

MEMORIA ANUAL

2021

tigo*money* 

# ÍNDICE

1. Presentación	03
2. Misión y Visión	04
3. Directorio y Principales Ejecutivos	06
4. Entorno del sistema de pagos	09
5. Ecosistema de Pagos	11
6. Servicios Implementados	13
7. Red de distribución del servicio	15
8. Educación financiera	17
9. Informe Anual de Gobierno Corporativo	19
10. Carta del Síndico	27
11. Estados Financieros	37

# PRESENTACIÓN

En la gestión 2020, el directorio de la empresa aprobó el Plan Estratégico de la empresa para las gestiones 2020 - 2025 enmarcado en cumplir los siguientes objetivos estratégicos: Crecimiento en clientes, Ecosistema, Eficiencia, Asegurar la disponibilidad del servicio y Optimizar tiempos y costos en la entrega del servicio.

A inicio de la gestión 2021 se empezó con 352.875 clientes que transaccionaban con su billetera móvil, llegando al 31 de diciembre a tener 468.312 clientes; por lo que se continúa con un sólido crecimiento de clientes, crecimiento que ha tenido un fuerte impulso en el último trimestre del año gracias a diferentes iniciativas comerciales tanto en incentivos como en publicidad. Este crecimiento de clientes ha tenido también su reflejo en una mejor penetración de los clientes digitales, llegando a un 51%.

En cuanto al **ecosistema**, 22 nuevos comercios han implementado y utilizado Tigo Money como medio de pago durante la gestión 2021. La coyuntura actual abrió una oportunidad para potenciar los medios de pago electrónicos e incentivó a las empresas a ofrecer a sus clientes realizar sus pagos de una forma totalmente digital. Estos abarcan empresas que ofrecen servicios de educación en línea, empresas de bienes raíces, empresas que comercializan pasajes terrestres y aéreos, juegos en línea y empresas que prestan servicios de telefonía e internet.

Al cierre del mes de diciembre de 2021 se cuenta con 2.798 puntos de atención corresponsal, de los cuales 73 son corresponsales financieros, 2.698 son no financieros y 27 cajeros automáticos, lo que significó un crecimiento del 47% respecto al año anterior. En este periodo de tiempo se ha mantenido en promedio el 80% de la red abierta, que es un buen número dadas las circunstancias especiales de esta gestión.

En el marco del objetivo de **asegurar la disponibilidad del servicio**, durante la gestión 2021 se desplegó una nueva versión del sistema transaccional principal MTS, que permite mejorar procesos del negocio y de soporte. Estas mejoras incluyen la consulta y contrastación en línea de los datos de los usuarios que se registran al servicio de nuestra Billetera Móvil contra la información que maneja el SEGIP (Servicio General de Identificación Personal).

Otras mejoras realizadas son el del despliegue de la plataforma de Web Pública de Agentes, que permite a los socios de negocio acceder a una solución digital y contar con mejores herramientas que mejoran los tiempos de atención de los clientes. También se concluyó con las actualizaciones a nuestro sistema de facturación, lo que permite contar con el servicio de Facturación Electrónica en Línea.

Como parte del **programa de Educación Financiera**, se dio continuidad al proyecto “Mujeres Conectadas”, cuyo objetivo es fortalecer el empoderamiento de la mujer boliviana a través del uso de la tecnología, con talleres de educación interactiva a las clientes de la entidad CRECER IFD. En los talleres se logró capacitar a 50.403 personas en la billetera móvil, además del uso de la tecnología.

El plan estratégico avanza de acuerdo con el lineamiento establecido en todos los aspectos debido al crecimiento en usuarios, transacciones y nuevos comercios que optan por realizar su colecturía a través de Tigo Money, lo que permite mantener los ingresos y el resultado neto operativo con tendencia creciente y siempre por encima del objetivo. El resultado neto operativo al cierre del segundo semestre alcanza un cumplimiento del 403%.

Cumplidos los objetivos planteados para la gestión 2021, en nombre de la empresa queremos extender nuestro agradecimiento a los accionistas por su confianza; a nuestros clientes por permitirnos servirles, y al personal de la empresa, por su contribución para alcanzar dichos objetivos.

**EL DIRECTORIO**

## 2. Misión y Visión



## 1.1 MISIÓN

La misión de E-FECTIVO ESPM S.A es dar acceso a los bolivianos a servicios financieros a través del celular con un modelo masivo y de bajo costo.

---

## 1.2 VISIÓN

Lograr que la población boliviana utilice el dinero electrónico de Tigo Money como una moneda de circulación nacional.

### 3. Directorio y Principales Ejecutivos



## 2.1 DIRECTORIO

Pablo Daniel Guardia	→	Presidente
Carlos Armando Bermúdez Soto	→	Vicepresidente
Juan Pablo Sánchez Orsini	→	Secretario
Yuri Joel Morales Peñaranda	→	Vocal
Simón Brahim Nallar Gutiérrez	→	Vocal
Alfredo Álvaro Cuadros Sagárnaga	→	Vocal
Rodrigo Peredo Salvatierra	→	Vocal
Rodrigo Giovanni Rojo Jiménez	→	Vocal
Herman Stelzer Jiménez	→	Síndico
María Ximena Callaú Vídez	→	Síndico Suplente

## 2.2 PERSONAL EJECUTIVO

Alejandro Petrus Araujo	→ Gerente General
Mauricio Pericón de Chazal	→ Jefe de Tecnología de Información
Geisy Narda Mejía Vargas	→ Jefe de Operaciones
Jacqueline Claudia Andia Torres	→ Jefe de Riesgos
Emilio Manuel Ricaldi Arrojo	→ Jefe Comercial

## 4. Entorno del Sistema de Pagos



De acuerdo con el boletín mensual del Sistema de Pagos Nacional y Liquidación de Valores del Banco Central de Bolivia, en el periodo enero-diciembre de 2021, a través del sistema de pagos de bajo valor, se procesaron 219.284.642 transacciones por un valor de Bs663.529 millones, que consideran las transacciones a través de Ordenes Electrónicas de Transferencias de Fondos (OETF), Tarjetas de Pago (POS), Cheques, y Billetera móvil; registrándose un incremento de 43% en valor y un incremento de 22% en el volumen con respecto al período 2020.

El mayor monto procesado en el sistema de pagos de bajo valor correspondió a las Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos (OETF) por Bs502.166 millones; las operaciones de pago con tarjetas electrónicas aumentaron en 36% respecto a la gestión anterior, pasando de Bs10.977 millones a Bs14.900 millones. Las operaciones con billetera móvil se incrementaron en 46%, de Bs2.269 millones a Bs3.313 millones. Finalmente, el valor de las operaciones con cheques aumento en 6%, de Bs Bs134.950 millones a Bs143.150 millones.

En cuanto al volumen de operaciones, la participación de las OETF respecto del total procesado con otros instrumentos de pago del sistema de pagos de bajo valor fue mayoritaria (43%; 93.761.784 transacciones) frente a las tarjetas electrónicas (31%; 68.379.864 transacciones), billetera móvil (25%; 54.037.846 transacciones) y cheques (1%; 3.105.148 transacciones). El volumen de operaciones con OETF registró un incremento del 70% y el de tarjetas electrónicas de 41% respecto de la gestión anterior.

Actualmente, existen cuatro servicios de Billetera Móvil: Tigo Money, Billetera BNB, Billetera BCP y Solipagos.

# 5. Ecosistema de Pagos



La coyuntura actual abrió una oportunidad para potenciar los medios de pago electrónicos e incentivó a las empresas a ofrecer a sus clientes realizar sus pagos de una forma totalmente digital. Estos abarcan empresas que ofrecen servicios de educación en línea, empresas de bienes raíces, empresas que comercializan pasajes terrestres y aéreos, juegos en línea y empresas que prestan servicios de telefonía e internet. En esta gestión 23 nuevos comercios tomaron nuestros servicios, demostrando su satisfacción e interés en nuestro medio de pago. Estos abarcan empresas de ventas por catálogo, empresas de bienes raíces, empresas que comercializan productos farmacéuticos y empresas que prestan servicios educativos y formativos.

Los clientes que utilizaron la billetera Tigo Money, tanto el menú USSD como la aplicación, también experimentaron un fuerte crecimiento, alcanzando los 468.312 clientes. Los clientes que solo usaron la aplicación Tigo Money alcanzaron la cifra de 241,033.

No obstante, se ha sentido el impacto de la pandemia, ya que aún flexibilizando las restricciones, tenemos comercios como Cines que, si bien han recuperado un poco su actividad, sus transacciones aun no alcanzan los niveles de antes.

## 6. Servicios Implementados



El **año 2013** la empresa inició sus actividades ofreciendo los siguientes productos: Carga, transferencia y retiro de dinero de las billeteras y compra de saldo.

La **gestión 2014** se logró lanzar nuevos productos ampliando el uso y el alcance de la Billetera Tigo Money: Pago de facturas, Pagos de bienes o servicios a través de la web, envíos a carnet de identidad y colecturía o recaudación de dinero de empresas.

En la **gestión 2015** se implementó la aplicación móvil de Tigo Money, con el objetivo de brindar a los clientes un nuevo canal adicional, sencillo y amigable de acceso a la billetera móvil. A través de esta aplicación se abrió la posibilidad para que clientes de las telefónicas Viva y Entel puedan contar con el servicio Tigo Money.

Durante el **2016**, se lanzó el servicio de pago de remesas internacionales mediante el cual el cliente puede recibir sus remesas enviadas a través de Western Union directamente en su billetera Tigo Money. Se implementó el servicio de transferencias de dinero a través de ACH para que los clientes de Tigo Money puedan enviar y recibir dinero desde su billetera móvil hacia cuentas bancarias, y viceversa.

Durante la **gestión 2017**, se creció en la afiliación de comercios electrónicos, consolidando a Tigo Money como medio de pago electrónico de un segmento que demuestra grandes oportunidades a mediano y largo plazo. Al mismo tiempo, se inició la consolidación de Tigo Money como método de pago de comercios con venta presencial, afiliando a las Farmacias Chávez a nivel nacional y a la red de estaciones de servicio Genex con 10 sucursales en la ciudad de Santa Cruz.

En la **gestión 2018**, se continuó el trabajo de consolidación del ecosistema de pagos, incorporando a empresas prestadoras de servicios básicos. En la actualidad se tienen a las siguientes empresas afiliadas a la red de pagos de Tigo Money CRE, SAGUAPAC, ELFEC, EPSAS, Tigo y Tigo Hogar.

En la **gestión 2019**, se cerraron acuerdos clave con empresas como el SEGIP para permitir el pago del trámite de cédula de identidad por la billetera móvil, y con la empresa UNIVIDA para el pago del seguro SOAT a través de la aplicación de esta empresa.

Una de las iniciativas más importante de la gestión 2020 fue la habilitación del protocolo SIMPLE QR para realizar transferencias entre cuentas Tigo Money a cuentas de entidades afiliadas a la ACCL, que permitió incrementar la cantidad de clientes activos y transacciones. Este nuevo canal fue habilitado en noviembre 2020.

Durante el **2021** el enfoque del servicio ha sido, principalmente, crecer en usuarios digitales y mejorar los canales digitales de atención al cliente; habilitando las redes sociales para atender solicitudes de los clientes; lo que ha permitido dar continuidad con la atención a nuestros clientes durante la emergencia de la pandemia.

# 7. Red de Distribución del Servicio



Al cierre del mes de diciembre contamos con 2.798 puntos de atención corresponsal, de los cuales 73 son corresponsales financieros, 2.698 son no financieros y 27 cajeros automáticos, lo que significó un crecimiento del 47% respecto al año anterior.

De la totalidad de los Puntos de Atención, el 62% se encuentran en zonas rurales en un total de 309 localidades.

De la totalidad de los Puntos de Atención, 2.728 Puntos de Atención Corresponsal están habilitados como "Bocas de Cobranza", permitiendo a los usuarios realizar pagos de servicios de Tigo (Líneas Postpago y Tigo Hogar) en dichos puntos de atención utilizando las herramientas de Tigo Money.

La red de puntos se encuentra consolidada y para la gestión 2022 se tiene planificado continuar creciendo en cobertura haciendo un esfuerzo en colocar corresponsales en zonas de muy baja bancarización y alejadas facilitando el acceso a los clientes a puntos de abono y retiro de sus cuentas como puntos de pago de los diferentes servicios ofertados.

Como parte de la digitalización de la red se está creciendo en Puntos de Atención que utilizan otros dispositivos en lugar de los analógicos tradicionales, lo que mejora la experiencia del corresponsal y también la del cliente al ser mucho más ágil. Dentro de ese desarrollo se está reforzando los abonos de las cuentas en base a transferencias bancarias, lo cual les genera independencia en sus transacciones.

## 8. Educación Financiera



El programa de educación financiera de E-FECTIVO ESPM S.A. está orientado a educar sobre las características principales de la billetera móvil, su uso, aplicación y los beneficios y riesgos que representan su contratación, informar sobre los derechos de los consumidores de la Billetera Móvil e informar sobre los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

La gestión 2018 Telecel S.A, principal accionista de E-FECTIVO ESPM S.A., firmó una alianza por 3 años con la entidad financiera CRECER IFD con el objetivo de disminuir la brecha digital entre mujeres y hombres a través de capacitaciones a las clientes de la citada entidad en el uso de tecnologías e internet, buscando fortalecer el empoderamiento de la mujer boliviana. Con dicho programa se llegó a capacitar a más de 200 mil clientes mujeres.

Debido al éxito obtenido en el programa “Mujeres Conectadas”, así como la creciente importancia del uso de servicios financieros digitales producto de las restricciones de movilidad a raíz de la pandemia que vive nuestro país; se ha ampliado la alianza con la entidad financiera CRECER IFD por 2 años adicionales. El objetivo es capacitar en tecnología y medios electrónicos de pago para el empoderamiento de 105.000 mujeres bolivianas hasta el 2022, con el fin de impactar positivamente en sus negocios e ingresos económicos, así como en sus familias.

Durante la gestión 2021, se logró capacitar a 50.403 personas en la billetera móvil.

Asimismo, durante la gestión 2021 se hizo el envío mensual de mensajes de texto (aprox. 230.000) a los clientes de Tigo Money relacionados con temas de seguridad con los instrumentos electrónicos de pago.

# 9. Informe Anual de Gobierno Corporativo



**INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO**  
**GESTION 2021**

**1. INTRODUCCIÓN.**

En cumplimiento a las Directrices Básicas para la Gestión de un Buen Gobierno Corporativo, aprobadas mediante Resolución ASFI/722 el 14 de diciembre de 2012 por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en adelante ASFI, se reunió el Comité de Gobierno Corporativo para elaborar el Informe Anual a ser puesto en conocimiento del Directorio de la Empresa de Servicio de Pago Móvil E-FECTIVO S.A., en adelante E-FECTIVO ESPM S.A. y de la Junta de Accionistas para su aprobación y posterior envío al Órgano Regulador.

De acuerdo con las Directrices Básicas para la gestión de un Buen Gobierno Corporativo, el Comité de Gobierno Corporativo es la instancia encargada de evaluar el grado de cumplimiento en la institución de los lineamientos básicos de buen gobierno corporativo.

Durante la gestión 2021 se reunió con la periodicidad que establece su Reglamento de Organización y Funciones.

E-FECTIVO ESPM S.A., desarrolla sus funciones en cumplimiento estricto de la Ley N° 393 y la normativa regulatoria establecida por ASFI, así como la normativa interna emitida por la empresa.

**2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LAS INSTANCIAS DIRECTIVAS Y LA ALTA GERENCIA**

E-FECTIVO ESPM S.A mantiene su conformación accionaria en 5 accionistas personas jurídicas nacionales, un Directorio compuesto por 8 miembros titulares, un Sindico titular y uno suplente y una Alta Gerencia compuesta por un Gerente General y 4 jefaturas de área.

**2.1. Junta de Accionistas**

Los accionistas se reúnen en junta ordinaria una vez al año y en junta extraordinaria las veces que sea necesario. Los accionistas son:

ACCIONISTAS	REPRESENTADA POR	PORCENTAJE
TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA S.A., TELECEL S.A.	Pablo Daniel Guardia Vásquez	99,79832%
VA SERVICES S.R.L.	Juan Pablo Sánchez Orsini	0,05042%
PRODUCCIONES DIGITALES DE BOLIVIA S.R.L.	Juan Pablo Sánchez Orsini	0,05042%
TELEPAGO S.R.L.	José Mario Serrate Paz Ramajo	0,05042%
SOCIEDAD DE INVERSIONES MOVILES TM S.R.L.	José Mario Serrate Paz Ramajo	0,05042%
TOTAL		100,00%

El 30 de marzo de 2021, se llevó a cabo la Junta Ordinaria de Accionistas para tratar principalmente los siguientes temas:

1. Consideración y aprobación de la Memoria Anual 2020
2. Aprobación Balance General y Estado de Resultados
3. Dictamen de Auditoría Externa y su aprobación
4. Aprobación del Informe del Síndico
5. Designación de Directores y Síndico para la gestión 2021-2022
6. Determinación de remuneración y fianzas de Directores y Síndico
7. Designación de la empresa de Auditoría Externa
8. Distribución de utilidades o tratamiento de pérdidas, gestión 2020
9. Aprobación del Informe de Gobierno Corporativo, gestión 2020

## 2.2. Directorio

Los miembros del Directorio y el Síndico, titulares y suplentes para la gestión 2021, fueron elegidos en la Junta Ordinaria de Accionistas de 30 de marzo de 2021, para que presten sus funciones durante esa gestión, quedando conformado el Directorio y sus autoridades de la siguiente manera:

1. Pablo Daniel Guardia Vásquez
2. Carlos Armando Bermúdez Soto
3. Rodrigo Peredo Salvatierra
4. Simón Brahim Nallar Gutiérrez
5. Yuri Joel Morales Peñaranda
6. Alfredo Álvaro Cuadros Sagámaga
7. Rodrigo Giovanni Rojo Jiménez
8. Juan Pablo Sánchez Orsini

En reunión de Directorio celebrada el 30 de abril de 2021, se procedió a la designación de la mesa Directiva, que quedó conformada de la siguiente manera:

Pablo Daniel Guardia Vásquez	Presidente
Carlos Armando Bermúdez Soto	Vicepresidente
Juan Pablo Sánchez Orsini	Secretario

El Directorio realiza reuniones periódicas conforme dispone el Estatuto de la entidad, en las que efectúa el seguimiento a la gestión de la empresa, toma conocimiento de las notas recibidas de la autoridad reguladora e instruye acciones a seguir, aprueba las políticas, reglamentos, manuales y sus modificaciones y otras funciones y acciones que le encomienda su Estatuto.

Este Directorio, a lo largo de la gestión 2021, se reunió periódicamente a través de videollamadas, lo que no les impidió cumplir con las funciones asignadas en su Estatuto, en el Código de Gobierno Corporativo y otra normativa interna de la entidad y el detalle de su participación se encuentra en la rendición de cuentas individual que, como cada año, realiza cada uno de ellos, al cese de sus funciones.

## 2.3. Comités

E-FECTIVO ESPM S.A. cuenta con todos los Comités requeridos en la normativa de la ASFI, cuya conformación se mantuvo sin variación durante la gestión 2021; estos Comités realizan las funciones establecidas en los diferentes Reglamentos emitidos por la ASFI y en la normativa interna, además del Comité de Producto y Promociones, cuyo funcionamiento no es exigencia del regulador pero hace a los servicios y actividades que realiza la entidad, cuya creación y principales particularidades se

encuentran detalladas más adelante. Asimismo, cuenta en su estructura con el Comité de Cumplimiento.

E-FECTIVO cuenta con Reglamentos de Organización y Funciones específicos de todos sus Comités, debidamente aprobados por el Directorio.

El Directorio y los Comités del Directorio se han reunido con regularidad, cumpliendo sus planes de trabajo, monitoreando el funcionamiento de las áreas estratégicas de la entidad, trabajo realizado con responsabilidad, seriedad y dedicación, cumpliendo las funciones específicas que le asignan la normativa de la ASFI y la Interna.

En la reunión de Directorio llevada a cabo el día 30 de abril de 2021, se acordó también la conformación de los diferentes Comités del Directorio que se encuentran determinados por la normativa de la ASFI. Es así, que, E-FECTIVO ESPM S.A. cuenta con el Comité de Auditoría, Comité de Gestión Integral de Riesgos, Comité de Gobierno Corporativo, Comité de Tecnología de la Información y Comité de Seguridad Física.

La conformación de los Comités no establecidos por la normativa ASFI se encuentra detallada en el numeral 3 del presente informe.

#### **2.4. Alta Gerencia: Gerencia General y Jefaturas de Área**

E-FECTIVO ESPM S.A. cuenta con un Gerente General a quien se le han delegado las funciones operativas de la entidad, así como la implementación de políticas, procedimientos, procesos y controles para cumplir los objetivos estratégicos aprobados por el Directorio y con 4 Jefaturas de área a quienes se les encomienda las labores específicas y que se encuentran contempladas en el Manual de Funciones de la entidad.

#### **2.5. Síndicos**

Los Síndicos, titular y suplente, para la gestión 2021, también fueron elegidos por la Junta Ordinaria de Accionistas de 30 de marzo de 2021. La elección recayó en las siguientes personas:

Síndico Titular:	Herman Stelzer Jiménez
Síndico Suplente:	María Ximena Callaú Videz

### **3. ESTRUCTURA Y PRINCIPALES FUNCIONES DE LOS COMITES QUE NO ESTAN ESTABLECIDOS POR LA NORMATIVA ASFI.**

El Comité de Producto y Promociones fue implementado en E-FECTIVO ESPM S.A. como Comité de Directorio que no se encuentra expresamente establecido por la normativa ASFI, pero que responde a las necesidades y actividades de la empresa.

El Comité de Cumplimiento se encuentra previsto en el Instructivo de Cumplimiento para Entidades de Intermediación Financiera con Enfoque Basado en Gestión de Riesgos sobre Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y Delitos Precedentes emitido por la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF), Art. 7.

Las características propias de dichos Comités de Directorio son las siguientes:

**Nombre:** Comité de Producto y Promociones

**Fecha de creación:** 26/2/2015

**Objeto:** El Comité de Producto y Promociones es la instancia que tiene por objeto analizar y considerar la implementación de nuevos productos y

promociones del servicio Tigo Money o alguna modificación de estos, de acuerdo con los objetivos estratégicos de la empresa.

**Conformación:** El comité está conformado por la Gerencia General, Jefaturas de área, Oficial de Seguridad Informática y la Especialista en Gestión de Riesgos.

Son miembros del comité:

1. Alejandro Petrus Araujo	Gerente General
2. Emilio Ricaldi Arrojo	Jefe Comercial
3. Geisy Mejía Vargas	Jefe de Operaciones
4. Mauricio Pericón	Jefe de IT
5. Claudia Andía Torres	Jefe de Riesgos
6. William Cardona Terceros	Oficial de Seguridad Informática
7. Andrea Velarde Ortiz	Especialista en Gestión de Riesgos

**Periodicidad de reuniones:** El comité se reúne a solicitud del Jefe Comercial cada vez que se tenga planificado lanzar un nuevo producto, servicio o una promoción o bien la modificación de cualquiera de los anteriores. La gestión 2021, el Comité se reunió en 9 oportunidades.

**Temas tratados en la gestión:** Los temas principales considerados por el Comité en las reuniones llevadas a cabo en la gestión 2021 fueron los siguientes:

- Se analizaron los resultados de las promociones vigentes
- Se revisaron y propusieron nuevas promociones para la gestión 2021.
- Se revisó la estrategia comercial
- Se presentó la promoción Tigo Money sortea Bs1.000 diarios, para inicio el mes de septiembre de 2021

**Principales Reglas de Organización y Funcionamiento:** Las reglas de organización y funcionamiento de este Comité se encuentran establecidas en el Manual de Organización y Funciones del Comité de Producto y Promociones.

#### **Nombre: Comité de Cumplimiento**

**Fecha de creación:** 04/12/2012

**Objeto:** Es la instancia que propone, analiza, evalúa e implementa políticas integrales y procedimientos encaminados a prevenir la Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y/o Delitos Precedentes y supervisa el cumplimiento de toda la normativa relacionada con esto.

**Conformación:** El comité está conformado por la Gerencia General, Jefaturas de área y el Oficial de Cumplimiento.

Son miembros del Comité de Cumplimiento:

1. Carlos Bermúdez Soto.	Presidente
2. Alejandro Petrus Araujo.	Gerente General
3. Geisy Mejía Vargas.	Jefe de Operaciones
4. Mauricio Pericón de Chazal	Jefe de IT
5. Emilio Ricaldi Arrojo.	Jefe Comercial
6. Claudia Andía Torres.	Jefe de Riesgos
7. Gonzalo Fonseca Garvizu.	Oficial de Cumplimiento

**Periodicidad de reuniones:** Trimestral. Durante la gestión 2021 el Comité se reunió en 4 oportunidades, en los meses de enero, abril, julio y octubre

**Temas tratados durante la gestión 2021:**

- Aprobación del Plan de Trabajo para la gestión 2021
- Aprobación del Plan de Capacitación de AML para la gestión 2021
- Seguimiento trimestral al Plan de trabajo de AML
- Seguimiento trimestral al Plan de Capacitación
- Informe de avance del nuevo Sistema Monitor Plus

#### 4. DETALLE DE CÓDIGOS, REGLAMENTOS, POLÍTICAS U OTROS DOCUMENTOS RELACIONADOS CON GOBIERNO CORPORATIVO.

E-FECTIVO ESPM S.A. cuenta con su Estatuto interno adecuado a la actual legislación y normativa de la ASFI, vigente a la fecha, así como con los siguientes documentos de gobierno corporativo:

- i. Código de Gobierno Corporativo
- ii. Código de Ética
- iii. Reglamento Interno de Gobierno Corporativo
- iv. Reglamento Electoral
- v. Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo
- vi. Política de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, promoción, rotación y remoción de personal ejecutivo y demás funcionarios.
- vii. Política de retribución, acorde a la cultura y situación financiera de la entidad supervisada.
- viii. Política para el manejo y resolución de conflictos de interés.
- ix. Política de revelación de la información, que incluya criterios para calificar el carácter de confidencialidad de la información.
- x. Política de interacción y cooperación entre los diferentes grupos de interés.
- xi. Política para la sucesión de la Alta Gerencia
- xii. Política para aprobar estructuras, instrumentos o nuevos productos financieros.
- xiii. Políticas para el uso de activos de la entidad supervisada
- xiv. Políticas que determinen los medios para alcanzar los objetivos y para supervisar el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno.
- xv. Procedimientos para Gobierno Corporativo.

Adicionalmente a dichas políticas y reglamentos, E-FECTIVO ESPM S.A. tiene aprobadas normas relativas a una gestión integral de riesgos, políticas de afiliación de establecimientos comerciales a la red de puntos Tigo Money, procedimientos de Gestión de Punto de Reclamo y de traspaso de fondos al Tesoro General del Estado, procedimientos de evaluación y análisis de riesgo tecnológico y, en general, tiene normas relativas al funcionamiento mismo de la entidad en general y de sus Comités en particular, que se encuentran en plena vigencia y han sido aprobadas por las instancias correspondientes.

Asimismo, cumpliendo las disposiciones establecidas por la ASFI en el Reglamento de Control Interno, Libro 3°, Título IX, Capítulo II, Sección 3, Responsabilidades del Directorio u Órgano equivalente, respecto a la actualización de la normativa interna, la entidad ha trabajado para alcanzar dicho cumplimiento. En ese marco, para la gestión 2021, el Directorio ha revisado todo el marco normativo interno y lo ha actualizado, cuando ha sido

necesario, tomando en cuenta las modificaciones definidas por cada una de las áreas de la entidad y las que emanaban de la ASFI.

Asimismo, atendiendo las observaciones del Área de Riesgos se puso en consideración del Comité modificaciones en las siguientes Políticas de Gobierno Corporativo:

- i. Política de Reclutamiento, Selección, Inducción, Capacitación, promoción, Rotación y Remoción de Personal Ejecutivo y demás funcionarios,
- ii. Política de Revelación de Información, ajustando lo que debe entenderse por Información Confidencial, de Uso Interno y pública, en concordancia con la Política de Seguridad de la Información.
- iii. Información que debe ser entregada a los Grupos de Interés.

Las 3 Políticas citadas fueron posteriormente aprobadas por el Directorio en sesión de 30 de junio de 2021.

#### **5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA SUPERVISAR LA EFECTIVIDAD DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.**

Los documentos internos de E-FECTIVO ESPM S.A., como el Estatuto Interno, el Código de Gobierno Corporativo, su Reglamento Interno y las Políticas aprobadas, contienen en su texto aspectos que hacen a un buen gobierno corporativo. La normativa interna como los reglamentos, procedimientos y manuales se encuentran aprobados por el Directorio.

Con el propósito de supervisar la efectividad de las buenas prácticas de un buen gobierno corporativo, como se acostumbra en la entidad, los miembros del Directorio presentarán su informe de rendición de cuentas anual a la Junta Ordinaria de Accionistas programada para este mes de marzo, oportunidad en la que el presente Informe será presentado ante la Junta para su ratificación. La aprobación por la Junta significará la evaluación y aprobación de su desempeño en la gestión 2021.

Por su parte la Gerencia General y las Jefaturas de la entidad son sometidas a evaluación de desempeño una vez al año; al Gerente General lo evalúa el Directorio y a las jefaturas de Área las evalúa el Gerente General. Los demás funcionarios son evaluados por sus inmediatos superiores. Los resultados se encuentran archivados en los files personales en el área de Recursos Humanos.

Asimismo, E-FECTIVO ESPM S.A. se somete en forma anual al examen de un auditor externo independiente inscrito en los registros de ASFI.

Las reuniones periódicas del Directorio y de los Comités, así como la Junta Ordinaria celebrada la gestión de 2021, pese a ser realizadas de manera virtual (por videollamada) en razón a la permisión de realizar Juntas presenciales, virtuales y mixtas, contaron con el quórum reglamentario para su validez y cumplieron con todas las formalidades y requisitos establecidos para su celebración contenidas en el Estatuto, documentos de Gobierno Corporativo y Reglamentos Específicos de los Comités.

#### **6. DETALLE DE INCUMPLIMIENTOS A LA NORMATIVA ASFI Y LA NORMATIVA INTERNA RELACIONADA CON GOBIERNO CORPORATIVO Y CONFLICTOS DE INTERES.**

Durante la gestión 2021, E-FECTIVO ESPM S.A. ha cumplido con las disposiciones contenidas en la Ley de Servicios Financieros, las mismas que están incorporadas en las

DocuSign Envelope ID: A6B93B88-E72A-4E4C-8B29-2838460D78AD

políticas, procedimientos y operaciones de la entidad. Durante esta gestión, ASFI emitió una Resolución sancionatoria imponiendo llamada de atención escrita contra E-FECTIVO ESPM S.A. por incumplimiento a lo dispuesto en el Art. 7 de la Sección 4 del Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos contenido en el Libro 2, Título VI, Capítulo I de la RNSF, emergente de un reclamo formulado por dispensar en forma parcial cuando se solicitaron retiros en un cajero automático.

La sanción impuesta no está relacionada con infracciones a la normativa de gobierno corporativo y cabe destacar que no se tienen observaciones referentes a incumplimientos de la normativa interna de Gobierno Corporativo.

Con relación a alguna situación de conflicto de interés, durante la gestión 2021 no se reveló ninguna situación de esta naturaleza, ni se tuvo conocimiento de su existencia.

Asimismo, de una revisión de la asistencia de los Accionistas a las Juntas Ordinarias y Extraordinarias y de los directores a las reuniones de Directorio, se observa que durante la gestión 2021, la inasistencia a las reuniones de Directorio fue mínima; sin embargo, en todas las reuniones se contó con el quorum requerido.

En cumplimiento a la normativa de la ASFI y al mandato emanado del Directorio, el Informe de Gobierno Corporativo, será aprobado por el Directorio y corresponderá su posterior remisión al Órgano Regulador, además de ser presentado a la Junta Ordinaria de E-FECTIVO ESPM S.A. para que se ratifique la aprobación.

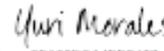
Finalmente, este Comité quiere destacar la permanente colaboración del Directorio y de la Alta Gerencia en el desempeño de las funciones encomendadas, y la voluntad de los accionistas y de los miembros de su administración de acogerse al cumplimiento de las disposiciones que enmarcan el accionar de las empresas de servicios de pago, buscando el permanente relacionamiento con el órgano regulador a efectos de lograr la misma.

Es cuanto podemos informar a los fines consiguientes.

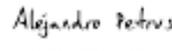
## COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO

DocuSigned by:  
  
 9E151B05A5D4419 ..

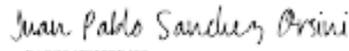
**Carlos Armando Bermúdez Soto**

DocuSigned by:  
  
 9FA30EC44EE2477 ..

**Yuri Joel Morales Peñaranda**

DocuSigned by:  
  
 1B04BD2CE6D24FD ..

**Alejandro Petrus Araujo**

DocuSigned by:  
  
 E4CC047053FF400 ..

**Juan Pablo Sánchez Orsini**

Santa Cruz, 11 de marzo de 2022

## 10. Carta del Síndico



Uso Interno

**INFORME ANUAL DEL SINDICO PARA LA GESTION 2021  
E-FECTIVO ESPM S.A.**

**I.- Antecedentes**

En cumplimiento al Reglamento para Síndico, Inspector de Vigilancia y Fiscalizador Interno, contenido en el Libro 3, Título IX, Capítulo I, Sección 3, Art. 2 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, RNSF, emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, ASFI, el Art. 335 del Código de Comercio y el Estatuto de la entidad, corresponde elaborar el presente informe anual requerido en cumplimiento de dicho Reglamento.

**II.- Informe**

Dentro del plazo y orden establecido en el Reglamento mencionado, informo al Órgano Regulador, lo siguiente:

**a) Acciones efectuadas por el Directorio para el cumplimiento de lo dispuesto en la LSF, sus reglamentos, demás disposiciones legales y estatutos:**

En Junta Ordinaria de Accionistas de E-FECTIVO ESPM S.A. de fecha 30 de marzo de 2021 se eligió a los miembros del Directorio y al Síndico para la misma gestión, fecha desde la cual he asumido las responsabilidades y funciones pertinentes.

El Directorio quedó conformado de la siguiente manera:

1. Pablo Daniel Guardia Vásquez
2. Carlos Armando Bermúdez Soto
3. Rodrigo Peredo Salvatierra
4. Simón Brahim Nallar Gutiérrez
5. Yuri Joel Morales Peñaranda
6. Alfredo Álvaro Cuadros Sagámaga
7. Rodrigo Giovanni Rojo Jiménez
8. Juan Pablo Sánchez Orsini

Asimismo, en la misma Junta se ratificó la designación del señor Herman Stelzer Jiménez como Síndico de la sociedad, por la gestión 2021 y como suplente a la Srta. María Ximena Callaú Videz.

En la reunión de Directorio celebrada el 30 de abril de 2021, se procedió a la designación de la mesa Directiva, que quedó conformada de la siguiente manera:

Pablo Daniel Guardia Vásquez	Presidente
Carlos Armando Bermúdez Soto	Vicepresidente
Juan Pablo Sánchez Orsini	Secretario

#### Uso Interno

Durante la gestión 2021, se celebraron 12 sesiones de Directorio, las que contaron siempre con el quórum reglamentario para su validez y a las que, en mi calidad de Sindico, asistí mediante videoconferencias, dada la situación de emergencia de salud por la nos encontrábamos atravesando, así como a las sesiones del Comité de Auditoría a los que fui citado, desempeñando las funciones de fiscalización que me fueron encomendadas sobre el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de los órganos de dirección, administración y de control interno. En dichas sesiones de Directorio tomé conocimiento de las acciones efectuadas por esa instancia para el cumplimiento de las disposiciones descritas en la Ley de Servicios Financieros, sus reglamentos y demás disposiciones legales y estatutarias de E-FECTIVO ESPM S.A.

El Directorio realiza reuniones periódicas conforme dispone el Estatuto de la entidad, en las que efectúa el seguimiento a la gestión de la empresa, toma conocimiento de las notas recibidas de la autoridad reguladora e instruye acciones a seguir, aprueba las políticas, reglamentos, manuales y sus modificaciones, designa Gerentes, aprueba la implementación de nuevos productos, toma conocimiento de los Informes de Auditoría Interna sobre el cumplimiento de las normas emitidas por la UIF y del Comité de Auditoría sobre hallazgos de auditoría, entre otros temas; en general, realiza todas las acciones que le encomienda su Estatuto.

También pude constatar que los Comités de Directorio se reúnen con la periodicidad que establece cada uno de sus Manuales de Organización y Funciones, para tratar los temas que son de su competencia y que posteriormente son de conocimiento del Directorio, instancia que decide el cumplimiento de las recomendaciones que se emiten en los mismos.

Los integrantes del Directorio, de la Alta Gerencia y demás funcionarios de E-FECTIVO ESPM S.A., tienen conocimiento de las modificaciones a la normativa emitida por la ASFI contenida en la RNSF a través de la difusión realizada mediante reportes periódicos de la Gerencia General. Las políticas, reglamentos y manuales de E-FECTIVO ESPM S.A., así como sus modificaciones, son notificados al nivel operativo para que se apliquen internamente.

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Libro 3, Título IX, Capítulo II, Sección 3, Art. 1° (Responsabilidades del Directorio u Órgano equivalente) Incisos b y c, de la RNSF, respecto a la actualización de la normativa interna, durante la gestión 2021, el Directorio ha revisado todo el marco normativo interno y lo ha actualizado cuando ha sido necesario, en atención a las modificaciones realizadas por la ASFI a las disposiciones aplicables a las Empresas de Servicio de Pago Móvil y a las necesidades de la entidad.

La Gerencia General y el equipo de funcionarios que conforma E-FECTIVO ESPM S.A. cumplieron con las funciones y responsabilidades encomendadas, así como se dedicaron a alcanzar los objetivos, metas y actividades clave establecidas en su Plan Estratégico.

#### Uso Interno

Con la periodicidad que establece la normativa emitida por la ASFI, el Directorio aprueba los informes y reportes periódicos de E-FECTIVO ESPM S.A. para posteriormente ser remitidos al regulador. Como la información requerida alcanza a diferentes áreas de la entidad, cada una de ellas trabaja en los reportes que les corresponden y lo presenta en el Comité que corresponda para su posterior remisión al Directorio.

E-FECTIVO ESPM S.A. durante la pasada gestión 2021, ha cumplido con la elaboración y presentación de reportes periódicos de información requeridos por ASFI, lo que demuestra que el Directorio y la Alta Gerencia han realizado las acciones suficientes para asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y la normativa aplicable, tanto externa como interna.

Durante la gestión 2021, ASFI emitió una Resolución sancionatoria imponiendo llamada de atención escrita contra E-FECTIVO ESPM S.A. por incumplimiento a lo dispuesto en el Art. 7 de la Sección 4 del Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos contenido en el Libro 2, Título VI, Capítulo I de la RNSF, emergente de un reclamo formulado por dispensar en forma parcial cuando se solicitaron retiros en un cajero automático.

Asimismo, el año 2021, se recibió la visita de la ASFI para realizar una Especial de Riesgo Operativo y Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas y Financiamiento del Terrorismo.

Las diferentes acciones realizadas por el Directorio me permiten afirmar ante la Junta, que existe seguridad sobre el cumplimiento del Directorio a las disposiciones legales y la normativa externa e interna y que se han implementado, de manera oportuna, las medidas correctivas a las observaciones emitidas por la ASFI, el Auditor Interno y la Auditoría Externa, a través de los informes de seguimiento en el Comité de Auditoría.

#### **b) Resultados de la fiscalización sobre los aspectos contables:**

Con relación a los aspectos contables, se ha constatado que los estados financieros son elaborados conforme a normas de contabilidad emitidas por la ASFI y se ha verificado el envío al regulador de los Estados Financieros aprobados mensualmente por Directorio, así como toda la información periódica que debe remitirse y cualquier otra ocasional requerida por el regulador, en los términos, condiciones y formatos solicitados.

Asimismo, el Directorio ha tomado conocimiento trimestral de los hallazgos de Auditoría realizados por el Comité de Auditoría y de los informes de Auditoría Interna sobre el cumplimiento de las normas emitidas por la ASFI, en lo relativo a aspectos contables, control interno y seguimiento.

Anualmente, E-FECTIVO ESPM S.A. contrata la realización de una Auditoría Externa observando los requisitos y exigencias de la ASFI para la contratación de estos servicios, empresa que se encargará de la revisión del cumplimiento de la entidad a lo establecido en la legislación nacional y sectorial aplicable a la naturaleza de la entidad, la normativa de la ASFI, la normativa interna y principalmente de las normas contables.

## Uso Interno

**c) Cumplimiento de la normativa y disposiciones legales, así como de las responsabilidades y funciones del Auditor Interno, Gerencia General, Directorio, Auditores Externos y Calificadora de Riesgo:**

Durante la gestión 2021, E-FECTIVO ESPM S.A. ha cumplido con las disposiciones contenidas en la Ley de Servicios Financieros, las mismas que han sido incorporadas en las políticas, procedimientos y operaciones de la entidad.

En las reuniones de Directorio, se han revisado los Estados de Situación Patrimonial, de Ganancias y Pérdidas por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2021. Asimismo, hasta la fecha de emisión del presente informe, no tuvo conocimiento del informe oficial del Auditor Externo Ernst & Young Ltda, por la gestión 2021.

El Comité de Auditoría y el Directorio han realizado el examen de los Informes de las auditorías exigidas en la normativa regulatoria establecida por la ASFI y de las auditorías especiales que realiza la Unidad de Auditoría Interna a las diferentes áreas de la entidad, en lo relativo a aspectos contables, de control interno y seguimiento.

El Directorio, a través del Comité de Auditoría, realiza el seguimiento a las observaciones efectuadas por la Auditoría Externa y por las Auditoría Internas, en los informes presentados por la Unidad de Auditoría Interna.

Por su parte, la unidad de Auditoría Interna durante la gestión ha realizado exámenes de auditoría interna en los que se ha encargado de verificar el cumplimiento de las responsabilidades y funciones en todos los niveles de la organización. Sus hallazgos han sido reportados al Comité de Auditoría, y por intermedio de éste llegaron a conocimiento del Directorio.

Los Comités del Directorio se han reunido con regularidad para tratar los temas de su competencia de acuerdo a lo establecido en sus respectivos Manuales de Organización y Funciones, cumpliendo la planificación de sus actividades y monitoreando el funcionamiento de las áreas estratégicas de la entidad, en un trabajo realizado con responsabilidad, seriedad y dedicación, cumpliendo las funciones específicas que le asignan la normativa de la ASFI y la Interna, lo que les otorga la confianza necesaria para el buen desempeño de la entidad.

En la participación permanente en el Comité de Auditoría, hemos revisado y analizado la documentación presentada al Comité por el Auditor Interno, verificando que los informes de Auditoría presentan un adecuado nivel con relación a su idoneidad e independencia. Asimismo, se revisó el Plan de Trabajo de Auditoría Interna para la Gestión 2021 y se hizo el seguimiento al cumplimiento del mencionado plan de trabajo, como el proceso y nivel de remuneración que están dentro de los estándares institucionales y del mercado.

Las labores de la Alta Gerencia se encuentran contempladas en el Manual de Funciones de la entidad las que han sido cumplidas sin ninguna observación.

**Uso Interno**

En consecuencia, como resultado de mi labor, no han surgido elementos que me lleven a establecer que los Estados Financieros, ni la Memoria Anual de la gestión 2021 de E-FECTIVO ESPM S.A., requieran de modificaciones, por lo que me permito recomendar a la Junta de Accionistas la aprobación de estos documentos.

**d) Observaciones que no fueron resueltas por la administración en los plazos comprometidos:**

Corresponde al Síndico exigir al Directorio la implementación oportuna de medidas correctivas a las observaciones emitidas por ASFI, el Auditor Interno y los Auditores Externos. Al 31 de diciembre del 2021 las observaciones pendientes de regularización son las siguientes:

**Inspecciones de la ASFI:**

En el mes de noviembre de 2021, la ASFI realizó una vista de Inspección Especial de Riesgo Operativo y Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas y Financiamiento del Terrorismo con corte al 17 de noviembre 2021.

El informe de la ASFI contiene cinco (5) instrucciones, las cuales se encuentran relacionadas con lo siguiente:

- Una relacionada con la modalidad de Autoregistro (registro) de clientes.
- Dos con los Niveles de los clientes.
- Una con la atención en los Puntos Tigomoney (corresponsales no financieros).
- Una con el sistema de legitimación de ganancias ilícitas.

Del seguimiento realizado al 31 de diciembre de 2021 se concluye que una instrucción ha sido ejecutada y cuatro (4) deben ejecutarse hasta marzo de 2022, según el Plan de Acción comunicado a la ASFI.

**Auditorías Externas:**

A la fecha de elaboración del presente informe, la empresa de auditoría no había entregado aún los resultados del trabajo por la Gestión 2021.

**Auditorías Internas:**

Con relación a los exámenes de auditoría interna se tienen observaciones pendientes de regularización, las cuales se describen a continuación:

- Organización de la Entidad: i) La designación de nuevos cargos y nuevas funciones no fueron comunicadas formalmente, mediante memorándum, a los diferentes funcionarios/responsables (Jefe de Riesgos, Especialista en Gestión de Riesgos, Jefe Comercial).
- Gestión de Dinero Electrónico: i) Los procedimientos internos permiten el cierre de billeteras móviles con saldos, ii) Existen billeteras móviles en Estado "No Registrado" y cuentan con saldos.

## Uso Interno

- Gestión de Comercios: i) La cantidad de transacciones e importes recaudados de AirTime se determinan de manera manual ii) Las reversiones de transacciones, solicitadas por los comercios, no se realizan en línea es decir afectando al sistema del comercio y la Entidad.
- Gestión de Seguridad Física: i) Ausencia de procedimientos relacionados con seguridad física, ii) Diagnostico de seguridad física (análisis de riesgo de seguridad física) desactualizado.
- Cajeros Automáticos: i) Los comprobantes, de carga y efectivización, expedidos por los Cajeros Automáticos no ocultan o truncan el número de cuenta TigoMoney, ii) El cajero automático debitó y no dispensó el efectivo y dichos importes no fueron devueltos hasta el día 20 del siguiente mes, iii) Los Cajeros Automáticos, en caso de problemas mecánicos con el dispensador, permiten realizar dispensación parcial de efectivo iv) Mensajes informativos no son claros, para casos en donde el cajero no cuenta con papel.

Estas observaciones serán regularizadas en la gestión 2022.

- e) **Informes emitidos a la Junta de Accionistas relacionados con la idoneidad técnica, independencia y honorarios del auditor interno, auditor externo, entidades calificadoras de riesgo y asesores externos en ocasión de su nombramiento, reconfirmación o revocatoria**

Participar del Comité de Auditoría me ha permitido verificar que se ha efectuado el seguimiento a las actividades del Auditor Interno y Auditores Externos, de acuerdo a lo establecido en la Sección 4 "Comité de Auditoría y Consejo de Vigilancia", Capítulo II "Reglamento de Control Interno y Auditores Internos" del Título IX "Control Interno" de la RNSF.

Con relación a la Auditoría Externa, se continuó con la empresa Ernst & Young, para la realización del examen de auditoría externa. El proceso de selección para esta empresa se sujetó a los Términos de Referencia elaborados el año 2019 y al Contrato de Prestación de Servicios suscrito ese año para las gestiones 2019, 2020 y 2021, con un costo, a mi criterio razonable para la entidad y al trabajo encomendado. Es así que, para la gestión 2021, se revisó la propuesta y al verificar que ésta cumple con los requisitos establecidos en el reglamento para la realización de trabajos de auditoría externa, en sesión de Directorio de 28 de mayo de 2021, se aprobó su contratación para realizar el examen de la gestión 2021.

Cumpliendo la normativa regulatoria el Auditor Interno fue sometido a la evaluación anual de su desempeño, con resultados satisfactorios. Su nivel de remuneración está acorde a sus responsabilidades y dentro del marco de las políticas salariales institucionales.

El grado de independencia de su actuación en la empresa es el adecuado, ya que, de la revisión de la información y documentación proporcionada por el Auditor Interno, se observa que éstas presentan el nivel suficiente de idoneidad e independencia.

## Uso Interno

**f) Medidas realizadas para el cumplimiento de las atribuciones y deberes establecidos en el Artículo 335 del Código de Comercio.**

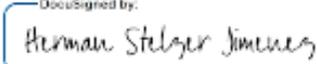
De la revisión de las atribuciones y deberes del Síndico contenidas en el Art. 335 del Código de Comercio, se observa que se ha cumplido con todas estas y que se han ejercido las funciones de Síndico sin intervenir en o interferir con la gestión administrativa.

Para ello:

- He revisado los documentos contables y se ha constatado que están elaborados conforme a las disposiciones normativas emitidas por la ASFI sobre aspectos contables.
- He asistido con voz, pero sin voto, a la totalidad de las reuniones del Directorio y del Comité de Auditoría del que participo regularmente, a todas las cuales fui citado, habiendo a partir de ellas, fiscalizado la administración de E-FECTIVO ESPM S.A. sin intervenir en la gestión operativa y administrativa.
- He verificado la Constitución de fianzas para los directores, Síndicos y Alta Gerencia de la entidad.
- Con relación a la revisión del balance General y Estado de Resultados, mi presencia permanente en las reuniones del Comité de Auditoría y de Directorio, me ha permitido conocer la situación financiera de la entidad a través de estos documentos y estados de cuenta, habiéndose comprobado que están elaborados en concordancia con la normativa vigente sobre aspectos contables.
- No ha existido motivo para que en mi condición de Síndico deba convocar a Juntas ordinarias o extraordinarias, así como tampoco la necesidad de hacer incluir en su orden del día algún tema a tratar, ni tampoco se presentaron denuncias de los accionistas que sea necesario atender.

Pese a la pandemia por COVID-19, a lo largo de la gestión 2021, como ya es una práctica observada en E-FECTIVO ESPM S.A., ha estado presente el desempeño, compromiso y esfuerzo demostrado por sus ejecutivos y por el resto de los funcionarios, especialmente con el cumplimiento a las disposiciones legales y la normativa interna.

Atentamente,

DocuSigned by:  
  
0C0E9ND74934AG...

Herman Stelzer Jiménez  
Síndico E-FECTIVO ESPM S.A. Gestión 2021  
Santa Cruz, 23 de febrero de 2022

**INFORME ANUAL DEL SINDICO PARA LA GESTION 2021**  
**E-FECTIVO ESPM S.A.**  
**COMPLEMENTARIO**

**I.- Antecedentes**

En cumplimiento al Reglamento para Síndico, Inspector de Vigilancia y Fiscalizador Interno, contenido en el Libro 3, Título IX, Capítulo I, Sección 3, Art. 2 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, RNSF, emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, ASFI, el Art. 335 del Código de Comercio y el Estatuto de la entidad, , en fecha 24/02/2022, con carta GG/068/2022, puse en conocimiento del Órgano regulador el Informe Anual del Síndico para la gestión 2021.

En el mencionado Informe, en el inciso c) del Parágrafo II, en el punto referido al *Cumplimiento de la normativa y disposiciones legales, así como de las responsabilidades y funciones del Auditor Interno, Gerencia General, Directorio, Auditores Externos y Calificadora de Riesgo*, manifesté que a la fecha de elaboración del Informe mencionado no había tenido conocimiento del informe oficial del Auditor Externo Ernst & Young por la gestión 2021.

**II. Del Informe de Auditoría Externa**

La gestión 2021 se continuó con la empresa Ernst & Young, para la realización del examen de auditoría externa, trabajo sujeto a los Términos de Referencia elaborados el año 2019 y al Contrato de Prestación de Servicios suscrito ese año para las gestiones 2019, 2020 y 2021.

Con carta EY SCZ 063/22 de fecha 27 de febrero de 2022, la empresa Ernst & Young pone en conocimiento de la empresa los Estados financieros e Informes complementarios al 31 de diciembre de 2021, que en su opinión presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación patrimonial y financiera de la Sociedad a esa fecha, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el ejercicio terminado en esa fecha, de acuerdo con las normas contables incluidas en el Manual de Cuentas para Entidades Financieras emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Una vez recibido el documento, tomé conocimiento de una (1) observación de Control Interno y seis (6) observaciones de Tecnología de Información, resultantes de la Auditoría Externa con corte al 31/12/2021, relacionadas con:

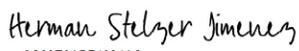
- Reversión de provisión de prima de gestiones anteriores.
- Debilidades en el proceso de desvinculación de usuarios (baja de accesos).
- Debilidades en el proceso de creación / asignación de accesos en sistemas.
- Aspectos relacionados con la administración de cuentas privilegiadas en los sistemas.
- Procedimientos de accesos lógicos desactualizado.
- Tecnología sin soporte del fabricante.
- Aspectos relacionados con la restauración de backup.

DocuSign Envelope ID: ED7DFB1A-DD46-4695-BE1F-EC7781A7896D

Uso Interno

Al respecto, las observaciones no son relevantes ni afectan los Estados Financieros

Con este particular motivo y esperando haber dado cumplimiento a lo instruido en su carta ASF/DSC/R-70124/2022 de 7 de abril de 2022, saludo a usted atentamente.

DocuSigned by:  
  
8C03E9AD74934AC...

Herman Stelzer Jiménez  
**Síndico E-FECTIVO ESPM S.A. Gestión 2021**

# 11. Estados Financieros



# EMPRESA DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL E-FECTIVO S.A.

## ESTADOS FINANCIEROS

al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Empresa de Servicio de Pago Móvil E-Fectivo S.A.  
Esta entidad es supervisada por ASFI



### DIRECTORIO A DICIEMBRE DE 2020

Pablo Daniel Guardia Vásquez <b>Presidente</b>	Yuri Joel Morales Peñaranda <b>Vocal</b>	
Carlos Armando Bermudez Soto <b>Vicepresidente</b>	Alfredo Alvaro Cuadros Sagamaga <b>Vocal</b>	Herman Stelzer Jiménez <b>Síndico</b>
Juan Pablo Sanchez Orsini <b>Secretario</b>	Rodrigo Peredo Salviatierra <b>Vocal</b>	María Ximena Callau Vides <b>Síndico Suplente</b>
Simon Brahim Nallar Gutierrez <b>Vocal</b>	Rodrigo Giovanni Rojo Jimenez <b>Vocal</b>	

### PLANTEL EJECUTIVO

Alejandro Petrus Araujo <b>Gerente General</b>	Jacqueline Claudia Andia Torres <b>Jefe de Riesgos</b>
Mauricio Pericon <b>Jefe IT - MFS</b>	Emilio Manuel Ricaltdi Arrojo <b>Jefe Comercial - MFS</b>
Geisy Narda Mejia Vargas <b>Jefe de Operaciones - MFS</b>	

### INFORME DE AUDITORÍA EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE

A los señores  
Accionistas y Directores de  
**Empresa de Servicio de Pago Móvil E-Fectivo S.A.**  
**Opinión**  
Hemos auditado los estados financieros de EMPRESA DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL E-FECTIVO S.A., (la Sociedad) que incluyen el Estado de Situación al 31 de diciembre de 2021 y los correspondientes estados de ganancias y pérdidas, de cambios en el patrimonio neto y de flujo de efectivo por el ejercicio terminado en esa fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de políticas contables significativas.  
En nuestra opinión, los estados financieros que se acompañan presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación patrimonial y financiera de la Sociedad al 31 de diciembre de 2021, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el ejercicio terminado en esa fecha, de acuerdo con las normas contables incluidas en el Manual de Cuentas para Entidades Financieras emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

**Fundamentos de la opinión**  
Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Bolivia y con el reglamento para la realización de auditorías externas emitido por ASFI. Nuestra responsabilidad de acuerdo con dichas normas se describe más adelante en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros de este informe. Somos independientes de la Sociedad de conformidad con los requerimientos de ética que son aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros en Bolivia y hemos cumplido con nuestras responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para emitir nuestra opinión.

**Párrafo de énfasis - Bases de contabilidad**  
Llamamos la atención sobre la Nota 2 a los estados financieros, en la que se describen las bases contables utilizadas. Los estados financieros han sido preparados para que la Sociedad cumpla con la Ley de Servicios Financieros y las normas regulatorias emitidas por ASFI. En consecuencia, los estados financieros pueden no ser apropiados para otra finalidad. Nuestra opinión no está modificada en relación con este aspecto.

**Aspectos clave de la auditoría**  
Los aspectos clave de la auditoría son aquellos que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros del ejercicio. Estos aspectos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros en su conjunto y en la formación de nuestra opinión sobre ellos, y no expresamos una opinión separada sobre estos asuntos. Para cada uno de los aspectos a continuación, describimos la forma en la cual hemos tratado los mismos en el contexto de nuestra auditoría.  
Hemos cumplido con las responsabilidades descritas en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros de nuestro informe, incluyendo aquellas relacionadas con estos aspectos. Consecuentemente, nuestra auditoría incluyó la ejecución de procedimientos diseñados para responder a nuestra evaluación de los riesgos de equivocación material en los estados financieros. Los resultados de nuestros procedimientos de auditoría, incluyendo los procedimientos realizados para responder a los asuntos descritos a continuación, proveen las bases para nuestra opinión de auditoría sobre los estados financieros que se acompañan.

#### 1. Sistemas de Tecnología de la Información (TI) que soportan los procesos sobre el reporte financiero.

Aspecto clave de auditoría	Como tratamos el aspecto clave de auditoría
Debido al importante número de transacciones que se procesan, la información financiera de la Sociedad es altamente dependiente de sistemas de TI que soportan procedimientos automatizados de contabilidad y de las operaciones. Para asegurar que los registros financieros sean completos y exactos, es importante que los controles sobre los derechos de acceso, cambios y desarrollo de programas sean adecuados, estén diseñados y operen efectivamente.	Para los principales sistemas utilizados para la preparación de la información financiera - contable, y con el apoyo de nuestros especialistas de TI, hemos obtenido un entendimiento de los sistemas, procesos y controles que soportan la información financiera y contable. Hemos evaluado los controles generales de TI (administración de accesos a sistemas y datos, administración de cambios/desarrollo de los sistemas, y la administración de las operaciones de TI) sobre los sistemas relevantes (en particular los sistemas de contabilidad y de operaciones relacionados con las cuentas o procesos operacionales). Hemos examinado los controles sobre la autorización de los registros contables manuales.

**Responsabilidades de la Gerencia y la Dirección en relación con los estados financieros**  
La Gerencia es responsable y presentación razonable de los estados financieros de la Sociedad de acuerdo con las normas contables incluidas en el Manual de Cuentas para Entidades Financieras emitido por ASFI, así como del control interno necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de equivocaciones materiales, ya sea debido a fraude o error.  
En la preparación de los estados financieros, la Gerencia es responsable de evaluar la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en marcha, revelando, según corresponda, aspectos relacionados con empresa en marcha y utilizando el principio contable de empresa en marcha, excepto si la Gerencia tiene la intención de liquidar la Sociedad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista. La Dirección de la Sociedad es responsable de supervisar el proceso de reporte de la información financiera.

**Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros**  
Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de equivocaciones materiales, ya sea debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no es una garantía de que una auditoría realizada de conformidad con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Bolivia vaya a detectar todos los casos una equivocación material cuando exista. Las equivocaciones pueden denegarse fraude o error y se cometen materiales si individualmente o de forma agregada, pueden influir las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.  
Como parte de una auditoría realizada de conformidad con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Bolivia, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante la auditoría. Nosotros también:  
• Identificamos y evaluamos los riesgos de equivocaciones materiales en los estados financieros, ya sea 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 las bases para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una equivocación material debido a fraude es más elevado que en el caso de una equivocación material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.  
• Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría para diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del sistema de control interno de la Sociedad.  
• Evaluamos la idoneidad de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y las revelaciones relacionadas, efectuadas por la Gerencia.  
• Concluimos sobre la conveniencia del uso, por parte de la Gerencia, del principio contable de empresa en marcha, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en marcha. Si llegamos a la conclusión de que existe una incertidumbre importante, debemos llamar la atención en nuestro informe de auditoría sobre las revelaciones relacionadas en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuras podrían ocasionar que la Sociedad deje de ser considerada una empresa en marcha.  
• Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones y si los estados financieros representan las transacciones y eventos subyacentes, de una manera que logre una presentación razonable.  
Nos comunicamos con la Dirección en relación con, entre otros asuntos, el alcance planificado y el cronograma de la auditoría y los hallazgos significativos de la auditoría, incluyendo cualquier deficiencia de control interno que identificamos durante nuestra auditoría.  
Proporcionamos también a la Dirección una declaración de que hemos cumplido con los requisitos éticos relevantes con respecto a la independencia y conflictos de interés, todas las relaciones y otros asuntos que razonablemente puedan afectar nuestra independencia y cuando correspondan las salvaguardas relacionadas.  
De los aspectos comunicados a la Dirección, determinamos aquellos aspectos que fueron de mayor relevancia en la auditoría de los estados financieros del ejercicio y que consecuentemente son los asuntos clave de auditoría. Describimos estos asuntos en nuestro informe de auditoría, a menos que la ley o la regulación impidan su exposición pública o cuando, en circunstancias extremadamente raras, determinamos que un asunto no debe comunicarse en nuestro informe debido a que se estima razonablemente que las consecuencias negativas de hacerlo así superarían los beneficios del interés público de su comunicación.

### EMPRESA DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL E-FECTIVO S.A.

#### ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020  
(Expresado en bolivianos)

	Nota	2021	2020
<b>ACTIVO</b>			
Disponibilidades	8 a)	97.876.753	65.957.719
Inversiones temporarias	8 c)	-	-
Cartera	8 b)	-	-
Otras cuentas por cobrar	8 d)	9.900.778	7.137.960
Bienes realizables	8 e)	-	-
Inversiones permanentes	8 c)	-	-
Bienes de uso	8 f)	-	-
Otros activos	8 g)	2.763.613	2.509.881
Fideicomisos Constituidos	8 h)	91.501.042	83.637.171
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>		<b>202.042.186</b>	<b>159.242.731</b>
<b>PASIVO</b>			
Obligaciones con el público	8 i)	68.333.969	58.585.663
Obligaciones con instituciones fiscales	8 j)	-	-
Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	8 k)	-	-
Otras cuentas por pagar	8 l)	41.423.228	28.549.380
Previsiones	8 m)	177.253	192.362
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>		<b>109.934.450</b>	<b>87.327.435</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital social		39.748.000	39.748.000
Aportes no capitalizados		-	-
Ajustes al Patrimonio		-	-
Reservas		3.216.729	1.583.392
Resultados acumulados		49.143.007	30.583.904
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	9)	<b>92.107.736</b>	<b>71.915.296</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>202.042.186</b>	<b>159.242.731</b>
Cuentas contingentes	8 w)	-	-
Cuentas de orden	8 x)	209.480.324	192.005.717

Las notas 1 a 13 adjuntas, son parte integrante de estos Estados Financieros

Alejandro Petrus Araujo  
Gerente General

Anahi Chávez Claros  
Contador

ERNST & YOUNG LTDA.  
Firma Miembro de Ernst & Young Global

Lic. Aud. David Arala G.  
Socio  
MAT. PROF. N° CAUB-1836  
MAT. PROF. N° CASC-721  
Santa Cruz de la Sierra, 27 de febrero de 2022



EMPRESA DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL E-FECTIVO S.A.

EMPRESA DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL E-FECTIVO S.A.  
ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS  
POR LOS EJERCICIOS FINALIZADOS AL 31 DE DICIEMBRE 2020 Y 2019  
(Expresado en Bolivianos)

	Nota	2021	2020
Ingresos financieros	8 q)	728.309	598.766
Gastos financieros	8 q)	-	-
<b>Resultado financiero bruto</b>		<b>728.309</b>	<b>598.766</b>
Otros ingresos operativos	8 t)	63.615.168	44.666.095
Otros gastos operativos	8 t)	(24.831.085)	(18.531.107)
<b>Resultado de operación bruto</b>		<b>39.512.392</b>	<b>26.733.774</b>
Recuperación de activos financieros	8 r)	-	-
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	8 s)	(217.792)	(59.552)
<b>Resultado de operación después de incobrables</b>		<b>39.294.600</b>	<b>26.674.222</b>
Gastos de administración	8 v)	(15.367.724)	(10.552.249)
<b>Resultado de operación neto</b>		<b>23.926.876</b>	<b>16.111.973</b>
Ajuste por diferencia de cambio y mantenimiento de valor		(148.978)	(2.039)
<b>Resultado después de ajuste por diferencia de cambio y mantenimiento de valor</b>		<b>23.777.898</b>	<b>16.109.934</b>
Ingresos extraordinarios	8 u)	583.719	1.166.272
Gastos extraordinarios	8 u)	-	-
<b>Resultado neto del ejercicio antes de ajustes de gestiones anteriores</b>		<b>24.361.617</b>	<b>17.276.206</b>
Ingresos de gestiones anteriores	8 u)	383.808	-
Gastos de gestiones anteriores	8 u)	(205.971)	(59.719)
<b>Resultados antes de impuestos y ajuste contable por efecto de inflación</b>		<b>24.539.454</b>	<b>17.216.487</b>
Ajuste contable por efecto de la inflación		-	-
<b>Resultados antes de impuestos</b>		<b>24.539.454</b>	<b>17.216.487</b>
Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas (IUE)		(4.347.014)	(883.118)
<b>Resultado neto del ejercicio</b>		<b>20.192.440</b>	<b>16.333.369</b>

Las notas 1 a 13 que se acompañan, son parte integrante de este estado.

Alejandro Petrus Araujo  
Gerente General

Anahí Chávez Claros  
Contador

EMPRESA DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL E-FECTIVO S.A.

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO  
POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020  
(Expresado en bolivianos)

	Capital social	Aportes no capitalizados	Reservas	Resultados Acumulados	Total
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2019</b>	39.748.000	-	383.464	15.450.463	55.581.927
Creación de Reserva legal según aprobación de Directorio	-	-	1.199.928	(1.199.928)	-
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	16.333.369	16.333.369
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2020</b>	<b>39.748.000</b>	<b>-</b>	<b>1.583.392</b>	<b>30.583.904</b>	<b>71.915.296</b>
Creación de Reserva legal según aprobación de Directorio	-	-	1.633.337	(1.633.337)	-
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	20.192.440	20.192.440
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2021</b>	<b>39.748.000</b>	<b>-</b>	<b>3.216.729</b>	<b>49.143.007</b>	<b>92.107.736</b>

Las notas 1 a 13 que se acompañan, son parte integrante de este estado.

Alejandro Petrus Araujo  
Gerente General

Anahí Chávez Claros  
Contador

EMPRESA DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL E-FECTIVO S.A.  
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO  
POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020  
(Expresado en Bolivianos)

	2021	2020
<b>FLUJO DE FONDOS EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:</b>		
Resultado neto del ejercicio	20.192.440	16.333.369
<b>Partidas que han afectado el resultado neto del ejercicio que no han generado movimiento de fondos:</b>		
Productos devengados no cobrados	(286.431)	(202.560)
Provisiones para incobrables y activos contingentes (neto)	217.792	59.552
Provisiones o provisiones para beneficios sociales	575.027	518.039
Provisiones para impuestos y otras cuentas por pagar	631.076	230.232
<b>Fondos obtenidos en el resultado del ejercicio</b>	<b>1.161.464</b>	<b>605.264</b>
<b>Fondos cobrados (cargos pagados) en el ejercicio devengados en ejercicios anteriores sobre:</b>		
Fideicomisos constituidos	202.560	156.126
<b>Incremento (disminución) neta de otros activos y pasivos:</b>		
Otras cuentas por cobrar - pagos anticipados, diversas	(2.980.610)	(4.128.171)
Otros activos-partidas pendientes de imputación	(253.733)	(1.197.700)
Otras cuentas por pagar-diversas y provisiones	11.648.607	6.184.452
<b>Flujo neto en actividades de operación excepto actividades de intermediación</b>	<b>29.970.728</b>	<b>17.953.340</b>
<b>FLUJO DE FONDOS EN ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN</b>		
<b>Incremento (disminución) de captaciones y obligaciones por intermediación:</b>		
Obligaciones con el público y empresas con participación estatal:		
Depósitos a la vista y en cajas de ahorro	9.748.306	19.657.020
<b>Flujo neto en actividades de intermediación</b>	<b>9.748.306</b>	<b>19.657.020</b>
<b>FLUJO DE FONDOS EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:</b>		
<b>Incremento (disminución) de préstamos:</b>		
Cuentas de los accionistas:		
Aportes de capital	-	-
<b>Flujo neto en actividades de Financiamiento</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>FLUJO DE FONDOS EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:</b>		
<b>(Incremento) disminución neto en:</b>		
Inversiones temporarias	-	-
Cargos Diferidos	-	-
Bienes de uso	-	-
Otros bienes	-	-
Fideicomisos constituidos	(7.800.000)	(21.500.000)
<b>Flujo neto en actividades de inversión</b>	<b>(7.800.000)</b>	<b>(21.500.000)</b>
<b>(Disminución) incremento de fondos durante el ejercicio</b>	<b>31.919.034</b>	<b>16.110.360</b>
<b>Disponibilidades al inicio del ejercicio</b>	<b>65.957.719</b>	<b>49.847.359</b>
<b>Disponibilidades al cierre del ejercicio</b>	<b>97.876.753</b>	<b>65.957.719</b>

Las notas 1 a 13 que se acompañan, son parte integrante de este estado.

Alejandro Petrus Araujo  
Gerente General

Anahí Chávez Claros  
Contador

EMPRESA DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL E-FECTIVO S.A.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019  
(Cifras expresadas en bolivianos)

NOTA 1 - ORGANIZACIÓN

a.1) Tipo de entidad y datos sobre la institución

Mediante escritura pública N° 1640/2012 de fecha 22 de octubre de 2012, se constituyó en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, la Sociedad Anónima denominada EMPRESA DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL E-FECTIVO S.A., cuya sigla es "E-FECTIVO ESPM S.A.", con capital privado autorizado de Bs\$4.000.000 y capital suscrito y efectivamente pagado de Bs\$2.840.000 y una duración de 99 años, con domicilio en la Ciudad de Santa Cruz de la Sierra, siendo su objeto único y exclusivo la prestación de servicios de pago móvil que comprende el conjunto de actividades relacionadas con la emisión de billeteras móviles y procesamiento de órdenes de pago a través de dispositivos móviles, en el marco del Reglamento de Servicios de Pago del Banco Central de Bolivia y demás normativa en vigencia.

El 28 de diciembre de 2012, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), en conformidad con el artículo 16° y el artículo 12°, sección 2 del Reglamento para la Constitución, Funcionamiento, Disolución y Clausura de las Proveedoras de Servicio de Pago Móvil, otorgó a la EMPRESA DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL E-FECTIVO S.A., la Licencia de Funcionamiento N° ASF1004/2012 para que inicie sus operaciones a partir del 2 de enero de 2013, bajo la denominación anterior.

La EMPRESA DE SERVICIOS DE PAGO MÓVIL E-FECTIVO S.A. se encuentra registrada en Fundempresa con la Matricula N°00208255 y en el Padrón Nacional de Contribuyentes del Servicio de Impuestos Nacionales, bajo el Número de Identificación Tributaria (NIT) 204644021.

a.2) Descripción de la estructura organizacional

La empresa está conformada por la Junta General de Accionistas, el Directorio y los Organismos Ejecutivos, siendo la Junta de Accionistas el máximo órgano de decisión. La fiscalización interna de la empresa está a cargo de un Síndico.

Las funciones operativas están a cargo de la Gerencia General y las diferentes Jefaturas de Área al interior de la empresa. Se ha conformado un Directorio y Comité Ejecutivos, cuyas funciones y atribuciones están claramente establecidas. Las diferentes áreas a su vez están integradas a nivel Nacional por unidades Operativas y/o Administrativas que se encuentran en cada área. La unidad de Auditoría interna se mantiene como unidad independiente en la estructura orgánica y con dependencia directa del Directorio.

a.3) Principales objetivos de la Sociedad

Para lograr implementar la misión institucional y alcanzar la visión empresarial de E-FECTIVO ESPM S.A. se ha concebido una estrategia basada en el logro de una masa crítica de clientes.

Los pilares bajo los cuales descansa la estrategia empresarial de E-FECTIVO ESPM S.A. son:

- Procesos permanentes de educación y capacitación a clientes: Al tratarse de una nueva categoría de servicios financieros, los procesos de educación y capacitación tienen una relación con las tasas de adopción, para lo cual se están implementando procesos educativos orientados a mejorar el conocimiento de los servicios ofrecidos.
- Posicionamiento de la marca Tigo Money en el mercado nacional: Significa una percepción positiva sobre los servicios y productos de Tigo Money, mediante la continuidad del plan de publicidad a los productos y ventajas del servicio. Generación de una Imagen Corporativa que asocie los valores de confianza, seriedad, y seguridad en el servicio.
- Crecimiento y diversificación de los ingresos: Ampliar la gama de productos ofreciendo así mayores opciones de uso al cliente, para lograr los objetivos propuestos en cuanto a ingresos.

a.4) Oficinas departamentales

La Empresa de Servicio de Pago Móvil E-FECTIVO S.A. tiene su oficina central en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra en la Doble Vía la Guardia y Quinio Anillo SIN, y existen 2.846 Puntos de Atención Corresponsal en todo el país, distribuidos de la siguiente manera.

Departamento	Puntos de atención	Cajeros ATM (Tigo Matic)	Totales
Santa Cruz	901	10	911
La Paz	770	7	777
Cochabamba	409	4	413
Tarija	197	1	198
Oruro	160	1	161
Beni	127	1	128
Chuquisaca	127	1	128
Potosí	112	1	113
Pando	16	1	17
<b>Total</b>	<b>2.819</b>	<b>27</b>	<b>2.846</b>



EMPRESA DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL E-FECTIVO S.A.

**a.5) Promedio de empleados durante el ejercicio**

El promedio de empleados al 31 de diciembre de 2021 es de 22 funcionarios de los cuales todos son permanentes (2020: 21 funcionarios).

**b) Hechos importantes sobre la situación de la entidad**

**El Impacto de la situación económica y el ambiente financiero**

La evolución de la economía mundial se vio condicionada por la propagación de la pandemia del COVID-19, en ese contexto los mercados financieros internacionales registraron altas volatilidades en los precios de los activos, tensionando el mercado de liquidez global, aunque se observó una reacción positiva en respuesta a los estímulos monetarios convencionales y no convencionales. Durante la primera parte del semestre los mercados bursátiles presentaron una importante caída debido principalmente a la incertidumbre inducida principalmente por la pandemia mundial del COVID-19, que se propagó desde China para llegar rápidamente a los países del G-7 en Europa occidental y Estados Unidos; así como el desplome de los precios del petróleo producto de la caída de su demanda global, los problemas de almacenamiento en EE.UU. y la guerra de precios del petróleo entre Rusia y Arabia Saudita. En respuesta a este escenario en los mercados financieros, los bancos centrales redujeron las tasas de política a niveles históricamente bajos y realizaron compra de deuda y activos financieros a gran escala, entre otras políticas, con el fin de evitar disrupciones en las cadenas de pago y aliviar presiones en los distintos mercados financieros.

El sistema de pagos nacional está conformado por las siguientes IMF: i) Administradora de Cámaras de Compensación y Liquidación (ACCL) S.A., que gestiona las Cámaras de Compensación y Liquidación de Cheques (CCC) y de Ordenes Electrónicas de Transferencia de Fondos (ACH); ii) Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas (EATE); Administradora de Tarjetas de Crédito (ATC) S.A. y LINKSER S.A., que procesan la compensación y liquidación de operaciones con tarjetas de débito y crédito; iii) Entidad de Depósito de Valores (EDV) S.A., que realiza actividades de registro, custodia y liquidación de valores desmaterializados; y iv) Sistema de Liquidación Integrada de Pagos (LIP) que es operado por el BCB, infraestructura donde las IMF liquidan todas sus operaciones. Son también actores importantes del sistema de pagos minoristas las Empresas de Servicios de Pago Móvil que emiten billeteras móviles y procesan operaciones con este instrumento.

En aplicación del mandato constitucional otorgado al BCB y de la normativa vigente en materia de sistema de pagos, el Ente Emisor efectuó distintas tareas de regulación y vigilancia del sistema de pagos nacional. Durante el primer semestre de la presente gestión se actualizó el marco normativo para la provisión de servicios e Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP) para viabilizar la introducción de nuevas tecnologías e innovaciones en el sistema de pagos en un entorno seguro y confiable, para promover nuevas iniciativas por los proveedores de servicios, emisores de IEP y otros actores de la industria.

El sistema de pagos de alto valor administrado por el BCB mostró una desaceleración en el valor y volumen de sus operaciones procesadas con relación a similar período de la pasada gestión. En efecto, el importe procesado por el Módulo de Liquidación Híbrida (MLH) del Sistema de Liquidación Integrada de Pagos (LIP) tuvo una disminución del 5% respecto a 2019. Esta disminución se explica principalmente por menores transferencias aduaneras, tributarias y a la CUT, fondos en custodia y las transferencias a cuentas de clientes del sistema financiero, que gracias a la interconexión total del sistema de pagos se procesan a través de la ACH y el MLD en lugar del MLH.

En cuanto a las operaciones con billetera móvil, representan el 39% del total de operaciones del sistema de pagos de bajo valor y constituyen el IEP más utilizado, especialmente entre usuarios no bancarizados y de áreas periurbanas y rurales que prefieren el uso de este instrumento como alternativa a los servicios financieros tradicionales. El valor promedio por operación con billetera móvil durante el primer semestre de 2020 se incrementó de Bs23 a Bs37 por transacción (59%), por efecto del aumento en el valor total procesado, confirmando la importancia de este instrumento para pagos sobre todo en lugares de baja cobertura de servicios financieros bancarios. Actualmente, las operaciones de billetera móvil disponibles para los usuarios incluyen transferencias de cuentas de billetera móvil, transferencias de cuentas del sistema financiero, pagos de servicios y giros.

El tipo de cambio del dólar respecto al boliviano, se mantuvo en Bs6,86 por dólar americano.

**NOTA 2 - NORMAS CONTABLES**

**a) Bases de preparación de los estados financieros**

Los estados financieros de EMPRESA DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL E-FECTIVO S.A. han sido preparados de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual de Cuentas para Entidades Financieras emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI y sus actualizaciones posteriores.

**b) Diferencias con Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas**

Los lineamientos contables emitidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI concuerdan con normas de contabilidad generalmente aceptadas en Bolivia, en todos los aspectos significativos, excepto por lo siguiente:

-De acuerdo con la Circular SB/585/2008, emitida por la actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, se dispuso la suspensión del reconocimiento integral de la inflación.

-De acuerdo con la Resolución CTNAC N° 03/2020, emitida por el Consejo Técnico Nacional de Auditoría y Contabilidad del Colegio de Auditores y Contadores Públicos de Bolivia, deja sin efecto el ajuste por inflación a partir de la vigencia de la resolución y adicionalmente, suspende el ajuste integral por inflación de los Estados Financieros, a partir del 11 de diciembre de 2020.20.

**c) Uso de estimaciones**

La preparación de los estados financieros, de acuerdo con las normas contables emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero requiere que la Gerencia de la Sociedad realice estimaciones y suposiciones que afectan los montos de los activos y pasivos y la exposición de activos y pasivos contingentes a la fecha de los estados financieros, así como los montos de ingresos y gastos del ejercicio. Los resultados reales futuros podrían ser diferentes de las estimaciones realizadas, sin embargo, las mismas fueron realizadas en estricto cumplimiento del marco contable y normativo vigente.

**d) Presentación de los estados financieros**

Los estados financieros al 31 de diciembre 2021 y 2020, han sido elaborados en moneda nacional, sin registrar el efecto de la inflación ocurrida durante el año, tal como lo establece la circular SB/585/2008, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI.

**e) Principales criterios de valuación**

Los principales criterios de valuación utilizados para la preparación de los estados financieros son los siguientes:

**e.1) Saldos en moneda extranjera y moneda nacional con mantenimiento de valor**

Los activos y pasivos en moneda extranjera, moneda nacional con mantenimiento de valor al dólar estadounidense y moneda nacional con mantenimiento de valor a las Unidades de Fomento de Vivienda (UFV), se valúan y se expresan de acuerdo con los tipos de cambio vigentes a la fecha de cierre de cada ejercicio. Las diferencias de cambio y revalorizaciones, respectivamente, resultantes de este procedimiento se registran en los resultados de cada ejercicio.

El tipo de cambio del dólar estadounidense al 31 de diciembre 2021 y 2020 es de Bs6,86 por USD 1.

**e.2) Disponibilidades**

Se valúan a su valor nominal, incorporando, en caso de corresponder, los intereses devengados al cierre de cada ejercicio, según las cláusulas específicas de cada operación.

**e.3) Otras cuentas por cobrar**

Los saldos de las otras cuentas por cobrar comprenden: anticipos por compras y servicios, seguros pagados por anticipo y crédito fiscal por IVA. Las partidas registradas en esta cuenta podrán permanecer como máximo trescientos treinta (330) días. Si transcurrido este plazo, no han sido recuperados, serán provisionadas al 100% y castigadas con cargo a la provisión para otras cuentas por cobrar previamente constituida.

**e.4) Bienes de uso**

Los bienes de uso incorporados se encuentran valuados al valor de adquisición. La depreciación se calcula utilizando el método de línea recta usando tasas anuales suficientes para extinguir el valor de los bienes al final de su vida útil estimada, conforme lo establece la Ley 843 y el Manual de cuentas Entidades Financieras. Los gastos de mantenimiento, reparaciones y mejoras que no extiendan la vida útil o que no signifiquen un aumento en el valor comercial de los bienes son cargados a los resultados del ejercicio en el que se incurren.

**e.5) Otros activos**

**Activos Intangibles**

En este rubro la entidad mantiene una Plataforma MTS (marca UTIBA), para prestar sus servicios consistentes en la emisión de Billeteras Móviles y el procesamiento de ordenes de pago a través de este instrumento. De acuerdo con la normativa, los activos intangibles son reconocidos al inicio por su costo de adquisición y amortizados en función al tiempo de beneficio económico del activo intangible, el mismo que no excede los 5 años.

**Bienes diversos**

La Sociedad ha reconocido los dispositivos BPOS y MCBIPRNT entregados a sus Puntos Tigo Money (PTM), como activos registrando los mismos en la cuenta contable "Otros bienes" y amortizándolos en un período de 24 meses a partir de la entrega de los mismos.

**e.6) Fideicomisos constituidos**

Los fideicomisos constituidos son administrados por el Banco Bisco S.A., Banco Nacional de Bolivia S.A., Banco Económico S.A. Y Banco de Crédito BCP, quienes invierten los fondos en un portafolio de inversiones, las cuales se valúan al valor de adquisición más los productos devengados no cobrados.

**e.7) Provisiones y provisiones**

Las provisiones y provisiones, tanto del activo como del pasivo, se efectúan en cumplimiento a normas contables establecidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI en el Manual de Cuentas para Entidades Financieras, circulares específicas y regulaciones legales vigentes.

**e.8) Provisión para indemnizaciones del personal**

En cumplimiento de disposiciones legales vigentes, la Sociedad determina y devenga al cierre de cada ejercicio el monto necesario de provisión destinado a cubrir las indemnizaciones del personal, consistente en un sueldo por cada año de servicio prestado. Este beneficio es exigible por los empleados con una antigüedad mayor a 3 meses.

**e.9) Patrimonio Neto**

En cumplimiento de la circular SB/585/2008 (Resolución SB N°165/08), emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, el patrimonio de la Sociedad no se actualiza por inflación.

**e.10) Resultados del ejercicio**

Los resultados del ejercicio se exponen cumpliendo con todos los lineamientos generales establecidos por las normas de la ASFI, no efectuándose el ajuste a moneda constante. Para los activos y pasivos correspondientes se ha aplicado el criterio del devengamiento; para las provisiones, provisiones y gastos se han aplicado los criterios establecidos por la ASFI.

Para los gastos en general se han aplicado los criterios de realización y prudencia correspondientes.

**e.11) Tratamiento de los efectos contables de disposiciones legales**

La Sociedad ha cumplido con las disposiciones legales que rigen sus actividades revelando su tratamiento contable en los estados financieros y sus notas, de acuerdo con las normas contables emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI.

**e.12) Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas**

De acuerdo con la Ley N° 843 (Texto Ordenado vigente) y los Decretos Supremos N° 24051 y 2387 de 29 de junio de 1995 y 20 de diciembre de 2007, respectivamente, se contabiliza el Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas (IUE) aplicando la tasa vigente del 25% sobre la utilidad impositiva de cada ejercicio, siguiendo el método del pasivo, que no controla el efecto de las diferencias temporales entre los valores contables e impositivos de los activos y pasivos. Este impuesto es liquidado y pagado en períodos anuales y es considerado como pago a cuenta del Impuesto a las Transacciones hasta la presentación de la liquidación del IUE correspondiente al ejercicio siguiente. De acuerdo con la Ley N° 169 del 9 de septiembre de 2011, en caso de existir quebranto impositivo, este es compensable con utilidades impositivas futuras hasta un máximo de tres períodos siguientes. El quebranto impositivo acumulado a ser deducido no será objeto de actualización. En fecha 19 de diciembre de 2007, se emitió el DS 25387, que modifica el Artículo N° 38 del DS 24051, determinándose que los estados financieros que constituyen la base para la determinación de la utilidad imponible, serán expresados en moneda constante, por la variación de la Unidad de Fomento a la Vivienda (UFV), de acuerdo con lo establecido por el segundo párrafo apartado N°6 de la Norma Contable N° 3 revisada y modificada en septiembre de 2007, por el Consejo Técnico Nacional de Auditoría y Contabilidad – CTNAC. Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 la Sociedad constituyó una provisión de Bs6.506.605 y Bs2.503.846 para el Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas.

**NOTA 3 - CAMBIO DE POLÍTICAS Y PRÁCTICAS CONTABLES**

Al 31 de diciembre 2021 y 2020, no existen cambios de normas contables significativos dispuestos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, así mismo no existen cambios de métodos y criterios utilizados por la Sociedad para la preparación y presentación de los estados financieros, respecto a los aplicados en el ejercicio anterior.

**NOTA 4 - ACTIVOS SUJETOS A RESTRICCIONES**

Al 31 de diciembre 2021 y 2020, con excepción de los fideicomisos constituidos para garantizar las billeteras móviles, que se exponen en la Nota 8.h), y los fondos pignora por boletas de garantía que se incluyen en disponibilidades en la Nota 8.a), la entidad no tiene activos sujetos a restricciones.

**NOTA 5 - ACTIVOS Y PASIVOS CORRIENTES Y NO CORRIENTES**

La clasificación de activos y pasivos corrientes y no corrientes es la siguiente:

	2021	Corriente Bs	No Corriente Bs	Total Bs
<b>RUBRO</b>				
Disponibilidades	97.876.753	-	-	97.876.753
Otras cuentas por cobrar	9.088.705	812.073	-	9.900.778
Otros activos	2.763.613	-	-	2.763.613
Fideicomisos constituidos	38.188.086	53.312.956	-	91.501.042
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>147.917.157</b>	<b>54.125.029</b>	<b>-</b>	<b>202.042.186</b>
Obligaciones con el público	52.039.927	16.294.042	-	68.333.969
Otras cuentas por pagar	40.038.277	1.384.951	-	41.423.228
Provisiones	-	177.252	-	177.252
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>92.078.204</b>	<b>17.856.245</b>	<b>-</b>	<b>109.934.449</b>
		<b>Corriente Bs</b>	<b>No Corriente Bs</b>	<b>Total Bs</b>
<b>RUBRO</b>				
Disponibilidades	65.957.719	-	-	65.957.719
Otras cuentas por cobrar	6.194.852	943.108	-	7.137.960
Otros activos	2.509.881	-	-	2.509.881
Fideicomisos constituidos	34.906.089	48.731.082	-	83.637.171
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>109.568.541</b>	<b>49.674.190</b>	<b>-</b>	<b>159.242.731</b>
Obligaciones con el público	44.616.077	13.969.586	-	58.585.663
Otras cuentas por pagar	26.943.737	1.605.644	-	28.549.380
Provisiones	-	192.392	-	192.392
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>71,558,813</b>	<b>15,767,622</b>	<b>-</b>	<b>87,327,435</b>

Para nuestros activos y pasivo corriente se consideró los vencimientos hasta un año y los no corrientes mayores a un año.

**Posición de Calce Financiero por plazos**

La Posición de Calce Financiero por plazos, expresada en bolivianos, es la siguiente:

GESTIÓN 2021	Saldos Bs	A 30 Dias	A 60 Dias	A 90 Dias	A 180 Dias	A 360 Dias	A 720 Dias	A MÁS DE 720 Dias
<b>RUBRO</b>								
Disponibilidades	97.876.753	97.876.753	-	-	-	-	-	-
Otras cuentas por cobrar	9.900.778	3.590.749	2.275.343	337.235	128.334	2.757.043	398.497	413.576
Otros activos	2.763.613	2.763.613	-	-	-	-	-	-
Fideicomisos constituidos	91.501.042	14.274.207	5.978.470	5.978.470	5.978.470	5.978.470	5.978.470	47.334.486
<b>TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENTE</b>	<b>202.042.186</b>	<b>118.505.322</b>	<b>8.253.813</b>	<b>6.315.705</b>	<b>6.106.804</b>	<b>8.735.513</b>	<b>6.376.967</b>	<b>47.748.062</b>
Obligaciones con el público	68.333.969	19.451.843	8.147.021	8.147.021	8.147.021	3.147.021	8.147.021	8.147.021
Otras cuentas por pagar	41.423.228	30.146.262	1.197.594	487.729	1.039.993	7.166.698	227.529	1.157.422
Provisiones	177.252	-	-	-	-	-	-	177.252
<b>TOTAL PASIVOS BRECHA SIMPLE (Activo+Cont-Pasivo)</b>	<b>109.934.449</b>	<b>49.598.106</b>	<b>9.344.615</b>	<b>8.634.750</b>	<b>9.187.014</b>	<b>15.313.719</b>	<b>8.374.550</b>	<b>9.481.695</b>
<b>BRECHA ACUMULADA</b>	<b>68.907.216</b>	<b>(1.090.802)</b>	<b>(2.319.045)</b>	<b>(3.080.210)</b>	<b>(6.578.206)</b>	<b>(1.997.583)</b>	<b>38.266.367</b>	<b>38.266.367</b>
<b>GESTIÓN 2020</b>								
<b>RUBRO</b>								
Disponibilidades	65.957.719	65.957.719	-	-	-	-	-	-
Otras cuentas por cobrar	7.137.960	3.344.408	1.524.707	34.890	1.070.067	220.780	858.550	84.558
Otros activos	2.509.881	2.509.881	-	-	-	-	-	-
Fideicomisos constituidos	83.637.171	13.047.439	5.464.662	5.464.662	5.464.662	5.464.662	5.464.662	43.266.420
<b>TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENTE</b>	<b>159.242.731</b>	<b>84.859.447</b>	<b>6.989.370</b>	<b>5.499.552</b>	<b>6.534.729</b>	<b>5.685.443</b>	<b>6.323.212</b>	<b>43.350.978</b>
Obligaciones con el público	58.585.663	16.676.905	6.984.793	6.984.793	6.984.793	6.984.793	6.984.793	6.984.793
Otras cuentas por pagar	28.549.380	25.973.194	87.175	86.873	552.562	243.933	102.932	1.502.712
Provisiones	192.392	-	-	-	-	-	-	192.392
<b>TOTAL PASIVOS BRECHA SIMPLE (Activo+Cont-Pasivo)</b>	<b>87.327.435</b>	<b>42.650.099</b>	<b>7.071.968</b>	<b>7.071.666</b>	<b>7.537.355</b>	<b>7.228.725</b>	<b>7.087.725</b>	<b>8.679.897</b>
<b>BRECHA ACUMULADA</b>	<b>42.209.348</b>	<b>(2.989.589)</b>	<b>(1.572.114)</b>	<b>(1.002.626)</b>	<b>(1.543.283)</b>	<b>(764.513)</b>	<b>34.671.081</b>	<b>34.671.081</b>



EMPRESA DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL E-FECTIVO S.A.

**NOTA 6 - OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS**

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, los saldos de operaciones con partes relacionadas, son las siguientes:

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
Telecel S.A.	3.191.415	2.935.109
<b>Total Activos</b>	<b>3.191.415</b>	<b>2.935.109</b>
Telecel S.A.	193.004	205.342
<b>Total Pasivos</b>	<b>193.004</b>	<b>205.342</b>
<b>Resultados</b>		
Ingresos Telecel	10.842.065	9.660.734
<b>Total Ingresos</b>	<b>10.842.065</b>	<b>9.660.734</b>
Gastos Telecel	2.211.244	2.201.185
<b>Total Gastos</b>	<b>2.211.244</b>	<b>2.201.185</b>

**NOTA 7 - POSICIÓN EN MONEDA EXTRANJERA**

Los estados financieros presentados en bolívianos incluyen el equivalente de saldos en moneda extranjera (dólares estadounidenses), de acuerdo con el siguiente detalle:

	Moneda extranjera	CMV	UFV	Total equivalente
	Bs	Bs	Bs	Bs
<b>2021</b>				
Disponibilidades	29.405.862	-	-	29.405.862
Otras cuentas por cobrar	103.443	-	-	103.443
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>29.509.305</b>			<b>29.509.305</b>
Otras cuentas por pagar	22.458	-	-	22.458
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>22.458</b>			<b>22.458</b>
<b>POSICIÓN LARGA (CORTA)</b>	<b>29.486.847</b>			<b>29.486.847</b>
<b>2020</b>				
Disponibilidades	1.967.804	-	-	1.967.804
Otras cuentas por cobrar	73.637	-	-	73.637
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>2.041.441</b>			<b>2.041.441</b>
Otras cuentas por pagar	24.500	-	-	24.500
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>24.500</b>			<b>24.500</b>
<b>POSICIÓN LARGA (CORTA)</b>	<b>2.016.941</b>			<b>2.016.941</b>

Los activos y pasivos en moneda extranjera han sido convertidos a bolívianos al tipo de cambio oficial de 6,86 por USD 1 al 31 de diciembre 2021 y 2020, o su equivalente en otras monedas.

**NOTA 8 - COMPOSICIÓN DE RUBROS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

Los estados financieros al 31 de diciembre 2021 y 2020, están compuestos por los siguientes grupos:

**a) Disponibilidades**

La composición del grupo al 31 de diciembre 2021 y 2020, es la siguiente:

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
Bancos y corresponsales del país	6.637.551	42.632.938
Bancos y corresponsales del país con disponibilidad restringida	1.209.115	-
Cuentas de liquidación Banco Central de Bolivia	62.592.019	23.324.781
Bancos y corresponsales del exterior	27.438.058	-
<b>Total Disponibilidades</b>	<b>97.876.753</b>	<b>65.957.719</b>

**b) Cartera**

La entidad no registra movimientos.

**c) Inversiones temporarias y permanentes**

La entidad no registra movimientos.

**d) Otras cuentas por cobrar**

La composición del grupo al 31 de diciembre 2021 y 2020, es la siguiente:

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
Pagos anticipados:		
Pago anticipado del impuesto a las transacciones	2.430.471	1.620.728
Seguros pagados por anticipados	114.052	84.686
Otros pagos anticipados (1)	2.880	-
Total Anticipos	<b>2.547.403</b>	<b>1.705.414</b>

**Diversas**

Comisiones por cobrar	3.893.131	3.569.397
Crédito fiscal IVA	509.457	-
Importes entregados en garantía	200.000	862.480
Otras partidas pendientes de cobro (2)	3.048.162	1.080.251
Total Diversas	<b>7.650.750</b>	<b>5.512.128</b>

**Previsión específica para pagos anticipados**

Previsión específica para cuentas por cobrar diversas	(297.375)	(79.583)
Total otras cuentas por cobrar	<b>9.900.778</b>	<b>7.137.960</b>

(1) La composición de la cuenta otros pagos anticipados es la siguiente:

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
Cainco	2.880	-
<b>Total Otros pagos anticipados</b>	<b>2.880</b>	<b>-</b>

(2) La composición de la cuenta otras partidas pendientes de cobro es la siguiente:

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
Cuentas por cobrar personal E-fectivo	2.716.410	66.784
Cuentas por cobrar Telecel	288.751	815.395
Cuentas por cobrar clientes	-	26.067
Cuenta por cobrar Retención Judicial	43.001	172.005
<b>Total Otras partidas pendientes de cobro</b>	<b>3.048.162</b>	<b>1.080.251</b>

**e) Bienes realizables**

La entidad no registra movimientos.

**f) Bienes de uso**

La composición del grupo al 31 de diciembre 2021 y 2020, es la siguiente:

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
Equipos de computación	874.678	874.678
Depreciación acumulada equipos de computación	(874.678)	(874.678)
<b>Total Bienes de uso</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

**g) Otros activos**

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
Partidas pendientes de billetera móvil (1)	2.763.613	2.509.881
<b>Partidas pendientes de imputación</b>	<b>2.763.613</b>	<b>2.509.881</b>
<b>Total Otros activos</b>	<b>2.763.613</b>	<b>2.509.881</b>

La composición de la cuenta partidas pendientes de billetera móvil es la siguiente:

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
Transferencia ACH de billetera móvil	2.744.816	2.487.377
Transferencia BNB de billetera móvil	18.797	22.505
<b>Total partidas pendientes de billetera móvil</b>	<b>2.763.613</b>	<b>2.509.881</b>

**h) Fideicomisos constituidos**

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
Fideicomisos Billeteras Móviles (1)	91.234.611	83.434.611
Rendimientos por cobrar por Fideicomisos de servicios de pago	266.431	202.560
<b>Total fideicomisos constituidos</b>	<b>91.501.042</b>	<b>83.637.171</b>

(1) Fideicomisos administrados por el Banco Bisa S.A., Banco Nacional de Bolivia S.A, Banco Económico S.A. y Banco de Crédito S.A.

**i) Obligaciones con el público**

Obligaciones con el público a la vista

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
<b>Total obligaciones con el público</b>	<b>68.333.969</b>	<b>68.585.663</b>

**j) Obligaciones con instituciones fiscales**

La entidad no registra movimientos.

**k) Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento**

La entidad no registra movimientos.

**l) Otras cuentas por pagar**

La composición del grupo al 31 de diciembre 2021 y 2020, es la siguiente:

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
<b>Diversas</b>		
Acreedores fiscales por retenciones a terceros	124.328	95.748
Acreedores fiscales por impuestos a cargo de la entidad	1.314.239	711.744
Acreedores por cargas sociales retenidas a terceros	43.681	39.496
Acreedores por cargas sociales a cargo de la entidad	81.359	79.193
Comisiones por pagar	28.495	29.841
Repositorios Electrónicos - Billetera Móvil	12.990.995	13.642.401
Acreedores varios (1)	11.817.786	7.312.293
<b>Total diversas</b>	<b>26.400.863</b>	<b>21.920.716</b>
<b>Provisiones</b>		
Provisión para primas	309.083	303.322
Provisión para vacaciones	229.004	284.042
Provisión para aginaldo	1.546.512	1.122.404
Provisión para indemnizaciones	6.506.605	2.503.846
Otras provisiones (2)	6.401.841	2.412.830
<b>Total Provisiones</b>	<b>14.993.025</b>	<b>6.626.444</b>
<b>Partidas pendientes de imputación</b>		
Operaciones por liquidar	25.198	2.220
Otras partidas pendientes de imputación	4.122	-
<b>Total partidas pendientes</b>	<b>29.320</b>	<b>2.220</b>
<b>Total Otras cuentas por pagar</b>	<b>41.423.228</b>	<b>28,549,380</b>

(1) La composición de la cuenta acreedores varios es la siguiente:

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
Cuentas por pagar a proveedores	83.984	960.317
Cuentas por pagar de plataforma tecnológica	109.020	109.020
Cuentas por pagar por recaudación de comercios	11.464.097	6,232,483
Cuentas por pagar consultorías contratadas	150.211	-
Otras partidas por pagar	10.473	10.473
<b>Total</b>	<b>11.817.786</b>	<b>7,312,293</b>

(2) La composición de la cuenta otras provisiones es la siguiente:

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
Dealers y corresponsales	2.171.017	2,038,671
Provisiones proveedores servicios administrativos	1,824,807	260,113
Consultorías contratadas	115,846	-
Servicios de marketing y publicidad	2,061,108	-
Plataforma tecnológica	54,292	78,496
Otras provisiones	174,772	37,550
<b>Total</b>	<b>6,401,841</b>	<b>2,412,830</b>

**m) Previsiones**

La composición del grupo al 31 de diciembre 2021 y 2020, es la siguiente:

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
Provisiones	177.253	192.392
Otras provisiones (1)	177.253	192.392
<b>Total Otras provisiones</b>	<b>177.253</b>	<b>192.392</b>

(1) Prevision por juicio demandado por terceros (Caja de Salud de la Banca Privada).

**n) Valores en circulación**

La entidad no registra movimientos.

**o) Obligaciones subordinadas**

La entidad no registra movimientos.

**p) Obligaciones con empresas con participación estatal**

La Entidad no registra movimientos.



EMPRESA DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL E-FECTIVO S.A.

q) Ingresos y gastos financieros

q.1) Ingresos financieros

La composición al 31 de diciembre 2021 y 2020, es la siguiente:

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
Productos por disponibilidades	728.309	598.786
Intereses disponibilidades	728.309	598.786
<b>Total Ingresos Financieros</b>	<b>728.309</b>	<b>598.786</b>

q.2) Gastos financieros

La Entidad no registra movimientos

r) Recuperación de activos financieros

La Entidad no registra movimientos.

s) Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
Cargos por previsión para otras cuentas por cobrar	217.792	59.552
	217.792	59.552

t) Otros ingresos y gastos operativos

t.1) Otros ingresos operativos

La composición al 31 de diciembre 2021 y 2020, es la siguiente

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
Otros ingresos operativos		
Comisiones por servicios	63.542.942	44.614.658
Ganancias por operaciones de cambio y arbitraje	8.248	4.915
Rendimientos obtenidos en los fideicomisos constituidos	63.978	46.522
<b>Total Otros Ingresos operativos</b>	<b>63.615.168</b>	<b>44.666.095</b>

t.2) Otros gastos operativos

La composición al 31 de diciembre 2021 y 2020:

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
Otros gastos operativos		
Comisión por servicios	100.033	92.748
Gastos operativos diversos (1)	24.515.818	18.189.315
<b>Total otros gastos operativos</b>	<b>24.615.851</b>	<b>18.282.063</b>
<b>Resultados neto ingresos y gastos operativos</b>	<b>24.831.085</b>	<b>18.531.105</b>

(1) La composición de la cuenta gastos operativos diversos es la siguiente:

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
Administración de fideicomisos *	212.394	175.388
Asignaciones ATP	2.842	73.655
	215.236	249.042

(\*) Corresponde gasto por administración de los fideicomisos con los bancos: BISA S.A., Nacional de Bolivia S.A, Económico S.A, y Banco de Crédito.

u) Ingresos y gastos extraordinarios y de gestiones anteriores

La composición al 31 de diciembre de 2021 y 2020, es la siguiente:

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
u.1) Ingresos y gastos extraordinarios		
Ingresos y gastos extraordinarios	583.719	1.166.272
Ingresos extraordinarios (*)	583.719	1.166.272

(\*) Este importe corresponde a reversión de provisiones que no fueron utilizadas

u.2 Ingresos y gastos de gestiones anteriores

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
Ingresos y gastos de gestiones anteriores		
Gastos de gestiones anteriores **	(205.971)	59.719
Ingresos de gestiones anteriores ***	383.808	-
	177.837	59.719

(\*\*) Corresponde a gastos de gestión 2020, ejecutados en el 2021 por los conceptos de gastos administrativos.

v) Gastos de administración

La composición al 31 de diciembre 2021 y 2020, es la siguiente:

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
Gastos de personal (1)	5.567.479	5.389.433
Servicios contratados	4.225.469	2.595.217
Seguros	305.897	228.501
Comunicaciones y traslados	7.715	14.675
Impuestos	2.275.547	1.475.863
Mantenimiento y reparaciones	2.985.617	858.560
Otros Gastos de Administración (2)	15.367.724	10.562.249
<b>Total Gastos administración</b>	<b>15.367.724</b>	<b>10.562.249</b>

(1) Los gastos de personal incluyen las dietas de directores y síndicos mas la remuneración del principal ejecutivo.

(2) Corresponde principalmente a gastos de propaganda y publicidad, papelería, gastos notariales, alquileres y aportes a ASFI.

v) Cuentas contingentes

La Entidad no registra movimientos.

w) Cuentas de orden

La composición al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	Diciembre 2021	Diciembre 2020
	Bs	Bs
Documentos y valores de la entidad		
Seguros contratados	208.479.764	186.720.975
Otros bienes de la entidad (1)	1.000.181	5.284.363
Valores propios en custodia	379	379
	209.480.324	192.005.717

(1) Corresponde a Equipos Bpos, Mobiprint y registro de dinero electrónico

NOTA 9 - PATRIMONIO

En el estado de cambios del patrimonio neto, se exponen los movimientos que tuvieron las cuentas patrimoniales.

a) Capital Pagado

Al 31 de diciembre 2021 y 2020, el capital autorizado de la Sociedad asciende a Bs39.748.000. Asimismo, a dicha fecha la composición accionaria de la Sociedad es la siguiente:

Nombre o razón social del accionista o socio	Valor nominal de la acción o cuota de capital	Cantidad de acciones o cuotas de capital	Valor del paquete accionario o capital social	Participación (%)
<b>Telefónica Celular de Bolivia S.A.</b>	100.00	396.680	39.668.000	99.79832%
<b>VA Services S.R.L.</b>	100.00	200	20.000	0.050420%
<b>Producciones Digitales de Bolivia S.R.L.</b>	100.00	200	20.000	0.050420%
<b>Telepago S.R.L.</b>	100.00	200	20.000	0.050420%
<b>Sociedad de Inversiones Móviles TM S.R.L</b>	100.00	200	20.000	0.050420%
<b>Total</b>		397.480	39.748.000	100.00%

En fecha 17 de diciembre de 2018, mediante resolución ASFI N° DSCR-1611/2018 el ente regulador determina que E-fectivo ESPM S.A. puede realizar la Reducción de Capital autorizado de Bs 98.292.000

En el mes de noviembre 2019, mediante aprobación de directorio se autorizó el registro de la constitución de la reserva legal.

b) Resultados Acumulados

Los saldos acumulados al 31 de diciembre 2021 y 2020, ascienden a valor positivo de Bs 49.143.007 y valor positivo de Bs 30.583.904, respectivamente.

NOTA 10 - PONDERACION DE ACTIVOS Y SUFICIENCIA PATRIMONIAL

La Entidad no tiene requerimiento de enviar la Ponderación de Activos.

NOTA 11 - CONTINGENCIAS

La Sociedad declara no tener contingencias probables significativas de ninguna naturaleza, más allá de las registradas contablemente.

NOTA 12 - HECHOS POSTERIORES

Con posterioridad al 31 de diciembre de 2021 no se han producido hechos o circunstancias que afecten en forma significativa los presentes estados financieros.

NOTA 13 - CONSOLIDACION DE ESTADOS FINANCIEROS

La Sociedad no cuenta con filiales o subsidiarias, por lo tanto, no corresponde la consolidación de estados financieros.

Alejandro Petrus Araujo  
Gerente General

Anahí Chávez Claros  
Contador



tigo *money* 

