



**2020**

# ***Memoria de Labores***

SPDE MOBILE CASH, S.A.

# Índice

1. Carta del Presidente de la Junta Directiva y del Director Ejecutivo.	3
2. La Industria de Servicios Financieros Móviles.	4
3. Sobre SPDE Mobile Cash, S.A.	4
3.1 Junta Directiva durante 2020.	5
3.2 Equipo Gerencial durante 2020.	5
3.3 Accionistas.	6
4. Cifras relevantes de 2020.	6
5. Gestión financiera.	6
6. Marco regulatorio de Tigo Money.	23
7. Gestión de riesgos.	24
7.1 Actualización de la Norma de Gestión de Riesgos.	24
7.2 Administración de riesgos.	24
8. Oficialía de Cumplimiento	29
8.1 Estructura organizativa de la Oficialía de Cumplimiento.	30
8.2 Descripción de la metodología de identificación, prevención y mitigación de AML.	31
8.3 Comité de PLDA/FT.	32
9. Gestión tecnológica.	33
10. Gestión operativa del negocio.	33
11. Gestión institucional 2020.	34

# 1 Carta del Presidente de la Junta Directiva y del Director Ejecutivo

## Señores Accionistas:

Con mucho orgullo compartimos los resultados de un año más de trabajo a favor de la inclusión financiera y digitalización de los salvadoreños y salvadoreñas, un año especialmente retador en el que ante las restricciones de movilidad y necesidad de distanciamiento físico, se evidenció más que nunca la utilidad de los servicios financieros móviles para la continuidad de las actividades financieras de nuestros clientes.

En la presente Memoria de Labores se resumen los logros obtenidos durante el año 2020, así como también las acciones que se llevaron a cabo para consolidar nuestra operación como primera **Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico en El Salvador**, marcando tendencia, innovando para mejorar la experiencia de nuestros clientes y generando orgullo a sus colaboradores de manera sostenible.

A raíz de la pandemia, durante el 2020, millones de salvadoreños se vieron en la necesidad de permanecer en cuarentena y evitar el contacto físico para realizar sus gestiones. Para dar solución a estas necesidades, Tigo Money facilitó la vida de sus clientes a través de la tecnología.

**En el año 2020 el portafolio de productos de Tigo Money incrementó su uso, incluyendo un crecimiento significativo de remesas internacionales, envíos de dinero y en recargas de saldo.**

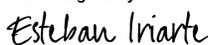
Además, la red de agentes de Tigo Money se consolidó como la mayor red de servicios financieros en el país. La gran mayoría de los agentes estuvieron disponibles para hacer transacciones durante la cuarentena, acercando el acceso a servicios financieros a las personas que más lo necesitaban, **ayudando además a los agentes Tigo Money (57% de ellos mujeres)** a encontrar estabilidad económica al ofrecer este servicio a sus comunidades. En este punto es importante mencionar que **se apoyó con asistencia técnica a 40 mujeres agentes Tigo Money** quienes aprendieron a usar herramientas digitales para sus ventas **incrementando sus ventas en un 28% a pesar de la pandemia.**

Para mejorar la experiencia de sus clientes durante las restricciones en movilidad, Tigo Money innovó con iniciativas enfocadas en facilitar el uso de Tigo Money, incluyendo **el lanzamiento del registro 100% digital**, a través del cual **cualquier persona puede registrarse en Tigo Money desde el sitio web money.tigo.com.sv sin la necesidad de movilizarse.** También se lanzó la opción de carga de dinero a su billetera electrónica a través de la tarjeta de crédito o débito.

Ante estos resultados no cabe más que resaltar el orgullo con el que Tigo Money cumple el rol de ser un ciudadano corporativo responsable, lo cual es posible gracias al apoyo de su capital humano, que también está comprometido en alcanzar el éxito de todas las iniciativas que se presentan en este reporte.

Agradecemos la confianza de nuestros clientes, el acompañamiento de las instituciones reguladoras y supervisoras y al incansable equipo que ha hecho posible el logro de los objetivos trazados, confirmando nuestro compromiso y responsabilidad con los salvadoreños **a fin de facilitarles la inclusión financiera.**

DocuSigned by:



E0F3DF4A086A4D4...

**Esteban Iriarte**

Presidente de la Junta Directiva

DocuSigned by:



9374B35EC70D4E8...

**Daniel Wilfredo Barrientos Sorto**

Director Ejecutivo

## 2 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 acompañada 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.

## 3 Sobre SPDE Mobile Cash, S.A.

La Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico Mobile Cash, Sociedad Anónima, que puede abreviarse SPDE Mobile Cash, S.A., es una sociedad salvadoreña que opera bajo la marca Tigo Money, de plazo indefinido, que nace en el año 2011 como Mobile Cash, S.A. de C.V. con el compromiso de impulsar una transformación en el país que permitiera la inclusión financiera a aquellos sectores de la población con poco o difícil acceso a la banca salvadoreña.

En el año 2015, comienza su proceso de transformación como Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico a partir de la entrada en vigencia de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera y demás normativa relacionada, presentando y desarrollando un Plan de Adecuación ante la Superintendencia del Sistema Financiero, que una vez cumpliendo con las adecuaciones tanto corporativas, operativas, sistemáticas y demás establecidas por el Banco Central de Reserva le permitiera ser autorizado como Proveedor de Dinero Electrónico.

Luego de un proceso exhaustivo de adecuación y cumplimiento de requerimientos que le permitiera un exacto cumplimiento de la normativa aplicable, en agosto de 2018, fue autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero como la primera sociedad Proveedora de Dinero Electrónico en El Salvador, siendo inscrita en el Registro Público de la Superintendencia del Sistema Financiero bajo el Asiento Registral número IF-0003-2018.

Actualmente cuenta con una red de 2,175 Agentes Tigo Money que permiten acercar sus servicios en 90% de municipios de El Salvador.

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.

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.

## 3.1 Junta Directiva 2020

 Esteban Iriarte  
**Presidente**

 Xavier Rocoplan  
**Vicepresidente**

 Mauricio Marengo  
**Secretario**

 José Enrique Sorto Campbell  
**Primer Director**

 Edgard Grande  
**Director Suplente**

 Alvaro Mayora  
**Director Suplente**

## 3.2 Equipo Gerencial 2020

 Daniel Barrientos  
**Director Ejecutivo**

 Takeshi Obara  
**Gerente Senior de Servicios Financieros Móviles**

 Carlos Navas  
**Gerente de Riesgos**

 Yolanda Medrano  
**Gerente Legal**

 Marcela Salinas  
**Gerente Regulatorio**

 Rodolfo Guilloli  
**Director Financiero**

 Wendy Paez  
**Gerente de Seguridad de la Información**

 Leidyn Cerén  
**Gerente de Operaciones y Tecnología**

 Alejandro Morales  
**Gerente Financiero**

 Alicia Soto  
**Gerente de Recursos Humanos**

## 3.3 Accionistas

 Millicom International One, S.L.

 Millicom Spain, S.L.

## 4 Cifras relevantes del 2020

Tigo Money movió más de 431 millones de dólares en operaciones financieras y generó más de 3.1 millones de dólares en ingresos al cierre del año 2020; con un margen bruto del 42%, el cual representa 1.3 millones de dólares.

De esos \$431 millones, el 27% corresponde a entradas de dinero a las billeteras electrónicas, incluyendo cargas en los agentes, remesas internacionales y pagos masivos.

### 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 2020, los salvadoreños recibieron 73.7 millones de dólares, representando el 62% 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.

### Red de puntos de atención

Tigo Money sigue manteniendo la mayor capilaridad ofrecida por la industria de servicios móviles financieros con 2,175 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.

### 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, donaciones, universidades o colegios y otros servicios; 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 del app.

El 2020 finalizó con 64 aliados que forman parte de la red de colectores afiliados a Tigo Money. Durante 2020 se registraron un total de 6 millones de transacciones equivalentes a más de 205 millones de dólares en monto tranzado por medio de nuestro canal de pago.

## 5 Gestión financiera

Los estados financieros de Sociedad Provedora de Dinero Electrónico Mobile Cash, S.A. al 31 de diciembre de 2020 y 2019 fueron preparados de conformidad con el Manual de Contabilidad para Sociedades Provedoras 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 Provedoras 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 regirá 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).

A continuación, se presenta el Dictamen del Auditor Externo y los Estados Financieros correspondientes:

## **INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES**

A la Junta Directiva y a los Accionistas de Sociedad Provedora de Dinero Electrónico Mobile Cash, S.A.

### *Opinión*

Hemos auditado los estados financieros de Sociedad Provedora de Dinero Electrónico Mobile Cash, S.A. ("La Compañía"), los cuales comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2020 y los estados del resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros, incluyendo un resumen de las principales políticas contables.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos de la Compañía por el año terminado el 31 de diciembre de 2020, han sido preparados en todos sus aspectos materiales, de acuerdo con el Manual de Contabilidad para Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico (NASF-06) emitido por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva, como se describe en las notas 2 y 3 a los estados financieros.

### *Bases para la opinión*

Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría ("NIAs"). Nuestras responsabilidades bajo dichas normas se encuentran descritas en la sección de Responsabilidades del auditor con relación a la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes de la Compañía, de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores ("IESBA", por sus siglas en inglés), junto con los requerimientos de ética que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en El Salvador y hemos cumplido con nuestras otras responsabilidades éticas de acuerdo con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

### *Párrafo de énfasis – Base de contabilidad*

Sin calificar nuestra opinión, llamamos la atención a la nota 2 y 3 a los estados financieros que describen la base de contabilidad, la cual tiene su origen en el Manual de Contabilidad para Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico (NASF-06) emitido por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador. Los estados financieros han sido preparados para cumplir con los requerimientos del Banco Central de Reserva de El Salvador. Consecuentemente, los estados financieros pueden no ser apropiados para otro propósito.

### *Responsabilidades de la Administración y de aquellos encargados del Gobierno Corporativo sobre los estados financieros*

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros 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 de El Salvador, como se describe en las notas 2 y 3 a los estados financieros, así como por el control interno que la Administración determine que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores significativos, ya sea debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración también es responsable de la evaluación de la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con el negocio en marcha y utilizando el principio contable de negocio en marcha, excepto si la Administración tiene la intención de liquidar la Compañía o de terminar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista sino hacerlo. Los encargados de la Administración de la Compañía son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Compañía.

### ***Responsabilidades del Auditor con relación a la auditoría de los estados financieros***

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros considerados en su conjunto están libres de representaciones erróneas significativas, debido a fraude o error y emitir un informe de auditoría que incluye nuestra opinión. La seguridad razonable es un nivel alto de seguridad, pero no es una garantía de que una auditoría efectuada de acuerdo con las NIAs siempre detectará un error significativo cuando exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y son considerados significativos cuando, individualmente o en su conjunto, pudiera esperarse razonablemente que influyan las decisiones económicas que tomen los usuarios basándose en estos estados financieros. Como parte de una auditoría de conformidad con las NIAs, nosotros ejercemos el juicio profesional y mantenemos escepticismo profesional durante la auditoría. Asimismo, nosotros como auditores, también:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más alto que en el caso de un error material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, manifestaciones intencionalmente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría, con el propósito de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía.
- Evaluamos que las políticas contables utilizadas sean adecuadas, así como la razonabilidad de las estimaciones contables y las revelaciones efectuadas por la Administración.
- Concluimos sobre el uso adecuado por parte de la Administración del principio contable de empresa en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como empresa en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre las revelaciones correspondientes en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. No obstante, hechos o condiciones futuras pueden causar que la Compañía no continúe como una empresa en marcha.
- Evaluamos la presentación global, estructura y contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si dichos estados financieros representan las transacciones subyacentes y eventos de manera que logren la presentación razonable.

## Memoria de Labores

Nos comunicamos con los encargados de la Administración de la Compañía en relación, entre otros asuntos, al alcance y oportunidad de nuestra auditoría y los hallazgos significativos incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que hayamos identificado durante nuestra auditoría.

Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V.  
Registro No. 3412



René Alberto Arce Barahona  
Socio  
Registro No. 1350



1 de marzo de 2021  
Torre Futura World Trade Center 11-05  
San Salvador, El Salvador

**Sociedad Provedora de Dinero Electrónico Mobile Cash, S.A.** (Compañía salvadoreña subsidiaria de Millicom International One, S.L.)

### Balance General

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 (Cifras expresadas en dólares estadounidenses).

	Notas	2020	2019
<b>Activo</b>			
<b>Activo circulante</b>			
Efectivo	5	\$ 403,772	\$ 1,070,014
Inversiones Financieras a corto plazo	7	-	560,000
Cuentas por cobrar neto	8	1,118,476	1,594,336
Cuentas por cobrar a compañías relacionadas	9	523,363	4,051,404
Depósitos en BCR y fondos de operación	10	10,067,275	12,624,605
Anticipo a proveedores		15,878	53,609
Impuesto sobre la renta por recuperar	23	-	94,306
<b>Suma el activo circulante</b>		<b>\$ 12,128,764</b>	<b>\$ 20,048,274</b>
IVA por cobrar - largo plazo	8	1,120,981	-
Cuentas por cobrar, a compañías relacionadas- largo plazo	9	3,206,592	-
Impuesto sobre la renta por recuperar - largo plazo	23	104,474	-
Equipos	11	127,225	246,791
Intangibles	12	2,008,728	1,848,563
Otros activos no circulantes	13	100,000	110,223
<b>Activo Total</b>		<b>\$ 18,796,764</b>	<b>\$ 22,253,851</b>
<b>Pasivo y patrimonio</b>			
<b>Pasivo circulante</b>			
Préstamos por pagar	15	\$ -	\$ 448,000
Depósitos recibidos desde distribuidores	6,14	5,504,497	2,871,653
Cuentas por pagar	16	888,154	3,267,151
Cuentas por pagar a compañías relacionadas	9	172,467	4,449,571
Préstamos por pagar a compañías relacionadas	9	-	3,500,000
Provisiones	17	1,216,872	3,241,712
Otras cuentas por pagar y gastos acumulados	18	236,843	179,410
<b>Suma el pasivo circulante</b>		<b>8,018,833</b>	<b>17,957,497</b>

Préstamo por pagar a compañías relacionadas - largo plazo	9	\$ 3,500,000	\$ -
Cuentas por pagar a compañías relacionadas - largo plazo	9	4,508,270	-
<b>Pasivo total</b>		<b>16,027,103</b>	<b>17,957,497</b>
<b>Patrimonio</b>			
Capital social	20	7,476,100	7,476,100
Reserva legal	20	10,483	10,483
Pérdidas acumuladas		(4,716,922)	(3,190,229)
<b>Suma el patrimonio</b>		<b>2,769,661</b>	<b>4,296,354</b>
<b>Pasivo y patrimonio total</b>		<b>\$ 18,796,764</b>	<b>\$ 22,253,851</b>

	Notas	2020	2019
Ingresos por comisiones	24	\$ 3,145,912	\$ 3,352,263
Costos	25	(1,809,354)	(1,852,288)
<b>Utilidad bruta</b>		<b>1,336,558</b>	<b>1,499,975</b>
Gastos de operación	26	(2,614,736)	(2,728,029)
<b>Pérdida de operación</b>		<b>(1,278,178)</b>	<b>(1,228,054)</b>
Ingresos financieros	27	\$ 16,787	\$ 12,432
Gastos financieros	27	(265,302)	(245,185)
<b>Pérdida antes del impuesto sobre la renta</b>		<b>(1,526,693)</b>	<b>(1,460,807)</b>
Impuesto sobre la renta	23	-	(44,293)
<b>Pérdida neta</b>		<b>\$ (1,526,693)</b>	<b>\$ (1,505,100)</b>
Otro resultado integral		-	-
Otros resultados integrales		-	-
<b>Resultado integral total del año</b>		<b>\$ (1,526,693)</b>	<b>\$ (1,505,100)</b>

	Notas	Capital social	Reserva legal	Pérdidas acumuladas	Patrimonio total
<b>Saldo al 1 de enero de 2019</b>	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)
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2019</b>	20	\$ 7,476,100	\$ 10,483	\$ (3,190,229)	\$ 4,296,354
Resultado integral del año		-	-	(1,526,693)	(1,526,693)
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2020</b>	20	\$ 7,476,100	\$ 10,483	\$ (4,716,922)	\$ 2,769,661

	Notas	2020	2019
<b>Flujos de efectivo de las actividades de operación:</b>			
Cobro de comisiones por servicios prestados (+)		\$ 1,835,572	\$ 2,169,429
Recuperación de mala deuda (+)		-	(130,190)
Pagos realizados a partes relacionadas (-)		(543,384)	-
Pagos recibidos de partes relacionadas (+)		1,379,059	-
Incrementos de cuentas por pagar (-)		(3,632,186)	3,310,653
Disminución en depósitos restringidos en BCR (+)	6 y 10	4,034,965	5,718,741
Aumento en depósitos restringidos en BCR (-)	6 y 10	(4,309,894)	(3,360,030)
Incremento fondos restringidos en bancos comerciales (+)		526,776,272	467,442,875
Decremento fondos restringidos en bancos comerciales (-)		(523,262,490)	(469,038,572)
Pagos al personal (-)	26	(840,176)	(822,187)
Pagos a proveedores de servicios (-)		(1,435,871)	(1,405,069)
Pago de regalías e incentivos (-)		(114,870)	(108,899)
Pagos de impuestos (-)		(10,168)	(23,958)
Incremento en depósitos de distribuidores (+)		215,127,861	240,210,793
Disminución en depósitos de distribuidores (-)		(214,984,837)	(242,985,386)
Pagos de intereses (-)	27	(265,302)	(245,185)
Ingreso por intereses (+)	27	16,787	12,432
Incremento (disminución) de otros activos (-)		-	1,023
<b>Flujos de efectivo (usados en) provistos por actividades de operación</b>		<b>\$ (228,662)</b>	<b>\$ 746,470</b>
<b>Flujos de efectivo de actividades de inversión</b>			
Depósito a plazo fijo (liquidado) contratado en el período	6	560,000	(560,000)
Adquisición de propiedades, planta y equipos	11	(9,467)	-
Adquisición de intangibles	12	(540,113)	(695,772)
<b>Flujos de efectivo provistos por (usados en) actividades de inversión</b>		<b>\$ 10,420</b>	<b>\$ (1,255,772)</b>
<b>Flujos de efectivo de actividades de financiamiento</b>			
(Pagos) Desembolsos de préstamos adquiridos con bancos (+)	15	(448,000)	448,000
<b>Flujos de efectivo (usados en) provistos por actividades de financiamiento</b>		<b>\$ 448,000</b>	<b>\$ (448,000)</b>
<b>Disminución en el efectivo</b>		<b>\$ (666,242)</b>	<b>\$ (61,302)</b>
Efectivo al inicio del año		1,070,014	1,131,316
<b>Efectivo al final del año</b>	5	<b>\$ 403,772</b>	<b>\$ 1,070,014</b>

## 1. Información general

Sociedad Proveedoradora de Dinero Electrónico Mobile Cash, S.A., (en adelante "la Compañía" o "SPDE Mobile Cash, S.A.") fue constituida por tiempo indefinido, conforme a las leyes de la República de El Salvador, el 3 de marzo de 2011. La dirección de sus oficinas es Kilometro 16.5 CA-4, Edificio Campus Tigo, Vía del Corso, Zaragoza, La Libertad. La actividad principal de la Compañía es la prestación de servicios móviles financieros, tales como pagos, cobros y envíos de dinero electrónico, a través de los distribuidores de la red Tigo; quienes promocionan el servicio y administración de los envíos y recepción de dinero electrónico por medio de sus puntos de servicios, conforme a los contratos firmados con la Compañía.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, Millicom International One, S.L. es propietaria de Sociedad Proveedoradora de Dinero Electrónico Mobile Cash, S.A. con 72,542 acciones, equivalente al 97% del total de acciones.

La última controladora de la Compañía es Millicom International Cellular, S.A., domiciliada en Luxemburgo.

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2020 fueron aprobados por la Administración para su emisión el 1 de marzo de 2021. Estos estados financieros deben ser presentados para su aprobación definitiva a la Asamblea General de Accionistas de la Compañía. La Administración espera que estos estados financieros sean aprobados sin modificación.

## 2. Bases para la preparación de los estados financieros

### 2.1 Declaración de cumplimiento

Los estados financieros de Sociedad Proveedoradora de Dinero Electrónico Mobile Cash, S.A. al 31 de diciembre de 2020 y 2019 fueron preparados de conformidad con el Manual de Contabilidad para Sociedades Proveedoradoras 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 Proveedoradoras 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 Proveedoradora 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 Proveedoradora utilizará el tratamiento más prudente de los establecidos en dichas Normas (NIIF).

### 2.2 Base de valuación y moneda de presentación

Los estados financieros de Sociedad Proveedoradora de Dinero Electrónico Mobile Cash, S.A. al 31 de diciembre de 2020 y 2019, fueron preparados sobre la base de costos históricos excepto por ciertas partidas que han sido valuadas bajo los métodos de valuación que se detallan en la Nota 4. Los estados financieros están expresados en dólares estadounidenses.

### 2.3 Moneda de presentación

La Ley de Integración Monetaria, vigente a partir de enero 2001, establece que el dólar de los Estados Unidos de América tiene curso legal irrestricto con poder liberatorio ilimitado para el pago de obligaciones en dinero en el territorio nacional; el tipo de cambio entre el colón y el dólar se fijó a razón de ¢8.75 por USD\$1.00. Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la Compañía no efectuó transacciones significativas en monedas distintas a la moneda funcional de los estados financieros.

### 2.4 Cambios en políticas contables

Las políticas contables adoptadas por la Compañía para la preparación de sus estados financieros al 31 de

diciembre de 2020 son consistentes con aquellas que fueron utilizadas para la preparación de sus estados financieros al 31 de diciembre de 2019.

## 2.5 Uso de estimaciones y criterios

La preparación de los estados financieros requiere que la gerencia de la Compañía realice ciertas estimaciones y supuestos que afectan los saldos de los activos y pasivos, la exposición de los pasivos contingentes a la fecha de los estados financieros, así como los ingresos y gastos por los períodos informados. Los activos y pasivos son reconocidos en los estados financieros cuando es probable que futuros beneficios económicos fluyan hacia o desde la Compañía y que las diferentes partidas tengan un costo o valor que puede ser confiablemente medido. Si en el futuro estas estimaciones y supuestos, que se basan en el mejor criterio de la gerencia a la fecha de los estados financieros, se modificaran con respecto a las actuales circunstancias, los estimados y supuestos originales serán adecuadamente modificados en el período en que se produzcan tales cambios.

## 3. Resumen de las principales políticas contables

### 3.1 Moneda y transacciones en moneda extranjera

La moneda funcional de la Compañía es el dólar estadounidense. La Compañía registra sus transacciones en moneda extranjera, entiéndase como cualquier moneda diferente de la moneda funcional, al tipo de cambio vigente a la fecha de cada transacción.

### 3.2 Efectivo y equivalentes de efectivo

El efectivo está representado por el dinero en efectivo y las inversiones a corto plazo altamente líquidas, cuyo vencimiento es igual o inferior a tres meses a la fecha de adquisición de las mismas.

### 3.3 Activos financieros

#### 3.3.1 Reconocimiento y medición inicial de los activos financieros

La Compañía determina la clasificación de sus activos financieros a la fecha de su reconocimiento inicial.

Los activos financieros de la Compañía incluyen efectivo en caja y bancos, inversiones financieras a corto plazo, depósitos en el BCR y fondos de operación, cuentas por cobrar comerciales y cuentas por cobrar a compañías relacionadas.

#### 3.3.2 Medición subsecuente de los activos financieros

La medición subsecuente de los activos financieros depende de su clasificación como se describe a continuación:

##### *Cuentas por cobrar*

Las cuentas por cobrar son activos no financieros no derivados con pagos fijos o determinados que no son cotizados en un mercado activo y se miden al costo según el valor de las respectivas facturas o documentos. Las pérdidas se reconocen en resultados cuando las cuentas son dadas de baja o por deterioro.

#### 3.3.3 Baja de activos financieros

Los activos financieros son dados de baja por la Compañía cuando expiran los derechos contractuales.

### 3.4 Pasivos financieros

#### 3.4.1 Reconocimiento y medición inicial de los pasivos financieros

La Compañía determina la clasificación de sus pasivos financieros a la fecha de su reconocimiento inicial. Los pasivos financieros de la Compañía incluyen depósitos recibidos de distribuidores, cuentas por pagar (incluyendo compañías relacionadas) y préstamos por pagar a compañías relacionadas y otras cuentas por pagar y gastos acumulados.

#### 3.4.2 Medición subsecuente de los pasivos financieros

La medición subsecuente de los pasivos financieros depende de su clasificación como se describe a continuación:

### *Depósitos recibidos de distribuidores*

Correspondientes a depósitos recibidos desde distribuidores, en garantía por la creación y entrega de dinero electrónico. Posterior al reconocimiento inicial, los depósitos recibidos son utilizados en el corto plazo y transferidos hacia otros usuarios o retirados conforme a la prestación del servicio que hagan uso los distribuidores hacia sus socios y suscriptores finales.

### *Cuentas por pagar*

Después del reconocimiento inicial, las cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar y gastos acumulados se miden al costo de las facturas de compras o documentos por pagar. La Compañía reconoce las ganancias o pérdidas en el resultado del período.

### **3.4.3 Baja de pasivos financieros**

Los pasivos financieros son dados de baja por la Compañía cuando la obligación ha sido pagada o cancelada o bien su exigencia haya expirado. Cuando un pasivo financiero es reemplazado por otro pasivo financiero, la Compañía cancela el original y reconoce un nuevo pasivo financiero. Las diferencias que se pudieran producir de tales reemplazos de pasivos financieros son reconocidas en los resultados del año en que ocurran.

## **3.5 Reconocimiento de ingresos**

### **3.5.1 Ingresos por ventas de servicios**

Los ingresos por la prestación de servicios son reconocidos cuando el importe de los ingresos ordinarios pueda medirse con fiabilidad, es probable que la Compañía reciba los beneficios económicos derivados de la transacción, el grado de terminación del servicio prestado, en la fecha del balance general, pueda ser medido con fiabilidad y que los costos ya incurridos, así como los que quedan por incurrir hasta completar la prestación del servicio, puedan ser medidos con fiabilidad. En el evento en que los ingresos por venta de servicios no puedan ser medidos en forma fiable, los ingresos son reconocidos como tales en la cuantía de los gastos reconocidos que sean considerados recuperables.

### **3.5.2 Ingresos por comisión**

Los ingresos por comisiones en la prestación de servicios relacionados con los envíos de dinero a los suscriptores por medio de la intermediación de los distribuidores, se reconocen en el estado de resultados integrales conforme se devengan. Dentro de los servicios que se prestan están: retiro de dinero, venta de tiempo aire, transferencia de dinero, pagos de facturas, pagos en restaurantes y remesas internacionales. Los rangos de porcentajes de cada uno de los servicios fueron realizados en base a una negociación directa con el distribuidor mediante a un contrato firmado por las partes.

Estas comisiones se reconocen con base en el principio de devengo, de tal manera que se registran según el mes en el que la transacción es ejecutada.

## **3.6 Impuestos**

### **3.6.1 Impuesto sobre la renta corriente**

La Compañía calcula el impuesto a las utilidades aplicando a la utilidad antes del impuesto sobre la renta los ajustes de ciertas partidas afectas o no al impuesto, de conformidad con las regulaciones tributarias vigentes. El impuesto corriente, correspondiente al período presente y a los anteriores, es reconocido por la Compañía como un pasivo en la medida en que no haya sido liquidado. Si la cantidad ya pagada, que corresponda al período presente y a los anteriores, excede el importe a pagar por esos períodos, el exceso es reconocido como un activo.

### **3.6.2 Impuesto de ventas**

Los ingresos por ventas son registrados por la Compañía por los importes netos de impuesto sobre las ventas y reconoce un pasivo por el importe del impuesto sobre las ventas relacionado. Los gastos y la adquisición de activos son registrados por la Compañía por los importes netos de impuesto sobre las ventas si tales impuestos son acreditados a favor de la Compañía por las autoridades fiscales, reconociendo entonces el importe acumulado por cobrar en el balance general.

### **3.6.3 Impuesto sobre la renta diferido**

El impuesto sobre la renta diferido es determinado utilizando el método pasivo aplicado sobre todas las

diferencias temporarias que existan entre la base fiscal de los activos, pasivos y patrimonio neto y las cifras registradas para propósitos financieros a la fecha del balance general. El impuesto sobre la renta diferido es calculado considerando la tasa de impuesto que se espera aplicar en el período en que se estima que el activo se realizará o que el pasivo se pagará. Los activos por impuestos diferidos se reconocen solo cuando existe una probabilidad razonable de su realización.

El importe en libros de un activo por impuestos diferidos es sometido a revisión en la fecha de cada balance general. La Compañía reduce el importe del saldo del activo por impuestos diferidos, en la medida que estime probable que no dispondrá de suficiente ganancia fiscal en el futuro, como para permitir cargar contra la misma la totalidad o una parte de los beneficios que conforman el activo por impuestos diferidos. Así mismo, a la fecha de cierre de cada período financiero, la Compañía reconsidera los activos por impuestos diferidos que no haya reconocido anteriormente.

La Compañía reconoce el impuesto sobre la renta y el impuesto sobre la renta diferido relacionado con otros componentes del resultado integral. La Compañía compensa sus activos por impuestos corrientes y diferidos con sus pasivos por impuestos corrientes y diferidos, respectivamente, cuando le asiste el derecho exigible legal de compensar los importes reconocidos ante la misma autoridad fiscal y cuando tenga la intención de liquidarlos por el importe neto o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

### 3.7 Equipos

Los equipos se contabilizan inicialmente al costo de adquisición menos su depreciación acumulada y las pérdidas acumuladas por deterioro, si las hubiese. Estos costos incluyen el costo del reemplazo de componentes del equipo cuando ese costo es incurrido, si reúne las condiciones para su reconocimiento. Los desembolsos por reparación y mantenimiento que no reúnen las condiciones para su reconocimiento como activo y la depreciación, se reconocen como gastos en el año en que se incurren. La depreciación se calcula bajo el método de línea recta con base en la vida útil estimada para cada tipo de activo.

El valor residual de los activos depreciables, la vida útil

estimada y los métodos de depreciación son revisados anualmente por la Administración y son ajustados cuando resulte pertinente, al final de cada año financiero.

Las vidas útiles estimadas se resumen a continuación:

#### Vida útil estimada

Equipos y otros equipos	de 3 a 7 años
-------------------------	---------------

Los costos de construcción e instalación son cargados a cuentas transitorias y posteriormente transferidos a las respectivas cuentas de activo al concluir las obras. Estas obras en proceso incluyen todos los desembolsos directamente relacionados con el diseño, desarrollo y construcción de inmuebles u otros, más los costos financieros imputables a la obra.

Los costos estimados de la obligación que tiene la Compañía por concepto de desmantelamiento y retiro futuro de activos instalados en terrenos arrendados son capitalizados a los activos respectivos y amortizados en el plazo de arrendamiento del terreno. El importe de la amortización de esos costos estimados es reconocido en los resultados del año. El importe de la respectiva provisión será disminuido conforme se efectúen los desembolsos futuros de efectivo.

Un componente de equipo de oficina y repuestos es dado de baja cuando es desapropiado o cuando la Compañía no espera beneficios económicos futuros de su uso. Cualquier pérdida o ganancia proveniente del retiro del activo, calculada como la diferencia entre su valor neto en libros y el producto de la venta, es reconocida en los resultados del año que se produce la transacción.

### 3.8 Activos intangibles

Los activos intangibles adquiridos en forma separada son registrados inicialmente al costo. Con posterioridad a su reconocimiento inicial, los activos intangibles son contabilizados a su costo menos la amortización acumulada y el importe acumulado de cualquier pérdida por deterioro según corresponda. La Compañía registra como gastos los activos intangibles generados internamente en los resultados del año en que se incurren, excepto los costos de desarrollo que sí son capitalizados.

El costo de los activos intangibles adquiridos en una combinación de negocios es registrado a su valor razonable a la fecha de adquisición.

Las vidas útiles de los activos intangibles son definidas como finitas o indefinidas. Los activos intangibles con vida útil finita son amortizados bajo el método de línea recta sobre las vidas útiles estimadas de los activos las cuales son revisadas por la Compañía anualmente. Los gastos por concepto de amortización de activos intangibles son reconocidos en los resultados del año en que se incurren. Los activos intangibles con vidas útiles indefinidas son amortizados y adicionalmente, sobre una base anual, la Compañía efectúa una evaluación para identificar disminuciones en el valor realizable o cuando hechos o circunstancias indican que los valores registrados podrían no ser recuperables. Si dicha indicación existiese y el valor en libros excede el importe recuperable, la Compañía valúa los activos o las unidades generadoras de efectivo a su importe recuperable.

Las ganancias o pérdidas que surjan al dar de baja un activo intangible son determinadas por la Compañía como la diferencia entre producto de la venta o disposición y el importe neto en libros del activo intangible y reconociéndolas en los resultados del año en que ocurre la transacción.

#### Vida útil estimada

Intangibles 5 años

## 4. Gestión de los riesgos financieros y operacionales

### 4.1 Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito es el riesgo de que una de las contrapartes no cumpla con las obligaciones derivadas de un instrumento financiero o contrato de compra y esto se traduzca en una pérdida financiera. La Administración ha establecido políticas para el otorgamiento de crédito. Este está sujeto a evaluaciones en las que se considera la capacidad de pago, el historial y las referencias de cada cliente actual y potencial. La exposición al riesgo crediticio es monitoreada constantemente de acuerdo con el comportamiento de pago de los deudores.

Al 31 de diciembre de 2020 y diciembre 2019, no existe una concentración importante de riesgo crediticio y la máxima exposición está representada por el saldo registrado como se indica en la Nota 8.

### 4.2 Riesgo de Liquidez

El riesgo de liquidez es el riesgo de que una entidad encuentre dificultad para cumplir con las obligaciones asociadas con pasivos financieros que se liquiden mediante la entrega de efectivo u otro activo financiero. La Compañía da seguimiento diario a su posición de liquidez, mantiene activos líquidos mayores que los pasivos líquidos, considerando el vencimiento de sus activos financieros y efectúa periódicamente proyecciones de flujos de efectivo con el objeto de detectar oportunamente los potenciales faltantes o excesos de efectivo para soportar sus operaciones. El siguiente cuadro resume los vencimientos de los pasivos financieros de la Compañía con base en los compromisos de pago:

	A la vista	De 1 a 12 meses	De 1 a 5 años	Más de 5 años	Total
<b>Al 31 de diciembre de 2020</b>					
Cuentas por pagar	\$ -	\$ 888,154	\$ -	\$ -	\$ 888,154
Cuentas por pagar a partes relacionadas	-	172,467	4,508,270	-	4,680,737
Préstamos por pagar a partes relacionadas	-	-	3,500,000	-	3,500,000
Otras cuentas por pagar y gastos acumulados	-	236,842	-	-	236,842
Provisiones	-	1,216,872	-	-	1,216,872
Depósitos recibidos desde distribuidores	5,504,497	-	-	-	5,504,497
	<b>\$ 5,504,497</b>	<b>\$ 2,514,335</b>	<b>\$ 8,008,270</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 16,027,102</b>

	A la vista	De 1 a 12 meses	De 1 a 5 años	Más de 5 años	Total
<b>Al 31 de diciembre de 2019</b>					
Cuentas por pagar	\$ -	\$ 3,267,151	\$ -	\$ -	\$ 3,267,151
Cuentas por pagar a partes relacionadas	-	4,449,571	-	-	4,449,571
Préstamos por pagar a partes relacionadas	-	3,500,000	-	-	3,500,000
Préstamos por pagar	-	448,000	-	-	448,000
Otras cuentas por pagar y gastos acumulados	-	179,410	-	-	179,410
Provisiones	-	3,241,712	-	-	3,241,712
Depósitos recibidos desde distribuidores	2,871,653	-	-	-	2,871,653
	<b>\$ 2,871,653</b>	<b>\$ 15,085,844</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 17,957,497</b>

### 4.3 Riesgo Operacional

Es el riesgo de pérdidas potenciales, directas o indirectas, relacionadas con los procesos de la Compañía, de personal, tecnología e infraestructuras; y de factores externos que no estén relacionados a riesgos de crédito, mercado y liquidez, tales como los que provienen de requerimientos legales y regulatorios y del comportamiento de los estándares corporativos generalmente aceptados.

## Gestión de los Riesgos por parte de la Compañía

Al 31 de diciembre 2020, en cumplimiento del artículo 26 de las Normas Técnicas de Gestión Integral de Riesgo para las Entidades Financieras (NRP-22) emitidas por la Superintendencia de Sistema Financiero (SSF), que literalmente dice: *“Las entidades deberán divulgar de manera resumida en las notas a los estados financieros de cierre anual la forma de cómo gestiona los riesgos y el cumplimiento de sus políticas”*, se indica lo siguiente:

SPDE Mobile Cash, S.A. (Mobile Cash), debido a su naturaleza del negocio, se enfoca en la mitigación de los riesgos de tipo Operacional, Reputacional y de Liquidez de acuerdo con lo establecido en su artículo 17 de las Normas previamente mencionadas. Para este efecto ha desarrollado un marco de Gobierno Corporativo y Control Interno, que garantiza la protección de los bienes de los clientes, inversionistas y partes interesadas.

Para SPDE Mobile Cash, S.A. la gestión de riesgo constituye un pilar fundamental en el sustento de la estrategia de operación y desarrollo de la Entidad. El modelo de gestión de riesgos se basa en un proceso cíclico compuesto por las etapas de: identificación, medición, control y mitigación, monitoreo y comunicación; el cual considera factores de riesgo tales como: personas, procesos, tecnología de información y eventos externos. La administración de riesgos se centra en una premisa cuyo objetivo es lograr que cada empleado administre el riesgo inherente a los procesos donde participa durante sus actividades diarias, reduciendo su Riesgo residual a un valor inferior al apetito de Riesgo de la Entidad.

### Estrategia Utilizada para la Gestión de Riesgo

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.** 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.** Que el cumplimiento oportuno de los requerimientos de los reguladores y supervisores se incorporen en la gestión diaria de los Riesgos.

**f.** Como tercera línea de defensa: la evaluación independiente por parte de auditoría interna y externa, para garantizar la efectividad del marco de control interno, la Gestión de Riesgo y el 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.

### Procesos para la Gestión Integral de Riesgos

**a.** A partir de la estrategia de Riesgo de la Entidad, se establecen los siguientes procesos para una adecuada gestión de riesgos: **a)** Técnicas y mecanismos de control que convergen para mitigar los riesgos inherentes a los procesos; **b)** Ciclo de gestión de Riesgos, que interrelaciona las siguientes fases: identificación, medición, control, mitigación, monitoreo y comunicación.

**b.** Las etapas de identificación, medición y control y mitigación de riesgo forman parte de la evaluación de Riesgos, la cual se realiza una vez al año, con el objeto de mantener actualizada el perfil de riesgo de la Entidad y asegurar que exista un adecuado plan de mitigación que mantenga la exposición de riesgo residual dentro de los niveles de tolerancia establecidos por la organización.

**c.** SPDE Mobile Cash, S.A., ha elaborado una matriz de Riesgos, la cual constituye una herramienta de control y gestión utilizada para identificar las actividades relacionadas a procesos y productos más importantes, así como también la clasificación y nivel de Riesgos inherentes a estas actividades.

**d.** El proceso de monitoreo y comunicación es la etapa que consiste en verificar la efectividad de los controles, con el objeto de prevenir o detectar deterioros que pudiesen permitir la materialización de un riesgo o impacto más allá de lo aceptable por el apetito de la Entidad.

**e.** Para ello la Gerencia de Riesgos ha desarrollado un esquema de monitoreo que incluye un seguimiento de indicadores de Control Interno, y tres autoevaluaciones coordinadas por la Casa Matriz para la medición del grado de efectividad de su marco de Control Interno.

### Componentes para la Gestión Integral de Riesgos:

**a.** Dentro de la metodología de Gestión de Riesgo, Mobile Cash determina de manera cuantitativa, por medio del impacto financiero y probabilidad de ocurrencia, el riesgo inherente a los procesos y actividades que realiza la organización.

**b.** Como resultado, se obtiene un mapa de riesgo inherente a partir de multiplicar la probabilidad de ocurrencia por el impacto financiero, de tal manera que se identifique todos los riesgos que están fuera del apetito de la organización.

**c.** Enseguida, se identifican los controles existentes para la mitigación de los riesgos inherentes o la necesidad de ampliar los existentes o crear nuevos.

**d.** Adicionalmente, se verifica el nivel de madurez y efectividad de los controles existentes.

**e.** Luego, se establece el nivel de mitigación que cada control existente ejerce en función de su madurez sobre el riesgo inherente.

**f.** Como resultado de la ejecución de controles sobre los procesos, el riesgo inherente es reducido a una exposición residual, procurando que este se encuentre debajo del apetito de riesgo de la entidad.

**g.** En función del apetito de riesgo, el riesgo residual puede clasificarse como: bajo, medio, medio alto y alto.

**h.** También existe la posibilidad que un riesgo sea aceptado por la Organización, siempre y cuando este se encuentre lo más cercano posible al apetito de riesgo y se apliquen controles compensatorios necesarios.

**i.** Por último, se determina el perfil de riesgo de la entidad en función de la cantidad y nivel de los riesgos residuales identificados.

### Estructura documental para la Gestión de riesgos:

La Junta Directiva de Mobile Cash aprobó en el año 2020 los documentos actualizados que rigen internamente la Gestión de Riesgo Operacional, cuyo contenido procura cumplir con lo establecido en las normas emitidas por el Banco Central de Reserva, así como las leyes en materia de Inclusión Financiera, marco regulatorio de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, así como también las leyes directamente relacionadas a los Servicios de Proveeduría de Dinero Electrónico. Entre los documentos están los siguientes:

## Documentos relacionados a la Gestión de Riesgos

- Manual de Gestión Integral de Riesgos SPDE, Mobile Cash, S.A.
- Política de Gestión Integral de Riesgo SPDE, Mobile Cash, S.A.
- Manual de Gestión de Fraude de SPDE Mobile Cash S.A.
- Política Antifraude SPDE Mobile Cash S.A.

## Documentos relacionados a Ética y Cumplimiento

- Código de conducta.
- Política eleva tu voz.
- Política de patrocinios y donaciones.
- Política de regalos y entretenimientos.
- Política de conflicto de intereses .
- Política de gestión de terceros.
- Política de operaciones vinculadas.
- Política antifraude.
- Política anticorrupción y soborno.

Sobre la base anteriormente detallada, la Administración de SPDE Mobile Cash, S.A. considera que gestiona y mitiga de manera efectiva el riesgo operacional.

## 5. Efectivo

	2020	2019
Efectivo en bancos	\$ 403,772	\$ 1,070,014

La compañía no posee equivalentes de efectivo al 31 de diciembre 2020 y 2019.

## 6. Depósito Restringido en el Banco Central de Reserva

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la Compañía posee un saldo de Depósito en el Banco Central de Reserva (BCR) y su correspondiente saldo de dinero electrónico por las obligaciones de pago de la Compañía con los titulares de registro de dinero electrónico, más el dinero electrónico convertido para futuras asignaciones a sus clientes, según el detalle siguiente:

	2020	2019
Saldo de depósito de dinero electrónico en BCR obligaciones con titulares	\$ 5,320,477	\$ 5,045,548
Fondo de operación en BCR de dinero electrónico para futuros pagos o asignaciones	1,999,994	1,999,994
Saldo de Depósito y fondo de operación en BCR (Nota 10)	\$ 7,320,471	\$ 7,045,542
Pasivo por registro de dinero electrónico (Nota 14)	(5,504,497)	(2,871,653)
Exceso de depósito en BCR versus Pasivo por registros de dinero electrónico	\$ 1,815,974	\$ 4,173,889

## 7. Inversiones financieras

La Compañía al 31 de diciembre de 2019 poseía inversiones financieras de corto plazo correspondientes a un depósito a Plazo Fijo a un año contado desde el 20 de julio 2019, según referencia N°301455930 contratado con el Banco de América Central por la cantidad de US\$560,000 que devengó un interés del 5.25% hasta el 20 de julio 2020. Al 31 de diciembre 2020 la Compañía no contaba con inversiones financieras.

## 8. Cuentas por cobrar, neto

	2020	2019
Cuentas por cobrar a colectores	\$ 408,964	\$ 270,525
Menos: estimación para cuentas incobrables	(34,980)	(15,191)
	373,984	255,334
Crédito fiscal IVA	1,120,981	992,499
Comisiones pendientes de facturar	90,917	32,649
Cuentas por cobrar a remesadores	413,688	-
Otras cuentas por cobrar	239,887	313,854
	\$ 2,239,457	\$ 1,594,336
Menos: Crédito fiscal IVA por cobrar – largo plazo	(1,120,981)	-
	\$ 1,118,476	\$ 1,594,336

Al 31 de diciembre de 2020 se ha realizado el análisis del crédito fiscal por IVA y se ha determinado que el importe total será recuperable en el largo plazo, a pesar de las liquidaciones tributarias mensuales. El monto de crédito fiscal IVA a esa fecha asciende a \$1,120,981.

Los plazos de vencimiento de las cuentas por cobrar se extienden hasta 30 días contados a partir de la fecha de emisión de las respectivas facturas. Las cuentas por cobrar no están sujetas a ningún descuento por pronto pago, no generan intereses excepto intereses de mora y son recuperables en la moneda funcional de los estados financieros. Un detalle del movimiento de la estimación por deterioro se presenta a continuación:

## Memoria de Labores

	2020	2019
Saldo al inicio del año	\$ (15,191)	\$ (147,642)
Liquidación de estimación contra cuentas por cobrar	1,507	2,261
Importes acreditados en la estimación	(21,296)	-
Importes debitados a la estimación	-	130,190
	\$ (34,980)	\$ (15,191)

Un detalle de las cuentas por cobrar con atraso en su recuperación, pero no deterioradas al 31 de diciembre de 2020 y 2019 se presenta a continuación:

	Sin atraso ni deterioro	De uno a 30 días	De 31 a 90 días	Total
2020	\$ 229,341	\$ 144,507	\$ 136	\$ 373,984
2019	\$ 119,841	\$ 95,895	\$ 39,598	\$ 255,334

## 9. Saldos y transacciones con compañías relacionadas

Un detalle de los saldos por cobrar y por pagar a partes relacionadas se presenta a continuación:

	Relación	2020	2019
<b>Cuentas por cobrar a partes relacionadas</b>			
Telemóvil El Salvador, S.A. de C.V.	Otra parte relacionada	\$ 512,584	\$ 4,016,461
Millicom International Cellular S.A.	Otra parte relacionada	10,779	34,943
		\$ 523,363	\$ 4,051,404
<b>Cuentas por pagar a partes relacionadas</b>			
Telemóvil El Salvador, S.A. de C.V.	Otra parte relacionada	\$ 172,467	\$ 4,449,501
Millicom International One S.L.	Controladora	-	70
		\$ 172,467	\$ 4,449,571
<b>Préstamos por pagar</b>			
Telemóvil El Salvador, S.A. de C.V.	Otra parte relacionada	\$ -	\$ 3,500,000

Un detalle de los saldos por cobrar y por pagar de largo plazo a partes relacionadas se presenta a continuación:

	Relación	Diciembre 2020	Diciembre 2019
<b>Cuentas por cobrar a partes relacionadas</b>			
Telemóvil El Salvador, S.A. de C.V.	Relacionada	\$ 3,171,649	\$ -
Millicom International Cellular S.A.	Relacionada	34,943	-
		\$ 3,206,592	\$ -
<b>Cuentas por pagar a partes relacionadas</b>			
Telemóvil El Salvador, S.A. de C.V.	Relacionada	\$ 4,508,200	\$ -
Millicom International One S.L.	Controladora	70	-
		\$ 4,508,270	\$ -
<b>Préstamos por pagar</b>			
Telemóvil El Salvador, S.A. de C.V.	Relacionada	\$ 3,500,000	\$ -

Con fecha 27 de julio de 2018, se obtuvo un préstamo por \$3.5 millones con Telemóvil El Salvador a un plazo de un año con vencimiento inicial el 27 de junio de 2021. Sin embargo, posteriormente se suscribió un acuerdo entre las partes de prórroga del plazo a junio 2021, devengando una tasa de interés convencional del 6.5%, cuyo plazo sería revaluado de acuerdo a las disponibilidades de fondos con los que cuente la Compañía.

A tenor de esta situación, la Compañía clasificó el préstamo a largo plazo.

Un detalle de las transacciones con partes relacionadas en el año se presenta a continuación:

	Relación	2020	2019
<b>Telemóvil El Salvador, S.A. de C.V.</b>			
Otra parte relacionada			
<b>Ingresos</b>			
Ingreso por servicio de recargas		\$ 84,741	\$ 239,874
Ingreso por servicio de banco cajas		\$ 128,887	\$ 182,514
Ingreso por comisión de colecturía		\$ 547,823	\$ 529,952
Ingreso por servicios de personal		\$ 175,624	\$ 175,624
<b>Costos y gastos</b>			
Gastos de personal administrativo y ventas		\$ (325,737)	\$ (273,478)
Gastos de publicidad		\$ (133,197)	\$ (185,457)
Costos por uso de plataforma		\$ 7,095	\$ (100,209)
Reembolso de gastos		\$ -	\$ (76,292)
<b>Préstamos recibidos e intereses</b>			
Préstamos		\$ -	\$ -
Intereses devengados		\$ (247,014)	\$ (245,000)

## Términos y condiciones de las transacciones con partes relacionadas

Las transacciones entre partes relacionadas se efectúan a precios acordados entre las partes y de acuerdo a las políticas del grupo. Las cuentas por cobrar y por pagar a partes relacionadas no tienen garantías, no generan intereses y son recuperables o pagaderas en efectivo. Los vencimientos de las cuentas por cobrar y por pagar a partes relacionadas se extienden hasta 90 días contados a partir de la fecha de emisión de los respectivos documentos o facturas, no están sujetas a ningún descuento por pronto pago, y son recuperables o pagaderas en la moneda funcional de los estados financieros. Durante los años que terminaron el 31 de diciembre de 2020 y 2019, la Compañía no ha registrado ninguna pérdida relacionada con la recuperación de las cuentas por cobrar a partes relacionadas.

## 10. Depósitos en BCR y fondos de operación

	2020	2019
Depósitos en BCR	\$ 5,320,477	\$ 5,045,548
Fondos de operación	1,999,994	1,999,994
<b>Depósitos recibidos y fondos de operación en BCR</b>	<b>7,320,471</b>	<b>7,045,542</b>
Fondos de operación en Bancos Comerciales	2,746,804	5,579,063
	\$ 10,067,275	\$ 12,624,605

## Memoria de Labores

Los fondos de operación en Bancos Comerciales corresponden a depósitos realizados por los distribuidores para pago a colectores y creación de dinero electrónico, se encuentran en las cuentas bancarias del Banco de América Central, Banco Industrial y Banco Cuscatlán que posee la Compañía.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la Compañía mantiene efectivo restringido por un monto de \$10,067,275 y \$12,624,605, respectivamente, correspondiente principalmente a depósitos recibidos de los distribuidores. Estos saldos incluyen fondos para la operatividad del negocio conformados por:

	2020	2019
Capital de trabajo de la Compañía	\$ 820,009	\$ 946,190
Calleja, S.A. de C.V.	549,949	-
Western Union	337,114	824,203
Money Gram	210,057	186,748
Banco Cajas	59,920	36,834
Kiosco Plaza Mundo	22,945	6,019
Fondos de operación	\$ 1,999,994	\$ 1,999,994

## 11. Equipos

	Equipos	Otros equipos	Totales
<b>Costo o valor razonable:</b>			
Al 1 de enero y 31 de diciembre de 2019	\$ 549,372	\$ 11,263	\$ 60,635
Adiciones	9,467	-	9,467
Reclasificaciones	(127,281)	127,281	-
Al 31 de diciembre de 2020	\$ 431,558	\$ 138,544	\$ 570,102
<b>Depreciación acumulada:</b>			
Al 1 de enero de 2019	\$ (203,491)	\$ 6,596	\$ (196,895)
Depreciación del año	(116,803)	(146)	(116,949)
Al 31 de diciembre de 2019	\$ (320,294)	\$ 6,450	\$ (313,844)
Depreciación del año	(102,191)	(26,842)	(129,033)
Reclasificaciones	112,045	(112,045)	-
Al 31 de diciembre de 2020	\$ (310,440)	\$ (132,437)	\$ (442,877)
<b>Valores netos:</b>			
Al 31 de diciembre de 2020	\$ 121,118	\$ 6,107	\$ 127,225
Al 31 de diciembre de 2019	\$ 229,078	\$ 17,713	\$ 246,791
Al 31 de diciembre de 2018	\$ 345,881	\$ 17,859	\$ 363,740

## 12. Intangibles

	Desarrollo de intangibles	Intangibles	Softwares	Totales
<b>Costo o valor razonable:</b>				
Al 1 de enero de 2019	\$ 117,372	\$ 131,417	\$ 1,423,133	\$ 1,671,922
Adiciones	674,660	-	21,112	695,772
Al 31 de diciembre de 2019	\$ 792,032	\$ 131,417	\$ 1,444,245	\$ 2,367,694
Adiciones	540,113	-	-	540,113
Reclasificaciones	(784,186)	-	784,186	-
Al 31 de diciembre de 2020	\$ 547,959	\$ 131,417	\$ 2,228,431	\$ 2,907,807

	Desarrollo de intangibles	Intangibles	Softwares	Totales
<b>Amortización acumulada:</b>				
Al 1 de enero de 2019	\$ -	\$ (50,377)	\$ (168,244)	\$ (218,621)
Amortización del año	-	(26,283)	(274,227)	(300,510)
Al 31 de diciembre de 2019	\$ -	\$ (76,660)	\$ (442,471)	\$ (519,131)
Amortización del año	-	(26,283)	(353,665)	(379,948)
Al 31 de diciembre de 2020	\$ -	\$ (102,943)	\$ (796,136)	\$ (899,079)
<b>Valores netos:</b>				
Al 31 de diciembre de 2020	\$ 547,959	\$ 28,474	\$ 1,432,295	\$ 2,008,728
Al 31 de diciembre de 2019	\$ 792,032	\$ 54,757	\$ 1,001,774	\$ 1,848,563
Al 31 de diciembre de 2018	\$ 117,372	\$ 81,040	\$ 1,254,889	\$ 1,453,301

## 13. Otros activos no corrientes

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los otros activos no circulantes están integrados por un fondo de garantía de servicio con MasterCard International Incorporated por un monto de \$100,000, el cual fue creado el día 24 de marzo de 2017 como parte de un acuerdo comercial con la Compañía tal y como lo estipula el Acuerdo de Seguridad firmado en la misma fecha.

## 14. Depósitos recibidos desde distribuidores (pasivo por dinero electrónico)

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la Compañía mantiene un saldo por pagar de \$5,504,497 y \$2,871,653 respectivamente, correspondiente a la creación y distribución de dinero electrónico para distribuidores Tigo Money, socios y suscriptores.

## 15. Préstamos por pagar

Al 31 de diciembre de 2019, la Compañía poseía un préstamo con Banco de América Central por el valor de \$448,000 adquirido en fecha 5 de diciembre de 2019, que devengó una tasa de interés del 7.25% anual y tuvo vencimiento el 20 de julio de 2020.

Este préstamo tenía como garantía el Depósito a Plazo detallado en nota 6. Al 31 de diciembre de 2020, la Compañía no posee préstamos por pagar a entidades del sistema financiero local o internacional, ni con otras entidades independientes, excepto el préstamo con compañías relacionadas incluido en la Nota 9.

## 16. Cuentas por pagar

	2020	2019
Cuentas por pagar colectores	\$ 718,807	\$ 3,106,071
Cuentas por pagar por activos tangibles	169,347	161,080
	\$ 888,154	\$ 3,267,151

## Memoria de Labores

Los plazos de vencimiento de las cuentas por pagar a proveedores se han negociado desde 30 hasta 90 días contados a partir de la fecha de emisión de los respectivos documentos o facturas, no generan intereses excepto intereses de mora y son pagaderas en la moneda funcional de los estados financieros.

### 17. Provisiones

Al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019, las provisiones se integran de la siguiente manera:

	2020	2019
Provisión por pago de servicios de colectoría	\$ -	\$ 1,666,331
Provisión por pago de comisiones y otros	878,974	1,268,219
Provisión por compra de bienes y servicios	337,898	296,031
Bonos	-	11,131
	<u>\$ 1,216,872</u>	<u>\$ 3,241,712</u>

### 18. Otras cuentas por pagar y gastos acumulados

	2020	2019
Otros pasivos corrientes	\$ 197,763	\$ 108,146
Retenciones de impuestos por pagar	39,065	37,934
Pagos anticipados recibidos	-	33,315
Depósito de suscriptores	15	15
	<u>\$ 236,843</u>	<u>\$ 179,410</u>

### 19. Ingresos diferidos

Al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019 la Compañía no ha reconocido ingresos diferidos.

### 20. Patrimonio

#### Capital social

Al 31 de diciembre de 2020 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019 el capital social suscrito y pagado está representado por 74,761 acciones con un valor nominal de \$100 cada una y un valor total de \$7,476,100.

#### Reserva legal

El Código de Comercio de El Salvador establece el registro contable de una reserva legal equivalente al 7% de la utilidad antes de impuesto sobre la renta. El límite legal de dicha reserva será la quinta parte del capital social. Al 31 de diciembre de 2020 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019 la reserva legal ascendió a \$10,483 para ambos periodos.

De acuerdo con la Ley de Impuesto sobre la Renta, el importe que se determine para la reserva legal será deducible, hasta por el máximo de dicha reserva, para el cálculo de impuesto sobre la renta. Las dos terceras partes de las cantidades que aparezcan en la reserva legal deberán tenerse disponibles o invertirse en valores mercantiles salvadoreños o centroamericanos de fácil realización; la otra tercera parte podrá invertirse de acuerdo con la finalidad de la sociedad.

### 21. Pasivos Contingentes y Activos Contingentes

Al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019 la Compañía no posee pasivos contingentes, ni activos contingentes.

### 22. Garantías Otorgadas

Al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019 la Compañía no posee otras garantías otorgadas.

### 23. Impuesto sobre la renta corriente y diferido

La Compañía es contribuyente del impuesto sobre la renta y presenta la declaración de dicho impuesto sobre utilidad gravable y por el período de 12 meses que terminan el 31 de diciembre de cada año. La tasa de impuesto sobre la renta vigente en El Salvador al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es del 30% para ambos periodos. La tasa efectiva de impuesto sobre la renta es de 0% para los ejercicios fiscales 2020 y 2019. Los componentes del impuesto sobre la renta divulgados en el estado de resultados se detallan a continuación:

	2020	2019
Impuesto sobre la renta corriente	\$ -	\$ -
Efecto en resultados del impuesto sobre la renta diferido	-	\$ (44,293)
	<u>\$ -</u>	<u>\$ (44,293)</u>

El impuesto sobre la renta corriente fue estimado como se muestra en la siguiente conciliación:

	2020	2019
Pérdida antes del impuesto sobre la renta	\$ (1,526,693)	\$ (1,460,807)
Más:		
Gastos no deducibles	79,179	145,406
Menos:		
Otras deducciones fiscales	(34,662)	(229,074)
Pérdida fiscal	(1,482,176)	(1,544,475)
Impuesto sobre la renta 30%	-	-

## Memoria de Labores

	2020	2019
<b>Menos:</b>		
Anticipos a cuenta de impuesto sobre la renta del año	(55,334)	(58,665)
Remanente de impuesto sobre la renta año anterior	(49,862)	(32,974)
Retenciones de Impuestos sobre la renta	(1,687)	(1,208)
Anticipo a cuenta pendiente de reclasificar	2,409	(1,459)
Impuesto sobre la renta por recuperar	<u>\$ (104,474)</u>	<u>\$ (94,306)</u>

El plazo de prescripción para la revisión por las autoridades fiscales de años anteriores es de 3 años. Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 no se determinaron componentes del impuesto sobre la renta corriente ni diferido y los saldos de impuesto sobre la renta diferido al 31 de diciembre de 2019 corresponden a la liquidación del saldo al 31 de diciembre de 2018, debido a que se realizó un análisis de recuperabilidad y se consideró que no serían recuperables.

El movimiento anual del activo por impuesto sobre la renta se presenta a continuación:

	2020	2019
Impuesto sobre la renta por recuperar al inicio del año	<u>\$ (94,306)</u>	<u>\$ (70,348)</u>
Más - Impuesto sobre la renta corriente	-	-
Más - Anticipo a cuenta de impuesto sobre la renta acreditado del período	47,163	42,398
Menos - Anticipo a cuenta compuesto sobre la renta determinado en el año	(55,334)	(58,665)
Más- retención de impuesto sobre la renta del año	(1,687)	(1,208)
Más- Anticipo a cuenta pendiente de reclasificar	(310)	(6,483)
Impuesto sobre la renta por recuperar	<u>\$ (104,474)</u>	<u>\$ (94,306)</u>

## 24. Ingresos por comisiones

	2020	2019
Comisiones por pago de facturas	<u>\$ 972,909</u>	<u>\$ 1,142,909</u>
Comisiones por remesas internacionales	668,757	593,448
Ingreso por comisión de colecturía	547,823	529,952
Comisiones por retiro (cash out)	562,256	480,510
Ingreso por servicio de recargas	84,741	239,874
Ingreso por servicio de banco cajas	128,887	182,514
Ingresos por servicios de personal	175,624	175,624
Otros ingresos por comisiones	4,915	7,432
	<u>\$ 3,145,912</u>	<u>\$ 3,352,263</u>

## 25. Costos

	2020	2019
Comisiones por pago de facturas	<u>\$ 485,203</u>	<u>\$ 666,711</u>
Comisiones por recarga (cash in)	462,602	537,147
Comisiones por remesas internacionales	618,278	444,382
Comisiones por retiro (cash out)	244,876	208,445
Uso de plataforma	-	100,209
Otros costos por comisiones	(22,901)	22,049
Otros costos	-	3,535
Reversión de estimación para cuentas incobrables	-	(130,190)
Estimación para cuentas incobrables	21,296	-
	<u>\$ 1,809,354</u>	<u>\$ 1,852,288</u>

## 26. Gastos de operación

	2020	2019
Comisión de colecturía bancaria	<u>\$ 830,045</u>	<u>\$ 752,285</u>
Costos de personal	840,176	822,187
Gastos por depreciación y amortización	508,981	417,459
Gastos de publicidad	126,102	185,457
Incentivos y regalos	103,739	108,899
Otros gastos	113,345	94,766
Honorarios de auditorías	44,781	53,301
Honorarios y asesorías	12,546	221,029
Honorarios fiscales	2,394	14,500
Otros costos y gastos	32,627	58,146
	<u>\$ 2,614,736</u>	<u>\$ 2,728,029</u>

## 27. Ingresos y gastos financieros

### Ingresos financieros

Los ingresos financieros corresponden a intereses ganados durante el transcurso del año 2020 y 2019, los cuales fueron generados a través de varios depósitos en cuentas bancarias.

	2020	2019
Intereses ganados	<u>\$ 16,787</u>	<u>\$ 12,432</u>

### Gastos financieros

	2020	2019
Intereses	<u>\$ 247,014</u>	<u>\$ 245,000</u>
Cargos bancarios	18,288	185
	<u>\$ 265,302</u>	<u>\$ 245,185</u>

## 28. Litigios Pendientes

Al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019, la Compañía no posee procesos judiciales o administrativos abiertos.

## 29. Negocio en marcha

Los estados financieros han sido preparados bajo el postulado básico de negocio en marcha. La continuidad de la Compañía se basa intrínsecamente en el plan de crecimiento de los negocios para los próximos 5 años y en el apoyo del Grupo Millicom.

El negocio inició el 2020 con una tendencia mensual positiva, no obstante, como muchos negocios inicialmente fue impactado por la pandemia con una disminución en el monto transado, llegando al punto

más bajo del año en el mes de abril (-38% año contra año). Sin embargo, el negocio se recuperó principalmente por el crecimiento en remesas internacionales y el envío de dinero local, los cuales fueron catapultados gracias a las restricciones en movilidad. En junio, el negocio llegó a los niveles transaccionados del año anterior y posteriormente mostró crecimientos promedios de 20% año contra año, lo cual permitió que al cierre año se lograran cubrir la brecha para cerrar en \$432 millones, un incremento de 0.3% contra el año anterior.

### 30. Hechos relevantes

#### Ley para facilitar la inclusión financiera

El 6 de febrero de 2018 fue emitida por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero la notificación que autoriza a Mobile Cash, S.A. de C.V. la modificación de su pacto social, siendo los principales cambios: la denominación social, la sociedad pasa a llamarse Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico Mobile Cash, S.A. (SPDE Mobile Cash, S.A.); finalidad de la sociedad y cambio en régimen de capital, pasando de capital variable a capital fijo por adecuación a lo dispuesto en la "Ley para facilitar la Inclusión Financiera".

Dicha modificación al pacto social fue inscrita en el Registro de Comercio el día 17 de abril de 2018. La Superintendencia del Sistema Financiero autorizó oficialmente las operaciones de SPDE Mobile Cash, S.A. en El Salvador. La autorización oficial dio inicio a partir del 1 de agosto de 2018, fecha en la cual SPDE Mobile Cash, S.A. da cumplimiento al traslado de los fondos a la cuenta de depósito del Banco Central de Reserva para respaldar el cien por ciento del dinero electrónico en circulación y dar cumplimiento conforme lo establecido en el artículo 10 de la Ley para facilitar la inclusión financiera.

#### 31. Diferencias Significativas entre las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y las Normas Contables Emitidas por el Comité de Normas del Banco Central.

SPDE Mobile Cash, S.A. ha realizado una revisión de las partidas que integran sus estados financieros, las notas y sus revelaciones y no se han identificado diferencias

significativas entre las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES) y las normas contables emitidas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva.

#### 32. Eventos subsecuentes

La Compañía puede verse afectada en sus operaciones y su situación financiera por los efectos adversos de ciertos problemas de salud pública, como epidemias, pandemias y otras enfermedades contagiosas. En diciembre de 2019, apareció una nueva cepa de coronavirus, denominada COVID-19, que se ha extendido por todo el mundo en el primer trimestre de 2020. Para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, entre otras medidas, el Gobierno de El Salvador ha procedido a la declaración del estado de emergencia nacional, estado de calamidad pública y desastre natural, mediante el decreto legislativo No. 593, del 14 de Marzo 2020, y a la aprobación de una serie de medidas urgentes extraordinarias, mediante la Ley de Restricción Temporal de Derechos Constitucionales Concretos para Atender la Pandemia COVID-19, mediante decreto legislativo No. 594, del 14 de marzo de 2020. La medida en que el coronavirus afectará los resultados la Compañía dependerá de los desarrollos futuros, que son altamente inciertos y no se pueden predecir.

La Administración de la Compañía no tiene conocimiento de ningún otro evento posterior, ocurrido entre la fecha de los estados financieros y la fecha de su emisión, que requiera la modificación de las cifras presentadas en los estados financieros autorizados o de revelación en las notas.

## 6 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 en el año 2015. Más allá de considerarse un negocio privado, la proveeduría de dinero electrónico constituye el medio idóneo para lograr que la población tradicionalmente excluida se introduzca 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.

El objetivo principal de la regulación en materia de inclusión financiera es fomentar mayor competencia en el mercado financiero que brinde más y mejores beneficios a los consumidores, así como también las garantías mínimas para asegurar transacciones sólidas y seguras que ofrezcan 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 (SPDE) 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.

### 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).

### 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.

### 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-06 Norma Técnica para el Manual de Contabilidad para Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico.
- f. NASF-07 Normas Técnicas para el Inicio de Operaciones y Funcionamiento de los Proveedores 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. NRP-23 Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información.
- m. NRP-24 Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio.
- n. Instructivo para el Sistema de Control de Dinero Electrónico, CODE.
- o. Instructivo para la Administración y Funcionamiento del Sistema de Pagos Masivos, Administrado por el Banco Central de Reserva de El Salvador.
- p. Normas para la Apertura y Utilización de la Cuenta de Depósito de los Proveedores de Dinero Electrónico.
- q. Normas para la Autorización de Administradores de Sistemas de Pagos Móviles.

## 7 Gestión de riesgos

Para SPDE Mobile Cash, S.A. (Mobile Cash), 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.**

### 7.1 Actualización de la Norma de Gestión de Riesgos

El primero de abril del año 2020, SPDE Mobile Cash S.A. adecuó su proceso de Gestión Integral de Riesgos a la Nueva Normativa aplicable NRP-22 "Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico"; la cual vino a sustituir a las antiguas normas NPB-47 y NPB-50.

### 7.2 Administración de riesgos

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 Técnicas para la gestión integral de riesgos de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico" (NRP-22), "Normas Técnicas para el Inicio de Operaciones y Funcionamiento de los Proveedores de Dinero Electrónico" (NASF-07). 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, 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.
- 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.

### 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 2020 exitosamente se llevaron a cabo 4 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 NRP-22 "Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico", 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 2020 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.
- 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.

- 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 los establecido en el Artículo 4 de la Norma NRP-22, "Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico" 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 "NRP-22: Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico", 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 NRP-22 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 finalizó el mes de septiembre 2020.

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 114 riesgos inherentes, de los cuales 113 (99%) están debidamente mitigados, dado que su exposición residual está por debajo del apetito de riesgos de SPDE Mobile Cash S.A.; mientras que, la Entidad está implementando un sistema para la Administración de Riesgo de Fraude el cual vendrá a mitigar uno de los riesgos identificados en la Evaluación realizada, por tanto, el riesgo residual fue de 0.55 sobre 9.

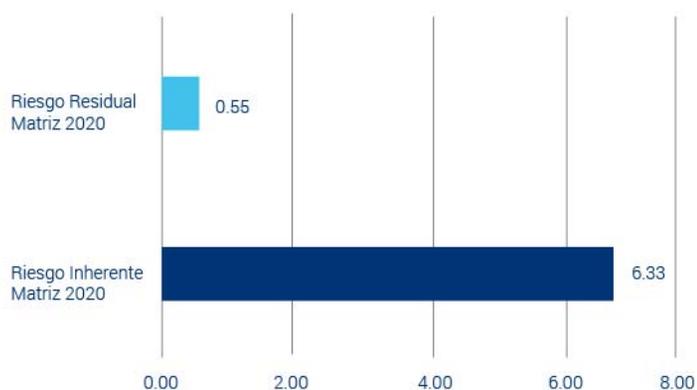
## Mapa de riesgos

El resultado de la evaluación de riesgo del año 2020 quedó reflejado en el mapa que abajo se detalla. En él se representa en color azul la cantidad de riesgos inherentes que fueron identificados, 114 en total; y en color verde 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 2020 se realizaron 2 autoevaluaciones de control interno; la primera en Junio cuyo alcance fue de 3 principios con un total de 103 controles, como resultado se obtuvo un 91.09 % de efectividad en la mitigación de los riesgos asociados a esos principios: Protección de los fondos de los clientes contra el riesgo de pérdida, combatir el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo y el fraude, gestionar adecuadamente el personal, agentes y terceros. La segunda autoevaluación del marco de control interno se realizó en noviembre, cuyo alcance se definió para tres principios: Operar el servicio de manera correcta y confiablemente, comunicar las tarifas, los términos y condiciones y toda la información relevante de manera transparente a los clientes, atender de manera efectiva las solicitudes de reclamos de servicio al cliente. El total de controles evaluado fue de 106, obteniendo una efectividad de 88.22%.

## Conclusiones

1. El marco de Control Interno de SPDE Mobile Cash S.A. opera de manera consistente y continua, lo que garantiza una mitigación razonable de los riesgos persistentes en los procesos de la entidad.
2. La Junta Directiva y el Comité de Riesgos durante el año 2020, han brindado todo su apoyo para la operación efectiva e independiente de la Unidad de Riesgos.
3. La abrupta salida de soluciones digitales a los mercados con el propósito de mantener operando a las empresas durante la pandemia, abre una dimensión de riesgos a los cuales para los cuales la entidad ha venido preparándose con el objeto de prevenir su materialización.

## Auditoría Interna realizada a la Gerencia de Riesgos durante el año 2020

Durante la Gestión del año 2020, la Gerencia de Riesgos fue sujeta al proceso de Auditoría Interna para la cual se solicitó un total de 56 requerimientos que fueron satisfactoriamente proporcionados el 17 y el 26 de

febrero, dicha auditoría tuvo como alcance la Gestión de Riesgos del año 2019 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 recibió por parte del Auditor Interno, algunas recomendaciones como puntos de mejora las cuales fueron implementadas oportunamente y comunicadas a la Alta Gerencia de SPDE Mobile Cash S.A.

## 8 Oficialía de cumplimiento

Unidad administrativa de SPDE Mobile Cash, cuyo objetivo fundamental es velar por el cumplimiento del marco legal y normativo regulatorio en materia de Riesgos de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, así como de las políticas internas, programas, procedimientos, reglamentos y otras disposiciones relacionadas.

La Oficialía de Cumplimiento de SPDE Mobile Cash, S.A. se encuentra a cargo de un Oficial de Cumplimiento, funcionario designado por la Junta Directiva y responsable de velar por el cumplimiento del marco regulatorio aplicable, programas y procedimientos internos en materia de legitimación de capitales en SPDE Mobile Cash, así como del fiel cumplimiento para las pautas de conducta y de negocio establecidas en las políticas internas, así mismo ostenta con el cargo gerencial con dependencia jerárquica de la Junta Directiva.

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.

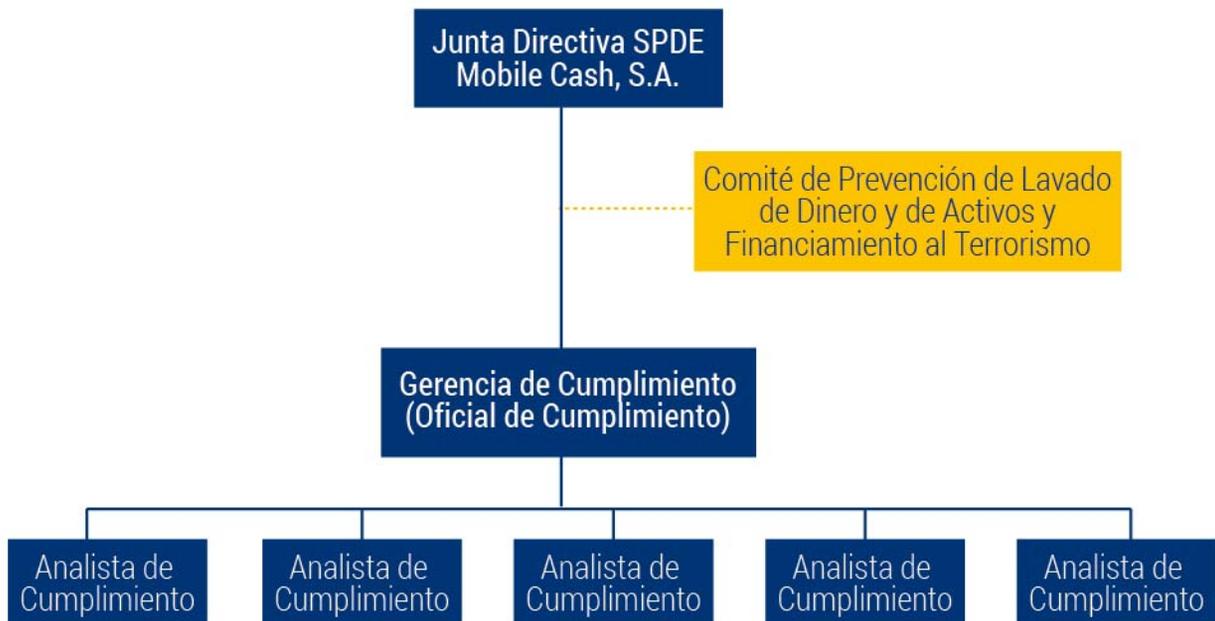
### Descripción de las principales funciones del Oficialía de Cumplimiento:

- a. 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.
- b. Elaborar las políticas y procedimientos de PLD/FT para su posterior aprobación por parte de la Junta Directiva u Órgano de Administración.
- c. 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.
- d. 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.
- e. Elaborar, desarrollar y difundir a todo el personal de MOBILE CASH, 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.
- f. 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.
- g. 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:
  - I) Reportes de operaciones irregulares o sospechosas;
  - II) 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.
  - III) 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.

- h. 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;
- i. 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;
- j. Dar respuesta a los requerimientos de información requerida por la UIF;
- k. Requerir a las áreas de negocios la actualización del expediente de clientes cuyas operaciones resultan inconsistentes con el perfil declarado;
- l. Informar trimestralmente a la Junta Directiva sobre las actividades desarrolladas por la Oficialía de Cumplimiento;
- m. Elaborar el plan de trabajo y de capacitación anual y someterlo a aprobación de Junta Directiva;
- n. Proponer políticas, normas, procedimientos y controles internos, para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de LDA/FT.

## 8.1 Estructura organizativa de la Oficialía de cumplimiento

A continuación, se presenta la estructura organizativa de la Oficialía de Cumplimiento para el año 2020 aprobada por la Junta Directiva de SPDE Mobile Cash:



## 8.2 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.

### Programa de Cumplimiento

La Oficialía de Cumplimiento ha consolidado y robustecido los controles relacionados con la PLDA/FT; dentro del Programa de Cumplimiento se encuentran los siguientes procesos:

- Manual para la prevención y control de los riesgos de lavado de dinero y de activos y financiamiento al terrorismo.
- Políticas de conocimiento e identificación de clientes, empleados y relacionados.
- Políticas de confidencialidad de la información.
- Entrenamientos sobre PLDA/FT a los participantes del Sistema de Dinero Electrónico.
- Monitoreo de transacciones.
- Cruce contra listas de cautela (internacionales e internas).
- Atención de requerimientos regulatorios –UIF.

- Monitoreo de noticias periodísticas relacionadas a lavado de dinero y de activos y financiamiento al terrorismo y delitos conexos detallados en el art. 6 de la Ley Contra el lavado de Dinero y de Activos.
- Ejecución de auditorías internas y externas al Programa de prevención de Lavado de Dinero y de Activos y Financiamiento al Terrorismo.
- Evaluaciones de Control Interno de Millicom.
- Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS) a la UIF en los casos fuere aplicable.
- Entre otros.

## 8.3 Comité de PLDA/FT

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, 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.

Para el año 2020 el comité de PLDA/FT ha sesionado de forma trimestral, siendo el propósito principal de este:

- Seguimiento de la gestión de la Oficialía de Cumplimiento conforme al plan anual de trabajo.
- 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.
- 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.

### 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 en línea contra listas preventivas locales e internacionales.
- Clasificación de Riesgo de PLDAFT para clientes, participantes y participantes maestros Tigo Money.
- Entre otros.

### 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 de SPDE Mobile Cash. 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 anualmente 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 2020, la Oficialía de Cumplimiento ha tenido una interacción continua, constructiva y positiva con el supervisor, 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.

## 9 Gestión Tecnológica

Durante 2020, el enfoque en la Gestión Tecnológica estuvo basado en los siguientes pilares:

- **Accesibilidad:** Se ampliaron los medios para que, a pesar de la pandemia COVID-19 y el "lockdown", le permitiéramos a los clientes recargar sus billeteras con tarjeta de crédito y que pudieran continuar realizando sus transacciones desde su casa.

- **"Digital First":** Se potencia la transformación digital con nuevas funcionalidades a través de medios digitales, entre ellos uno de los más relevantes es EKYC para auto registro de clientes en la plataforma.

- **Cumplimiento del Marco Regulatorio:** Se cumplió con los requerimientos de las diferentes entidades (BCR, Superintendencia del Sistema Financiero) en relación al ecosistema Tigo Money desde los canales de atención y autogestión hasta el registro de la información en el sistema Anti-Lavado de Dinero.

- **BCP (Business Continuity Plan):** La continuidad de negocio se asegura por medio de las siguientes acciones permanentes:

**a) Seguridad de la Información:** Revisiones periódicas del ecosistema Tigo Money para asegurar el cumplimiento de la privacidad de datos, el resguardo seguro de la información y protección contra ciber-ataques.

**b) DRP (Disaster Recovery Plan):** Ejecución exitosa de pruebas y ensayos para recuperación de servicio en sitio secundario en caso de desastre en el sitio primario.

**c) Gestión de End of Life:** Implementación de upgrades y parches (sistema operativo, bases de datos) garantizando el soporte vigente en todas las capas.

## 10 Gestión operativa del negocio

A nivel operativo en 2020 nos enfocamos en la continuidad del negocio, apalancado a la estrategia técnica, asegurando que los clientes tenían acceso a la plataforma a pesar de la coyuntura mundial vivida durante el año; logrando que los clientes mantuvieran sus servicios disponibles y la atención necesaria para cualquier problemática que pudieran presentar. Este objetivo principal fue logrado a su totalidad puesto que SPDE Mobile Cash fue referente y apoyo general a nivel país para mantener la sostenibilidad económica durante la pandemia.

Algunos de los puntos más relevantes de este enfoque durante 2020 fueron:

**Digitalización del registro de clientes:** El lanzamiento principal de mejora en servicio al cliente durante la pandemia fue el facilitar a nuestros clientes el registro en la plataforma Tigo Money sin salir de casa y sin afectar el KYC de cada uno de nuestros clientes. Inicialmente durante los meses más críticos de la pandemia se puso a disposición de los clientes el contrato físico para que se descargara y se hiciera llegar de forma digital, posterior a recibir el contrato se realizaba el registro del cliente.

Sin duda con este proceso logramos asegurar que los clientes contaban con una herramienta semi-digital para poder usar los servicios financieros de Tigo Money sin poner en riesgo su salud durante la etapa más difícil de movilidad. Sin embargo, todavía era necesario el proceso completamente digital a través del auto-registro, el cual fue lanzado en el mes de Septiembre, brindando de esta manera un servicio completamente digital a nuestros clientes a través de la aplicación web.

**Administración de flujos de dinero electrónico,** la gestión financiera del dinero electrónico para el 2020 se mantuvo con cero afectaciones en las billeteras de participantes y participantes maestros, así como la cuenta de respaldo en Banco Central de Reserva, manteniendo conciliados todo el tiempo al 100% los saldos electrónicos de la plataforma y la cuenta de respaldo de dinero físico y evitando generar problemas a nuestros clientes por falta de saldos en los puntos de atención o con los pagos hacia nuestros colectores.

## 11 Gestión institucional 2020

Durante 2020, SPDE Mobile Cash, S.A. participó en diversos eventos y actividades relacionadas con la promoción de inclusión financiera y su relevancia durante la pandemia del COVID-19, considerando que el distanciamiento físico y las restricciones de movilidad que se tuvieron, Tigo Money jugó un papel clave en la continuidad de transacciones digitales de la población, principalmente en la no bancarizada.

### Lanzamiento de recarga de billetera electrónica con tarjeta de crédito

En septiembre de 2020, Tigo Money presentó alternativas digitales innovadoras para que sus clientes pudieran registrarse de manera digital y realizar sus cargas de billetera electrónica a través de su tarjeta de crédito o débito de manera fácil, rápida y segura, con el objetivo de acercar más beneficios a los usuarios al permitir el acceso de servicios financieros sin salir de casa. Con este nuevo servicio, los clientes de Tigo Money podrán cargar dinero desde la comodidad de la casa sin correr el riesgo de portar o manipular efectivo.



Radio YSKL · Seguir  
6 de octubre de 2020 · 🌐

Tigo Money innova con auto registro digital y carga de dinero con tarjeta ... Ver más



*Se realizaron diversas actividades de comunicación para divulgar esta información en beneficio de los clientes.- Nota en Facebook de Radio YSKL*

### Mujeres microempresarias agentes Tigo Money incrementaron sus ventas 28% a pesar de la pandemia gracias a capacitación en tecnología

Con el apoyo de la Fundación Empresarial para la Acción Social, FUNDEMAS, en 2020 se llevó a cabo el programa de formación técnica "Conectadas", en el cual participaron 40 mujeres microempresarias, agentes Tigo Money, con el objeto de fortalecer sus negocios con el uso de herramientas tecnológicas. Como resultado del programa, llevado a cabo durante la pandemia, las mujeres participantes incrementaron sus ventas en un promedio del 28%.

El programa de capacitación técnica "Conectadas" en su versión para emprendedoras, inició de manera presencial en marzo del 2020 y a raíz de la pandemia tuvo que digitalizarse por completo. Las capacitaciones se llevaron a cabo a través de Zoom y con estas se brindó atención personalizada a mujeres agentes

Tigo Money en habilidades emprendedoras, ventas y marketing, atención al cliente con estrategias digitales, finanzas y administración de sus negocios, convirtiéndolas además en promotoras de inclusión financiera en sus comunidades.



### Participación en foros de Superintendencia del Sistema Financiero y Banco Central de Reserva sobre inclusión financiera en la pandemia

A raíz de la pandemia durante el 2020, millones de salvadoreños se vieron en la necesidad de permanecer en cuarentena y evitar el contacto físico para realizar sus gestiones. Para dar solución a estas necesidades, Tigo El Salvador puso a disposición su ecosistema de soluciones para facilitar la vida de sus clientes a través de la tecnología, destacando Tigo Money, servicio de inclusión financiera que creció exponencialmente durante la pandemia.

Algunos servicios de Tigo Money que crecieron entre el 40% y el 50% durante el 2020 son el envío de dinero; el pago de facturas, bienes y servicios; la compra de saldo y la compra en comercios físicos o en línea. Sin embargo, el servicio que más creció durante la pandemia es el relacionado a la recepción de remesas, el cual incrementó un 120%.

Además, la gran mayoría de los 2100 agentes ubicados en el 90% de los municipios de El Salvador se mantuvieron disponibles durante toda la cuarentena, facilitando acceso a servicios financieros, y ayudando además a los agentes Tigo Money (57% de ellos mujeres) a encontrar estabilidad económica al ofrecer este servicio a sus comunidades. En este punto es importante mencionar que a través del programa de Responsabilidad Social "Conectadas" de Tigo, se apoyó con asistencia técnica a mujeres agentes Tigo Money quienes aprendieron a usar herramientas digitales para

de la pandemia. A través de este programa la empresa también llegará a capacitar a 95,000 mujeres en 2020 en el uso de la tecnología y así disminuir la brecha digital y financiera de las salvadoreñas.

Estos resultados fueron expuestos recientemente por Daniel Barrientos, Director de Tigo Money en el panel "Usuarios preparados para la digitalización de los servicios financieros" del Espacio de Innovación "Digitalización Financiera 2020" de la Superintendencia del Sistema Financiero así como también en la conferencia "Servicios Financieros Móviles al rescate de los salvadoreños" del Foro Virtual de Inclusión y Educación Financiera 2020" del Banco Central de Reserva.



Daniel Barrientos, Director de Tigo Money durante su ponencia en la conferencia "Servicios Financieros Móviles al rescate de los salvadoreños" del Foro Virtual de Inclusión y Educación Financiera 2020" del Banco Central de Reserva.

En ambas presentaciones, el representante de Tigo comentó que desde antes de la emergencia se había trabajado constantemente en construir un ecosistema digital que promoviera la inclusión financiera y digital para facilitar la vida de los salvadoreños.



Daniel Barrientos, Director de Tigo Money durante su ponencia en el panel "Usuarios preparados para la digitalización de los servicios financieros" del Espacio de Innovación "Digitalización Financiera 2020" de la Superintendencia del Sistema Financiero.

