

2019



MEMORIA DE LABORES

— SPDE MOBILE CASH, S.A. —

tigomoney 

Índice

1. La Industria de Servicios Financieros Móviles.	3
2. Sobre SPDE Mobile Cash, S.A.	3
2.1 Junta Directiva durante 2019	4
2.2 Equipo Gerencial durante 2019	4
3. Cifras Relevantes de 2019.	5
4. Gestión Financiera.	5
5. Marco Regulatorio de Tigo Money.	7
6. Gestión de Riesgos.	8
7. Oficialía de Cumplimiento	13
7.1 Comité de PLDA/FT	13
7.2 Estructura organizativa de la Oficialía de Cumplimiento	13
7.3 Descripción de la metodología de identificación, prevención y mitigación de AML	15
8. Gestión Tecnológica.	17
9. Gestión Operativa del Negocio.	18
10. Gestión Institucional 2019.	19

1 La Industria de Servicios Financieros Móviles

De acuerdo al Banco Mundial en el artículo: "La Inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar prosperidad", la inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades —transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro— prestados de manera responsable y sostenible. Fomentar la diversidad de las instituciones financieras.

El acceso a servicios financieros facilita la vida cotidiana y ayuda a las familias y las empresas a planificar para todo, desde los objetivos a largo plazo hasta las emergencias imprevistas. Es más probable que, en calidad de titulares de cuentas, las personas usen otros servicios financieros, como créditos y seguros, para iniciar y ampliar negocios, invertir en educación o salud, gestionar riesgos y sortear crisis financieras, todo lo cual puede mejorar su calidad general de vida.

De acuerdo a la Asociación Mundial de Operadores Móviles (GSMA por sus siglas en inglés), 2019 marcó un hito importante debido a que se sobrepasaron los mil millones de usuarios registrados en servicios financieros móviles en el mundo. Este es un hecho importante en una industria que apenas tiene una década de haber nacido.

Los países que han logrado más avances con miras a la inclusión financiera son los que han creado un entorno normativo y reglamentario propicio, y han fomentado la competencia permitiendo a las instituciones bancarias y no bancarias innovar y ampliar el acceso a servicios financieros. Sin embargo, la creación de este espacio innovador y competitivo debe ir acompañado de reglamentaciones y medidas de protección del usuario apropiadas para garantizar la prestación responsable de servicios financieros.

La tecnología financiera digital, y en particular el aumento del uso de teléfonos móviles a nivel mundial, han facilitado la ampliación del acceso de las pequeñas empresas y poblaciones difíciles de alcanzar a servicios financieros, a un costo más bajo y con menos riesgo:

- Los documentos de identidad digitales hacen más fácil que nunca abrir una cuenta.
- La digitalización de los pagos en efectivo ha permitido que más personas empiecen a usar cuentas de transacciones.
- Los servicios financieros por telefonía móvil permiten que haya un acceso conveniente aún en las zonas remotas.
- La mayor disponibilidad de datos sobre los clientes permite a los proveedores diseñar productos financieros digitales que se adaptan mejor a las necesidades de las personas no bancarizadas.

Los países están adaptando sus marcos jurídicos y reglamentarios garantizando, al mismo tiempo, condiciones equitativas. También emplean en mayor medida enfoques de regulación escalonada y de diligencia debida con respecto a los clientes para promover la inclusión financiera y, simultáneamente, cumplen con los requisitos financieros relativos a la lucha contra el lavado de dinero y el terrorismo.

2 Sobre SPDE Mobile Cash, S.A.

Solamente 1 de cada 4 adultos está bancarizado en El Salvador. El acceso a servicios financieros básicos ha sido limitado y difícil para la mayoría de la población, sin embargo, la penetración móvil ha llegado ya arriba del 150% de acuerdo a SIGET.

La tecnología facilita hoy en día el acceso a servicios financieros básicos, especialmente la tecnología móvil,

es por ello que en 2011 SPDE Mobile Cash, S.A. inició operaciones lanzando Tigo Money, con el objetivo de facilitar el acceso a servicios financieros a través de un sistema de pagos y transferencias de dinero electrónico. El acceso a servicios financieros móviles permite a los usuarios utilizar dinero electrónico de manera innovadora, fácil y segura, contribuyendo también a reducir la dependencia del dinero en efectivo.






En 2018, SPDE Mobile Cash S.A. fue autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero como la primera Sociedad Proveedoradora de Dinero Electrónico.

A través de Tigo Money es posible realizar distintas transacciones financieras básicas, incluyendo cargas a la billetera electrónica, envíos de dinero, pago de facturas, compra de tiempo aire Tigo, recibir remesas internacionales, pagos a comercios y pagos masivos, entre otros.

2.1 Junta Directiva durante 2019

	Esteban Iriarte Presidente	
	Xavier Rocoplan Vicepresidente	Edgard Grande Director Suplente
	Harold Rogers Secretario	Mauricio Marengo Director Suplente
	José Enrique Sorto Campbell Primer Director	Alvaro Mayora Director Suplente

2.2 Equipo Gerencial durante 2019

	Daniel Barrientos Director Ejecutivo	Rodolfo Guilloli Director Financiero
	Takeshi Obara Gerente de Servicios Financieros Móviles	Oscar Vásquez Gerente de Seguridad de la Información
	Carlos Navas Gerente de Riesgos	Leidyn Cerén Gerente de Operaciones y Tecnología
	Yolanda Medrano Gerente Legal	Alejandro Morales Gerente Financiero
	Marcela Salinas Gerente Regulatorio	Patricia Molina Gerente de Recursos Humanos

3 Cifras Relevantes del 2019

Tigo Money movió más de 430 millones de dólares en operaciones financieras y generó más de 3.3 millones de dólares en ingresos al cierre del año 2019; con un margen bruto del 45%, el cual representa 1.5 millones de dólares aproximadamente.

De esos \$430 millones, el 24% corresponde a entradas de dinero a las billeteras electrónicas, incluyendo cargas en los agentes, remesas internacionales y pagos masivos.

3.1 Crecimiento de desembolsos de remesas en Entidades Transmisoras de Dinero.

El servicio de remesas internacionales continúa siendo relevante dentro del uso de la billetera electrónica para el cierre de 2019, los salvadoreños recibieron 53.7 millones de dólares, representando el 52% de los fondos que ingresaron a las billeteras de dinero electrónico. Tigo Money continúa apoyando la inclusión financiera y la digitalización de los servicios, facilitando a nuestros clientes las operaciones financieras en la palma de su mano.

3.2 Red de Puntos de Atención

Tigo Money sigue manteniendo la mayor capilaridad ofrecida por la industria de servicios móviles financieros con 2,126 puntos de atención a nivel nacional, presente en el 90% de los municipios de El Salvador. Además del alcance que ofrece la red, ésta se encuentra conformada por diversos tipos de establecimientos para atender a todos los públicos en sus diversas necesidades y preferencias de horarios y conveniencia.

Cada punto Tigo Money está debidamente capacitado, abastecido y con la visibilidad adecuada para ofrecer al cliente el portafolio de productos y servicios que satisfagan sus necesidades.

3.3 Colectores Afiliados

Tigo Money continúa siendo uno de los principales canales de pago, con una amplia selección de empresas aliadas, facilitando a los salvadoreños el servicio de pago de factura en los rubros de servicios básicos, ventas de productos, financieras, aseguradoras, servicios residenciales y donaciones; dicho servicio continúa siendo uno de los más valorados por los salvadoreños, ya que permite realizar dichos pagos de una forma más fácil y rápida desde un agente cercano a su casa y desde la comodidad de su casa a través de la aplicación.

El 2019 finalizó con 47 aliados que forman parte de la red de colectores afiliados a Tigo Money. Durante 2019 se registraron un total de 6.24 millones de transacciones equivalentes a más de 240 millones de dólares en monto tranzado por medio de nuestro canal de pago.

4 Gestión Financiera

De acuerdo al informe de auditoría del estado de resultados de SPDE Mobile Cash, S.A. de 2019 y 2018, estos presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de la compañía al 31 de diciembre de esos años, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esas fechas, de conformidad con el Manual de Contabilidad para Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico (NASF-06) emitido por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva, prevaleciendo la NASF-06 cuando exista un conflicto con las NIIF.

De acuerdo con lo establecido en el Manual de Contabilidad para Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico (NASF-06) de fecha 15 de noviembre de 2016 emitido por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva, la contabilidad se registrará de acuerdo con la prelación siguiente:

- a. La legislación salvadoreña que establece tratamientos contables específicos;
- b. Las normas contables emitidas por el Banco Central; y
- c. Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), siempre que desarrollen temas para los cuales no exista regulación salvadoreña.

Cuando la Sociedad Provedora aplique NIIF, utilizarán las emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Información Financiera (IASB, por sus siglas en inglés) y de acuerdo a lo establecido en el literal c) anterior. Cuando las NIIF, proporcionen tratamientos diferentes para un mismo evento económico, la Sociedad Provedora utilizará el tratamiento más prudente de los establecidos en dichas Normas (NIIF).

	Notas	2019	2018
Activo			
Activo circulante			
Efectivo	5	\$ 1,070,014	\$ 1,131,316
Inversiones Financieras a corto plazo	7	560,000	-
Cuentas por cobrar neto	8	1,594,336	1,461,241
Cuentas por cobrar a compañías relacionadas	9	4,051,404	2,741,285
Depósitos en BCR y fondos de operación	10	12,624,605	13,387,618
Anticipo a proveedores		53,609	48,615
Impuesto sobre la renta por recuperar	23	94,306	70,348
Suma el activo circulante		<u>20,048,274</u>	<u>18,840,423</u>
Equipos	11	\$ 246,791	363,740
Intangibles	12	1,848,563	1,453,301
Otros activos no circulantes	13	110,223	111,246
Activo por impuesto sobre la renta diferido	23	-	44,293
Activo Total		<u>\$ 22,253,851</u>	<u>\$ 20,813,003</u>
Pasivo y patrimonio			
Pasivo circulante			
Préstamos por pagar	15	\$ 448,000	\$ -
Depósitos recibidos desde distribuidores	6,14	2,871,653	\$ 5,646,245
Cuentas por pagar	16	3,267,151	1,280,013
Cuentas por pagar a compañías relacionadas	9	4,449,571	3,449,658
Préstamos por pagar a compañías relacionadas	9	3,500,000	3,500,000
Provisiones	17	3,241,712	1,060,858
Otras cuentas por pagar y gastos acumulados	18	179,410	68,007
Suma el pasivo circulante		<u>17,957,497</u>	<u>15,004,781</u>
Patrimonio			
Capital social	20	7,476,100	7,476,100
Reserva legal	20	10,483	10,483
Pérdidas acumuladas		(3,190,229)	(1,678,361)
Suma el patrimonio		<u>4,296,354</u>	<u>5,808,222</u>
Pasivo y patrimonio total		<u>\$ 22,253,851</u>	<u>\$ 20,813,003</u>

	Notas	2019	2018
Ingresos por comisiones	24	\$ 3,352,263	\$ 4,078,519
Costos	25	(1,852,288)	(3,131,698)
Utilidad bruta		<u>1,499,975</u>	<u>946,821</u>
Gastos de operación	26	(2,728,029)	(2,284,635)
Pérdida de operación		<u>(1,228,054)</u>	<u>(1,337,814)</u>
Ingresos financieros	27	\$ 12,432	40,196
Gastos financieros	27	(245,185)	(138,980)
Pérdida antes del impuesto sobre la renta		<u>(1,460,807)</u>	<u>(1,436,598)</u>
Impuesto sobre la renta	23	(44,293)	31,227
Pérdida neta		<u>\$ (1,505,100)</u>	<u>\$ (1,405,371)</u>
Otro resultado integral		-	-
Gastos financieros		-	-
Resultado integral total del año		<u>\$ (1,505,100)</u>	<u>\$ (1,405,371)</u>

	Notas	Capital social	Reserva Legal	Pérdidas acumuladas	Patrimonio Total
Saldo al 1 de enero de 2018	20	\$ 7,476,100	\$ 10,483	\$ (272,990)	\$ 7,213,593
Resultado integral del año		-	-	(1,405,371)	(1,405,371)
Saldo al 31 de diciembre de 2018	20	\$ 7,476,100	\$ 10,483	\$ (1,678,361)	\$ 5,808,222
Ajuste a resultados de periodos anteriores		-	-	(6,768)	(6,768)
Resultado integral del año		-	-	(1,505,100)	(1,505,100)
Saldo al 31 de diciembre de 2019	20	\$ 7,476,100	\$ 10,483	\$ (3,190,229)	\$ 4,296,354

Flujos de efectivo de las actividades de operación:

	2019	2018
Cobro de Comisiones por Servicios Prestados (+)	2,169,429	2,321,551
Recuperación de Mala Deuda (+)	(130,190)	-
Incrementos de Cuentas por Pagar (+)	3,310,653	989,799
Disminución en Depósitos Restringidos en BCR (+)	5,718,741	2,874,444
Aumento en Depósitos Restringidos en BCR (-)	(3,360,030)	(12,278,697)
Incremento Fondos Restringidos en Bancos Comerciales (-)	467,442,875	411,301,836
Decremento Fondos Restringidos en Bancos Comerciales (+)	(469,038,572)	(407,202,407)
Pagos al Personal (-)	(822,187)	(972,568)
Pagos a Proveedores de Servicios (-)	(1,405,069)	(1,359,419)
Pago de Regalías e Incentivos (-)	(108,899)	(84,904)
Pagos de Impuestos (-)	(23,958)	(48,736)
Incremento en Depósitos de Distribuidores (+)	240,210,793	247,982,624
Disminución en Depósitos de Distribuidores (-)	(242,985,386)	(246,897,425)
Pagos de Intereses (-)	(245,185)	(138,980)
Ingreso por Intereses (+)	12,432	40,196
Incremento (disminución) de Otros Activos (-)	1,023	(5,550)
Flujos de efectivo provistos por (usados en) actividades de operación	<u>\$ 746,470</u>	<u>\$ (3,478,236)</u>

Flujos de efectivo de actividades de inversión

	2019	2018
Depósito a plazo fijo contratado en el período	6	(560,000)
Adquisición de Propiedades, Planta y Equipos	11	-
Adquisición de Intangibles	12	(695,772)
Flujos de efectivo usados en actividades de inversión	<u>\$ (1,255,772)</u>	<u>\$ (1,322,982)</u>

Flujos de efectivo de actividades de financiamiento

	2019	2018
Desembolsos de Préstamos Adquiridos con Relacionados (+)	9	-
Desembolsos de Préstamos Adquiridos con Bancos (+)	15	448,000
Flujos de efectivo provistos por actividades de financiamiento	<u>\$ 448,000</u>	<u>\$ 3,500,000</u>
Disminución en el efectivo	<u>\$ (61,302)</u>	<u>\$ (1,301,218)</u>
Efectivo al inicio del año		1,131,316
Efectivo al final del año	<u>5</u>	<u>\$ 1,070,014</u>

5 Marco Regulatorio de Tigo Money

La proveeduría de dinero electrónico vino a consolidarse como un servicio regulado mediante la entrada en vigencia de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera. Más allá de considerarse un negocio privado, la proveeduría de dinero electrónico constituye el medio idóneo para facilitar que la población tradicionalmente excluida se inserte en la actividad económica formal, fomentando el desarrollo del país y volviéndose un servicio de relevancia pública, generando un deber del Estado tanto de promoverlo, como de protegerlo a través de la definición de reglas claras plasmadas en el ordenamiento jurídico, cuyo objetivo es asegurar mayor competencia en el mercado financiero que brinde más beneficios a los consumidores, así como también la garantías mínimas para asegurar transacciones sólidas y seguras que brinden confianza a los usuarios respecto de la utilización de dicho servicio, logrando así estabilidad a largo plazo.

En ese sentido, dicha Ley determina que las sociedades proveedoras de dinero electrónico se consideran integrantes del sistema financiero y por tanto, son sujetas de supervisión y estricto cumplimiento del marco normativo en materia financiera. Por su parte, SPDE Mobile Cash, S.A., obtuvo autorización para operar formalmente como sociedad proveedora de dinero electrónico a partir del 01 de agosto de 2018, siéndole aplicable tanto la regulación como la supervisión en materia financiera.

5.1 Entidades que regulan a Tigo Money

El Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR), tiene como finalidad principal promover y mantener las condiciones monetarias, cambiarias, crediticias y financieras más favorables para la estabilidad de la economía nacional, siendo su obligación propiciar el desarrollo de un sistema financiero eficiente, competitivo y solvente. Por lo tanto, la Ley de Regulación y Supervisión del Sistema Financiero le confiere la facultad de aprobar el Marco Normativo

Macro Prudencial necesario para la aplicación de las leyes que regulan a los integrantes del sistema financiero y en consecuencia, la normativa especial derivada de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, regulando el actuar de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico (SPDE).

5.2 Entidades que supervisan a Tigo Money

La Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), es una institución integrada al BCR, diseñada para vigilar y fiscalizar las operaciones de los integrantes del sistema financiero, contando con facultades de inspección y vigilancia. Asimismo, y no obstante estar integrada al BCR, cuenta con autonomía tanto en lo administrativo, en lo presupuestario y en el ejercicio de las funciones que legalmente le corresponden.

Como consecuencia, y según determina la Ley de Regulación y Supervisión del Sistema Financiero, es dicha Superintendencia la responsable de supervisar a las SPDE en sus operaciones y actuaciones al momento de prestar el servicio de proveeduría de dinero electrónico, siendo la encargada de autorizar su constitución, funcionamiento y cierre.

5.3 Leyes, normativas y legislaciones que amparan nuestras actividades económicas/operativas

- A. Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.
- B. Ley de Regulación y Supervisión del Sistema Financiero.
- C. Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y su Reglamento.
- D. NASF-04 Normas Técnicas para la Constitución de SPDE.
- E. NASF-05 Normas Técnicas para el Inicio de Operaciones y Funcionamiento de los Proveedores de Dinero Electrónico.
- F. NASF-06 Norma Técnica para el Manual de Contabilidad para Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico.

- G. NRP-08 Normas Técnicas para el Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos, y de Financiamiento al Terrorismo.
- H. NRP-15 Normas Técnicas de Auditoría Interna para los Integrantes del Sistema Financiero.
- I. NRP-17 Normas Técnicas de Gobierno Corporativo.
- J. NRP-19 Normas Técnicas para el Registro, Obligaciones y Funcionamiento de Entidades que Realizan Operaciones de Envío o Recepción de Dinero a través de Subagentes o Administradores de Subagentes.
- K. NRP-22 Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico.
- L. Instructivo para el Sistema de Control de Dinero Electrónico, CODE.
- M. Instructivo para la Administración y Funcionamiento del Sistema de Pagos Masivos, Administrado por el Banco Central de Reserva de El Salvador.
- N. Normas para la Apertura y Utilización de la Cuenta de Depósito de los Proveedores de Dinero Electrónico.
- O. Normas para la Autorización de Administradores de Sistemas de Pagos Móviles

6 Gestión de Riesgos

Para SPDE Mobile Cash, S.A., la gestión de riesgo constituye un punto elemental para la protección que permita la formación y desarrollo de la Entidad. Todo proceso naturalmente surge con un riesgo inherente, el cual en caso de materializarse impacta el cumplimiento de los objetivos que se traza toda organización. Por tal razón, Mobile Cash, en cumplimiento de la normativa, ha adoptado un modelo de gestión de riesgos el cual se basa en un proceso cíclico compuesto por las etapas de:

- identificar
- medir
- controlar y mitigar
- monitorear y comunicar

Este método considera a factores de riesgo tales como:

- Personas
- Procesos
- Tecnología de información y
- Eventos externos

Es importante expresar que el principio de la administración de riesgos descansa sobre el compromiso que cada empleado administre el riesgo inherente a los procesos donde participa durante sus actividades diarias.

El establecimiento de una cultura para la Administración de Riesgos en SPDE Mobile Cash S.A., está enfocada a la obtención del máximo beneficio para los clientes e inversionistas, buscando asegurar la rentabilidad de la Entidad, mediante un manejo efectivo de los riesgos presentes en los diversos procesos que opera. El cumplimiento del marco regulatorio en general y en particular las normas de gestión de riesgos vigentes, entre ellas: "Normas para la gestión integral de riesgos de las entidades financieras" (NPB4-47), "Normas para la gestión del riesgo operacional de las entidades financieras" (NPB4-50), "Normas Técnicas para el Inicio de Operaciones y Funcionamiento de los Proveedores de Dinero Electrónico" (NAFS 05). El cumplimiento de

esta normativa se asegura a través del marco de control interno, cuyos lineamientos están establecidos en los siguientes documentos: el Manual de Control Interno, Manual de gestión integral de riesgos, Manual de riesgo operacional y las respectivas políticas y procedimientos.

La Gestión de Riesgo de SPDE Mobile Cash, S.A., es tarea de todos los miembros de la organización quienes encuentran soporte y dirección en la Unidad de Riesgos y el Comité de Riesgo.

Unidad de Riesgos.

La Unidad de Gestión de Riesgos tiene como propósito asegurar la ejecución del ciclo de gestión de riesgos que implica: identificar, medir, controlar, monitorear e informar los riesgos que están presentes en todos los procesos de la entidad, de manera tal, que se generen actividades de control que reduzcan de una manera razonable la exposición a estos.

La Unidad de Gestión de Riesgos es totalmente independiente de las Unidades de Negocio para prevenir el conflicto de interés, asegurando así la adecuada segregación de funciones y responsabilidades. La posición jerárquica de la unidad de Gestión de Riesgos está bien definida, por consiguiente, sus acciones e informes son conocidos por la Junta Directiva y el Comité de riesgos. La Unidad de Gestión de Riesgos proporciona a todos los Departamentos de SPDE Mobile Cash, S.A. y a todas las Unidades que tienen participación en la operatividad de los productos de SPDE Mobile Cash, S.A., el apoyo, asesoría y acompañamiento en la gestión de los Riesgos y la aplicación de la metodología respectiva.

Funciones de la Unidad de Riesgos.

Liderar el proceso de gestión de riesgos a los que está expuesta SPDE Mobile Cash, S.A. al operar los servicios financieros móviles así como prevenir el impacto de estos riesgos en la solvencia financiera de la Entidad.

- Liderar el proceso de gestión de riesgos a los que está expuesta SPDE Mobile Cash, S.A. al operar los servicios financieros móviles así como prevenir el impacto de estos riesgos en la solvencia financiera de la entidad.
- Diseñar y proponer a la Junta Directiva, a través del Comité de Riesgos, la aprobación de estrategias, políticas, procedimientos, manuales y planes de continuidad de negocios para la gestión integral de riesgos y de cada riesgo específico presente en las diversas unidades de negocio, manteniendo un constante monitoreo sobre los cambios que podrían deteriorar un control o traer nuevos riesgos a la entidad.
- Diseñar y proponer al Comité de Riesgos la aprobación de metodologías, modelos y parámetros para la gestión del riesgo operacional.
- Informar trimestralmente al Comité de Riesgos, sobre la evolución de riesgos asumidos por la Entidad.
- Elaborar una opinión sobre el riesgo de nuevos productos o servicios, previo a su lanzamiento; así como también ante cambios importantes en el ambiente operacional o informático.
- Supervisar y dar seguimiento periódico a los planes de remediación presentados por los Gerentes de las diferentes áreas del negocio para asegurar la efectividad de la mitigación del riesgo. Tanto el plan de remediación como sus avances deben ser informados al Comité de Riesgos y a la alta Gerencia.
- Monitorear y asegurar el cumplimiento a los límites de exposición al riesgo y sus niveles de tolerancia por tipo de riesgo cuantificable. Proponer mecanismo de mitigación a las exposiciones e informar al Comité de Riesgos.
- Elaborar y proponer al Comité de Riesgos planes de contingencia y pruebas de tensión para gestionar cada uno de los riesgos de manera particular en situaciones adversas.

- Apoyar y asistir a las demás Unidades de gestión para la implementación de la metodología para la gestión del riesgo operacional.
- Reportar a la Junta Directiva a través del Comité de Riesgos de manera oportuna, completa y detallada las fallas en los diferentes factores de riesgo operacional.
- Aprobar la metodología de gestión de riesgos.
- Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimiento a los límites de exposición o deficiencias reportadas.
- Evaluar, revisar y proponer para aprobación de Junta Directiva las estrategias, políticas, manuales y planes de continuidad de negocio para la gestión del riesgo operacional.

Comité de Riesgos.

El Comité de riesgos está conformado por 7 miembros y cuenta con un estatuto que rige la forma de operar de esta instancia, cada miembro tiene voz y voto dentro de las sesiones que se celebran. El pasado año

2019 exitosamente se llevaron a cabo 6 sesiones en donde se dirimieron diferentes aspectos sobre la gestión de riesgos de la entidad.

El Comité de riesgos es responsable del seguimiento de la gestión integral de riesgo; y de acuerdo a las disposiciones de las Normas NPB4-47 y NPB4-50, llamadas "Normas para la gestión integral de riesgos en entidades financieras" y "Normas para la gestión del riesgo operacional de las entidades financieras" respectivamente, es la autoridad en esta materia, cuyo objetivo de apoyar las labores realizadas por la Gerencia de Riesgos; así mismo es el enlace entre la Gerencia de Riesgos y la Junta Directiva de SPDE Mobile Cash, S.A..

Funciones del Comité de Riesgos.

Durante el año 2019 el Comité de Riesgo de SPDE de SPDE Mobile Cash, S.A., realizó diferentes actividades con el objeto de cumplir las siguientes funciones claves de esta instancia:

- Velar por que la Entidad cuente la estrategia, políticas, y recursos para la gestión integral de riesgos.
- Asegurar e informar a la Junta Directiva la correcta ejecución de la estrategia y políticas aprobadas.
- Proponer a la Junta Directiva los límites de tolerancia de exposición para cada tipo de riesgo.
- Supervisar que la gestión de riesgo operacional sea efectiva y que los eventos de riesgos sean debidamente identificados, evaluados, mitigados y monitoreados conforme a la metodología definida en el manual de gestión de riesgo operacional.
- Proponer los mecanismos para la implementación de las acciones correctivas requeridas en el caso de que existan desviaciones con respecto al nivel de tolerancia al riesgo operacional.
- Aprobar la metodología de gestión de riesgo operacional.
- Apoyar la labor de la Gerencia de Riesgos en la implementación de la gestión del riesgo operacional.

Estrategia utilizada para la gestión de riesgos.

El modelo de gestión de riesgos SPDE Mobile Cash, S.A., se basa en un marco de control interno, cuyos elementos aseguran que la entidad opere dentro del apetito de riesgo establecido por la organización.

Los elementos del marco de control son los siguientes:

- a. Un gobierno corporativo robusto, con una estructura clara donde comités específicos de manera independiente toman decisiones y giran instrucciones, con el propósito de mantener la exposición al riesgo dentro de los límites aceptables por la organización.
- b. En fomento de una cultura de administración de riesgos, en donde todos los participantes de los

procesos de la organización están conscientes y tienen el conocimiento de los riesgos a los que se expone la Entidad, lo que les permite de manera diligente mitigarlos conforme a lo establecido en el marco de control interno.

c. Un Comité como instancia colegiada, delegada por la Junta Directiva con suficiente empoderamiento para la gestión de riesgos dentro de la organización, cuyas funciones principales son: 1) Evaluar, revisar y proponer para aprobación de la Junta Directiva las estrategias, políticas, manuales y planes de continuidad del negocio de gestión del riesgo operacional; 2) Supervisar que la gestión del riesgo operacional sea efectiva y que los eventos de riesgos sean consistentemente identificados, evaluados, mitigados y monitoreados; y 3) Proponer los mecanismos para la implementación de las acciones correctivas requeridas en caso de que existan desviaciones con respecto al nivel de tolerancia al riesgo operacional.

d. Un conjunto de procesos claves interrelacionados para la planificación de la estrategia de Gestión de Riesgo de la Entidad, que incorpora una metodología, de un ciclo de gestión de riesgo y un plan de mitigación de los riesgos que están fuera del apetito establecido por la organización.

e. El cumplimiento oportuno de los requerimientos de los reguladores y supervisores, se incorporan en la gestión diaria de los riesgos.

f. Como tercera línea de defensa, a evaluación independiente por parte de auditoría interna y externa, para garantizar la efectividad del marco de control interno, la Gestión de Riesgo y de cumplimiento a la legislación y regulación aplicables.

g. Monitoreo y comunicación constante de los niveles de exposición de riesgo en consideración de la dinámica del negocio.

h. La Unidad de Riesgo, como responsable de asegurar la ejecución del ciclo de gestión de riesgos, con suficiente autoridad dentro de la organización para procurar que todos los participantes de los procesos, como primera línea de defensa ejecuten las actividades

de control necesarias para prevenir que los riesgos se materialicen o en su defecto sean detectados de manera temprana.

Metodología empleada en la gestión de riesgo.

La metodología de gestión de riesgos de SPDE Mobile Cash S.A. se apega estrictamente a lo establecido en el Artículo 3 de la Norma NPB4-47, que establece: "Las Entidades deberán establecer un sistema de Gestión Integral de Riesgos, que deberá entenderse como un proceso estratégico realizado por toda la Entidad, mediante el cual identifican, miden, controlan y monitorean los distintos tipos de riesgos a que se encuentran expuestas y las interrelaciones que surgen entre estos, para proveer una seguridad razonable en el logro de sus objetivos. Dicha gestión deberá estar acorde a la magnitud de sus actividades, negocios y recursos de la Entidad."

Además SPDE MOBILE CASH, S.A., ha adoptado un enfoque con respecto al riesgo operacional enmarcado en el cumplimiento del marco regulatorio relacionado en la "NPB 4-50: Normas para la Gestión del Riesgo Operacional de las entidades financieras", que requiere la adopción de políticas y procedimientos relacionados con el desarrollo de metodologías para la gestión de riesgo operacional, a efecto que se identifiquen y evalúen los riesgos operacionales a los que está expuesta la Entidad, sus procesos y sus negocios que puedan afectar los objetivos, resultados y/o imagen de la Entidad teniendo en cuenta las medidas ya establecidas para prevenir/mitigar la ocurrencia de estos eventos de riesgo operacional, así como la implementación de mejoras a los procesos y controles existentes. Lo anterior, acorde con la naturaleza, tamaño, perfil de riesgo de la Entidad y volumen sus operaciones.

Evaluación de Riesgos.

Con el objeto de cumplir con lo establecido en la norma NPB4-50 y con la política de Gestión de Riesgo Operativo de SPDE Mobile Cash, S.A., se llevó a cabo la

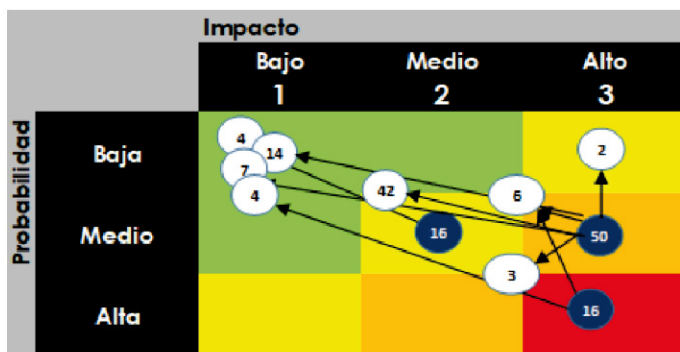
evaluación de riesgo anual, la cual finalizo el mes de agosto 2019.

Esta evaluación se realizó bajo la metodología de gestión de Riesgo establecida por SPDE Mobile Cash, S.A., atendiendo la ejecución de las cuatro fases definidas: la identificación, medición, mitigación y control de riesgo.

Como resultado de la evaluación, se identificaron 82 riesgos inherentes, de los cuales 71 (86.58%) están debidamente mitigados, dado que su exposición residual está por debajo del apetito de riesgos de SPDE Mobile Cash S.A. En relación con los 11 riesgos identificados y que no han sido suficientemente mitigados, se definieron los respectivos planes de acción que fueron gestionados durante el periodo; por tanto, el riesgo residual en el 2019 fue de 1.64/9.

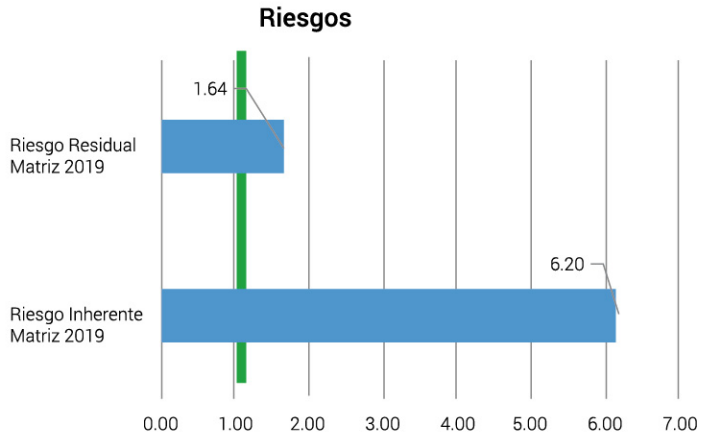
Mapa de riesgos.

El resultado de la evaluación de riesgo del año 2019 quedo reflejado en el mapa que abajo se detalla. En él se representa en color azul la cantidad de riesgos inherentes que fueron identificados, 82 en total; y en color blanco la posición en que quedaron los riesgos en el mapa luego de que se les aplicaran los controles existentes.



Riesgo residual.

La gráfica presenta la relación del riesgo inherente y el riesgo residual que la entidad gestiona para operar bajo un ambiente de control suficiente robusto para dar soporte al cumplimiento de los objetivos de la organización.



Control Interno.

SPDE Mobile Cash, S.A. como entidad que promueve y facilita a través de la prestación de sus servicios la inclusión financiera, suscribió en el 2014 un convenio con la Asociación Global de Operadores de Servicios Móviles, para implementar y cumplir el Código de Conducta de esta entidad, la cual establece 8 principios básicos con 292 indicadores de cumplimiento, más 20 controles complementarios.

En el año 2019, se realizaron 2 autoevaluaciones de control interno, la primera en marzo cuyo alcance fue de 4 principios con un total de 112 controles; como resultado se obtuvo un 93 % de efectividad en la mitigación de los riesgos asociados a esos principios: protección de los fondos de los clientes contra el riesgo de pérdida, mecanismos efectivos para combatir el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, equipar y supervisar personal, agentes y entidades, comunicar información clara, suficiente y oportuna. La segunda autoevaluación del marco de control interno se realizó en noviembre, cuyo alcance se definió para tres principios: proteger la seguridad de los sistemas que soportan el servicio, atender de manera efectiva las solicitudes de reclamos de servicio al cliente, proceso de dinero electrónico. El total de controles evaluado fue de 116, obteniendo una efectividad de 86.12%.

En resumen, durante el 2019 los controles operaron de manera efectiva para mitigar los riesgos inherentes presentes en los diferentes procesos de la Entidad.

Auditoría Interna.

Durante la gestión del año 2019, la Gerencia de Riesgos fue sujeta al proceso de Auditoría Interna para la cual se solicitó un total de 32 requerimientos que fueron satisfactoriamente proporcionados el 11 de julio y 15 de julio, dicha auditoría tuvo como alcance la Gestión de Riesgos del año 2018 y la información solicitada correspondió principalmente a Documentos de la Unidad de Riesgos, reportes a Comité, Remisiones de Informes a la Superintendencia del Sistema Financiero y evidencias alusivas a evaluaciones anuales de riesgos con las áreas relacionadas a SPDE Mobile Cash S.A.

Respecto a la información proporcionada, la Gerencia de Riesgos no recibió objeción alguna por parte del Auditor Interno de SPDE Mobile Cash S.A.

7 Oficialía de Cumplimiento

La Oficialía de Cumplimiento de SPDE Mobile Cash, S.A. se encuentra a cargo de un Oficial de Cumplimiento quien brinda estricto cumplimiento con los requisitos establecidos en la legislación aplicable y quien ostenta con el cargo gerencial con dependencia jerárquica de la Junta Directiva y nombrado por el mismo órgano.

El Oficial de Cumplimiento ha ejercido únicamente funciones de PLD/FT, con suficiente autoridad, independencia de criterio, jerarquía y acceso a toda la información de SPDE Mobile Cash, S.A. para el buen desempeño de sus funciones.

7.1 Comité de PLDA/FT

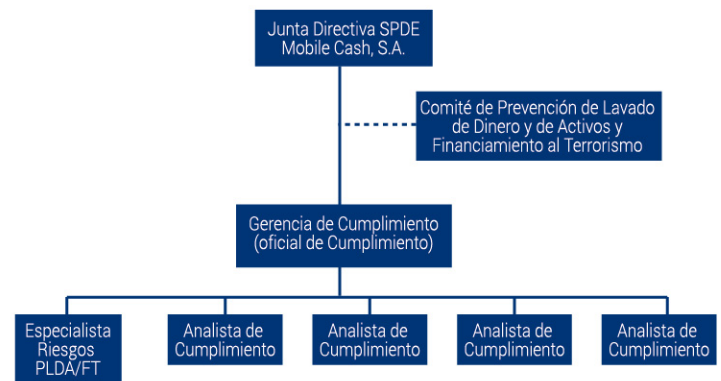
Para el año 2019 el comité de PLDA/FT ha sesionado de forma trimestral, siendo el propósito principal de éste:

- a. Seguimiento de la gestión de la Oficialía de Cumplimiento conforme al plan anual de trabajo.
- b. Conocer oportunamente los hallazgos detectados en materia de PLDA/FT por la Oficialía de Cumplimiento; así como las acciones o medidas correctivas que se hayan implementado para tales efectos.

- c. Asegurarse que el enfoque de la Oficialía de Cumplimiento, además de fortalecer la estructura de control interno, este más orientada a la prevención que a la implementación de medidas correctivas.
- d. Promover la cultura de PLDA/FT continua y la eficacia de los controles de riesgo de lavado de dinero y activos en todas las áreas.
- e. La identificación, evaluación, seguimiento, control y presentación de informes relacionados a la prevención de los riesgos de LDA/FT para dar cumplimiento a la normativa aplicable
- f. Asegurarse que la Oficialía tenga acceso irrestricto a toda la información y documentación que maneje SPDE Mobile Cash, S.A. relacionada con el lavado de dinero y de activos.

7.2 Estructura organizativa de la Oficialía de Cumplimiento

A continuación, se presenta la estructura organizativa de la oficialía de cumplimiento para el año 2019:



Descripción de las principales funciones del Oficial de Cumplimiento:

De acuerdo a las políticas y procedimientos aplicables a la Oficialía de Cumplimiento se han identificado las siguientes responsabilidades para el Oficial de Cumplimiento:

- Dar estricto cumplimiento al marco legal y normativo en materia de PLD/FT e instrucciones generadas por la UIF y la SSF, según sea el caso.
- Elaborar las políticas y procedimientos de PLD/FT para su posterior aprobación por parte de la Junta Directiva u Órgano de Administración.
- Elaborar una matriz de riesgos en la cual se evalúen e identifiquen los riesgos a que está expuesta la entidad en materia de PLDA/FT.
- Realizar monitoreos permanentes a través del sistema de Monitoreo de alertas sobre las transacciones realizadas por los clientes, para establecer la existencia de casos considerados como irregulares o sospechosos que ameriten informarse a la UIF de conformidad con lo previsto en las disposiciones legales vigentes.
- Elaborar, desarrollar y difundir a todo el personal de SPDE MOBILE CASH, S.A., al menos una vez al año, programas de capacitación relacionados con PLD/FT; en función de lo dispuesto en el Art. 35 literal "j" de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.
- Capacitar al personal de los Distribuidores y Puntos de Atención sobre los riesgos relacionados con el LDA/FT y verificar que éstos gestionen adecuadamente dichos riesgos.
- Comunicar en forma directa a la UIF y a otras autoridades competentes, de acuerdo con cada caso y en lo que sea pertinente, la información siguiente
 - Reportes de operaciones irregulares o sospechosas.
 - Los actos y de las operaciones internas que impliquen actividades que generen preocupación en las Entidades y, en su caso, de los empleados, funcionarios o miembros de la Junta Directiva involucrados que por tal motivo se hayan separado de sus puestos.
 - Los actos y de las operaciones internas que impliquen actividades que generen preocupación en la entidad y, en su caso, de los empleados, funcionarios o miembros de la Junta Directiva involucrados que por tal motivo se hayan separado de sus puestos.
 - Valorar el contenido de los reportes de operaciones inusuales recibidos de las diferentes áreas de negocios de la entidad con el objeto de determinar la necesidad de aplicar la Debida Diligencia Ampliada.
 - Elaborar y mantener expedientes electrónicos o físicos de los clientes reportados como irregulares o sospechosos a la UIF; durante el plazo establecido en la Legislación aplicable.
 - Dar respuesta a los requerimientos de información requerida por la UIF.
 - Requerir a las áreas de negocios la actualización del expediente de clientes cuyas operaciones resultan inconsistentes con el perfil declarado.
 - Informar trimestralmente a la Junta Directiva sobre las actividades desarrolladas por la Oficialía de Cumplimiento.
 - Elaborar el plan de trabajo y de capacitación anual y someterlo a aprobación de Junta Directiva.
 - Proponer políticas, normas, procedimientos y controles internos, para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de LDA/FT.

7.3 Descripción de la metodología de identificación, prevención y mitigación de AML

La Oficialía de Cumplimiento ha consolidado dentro de su Programa de Cumplimiento los siguientes pilares para una adecuada gestión del riesgo de PLDA/FT:



La Oficialía de Cumplimiento cuenta con Manuales, Políticas y Procedimientos de PLDA/FT actualizados en base al marco regulatorio aplicable, los cuales fueron debidamente aprobados por Junta Directiva y que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de SPDE Mobile Cash, S.A. para mitigar el riesgo de LDA/FT, que contienen principios básicos de comportamiento que deben observar todos los funcionarios y colaboradores de SPDE Mobile Cash, S.A., en sus relaciones con clientes y Participantes del Sistema de Dinero Electrónico, buscando prevenir que la empresa sea utilizada directa o indirectamente sin el consentimiento de ésta para realizar actividades ilícitas, especialmente las de LDA/FT.

Asimismo, la Oficialía de Cumplimiento cuenta con el Comité de PLDA/FT, mediante el cual se identifican, evalúan, y se le da seguimiento, control y presentación de informes relacionados a la prevención de los riesgos de LDA/FT para dar cumplimiento a la normativa aplicable, así como la presentación del status de implementación del Plan de Adecuación, la evaluación y mejora de las políticas y procedimientos relacionados con el cumplimiento de las regulaciones y programas de PLDA/FT, entre otros. Adicionalmente, el Oficial de Cumplimiento ha informado trimestralmente a los miembros de la Junta Directiva de SPDE Mobile Cash, S.A., sobre los temas relacionados con la PLDA/FT.

Programa de Cumplimiento

La Oficialía de Cumplimiento ha consolidado y robustecido los controles relacionados con la PLDA/FT, adecuando la normativa relacionada con la PLDA/FT, como parte del Plan de Adecuación presentado a la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) para la autorización como Sociedad Proveedor de Dinero Electrónico; dentro del Programa de Cumplimiento se encuentran los siguientes procesos:

- Manual de PLDA/FT
- Políticas de Conocimiento e Identificación de Clientes y Empleados y Relacionados
- Políticas de Confidencialidad de la Información
- Entrenamientos sobre PLDA/FT a los Participantes del Sistema de Dinero Electrónico
- Monitoreo de Transacciones
- Monitoreo de listas de cautela (internacionales e internas)
- Atención de Requerimientos Regulatorios –UIF
- Monitoreo de noticias periodísticas
- Evaluaciones de Control Interno de Millicom
- Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS) a la UIF en los casos fuere aplicable

Sistema de Monitoreo de la Oficialía de Cumplimiento SPDE Mobile Cash, S.A.

SPDE Mobile Cash, S.A., como proveedor de dinero electrónico y en base al modelo de negocios cuenta con un único producto, la billetera electrónica la cual se administra a través de un sistema que facilita el uso y la ejecución de servicios con transferencia, como la realización pagos de colecturía, envíos de dinero electrónico, pagos en establecimientos, etc.; en dicha actividad intervienen distintos participantes y las operaciones dentro del ecosistema de dinero electrónico que se efectúen podrán ser monitoreados por parte de la Oficialía de Cumplimiento a través de su herramienta Monitor Plus ACRM.

SPDE Mobile Cash, S.A., cuenta con una plataforma tecnológica especializada que le permite:

- Integración en línea con el sistema CORE de Tigo Money
- Realizar un monitoreo continuo de sus Clientes, Participantes y Participantes Maestros.
- Alertas Transaccionales totalmente parametrizables por la Oficialía de Cumplimiento
- Cruce contra listas preventivas locales e internacionales
- Clasificación de los Riesgos de PLDA/FT

Planes Anuales de la Oficialía de Cumplimiento

SPDE Mobile Cash, S.A., dispone de un programa anual de trabajo de la oficialía de cumplimiento, con el objetivo de prevenir el LDA/FT, a través de diferentes actividades ejercidas por la Oficialía de Cumplimiento, y con el objetivo de dar cumplimiento a la normativa relacionada al LDA/FT. Los Planes son revisados anualmente por el Oficial de Cumplimiento, y son sometidos a aprobación de la Junta Directiva. Dichos Planes son los siguientes:

a. Plan Anual de trabajo de la Oficialía de Cumplimiento: contiene el detalle de actividades a desarrollar por la Oficialía de Cumplimiento dentro del año calendario.

b. Plan Anual de Capacitaciones de la Oficialía de Cumplimiento: contiene el detalle de capacitaciones sobre PLDA/FT a desarrollar dentro del año calendario.

Auditorías

Para dar cumplimiento a la normativa relacionada con la PLDA/FT, la Oficialía de Cumplimiento estará sujeta a auditorías interna, externa y de Millicom, con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de PLDA/FT e informar a la Junta Directiva tanto de los hallazgos de auditoría en la materia como de los resultados de la evaluación de la gestión de la Oficialía.

Interacción con la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)

Durante el 2019, la Oficialía de Cumplimiento ha tenido una interacción continua y positiva con la SSF, mediante la ejecución de visitas de inspección insitu sobre la gestión, controles, políticas y procedimientos de la Oficialía de Cumplimiento verificando el cumplimiento regulatorio relacionado con la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos y sus respectivos reglamentos.

8 Gestión Tecnológica

La Gestión Tecnológica combina los procesos, las personas y la tecnología para poder proveer soluciones automatizadas que faciliten y potencien la inclusión financiera y la experiencia de los clientes. El año 2019 fue clave debido a que fue un año de "Transformación Tecnológica" logrando:

- **Implementación de nueva plataforma Core:** Se realizó satisfactoriamente el cambio de la plataforma Core del negocio de SPDE Mobile Cash, S.A. con lo que se obtuvieron los siguientes beneficios:

- *Mejora en el time to market:* un sistema más flexible que permite cambio a las reglas de negocio por medio de configuraciones

- *Mejora en la continuidad de negocios:* un sistema con alta redundancia de servidores y bases de datos, así como redundancia geográfica que permite acelerar la recuperación ante fallas

- *Cumplimiento regulatorio:* se incluyeron y subsanaron las modificaciones requeridas por el ente regulador para cumplimiento a observaciones en el sistema core legado

Este cambio de plataforma se realizó siguiendo la metodología estándar de Project Management y conllevó la implementación misma de la nueva plataforma, migración de datos y sus correspondientes ejercicios de migración, integraciones con terceros, certificación de las funcionalidades nuevas y existentes a través de extensas matrices de prueba, certificación de productos y servicios, revisión de vulnerabilidades en sistemas operativos y bases de datos y una fase babysitting post salida a producción.

- **Integración de sistema Anti-Money Laundry (AML) a nueva plataforma Core:** para dar continuidad al cumplimiento de las Leyes de Prevención de Lavado de Dinero y Protección Anti-Terrorismo se integró el sistema "Monitor Plus" a la nueva plataforma core el cual mediante alarmas permite actuar proactivamente en la detección de actividades sospechosas y/o ilícitas.

- **Validación en "Listas Negras" de Suscriptores y Agentes:** Verificación en línea al momento de la creación en las diferentes listas negras locales y de Organismos Internacionales antes de dar por habilitado un nuevo suscriptor o agente.

- **Facilitar "Digital LifeStyle":** Proveer en canales digitales una mejor experiencia a nuestros clientes facilitando y agilizando sus transacciones.

9 Gestión Operativa del Negocio

Para SPDE Mobile Cash, así como para cualquier otra entidad, la gestión operativa y continuidad del negocio es uno de los procesos más importantes y primordiales, el cual está totalmente integrado a todas las operaciones transversales del negocio, siendo practicada y conocida por todos los integrantes de la organización.

En ese sentido y siempre con el objetivo principal de mantener al cliente al centro de todo la operativa del negocio, el año recién pasado se trabajó en el proyecto de migración de la plataforma tecnológica principal de Mobile Cash, lo cual además de toda la envergadura técnica que ese proyecto conllevó, también tuvo que ser el foco principal de nuestra gestión como Departamento de Operaciones.

Se tuvo que trabajar en cambios de procesos y formas de atención de nuestros clientes antes, durante y después de la migración; manteniéndose siempre los resultados positivos y alto grado de servicio y resolución de problemas. Como todo proyecto de gran magnitud, se tuvieron contratiempos a nivel de servicios, las cuales fueron siendo subsanados con prontitud y con el enfoque de estabilizar la plataforma lo más pronto posible para mantener a niveles mínimos los impactos que pudieran ocasionársele a nuestros clientes.

Este fue el proceso más crítico e importante que se realizó en Mobile Cash durante el año 2019. Sin embargo, como toda gestión de continuidad del negocio, no puede dejarse a un lado todos los demás pilares que deben asegurarse en los procesos operativos. Por ello, destacamos a continuación algunos datos relevantes para este 2019 para la gestión operativa de Mobile Cash:

Relacionado a algunos datos sobre esta migración y la atención a nuestros clientes, podemos mencionar que el nivel de servicio de casos operativos de nuestros clientes se mantuvo arriba del **90%** posterior a la fecha

del cambio de la plataforma, promedio que se venía manejando antes de dicho cambio. Esto nos indica que al cliente se le resolvieron sus situaciones con la misma agilidad y transparencia tanto antes como después del cambio de plataforma.

Enfoque en cumplimiento de formularios para conocimiento del cliente, para el 2019 se mantuvo foco en completar todos los datos requeridos por la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, así como todas las normas y reglamentos de prevención de lavado de dinero para nuestros clientes actuales y nuevos; se realizaron gestiones técnicas, operativas y comerciales para ir completando de forma gradual y progresiva toda la información mínima requerida para asegurar el conocimiento del cliente. Como dato inicial se tenía un cumplimiento de **24%**, lográndose acortar la brecha hasta un **70%** al cierre de diciembre. Este pilar se continuará manteniendo como foco principal para todo el 2020, hasta llegar al cumplimiento del 100%.

Administración de flujos de dinero electrónico, la gestión financiera del dinero electrónico para el 2019 se mantuvo con cero afectaciones en ninguna billetera de participantes y participantes maestros, logrando estabilizar los procesos de incrementos y decrementos en línea con la cuenta de respaldo en Banco Central de Reserva y asegurando la continuidad de los servicios financieros del negocio. Cabe destacar que para la migración de la plataforma se tuvo que realizar nueva integración completa con el sistema de BCR y se mantuvieron conciliados todo el tiempo al 100% los saldos electrónicos de la plataforma y la cuenta de respaldo de dinero físico.

10 Gestión Institucional 2019

Durante 2019, SPDE Mobile Cash, S.A. llevó a diversos eventos y actividades relacionadas con la gestión del dinero electrónico y la promoción de inclusión financiera.

Primer aniversario de Tigo Money como SPDE

En julio de 2019, Tigo Money cumplió ocho años de brindar servicios financieros móviles en El Salvador y a la vez, celebró su primer año de ser la primera Sociedad Provedora de Dinero Electrónico del país autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF).

El evento de aniversario de Tigo Money se realizó con la presencia del CEO de Tigo El Salvador y miembro de la Junta Directiva de Tigo Money, Edgard Grande; la Superintendente de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), Mirna Patricia Arévalo de Patiño; el entonces Presidente del Banco Central de Reserva (BCR), Carlos Federico Paredes; el Superintendente de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET), Manuel Aguilar; distribuidores, empresas aliadas y clientes que fueron reconocidos por su apoyo y preferencia.



Aliados estratégicos fueron reconocidos por Tigo Money por su apoyo a la Inclusión Financiera.

“En Tigo construimos autopistas digitales que conectan personas, mejoran sus vidas y desarrollan comunidades. Con la conectividad surgen grandes oportunidades de inclusión digital y financiera y Tigo Money es evidencia de esto, gracias a nuestros servicios financieros móviles miles de salvadoreños ya forman parte del sistema financiero formal, realizando transacciones desde sus teléfonos, ahorrando tiempo y facilitando sus vidas gracias a la tecnología”, dijo Edgard Grande, miembro de la Junta Directiva de Tigo Money.

Daniel Barrientos, Director Ejecutivo de Tigo Money, señaló que han sido testigos de cómo el objetivo de transformar vidas a través de la tecnología tiene el poder de cambiar esquemas, cambiar legislaciones, cambiar países y lo más importante, cambiar vidas.

“Con la creación de Tigo Money han sido ocho años de esfuerzo, ejecutando un trabajo en conjunto con instituciones de gobierno, organismos internacionales, empresa privada, micro, pequeñas y medianas

empresas con las que Tigo Money empezó a formar un ecosistema con el que ha fomentado la inclusión financiera. No solo la inclusión de nuestros clientes sino también la de nuestros agentes, quienes han experimentado un impacto positivo en su calidad de vida”, argumentó el representante de Tigo Money.

El Director Ejecutivo de Tigo Money agregó que Tigo Money es una herramienta de inclusión financiera y de género, dado que un 57% de sus más de 2,100 agentes a nivel nacional son liderados por mujeres, así como también lo son el 52% de su base de clientes.

Participación en la Innovation Week 2019 de la ASI

Tigo Money participó en el encuentro tecnológico organizado por la Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI) denominado “Innovation Week 2019”, con el objetivo de impulsar la transformación digital poniendo a disposición la herramienta de inclusión financiera para las empresas presentes.

El encuentro se desarrolló del 1 al 5 de julio, en donde Tigo Money tuvo un espacio en agenda para exponer el tema Tigo Money, la revolución del dinero electrónico en El Salvador y Digital Talent, Integrando el mundo digital en la estrategia del negocio, siendo el expositor Daniel Barrientos, Director Ejecutivo de Tigo Money.



Daniel Barrientos, Director de Tigo Money durante su ponencia en la Innovation Week 2019.

Mujeres agentes Tigo Money se capacitarán con “Conectadas”

La promoción de la inclusión financiera y el empoderamiento femenino se combinan en el programa “Conectadas” a través del cual 60 mujeres empresarias

que son agentes Tigo Money, recibirán capacitación técnica con la cual se busca apoyar el crecimiento de su negocio, su desarrollo personal, promover el uso de herramientas digitales y capacitarlas para que sean promotoras de inclusión financiera en sus comunidades.

Las capacitaciones de “Conectadas” serán realizadas por la Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS), quien cuenta con experiencia en la capacitación técnica de pymes así como también de una amplia red de empresas aliadas y contactos para



Agentes Tigo Money, durante el lanzamiento del programa “Conectadas”

El programa de formación durará 4 meses, donde se desarrollarán 4 talleres grupales de formación de 4 horas y 4 visitas para asistencias técnicas en cada uno de los negocios.

Entre los módulos impartidos por FUNDEMÁS esta: Ventas y Marketing, Internet productivo y protección online, Herramienta de costos y Finanzas y administración de inventarios físicos y digitales. La metodología a implementar está basada en una visión de 360° para emprendedores, micro y medianos empresarios que abarca las 3 áreas fundamentales para alcanzar la consistencia en el mundo de los negocios, siendo el ser humano el eje transversal de la misma: SER–SABER–HACER.

Las mujeres participantes son emprendedoras agentes Tigo Money con potencial de crecimiento, de acuerdo a su desempeño como parte de la cadena productiva.



tigô *money* 