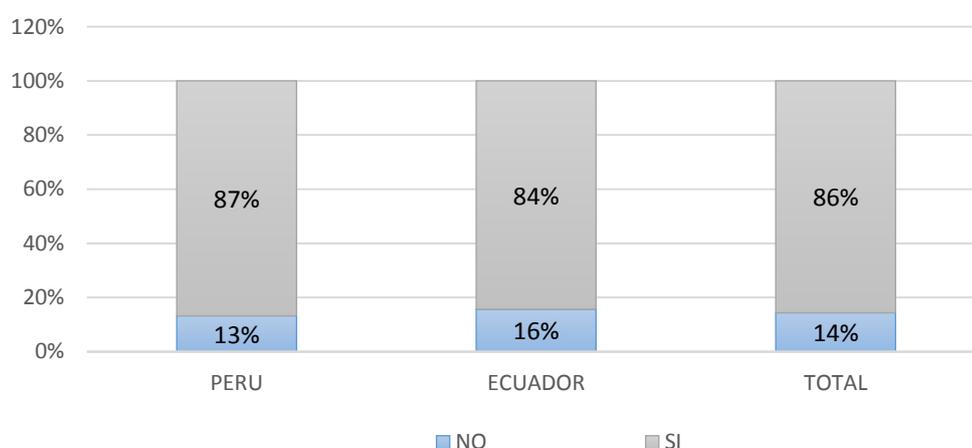
Por otro lado, de los profesionales venezolanos titulados, en general el 29% de éstos ha logrado revalidar su título o grado académico en Perú y Ecuador (14% y 45% respectivamente). Asimismo, el 14% de los que lograron revalidar sus títulos, también lograron inscribirse en el colegio de profesionales correspondiente del país de acogida. Este aspecto confirma la necesidad de llevar a cabo procesos de acompañamiento en la revalidación de títulos para aprovechar el potencial y el conocimiento de la población migrante venezolana a efectos de ser sujetos de empleo formal en los países de acogida.

Gráfico 12. Entrevistados que revalidaron su título profesional



INCLUSIÓN FINANCIERA

Gráfico 13. Refugiados y migrantes venezolanos encuestados que tuvieron Accesos a Productos y Servicios Financieros en Venezuela



En las encuestas realizada a refugiados y migrantes venezolanos, se evidencia que el 86% de ellos tuvieron acceso a servicios o productos financieros cuando residían en Venezuela. A nivel de país de acogida, en Perú, el 87% de refugiados y migrantes venezolanos accedieron a servicios y productos financieros en su país natal, y en Ecuador el 84% de los refugiados y migrantes venezolanos tuvo esta oportunidad en suelo venezolano. Este dato es relevante, en cuanto evidencia la experiencia de los refugiados y migrantes venezolanos en el sistema financiero y con el manejo de productos de ahorro y crédito en su país. Lo cual se confirma en los grupos focales en donde los participantes expresan amplia experiencia en el sistema financiero venezolano y la necesidad de seguir usándolos en los países de acogida en donde han encontrado dificultades para acceder, incluso a una cuenta de ahorros para recibir el pago percibido por su trabajo.

Tabla 10. Encuestados venezolanos que cuentan con algún producto Financiero en país de acogida

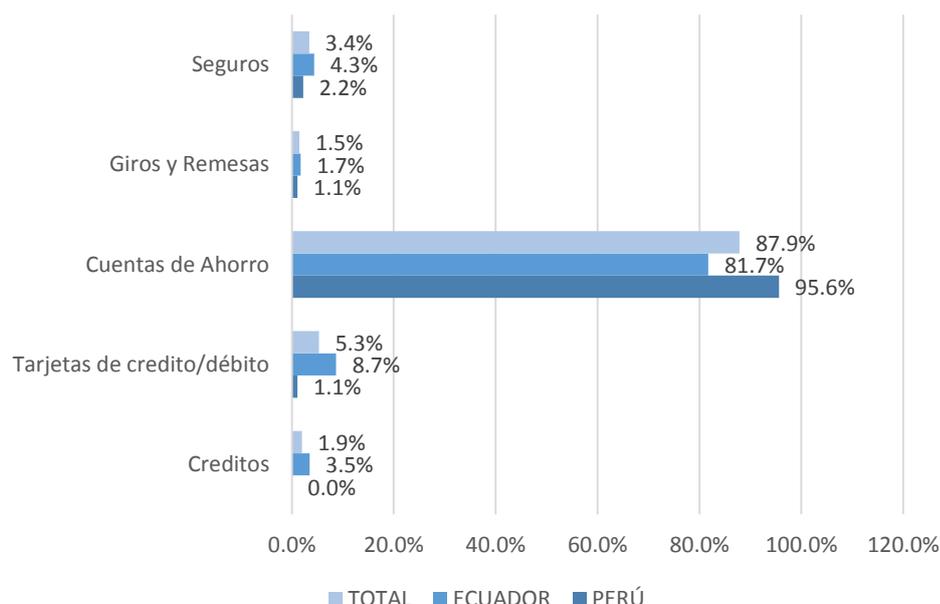
Cuenta con Algún Prod Financiero	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS		
	PERU	ECUADOR	TOTAL
SI	14%	18%	16%
NO	86%	82%	84%
Total general	100%	100%	100%

Como se había previsto, se confirma que el nivel de inclusión financiera de la población refugiada y migrante venezolana es bajo. **Únicamente el 16% ha accedido a algún producto o servicio financiero. En Perú es aún más crítico pues solo el 14%, mientras en Ecuador, el 18%.**

Esta información se confirma con los resultados de los grupos focales, en los que se identificaron múltiples barreras de acceso que han encontrado los refugiados y migrantes venezolanos que no han accedido al sistema financiero, específicamente por la falta de documentación y de requisitos de difícil cumplimiento requeridos por las entidades financieras.

Se evidenció también que las personas que han accedido al sistema financiero son quienes han logrado obtener un empleo formal y la cuenta que utilizan fue abierta para recibir el salario mensual. Sin embargo, se mencionaron casos en los que las personas han perdido oportunidades laborales porque no pueden acceder a esta cuenta o usan las de otras personas para recibir su salario.

Gráfico 14. Tipos de productos financieros con que cuentan los refugiados y migrantes venezolanos en país de acogida



Con relación a los productos y servicios financieros más utilizados por la población venezolana en general, se tiene a las cuentas de ahorro en un 87.98%, 5.3% de la población refiere el uso de tarjetas de crédito/débito y un 6.8% de otros productos como seguros, remesas y giros. El acceso a estos productos es mucho más evidente en Ecuador que en Perú.

Únicamente el 2% de la población venezolana ha accedido a productos de crédito, lo que limita su posibilidad de acceder a recursos para desarrollar sus negocios, cubrir sus necesidades familiares y enfrentar riesgos dada su condición de vulnerabilidad.

De los venezolanos encuestados que no cuentan con acceso a servicios o productos financieros, se explica como principales razones:

- 30% desconocen de los mismos
- 15% está en proceso de solicitarlo, pero no tiene expectativas porque conoce personas que no han sido atendidas
- 15% señala que no lo hacen porque se requiere de mucho trámite, papeleo y tiempo
- 9% indica que le genera gastos y costos de transporte
- 7% cuentan con documentos de identificación que no se consideran válidos para los trámites y fueron rechazados,
- 3% Demoran en la atención / largas filas

Hábitos de Ahorro

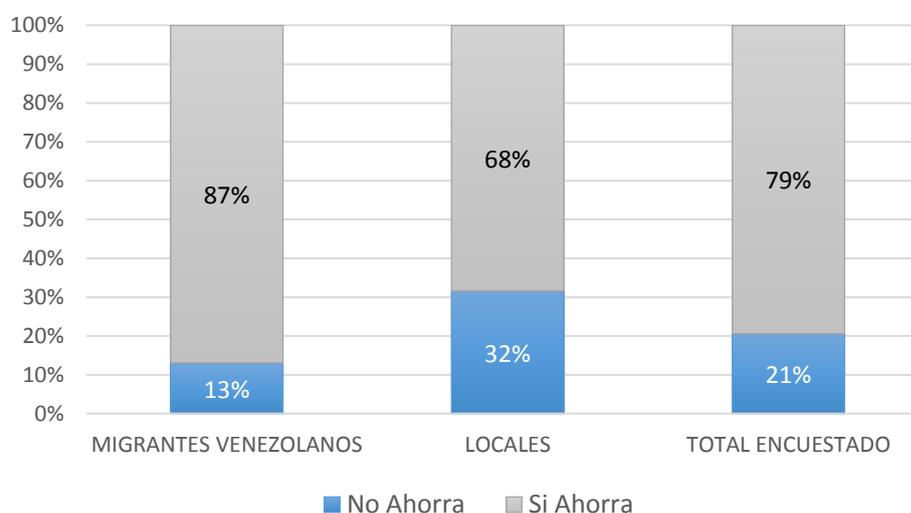
El 79% de los entrevistados reconocen diferentes opciones de ahorro y buscan ahorrar de manera formal. A nivel de grupos de estudio, la población migrante venezolana muestra más actitud al ahorro con un 87%, y la población local vulnerable con 68%. Se evidencia con los datos y se corrobora mediante los grupos focales, que los refugiados y migrantes venezolanos no esperan de las entidades financieras solamente productos de crédito, sino que desean incluirse financieramente porque consideran que este paso es esencial en su proceso de integración. Cabe señalar que la población venezolana es proclive a tomar servicios de ahorro y seguros por razones culturales.

Es importante destacar que existen casos que, a la realidad de la emergencia sanitaria, se han visto influenciados en la baja de los niveles de ahorro o hasta han dejado de ahorrar.

Tabla 11. Hábitos de ahorro en Encuestados

TIENE EL HABITO DE AHORRAR	PERÚ			ECUADOR			TOTAL		
	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL PERÚ	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ECUADOR	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ENCUESTADO
No Ahorra	13.4%	36.7%	22.5%	12.7%	26.5%	18.5%	13.1%	31.6%	20.6%
Si Ahorra	86.6%	63.3%	77.5%	87.3%	73.5%	81.5%	86.9%	68.4%	79.4%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Gráfico 15. Hábitos de ahorro en Encuestados.

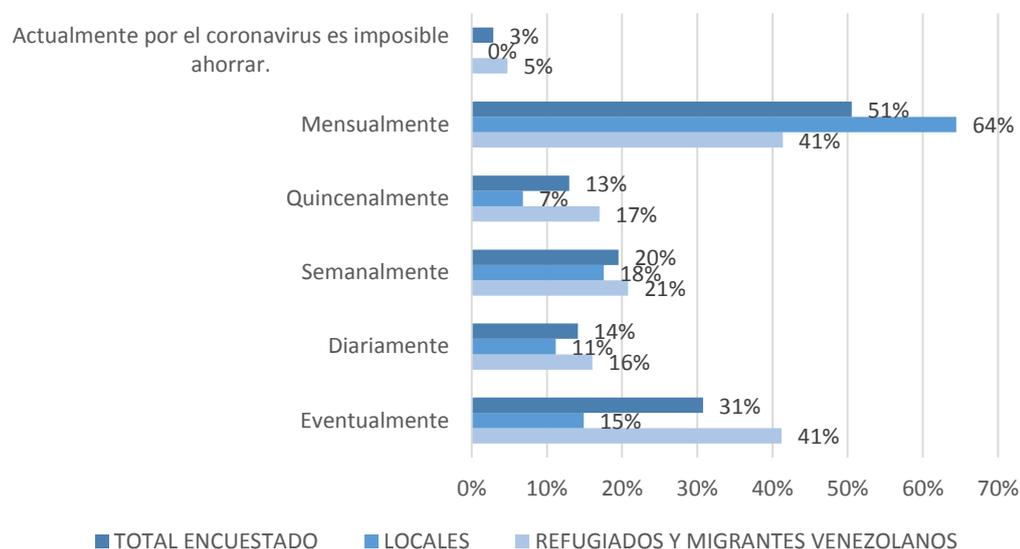


Los casos que señalan no tener la práctica de *ahorro*, asocian sus razones principalmente a la falta de recursos, y a los bajos rendimientos si ahorran en entidades financieras, lo que evidencia la necesidad de desarrollar procesos de educación financiera en los que se sensibilice a la población a cerca del beneficio del ahorro, así como, la necesidad de la adecuación de productos por parte de las instituciones financieras de acuerdo con las necesidades de la población.

Por otro lado, el 51% de los entrevistados indica ahorrar mensualmente, 31% lo hace eventualmente, un 13% lo hace quincenalmente, 20% semanalmente, y el

14% diariamente. De igual manera, se tiene otro nuevo grupo representado por el 3%, que por la situación de emergencia sanitaria temporalmente no pueden ahorrar. Este aspecto confirma la necesidad del diseño de productos de ahorro programado – meta.

Gráfico 16. Periodos de Ahorro.



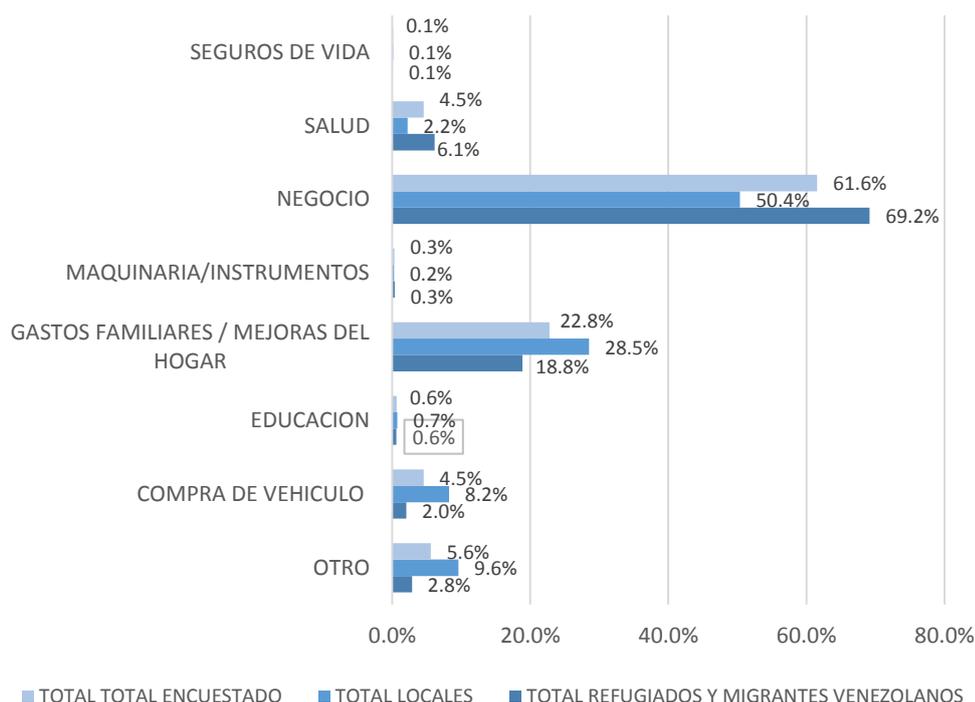
Destino de crédito

A la consulta por el tipo de inversión que realizaría al tener un préstamo, en general, el 62% lo invertiría en emprender un negocio o fortalecer el que tiene, 23% realizaría gastos relacionados a la mejora de espacios familiares, compra muebles para hogar y pago de servicios del hogar, un 5% compraría un vehículo o repotenciaría/repararía el que tiene, otro 5% destinaria los recursos a cubrir temas de salud. Los casos reportados por gastos en educación, que representa el 1%, cubriría principalmente gastos de revalidación de títulos profesionales en el país de acogida. Este dato confirma la necesidad de desarrollar productos de microfinanzas, con los que se pueda atender a los microempresarios que requieren inversión en capital de trabajo.

Tabla 12. Actividades en las que invertiría el encuestado con un préstamo

EN QUE INVIERTE UN PRESTAMO	PERÚ			ECUADOR			TOTAL		
	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL PERÚ	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ECUADOR	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ENCUESTADO
OTRO	2.5%	9.1%	5.1%	3.2%	10.0%	6.1%	2.8%	9.6%	5.6%
COMPRA DE VEHICULO	1.7%	13.1%	6.2%	2.3%	3.4%	2.8%	2.0%	8.2%	4.5%
EDUCACION	0.9%	0.2%	0.7%	0.2%	1.2%	0.6%	0.6%	0.7%	0.6%
GASTOS FAMILIARES / MEJORAS DEL	19.2%	24.1%	21.2%	18.4%	32.8%	24.5%	18.8%	28.5%	22.8%
MAQUINARIA/INSTRUMENTOS	0.3%	0.5%	0.4%	0.4%	0.0%	0.2%	0.3%	0.2%	0.3%
NEGOCIO	67.4%	51.0%	61.0%	71.3%	49.8%	62.2%	69.2%	50.4%	61.6%
SALUD	7.7%	1.7%	5.4%	4.3%	2.7%	3.6%	6.1%	2.2%	4.5%
SEGUROS DE VIDA	0.2%	0.2%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	0.1%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Gráfico 17. En que invierte el encuestado un préstamo facilitado



Los entrevistados (población venezolana y local), en un 83% señalan que es necesario contar con facilidades para acceder a productos y servicios financieros que posibiliten tanto el ahorro como crédito para la compra de viviendas, de equipos y maquinaria para emprender.

Por otro lado, el 17%, señala no necesitar de productos financieros en su estadía en el país de acogida, dado que éstos les generan deudas con las entidades financieras, y hacen referencia a los altos intereses que se cobran por ellas. Este aspecto pone de manifiesto la distancia existente entre la oferta y la demanda y el desconocimiento de los beneficios de las entidades financieras formales, lo que hace que la población acuda al prestamista informal, por quien optan a pesar de los costos a los que están expuestos dado que prestan un servicio mucho más eficiente con tiempos cortos y pocos requisitos.

Tabla 13. Para su estadía en el país de acogida considera necesario el acceso a servicios financieros

Considera que es Necesario acceso al Sistema Financiero	PERÚ			ECUADOR			TOTAL		
	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL PERÚ	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ECUADOR	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ENCUESTADO
Si	93%	74%	86%	92%	65%	81%	93%	70%	83%
No	7%	26%	14%	8%	35%	19%	7%	30%	17%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

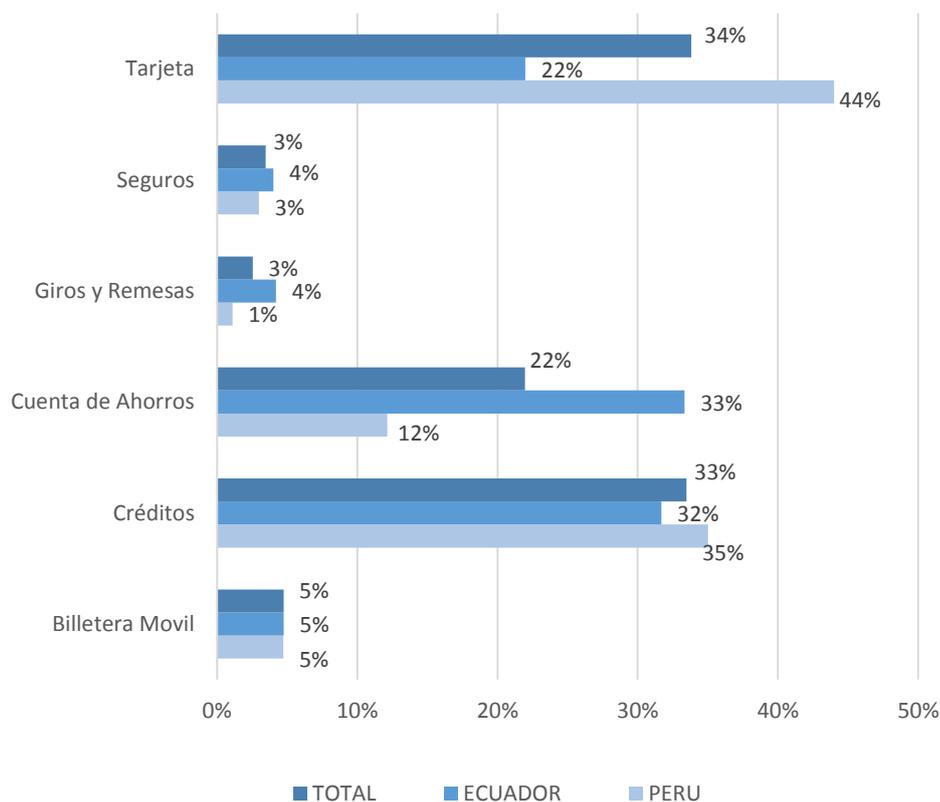
La mayoría de la población venezolana en los dos países (93%), señala la necesidad de contar con productos y servicios financieros que los apoyen en la estabilización de su residencia, así como apoyarlos en cubrir necesidades básicas

e iniciar y fortalecer emprendimientos. A nivel de la población local, la necesidad de contar con productos financieros es algo menor que la venezolana (70%), dado que tienen mayor acceso.

Productos Financieros requeridos

A la consulta de los productos o servicios financieros que requieren los refugiados y migrantes venezolanos entrevistados, destaca la necesidad de contar con la disposición de efectivo, por ello que los principales productos solicitados son los créditos (33%) y la tarjeta de débito (34%), un 22% que requiere de cuentas de ahorro, 5% billetera Móvil, 3% seguros y 3% giros y remesas. Estas necesidades son validadas a través de los grupos focales, en donde se evidencia la necesidad de tener canales transaccionales que les permitan movilizar su dinero para desarrollar sus actividades comerciales y enviar dinero a sus familiares; así mismo es importante la necesidad de crédito para fortalecer sus actividades productivas.

Gráfico 18. Productos financieros requeridos por refugiados y migrantes venezolanos entrevistados

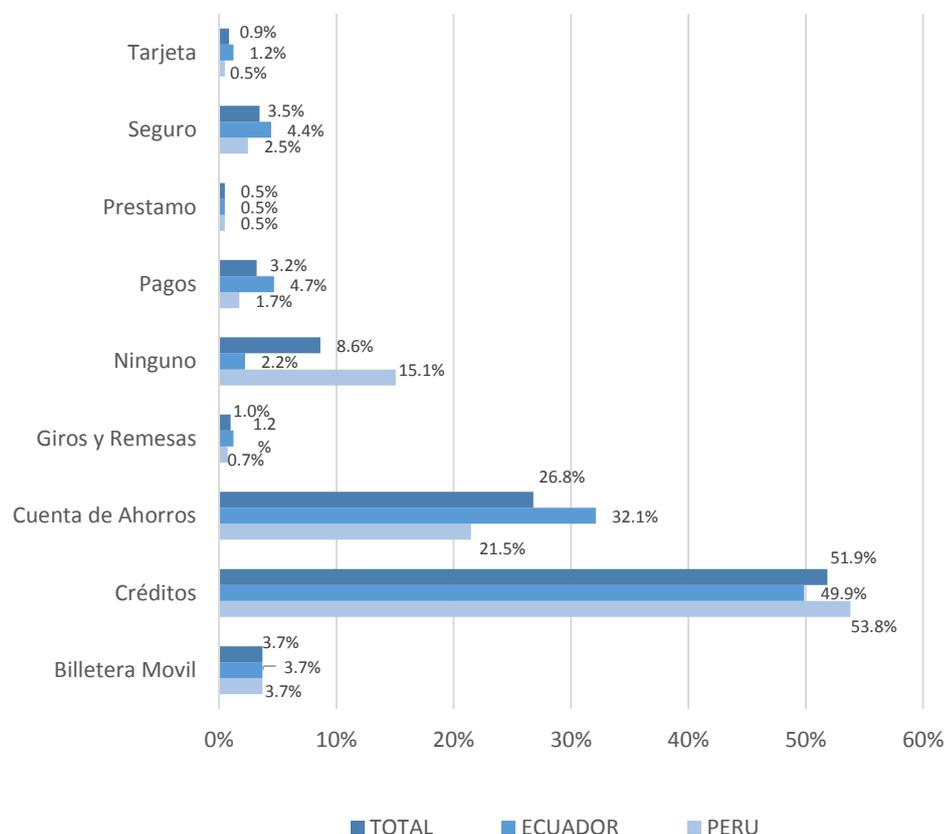


De los productos o servicios financieros requeridos por la población local encuestada, resalta la necesidad de contar con crédito en un 52%, seguido de un 27% que requiere cuentas de ahorro, 4% billetera móvil, 3% seguros y disposición de efectivo.

Se evidencia que la población local es quien más demanda crédito, mientras que la población refugiada y migrante venezolana se enfoca más en sus necesidades de ahorro meta y transaccional, lo cual es importante tener en cuenta a la hora

de valorar el riesgo por parte de las entidades, para que esta valoración no se siga constituyendo en barrera de acceso.

Gráfico 19. Productos financieros requeridos en población local entrevistada



De las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Respecto al nivel de conocimiento de los entrevistados sobre las cooperativas de ahorro y crédito, se observa que en general el 49% de los entrevistados no las conocen. A nivel de la población venezolana entrevistada en Perú existe mayor desconocimiento de lo que es una cooperativa frente a los entrevistados en Ecuador.

Tabla 14. Conocimiento de Cooperativas de Ahorro y Crédito

Conoco o escucho de las Cooperativas	PERU			ECUADOR			TOTAL		
	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL PERU	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ECUADOR	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ENCUESTADO
No	72%	36%	58%	37%	41%	38%	55%	38%	49%
Si	28%	64%	42%	63%	59%	62%	45%	62%	51%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Educación Financiera

En general de los entrevistados solo el 15% ha recibido alguna capacitación en temas relacionados a educación financiera. Al interior del grupo de refugiados y migrantes venezolanos solo un 9% señala haber participado en alguna capacitación relacionada. Lo cual confirma la necesidad de acompañar a las comunidades en procesos de educación financiera con el fin de desarrollar hábitos y un adecuado uso de los servicios financieros. Se confirma en los grupos focales la intención de la comunidad migrante de vincularse a estos procesos, pues reconocen su desconocimiento del sistema financiero local y la necesidad de mejorar el uso de sus finanzas personales.

Tabla 15. Porcentaje de participantes con capacitaciones de Educación Financiera

EDUCACION FINANCIERA	PERÚ			ECUADOR			TOTAL		
	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL PERÚ	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ECUADOR	REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANOS	LOCALES	TOTAL ENCUESTADO
No	94.5%	76.6%	87.5%	87.0%	74.8%	81.8%	91.0%	75.7%	84.8%
Si	5.5%	23.4%	12.5%	13.0%	25.2%	18.2%	9.0%	24.3%	15.2%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

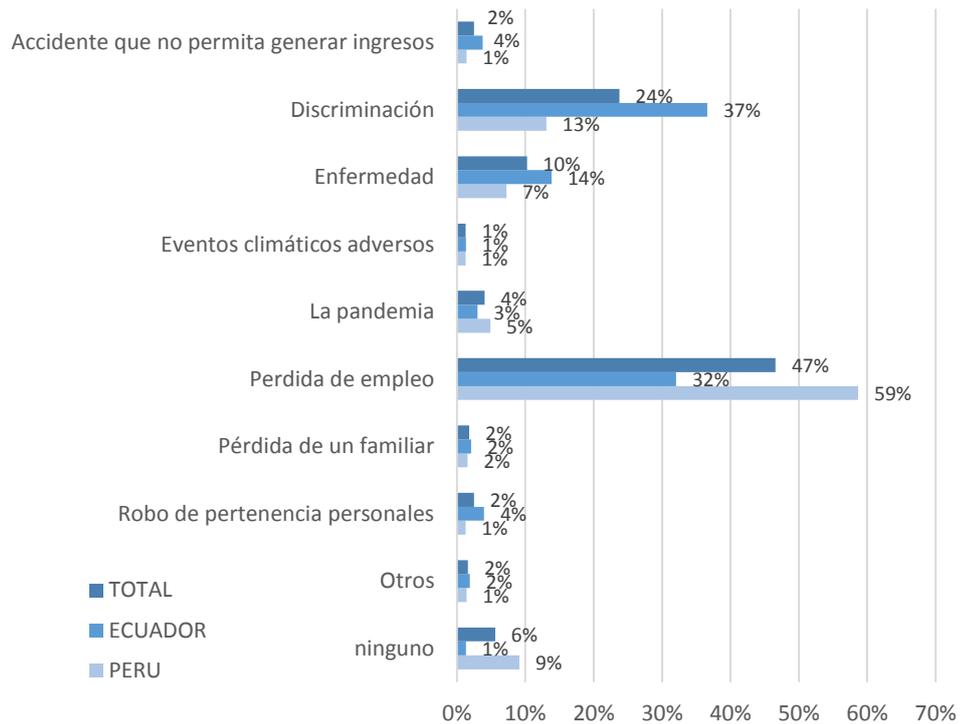
Los que han participado de capacitaciones de educación financiera, mencionan temas como, "Administrar mis finanzas", "Invertir y ganar en el comercio", "Educación financiera para emprendedores", "Finanzas personales", "Cómo iniciar emprendimientos", "Estabilidad financiera", "Redes de mercadeo" entre otros. Asimismo, el 74% de este grupo señala como suficiente la capacitación que ha recibido en educación financiera, y un 20% lo señala como insuficiente.

Riesgos enfrentados por los encuestados en los últimos 12 Meses

A nivel de refugiados y migrantes venezolanos en general, se puede observar que en los últimos 12 meses, el mayor riesgo que han venido enfrentando en su permanencia en los países de acogida, es la pérdida de empleo (47%), otro 24% resalta el tema de discriminación como riesgo que enfrentan, un 10% relaciona las enfermedades como riesgo, el 4% también señala a la pandemia COVID 19 como un riesgo; así mismo tenemos 2% de personas que señalan diversas razones como accidentes que no les permite continuar trabajando, eventos climáticos, robo de pertenencias personales, etc.. Por otro lado, un 6% señala no haber enfrentado riesgos.

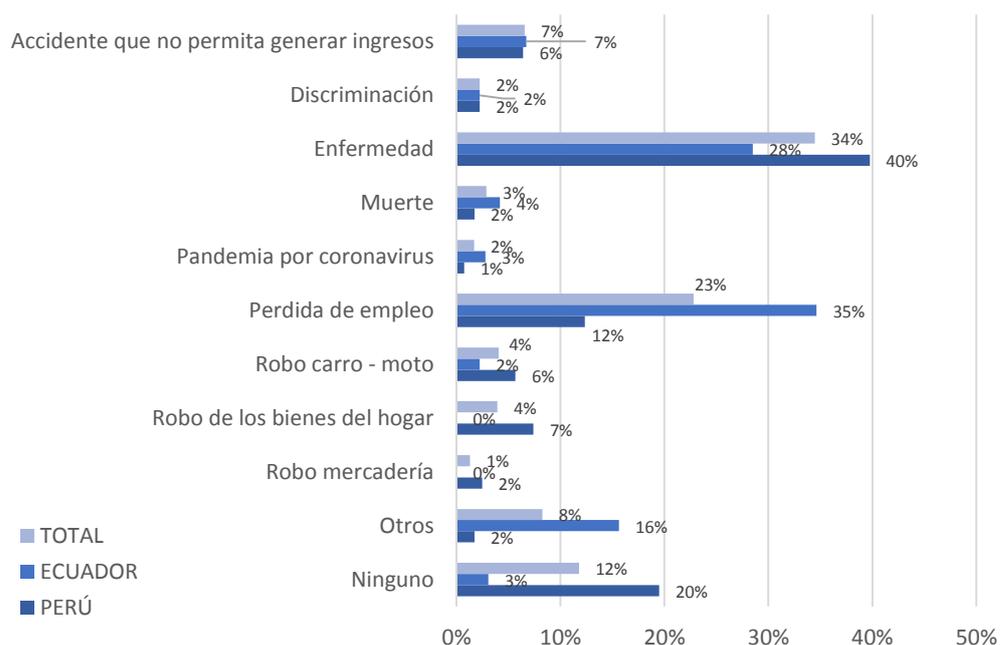
Este aspecto evidencia nuevamente la pertinencia del proyecto de Inclusión Económica respecto a los componentes de emprendimiento y empleabilidad, dado que más de la mitad de las personas entrevistadas, enfrentan como principal riesgo la pérdida de empleo. Así mismo, deja ver la necesidad de incluir productos de seguro en el proceso de inclusión financiera. Para lo cual definitivamente, se requerirá diseño de microseguros adecuados a los riesgos identificados por la población.

Gráfico 20. Riesgos enfrentados por refugiados y migrantes venezolanos entrevistados en los últimos 12 meses



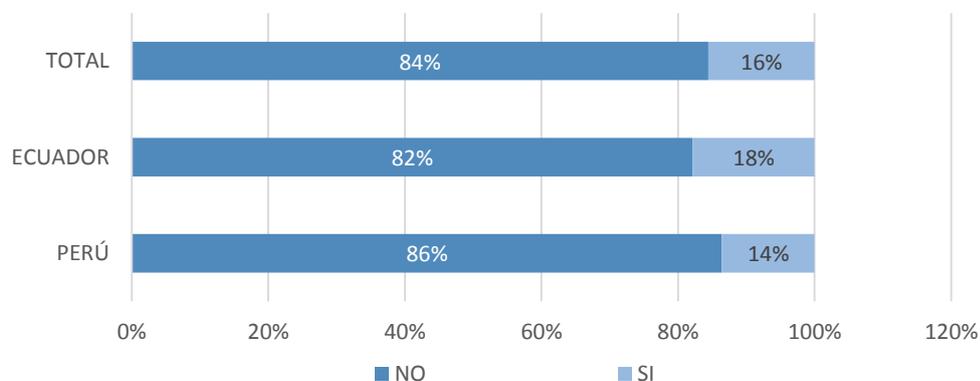
A nivel de población local, en general en los últimos 12 meses, 34% han venido enfrentando riesgos relacionados con enfermedades, 23% a la pérdida de empleo, otro 7% las relacionan con accidentes que no les permite trabajar, un 4% resalta los robos domiciliarios, 4% robo de motos, un 2% relacionado a la discriminación y otro 1% Robo de mercaderías, tenemos un 13% entre otras razones. Por otro lado un 12% señala no haber enfrentado riesgos, en los últimos 12 meses.

Gráfico 21. Riesgos enfrentados por población local entrevistada en los últimos 12 meses



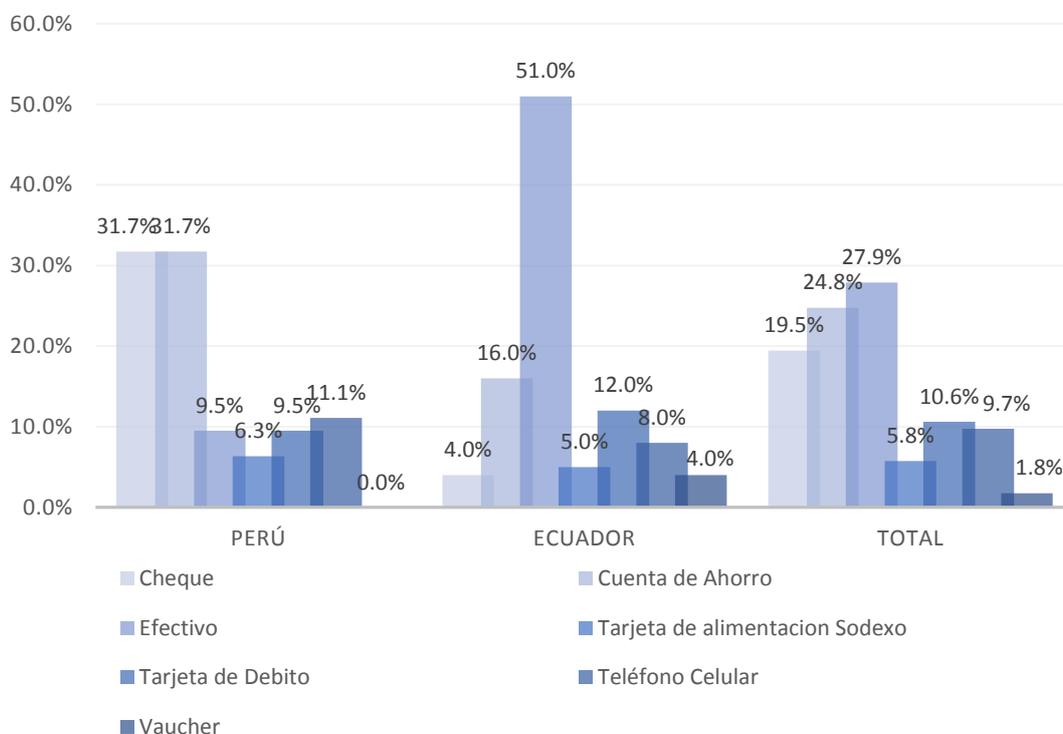
Apoyo a refugiados y migrantes venezolanos

Gráfico 22. Entrevistados que recibieron apoyo en su estadía en países de acogida



En general, el 16% de los entrevistados recibió algún tipo de ayuda en ambos países, 18% en Ecuador y 14% en Perú. El 28% de los entrevistados que recibieron apoyo económico, lo recibieron en efectivo, 25% a través de cuentas de ahorro, un 19% por cheques, 11% por tarjetas de débito, 10% por teléfonos celulares. Por otro lado, un 6% han recibido apoyo a través de la entrega de alimentos o vale de alimentos.

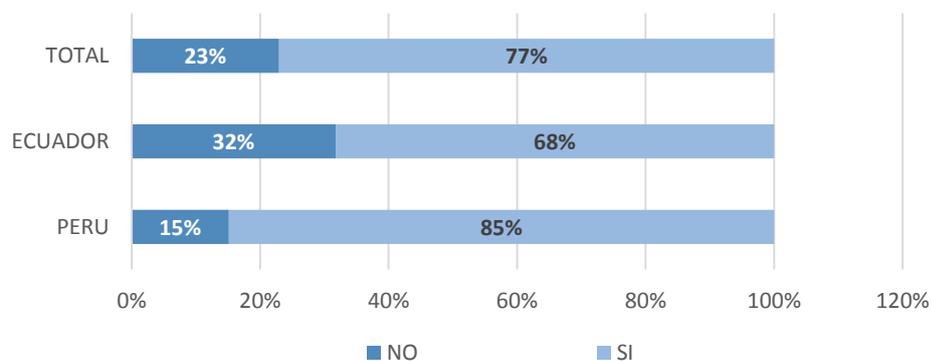
Gráfico 23. Medios de entrega de beneficios



Remesas

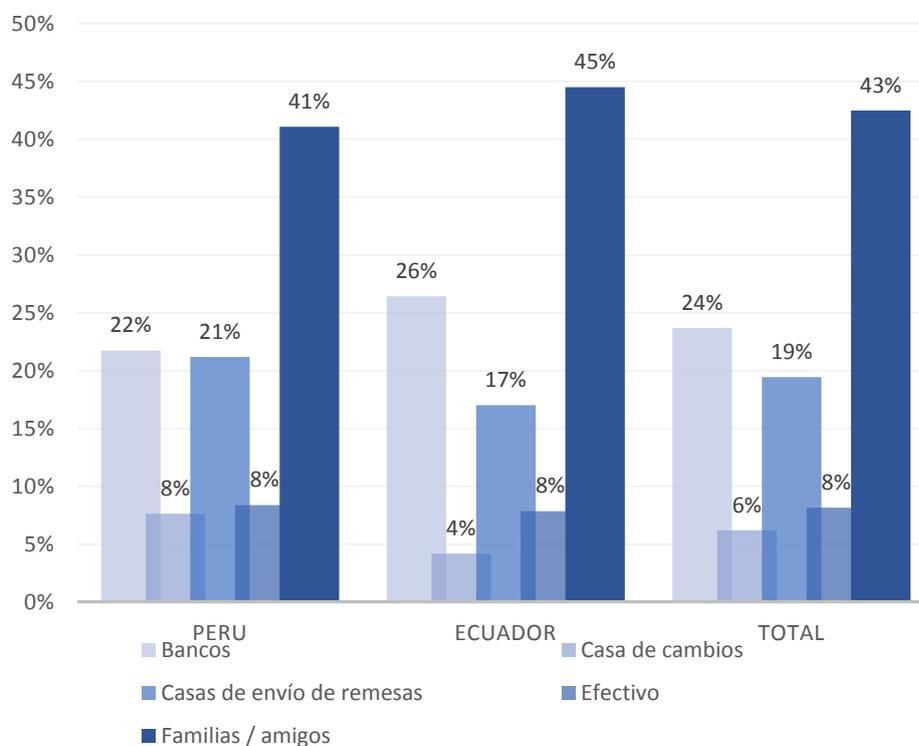
De los encuestados, el 77% ha realizado envíos de dinero del país de acogida a personas en Venezuela. En el caso de Perú, el 85% de los encuestados ha realizado envíos, y en el caso de Ecuador, el 68%.

Gráfico 24. Entrevistados que envían dinero a Venezuela



De los entrevistados, el 43% ha realizado envíos de dinero del país de acogida a personas en Venezuela, por intermedio de terceros (amigos/familiares); 19% a través de casas de envío de remesas, 24% a través de bancos y un 14% por otros medios, de lo que se desprende la necesidad de contar con una mayor diversidad de alternativas o canales de envío y pago.

Gráfico 25. Medios de envío de dinero a Venezuela



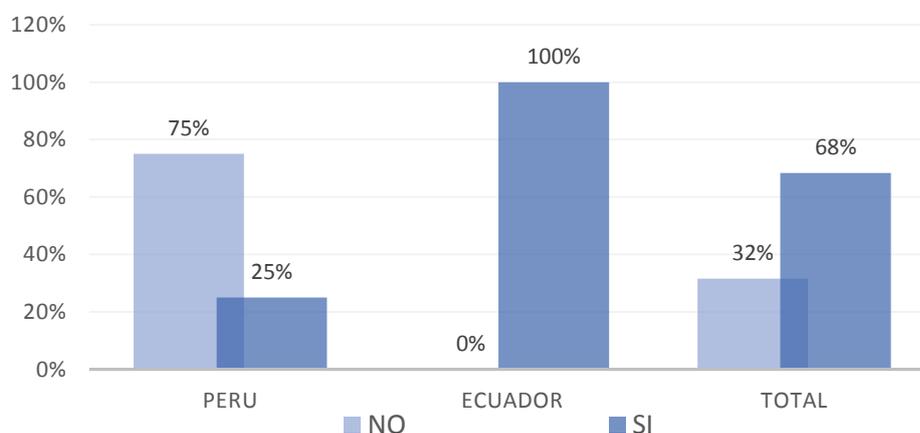
OFERTA DE SERVICIOS FINANCIEROS A POBLACIÓN REFUGIADA Y MIGRANTE VENEZOLANA

Se realizaron entrevistas a diecinueve gerentes de oficinas/agencias de quince entidades financieras que se ubican en zonas de concentración de refugiados y migrantes venezolanos y población local en las ciudades objeto del estudio.

El 68% de las entidades financieras entrevistadas señalan atender a refugiados y migrantes venezolanos, 32% no lo hacen. En Ecuador, todas las entidades financieras objeto del estudio indican atenderlos, y en Perú sólo el 25% los atiende. Estos datos, complementados con información cualitativa obtenida durante las entrevistas, evidencian que, en términos generales, existe una brecha entre el nivel de acceso de la población local versus la población migrante. Además, es importante resaltar que incluso en Ecuador, en donde las entidades refieren que han atendido venezolanos, éstos son una mínima proporción de sus clientes o asociados, sin embargo, profundizando un poco más se evidencia que si bien admiten a socios venezolanos, los requisitos solicitados varían de una entidad a otra y en muchos de los casos suponen una limitación para el acceso

Adicionalmente, durante las entrevistas se evidenció que las personas no reciben servicios financieros integrales, dado que su vinculación a las entidades financieras ha sido a partir de la necesidad de una cuenta de ahorro transaccional para poder cobrar el salario por su situación laboral, y excepcionalmente por un crédito. No se evidenció la existencia de acceso a cuentas de ahorro programado.

Gráfico 26. Entidades que atienden a refugiados y migrantes venezolanos



Las entidades financieras que no atienden a población venezolana señalan las exigencias de las políticas de cumplimiento, como antigüedad en el domicilio o sustento de residencia y referencias personales, lo que se convierte en barreras de acceso, además que refieren no tener productos financieros adecuados para refugiados y migrantes venezolanos. Otro aspecto importante es el que las entidades consideran que los refugiados y migrantes venezolanos no son de su interés por considerarlos de alto riesgo o por el costo que supone la adaptación de los procesos y sistemas.

Esta posición de las entidades financieras confirma la brecha existente entre oferta y demanda relacionada con la falta de información. Es necesario que la demanda desarrolle hábitos adecuados respecto al uso de sus finanzas familiares a partir de la educación financiera y la oferta cuenta, no sólo con productos sino con metodologías (Políticas, procesos, estrategias, tecnología) adecuadas para brindar acceso a la población migrante.

Las experiencias de entidades que vienen atendiendo a refugiados y migrantes venezolanos, que principalmente son las instituciones en Ecuador, hacen referencia a requisitos ya establecidos tales como: un año mínimo de permanencia en el país, que cuente con trabajo fijo, referencia de un socio de la institución, entre otros. Aspectos enfocados en el crédito, y que podrían estar estimulando la exclusión financiera.

Entre los productos y/o servicios requeridos por los refugiados y migrantes venezolanos, se encuentra que el 38% ha solicitado aperturas de cuentas de ahorro, 23% tarjetas de débito, giros y remesas un 19% y 23% de créditos financieros. Como se evidencia con estos datos, si bien la población requiere productos de crédito la mayor cantidad de solicitudes está relacionada con productos de ahorro y transaccionales para lo que necesitan canales.

Gráfico 27. Productos financieros demandados

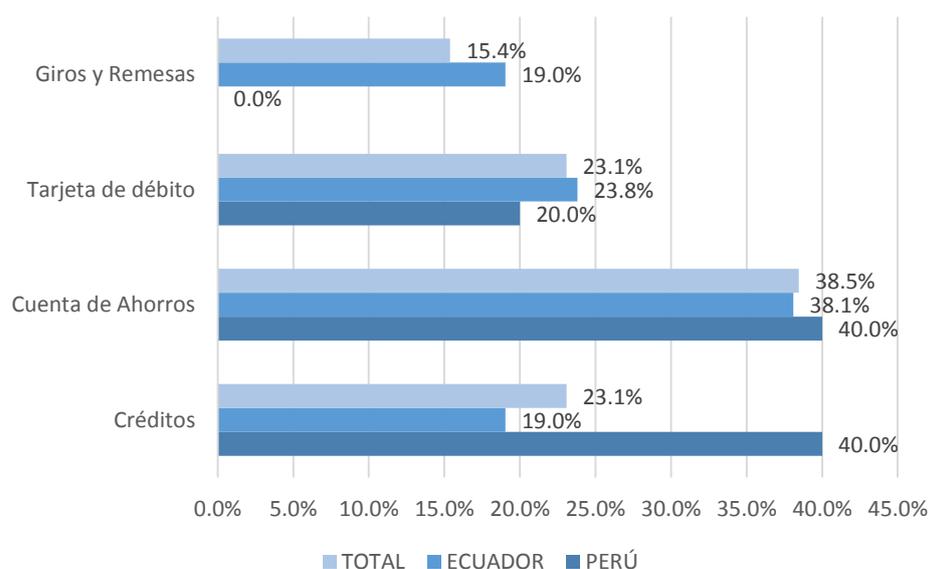
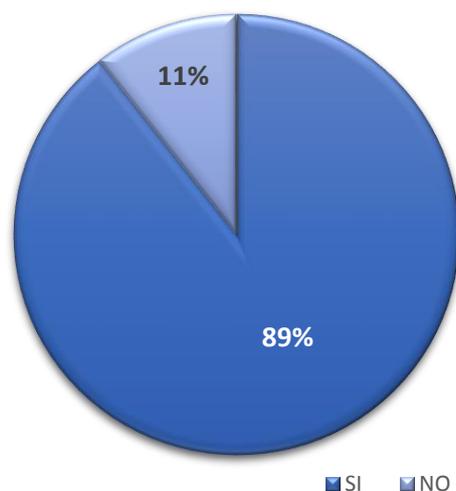


Tabla 16. Opinión de gerentes en relación con la necesidad de productos financieros para venezolanos

VARIABLE	PERU	ECUADOR	TOTAL
SI	100%	82%	89%
NO	0%	18%	11%
Total general	100%	100%	100%

Gráfico 28. Opinión de gerentes en relación con la necesidad de productos financieros para venezolanos



El 89% de los gerentes de entidades consultadas, consideran que la población venezolana tiene necesidades adicionales a las de los nacionales, en las que consideran: i) Asesoría sobre legislación para regularizar su situación migratoria en el país; ii) Capacitación en gestión de negocios para aquellos que no hayan tenido experiencia previa; iii) posibilidad de medir el riesgo de la operación crediticia, iv) historia crediticia, estabilidad domiciliaria. v) Acceso a crédito para vivienda, entre otras.

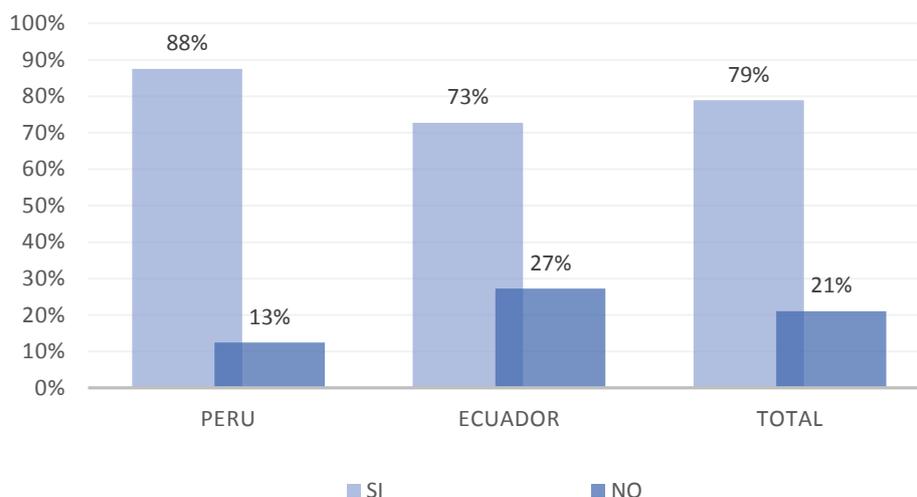
Por otro lado, el 42% de los encuestados considera que la oferta de productos financieros de sus entidades se ajusta a las necesidades de la población venezolana, mientras que un 58% considera que no, dado que el portafolio de sus productos ha sido diseñado para atender a la población local, sin embargo, necesitan ajustarse a las necesidades específicas de los ciudadanos venezolanos. Este aspecto pone en evidencia la importancia de acompañar a las entidades financieras en la comprensión de las necesidades específicas de la población migrante y refugiada, que no siempre requerirá del diseño de productos nuevos, sino que, se requieren procesos de adecuación y ajuste de sus productos existentes, más aún en el caso de las entidades comprometidas con la inclusión financiera, por lo que, se podrá mejorar la oferta de productos y servicios financieros para este sector de la población.

Tabla 17. Opinión de gerentes con relación a si la oferta de sus productos financieros se ajusta a las necesidades para venezolanos

VARIABLE	PERU	ECUADOR	TOTAL
SI	50%	36%	42%
NO	50%	64%	58%
Total general	100%	100%	100%

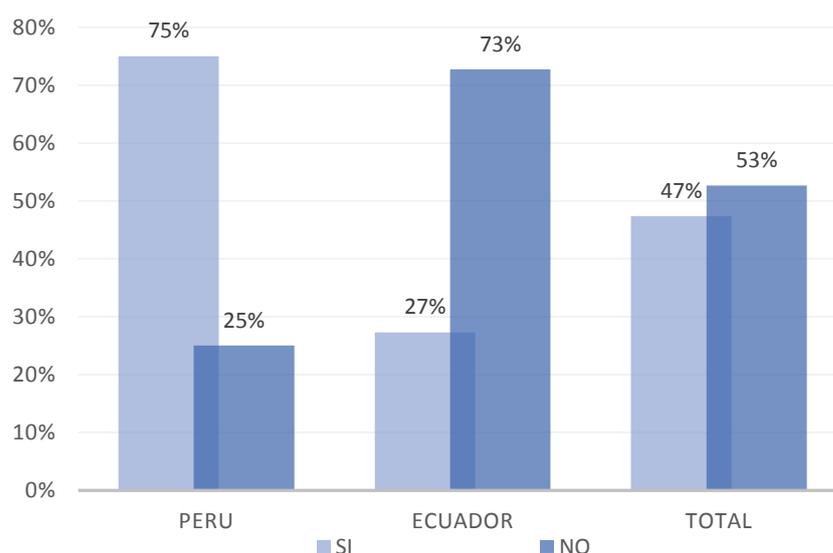
Asimismo, el 79% de los responsables de agencia, creen que su entidad debe atender los requerimientos de los refugiados y migrantes venezolanos, en vista de que entienden que también requieren de servicios financieros como cualquier otro segmento poblacional.

Gráfico 29. Opinión de gerentes en la disponibilidad de atención a refugiados y migrantes venezolanos



El 47% de los entrevistados reconoce a la población venezolana como mercado potencial para su institución, dado que han observado en ellos capacidades de emprendimiento para el manejo de micro y pequeños negocios, y que requieren de apoyo financiero para impulsarlos. Un 53% no los observa así y los señalan como informales, que no cuentan con estabilidad domiciliaria y que existe el riesgo de que no se queden en el país. Por lo que, es necesario proveer de información a las entidades financieras acerca de los diferentes grupos poblacionales con el fin de atenderlos de manera sostenible.

Gráfico 30. Opinión de gerentes: los ciudadanos venezolanos, como un mercado potencial

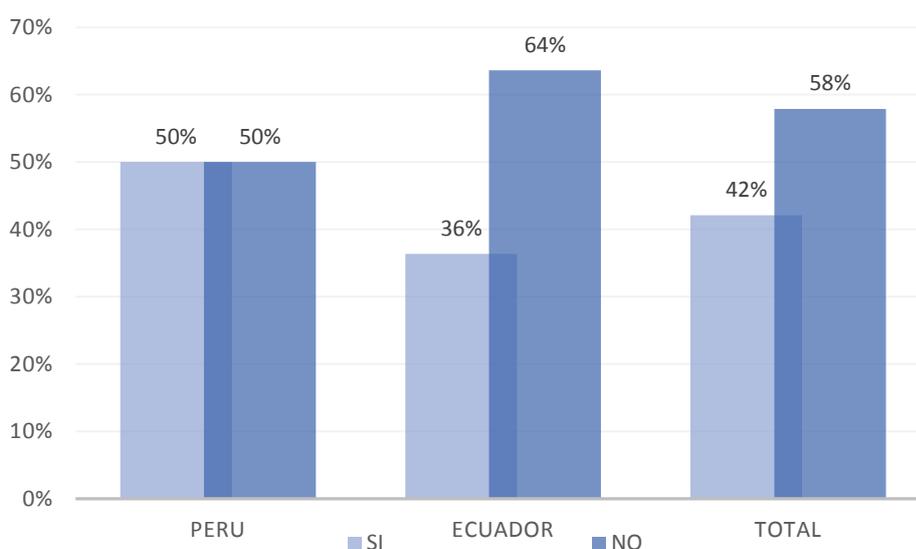


Un 42% de los entrevistados cree que las normas aplicables al sistema financiero facilitan el acceso de la población venezolana a productos financieros, ya que no existe impedimento legal para no atender a este sector. El 58% cree lo contrario, pues existen muchos casos que carecen de documentación o

desconocimiento de la documentación aplicable o requisitos de adecuación informática.

Se evidencia la necesidad de realizar acciones articuladas con el sistema financiero en donde tanto los entes de regulación como las entidades financieras estén de acuerdo en las posibilidades de atender a la población migrante, así como la importancia de acompañar a las entidades en el desarrollo de metodologías adecuadas que les permita brindar servicios financieros integrales con un enfoque de gestión integral de riesgos.

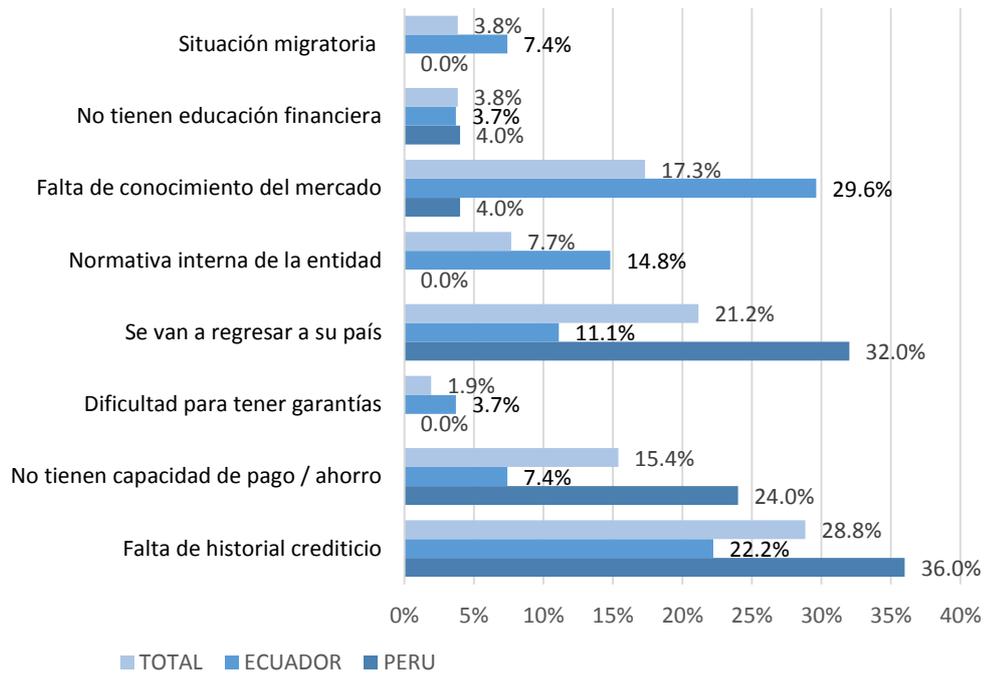
Gráfico 31. Nivel de encuestados que cree que las normas aplicables al sistema financiero facilitan el acceso de la población venezolana a productos financieros



Los entrevistados indican un conjunto de principales barreras para brindar servicios financieros a la población migrante venezolana, entre éstas: el 29% hace referencia a la falta de historial crediticio, el 21% a la duda de su retorno a su país, el 17% señala que falta conocimiento del mercado, el 15% duda de la capacidad de pago, un 8% la relaciona con la normativa interna de la institución financiera, 4% la relaciona con la falta de educación financiera y otro grupo similar identifica a la situación migratoria como una de las barreras.

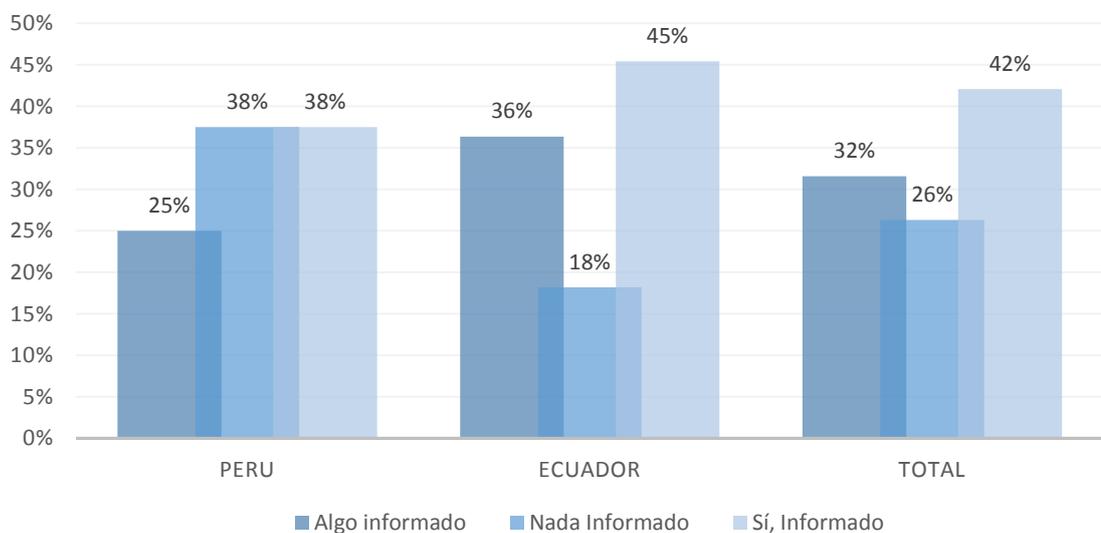
La falta de información sobre la demanda y la focalización en crédito por parte del sistema financiero hace que acentúe su enfoque en el perfil de riesgo crediticio, dejando de lado la necesidad de ahorrar o de contar con medios de pago. Asimismo, aspectos relacionados con el desconocimiento de la población ascienden casi al 63% lo que evidencia la necesidad imperiosa de desarrollar estrategias que acerquen a las entidades financieras a las comunidades y viceversa con el fin de cerrar esta brecha relacionada con la falta de información.

Gráfico 32. Principales barreras para brindar servicios financieros a la población venezolana



A la consulta a los entrevistados si se encuentran al tanto de la legislación nacional sobre la documentación que debe ser aceptada por su entidad para que venezolanos puedan acceder a sus servicios, se tiene que el 42% señala estar al tanto, un 32% está algo informado y 26% señala que no está al tanto. El 58% no está informado sobre la normativa vigente para atender a población venezolana, por lo que prefiere no correr riesgos y deciden no atender a la población migrante, lo cual evidencia la necesidad inminente de generar estrategias claras de información por parte de las entidades para reducir incertidumbre.

Gráfico 33. Entrevistados y su conocimiento de la legislación nacional

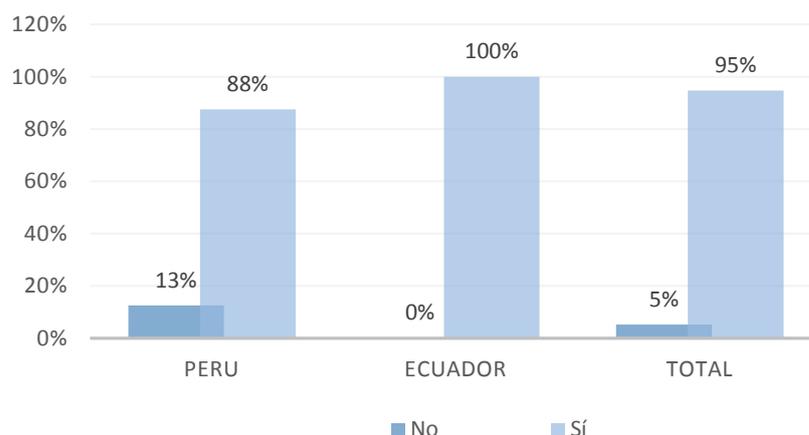


OFERTA DE SERVICIOS FINANCIEROS A POBLACIÓN LOCAL

Demanda de servicios o productos financieros por locales en los últimos 12 meses

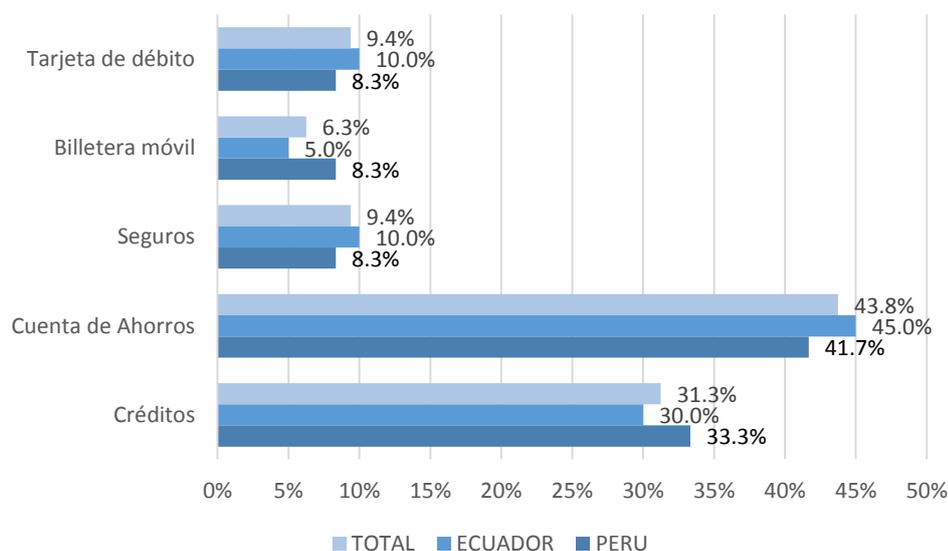
El 95% de las entidades financieras señalan tener demanda de servicios financieros por parte de personas de recursos limitados en los 12 últimos meses, 5% señalan que no. A nivel de país, en Ecuador todas las entidades financieras indican haberla tenido y en Perú el 88%.

Gráfico 34. Entidades que atienden a Población local de recursos limitados



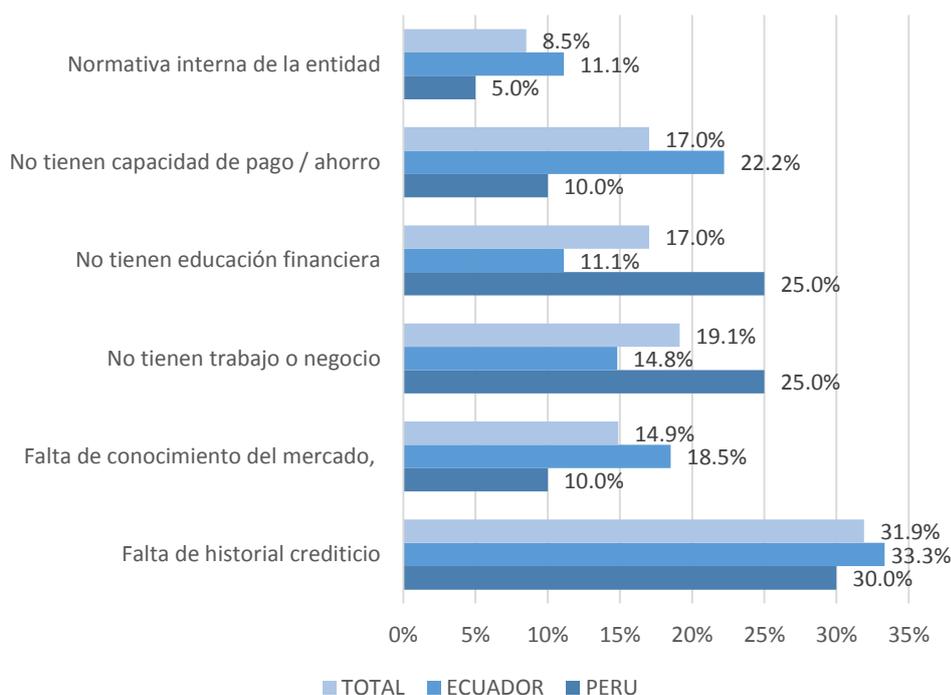
Las cuentas de ahorro son los productos más solicitados alcanzando un 44%, por otro lado, se tiene un 31% que requiere créditos, un 9% tarjetas de débito, un 9% requiere seguros y un 6% billetera móvil. Teniendo en cuenta que sólo un 31% de las personas refiere la necesidad inmediata de crédito y que los demás refieren necesidad de productos relacionados con cuentas de ahorro y seguros, se evidencia la importancia de acompañar a las entidades en el fortalecimiento de las áreas de captaciones y desarrollo de productos de ahorro adecuados a las necesidades de la población.

Gráfico 35. Productos financieros demandados



Los entrevistados señalan que existen barreras para brindar servicios financieros a la población local, así el 32% identifica la falta de historial crediticio, el 19% señala la falta de trabajo o negocio, 17% indican que falta educación financiera, otros 17% resalta que no tienen capacidad de pago, con lo cual, se confirma la necesidad de promover el ahorro como parte esencial en los procesos de inclusión financiera.

Gráfico 36. Principales barreras para brindar servicios financieros a la población local



IV. CONCLUSIONES

Acerca del Perfil de la Población Objeto de Estudio

Del estudio, se desprende que la población venezolana encuestada está constituida mayoritariamente por personas mayores de 24 y menores de 45 años de edad (68% del total), casi la mitad tiene familia y el 92% tienen personas a su cargo, lo que implica una mayor estabilidad (confirmada en los grupos focales, en donde en general los participantes refieren estar construyendo sus vidas en Perú y Ecuador y no tienen planeado regresar a su país definitivamente), pero también tienen una mayor necesidad de fuentes generadoras de ingresos y de vivienda propia o familiar (El 92% de la población vive en arriendo).

El 28% de los encuestados venezolanos están desempleados frente al 14% de la población local, lo que implica una mayor necesidad de fuentes de ingresos para los refugiados y migrantes, consecuencia entre otras razones por la crisis sanitaria actual. El 72% de la población venezolana está empleada o autoempleada, lo que implica potencial para acceder a servicios financieros, aunque la gran mayoría es independiente y de ellos el 92% trabaja en sectores

de servicios y comercio, mayormente afectados por la pandemia. Es por esto que se hace necesario generar oportunidades de empleo y de emprendimientos formales en las dos poblaciones, migrantes venezolanos y población local peruana y ecuatoriana.

El 45% de los venezolanos encuestados tiene profesión universitaria frente al 28% de los locales, lo que implica una mayor preparación y experiencia para el empleo u oportunidades de emprendimiento. Sin embargo, únicamente el 29% han logrado revalidar sus títulos universitarios, lo que los limita para ejercer su profesión en los países de acogida y afecta su capacidad de generar mayores ingresos, por lo que es necesario acompañamiento en el proceso y apoyo en financiamiento para cubrir los costos.

La mayoría de los ciudadanos venezolanos, están rehaciendo su vida en los países de acogida y tienen planes de quedarse, están inmersos en la comunidad, tienen vecinos quienes le referencian, empiezan a hacer parte de la dinámica económica de la región y son contemplados para las vacantes laborales. En términos generales, la población migrante, no está pensando en regresar a su país, aún si la crisis acabara pronto, dado que coinciden en que ya están iniciando una nueva vida en Ecuador y Perú, no quisieran empezar de nuevo en otro lugar. El 70% de los encuestados llevan entre 1 y 3 años de estadía en el país de origen y el 18% llevan más de 3 años.

El ingreso promedio mensual de la población venezolana es de USD 381 frente a USD 543 de la población local lo que desnivela su capacidad de enfrentar riesgos futuros. Por otro lado, el gasto promedio mensual se ubica en USD 307 y USD 416, lo que implica una capacidad de ahorro / pago en toda la población. La diferencia entre los ingresos y gastos promedios mensuales de la población venezolana es de \$74, lo que podría considerarse como una fuente potencial de ahorro; más aún cuando el 87% indica que tiene hábito de ahorro, lo que les convierte en un mercado importante para las entidades financieras en términos de captaciones. A nivel de la población local esta diferencia es de \$127 y con un 68% que indica tener hábito de ahorro.

Sin embargo, de que existe capacidad de ahorro / pago, se ve afectada significativamente por los costos de transacción y el riesgo sanitario de tener que salir de sus casas a las oficinas de las entidades financieras por lo que se hace necesaria una estrategia de acercar los servicios financieros a la población a través de productos y canales digitales, así como de analizar la necesidad de costos financieros razonables.

El 83% de la población venezolana refiere contar con cédula de extranjería, pasaporte vigente o vencido, carnet de solicitante de refugio, visa de residencia, lo que les permite acceder a servicios financieros según la normativa de cada país. Sin embargo, todavía hay un 17% de encuestados que requiere procesos de regularización migratoria, que le permita contar con un documento de identidad del país de acogida que le permita entre otras cosas acceder a servicios financieros.

Acceso y uso de productos financieros

Únicamente el 16% de los ciudadanos venezolanos encuestados ha accedido a servicios financieros y solo el 2% a créditos, es decir, el acceso a financiamiento sigue siendo limitado. La mayoría se ha incluido a través de cuentas de ahorro para recibir transferencias condicionadas, lo que limita también la utilización de la oferta integral de servicios financieros como seguros, préstamos y medios de pago. Por otro lado, se debe considerar que el nivel de inclusión financiera de peruanos es del 43% y ecuatorianos del 51% por lo que el reto de inclusión financiera y necesidad está en todos los segmentos poblacionales.

De los ciudadanos venezolanos encuestados que no cuentan con acceso a servicios o productos financieros, se explica como principales razones:

- 30% desconocen de los mismos
- 15% está en proceso de solicitarlo, pero no tiene expectativas porque conoce personas que no han sido atendidas
- 15% señala que no lo hacen porque se requiere de mucho trámite, papeleo y tiempo
- 9% indica que le genera gastos y costos de transporte
- 7% cuentan con documentos de identificación que no consideran válido para los trámites y fueron rechazados
- 3% Demoras en la atención / largas filas y riesgos de contagio

El 86% de la población refugiada y migrante venezolana tuvo servicios financieros antes de salir de Venezuela, lo que evidencia la experiencia en el sistema financiero y el manejo de productos de ahorro y crédito., información que se validó en los grupos focales en donde los participantes expresan amplia experiencia en el sistema financiero venezolano y necesidad de seguir usándolos en los países de acogida, sin embargo existen dificultades para acceder, incluso a una cuenta de ahorros para recibir el pago percibido por su trabajo, por lo que es común, que tengan que acudir a un conocido para cobrar sus remuneraciones a través de sus cuentas. De esta manera no es posible construir experiencia financiera, lo cual se constituye en un círculo vicioso.

El 93% de los ciudadanos venezolanos señalan la necesidad de contar con acceso a productos y servicios financieros que apoye en su estabilización económica. El 56% requieren ahorrar o acceder a una tarjeta de débito que les permita realizar transacciones de ahorro, pago o compras, considerando la crisis sanitaria que requiere virtualidad. Únicamente el 35% requiere crédito, lo que aporta información relevante a las entidades financieras respecto de la percepción de riesgo del segmento.

Para el caso de ciudadanos locales en Perú y Ecuador, existe mayor facilidad de acceso al sistema financiero, sin embargo, se evidencia que el problema se encuentra en el desconocimiento del uso adecuado del sistema financiero (El 54% requiere préstamos y el 21% ahorros), aunque pueden tener cuentas, no ahorran por falta de educación financiera; en el caso de crédito, refieren que, ellos o su comunidad han sido clientes del prestamista informal, fundamentalmente porque consideran que los requisitos solicitados por la banca son demasiados difíciles de cumplir. Consideran que el agiotista es la opción más sencilla y ágil, aunque más costosa.

El 62% de los encuestados locales y venezolanos requieren una mezcla de ahorro, crédito y seguros para fortalecer o reconvertir sus negocios o emprendimientos, 23% para mejoras del hogar o nivelar su flujo de caja familiar, 6% para educación y salud y el 5% para adquirir activos fijos como equipos o vehículos.

Se logra identificar la necesidad de servicios financieros integrales por parte de la población, confirmando, que, si bien la necesidad de crédito es latente, sobre todo para el fortalecimiento de los emprendimientos que ya están funcionando, la necesidad de productos de ahorro y seguros es indispensables para reducir la vulnerabilidad. Sobre todo, la población migrante ya que el 87% refiere practica o intención de ahorro. La temporalidad del ahorro es preferentemente mensual, sin embargo, también surgen cifras importantes en el ahorro semanal y quincenal; dados los problemas para acceder al sistema financiero, la mayoría de ellos ahorra en casa.

Respecto a la educación financiera, se evidencia que el 85% en general no han participado en estos procesos, sin embargo, reconocen la importancia de recibir formación en educación financiera. Es evidente el interés en participar de todos aquellos procesos que contribuyan a su fortalecimiento e integración económica. Aunque en Venezuela contaban con diversas cuentas de ahorro para transar, recibir dinero de sus negocios o pago de sus salarios, no estaban acostumbrados a ahorrar, sino a invertir, en este momento reconocen que el ahorro, es una estrategia de fortalecimiento económico y el paso inicial para el ingreso al sistema financiero.

Respecto de los riesgos enfrentados por la población venezolana en los últimos 12 meses, el 59% menciona la pérdida de empleo, el 14% enfermedad o afectación por COVID-19 y pérdida de familiares. Por otro lado, la población local menciona principalmente la enfermedad (40%), pérdida de empleo (12%), accidentes y robos (21%) por lo que se hace necesario incluir productos de microseguros que les apoye a enfrentar los riesgos mencionados.

De los entrevistados el 77% ha realizado envíos de dinero desde el país de acogida a Venezuela, donde el 43% lo ha realizado por intermedio de terceros (amigos/familiares); 19% a través de casas de envío de remesas, 24% a través de bancos y un 14% por otros medios, de lo que se desprende un mayor análisis de alternativas o canales de envío y pago.

Respecto a la oferta del sistema financiero

Si bien los ciudadanos venezolanos reconocen la importancia de acceder a servicios financieros como parte del proceso de integración y en general, están dispuestos a hacerlo inicialmente con productos de ahorro. Por otra parte los funcionarios de las entidades financieras desearían atenderlos, pero no lo hacen porque los consideran una población de alto riesgo (29% de los funcionarios entrevistados hacen referencia a la falta de historial crediticio, 21% a la duda de su retorno a su país, 17% señala la falta conocimiento del segmento, 15% duda de la capacidad de pago, un 8% la relaciona con la normativa interna de la institución financiera, 4% la relaciona con la falta de

educación financiera y otro grupo similar identifica a la situación migratoria como una de las barreras.

En este sentido, se puede inferir que la razón de la exclusión financiera no es únicamente por falta de condiciones económicas, sino también por falta de una estrategia integral de acceso a servicios financieros para ciudadanos venezolanos. También se evidencia que, aunque no tienen acceso al sistema financiero, el sector real sí lo está viendo como un mercado potencial y ya los está atendiendo con venta de productos a crédito, en los almacenes de electrodomésticos, en los concesionarios, etc.

Debido a la falta de conocimiento de la población por parte de las entidades financieras, todos los ciudadanos venezolanos son valorados con el mismo nivel de riesgo, sin revisar la particularidad de los casos. Este aspecto, necesariamente afecta la relación que se establece, pues como entidades, deciden no generar grandes esfuerzos sino ven una oportunidad de negocio, de hecho, el 58% de los funcionarios de entidades financieras, refieren que no cuentan con las políticas, procesos o productos adecuados a la población refugiada y migrante venezolana por lo cual no los atienden.

Sin embargo, es evidente la voluntad por parte de las entidades financieras para atender a la población venezolana, dado que el 79% de los funcionarios entrevistados cree que su entidad debe atender a los requerimientos de esta población y el 48% reconocen en ellos un mercado potencial de interés.

Es evidente la asimetría de información pues en muchos casos, las barreras de acceso están relacionadas con políticas internas de la entidad financiera puesto que dudan que la normatividad vigente les posibilite la atención a esta población. Así mismo, aspectos relacionados con el desconocimiento de la población ascienden casi al 63%, lo que evidencia la necesidad urgente de desarrollar estrategias que acerquen a las entidades financieras a las comunidades y viceversa con el fin de cerrar esta brecha relacionada con la falta de información.

V. RECOMENDACIONES

Entendiendo la inclusión financiera, como parte fundamental de la inclusión económica, en cuanto favorece la sostenibilidad de los procesos de generación de ingresos, reducción de la vulnerabilidad, nivelación de flujos de caja y capacidad para enfrentar riesgos y reconociendo la importancia que adquiere el acceso a servicios financieros formales para la integración de los refugiados y migrantes venezolanos con las comunidades de acogida, a continuación y como resultado del estudio, se presentan algunas recomendaciones que ejecutadas de manera integral, permitirán generar las condiciones generales que favorecen la inclusión financiera sostenible en las dos poblaciones.

Respecto a la Demanda de los Servicios Financieros

Preparar a la demanda para una inclusión financiera integral, implica

Acompañar a las comunidades en procesos de educación financiera, participativa, reflexiva que incida en el cambio de comportamientos respecto al uso de las finanzas personales, familiares y de sus negocios. En este sentido la estrategia de educación financiera contemplada en el Proyecto de Inclusión Económica es fundamental y debe incluir, dadas las circunstancias actuales generadas por la pandemia, educación financiera virtual, presencial y ser complementada con estrategias de educación financiera masiva, utilizando medios audio visuales y redes sociales.

Se confirma la necesidad de desarrollar programas de emprendimiento y empleabilidad, con el fin de potenciar las habilidades y conocimientos existentes. Así mismo, se evidencia que los programas de generación de ingresos, que benefician a la población refugiada, migrante venezolana y población local, debe incluir educación financiera y acceso a servicios financieros para lograr la sostenibilidad. Dado que, los emprendedores que acceden oportunamente a ahorro, seguros y créditos y los saben administrar adecuadamente, aumentan significativamente la probabilidad de éxito.

Escenarios en donde se encuentren la oferta y la demanda como las ferias financieras, contempladas en el Proyecto de Inclusión Económica, son fundamentales, dado que permite disminuir la asimetría de información. En este sentido, es fundamental, preparar a la demanda con procesos de educación financiera en donde se promueva el adecuado uso de los servicios financieros formales y paralelamente preparar a la oferta con el diseño de productos adecuados a las necesidades de la población y entrenar a la fuerza comercial en la promoción de servicios financieros integrales que incluyen el ahorro y los seguros.

Promover grupos de ahorro y crédito local como iniciativas de preparación con los servicios financieros para vincularlos con las entidades financieras. La metodología se constituye en un escenario que facilitan la educación financiera, además, se logran procesos de cohesión social que les impulsa al desarrollo de actividades productivas que mejoran las posibilidades de generación de ingresos. En este sentido, facilita la integración de la población venezolana y local en el marco de la cooperación, apoyo, confianza, ayuda mutua, asociatividad y el reconocimiento de la equidad.

Respecto a la Oferta de Servicios Financieros

Entendiendo que el bajo nivel de inclusión financiera de la población venezolana en Perú y Ecuador y de la población local no está relacionado necesariamente con el nivel de ingresos y el riesgo, sino con las brechas identificadas y la asimetría de la información:

Es fundamental acompañar y brindar asistencia técnica a las entidades financieras en el rediseño de productos adecuados a las necesidades de los no incluidos. Paralelamente en el ajuste de procesos y políticas internas que reduzcan las barreras identificadas en el acceso a servicios financieros.

Promover el enfoque de ahorros permitirá aumentar el nivel de inclusión financiera entendiendo que es justamente el ahorro el producto inclusivo por naturaleza, será necesario implementar cuentas de ahorro básicas, cuentas de

ahorro programado, además de las cuentas tradicionales de las que ya disponen las entidades financieras, sin embargo, de la necesidad de capacitar a su personal en la promoción efectiva de los ahorros.

La implementación de servicios financieros digitales, promoción de canales transaccionales y escalar medios de pago como la billetera móvil y tarjetas de débito, debido no solo a la necesidad presentada por el distanciamiento social generado por la pandemia, sino a la complementariedad de estos medios de pago con metodologías de inclusión financiera que no requieren oficinas, con el enfoque de llevar los servicios financieros a la población, reduciendo el costos transaccional y el riesgo de contagio.

Es necesario acompañar a las entidades en el desarrollo de metodologías integrales de oferta integral de servicios financieros (Ahorro, crédito, seguros y pagos) centradas en el socio – cliente, que les permita a las entidades financieras generar volumen de negocio, logrando sostenibilidad en la atención a esta población (Balance social – empresarial).

Se confirma la necesidad de trabajar desde el enfoque de microcrédito, dado que la mayoría de las personas operan de manera independientemente, pero sobre todo por la falta de historial crediticio, que no ha sido una barrera de ingreso para un nuevo microempresario local, lo que debe ser una base para atender a la población migrante, reconociendo ya su riesgo en relación al segmento y en el análisis de cada caso de manera particular.

Así mismo, será necesario, además, acompañar a las entidades financieras en la construcción de modelos de riesgo de crédito, que les permita el desarrollo de productos de crédito de bajo monto o nanocréditos, que permitan su acceso remoto a través de celulares o internet. Se debe reconocer que este espacio lo están empezando a cubrir las Fintech.

Acompañar a las entidades financieras en el desarrollo de programas de educación financiera adecuados a la población objetivo, dado que este aspecto se convierte en una herramienta relacional con las comunidades. Les permite acercarse a la población y reconocer las dinámicas económicas de las mismas, así como cerrar la brecha de falta de información.

Finalmente, socializar la factibilidad de la normativa de servir a la población refugiada y migrante en general y de racionalizar la normativa interna de cumplimiento, en función de la población a atender, “conozca a su cliente”.

Respecto al Entorno de la Inclusión Financiera

Se identifica la necesidad de realizar acciones articuladas con el sistema financiero en donde tanto los entes de regulación de los países de acogida, como las entidades financieras, acuerden posibilidades de atender a la población migrante, con el fin de que la asimetría de información no sea más una barrera de acceso. Por ejemplo, es fundamental promover espacios de socialización respecto a la regulación, lo que les permitirá a las entidades, disminuir su percepción de riesgo.

Facilitar el ecosistema financiero digital a través de nuevos canales como corresponsales o agentes móviles, billeteras móviles, promover la interoperabilidad de los sistemas de pagos y canales y la educación financiera digital.

Promover "sandbox" en donde las entidades reguladoras y las entidades financieras coordinan pilotos de innovación para nuevos productos y servicios financieros digitales, modelos de entrega de servicios financieros, canales alternativos como corresponsales móviles. Innovaciones importantes en servicios financieros han surgido en Colombia con la aplicación de este mecanismo.

Promover políticas de regularización migratoria para el acceso al sistema financiero, reconociendo que existe todavía un importante grupo de migrantes y refugiados que no disponen de un estatus regular, imposibilitando su acceso a servicios básicos y de empleabilidad o emprendimiento.

VI. Anexos

01: Formulario de encuesta de la Demanda.

**ENCUESTA PARA CONOCER NECESIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS
POR PARTE DE POBLACIÓN VENEZOLANA**

Buen día, somos una entidad que impulsa un estudio de la caracterización de la oferta y demanda de productos y servicios financieros en la ciudad, interesado en conocer su opinión acerca de las características de los usuarios de productos y los servicios financieros que utilizan. Su opinión es muy importante y valiosa, y representa a muchas otras; las respuestas que nos brinde serán confidenciales, y se utilizará únicamente para los fines del estudio y protegida bajo la Leyes de Habeas Data y manejo de información.

A. UBICACIÓN MUESTRAL				B. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ENCUESTADO			
Nº de ficha				Departament: _____			
Fecha de encuesta: / 07 /2020				Provincia : _____			
				Distrito : _____			

C. DATOS DEL ENTREVISTADO Y MIGRACION

1. Genero		2. Edad		3. Estado Civil									
Femenino	1	Masculino	2	Soltero (a)	1	Casado (a)	2	Viudo (a)	3	Union Libre	4	Diviciado (a)	5
Otros (Especifique)													
				5. ¿cuál es su condición jurídica?									
4. ¿Hace cuánto tiempo está en Perú?				Refugiado	1	No ha tramitado documentos en Perú	2						
< de 01 Año	1	Entre 1 y 3 años	2	Permiso Temporal	3	Residencia Permanente	4						
> de 03 Año	3			Solicitante de refugio	5	Otro	88						
6. ¿Con que documentos de identificación cuenta usted?													
Carnet o Cedula de Extranjeria			1	Carné de solicitante de refugio			2	Pasaporte			3		
Cedula de identidad nacional			4	Autorización temporal de trabajo			5	Otro documento provisional			6		
Ninguno			7	Otros			88						
7. ¿Tu vivienda es?				8. ¿En que Distrito de la ciudad				9. ¿Cuántos personas viven y están bajo su cargo?					
Propia	1	Familiar	2	Temporal	3					(Si vive solo registrar cero)			
Invasión	4	Arrendada	5	Otro	88								

D. NIVEL EDUCATIVO

10. Nivel Máximo de Educación						13. ¿Forma parte de alguna Organización de apoyo a los venezolanos?											
nivel		Comple	Incompl	nivel		Comple	Incompl	SI		1	NO		2	→ Pasea la prg. 15			
1	Primaria	1	2	4	Universitario	1	2										
2	Secundaria	1	2	5	Pos Grado	1	2										
3	Técnico	1	2	97	No tiene												
11. En caso de ser Profesional, tiene revalidado su titulo o grado academico?																	
SI			1	NO			2	→ Pasea la prg. 12			No aplica			3	→ Pasea la prg. 12		
12. ¿Ha podido colegiarse en su respectivo Colegio Profesional?																	
SI			1	NO			2										

D. EMPLEO ACTUAL

15. Usted en su Actividad diaria es..?				16. Su actividad es formal o				18. Cuanto es su gasto promedio mensual?			
Actividad		Sector		1		Formal		Actividad		Monto S/	
1	Empleado	1	Comercio	2		Informal		1	Alimentación		
2	Independiente	2	Producción					2	Vivienda		
3	Pensionado/Jubilado	3	Servicios					3	Vestimenta		
4	Estudiante							4	Salud		
5	Ama de casa							88	Otros		
6	Desempleado							TOTAL S/			

E. ASPECTOS FINANCIEROS

19. ¿En Venezuela era usted usuario o cliente de una entidad		SI		1	NO		2				
20. En Peru, ¿Tiene algún producto financiero con alguna entidad financiera?											
SI		1	→ Que Entidad Financiera _____								
Que producto (s) tiene?											
1	Cuenta de Ahorros	2	Seguros	3	Pagos						
4	Créditos	5	Giros y Remesas	6	Billetera Movil						
7	Tarjeta de Crédito	88	Otro: _____								
NO		2	por que no?								
1	Mucha documentación	2	Estoy En proceso de solicitarlo	3	Desconozco / No las conozco esta reportado en central de datos						
4	No aceptan el PTP	5	No deseo / No me interesa	6							
7	Muy costoso	8	Demoran en la atención/largas filas	88	Otro: _____						
21 ¿Tiene usted el hábito de ahorrar?											
SI		1	→ Cada cuanto tiempo		→ Donde Ahorra		→ ¿Cuánto ahorra promedio?				
		1	Diariamente	2	Semanalente	1	En una Entidad Financiera	2	En Casa		
		3	Quincenalmente	4	Mensualmente	3	Invirtendolo	3	Otro :		
		5	Eventualmente								
NO		2	→ Por que?								
		1	No tengo la necesidad		2	No confio en las Entidades		3	No me alcanza el Dinero		
		4	Es baja la rentabilidad		88	Otro: _____					

22. Si dispondría de Dinero en Prestamo, en que lo Gastaría? Primero ahorro, luego creditos. Ha tenido credito en los ultimos 12 meses?

1	Gastos familiares /mejoras del Hogar	2	Negocios	3	Salud
4	Compra de Vehiculos	98	No sabe/No responde	88	Otro:

23. ¿Para su estadia en Perú, usted considera que necesita acceso a servicios financieros?

SI 1 → Por que? _____

NO 2 → Por que? _____

23. ¿Piensa que acceder a servicios financieros, mejoraría su situación en Perú?

SI 1 → Por que? _____

NO 2 → Por que? _____

24. ¿Qué tipo de servicios financieros considera usted que necesita?

1	Cuenta de Ahorros	2	Seguros	3	Pagos	4	Billetera móvil
5	Créditos	6	Giros y Remesas	7	Tarjeta prepago	8	Tarjeta de Crédito
88	Otros:						

25. Conoce o ha escuchado hablar de las Cooperativas de Ahorro y Credito, Cajas Municipales y/o Cajas Rurales?

SI 1 NO 2

26. Desde su estadia en Perú, ha participado de alguna capacitación o taller de educación financiera?

SI 1 → Que tema trataron? 1) _____

2) _____

NO 2 → Fin de Encuesta

27. Que te parecio la capacitación?

1	Suficiente, claro	2	Insuficiente	3	Lenguaje muy técnico	4	No aplicable
88	Otros:						

28. Cuales de los siguientes riesgos ha enfrentado en los ultimos 12 meses?

1	Muerte	2	Inundacion	3	Accidente que no permita generar ingresos	4	Robo carro - moto
5	Perdida de empleo	6	Enfermedad	7	Robo de los bienes del hogar	8	Eventos climaticos adversos
9	Robo mercaderia	10	Discriminación	11	Pérdida de un familiar	88	Otros

29. ¿Ha recibido alguna ayuda monetaria de alguna Entidad?

SI 1 → **Lo recibió a través de...**

1	Cuenta de Ahorro	2	Efectivo
3	Tarjeta de Debito	4	Telefono Celular
5	Vaucher	5	Otros

NO 2

30. ¿Envía dinero a venezuela?

SI 1 → **Lo envía a través de?**

1	Western Unión	2	Efectivo
3	Bancos	4	Familias / amigos
5	Otros		

NO 2

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

.....

Encuestador : _____

FIN DE ENCUESTA

02: Formulario de Encuesta de la Oferta.

ENCUESTA PARA CONOCER LA OFERTA DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA CIUDADANOS VENEZOLANOS Y PERUANOS VULNERABLES

Somos una entidad que impulsa un estudio de la caracterización de la oferta y demanda de productos y servicios financieros en la ciudad, interesado en conocer su opinión acerca de las características de los usuarios, de los productos y los servicios financieros que utilizan. Su opinión es muy importante y valiosa, y representa a muchas otras; las respuestas que nos brinde serán confidenciales, y se utilizará únicamente para los fines del estudio.

A. UBICACIÓN MUESTRAL		B. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA AGENCIA	
Nº de ficha		Departamento:	
Fecha de encuesta:	/ 07 /2020	Provincia :	
		Distrito :	

C. DATOS DEL ENTREVISTADO

1. Nombre de la Entidad Financiera	
2. Nombre del Entrevistado	3. Cargo en la Entidad Financiera

D. CUESTIONARIO GENERAL - MIGRANTE VENEZOLANA

4. ¿Su oficina atiende ciudadanos venezolanos?

SI 1 → Existen requisitos especiales para su atención? : _____

NO 2 por que no? _____

5. ¿En el último año, ha tenido demanda de servicios financieros por parte de venezolanos, en su agencia?

SI 1 → Aproximadamente cuantas solicitudes han tenido? : De estos cuantos son clientes?

NO 2 → Pase a la Pgta 7

6. ¿Cuáles son los servicios o productos mas solicitados por la población venezolana, en su agencia?

1 Cuenta de Ahorros	2 Seguros	3 Pagos	4 Tarjetas de Crédito
5 Créditos	6 Giros y Remesas	7 Cuenta Sueldo	8 Billetera móvil
9 Tarjetas prepago	10 Otros:		

7. En general aproximadamente, ¿cuántos clientes venezolanos tiene su agencia?

8. ¿A cuáles servicios puede acceder la población venezolana, en su entidad?

1 Cuenta de Ahorros	2 Seguros	3 Pagos	4 Tarjetas de Crédito
5 Créditos	6 Giros y Remesas	7 Cuenta Sueldo	8 Billetera móvil
9 Tarjetas prepago	88 Otros:		

9. ¿Considera que la población venezolana tiene necesidades adicionales a las de los nacionales, que se deben contemplar para brindarles servicios financieros?

SI 1 → Cuales? _____

NO 2 _____

10. ¿En su opinión, la oferta de productos financieros de su entidad se ajusta a las necesidades de la población venezolana?

SI 1 → Por qué? _____

NO 2 → _____

11. Dada las condiciones actuales, ¿cree usted que su entidad debería atender venezolanos?

SI 1 → Por qué? _____

NO 2 → _____

12. ¿Reconoce en los ciudadanos venezolanos, un mercado potencial para su oficina?

SI 1 → Por qué? _____

NO 2 → _____

13. ¿Cree que las normas aplicables al sistema financiero facilitan el acceso de la población venezolana a productos financieros?

SI 1 → Por qué? _____

NO 2 → _____

14. ¿Cuales cree que son las principales barreras para brindar servicios financieros a la población venezolana?

1 Falta de historial crediticio	2 No tienen capacidad de pago / ahorro	3 Se van a regresar a su país	4 Normativa interna de la entidad
5 No tienen trabajo o negocio	6 No tienen educación financiera	7 Falta de conocimiento del mercado	88 Otros

15. En el último año, ¿ha tenido demanda de organizaciones que entregan asistencia humanitaria a venezolanos, en su agencia?
 SI 1 NO 2

16. ¿Reconoce en organizaciones que entregan asistencia humanitaria a venezolanos, un mercado potencial para su oficina?
 SI 1 NO 2

17. ¿Está al tanto de la legislación nacional sobre la documentación que debe ser aceptada por su entidad para que venezolanos puedan acceder a sus servicios?
 SI 1 NO 2

E. CUESTIONARIO GENERAL - A COMPATRIOTAS EN SITUACION VULNERABLE

18. ¿En el último año, ha tenido demanda de servicios financieros por parte de peruanos de recursos limitados?
 SI 1 → Aproximadamente cuantas solicitudes han tenido? : De estos cuantos son clientes?
 NO 2 → Pase a la Pgta 7

19. ¿Cuáles son los servicios o productos mas solicitados por ellos?

1	Cuenta de Ahorros	2	Seguros	3	Pagos	4	Tarjetas de Crédito
5	Créditos	6	Giros y Remesas	7	Cuenta Sueldo	8	Billetera móvil
9	Tarjetas prepago 10 Otros:						

20. Aproximadamente, ¿cuántos socios con este perfil cuenta su agencia?

21. ¿A qué servicios o productos puede acceder esta población, en su entidad?

1	Cuenta de Ahorros	2	Seguros	3	Pagos	4	Tarjetas de Crédito
5	Créditos	6	Giros y Remesas	7	Cuenta Sueldo	8	Billetera móvil
9	Tarjetas prepago 88 Otros:						

22. ¿En su opinión, la oferta de productos financieros de su entidad se ajusta a las necesidades de la población de recursos?
 SI 1 } Por qué? _____
 NO 2 }

23. ¿Reconoce en esta población, un mercado potencial para su oficina?
 SI 1 → Por qué? _____
 NO 2

24. ¿Cree que las normas aplicables al sistema financiero facilitan el acceso de esta población a productos financieros?
 SI 1 } Por qué? _____
 NO 2 }

25. ¿Cuales cree que son las principales barreras para brindar servicios financieros a esta población?

1	Falta de historial crediticio	2	No tienen capacidad de pago / ahorro	3	Falta de conocimiento del mercado	4	Normativa interna de la entidad
5	No tienen trabajo o negocio 6 No tienen educación financiera 88 Otros						

Observaciones:

Encuestador : _____