2019 | MEMORIA ANUAL

tigo money

ÍNDICE

Presentación	3
Misión y Visión	4
Directorio y Personal Ejecutivo	6
Entorno del sistema de pagos	9
Ecosistema de Pagos	11
Servicios Implementados	13
Red de distribución del servicio	15
Educación financiera	17
Informe Anual de Gobierno Corporativo	19
Carta del Síndico	25
Estados Financieros	30

PRESENTACIÓN

Las actividades realizadas durante la gestión 2019 estuvieron enmarcadas en cumplir los objetivos estratégicos de la empresa, relacionados con la consolidación del ecosistema, la realización de programas de capacitación a clientes, solidez tecnológica y operativa, crecimiento en productos y diversificación de los ingresos.

Buscando lograr la consolidación de nuestro ecosistema de pagos, se han cerrado acuerdos clave con empresas que nos permitirán incrementar el uso de la billetera móvil, tales como el SEGIP y UNIVIDA. Nuestros clientes pueden realizar el pago del trámite de cedula de identidad a través de la billetera Tigo Money, también pueden realizar el pago del SOAT 2020 a través de la aplicación de UNIVIDA con los fondos de su billetera.

Como parte del proceso de capacitación a clientes, 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 capacitó a las clientes de la entidad, además del uso de la tecnología, sobre las características de la billetera móvil. Desde el lanzamiento del proyecto el 2018, hasta el cierre del 2019 se alcanzó a capacitar a 139.573 mujeres (105.772 el año 2018 y 33.801 el año 2019).

En el marco de nuestro objetivo de contar con solidez tecnológica y operativa, durante la gestión 2019, se dio el soporte tanto técnico como operativo a los "Puntos Tigo Money - Bocas de Cobranza" llegando a sumar alrededor de 809 puntos que se afiliaron a este servicio. Asimismo, se trabajó en la mejora y actualización de procesos operativos. A nivel de tecnología se realizaron las pruebas del sitio alterno en forma exitosa, garantizando la usabilidad y disponibilidad de este ambiente crítico para la continuidad del negocio. También se realizaron actualizaciones para dar soporte a la creciente transaccionalidad de la plataforma dedicada a los comercios.

En cuanto al crecimiento en productos y diversificación de los ingresos, en la gestión 2019 se han cerrado 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.

Al finalizar la gestión 2019, los estados financieros de la empresa muestran un mayor crecimiento y mejores resultados que la gestión anterior, obteniendo importantes reducciones en gastos y un mayor crecimiento en los ingresos que permitieron dar un resultado de operación neto positivo mayor al presupuestado.

Cumplidos los objetivos planteados para la gestión 2019 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

1. 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.

2. DIRECTORIO Y PRINCIPALES EJECUTIVOS

2.1 DIRECTORIO

Pablo Daniel Guardia	Presidente
Carlos Armando Bermudez Soto	Vicepresidente
Juan Pablo Sanchez Orsini	Secretario
Yuri Joel Morales Peñaranda	Vocal
Simón Brahim Nallar Gutierrez	Vocal
Alfredo Alvaro Cuadros Sagarnaga	Vocal
Faycal Khiar	Vocal
Rodrigo Peredo Salvatierra	Vocal
Herman Stelzer Jimenez	Síndico
María Ximena Callau Videz	Síndico Suplente

2.2 PERSONAL EJECUTIVO

Alejandro Petrus Araujo	Gerente General
Carlos Enrique Cuellar Urgel	Jefe de Tecnología de Información
Geisy Narda Mejia Vargas	Jefe de Operaciones
Jacqueline Claudia Andia Torres	Jefe de Riesgos
Emilio Manuel Ricaldi Arrojo	Jefe Comercial

3. 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 2019, a través del sistema de pagos de bajo valor, se procesaron 129.628.923 transacciones por un valor de Bs 616.077 millones, que consideran las transacciones a través de Órdenes Electrónicas de Transferencias de Fondos (OETF), Tarjetas de Pago (POS), Cheques y Billetera Móvil. El crecimiento fue del 11% en el valor y 7% en el volumen con respecto al período 2018.

Las operaciones con Tarjetas de Pago (POS), registraron el mayor crecimiento en cuanto al valor procesado del 26% respecto al año 2018 (de Bs 6.448 millones a Bs 8.152 millones). Las operaciones con Billetera Móvil, registraron un incremento de 20% respecto de la gestión anterior (de Bs 1.257 millones a Bs 1.503 millones), las operaciones con OETF registraron un incremento de 14% respecto de la gestión anterior (de Bs 340.598 millones a Bs 389.581 millones), cheques un pequeño incremento de 5% (Bs 206.712 millones a Bs 216.481 millones).
En cuanto al volumen de operaciones, la participación de la Billetera Móvil respecto al total procesado con otros instrumentos de pago de bajo valor fue mayoritaria (46% - 60.226.188 transacciones) frente a las tarjetas
(25% - 32.364.113 transacciones), OETF (25%- 31,824,709 transacciones), Cheques (4% -5,213,913).

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

4. ECOSISTEMA DE PAGOS

tigo money

Durante la gestión 2019 se observó un fuerte crecimiento de clientes que realizaron transacciones mediante el servicio, incluyendo las transacciones en los Puntos Tigo Money. Los usuarios activos alcanzaron a 635.920, de los cuales 269.411 usuarios utilizaron su billetera móvil (tanto APP como USSD) y finalmente 64.231 de los que utilizan billetera lo hicieron desde la aplicación móvil.

En relación con los comercios afiliados a nuestro sistema de pagos, en la gestión 2019 se cerraron acuerdos clave con empresas que nos permitirán desarrollar aún más el uso de la billetera móvil, tales como el SEGIP y UNIVIDA. Nuestros clientes pueden realizar el pago del trámite de cédula de identidad a través de la billetera Tigo Money, también pueden realizar el pago del SOAT 2019, con los fondos de su billetera, a través de la aplicación de UNIVIDA.

Por otra parte, durante la gestión 2019 se lanzó una comunicación digital enfocada en envíos de dinero a través de los Puntos de Atención o la billetera, con la campaña "Si te faltó dinero, pide que te envíen por Tigo Money"; asimismo se lanzó una campaña radial en provincias para impulsar el envío de dinero. Ambas campañas han dado como resultado un fuerte crecimiento en envíos de dinero en comparación con el año anterior.

5. SERVICIOS IMPLEMENTADOS

tigo money

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, creció 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 Chavez 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 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.

6. RED DE DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO

Al cierre del mes de diciembre contamos con 1.829 Puntos de Atención Corresponsal de los cuales 73 son corresponsales financieros, 1.726 son no financieros y 30 cajeros automáticos, lo que significó un crecimiento del 10% respecto al año anterior.

De la totalidad de los Puntos de Atención el 34% se encuentran en zonas rurales en un total de 189 localidades.

Adicionalmente, durante este año se habilitó un total de 809 Puntos de Atención Corresponsal a nivel nacional como "Bocas de Cobranza", permitiendo a los usuarios realizar pagos de servicios de Tigo (Líneas Post pago y Tigo Hogar) en dichos puntos de atención.

La red de Puntos de Atención se encuentra consolidada y para la gestión 2020 el esfuerzo se enfocará en las siguientes acciones:

- Mayor capacitación a los Puntos de Atención Corresponsal.
- Controlar la liquidez en los puntos de atención en cuanto a dinero electrónico.
- Mejorar la operativa sobre el abastecimiento de dinero electrónico de los puntos de atención mediante la utilización de transacciones ACH.
- Fidelizar a los Puntos de Atención en base a la provisión de más opciones de pago para que de esa manera puedan generar mejores ingresos.
- Mejorar la plataforma a través de la cual los Puntos de Atención realizan las transacciones a los clientes.

7. EDUCACIÓN FINANCIERA

tigo money

Como cada año se viene desarrollando programas de educación financiera con la finalidad de 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.

En la gestión 2019 se dio continuidad al proyecto "Mujeres Conectadas", el cual se inició el año 2018 de una alianza entre Telecel S.A., principal accionista de E-FECTIVO ESPM S.A. y CRECER IFD, 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 capacitó a las clientes de la entidad, además del uso de la tecnología, sobre las características de la Billetera Móvil. Desde el lanzamiento del proyecto en 2018 hasta el cierre del 2019 se alcanzó a capacitar a 139.573 mujeres (105.772 el año 2018 y 33.801 el año 2019).

Por otra parte, se hizo el envío mensual de mensajes de texto (aprox. 420.000) a los clientes de Tigo Money relacionados con temas de seguridad con los instrumentos electrónicos de pago.

Asimismo, se participó en las ferias "Ciudad Digital" organizada por la Autoridad de Sistema Financiero ASFI en las ciudades de La Paz (26-28 de abril) y Cochabamba (7-9 de junio) en alianza con Cine Center. Aprovechando la alianza se pudo mostrar a los clientes como pueden usar la Billetera Móvil para compra de entradas; asimismo, en ambas ciudades se habilitó Puntos Tigo Money para que el público pueda experimentar como es el pago de facturas de Tigo. En ambas ferias visitaron aprox. 6.535 personas (dato proporcionado por ASFI).

8. INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

DocuSign Envelope ID: 452C7928-0BFD-4F08-AF1B-4B22DFCD0B5D

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO
GESTION 2019

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 E-FECTIVO ESPM S.A. y de la Junta de Accionistas para su aprobación y envío al Órgano Regulador.

El Comité de Gobierno Corporativo de E-FECTIVO ESPM S.A. se encuentra compuesto por tres miembros del Directorio y por el Gerente General de la entidad y se reúnen con la periodicidad que establece su Reglamento de Funciones.

2. Estructura organizativa de las instancias Directiva y la Alta Gerencia

2.1. Junta de Accionistas

E-FECTIVO ESPM S.A mantiene su conformación accionaria en 5 accionistas personas jurídicas nacionales, que 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.	Horacio Christian Romanelli Zuazo	99,79832%
VA SERVICES S.R.L.	Horacio Christian Romanelli Zuazo	0,05042%
PRODUCCIONES DIGITALES DE BOLIVIA S.R.L.	Horacio Christian Romanelli Zuazo	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

2.2. Directorio

Los miembros del Directorio y el Síndico, titulares y suplentes para la gestión 2019, fueron elegidos en la Junta Ordinaria de Accionistas de 29 de marzo de 2019, 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. Milton Gabriel Müller
3. Horacio Christian Romanelli Zuazo
4. Ronald Albertti Andia Mercado
5. Faycal Khiar
6. Simón Brahim Nallar Gutiérrez

DocuSign Envelope ID: 452C7928-0BFD-4F08-AF1B-4B22DFCD0B5D

7. Yuri Joel Morales Peñaranda
8. Alfredo Álvaro Cuadros Sagárnaga
9. Carlos Armando Bermúdez Soto
10. Juan Pablo Sánchez Orsini

Herman Stelzer Jiménez	Síndico titular
María Ximena Callaú Videz	Síndico suplente

En la reunión de Directorio celebrada el 30 de abril de 2019, se procedió a la designación de la mesa Directiva, que quedó conformada de la siguiente manera:

1.	Pablo Daniel Guardia Vásquez	Presidente
2.	Milton Gabriel Müller	Vicepresidente
3.	Horacio Christian Romanelli Zuazo	Secretario

Posteriormente en reunión de Directorio de fecha 29 de mayo de 2019, presentaron su renuncia al cargo de directores los señores Ronald Albertti Andia Mercado y Milton Gabriel Muller y en reunión de 28 de junio el señor Horacio Romanelli Zuazo, renuncias que fueron aceptadas por el Directorio en las mismas fechas de su presentación y puestas en conocimiento de la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 5 de julio de 2019.

En la misma Junta, ante la renuncia de los tres directores, los accionistas designaron como nuevo director de la sociedad al Sr. Rodrigo Peredo Salvatierra y el Directorio quedó conformado de la siguiente manera:

Directores Titulares

1. Pablo Daniel Guardia Vásquez
2. Faycal Khiar
3. Simón Brahim Nallar Gutiérrez
4. Yuri Joel Morales Peñaranda
5. Alfredo Álvaro Cuadros Sagárnaga
6. Carlos Armando Bermúdez Soto
7. Rodrigo Pacheco Salvatierra

Director Suplente

1. Juan Pablo Sánchez Orsini

Asimismo, se ratificó la designación del señor Herman Stelzer Jiménez como Sindico de la sociedad, por la gestión 2019 y como suplente a la Srta. María Ximena Callaú Videz y en reunión de Directorio de 30 de agosto se conformó la nueva Mesa Directiva, la que quedó como sigue:

1.	Pablo Daniel Guardia Vásquez	Presidente
2.	Carlos Armando Bermúdez Soto	Vicepresidente
3.	Juan Pablo Sánchez Orsini	Secretario

Este Directorio, a lo largo de la gestión 2019 se reunió periódicamente para cumplir con las funciones establecidas 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.

DocuSign Envelope ID: 452C7928-0BFD-4F08-AF1B-4B22DFCD0B5D

2.3. Comités

E-FECTIVO ESPM S.A. cuenta con todos los Comités requeridos en la normativa de la ASFI que realizan las funciones establecidas en la misma, además del **Comité de Producto y Promociones** (antes denominado únicamente Comité de Promociones), cuyo funcionamiento no es exigencia del regulador pero hace a los servicios y actividades que realiza la entidad.

E-FECTIVO cuenta con Manuales de Organización y Funciones específicos de todos sus Comités, debidamente aprobados por el Directorio y, en sesión de Directorio de 30 de enero de 2019, se procedió a la modificación de la composición de los Comités.

En reuniones de Directorio de 30 de abril de 2019 y 28 de junio de 2019, se procedió con la modificación del Comité de Auditoría y el Comité de Gobierno Corporativo, respectivamente.

En reuniones de Directorio de 17 de diciembre de 2019 y 29 de enero de 2020 se aprobaron modificaciones a los Manuales de Organización y Funciones del Comité de Auditoría, Reglamento del Comité de Seguridad Física y Comité de Tecnologías de la Información y Comité Operativo de Tecnologías de la Información, respectivamente.

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.

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.

2.4. Alta Gerencia: Gerencia General y Gerencias 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.

Las labores de la Alta Gerencia se encuentran contempladas en el Manual de Funciones de la entidad.

3. 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:

1. Código de Gobierno Corporativo
2. Código de Ética
3. Reglamento Interno de Gobierno Corporativo
4. Reglamento Electoral
5. Política de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, promoción, rotación y remoción de personal ejecutivo y demás funcionarios.

DocuSign Envelope ID: 452C7928-0BFD-4F08-AF1B-4B22DFCD0B5D

6. Política de retribución, acorde a la cultura y situación financiera de la entidad supervisada.
7. Política para el manejo y resolución de conflictos de interés.
8. Política de revelación de la información, que incluya criterios para calificar el carácter de confidencialidad de la información.
9. Política de interacción y cooperación entre los diferentes grupos de interés.
10. Política para la sucesión de la Alta Gerencia
11. Política para aprobar estructuras, instrumentos o nuevos productos financieros.
12. Políticas para el uso de activos de la entidad supervisada
13. Políticas que determinen los medios para alcanzar los objetivos y para supervisar el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno.
14. 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 y al funcionamiento mismo de la entidad que se encuentran en plena vigencia y han sido aprobadas por las instancias correspondientes.

4. Descripción de los procedimientos establecidos para supervisar la efectividad de las buenas prácticas de buen gobierno corporativo, especificando el número de evaluaciones que se han realizado durante la gestión 2019.

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 2019.

Por su parte la Gerencia General y las jefaturas de Áreas de la entidad son cometidas a evaluación de desempeño una vez al año; al Gerente General lo evalúa el Directorio y a las jefaturas de Área y demás funcionarios las evalúa el Gerente General.

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 las Juntas Ordinarias y Extraordinarias celebradas la presente gestión de 2019, 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.

5. Detalle de incumplimientos a la normativa interna y ASFI y conflictos de intereses revelados en la gestión.

Durante la gestión 2019, 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. Asimismo, no existen observaciones pendientes de la inspección del 2017.

DocuSign Envelope ID: 452C7928-0BFD-4F08-AF1B-4B22DFCD0B5D

No obstante, en fecha 12 de julio de 2019 se recibió una Carta Circular de ASFI adjuntando el detalle de multas por el presunto retraso en el envío de información correspondiente al periodo mayo 2018 a junio 2019 por 18 reportes enviados fuera de plazo, cuyo monto de la multa ascendía a Bs.119.800. Sobre esta Carta Circular se desarrollaron los siguientes hechos:

- El 19 de julio de 2019 se envió una nota a ASFI justificando 15 de los 18 reportes (plazos y reportes incorrectos); por lo que inicialmente solo se canceló Bs9.300.
- En fecha 16 de octubre de 2019 se recibió de ASFI una nota de cargos por el envío con retraso de 9 reportes; dentro del plazo, el 25 de octubre de 2019, se respondió a la nota de cargos justificando tres de ellos y cancelando Bs. 2.100 por los 6 reportes restantes. La justificación se basó en que, en uno de los casos la fecha de plazo estaba incorrecta y en los otros 2, relacionados al reporte "Inventario de software", el mismo fue reportado con el criterio que señala la normativa dentro del plazo establecido.
- El 15 de noviembre de 2019, la empresa fue notificada con la Resolución ASFI/964/2019, mediante la cual la ASFI sanciona a E-FECTIVO ESPM S.A. con una multa de Bs4.800 por retrasos en el envío de información.
- Considerando que en fecha 25 de octubre de 2019, se habían cancelado Bs2.100, el saldo de Bs2.700 fueron cancelados el 29 de noviembre de 2019.

Con relación a los conflictos de interés, durante la gestión 2019 no ha sido de conocimiento de este comité ninguna situación de esta naturaleza.

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 2019, 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.

Comité Gobierno Corporativo

DocuSigned by: Alejandro Petrus 987DE505A31945E... Alejandro Petrus

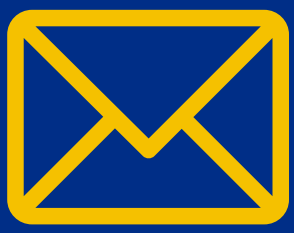
DocuSigned by: Carlos Bermudez 904686B15DF647B... Carlos Bermudez

Juan Pablo Sánchez Orsini
Carlos Armando Bermúdez Soto
Yuri Joel Morales Peñaranda
Alejandro Petrus Araujo

Santa Cruz, 10 de marzo de 2020

DocuSigned by: Juan Pablo Sanchez 9DCFDEBD3187450... Juan Pablo Sanchez

DocuSigned by: Yuri Morales D80125BAAC1C424... Yuri Morales



9. CARTA DEL SÍNDICO

Santa Cruz, 18 de marzo de 2020

Señores
Accionistas
EMPRESA DE SERVICIO DE PAGO MOVIL E-FECTIVO S.A.
Presente.-

Señores Accionistas:

En cumplimiento a lo establecido en el Estatuto de E-FECTIVO ESPM S.A. y para su consideración en la Junta General de Accionistas, me permito presentar el informe correspondiente a las actividades realizadas durante la gestión 2019, y que se detallan a continuación:

1. He asistido y participado en las Juntas de Accionistas Ordinaria y Extraordinaria y en reuniones de Directorio convocadas, así como del Comité de Auditoría del que participo regularmente, cumpliendo las funciones de fiscalización encomendadas sobre el cumplimiento de las responsabilidades y funciones de los órganos de dirección y administración, habiendo verificado la observancia de la sociedad a las disposiciones contenidas en el estatuto, la normativa emitida por la ASFI y la interna de la sociedad.

   En la participación permanente de las reuniones del Comité de Auditoría, se ha revisado la información y documentación proporcionada por el Auditor Interno, los que presentan el nivel suficiente de idoneidad e independencia. En mi opinión, el grado de independencia de su actuación en la empresa es el adecuado.

2. Por otra parte, se ha constatado que los accionistas se han reunido en Juntas Ordinarias y Extraordinarias para tratar y considerar los temas de su competencia, y que en su convocatoria y en la realización de éstas se han cumplido con las disposiciones legales correspondientes

3. El Directorio y los Comités del Directorio se han reunido con regularidad conforme dispone el Estatuto de la entidad, cumpliendo sus planes de acción, monitoreando el funcionamiento de las áreas estratégicas de la Institución, cumpliendo de manera responsable la normativa emitida por la ASFI y la interna, lo que le otorga la confianza necesaria para el buen desempeño de la entidad.

   En estas reuniones periódicas, el Directorio efectuó el seguimiento a la gestión de la empresa, tomó conocimiento de las notas recibidas del ente regulador e instruyó acciones, aprobó políticas, reglamentos, manuales y sus modificaciones, la implementación de nuevos productos, tomó 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.

   Asimismo, se ha verificado que se ha cumplido con la constitución de cauciones para miembros del Directorio, Síndico y Alta Gerencia de la entidad.

4. Las labores de la Alta Gerencia se encuentran contempladas en el Manual de Funciones de la entidad y realiza presentaciones ante el Directorio sobre el seguimiento a la gestión de la empresa, la ejecución del presupuesto, la aprobación de políticas, manuales y propuestas de modificación y el seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional.

5. He constatado que 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 Recopilación de Normas de Servicios Financieros 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.

6. Por su parte, Auditoria 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.

7. El Comité de Auditoria realizó el seguimiento al cumplimiento de las responsabilidades y funciones del Auditor Interno. Revisó el Plan de Trabajo de Auditoría Interna para la Gestión 2019, e hizo el seguimiento al cumplimiento del mencionado plan de trabajo.

8. Durante la gestión 2019, 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, así como he verificado la constitución de fianzas de los directores y ejecutivos, en particular.

9. He revisado los documentos financieros y contables de la sociedad al 31 de diciembre de 2019, habiendo evidenciado que fueron elaborados de acuerdo con normas de contabilidad generalmente aceptadas y las disposiciones normativas emitidas por la ASFI sobre aspectos contables.

10. He analizado el Dictamen del Auditor Externo Independiente (Ernst & Young Ltda.), en el que opinan que los estados financieros de E-FECTIVO ESPM S.A. por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019, han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Bolivia (NAGA) y las normas emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI.

    Por ello, y tal como establece el dictamen de los Auditores Ernst & Young, me permito manifestar que los estados financieros al 31 de diciembre de 2019, reflejan razonablemente la situación financiera y patrimonial de E-FECTIVO ESPM S.A., cumpliendo con todos los aspectos contables.

    Con relación a la Auditoria Externa, el proceso de selección para esta empresa se sujetó a los Términos de Referencia elaborados el año 2019 y cumplió con todo el procedimiento para su contratación, con un costo razonable para la entidad y al trabajo encomendado. La empresa de auditoría cuenta con la experiencia necesaria en entidades financieras, y se encuentra inscrita en el Registro de Firmas Auditoras Externas de la ASFI.

    Asimismo, he tomado conocimiento sobre una nota de cargo recibida de ASFI en fecha 16 de octubre de 2019 por el envío con retraso de 9 reportes, carta que fue respondida el 25 de octubre de 2019, informando que se canceló Bs. 2.100 por 6 reportes justificando los 3

restantes. El 15 de noviembre de 2019, la empresa fue notificada con la Resolución ASFI/964/2019, mediante la cual la ASFI sanciona a E-FECTIVO ESPM S.A. con una multa de Bs4.800 por retrasos en el envío de información periódica, los que fueron cancelados en su totalidad.

11. Al margen de lo anterior, se ha verificado el envío mensual de los Estados Financieros a la ASFI; por lo que, como Síndico puedo tener seguridad de que el Directorio y la Alta Gerencia están realizando las acciones suficientes para asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y la normativa aplicable, tanto externa como interna.
12. Al 31 de diciembre del 2019 las observaciones pendientes de regularización son las siguientes:

    - **Inspecciones de la ASFI:**

      No existen observaciones pendientes de la inspección del 2017. En el mes de octubre se inició una nueva visita, pero no concluyo debido a los conflictos que fueron de conocimiento general, por lo que no nos fueron entregadas las observaciones; esa inspección la volvieron a hacer este año, pero hasta la fecha no conocemos las observaciones, de existir.

    - **Auditorías Externas:**
      El informe de Control Interno del Auditor Externo de la gestión 2019 describe siete (7) observaciones, las cuales cuentan con plan de acción y las mismas serán regularizadas en la gestión 2020.
      Con relación a auditorías de gestiones anteriores se tiene una observación pendiente, la cual se describe a continuación:
      "La Entidad para facturar por los servicios de transferencia de efectivo y recarga de crédito, emplea la modalidad de facturación computarizada, sin embargo, si bien la factura es generada en su sistema y los tributos declarados, la emisión física de las facturas por estos servicios no se realiza el momento en el que la transacción se perfecciona de regularización".

    - **Auditorías Internas:** Con relación a las auditorías internas se tienen observaciones pendientes de regularización, las cuales se describen a continuación:

      a) Gestión de Seguridad de la Información: Se ha identificado que el Reglamento de Comité de TI no se encuentran actualizado. La Entidad realizó cambios en la estructura y dichos cambios no fueron considerados en el Reglamento.
      b) Determinación y Liquidación de Impuestos: *i)* Diferencias entre los saldos contables y las Declaraciones Juradas (formularios impositivos), *ii)* Contrato de Prestación de Servicios, suscrito entre E-FECTIVO ESPM S.A. y Telecel S.A., no establece que Telecel S.A. es responsable de realizar los Anexos Tributarios.
      c) Gestión de Seguridad Física: *i)* Ausencia de contrato para la prestación de servicio de gestión de seguridad física, *ii)* Diagnostico de seguridad física (análisis de riesgo de seguridad física) se encuentra desactualizado, *iii)* Designación del administrador de contrato y actualización de sus funciones.

13. Se ha verificado que la entidad ha cumplido con la normativa emitida por otros órganos y autoridades del Estado en lo aplicable a los servicios prestados por E-FECTIVO ESPM S.A.

14. De la revisión de las atribuciones y deberes del Síndico contenidas en el Art. 335 del Código de Comercio, puedo manifestar haber cumplido con todas estas y que se han ejercido las funciones de Síndico sin intervenir en o interferir con la gestión administrativa, así como que no se ha presentado durante la gestión 2019, motivos para que en mi condición de Síndico deba convocar a Juntas Ordinarias o Extraordinarias.

15. En aplicación y cumplimiento al Reglamento para el Síndico, Inspector de Vigilancia y Fiscalizador Interno, contenido en el Libro 3, Título IX, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, dentro del plazo remití ante la ASFI mi reporte anual por la pasada gestión 2019.

Finalmente, quiero destacar ante la Junta de Accionistas, la dedicación e idoneidad de todos y cada uno de los miembros del Directorio, así como el buen desempeño de la Alta Gerencia y el resto de los funcionarios de la entidad, especialmente con el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas, tanto externa como interna.

En mérito a todo lo expuesto, recomiendo la aprobación de la Memoria Anual y los Estados Financieros de E-FECTIVO ESPM S.A. al 31 de diciembre de 2019.

Es cuanto informo para fines consiguientes.

Herman Stelzer Jiménez
Síndico
E-FECTIVO ESPM S.A

10. ESTADOS FINANCIEROS

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

ESTADOS FINANCIEROS

al 31 de diciembre de 2019

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

DIRECTORIO A DICIEMBRE DE 2019

Pablo Daniel Guardia Vásquez
Presidente

Yuri Joel Morales Peñaranda
Vocal

Carlos Armando Bermudez Soto
Vicepresidente

Alfredo Alvaro Cuadros Sagarnaga
Vocal

Herman Stelzer Jiménez
Síndico

Juan Pablo Sanchez Orsini
Secretario

Faycal Khiar
Vocal

María Ximena Callau Videz
Síndico Suplente

Simon Brahim Nallar Gutierrez
Vocal

Rodrigo Peredo Salvatierra
Vocal

PLANTEL EJECUTIVO

Alejandro Petrus Araujo
Gerente General

Jacqueline Claudia Andia Torres
Jefe de Riesgos

Carlos Enrique Cuellar Urgel
Jefe IT - MFS

Emilio Manuel Ricaldi Arrojo
Jefe Comercial - MFS

Geisy Narda Mejia Vargas
Jefe de Operaciones - MFS

INFORME DE AUDITORIA 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 Patrimonial al 31 de diciembre de 2019 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 2019, 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 la 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 la 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 asuntos 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 auditoria Como tratamos el aspecto clave de auditoria	Como tratamos el aspecto clave de auditoria
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 IT: Hemos obtenido un entendimiento de los sistemas, procesos y controles que soportan la información financiera y contable. Hemos evaluado los controles generales de IT (administración de accesos a sistemas y datos, administración de cambios/desarrollo de los sistemas, y la administración de las operaciones de IT) sobre los sistemas relevantes (en particular los sistemas de contabilidad y de operaciones relacionados con las cuentas o procesos significativos). 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 de la preparación 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 la ASFI, así como del control interno que la Gerencia determina 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 administración 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 en todos los casos una equivocación material cuando exista. Las equivocaciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, pueden influenciar 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 estimacionescontables 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 y, 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 comunicamos, todas las relaciones y otros asuntos que razonablemente puedan afectar nuestra independencia y cuando corresponda las salvaguardas relacionadas.
De los aspectos comunicados a la Dirección, determinamos aquellos aspectos que fueron de mayor relevancia en la auditoria 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 superan los beneficios del interés público de su comunicación.

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

Lic. Aud. David Arata G.
Socio
MAT. PROF. N° CAUB-1836
MAT. PROF. N° CASC-721

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

ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018
(Expresado en bolivianos)

	Nota	Diciembre/2019	Diciembre/2018
ACTIVO			
Disponibilidades	8 a)	49.847.359	28.012.590
Inversiones temporarias	8 c)	-	-
Cartera	8 b)	-	-
Otras cuentas por cobrar	8 d)	3.069.341	8.553.971
Bienes realizables	8 e)	-	-
Inversiones permanentes	8 c)	-	-
Bienes de uso	8 f)	-	-
Otros activos	8 g)	1.312.181	802.502
Fideicomisos Constituidos	8 h)	62.090.737	62.051.474
TOTAL DEL ACTIVO		**116.319.618**	**99.420.537**
PASIVO			
Obligaciones con el público	8 i)	38.928.643	32.452.004
Obligaciones con instituciones fiscales	8 j)	-	-
Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	8 k)	-	-
Otras cuentas por pagar	8 l)	21.616.656	23.193.498
Previsiones	8 m)	192.392	192.392
TOTAL DEL PASIVO		**60.737.691**	**55.837.894**
PATRIMONIO			
Capital social		39.748.000	39.748.000
Aportes no capitalizados		-	-
Ajustes al Patrimonio		-	-
Reservas		383.464	-
Resultados acumulados		15.450.463	3.834.643
TOTAL DEL PATRIMONIO	9)	**55.581.927**	**43.582.643**
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		**116.319.618**	**99.420.537**
Cuentas contingentes	8 w)	-	-
Cuentas de orden	8 x)	**35.894.988**	**43.797.922**

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

Alejandro Petrus Araujo
Gerente General

Anahi Chávez Claros
Contador

EMPRESA DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL E-FECTIVO S.A.
ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS
POR LOS EJERCICIOS FINALIZADOS AL 31 DE DICIEMBRE 2019 Y 2018
(Expresado en Bolivianos)

	Nota	Diciembre/2019	Diciembre/2018
Ingresos financieros	8 q)	98.551	31.459
Gastos financieros	8 q)	-	-
Resultado financiero bruto		**98.551**	**31.459**
Otros ingresos operativos	8 t)	35.524.190	28.948.119
Otros gastos operativos	8 t)	(14.144.541)	(12.823.630)
Resultado de operación bruto		**21.478.200**	**16.155.948**
Recuperación de activos financieros	8 r)	-	(5.766)
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	8 s)	(14.264)	-
Resultado de operación después de incobrables		**21.463.936**	**16.155.948**
Gastos de administración	8 v)	(9.739.065)	(12.659.253)
Resultado de operación neto		**11.724.871**	**3.490.929**
Ajuste por diferencia de cambio y mantenimiento de valor		28.778	118.727
Resultado después de ajuste por diferencia de cambio y mantenimiento de valor		**11.753.649**	**3.609.656**
Ingresos extraordinarios	8 u)	245.635	231.737
Gastos extraordinario	8 u)	-	-
Resultado neto del ejercicio antes de ajustes de gestiones anteriores		**11.999.284**	**3.841.393**
Ingresos de gestiones anteriores	8 u)	-	6.627
Gastos de gestiones anteriores	8 u)	-	(13284)
Resultados antes de Impuestos y ajuste contable por efecto de inflación		**11.999.284**	**3.834.736**
Ajuste contable por efecto de la inflación		-	-
Resultados antes de impuestos		**11.999.284**	**3.834.736**
Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas (IUE)		**-**	**-**
Resultado neto del ejercicio		**11.999.284**	**3.834.736**

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

Alejandro Petrus Araujo
Gerente General

Anahi 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 2019 Y 2018
(Expresado en bolivianos)

	Capital social	Aportes no capitalizados	Reservas	Resultados Acumulados	Total
Saldos al 31 de diciembre de 2014	82.200.000	-	-	**(59.631.031)**	**22.568.969**
Aporte por capitalizar de fecha 23 de junio de 2015	-	28.000.000	-	-	28.000.000
Capitalización de aportes autorizado por ASFI - Resolución ASFI/DSC/R-145987/2015 de 7 de septiembre de 2015	28.000.000	(28.000.000)	-	-	-
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	(21.428.652)	(21.428.652)
Saldos al 31 de Diciembre de 2015	**110.200.000**	-	-	**(81.059.683)**	**29.140.317**
Aporte por capitalizar de fecha 12 de agosto de 2016	-	(13.920.000)	-	-	(13.920.000)
Capitalización de aportes autorizado por ASFI - Resolución ASFI/DSC/R-159724/2016 de 6 de septiembre de 2016	13.920.000	(13.920.000)	-	-	-
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	(11.158.962)	(11.158.962)
Saldos al 31 de diciembre de 2016	**124.120.000**	-	-	**(92.218.645)**	**31.901.355**
Aporte por capitalizar de fecha 16 de noviembre de 2017	-	(13.920.000)	-	-	(13.920.000)
Capitalización de aportes autorizado por ASFI - Resolución ASFI/DSC/R-241614/2017 de 13 de diciembre de 2017	13.920.000	(13.920.000)	-	-	-
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	(6.073.448)	(6.073.448)
Saldos al 31 de diciembre de 2017	**138.040.000**	-	-	**(98.292.093)**	**39.747.907**
Reduccion de Capital autorizacion por ASFI - Resolucion ASFI/1611/2018 de 17 de diciembre de 2018	(98.292.000)			(98.292.000)	-
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	3.834.736	3.834.736
Saldos al 31 de diciembre de 2018	**39.748.000**	-	-	**3.834.643**	**43.582.643**
Creacion de Reserva legal según aprobacion de Directorio	-		383.464	(383.464)	-
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	11.999.284	11.999.284
Saldos al 31 de diciembre de 2018	**39.748.000**	-	**383.464**	**15.450.463**	**55.581.927**

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

Alejandro Petrus Araujo
Gerente General

Anahi 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 2019 Y 2018
(Expresado en Bolivianos)

	Diciembre/2019	Diciembre/2018
FLUJO DE FONDOS EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:		
Resultado neto del ejercicio	**11.999.284**	**3.834.736**
Partidas que han afectado el resultado neto del ejercicio que no han generado movimiento de fondos:		
Productos devengados no cobrados	156.126	116.863
Previsiones para incobrables y activos contingentes (neto)	14.264	-
Provisiones o previsiones para beneficios sociales	571.902	640.000
Provisiones para impuestos y otras cuentas por pagar	1.029.915	543.577
Depreciaciones y amortizaciones	-	-
Otros	-	-
Fondos obtenidos en el resultado del ejercicio	1.772.207	1.300.440
Productos cobrados (cargos pagados) en el ejercicio devengados en ejercicios anteriores sobre:		
Fideicomisos constituidos	116.863	85.471
Incremento (disminución) neta de otros activos y pasivos:		
Otras cuentas por cobrar - pagos anticipados, diversas	5.470.366	4.795.273
Otros activos-partidas pendientes de imputación	(509.679)	3.200.334
Otras cuentas por pagar-diversas y provisiones	(3.178.658)	(2.938.135)
Flujo neto en actividades de operación excepto actividades de intermediación	**15.670.383**	**10.278.119**
FLUJO DE FONDOS EN ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN		
Incremento (disminución) de captaciones y obligaciones por intermediación:		
Obligaciones con el público y empresas con participación estatal:		
Depósitos a la vista y en cajas de ahorro	6.476.639	315.823
Flujo neto en actividades de intermediación	6.476.639	315.823
FLUJO DE FONDOS EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:		
Incremento (disminución) de préstamos:		
Obligaciones subordinadas	-	-
Cuentas de los accionistas:		
Aportes de capital	-	-
Flujo neto en actividades de Financiamiento	-	-
FLUJO DE FONDOS EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:		
(Incremento) disminución neto en:		
Inversiones temporarias	-	-
Cargos Diferidos	-	-
Bienes de uso	-	-
Otros bienes	-	-
Fideicomiso constituidos	(312.252)	(7.193.726)
Flujo neto en actividades de inversión	(312.252)	(7.193.726)
(Disminución) incremento de fondos durante el ejercicio	21.834.770	3.400.216
Disponibilidades al inicio del ejercicio	28.012.590	24.612.374
Disponibilidades al cierre del ejercicio	**49.847.360**	**28.012.590**

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

Alejandro Petrus Araujo
Gerente General

Anahi Chávez Claros
Contador

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

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018
(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 MOVIL E-FECTIVO S.A., cuya sigla es "E-FECTIVO ESPM S.A", con capital privado autorizado de Bs54.000.000 y capital suscrito y efectivamente pagado de Bs27.840.000 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 MOVIL E-FECTIVO S.A., la Licencia de Funcionamiento Nº ASFI/004/2012 para que inicie sus operaciones a partir del 2 de enero de 2013, bajo la denominación anterior.

La EMPRESA DE SERVICIOS DE PAGO MOVIL 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 Comités 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 Auditoria 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 Quinto Anillo S/N, y existen 1.767 Puntos de Atención Corresponsal en todo el país, distribuidos de la siguiente manera.

Departamento	Puntos de atención	Cajeros ATM (Tigo Matic)	Totales
Santa Cruz	605	12	617
La Paz	445	7	452
Cochabamba	240	4	244
Tarija	126	1	127
Oruro	86	1	87
Beni	79	1	80
Chuquisaca	79	2	81
Potosí	69	1	70
Pando	8	1	9
Total	1.737	30	1.767

a.5) Promedio de empleados durante el ejercicio
El promedio de empleados al 31 de diciembre de 2019 es de 22 funcionarios de los cuales todos son permanentes (2018: 21 funcionarios).

b) Hechos importantes sobre la situación de la entidad
El impacto de la situación económica y el ambiente financiero
De acuerdo a la última revisión del Fondo Monetario Internacional (FMI) a octubre de 2019, se proyecta una contracción del crecimiento en 2019 para 70% de la economía mundial. El crecimiento mundial disminuyó a 3,6% en 2018 y continuaría esa trayectoria para ubicarse en 3% en 2019. La revisión a la baja del crecimiento, de 0,2 puntos porcentuales para 2019 frente a la proyección de julio 2019, también es generalizada. Refleja revisiones negativas de varias economías grandes, como la zona del euro, América Latina, Estados Unidos, el Reino Unido, Canadá y Australia.
Para 2020 se proyecta una leve mejora del crecimiento, a 3,4%; es decir, 0,2% menos de lo previsto en abril. Ahora bien, a diferencia de la desaceleración sincronizada, esa recuperación no es generalizada y es precaria. El crecimiento en las economías avanzadas disminuiría a 1,7% en 2019 y 2020; en tanto que el de las economías de mercados emergentes y en desarrollo repuntaría de 3,9% en 2019 a 4,6% en 2020. Alrededor de la mitad de esa mejora es atribuible a la recuperación o a recesiones menos profundas en mercados emergentes sometidos a tensiones, como Turquía, Argentina e Irán, y el resto, a la recuperación de países cuyo crecimiento en 2019 fue significativamente inferior al de 2018, como Arabia Saudita, Brasil, México, India y Rusia.
De acuerdo con las proyecciones, el crecimiento de las economías avanzadas se mantendrá por encima de la tendencia, en 1,7% en 2019 un nivel menor al de 2018 manteniéndose en 1,7% en 2020.
En Estados Unidos, el impacto a corto plazo de la economía se afianzaría provisionalmente, y el crecimiento alcanzaría 2,4% en 2019 y 2,1% en 2020.
En Europa, el crecimiento disminuiría poco a poco, de 1,9% en 2018 a 1,2% en 2019 y a 1,4% en 2020.
En Asia, el pronóstico de crecimiento de Japón también ha sido revisado a la baja, a 0,9 en 2019 y 0.5% para la gestión 2020.
Para América Latina, la actividad se desaceleró notablemente al comienzo del año en varias economías, debido principalmente a factores idiosincrásicos. Se prevé que la región crezca a un ritmo de 0,2% en 2019 y 1,8% en 2020. En Brasil se está estimando un crecimiento de 0,9 % para el 2019 y un crecimiento de 2% el 2020.
Por su parte, la CEPAL hizo públicas en noviembre sus proyecciones sobre el crecimiento del PIB en la región. Para el caso de Bolivia, situó la tasa de crecimiento del PIB en 2019 en el 3,5%.
Según el IBCE, de Enero a Octubre del 2019, el valor de las exportaciones bolivianas sumó 7.264 millones de dólares, un 5% menor a lo registrado en el mismo lapso de la pasada gestión, a su vez el volumen también cayó un 19%. Bolivia arrastra desde 2015 un déficit comercial que en el primer trimestre de 2019 alcanzó un 129% respecto al mismo periodo de 2018, ante lo cual expertos y empresarios proponen alternativas para enfrentar esa balanza comercial negativa.
El tipo de cambio del dólar respecto al boliviano, se mantuvo en Bs6,86 por dólar americano.
Índice de Precios al Consumidor hasta diciembre de 2019 fue de 1,47%, menor al registrado en diciembre de 2018 de 1,51%.

NOTA 2 - NORMAS CONTABLES

a) Bases de preparación de los estados financieros
Los estados financieros de EMPRESA DE SERVICIO DE PAGO MOVIL E-FECTIVO S.A. han sido preparados de acuerdo a 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 dispone la suspensión del reconocimiento integral de la inflación.
- De acuerdo con la Norma Contable Nº 3, emitida por el Consejo Nacional de Auditoria y Contabilidad del Colegio de Auditores y Contadores Públicos de Bolivia, los estados financieros deben ser ajustados reconociendo el efecto integral de la inflación, para lo cual debe considerarse la valuación de la Unidad de Fomento de Vivienda, como índice de ajuste.

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 de 2019 y 2018, 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 re 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 de 2019 y 2018 es de Bs6,86 por USD 1.

e.2) Disponibilidades
Se valuaron 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 anticipado 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 previsionadas al 100% y castigadas con cargo a la previsión 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 es calculada 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 órdenes de pago a través de este instrumento.
De acuerdo a 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 MOBIPRINT entregados a sus Puntos Tigo Money (PTM), como activos registrando los mismos en la cuenta contable "Otros bienes" y amortizándolos en un periodo de 24 meses a partir de la entrega de los mismos.

e.6) Fideicomisos constituidos
Los fideicomisos constituidos son administrados por el Banco Bisa 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 previsiones
Las previsiones 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) Previsión para indemnizaciones del personal
En cumplimiento de disposiciones legales vigentes, la Sociedad determina y devenga al cierre de cada ejercicio el monto necesario de previsión 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, previsiones 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 29387 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 contempla 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 periodos siguientes. El quebrando impositivo acumulado a ser deducido no será objeto de actualización.
En fecha 19 de diciembre de 2007, se emitió el DS 29387, 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 Unida 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 2019 y 2018, la Sociedad no constituyó una provisión para el Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas, debido a que tiene pérdidas tributarias.

NOTA 3 - CAMBIO DE POLÍTICAS Y PRÁCTICAS CONTABLES
Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, 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 de 2019 y 2018, con excepción de los fideicomisos constituidos para garantizar las billeteras móviles, que se exponen en la Nota 8.h), 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:

Saldos al 31 de diciembre de 2019	Corriente Bs	No Corriente Bs	Total Bs
RUBRO			
Disponibilidades	49.847.358	-	49.847.359
Otras cuentas por cobrar	1.758.537	1.310.803	3.069.341
Otros activos	1.312.181	-	1.312.181
Fideicomisos constituidos	9.661.829	52.428.908	62.090.737
TOTAL ACTIVOS	**62.579.906**	**53.739.711**	**116.319.618**
Obligaciones con el público	11.081.368	27.847.275	38.928.643
Otras cuentas por pagar	18.773.286	2.843.370	21.616.656
Previsiones	-	192.392	192.392
TOTAL PASIVOS	**29.854.654**	**30.883.037**	**60.737.691**

Saldos al 31 de diciembre de 2018	Corriente Bs	No Corriente Bs	Total Bs
RUBRO			
Disponibilidades	28.012.590	-	28.012.590
Otras cuentas por cobrar	8.503.971	50.000	8.553.971
Otros activos	802.502	-	802,502
Fideicomisos constituidos	9.804.133	52.247.341	62.051.474
TOTAL ACTIVOS	**47.123.195**	**52.297.341**	**99.420.537**
Obligaciones con el público	9.804.133	22.647.872	32.452.004
Otras cuentas por pagar	20.505.131	2.688.366	23.193.498
Previsiones	-	192.392	192.392
TOTAL PASIVOS	**30.309.264**	**25.528.630**	**55.837.894**

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:

Al 31 de diciembre de 2019	Saldos Bs	A 30 Días	A 60 Días	A 90 Días	A 180 Días	A 360 Días	A 720 Días	A MÁS DE 720 Días
RUBRO								
Disponibilidades	49.847.358	49.847.359	-	-	-	-	-	-
Otras cuentas por cobrar	3.069.341	1.758.537	13.917	14.951	14.468	3.334	930.507	333.626
Otros activos	1.312.181	1.312.181	-	-	-	-	-	-
Fideicomisos constituidos	62.090.737	9.661.829	4.641.213	4.641.213	4.641.213	4.641.213	4.641.213	29.222.845
TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENTE	**116.319.618**	**62.579.906**	**4.655.129**	**4.656.163**	**4.655.681**	**4.644.547**	**5.571.719**	**29.556.472**
Obligaciones con el público	38.928.643	11.081.368	4.641.213	4.641.213	4.641.213	4.641.213	4.641.213	4.641.213
Otras cuentas por pagar	21.616.656	18.773.286	299.928	42.450	79.435	538.069	887.724	995.763
Previsiones	192.392	-	-	-	-	-	-	192.392
TOTAL PASIVOS	**60.737.691**	**29.854.654**	**4.941.140**	**4.683.663**	**4.720.648**	**5.179.282**	**5.528.936**	**5.829.368**
BRECHA SIMPLE (Activo+Cont-Pasivo)		**32.725.252**	**(286.011)**	**(27.500)**	**(64.967)**	**(534.735)**	**42.783**	**23.727.104**
BRECHA ACUMULADA		**32.725.252**	**32.439.241**	**32.411.741**	**32.346.774**	**31.812.039**	**31.854.823**	**55.581.927**
RUBRO								
Disponibilidades	28.012.590	28.012.590	-	-	-	-	-	-
Otras cuentas por cobrar	8.553.971	8.503.970	-	-	-	-	-	50.000
Otros activos	802.502	802.502	-	-	-	-	-	-
Fideicomisos constituidos	62.051.474	9.804.133	4.033.345	4.033.346	4.033.346	4.033.346	4.033.346	32.080.612
TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENTE	**99.420.537**	**47.123.194**	**4.033.345**	**4.033.346**	**4.033.346**	**4.033.346**	**4.033.346**	**32.130.612**
Obligaciones con el público	32.452.004	9.804.133	4.033.346	4.033.346	4.033.346	4.033.346	4.033.346	2.481.142
Otras cuentas por pagar	23.193.498	20.505.131	-	-	-	1.478.124	-	1.210.242
Previsiones	192.392	-	-	-	-	-	192.392	-
TOTAL PASIVOS	**55.837.894**	**30.309.264**	**4.033.346**	**4.033.346**	**4.033.346**	**5.511.470**	**4.225.738**	**3.691.384**
BRECHA SIMPLE (Activo+Cont-Pasivo)		**16.813.930**	**-**	**-**	**-**	**(1.478.124)**	**(192.392)**	**28.439.228**
BRECHA ACUMULADA		**16.813.930**	**16.813.930**	**16.813.929**	**16.813.929**	**15.335.805**	**15.143.414**	**43.582.641**

NOTA 6 - OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS
Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los saldos de operaciones con partes relacionadas, son las siguientes:

	2019 Bs	2018 Bs
Telecel S.A.	1.242.044	3.365.339
Giros Electrónicos	-	-
Total Activos	**1.242.044**	3.365.339
Telecel S.A.	2.666.677	8.593.394
Total Pasivos	**2.666.677**	**8.593.394**
Resultados		
Ingresos Telecel	81.941.623	6.849.865
Ingresos Giros Electrónicos	-	11.532
Total ingresos	**81.941.623**	**6.861.397**
Gastos Telecel	**1.570.338**	1.404.502
Total Gastos	**1.570.338**	**1.404.502**

NOTA 7 - POSICIÓN EN MONEDA EXTRANJERA
Los estados financieros presentados en bolivianos incluyen el equivalente de saldos en moneda extranjera (dólares estadounidenses), de acuerdo con el siguiente detalle:

Saldos al 31 de diciembre de 2019	Moneda extranjera Bs	CMV Bs	UFV Bs	Total equivalente Bs
Disponibilidades	1.936.180	-	-	1.936.180
Otras cuentas por cobrar	105.273	-	-	105.273
TOTAL ACTIVOS	**2.041.453**	-	-	**2.041.453**
Otras cuentas por pagar	24.500	-	-	24.500
TOTAL PASIVOS	**24.500**	-	-	**24.500**
POSICIÓN LARGA (CORTA)	**2.016.953**	-	-	**2.016.953**

Saldos al 31 de diciembre de 2018	Moneda extranjera Bs	CMV Bs	UFV Bs	Total equivalente Bs
Disponibilidades	1.939.430			1.939.430
Otras cuentas por cobrar	224.183	-	-	224.183
TOTAL ACTIVOS	**2.163.613**	-	-	**2.163.613**
Otras cuentas por pagar	24.500	-	-	24.500
TOTAL PASIVOS	**24.500**	-	-	**24.500**
POSICIÓN LARGA (CORTA)	**2.139.113**	-	-	**2.139.113**

Los activos y pasivos en moneda extranjera han sido convertidos a bolivianos al tipo de cambio oficial de 6,86 por US$ 1 al 31 de diciembre de 2019 y 2018, o su equivalente en otras monedas.

NOTA 8 – COMPOSICIÓN DE RUBROS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS
Los estados financieros al 31 de diciembre de 2019 y 2018, están compuestos por los siguientes grupos:

a) Disponibilidades
La composición del grupo al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es la siguiente:

	2019 Bs	2018 Bs
Bancos y corresponsales del país	26.557.054	8.349.816
Cuentas de liquidación - Banco Central de Bolivia	23.290.305	19.662.774
Total Disponibilidades	**49.847.359**	**28.012.590**

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 de 2019 y 2018, es la siguiente:

Pagos anticipados:	2019 Bs	2018 Bs
Seguros pagados por anticipados	70.973	186.453
Otros pagos anticipados (1)	2.522	2.522
Total Anticipos	**73.495**	**188.975**
Diversas		
Comisiones por cobrar	1.499.176	3.647.821
Crédito fiscal IVA	277.501	3.676.043
Importes entregados en garantía	977.280	854.110
Otras partidas pendientes de cobro (2)	261.920	192.788
Total Diversas	**3.015,877**	**8.370.762**
Previsión específica para pagos anticipados		
Previsión específica para pagos anticipados	(20.031)	(5.766)
Total otras cuentas por cobrar	**3.069.341**	**8.553.971**

La composición de la cuenta otros pagos anticipados es la siguiente:

	2019 Bs	2018 Bs
Pago Aduana Nacional	2.522	2.522
Total Otros pagos anticipados	**2.522**	**2.522**

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

	2019 Bs	2018 Bs
Cuentas por cobrar personal E-fectivo	7.318	-
Cuentas por cobrar Telecel	82.597	63.734
Cuentas por cobrar al personal	-	100.457
Cuentas por cobrar clientes	-	28,597
Cuenta por cobrar Retención Judicial	172.005	-
Total Otras partidas pendientes de cobro	**261.920**	**192.788**

e) Bienes realizables
La entidad no registra movimientos.

f) Bienes de uso
La composición del grupo al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es la siguiente:

	2019 Bs	2018 Bs
Equipos de computación	874.678	874.678
Depreciación acumulada equipos de computación	(874.678)	(874.678)
Total Bienes de uso	-	-

g) Otros activos
La composición del grupo al 31 de diciembre de 2019 y 2018. es la siguiente:

	2019 Bs	2018 Bs
Partidas pendientes de billetera móvil (1)	1.312.181	802.502
Partidas pendientes de imputación	**1.312.181**	**802.502**
Total Otros activos	**1.312.181**	**802.502**

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

	2019 Bs	2018 Bs
Transferencia ACH de billetera móvil	1.304.336	799.260
Transferencia BNB de billetera móvil	7.845	3.242
Total partidas pendientes de billetera móvil	**1.312.181**	**802.502**

h) Fideicomisos constituidos
La composición del grupo al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es la siguiente:

	2019 Bs	2018 Bs
Fideicomisos Billeteras Móviles (1)	61.934.611	61.934.611
Rendimientos por cobrar por Fideicomisos de servicios de pago	156.126	116.863
Total fideicomisos constituidos	**62.090.737**	**62.051.474**

(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

	2019 Bs	2018 Bs
Obligaciones con el público a la vista	38.928.643	32.452.004
Total obligaciones con el público	**38.928.643**	**32.452.004**

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 de 2019 y 2018, es la siguiente:

	2019 Bs	2018 Bs
Diversas		
Acreedores fiscales por retenciones a terceros	55.037	44.727
Acreedores fiscales por impuestos a cargo de la entidad	123.322	96.752
Acreedores por cargas sociales retenidas a terceros	38.182	35.157
Acreedores por cargas sociales a cargo de la entidad	49.087	45.412
Comisiones por pagar	11.667	13.013
Repositorios Electrónicos - Billetera Móvil	11.873.556	14.297.652
Acreedores varios (1)	5.452.644	4.752.762
Total diversas	**17.603.495**	**19.285.475**
Provisiones		
Provisión para primas	288.560	306.416
Provisión para vacaciones	368.815	393.318
Provisión para aguinaldo	-	37.391
Provisión para indemnizaciones	796.757	1.210.242
Otras provisiones (2)	2.554.236	1.884.001
Total Provisiones	**4.008.368**	**3.831.368**
Partidas pendientes de imputación		
Operaciones por liquidar	4.793	76.655
Total partidas pendientes	**4.793**	**76.655**
Total Otras cuentas por pagar	**21.616.656**	**23.193.498**

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

	2019 Bs	2018 Bs
Cuentas por pagar a proveedores	979.766	20.203
Cuentas por pagar de plataforma tecnológica	625.415	-
Cuentas por pagar por recaudación de comercios	3.929.325	4.543.438
Cuentas por pagar servicios de marketing y publicidad	-	188.588
Otras partidas por pagar	8.138	533
	5.542.644	**4.752.762**

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

	2019 Bs	2018 Bs
Dealers y corresponsales	1.295.961	1.143.002
Provisiones proveedores servicios administrativos	165.304	183.580
Consultorías contratadas	90.071	60.552
Servicios de marketing y publicidad	98.968	125.636
Plataforma tecnológica	828.503	91.268
Otras provisiones	75.429	279.963
	2.554.236	**1.884.001**

m) Previsiones
La composición del grupo al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es la siguiente:

	2019 Bs	2018 Bs
Previsiones		
Otras previsiones (1)	192.392	192.392
Total Otras previsiones	**192.392**	**192.392**

(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.

q) Ingresos y gastos financieros

q.1) Ingresos financieros

La composición al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es la siguiente:

	2019 Bs	2018 Bs
Productos por disponibilidades		
Intereses disponibilidades	98.551	31.459
Total Ingresos Financieros	**98.551**	**31.459**

q.2) Gastos financieros

La Entidad no registra movimientos

r) Recuperación de activos financieros

La composición al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es la siguiente:

	2019 Bs	2018 Bs
Disminución de previsión para otras cuentas por cobrar	-	(5.766)
	-	(5.766)

s) Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros

	2019 Bs	2018 Bs
Cargos por previsión para otras cuentas por cobrar	14.264	-
	14.264	-

t) Otros ingresos y gastos operativos

t.1) Otros ingresos operativos

La composición al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es la siguiente:

	2019 Bs	2018 Bs
Otros ingresos operativos		
Comisiones por servicios	35.477.872	28.553.174
Ganancias por operaciones de cambio y arbitraje	6.949	5.400
Ingresos por bienes realizables	-	358.048
Rendimientos obtenidos en los fideicomisos constituidos	39.369	31.498
Total Otros Ingresos operativos	**35.524.190**	**28.948.120**

t.2) Otros gastos operativos

La composición al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es la siguiente:

	2019 Bs	2018 Bs
Otros gastos operativos		
Comisión por servicios	13.939.393	12.418.644
Costo de Bienes Realizables	-	161.574
Gastos operativos diversos (1)	205.148	243.412
Total otros gastos operativos	**14.144.541**	**12.823.630**

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

	2019 Bs	2018 Bs
Administración de fideicomisos *	194.241	170.895
Asignaciones ATP	10.907	72.517
	205.148	**243.412**

(*) 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 2019 y 2018, es la siguiente:

u.1) Ingresos y gastos extraordinarios

	2019 Bs	2018 Bs
Ingresos y gastos extraordinarios		
Ingresos extraordinarios (*)	245.635	231.737
	245.635	231.737

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

u.2 Ingresos y gastos de gestiones anteriores

	2019 Bs	2018 Bs
Ingresos y gastos de gestiones anteriores		
Gastos de gestiones anteriores **	-	13.284
Ingresos de gestiones anteriores ***	-	6.627
	-	**6.657**

(**) Corresponde a gastos de gestión 2017, ejecutados en el 2018 por los conceptos de gastos administrativos.
(***) Corresponde a ingresos de la gestión 2016 y 2017 por concepto de comisiones ganadas ejecutadas en la siguiente gestión.

Gastos de administración

La composición al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es la siguiente:

	2019 Bs	2018 Bs
Gastos de personal (1)	5.095.213	6.715.567
Servicios contratados	2.454.424	2.340.844
Seguros	278.225	263.497
Comunicaciones y traslados	26.907	33.464
Impuestos	1,230.500	1.196.004
Mantenimiento y reparaciones	43.216	560.076
Otros Gastos de Administración (2)	610.580	1.549.801
Total Gastos administración	**9.739.065**	**12.659.253**

(1) Los gastos de personal incluyen las dietas de directores y sindicos mas la remuneracion del principal ejecutivo.
(2) Corresponde principalmente a gastos de propaganda y publicidad, papeleria, 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 2019 y 2018, es la siguiente:

Documentos y valores de la entidad	2019 Bs	2018 Bs
Seguros contratados	28.684.510	33.149.576
Otros bienes de la entidad (1)	7.210.128	10.647.996
Valores propios en custodia	350	350
	35.894.988	**43.797.922**

(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 de 2019 y 2018, 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 (%)
Telefónica Celular de Bolivia S.A.	100.00	396.680	39.668.000	99.79832%
VA Services S.R.L.	100.00	200	20.000	0.050420%
Producciones Digitales de Bolivia S.R.L.	100.00	200	20.000	0.050420%
Telepago S.R.L.	100.00	200	20.000	0.050420%
Sociedad de Inversiones Móviles TM S.R.L	100.00	200	20.000	0.050420%
Total		397.480	39.748.000	100.00%

En fecha 17 de diciembre de 2018, mediante resolución ASFI N° DSC/R-1611/2018 el ente regulador determina que E-fectivo ESPM S.A. puede realizar la Reducción de Capital autorizado de Bs98.292.000
En el mes de noviembre 2019, mediante aprobación de directorio se autoriza el registro de la constitución de la reserva legal.

b) Resultados Acumulados

Los saldos acumulados al 31 de diciembre de 2019 y 2018, ascienden a valor positivo de Bs15.450.463 y valor positivo de Bs3.834.643, 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 2019 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

Anahi Chávez Claros
Contador

tigo
money