

MEMORIA ANUAL

2020

tigo*money* 

ÍNDICE

1.	Presentación	03
2.	Misión y Visión	04
3.	Directorio y Personal Ejecutivo	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	26
11.	Estados Financieros	31

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.

Durante la gestión 2020, se ha experimentado un **crecimiento significativo en clientes** que realizan transacciones en los Puntos de Atención acercándose al millón de clientes; incremento debido a la afiliación de nuevos comercios y fundamentalmente al valor que le da el cliente al dinero electrónico frente al físico; sobre todo durante este tiempo de distanciamiento social.

En el marco del mismo objetivo, en la gestión 2020 se habilitó el 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.

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, lo que permitió el crecimiento de nuestro **ecosistema** de pagos. Durante la gestión 2020 se han afiliado a la red de pagos Tigo Money 25 nuevos comercios, demostrando su satisfacción e interés en nuestro medio de pago.

Buscando cumplir el objetivo de **eficiencia**, durante esta gestión se logró contar con una solución digital para los puntos de atención corresponsal, el cual se está implementando gradualmente de forma satisfactoria, esto con el objetivo de dotar de mejores herramientas para los puntos de atención y para una mejor atención de nuestros clientes. Esta solución permitirá tener un ahorro para la empresa al no tener que invertir ni mantener dispositivos físicos.

En el marco del objetivo de **asegurar la disponibilidad del servicio**, durante la gestión 2020, se aplicaron mejoras en las diferentes plataformas, tanto con actualizaciones, mejoras de seguridad y nuevas funcionalidades, para garantizar que el equipo tecnológico acompañe el crecimiento de los usuarios y sus transacciones, logrando mantener las plataformas con un alto rendimiento y disponibilidad.

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 capacitó, además del uso de la tecnología, sobre las características de la billetera móvil. Debido a la cuarentena por el COVID estas capacitaciones se desarrollaron en su mayoría a través de herramientas digitales.

A pesar de la pandemia que está enfrentando el país los estados financieros de la empresa mostraron un mayor crecimiento y mejores resultados que la gestión anterior con un crecimiento del 26%, que permitió mantener el resultado positivo en la gestión 2020.

Cumplidos los objetivos planteados para la gestión 2020, 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 Khir	→	Vocal
Rodrigo Peredo Salvatierra	→	Vocal
Rodrigo Giovanni Rojo Jimenez	→	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 2020, a través del sistema de pagos de bajo valor, se procesaron 153.367.628 transacciones por un valor de Bs 543.982 millones, que consideran las transacciones a través de Ordenes Electrónicas de Transferencias de Fondos (OETF), Tarjetas de Pago (POS), Cheques, y Billetera móvil; registrándose una disminución del 12% en valor y un incremento de 9% en el volumen con respecto al período 2019.

El mayor monto procesado en el sistema de pagos de bajo valor correspondió a las Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos (OETF) por Bs 395.786 millones; Las operaciones de pago con tarjetas electrónicas disminuyeron en 11% respecto a la gestión anterior, pasando de Bs 12.363 millones a Bs 10.977 millones. Las operaciones con billetera móvil se incrementaron en 51%, de Bs 1.503 millones a Bs 2.269 millones. Finalmente, el valor de las operaciones con cheques disminuyó en 38%, de Bs 216.841 millones a Bs 134.950 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 (36%; 55.211.512 transacciones) frente a las tarjetas electrónicas (32%; 48.465.669 transacciones), billetera móvil (30%; 46.771.398 transacciones) y cheques (2%; 2.919.049 transacciones). El volumen de operaciones con OETF registró un incremento del 73% respecto de la gestión anterior debido al impulso que tuvo este instrumento en la coyuntura de emergencia sanitaria por COVID-19.

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

4. Ecosistema de Pagos



Durante la gestión 2020, y por segundo año consecutivo, se ha experimentado un incremento significativo en clientes que realizan transacciones en los Puntos de Atención acercándose al millón de clientes; incremento debido a la afiliación de nuevos comercios y fundamentalmente al valor que le da el cliente al dinero electrónico frente al físico; sobre todo durante este tiempo de distanciamiento social.

Los clientes que utilizaron la billetera Tigo Money, tanto el menú USSD como la aplicación, también experimentaron un fuerte crecimiento alcanzando los 353.000 clientes. Los clientes que solo usaron la aplicación Tigo Money alcanzaron la cifra de 133.000.

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. Se han afiliado a nuestra red de pagos numerosos comercios con nuevos sistemas de integración que actualmente son más rápidos y flexibles lo que facilita que empresas de diversos rubros tomen nuestros servicios. En esta gestión 25 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.

No obstante, se ha sentido el impacto de la pandemia en otro tipo de comercios, tales como cines que debido a la particular situación sus transacciones se han visto reducidas drásticamente.

5. 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 colectoría 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 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 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.

6. Red de Distribución del Servicio



Al cierre del mes de diciembre contamos con 1.899 puntos de atención corresponsal de los cuales 77 son corresponsales financieros, 1.793 son no financieros y 29 cajeros automáticos, lo que significó un crecimiento del 4% respecto al año anterior.

De la totalidad de los Puntos de Atención el 34% se encuentran en zonas rurales en un total de 197 localidades.

De la totalidad de los Puntos de Atención, 1.183 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 de Atención se encuentra consolidada y para la gestión 2021 el esfuerzo se enfocará en las siguientes acciones:

- + Desarrollo de la red en mercados y zonas alejadas.
- + 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.
- + Mejora de la tecnología a través de la cual los corresponsales realizan las transacciones para los clientes, cambiando el uso de dispositivos por una plataforma WEB.

7. Educación Financiera



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 2020 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). Durante toda la gestión 2020, 96.493 beneficiarias recibieron la capacitación en billetera móvil por lo menos una vez. Debido a la cuarentena por el COVID estas capacitaciones se desarrollaron en su mayoría a través de herramientas digitales.

Por otra parte, se hizo el envío mensual de mensajes de texto (aprox. 350.000) a los clientes de Tigo Money relacionados con temas de seguridad con los instrumentos electrónicos de pago.

8. Informe Anual de Gobierno Corporativo



INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO GESTION 2020

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 año 2020 no fue un año normal, por las restricciones impuestas por el COVID 19; no obstante, E-FECTIVO ESPM S.A. y su Comité de Gobierno Corporativo mantuvo su reunión periódica anual, para cumplir con sus obligaciones, de manera virtual, a través de medios de herramientas electrónicas.

De acuerdo a 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. Para la gestión 2020, se encuentra compuesto por los señores Juan Pablo Sanchez, Yuri Morales y Carlos Bermudez, miembros del Directorio y por el Gerente General Alejandro Petrus y se reúnen con la periodicidad que establece su Reglamento/Manual 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.	Pablo Daniel Guardia Vasquez	99,79832%
VA SERVICES S.R.L.	Juan Pablo Sanchez Orsini	0,05042%
PRODUCCIONES DIGITALES DE BOLIVIA S.R.L.	Juan Pablo Sanchez 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%

Durante la gestión 2020, se realizaron 2 Juntas Ordinarias para tratar principalmente los siguientes temas:

1. Informe de la Memoria Anual
2. Aprobación del Balance General y Estado de Resultados al 31 de diciembre de 2019

3. Lectura del Dictamen de Auditoría Externa
4. Lectura del Informe del Síndico
5. Designación de directores y Síndico
6. Determinación de Remuneraciones y Fianzas
7. Designación de la empresa de Auditoría Externa
8. Distribución de utilidades o tratamiento de pérdidas de la gestión 2019
9. Aprobación del Informe de Gobierno Corporativo Gestión 2019
10. Ratificación del Código de Gobierno Corporativo
11. Nombramiento de nuevo director
12. Ratificación de documentos de Gobierno Corporativo

2.2. Directorio

Los miembros del Directorio y el Síndico, titulares y suplentes para la gestión 2020, fueron elegidos en la Junta Ordinaria de Accionistas de 27 de marzo de 2020, 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. Faycal Khiar
3. Simón Brahim Nallar Gutiérrez
4. Yuri Joel Morales Peñaranda
5. Alfredo Álvaro Cuadros Sagárnaga
6. Carlos Armando Bermúdez Soto
7. Juan Pablo Sánchez Orsini
8. Rodrigo Peredo Salvatierra

Asimismo, en la misma Junta se ratificó la designación del señor Herman Stelzer Jiménez como Síndico de la sociedad, por la gestión 2020 y como suplente a la Srta. María Ximena Callá Vidéz.

En reunión de Directorio celebrada el 30 de abril de 2020, 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

Posteriormente en Junta Ordinaria de fecha 26 de octubre de 2020, los accionistas eligieron como nuevo director de la sociedad al Sr. Rodrigo Giovanni Rojo Jiménez, quedando el Directorio conformado por 9 miembros, de acuerdo a detalle expuesto a continuación:

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. Juan Pablo Sánchez Orsini

8. Rodrigo Peredo Salvatierra
9. Rodrigo Giovanni Rojo Jiménez

Este Directorio, a lo largo de la gestión 2020, se reunió periódicamente en forma virtual debido a la cuarentena decretada, 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.

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 2020; 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** (antes denominado únicamente Comité de Promociones), cuyo funcionamiento no es exigencia del regulador pero hace a los servicios y actividades que realiza la entidad, fue creado el 2016 y su objeto es evaluar y aprobar nuevos productos y promociones Tigo Money de acuerdo a los objetivos estratégicos de 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 29 de enero de 2020 se aprobaron modificaciones al Reglamento del Comité de IT y Comité Operativo de IT, consistentes en actualizar los cargos de las personas que los conforman de acuerdo con la nueva estructura de Tigo Money y en el Reglamento del Comité Operativo de IT se actualiza los integrantes del Comité reemplazando al Gerente General por el Jefe de IT.

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 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.

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.
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, 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 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 2020, 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 jefaturas y las que emanaban de la ASFI.

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 2020.

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 2020.

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. Los resultados se encuentran en la herramienta de evaluación del 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 las Juntas Ordinarias celebradas en la presente gestión de 2020, pese a ser realizadas de manera virtual en virtud a la autorización contenida en la Resolución Ministerial MDPyEP N° 146.2020 de 20 de julio de 2020, que permite la realización de 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.

En concordancia con las políticas de la entidad, en la gestión 2020 se aprobaron los siguientes procedimientos/o modificaciones a los procedimientos ya aprobados, relativos a gobierno corporativo:

- Código de Gobierno Corporativo
- Política de Gobierno Corporativo
- Procedimiento de Gobierno Corporativo
- Código de Ética
- Reglamento Electoral
- Reglamento interno de gobierno corporativo

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

Durante la gestión 2020, 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, ASFI no emitió ninguna resolución sancionatoria ni impuso sanción alguna a E-FECTIVO ESPM S.A. por incumplimientos a la normativa vigente.

Con relación a alguna situación de conflicto de interés, durante la gestión 2020 no se reveló ninguna situación de esta naturaleza.

Asimismo, de una revisión de la asistencia de los Accionistas a las Juntas Ordinarias y de los directores a las reuniones de Directorio, se observa que durante la gestión 2020, 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

DocuSign Envelope ID: CCCF2F05-8530-4956-80EC-E833BA9ED15E

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:
Juan Pablo Sanchez
E4CCD47003FF400
Juan Pablo Sanchez Orsini

DocuSigned by:
Carlos Bermudez
05159805A530419
Carlos Armando Bermúdez Soto

DocuSigned by:
Yuri Morales
9FA58ECA4EE2477...
Yuri Joel Morales Peñaranda

DocuSigned by:
Alejandro Petrus
18D48D2CE8D06FD...
Alejandro Petrus Araujo

Santa Cruz, 15 de marzo de 2021

9. Carta del Síndico



Uso Interno

Santa Cruz, 15 de marzo de 2021

Señores
 Accionistas
EMPRESA DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL E-FECTIVO ESPM 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 2020, y que se detallan a continuación:

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

Fui elegido Síndico titular de E-FECTIVO ESPM S.A. en Junta Ordinaria de Accionistas de 27 de marzo de 2020, Síndico suplente la Srta. María Ximena Callaú Videz y las siguientes personas miembros del Directorio:

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. Juan Pablo Sánchez Orsini
8. Rodrigo Peredo Salvatierra

En Directorio de 30 de abril de 2020, conformó la siguiente mesa Directiva:

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

En Junta Ordinaria de 26 de octubre de 2020, se eligió como nuevo director al Sr. Rodrigo Giovanni Rojo Jiménez, quedando el Directorio conformado por 9 directores.

- Participé de las Juntas ordinarias y de las sesiones de Directorio a las que fui convocado.
- El Directorio se reúne las veces que dispone el Estatuto de la entidad, para hacer seguimiento a la gestión de la empresa y conocer las notas enviadas por la ASFI. Aprueba las políticas, reglamentos, manuales y sus modificaciones, la implementación de nuevos productos, designa Gerentes; en general, realiza las acciones encomendadas por su Estatuto.
- Se celebraron 2 Juntas Ordinarias y 12 sesiones virtuales de Directorio, con la permisión establecida en la Resolución Ministerial MDPyEP N° 146.2020 de 20 de julio de 2020, que permite realizar Juntas y Directorios presenciales, virtuales y mixtas, contando siempre el quórum reglamentario para su validez.
- A pesar de la pandemia, el Directorio, la Alta Gerencia y los funcionarios han realizado las acciones suficientes para cumplir con la normativa externa e interna; el Directorio ha revisado la normativa interna y la ha actualizado cuando ha sido necesario.

Uso Interno

- La modificación a la normativa de la ASFI y a la interna es de conocimiento de los directores, de la Alta Gerencia y demás funcionarios de E-FECTIVO ESPM S.A. a través de 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.
- La ASFI no emitió ninguna resolución sancionatoria, ni impuso sanción alguna a E-FECTIVO ESPM S.A. por incumplimientos a la normativa vigente.

b) Resultados de la fiscalización sobre los aspectos contables:

Se ha constatado que:

- Los estados financieros son elaborados conforme a normas de contabilidad emitidas por la ASFI y son aprobados mensualmente por el Directorio.
- No obstante haberse suspendido temporalmente el envío de información periódica, se ha cumplido con su elaboración y cualquier otra ocasional requerida por el regulador, en los términos, condiciones y formatos solicitados.
- 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.

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:

- E-FECTIVO ESPM S.A. cumplió con las disposiciones contenidas en la Ley de Servicios Financieros y reglamentos emitidos por la ASFI, y las ha incorporado en las políticas, procedimientos y operaciones de la entidad.
- La unidad de Auditoría Interna ha realizado exámenes para 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 la participación permanente en el Comité de Auditoría, se ha 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.
- Se revisó el Plan de Trabajo de Auditoría Interna e hizo el seguimiento al cumplimiento, como el proceso y nivel de remuneración que están dentro de los estándares institucionales y del mercado.

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

Al 31 de diciembre del 2020 las observaciones pendientes de regularización son las siguientes:

- **Inspecciones de la ASFI:**

En enero de 2020, ASFI realizó una visita de Inspección Ordinaria de Riesgo Operativo con corte al 31 de diciembre de 2019 con los siguientes resultados:

Uso Interno

- 48 observaciones que incluyen las áreas: Comercial, Riesgos, Seguridad de la información, Operaciones, Auditoría, IT y Cumplimiento AML.

De las 48, a la fecha se subsanaron 46 observaciones quedando 2 pendientes de regularización relacionadas con: i) Existencia de conflicto de intereses entre los usuarios de administración de los sistemas de información, sistemas operativos y bases de datos y el OSI y, ii) El detalle del movimiento de la APP Tigo Money no identifica el número de cuenta (línea de telefonía) destino del envío de dinero electrónico, limitando que el cliente pueda conciliar los movimientos de dinero efectuados. Ambas observaciones serán subsanadas durante la gestión 2021.

- Del seguimiento realizado a la Inspección Ordinaria de Riesgo Operativo con corte al 31 de octubre de 2017, persisten 6 observaciones, relacionadas principalmente con deficiencias en los Puntos de Atención no Financiera y Cajeros Automáticos. Éstas fueron subsanadas al cierre de la gestión 2020.

- **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 2020.

- **Auditorías Internas:**

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

- a) Límites legales: i) Los resultados de los límites legales, para el Q2, fueron informados al Directorio con un mes de retraso
- b) Impuestos: i) Diferencias entre saldos contables, DDJJ y Anexos Tributarios, para CF, DF e IT y ii) El Contrato de Prestación de Servicios no establece que Telecel S.A. es responsable de realizar los Anexos Tributarios.
- c) Caución: i) Ausencia de procedimiento para la gestión de caución calificada.

Estas observaciones serán regularizadas en la gestión 2021.

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**

- 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.
 - Se continuó con la empresa Ernst & Young, para la realización del examen de auditoría externa y la revisión del cumplimiento de la entidad a lo establecido en la legislación nacional, sectorial, normativa de la ASFI, normativa interna y principalmente de las normas contables. El contrato se aprobó en sesión de Directorio de 29 de mayo de 2020, con un costo, a mi criterio razonable para la entidad y al trabajo encomendado.
 - La empresa cuenta con la experiencia necesaria en entidades financieras, y se encuentra inscrita en el Registro de Firmas Auditoras Externas de la ASFI.
- f) **Medidas realizadas para el cumplimiento de las atribuciones y deberes establecidos en el Artículo 335 del Código de Comercio.**

DocuSign Envelope ID: EDD2F22E-0F8A-49BC-A991-E40D1EABFE43

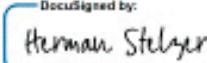
Uso Interno

- He asistido a todas las Juntas Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas, sesiones de Directorio y del Comité de Auditoría del que participo regularmente.
- He verificado la constitución de cauciones para miembros del Directorio, Síndico y la Alta Gerencia de la entidad.
- He revisado los documentos contables de E-FECTIVO ESPM S.A. constatando que se han elaborados conforme a las disposiciones normativas de la ASFI.
- No se han presentado motivos para convocar a Juntas Ordinarias o Extraordinarias.

Finalmente, quiero destacar ante la Junta de Accionistas, la dedicación e idoneidad de los miembros del Directorio y el buen desempeño de los funcionarios de la entidad.

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 2020.

Es cuanto informo para fines consiguientes.

DocuSigned by:

FD1619EF1827479
Herman Stelzer Jimenez
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 2020 y 2019

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



DIRECTORIO A DICIEMBRE DE 2020		
Pablo Daniel Guardia Vásquez Presidente	Yuri Joel Morales Pafaranda Vocal	
Carlos Armando Bermudez Soto Vicepresidente	Alfredo Alvaro Cuadros Sagarnaga Vocal	Herman Stelzer Jiménez Sindico
Juan Pablo Sanchez Orsini Secretario	Faycal Khair Vocal	María Ximena Callau Vides Sindico Suplente
Simon Ibrahim Nallar Gutierrez Vocal	Rodrigo Poredo Salvatierra Vocal	
	Rodrigo Giovanni Rojo Jiménez Vocal	

PLANTEL EJECUTIVO	
Alejandro Petrus Araujo Gerente General	Jacqueline Claudia Andia Torres Jefe de Riesgos
Carlos Enrique Cuellar Urgel Jefe IT - MFS	Emilio Manuel Ricoldi Arrojo Jefe Comercial - MFS
Geisy Narda Moja 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 2020 y los correspondientes estados financieros y pérdidas, de cambios en el patrimonio neto y de flujo de efectivo por el ejercicio terminado en esta 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 2020, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el ejercicio terminado en esta 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 (ASF!).

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 ASF!. 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 de 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 ASF!. 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 correctos y exactos, es importante que los controles sobre los derechos de acceso, cambios y desarrollo de programas sean adecuados, estén diseñados y operen efectivamente.

Como tratamos el aspecto clave de auditoría
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 contable. Hemos evaluado los controles generales de TI (administración de accesos a sistemas y datos, administración de cambios y 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 significativos). Hemos examinado los controles sobre la realización 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 ASF!, 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, 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. Según 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 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 mantenimos una actitud de escepticismo profesional durante la auditoría. Nosotras 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 intencionalmente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtenemos un entendimiento de 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 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 ocasionales 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 los estados financieros representados 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 cuánto corresponden a las salientes relaciones.

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 imponen 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 Araya S.
Socio
MAT. PROF. N° CAUB-1836
MAT. PROF. N° CASC-721
Santa Cruz de la Sierra, 28 de febrero de 2021

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

ESTADO DE SITUACION PATRIMONIAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(Expresado en bolivianos)

	Nota	Diciembre/2020	Diciembre/2019
ACTIVO			
Disponibilidades	8 a)	65.957.719	49.847.359
Inversiones temporarias	8 c)	-	-
Cartera	8 b)	-	-
Otras cuentas por cobrar	8 d)	7.137.060	3.080.341
Bienes realizables	8 e)	-	-
Inversiones permanentes	8 c)	-	-
Bienes de uso	8 f)	-	-
Otros activos	8 g)	2.509.881	1.312.181
Fideicomisos Constituidos	8 h)	83.637.171	62.090.737
TOTAL DEL ACTIVO		159.242.731	116.319.618
PASIVO			
Obligaciones con el público	8 i)	58.585.663	38.928.643
Obligaciones con instituciones fiscales	8 j)	-	-
Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	8 k)	-	-
Otras cuentas por pagar	8 l)	28.549.380	21.616.656
Previsiones	8 m)	192.392	162.392
TOTAL DEL PASIVO		87.327.435	60.737.690
PATRIMONIO			
Capital social		39.748.000	39.748.000
Aportes no capitalizados		-	-
Ajustes al Patrimonio		-	-
Reservas		1.563.392	383.644
Resultados acumulados		30.563.904	15.450.463
TOTAL DEL PATRIMONIO	9)	71.915.296	55.581.927
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		159.242.731	116.319.617
Cuentas contingentes	8 w)	-	-
Cuentas de orden	8 x)	192.005.717	35.694.988

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

Alejandro Petrus Araujo
Gerente General

Anahí Chávez Claros
Contador



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 Bolívianos)

	Nota	Diciembre/2020	Diciembre/2019
Ingresos financieros	8 q)	598.786	98.551
Gastos financieros	8 q)	-	-
Resultado financiero bruto		598.786	98.551
Otros ingresos operativos	8 t)	44.866.095	35.524.190
Otros gastos operativos	8 t)	(18.531.107)	(14.144.541)
Resultado de operación bruto		26.733.774	21.478.200
Recuperación de activos financieros	8 r)	-	-
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	8 s)	(59.552)	(14.264)
Resultado de operación después de incobrables		26.674.222	21.463.936
Gastos de administración	8 v)	(10.562.249)	(9.739.065)
Resultado de operación neto		16.111.973	11.724.871
Ajuste por diferencia de cambio y mantenimiento de valor		(2.036)	28.778
Resultado después de ajuste por diferencia de cambio y mantenimiento de valor		16.109.934	11.753.649
Ingresos extraordinarios	8 u)	1.166.272	245.635
Gastos extraordinarios	8 u)	-	-
Resultado neto del ejercicio antes de ajustes de gestiones anteriores		17.276.206	11.999.284
Ingresos de gestiones anteriores	8 u)	-	-
Gastos de gestiones anteriores	8 u)	(59.719)	-
Resultados antes de impuestos y ajuste contable por efecto de inflación		17.216.487	11.999.284
Ajuste contable por efecto de la inflación		-	-
Resultados antes de impuestos		17.216.487	11.999.284
Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas (IUE)		(883.118)	-
Resultado neto del ejercicio		16.333.369	11.999.284

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 2020 Y 2019
(Expresado en bolívianos)

	Capital social	Aportes no capitalizados	Reservas	Resultados Acumulados	Total
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2017	-	-	-	-	-
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2018	39.748.000	-	-	3.834.643	43.582.643
Creación de Reserva legal según aprobación de Directorio	-	-	383.464	(383.464)	-
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	11.999.284	11.999.284
Saldos al 31 de diciembre de 2019	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
Saldos al 31 de diciembre de 2020	39.748.000	-	1.583.392	30.583.904	71.915.296

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 2020 Y 2019
(Expresado en Bolívianos)

	Diciembre/2020	Diciembre/2019
FLUJO DE FONDOS EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:		
Resultado neto del ejercicio	16.333.369	11.999.284
Partidas que han afectado el resultado neto del ejercicio que no han generado movimiento de fondos:		
Productos devengados no cobrados	(202.500)	156.126
Provisiones para incobrables y activos contingentes (neto)	59.552	14.264
Provisiones o provisiones para beneficios sociales	518.039	571.902
Provisiones para impuestos y otras cuentas por pagar	230.232	1.029.915
Depreciaciones y amortizaciones	-	-
Otros	-	-
Fondos obtenidos en el resultado del ejercicio	605.264	1.459.956
Productos cobrados (cargos pagados) en el ejercicio devengados en ejercicios anteriores sobre:		
Fideicomisos constituidos	156.126	116.863
Incremento (disminución) neta de otros activos y pasivos:		
Otras cuentas por cobrar - pagos anticipados, diversas	(4.128.171)	5.470.356
Otros activos-partidas pendientes de imputación	(1.197.700)	(509.679)
Otros cuentas por pagar-diversas y provisiones	6.184.452	(3.178.659)
Flujo neto en actividades de operación excepto actividades de intermediación	17.953.340	15.358.130
FLUJO DE FONDOS EN ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN		
Incremento (disminución) de captaciones y obligaciones por intermediación:		
Obligaciones con el público y empresas con participación estatal	19.657.020	6.476.639
Depósitos a la vista y en cajas de ahorro	-	-
Flujo neto en actividades de intermediación	19.657.020	6.476.639
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	(21.500.000)	-
Flujo neto en actividades de inversión	(21.500.000)	-
(Disminución) Incremento de fondos durante el ejercicio	16.110.390	21.834.769
Disponibilidades al inicio del ejercicio	49.847.356	28.012.590
Disponibilidades al cierre del ejercicio	65.957.719	49.847.359

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 bolívianos)

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\$7.840.000 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 Funderpresa con la Matrícula N°00208255 y en el Padrón Nacional de Contribuyentes del Servicio de Impuestos Nacionales, bajo el Número de Identificación Tributaria (NIT) 204844021.

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 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 ventas 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 el game 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 1.970 Puntos de Atención Correspondiente en todo el país, distribuidos de la siguiente manera.

Departamento	Puntos de atención	Cajeros ATM (Tigo Matic)	Totales
Santa Cruz	648	10	658
La Paz	487	7	494
Cochabamba	291	4	295
Tarja	147	1	148
Oruro	103	1	104
Beni	91	1	92
Chuquisaca	91	2	93
Potosí	84	1	85
Pando	10	1	11
Total	1.942	28	1.970



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 2020 es de 23 funcionarios de los cuales todos son permanentes (2019: 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 liquidación global, aunque se observó una resaca 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 distritos 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 (CCO) 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 crédito y débito; 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 que otorga las IMF liquidación sobre sus operaciones. Son también actores importantes del sistema de pagos minoristas las Empresas de Servicios de Pago Móvil que emiten billetes 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 periodo de la pasada gestión. En efecto, el importe procesado por el Mecanismo 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 billetes móvil, representan el 30% 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 billetes 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 billetes móvil disponibles para los usuarios incluyen transacciones de la cuenta de billetes móvil, transacciones de la cuenta del sistema financiero, pagos de servicios y giros.

El tipo de cambio del dólar respecto al bolívano, se mantuvo en Bs 6,86 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 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 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.

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 2020 y 2019, 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 el 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 de 2020 y 2019 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 provisionados al 100% y castigados 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 incurrin.

e.5) Otros activos

Activos Intangibles

En este rubro la entidad mantiene una Plataforma MTS (marca UTREA) 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 EPOS 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 provisiones y previsiones, 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, 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° 20051 y 23987 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 periodos 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 8 de septiembre de 2011, en caso de existir cualquier impuesto, este es compensable con utilidades impositivas futuras hasta un máximo de tres periodos siguientes. El quebranto impositivo acumulado a ser deducido no será objeto de actualización.

En fecha 19 de diciembre de 2007, se emitió el DS 23087, 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. A 31 de diciembre de 2020 la Sociedad constituyó una provisión Bs 1.620.728 y 2019 para el Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas, y a 31 de diciembre de 2019 no constituyó provisión para este impuesto, debido a que registraron pérdidas tributarias.

NOTA 3 - CAMBIO DE POLÍTICAS Y PRÁCTICAS CONTABLES

A 31 de diciembre de 2020 y 2019, 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

A 31 de diciembre de 2020 y 2019, con excepción de los fideicomisos constituidos para garantizar las billeteras móviles, que se exponen en la Nota 8), la entidad no tiene activos sujetos a restricciones.

NOTA 5 - ACTIVOS Y PASIVOS CORRIENTES Y NO CORRIENTES

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

	2020	Corriente Bs	No Corriente Bs	Total Bs
RUBRO				
Disponibilidades	65,957,719	-	-	65,957,719
Otras cuentas por cobrar	8,194,852	943,108	-	7,137,980
Otros activos	2,509,881	-	-	2,509,881
Fideicomisos constituidos	34,908,089	48,731,082	-	83,637,171
TOTAL ACTIVOS	109,568,540	49,674,190	159,242,730	
Obligaciones con el público	44,616,077	13,956,586	-	58,582,663
Otras cuentas por pagar	26,943,737	1,605,644	-	28,549,380
Provisiones	-	192,392	-	192,392
TOTAL PASIVOS	71,559,813	15,767,622	87,327,435	
	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	9,681,829	52,428,908	-	62,090,737
TOTAL ACTIVOS	62,579,906	59,739,711	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
Provisiones	-	192,392	-	192,392
TOTAL PASIVOS	29,854,654	30,883,037	60,737,691	

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 bolívianos, es la siguiente:

GESTIÓN 2020	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
RUBRO								
Disponibilidades	65,957,718	65,957,719	-	-	-	-	-	-
Otras cuentas por cobrar	7,137,960	3,344,409	1,524,707	34,690	1,070,067	220,760	858,550	64,558
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	43,260,420
TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENTE	159,242,731	84,859,447	6,989,370	5,499,552	6,534,729	5,685,443	6,323,212	43,350,978
Obligaciones con el público	56,585,663	16,076,905	9,984,793	9,984,793	9,984,793	9,984,793	9,984,793	9,984,793
Otras cuentas por pagar	26,549,380	25,973,164	87,175	86,873	552,562	243,633	102,932	1,502,712
Provisiones	192,392	-	-	-	-	-	-	192,392
TOTAL PASIVOS	87,327,435	42,650,099	7,071,968	7,071,666	7,537,355	7,228,725	7,087,725	8,679,897
BRECHA SIMPLE (Activo+Cont-Pasivo)		42,209,348	(82,568)	(1,572,114)	(1,002,826)	(1,543,283)	(764,513)	34,671,081
BRECHA ACUMULADA		42,209,348	42,126,750	40,554,836	39,552,010	38,008,727	37,244,214	71,915,295
GESTIÓN 2019								
RUBRO								
Disponibilidades	49,847,359	49,847,359	-	-	-	-	-	-
Otras cuentas por cobrar	3,069,341	1,758,537	13,917	14,951	14,488	3,334	930,507	333,628
Otros activos	1,312,181	1,312,181	-	-	-	-	-	-
Fideicomisos constituidos	62,090,737	9,681,829	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	62,579,907	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	18,773,287	209,928	42,450	70,435	538,060	887,724	995,763
Provisiones	192,392	-	-	-	-	-	-	192,392
TOTAL PASIVOS	60,737,691	29,854,655	4,841,140	4,683,683	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	32,411,740	32,346,774	31,812,039	31,854,823	55,581,927



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

NOTA 6 - OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los saldos de operaciones con partes relacionadas, son las siguientes:

	2020 Bs	2019 Bs
Telecel S.A.	2,935,109	1,242,044
Total Activos	2,935,109	1,242,044
Telecel S.A.	205,342	2,666,677
Total Pasivos	205,342	2,666,677
Resultados		
Ingresos Telecel	9,660,734	81,941,623
Total Ingresos	9,660,734	81,941,623
Gastos Telecel	2,201,185	1,570,338
Total Gastos	2,201,185	1,570,338

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:

	Moneda extranjera Bs	CMV Bs	UFV Bs	Total equivalente Bs
Saldos al 31 de diciembre de 2020				
Disponibilidades	1,967,804	-	-	1,967,804
Otras cuentas por cobrar	73,637	-	-	73,637
TOTAL ACTIVOS	2,041,441	-	-	2,041,441
Otras cuentas por pagar	24,500	-	-	24,500
TOTAL PASIVOS	24,500	-	-	24,500
POSICIÓN LARGA (CORTA)	2,016,941	-	-	2,016,941

	Moneda extranjera Bs	CMV Bs	UFV Bs	Total equivalente Bs
Saldos al 31 de diciembre de 2019				
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

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 2020 y 2019, o su equivalente en otras monedas.

NOTA 8 - COMPOSICIÓN DE RUBROS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019, están compuestos por los siguientes grupos:

a) Disponibilidades

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

	2020 Bs	2019 Bs
Bancos y corresponsales del país	42,632,938	28,557,054
Cuentas de liquidación - Banco Central de Bolivia	23,324,781	23,290,305
Total Disponibilidades	65,957,719	49,847,359

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 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs
Pagos anticipados:		
Pago anticipado del impuesto a las transacciones	1,620,728	-
Seguros pagados por anticipados	84,566	70,973
Otros pagos anticipados (1)	-	2,522
Total Anticipos	1,705,414	73,495

Diversas

	2020 Bs	2019 Bs
Comisiones por cobrar	3,509,397	1,499,176
Crédito fiscal IVA	-	277,501
Importes entregados en garantía	882,480	677,280
Otras partidas pendientes de cobro (2)	1,080,251	261,920
Total Diversas	5,512,128	3,015,877

Previsión específica para pagos anticipados

	2020 Bs	2019 Bs
Previsión específica para cuentas por cobrar diversas	(79,563)	(20,031)
Total otras cuentas por cobrar	7,137,960	3,069,341

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

	2020 Bs	2019 Bs
Pago Aduana Nacional	-	2,522
Total Otros pagos anticipados	-	2,522

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

	2020 Bs	2019 Bs
Cuentas por cobrar personal E-fectivo	66,784	7,318
Cuentas por cobrar Telecel	815,395	82,597
Cuentas por cobrar clientes	26,067	-
Cuenta por cobrar Retención Judicial	172,005	172,005
Total Otras partidas pendientes de cobro	1,080,251	261,920

e) Bienes realizables

La entidad no registra movimientos.

f) Bienes de uso

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

	2020 Bs	2019 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 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs
Partidas pendientes de billetera móvil (1)	2,509,881	1,312,181
Partidas pendientes de imputación	2,509,881	1,312,181
Total Otros activos	2,509,881	1,312,181

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

	2020 Bs	2019 Bs
Transferencia ACH de billetera móvil	2,487,377	1,304,336
Transferencia BNB de billetera móvil	22,505	7,845
Total partidas pendientes de billetera móvil	2,509,881	1,312,181

h) Fideicomisos constituidos

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

	2020 Bs	2019 Bs
Fideicomisos Billeteras Móviles (1)	83,434,811	61,934,811
Rendimientos por cobrar por Fideicomisos de servicios de pago	202,360	156,126
Total fideicomisos constituidos	83,637,171	62,090,937

(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

	2020 Bs	2019 Bs
Obligaciones con el público a la vista	58,585,663	38,928,643
Total obligaciones con el público	58,585,663	38,928,643

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 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs
Diversas		
Acreedores fiscales por retenciones a terceros	95,748	55,037
Acreedores fiscales por impuestos a cargo de la entidad	711,744	123,322
Acreedores por cargas sociales retenidas a terceros	39,496	38,182
Acreedores por cargas sociales a cargo de la entidad	79,193	49,087
Comisiones por pagar	39,841	11,667
Repositorios Electrónicos - Billetera Móvil	13,842,401	11,873,556
Acreedores varios (1)	7,312,293	5,452,644
Total Diversas	21,920,717	17,603,495
Provisiones		
Provisión para primas	303,322	288,560
Provisión para vacaciones	284,042	368,815
Provisión para aguinaldo	1,122,404	796,757
Provisión para indemnizaciones	2,503,346	-
Otras provisiones (2)	2,412,830	2,554,236
Total Provisiones	6,626,444	4,008,368
Partidas pendientes de imputación		
Operaciones por liquidar	2,220	4,793
Total partidas pendientes	2,220	4,793
Total Otras cuentas por pagar	28,549,380	21,616,656

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

	2020 Bs	2019 Bs
Cuentas por pagar a proveedores	960,317	979,766
Cuentas por pagar de plataforma tecnológica	109,020	625,415
Cuentas por pagar por recaudación de comercios	6,232,483	3,929,325
Otras partidas por pagar	10,473	8,138
Total	7,312,293	5,542,644

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

	2020 Bs	2019 Bs
Dealers y corresponsales	2,038,671	1,295,961
Provisiones proveedor servicios administrativos	260,113	165,304
Consultorías contratadas	-	90,071
Servicios de marketing y publicidad	-	98,968
Plataforma tecnológica	76,496	828,503
Otras provisiones	37,550	75,429
Total	2,412,830	2,554,236

m) Previsiones

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

	2020 Bs	2019 Bs
Previsiones	192,392	192,392
Total Otras provisiones	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.



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 de 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs
Productos por disponibilidades	593,786	98,551
Intereses disponibilidades	593,786	98,551
Total Ingresos Financieros	593,786	98,551

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

	2020 Bs	2019 Bs
Cargos por previsión para otras cuentas por cobrar	59,552	14,264
	59,552	14,264

t) Otros ingresos y gastos operativos

t.1) Otros ingresos operativos

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

	2020 Bs	2019 Bs
Otros ingresos operativos	44,614,658	35,477,872
Comisiones por servicios	4,915	6,949
Generancias por operaciones de cambio y arbitraje	48,522	39,369
Reembolsos obtenidos en los fideicomisos constituidos	44,666,095	35,524,190
Total Otros Ingresos operativos	44,666,095	35,524,190

t.2) Otros gastos operativos

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

	2020 Bs	2019 Bs
Otros gastos operativos	18,282,064	13,939,392
Comisión por servicios	249,042	205,147
Gastos operativos diversos (*)	18,531,106	14,144,539
Total otros gastos operativos	26,134,988	21,379,651
Resultados neto ingresos y gastos operativos		

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

	2020 Bs	2019 Bs
Administración de fideicomisos *	175,398	154,241
Asignaciones ATP	73,635	10,905
	249,042	205,147

(*) 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 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs
u.1) Ingresos y gastos extraordinarios		
Ingresos y gastos extraordinarios	1,166,272	245,635
Ingresos extraordinarios (*)	1,166,272	245,635

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

u.2 Ingresos y gastos de gestiones anteriores

	2020 Bs	2019 Bs
Ingresos y gastos de gestiones anteriores	59,719	-
Gastos de gestiones anteriores **	59,719	-

(**) Corresponde a gastos de gestión 2019, ejecutados en el 2020 por los conceptos de gastos administrativos.

Gastos de administración

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

	2020 Bs	2019 Bs
Gastos de personal (1)	5,389,433	5,095,213
Servicios contratados	2,595,217	2,454,424
Seguros	228,501	278,225
Comunicaciones y traslados	14,675	26,907
Impuestos	1,475,863	1,230,500
Mantenimiento y reparaciones	-	43,216
Otros Gastos de Administración (2)	858,560	610,580
Total Gastos administración	10,562,249	9,739,065

(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:

	2020 Bs	2019 Bs
Documentos y valores de la entidad		
Seguros contratados	186,720,975	28,684,510
Otros bienes de la entidad (1)	5,284,363	7,210,128
Valores propios en custodia	379	350
	192,005,717	35,894,988

(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 2020 y 2019, 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 Bs\$6.292.000

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 2020 y 2019, ascienden a valor positivo de Bs30,583,904 y valor positivo de Bs15,450,463, 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 2020 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 Chávóiz Claros
Contador



tigo *money* 

