



Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO JULIO 2017 - DICIEMBRE 2017

SECCIÓN 1: SÍNTESIS DEL PROYECTO

NOMBRE DEL PROYECTO: Remesas y Ahorro Davivienda

Nro. Proyecto: ES-M1051 - Proyecto No.: ATN/ME-15383-ES

Propósito: Aumentar el acceso y uso del ahorro de los clientes de remesas internacionales en El Salvador mediante la provisión de productos y servicios financieros adaptados a dicha población.

País Administrador

EL SALVADOR

País Beneficiario

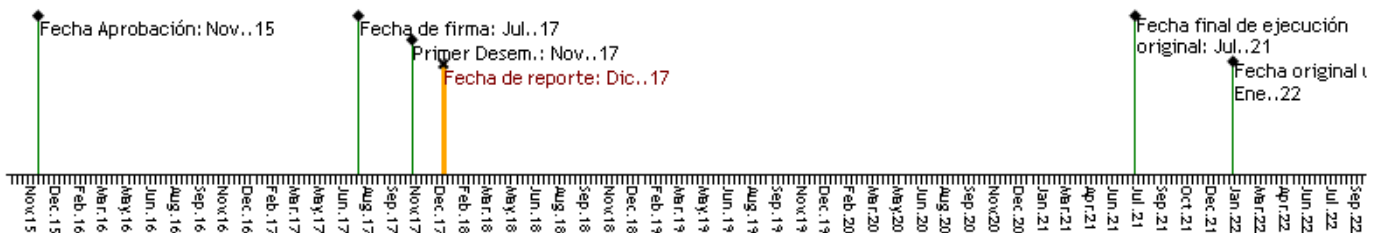
EL SALVADOR

Agencia Ejecutora: BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO SA

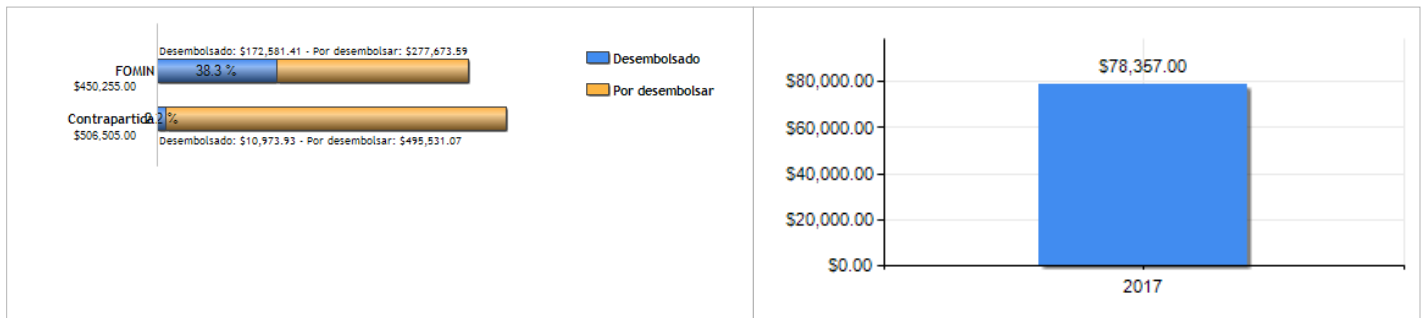
Líder equipo de diseño: GLADYS GÓMEZ

Líder equipo de supervisión: GLADYS GÓMEZ

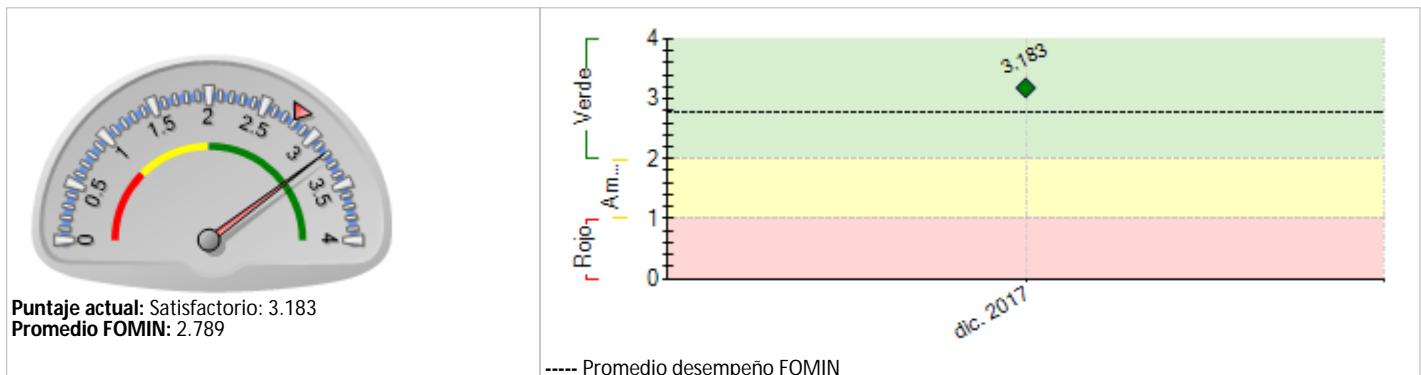
CICLO DEL PROYECTO



RECURSOS



PUNTAJE DE DESEMPEÑO



RIESGOS EXTERNOS

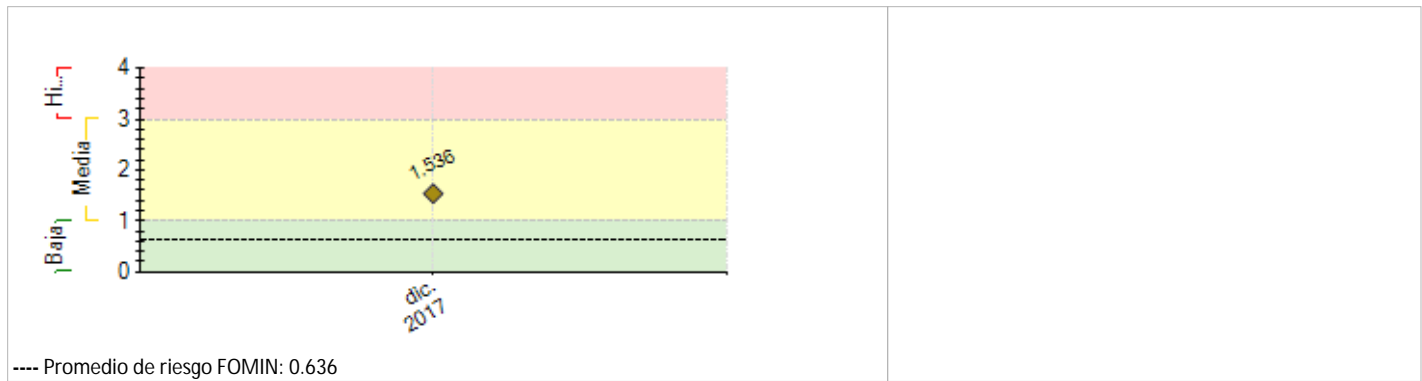
CAPACIDAD INSTITUCIONAL

Riesgo

Administración Financiera: Media

Adquisiciones: Baja

Capacidad Técnica: Baja



SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

Resumen del desempeño del proyecto en los últimos seis meses

Inicialmente, se contrató al Coordinador del Proyecto y se cumplieron las condiciones previas para el primer desembolso.

Posteriormente, se iniciaron las actividades de implementación del proyecto en cada uno de los componentes:

Componente 1: Se dio inicio a las actividades de diseño de la billetera electrónica Daviplata por medio de la metodología ágil de gestión de proyectos SCRUM.

Componente 2: se realizó una pasantía en Davivienda Colombia, con el objetivo de conocer las experiencias relacionadas con la billetera electrónica y el seguro de remesas de dicho país para considerarlas en la implementación de Daviplata en El Salvador.

Componente 3: se firmó contrato e inició el proceso de implementación de una nueva empresa remesadora. Con esta alianza, se ampliará el número de remesas pagadas por Banco Davivienda para aumentar la base de clientes para la colocación de Daviplata y el Seguro de Remesas. Por su parte, el área de seguros de Banco Davivienda presentó el modelo operativo del Seguro Remesas e inició el plan de trabajo para su implementación.

A inicios del proyecto se tuvo un leve atraso en la definición de la billetera electrónica en Banco Davivienda y ha sido superado. Por parte del BID, se generaron atrasos en la habilitación de la edición de PSR's.

En cuanto a las actividades críticas para el próximo semestre, están el inicio de los desarrollos tecnológicos y la aprobación de los nuevos productos por parte de los reguladores del Sistema Financiero.

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora

Durante el primer semestre de implementación del proyecto el Banco DAVIVIENDA procedió a la realizar las acciones tendientes a crear las condiciones estructurales y operativas para el cumplimiento de los objetivos de desarrollo del proyecto. Se avanzó con procesos de contratación de varios servicios de consultoría en materia de software y el diseño del producto electrónico Davivienda y el seguro de remesas.

SECCIÓN 3: INDICADORES E HITOS

Indicadores		Línea de base		Intermedio 1	Intermedio 2	Intermedio 3	Planificado	Logrado	Estado
I.1	Por lo menos el 20% de los hogares beneficiarios registrará aumentos en sus gastos de vivienda, salud o educación después de usar un producto de ahorro ligado a las remesas.	0	400	1200			2400	0	
			Jun. 2020	Jun. 2021			Ene. 2022		
I.2	Por lo menos el 30% de los beneficiarios financiará por lo menos una emergencia (como robo, enfermedad, muerte, desastre natural, etc.) mediante un producto de ahorro ligado a las remesas.	0	600	1800			3200	0	
			Jun. 2020	Jun. 2021			Ene. 2022		

financiera.

Propósito: Aumentar el acceso y uso del ahorro de los clientes de remesas internacionales en El Salvador mediante la provisión de productos y servicios financieros adaptados a dicha población.

R.1	Clientes de remesas abren una cuenta de ahorro como resultado de este proyecto.	0	0	3000	12000	17000	0	
			Jul. 2017	Jun. 2020	Jun. 2021	Ene. 2022		
R.2	Clientes de remesas usan activamente un producto de ahorro como resultado de este proyecto.	0	0	2000	6000	12000	0	
			Jul. 2017	Jul. 2017	Jun. 2020	Jun. 2021	Ene. 2021	

Componente 1: Desarrollo de Monedero Electrónico

Peso: 30%

Clasificación: Muy Satisfactorio

C1.11	Contrato con el proveedor tecnológico firmado.	0				1		
						Jun. 2020		
C1.12	Diseñado el Producto Financiero (Billetera Electrónica).	0				1		
						Jun. 2019		

Componente 2: Estrategia de Sensibilización sobre el monedero electrónico.

Peso: 40%

Clasificación: Satisfactorio

C2.11	Plan estratégico de sensibilización aprobado por Comité Estratégico de Davivienda.	0				1		
						Jun. 2020		
C2.12	Material publicitaria desarrollado.	0	1			1		
			Jun. 2020			Jun. 2020		
C2.13	Implementación de la estrategia de promoción de los nuevos productos financieros.	0	1			1		
			Jun. 2020			Jun. 2020		

Componente 3: Venta cruzada de productos a los beneficiarios de remesas

Peso: 30%

Clasificación: Satisfactorio

C3.11	Informes de certificación de las pruebas de integración con dos nuevas empresas remesadoras aprobados por Davivienda	0	1			2		
			Jun. 2019			Jun. 2020		
C3.12	Informes de certificación de las pruebas de funcionamiento del producto de seguro para receptores de remesas.	0				1		
						Jun. 2020		

Hitos	Planificado	Fecha Vencimiento	Logrado	Fecha en que se logró	Estado
H0 Condiciones previas	1	Ene. 2018	1	Oct. 2017	Logrado
H1 [*] Presentación del contrato de Cuenta de Ahorro con requisitos simplificados a la SSF. 30 agosto de 2018. MdE: Contrato recibido por la SSF	1	Jul. 2018			
H2 [*] Diseñado y en fase de prueba el producto Financiero Billetera o Monedero Electrónico (DAVIPLATA)	1	Sep. 2018			
H3 Estudio de Mercado de gustos y preferencias finalizado y aprobado.	1	Sep. 2018			
H4 Certificación de pruebas de producto de seguro finalizado. MdE: Certificado de Pruebas de usuario y Autorización de implementación aprobados por DAVIVIENDA.	1	Nov. 2018			
H5 Contrato suscrito con la nueva remesadora en el país.	1	Ene. 2019			
H6 [*] Diseñada la Estrategia de comunicación y por iniciarse la campaña promocional del producto.	1	Ene. 2019			
H7 [*] Desarrollo de fase 2de billetera electrónica finalizada. 28.FEB. 2019.MdE> Certificado de Pruebas de usuario y Autorización de implementación aprobados por DAVIVIENDA.	1	Feb. 2019			
H8 Conexión de remesas en canales. MdE: Certificado de Pruebas de usuario y Autorización de implementación aprobados por DAVIVIENDA.	1	Jun. 2019			

[*] Indica que el hito ha sido reformulado

FACTORES CRÍTICOS QUE HAN AFECTADO EL DESEMPEÑO

[No se reportaron factores para este periodo]

SECCIÓN 4: RIESGOS

RIESGOS MÁS RELEVANTES QUE PUEDEN AFECTAR EL DESEMPEÑO FUTURO

	Nivel	Acción de mitigación	Responsable
1. Condiciones de inseguridad ciudadana en el país limitan la apertura de corresponsales en el país.	Media	Se identificarán mecanismos para acercar la tecnología a las comunidades de alto riesgo para disminuir el riesgo a las personas o asesores. Esta es una acción que se realizará de manera continua hasta el final del proyecto.	Project Guest
2. Un deterioro de la situación económica en los Estados Unidos y/o un incremento en el número de migrantes salvadoreños en Estados que regresa a su país de origen puede causar una disminución de flujos de remesas hacia El Salvador.	Media	Se mantendrá información actualizada de las tendencia e impacto de la política migratoria internacional americana. Esta es una acción que se realizará de manera continua hasta el final del proyecto.	Project Coordinator
3. Falta de coordinación entre las instituciones normativas e instituciones supervisoras afectan al proyecto.	Media	Se mantendrá comunicación periódica tripartita Davivienda, Superintendencia y BID para agilizar las autorizaciones por el ente competente. Esta es una acción que se realizará de manera continua hasta el final del proyecto.	Project Guest
4. Cambios en las leyes o normativas que regulan el pago de remesas en El Salvador no sean favorables al desarrollo del proyecto.	Media	Se revisarán periódicamente los contratos con las remesadoras. Esta es una acción que se realizará de manera continua hasta el final del proyecto.	Project Guest
5. Los clientes de remesas muestran resistencia tanto al ahorro como a la tecnología	Media	Se efectuará campañas de promoción para el uso correcto de la tecnología.	Project Guest
NIVEL DE RIESGO DEL PROYECTO: Media NÚMERO TOTAL DE RIESGOS: 5 RIESGOS VIGENTES: 5 RIESGOS NO VIGENTES: 0 RIESGOS MITIGADOS: 0			

SECCIÓN 5: SOSTENIBILIDAD

Probabilidad de que exista sostenibilidad después de terminado el proyecto: P - Probable

FACTORES CRÍTICOS QUE PUEDEN AFECTAR LA SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO

[No se reportaron factores para este período]

Acciones realizadas o a ser implementadas relativas a la sostenibilidad:

1. Se implementará un modelo de negocios que garantice la sostenibilidad de nuestros productos. Para ello, el Banco está realizando análisis de elementos como el pricing, segmentos de mercado, planes de comercialización y estratégicos, así como otros que puedan ser determinantes para el éxito de los productos. Además, se analizaron las actividades que Banco Davivienda ha realizado para lograr la sostenibilidad de la billetera electrónica Daviplata y seguro remesas en Colombia.
2. Se prevé crear un producto con un modelo operativo 100 % digital que incluye la apertura de la billetera electrónica, la realización de las transacciones y la atención al cliente. Esto traerá consigo importantes reducciones de costos que ayudarán a brindar sostenibilidad en el largo plazo para la billetera electrónica Daviplata. Así mismo, se pondrá énfasis en la fidelidad y poder brindarle al cliente la gama de transacciones que estos utilizan en su día a día.
3. Dado que el proyecto se enfoca en los receptores de remesas, se están realizando nuevas alianzas para ampliar la base de clientes para venta cruzada de los productos que serán implementados.

SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS

1. La tendencia tecnológica que demanda el mercado financiero permitió a Davivienda dar un giro y estructurar de mejor manera los productos específicos del proyecto. Permitiendo una reformulación en contenido de los componentes y actividades, no así a los objetivos de desarrollo del mismo.	Relativo a Design	Autor Gómez, Gladys Morena [FOMIN]
2. Haber conocido sobre las experiencias de Davivienda Colombia otorgó una visión más clara sobre los aspectos que deben considerarse para el diseño e implementación de la billetera electrónica en cuanto al modelo de negocios, operativo y de servicio.	Design	cortez oviedo, salvador ernesto
Entre los puntos a tomar en cuenta se encuentran:		
1. Creación de una solución financiera integral que incluya una amplia gama de servicios para el cliente de acuerdo a sus necesidades.		
2. Utilización de un lenguaje cotidiano en la billetera electrónica que se adapte al mercado a ser atendido.		
3. Un modelo de ingresos que genere sostenibilidad para el producto, el cual podría basarse en comisiones y/o recargos a clientes o a terceros.		
4. Procesos de atención al cliente electrónicos y eficientes que eviten que este tenga que asistir a una agencia.		