

tigo money



MEMORIA DE LABORES 2023

SPDE MOBILE CASH, S.A.

Documento creado con el fin de dar a conocer información relevante de SPDE Mobile Cash, S.A., enfocada en el resultado anual de la gestión comercial, operativa y financiera.

ÍNDICE

1. Carta del Presidente de la Junta Directiva y Directora Ejecutiva	3
2. La Industria de Servicios Financieros Móviles	4
3. Sobre SPDE Mobile Cash, S. A	5
3.1. Junta Directiva 2023	5
3.2. Equipo Gerencial Durante 2023	5
3.3. Accionistas	6
4. Cifras Relevantes del 2023	6
5. Gestión Financiera	7
6. Marco Regulatorio de SPDE Mobile Cash, S.A.	25
7. Gestión de Riesgos	27
8. Oficialía de Cumplimiento	33
8.1. Estructura organizativa de la Oficialía de Cumplimiento	35
8.2. Descripción de la metodología de identificación,	35
prevención y mitigación de AML	
8.3. Comité de PLDA/FT	36
9. Gestión Tecnológica	37
10. Gestión Operativa del Negocio	38
11. Gestión Institucional 2023	39

1**Carta del Presidente de la Junta Directiva y Directora Ejecutiva****Estimados/as accionistas:**

Nos complace hacer la entrega de la Memoria de Labores de SPDE Mobile Cash, S.A., donde se resumen los logros obtenidos en 2023 y las acciones realizadas para seguir construyendo un negocio sólido y rentable. Tigo Money, como primera Sociedad Provedora de Dinero Electrónico en El Salvador, presentó durante 2023 resultados basados en la estrategia que contiene dos grandes pilares: Rentabilidad de Productos y Eficiencia Operativa; los cuales nos permitieron potenciar nuestra propuesta de valor con foco en mejorar la experiencia de nuestros participantes y clientes.

En 2023, nuestro modelo operativo experimentó cambios que generaron un impacto en el 30% del volumen del negocio; el cual ahora nos permite tener una empresa más saludable y sostenible, garantizando la participación efectiva de Tigo Money en el mercado competitivo actual.

Como parte de nuestro compromiso de facilitar la inclusión financiera, Tigo Money también formó parte del proyecto CONECTADAS, empoderando mujeres a través de la tecnología y la educación, contribuyendo al cierre de la brecha digital y financiera. El proyecto se desarrolló en alianza con FUNDEMÁS dirigido a 50 mujeres emprendedoras, líderes de comercios, farmacias, autoservicios y otros negocios que forman parte de la red de distribución de Tigo Money en todo el país. Con esta iniciativa se buscó incorporar a mujeres a la economía digital, impulsando su desarrollo profesional y mejorando sus condiciones socioeconómicas, a la vez de estimular un efecto multiplicador en sus comunidades y economías locales.

Estamos sumamente agradecidos y satisfechos con los resultados que nos inspiran a continuar esforzándonos por alcanzar la excelencia cada día. Reiteramos nuestro compromiso de ser un ciudadano corporativo responsable apoyado por todas las áreas de nuestro equipo en cada proyecto ejecutado.

Agradecemos la confianza y el acompañamiento de las instituciones reguladoras y supervisoras que han hecho posible el logro de los objetivos trazados, confirmando nuestro interés y responsabilidad con los salvadoreños a fin de facilitarles la inclusión financiera. La satisfacción de nuestros clientes es nuestra máxima prioridad.

Edgard Grande Bermúdez
Presidente de la Junta Directiva

Katherine Mendoza de Ríos
Directora Ejecutiva

2 La industria de Servicios Financieros Móviles

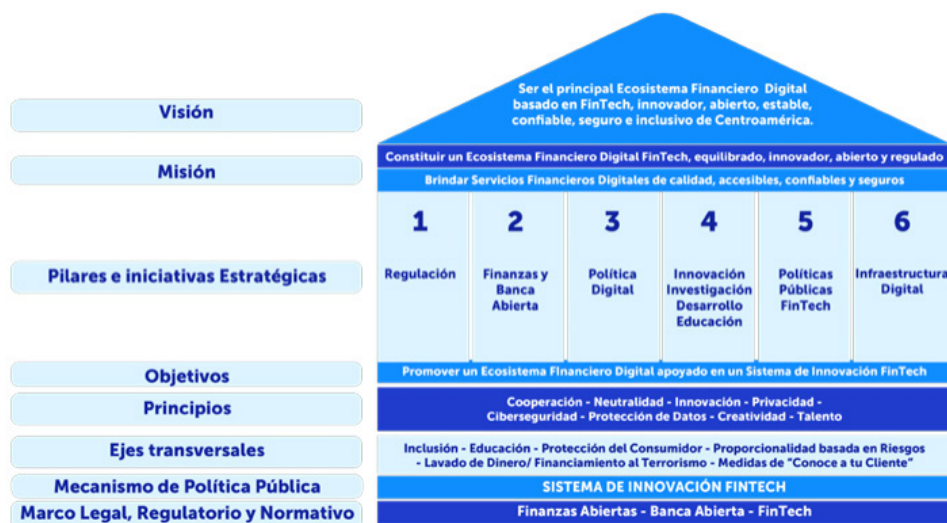


Ilustración I. Componentes de la Estrategia Nacional Fintech
Fuente: Oficina de Innovación Financiera (BCR-SSF)

La industria de Servicios Financieros Móviles ha experimentado una gran expansión y se ha establecido como un participante vital para abordar las demandas y necesidades de los consumidores en la región. Estas empresas desempeñan cada vez más un papel clave en la promoción de la inclusión financiera, brindando acceso a servicios sofisticados a poblaciones que no cuentan con servicios bancarios y cuyas preferencias de consumo se inclinan hacia productos y servicios proporcionados por Fintech.

Lo anterior ha impuesto desafíos significativos para los bancos centrales y las empresas de tecnología financiera. Es por ello que, para aprovechar plenamente su potencial, el Banco Central de Reserva de El Salvador y la Superintendencia del Sistema Financiero, a través de la Oficina de Innovación Financiera han elaborado una propuesta de política pública denominada Estrategia Nacional Fintech (ENF) lanzada en 2023, cuyo objetivo, es promover un ecosistema financiero digital apoyado en un sistema de innovación Fintech. Esta es una iniciativa nacional que fomenta la inclusión financiera mediante la

innovación, conformada por diversas organizaciones públicas y privadas que acuerdan trabajar para satisfacer necesidades financieras y mejorar el bienestar de la población salvadoreña tanto dentro como fuera del país.

Como entidad regulada y primera Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico en Tigo Money nos enorgullece contribuir a la inclusión financiera de miles de personas, por lo que estamos dispuestos a continuar cumpliendo con la ruta trazada para esta nueva estrategia nacional que estamos seguros será en pro del beneficio de todos sus participantes.

En 2023 nos enfocamos en crear un negocio más sólido y confiable, de acuerdo con las necesidades de nuestros usuarios y participantes. Es por ello que continuaremos trabajando arduamente en soluciones simples, pero innovadoras; posicionándonos y liderando la forma de impactar positivamente la vida cotidiana y el futuro económico de los salvadoreños.

3 Sobre SPDE Mobile Cash, S.A.

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

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

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

Actualmente cuenta con una red de más de 2,500 Agentes Tigo Money que permiten acercar sus servicios a 237 municipios que representan el 90% de la población en El Salvador.

A través de Tigo Money es posible realizar distintas

transacciones financieras básicas, incluyendo cargas a la billetera electrónica, envíos de dinero, pago de facturas, compra de tiempo aire y paquetes Tigo, recibir remesas internacionales, pagos a comercios, pagos masivos, entre otros. El acceso a servicios financieros móviles permite a los usuarios utilizar dinero electrónico de manera innovadora, fácil y segura, contribuyendo también a reducir la dependencia del dinero en efectivo.

3.1 Junta Directiva 2023



José Leopoldo Gutiérrez

Presidente



Xavier Rocoplan

Vicepresidente



Alvaro Mayora Re

Secretario



José Enrique Sorto Campbell

Primer Director



Edgard Grande

Director Suplente



Mauricio Marengo

Director Suplente

3.2 Equipo Gerencial al cierre 2023



Katherine Mendoza

Presidente



Werner Deleón

Gerente de Cumplimiento

**Carlos Navas**

Gerente de Riesgos

**Héctor Ayala**

Gerente Legal

**Javier Alas**

Gerente Regulatorio

**Javier Alas**

Gerente Regulatorio

**Irvin Padilla**

Director Financiero

**Wendy Paez**

Gerente de Seguridad de la Información

**Estefany Molina**

Gerente de Operaciones y Tecnología

**Paola Castaño**

Gerente Financiero

**María Marta Miranda**

Gerente de Recursos Humanos

3.3 Accionistas

**Millicom International One, SL****Millicom Spain, S.L.**

4 Cifras Relevantes del 2023

Tigo Money movió más de 528 millones de dólares en operaciones financieras y generó más de 2.6 millones de dólares en ingresos al cierre del año 2023.

Adicional, la empresa generó un ahorro de más de medio millón de dólares en costos directos y gastos operativos. Se obtuvo también una mejora de 12% a 53% de margen en todos los productos y servicios de

la unidad de negocio a través de las optimizaciones realizadas, lo cual en la actualidad nos permiten tener mejores resultados financieros en comparación a años anteriores. El resultado es fruto del compromiso por construir una empresa sana que permita edificar un ecosistema más robusto para impulsar la inclusión financiera del país.

Crecimiento de desembolsos de remesas en Entidades Transmisoras de Dinero.

El servicio de remesas internacionales sigue siendo relevante en el uso de la cartera electrónica. Para el cierre de 2023, los salvadoreños recibieron 86 millones de dólares a través de Tigo Money, el cual continúa apoyando la inclusión financiera y la oportunidad de cobrarlas de manera fácil y rápida por medio de todos nuestros canales disponibles.

Red de Puntos de Atención

Tigo Money sigue manteniendo la mayor capilaridad ofrecida por la industria de servicios móviles financieros con más de 2,500 puntos de atención a nivel nacional, y presente en el 90% de los municipios de El Salvador. Además del alcance que ofrece la red, ésta se encuentra conformada por diversos tipos de establecimientos para atender a todos los públicos en sus diversas necesidades y preferencias de horarios y conveniencia.

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

Colectores Afiliados

Tigo Money continúa siendo uno de los principales canales de pago, con una amplia selección de empresas aliadas, facilitando a los salvadoreños el servicio de pago de facturas en los rubros de servicios básicos (agua, energía eléctrica y telefonía), ventas de productos, pago a financieras, servicios residenciales, aseguradoras, donaciones, universidades y colegios y otros servicios. Este

servicio continúa siendo uno de los más valorados por los salvadoreños, ya que permite realizar dichos pagos de una forma más fácil y rápida desde un agente cercano o desde la comodidad de su hogar a través de los canales digitales. A cierre del año 2023, tenemos 58 colectores aliados que forman parte de nuestra red de colectores afiliados a Tigo Money. Durante 2022 se registraron un total de 8.3 millones de transacciones, equivalentes a \$284.2 millones de dólares tranzados por medio de nuestro canal de pago.

5

Gestión Financiera

Los estados financieros de Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico Mobile Cash, S.A. al 31 de diciembre de 2023 y 2022 fueron preparados de conformidad con el Manual de Contabilidad para Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico (NASF-06) emitido por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva, prevaleciendo la NASF-06 cuando exista un conflicto con las NIIF.

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

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

Cuando la Sociedad Proveedora aplique NIIF, utilizarán las emitidas por el Consejo de Normas

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

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



Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V.
Torre Futura World Trade Center 11-05
San Salvador, El Salvador

Teléfono: +503 2248 7000
Fax: +503 2248 7070
www.ey.com/centroamerica

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A la Junta Directiva y a los Accionistas de Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico Mobile Cash, Sociedad Anónima

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico Mobile Cash, Sociedad Anónima (“la Compañía”), los cuales comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2023, y los estados del resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros, incluyendo un resumen de las principales políticas contables.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos de la Compañía por el año terminado el 31 de diciembre de 2023, han sido preparados en todos sus aspectos materiales, de acuerdo con el Manual de Contabilidad para Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico (NASF-06) emitido por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva, como se describe en las notas 2 y 3 a los estados financieros.

Bases para la opinión

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

Párrafo de énfasis – Base de contabilidad

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

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

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de conformidad con el Manual de Contabilidad para Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico (NASF-06) emitido por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador, como se

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

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

Los encargados de la Administración de la Compañía son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Compañía.

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

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

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más alto que en el caso de un error material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, manifestaciones intencionalmente erróneas, o la elusión del control interno.

- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría, con el propósito de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía.

- Evaluamos que las políticas contables utilizadas sean adecuadas, así como la razonabilidad de las estimaciones contables y las revelaciones efectuadas por la Administración.

- Concluimos sobre el uso adecuado por parte de la Administración del principio contable de empresa en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como empresa en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre las revelaciones correspondientes en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada.

Nuestras conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. No obstante, hechos o condiciones futuras pueden causar que la Compañía no continúe como una empresa en marcha.

- Evaluamos la presentación global, estructura y contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si dichos estados financieros representan las transacciones subyacentes y eventos de manera que logren la presentación razonable.

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

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



René Alberto Arce Barahona
Socio
Registro No. 1350

21 de febrero de 2024
Torre Futura World Trade Center 11-05
San Salvador, El Salvador



Sociedad Proveedor de Dinero Electrónico Mobile Cash, Sociedad Anónima (Compañía salvadoreña subsidiaria de Millicom International One, S.L.)

Balance General

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

(Cifras expresadas en dólares estadounidenses)

	Notas	2023	2022
Activo			
Activo circulante			
Efectivo	5	\$ 5,018,713	\$ 1,662,184
Inversiones financieras a corto plazo	7	-	-
Cuentas por cobrar, neto	8	1,713,108	1,735,431
Cuentas por cobrar a compañías relacionadas	9	139,041	167,124
Depósitos en BCR y fondos de operación	10	8,190,494	8,190,486
Anticipo a proveedores		4,591	4,199
Suma el activo circulante		15,065,947	11,759,424
IVA por cobrar - largo plazo	8	1,990,633	1,897,869
Cuentas por cobrar a compañías relacionadas- largo plazo	9	547,602	779,050
Impuesto sobre la renta por recuperar – largo plazo	23	152,127	134,671
Equipos	11	87,006	71,684
Intangibles	12	1,971,466	2,496,193
Otros activos no circulantes	13	-	25,084
Activo total		19,814,781	17,163,975
Pasivo y patrimonio			
Pasivo circulante			
Depósitos recibidos desde distribuidores	6,14	6,892,522	6,241,176
Cuentas por pagar	16	6,254,925	1,503,294
Cuentas por pagar a compañías relacionadas	9	422,402	666,462
Provisiones	17	120,827	434,152
Otras cuentas por pagar y gastos acumulados	18	204,976	176,210
Suma el pasivo circulante		13,895,652	9,021,294
Impuesto sobre la renta diferido	23	-	8,086
Cuentas por pagar a compañías relacionadas - largo plazo	9	1,026,602	1,202,893
Pasivo total		14,922,254	10,232,273
Patrimonio			
Capital social	20	7,843,000	17,476,100
Reserva legal	20	10,483	10,483
Pérdidas acumuladas		(2,960,956)	(10,554,881)
Suma el patrimonio		4,892,527	6,931,702
Pasivo y patrimonio total		\$ 19,814,781	\$ 17,163,975

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

Estados del Resultado Integral

**Por el año terminado el 31 de diciembre de
2023 y 2022**

(Cifras expresadas en dólares estadounidenses)

	Notas	2023	2022
Ingresos por comisiones	24	\$ 3,402,804	\$ 3,712,647
Costos	25	<u>(2,568,878)</u>	<u>(2,925,396)</u>
Utilidad bruta		833,926	787,251
Gastos de operación	26	<u>(3,011,420)</u>	<u>(3,828,249)</u>
Pérdida de operación		(2,177,494)	(3,040,998)
Ingresos financieros	27	-	-
Gastos financieros	27	(13,095)	(7,257)
Otros ingresos	28	<u>143,328</u>	<u>279,558</u>
Pérdida antes del impuesto sobre la renta		(2,047,261)	(2,768,687)
Impuesto sobre la renta	23	-	-
Pérdida neta		\$ (2,047,261)	\$ (2,768,687)
Otro resultado integral		-	-
Otros resultados integrales		-	-
Resultado integral total del año		\$ (2,047,261)	\$ (2,768,687)

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

Estados de Flujos de efectivo

**Por el año terminado el 31 de diciembre
de 2023 y 2022**

(Cifras expresadas en dólares estadounidenses)

	Notas	2023	2022
Flujos de efectivo de las actividades de operación:			
Cobro de comisiones por servicios prestados (+)		\$ 2,660,517	\$ 2,963,946
Pagos realizados a partes relacionadas (-)		(877,946)	(458,052)
Pagos recibidos de partes relacionadas (+)		1,167,469	1,028,268
Otros pagos relativos a la actividad (+/-)		(985,491)	(2,467,344)
Incremento Depósito Restringido en Banco Central de Reserva y fondos de operación (-)		(8)	(520,000)
Decremento Depósito Restringido en Banco Central de Reserva y fondos de operación (+)		-	-
Incremento fondos restringidos en bancos comerciales (+)		421,546,814	454,743,575
Decremento fondos restringidos en bancos comerciales (-)		(418,190,273)	(456,767,446)
Pagos al personal (-)	26	(873,040)	(813,552)
Pagos a proveedores de servicios (-)		(767,237)	(919,013)
Pago de regalías e incentivos (-)		(221,642)	(1,163,812)
Pagos de impuestos (-)		(125,874)	(7,892)
Incremento en depósitos de distribuidores (+)		325,861,752	324,676,445
Disminución en depósitos de distribuidores (-)		(325,210,406)	(322,732,758)
Pagos de intereses comerciales y cargos bancarios (-)	27	(13,095)	(3,968)
Reintegro fondo de garantía	13	<u>25,084</u>	<u>74,916</u>
Flujos de efectivo provistos por (usados en) actividades de operación		3,996,624	(2,366,687)
Flujos de efectivo de actividades de inversión			
Adquisición de propiedades, planta y equipos	11	(69,917)	-
Adquisición de intangibles	12	<u>(570,178)</u>	<u>(620,128)</u>
Flujos de efectivo usados en actividades de inversión		(640,095)	(620,128)
Flujos de efectivo de actividades de financiamiento			
Pago de préstamos con relacionadas (-)		-	-
Desembolsos intereses por pago de préstamos a relacionadas (-)		-	-
Aportación al capital social (+)		-	4,000,000
Flujos de efectivo provistos por actividades de financiamiento		-	4,000,000
Aumento neto en el efectivo		3,356,529	1,013,185
Efectivo al inicio del año		<u>1,662,184</u>	<u>648,999</u>
Efectivo al final del año	5	\$ 5,018,713	\$ 1,662,184

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

Estados de Cambios en el Patrimonio

**Por el año terminado el 31 de diciembre de
2023 y 2022**

(Cifras expresadas en dólares estadounidenses)

	Notas	Capital social	Reserva legal	Pérdidas acumuladas	Patrimonio total
Saldo al 1 de enero de 2022	20	\$ 13,476,100	\$ 10,483	\$ (7,786,194)	\$ 5,700,389
Incremento de capital social		4,000,000	-	-	4,000,000
Resultado integral del año		-	-	(2,768,687)	(2,768,687)
Saldo al 31 de diciembre de 2022	20	\$ 17,476,100	\$ 10,483	\$ (10,554,881)	\$ 6,931,702
Disminución de capital social contra aplicación de pérdidas acumuladas		(9,633,100)	-	9,633,100	-
Ajuste a pérdidas acumuladas		-	-	8,086	8,086
Resultado integral del año		-	-	(2,047,261)	(2,047,261)
Saldo al 31 de diciembre de 2023	20	\$ 7,843,000	\$ 10,483	\$ (2,960,956)	\$ 4,892,527

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

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

(Cifras expresadas en dólares estadounidenses)

1. Información general

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

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, Millicom International One, S.L. es propietaria de SPDE Mobile Cash, S.A. El número de acciones al 31 de diciembre 2023 y 2022 es de 59,483 y 132,542 (equivalente al 75.84% para ambos años), respectivamente. Para Millicom Spain, S.L. el número de acciones al 31 de diciembre 2023 y 2022 es de 18,947 y

42,219 (equivalente al 24.16% para ambos años) respectivamente.

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

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2023 fueron aprobados por la Administración para su emisión el 21 de febrero de 2024. Estos estados financieros deben ser presentados para su aprobación definitiva a la Asamblea General de Accionistas de la Compañía. La Administración espera que estos estados financieros sean aprobados sin modificación.

2. Bases para la preparación de los estados financieros

2.1. Declaración de cumplimiento

Los estados financieros de Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico Mobile Cash, S.A. al 31 de diciembre de 2023 fueron preparados de conformidad con el Manual de Contabilidad para Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico (NASF-06) emitido por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva, prevaleciendo la NASF-06 cuando exista un conflicto con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

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

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

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

2.2 Base de valuación y moneda de presentación

Los estados financieros de Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico Mobile Cash, S.A. al 31 de diciembre de 2023 y 2022, fueron preparados sobre la base de costos históricos excepto por ciertas partidas que han sido valuadas bajo los métodos de valuación que se detallan en la Nota 4. Los estados financieros están expresados en dólares estadounidenses.

2.3 Moneda de presentación

La Ley de Integración Monetaria vigente a partir de enero 2001, establece que el dólar de los Estados Unidos de América tiene curso legal irrestricto con poder liberatorio ilimitado para el pago de obligaciones en dinero en el territorio nacional, el tipo de cambio entre el colón y el dólar se fijó a razón de ₡8.75 por US\$1.00. Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, la Compañía no efectuó transacciones significativas en monedas distintas a la moneda funcional de los estados financieros, salvo las transacciones de creación de dinero electrónico por medio de Bitcoin, moneda de curso legal a partir de 7 de septiembre 2021, las cuales son convertidas a dólar a través de un tercero que asume el riesgo cambiario. SPDE Mobile Cash, S.A. no retiene ningún activo ni obligaciones en Bitcoin.

2.4 Cambios en políticas contables

Las políticas contables adoptadas por la Compañía para la preparación de sus estados financieros al 31 de diciembre de 2023 son consistentes con aquellas que fueron utilizadas para la preparación de sus estados financieros al 31 de diciembre de 2022.

2.5 Uso de Estimaciones y Criterios

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

3. Resumen de las principales políticas contables

3.1. Moneda y transacciones en moneda extranjera

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

3.2 Efectivo

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

3.3 Activos financieros

3.3.1 Reconocimiento y medición inicial de los activos financieros

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

en caja y bancos, depósitos en el BCR y fondos de operación, cuentas por cobrar comerciales y cuentas por cobrar a compañías relacionadas.

3.3.2 Medición subsecuente de los activos financieros

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

Cuentas por cobrar

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

Inversiones financieras

Las inversiones financieras se registran al costo amortizado. Se incluyen en esta agrupación las inversiones en instrumentos financieros adquiridos con la finalidad de conservarlos durante un período y convertirlas en efectivo a corto plazo. Los rendimientos devengados se reconocerán en resultados.

3.3.3 Baja de activos financieros

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

3.4 Pasivos financieros

3.4.1 Reconocimiento y medición inicial de los pasivos financieros

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

3.4.2 Medición subsecuente de los pasivos financieros

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

Depósitos recibidos desde distribuidores

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

Cuentas por pagar

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

3.4.3 Baja de pasivos financieros

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

3.5 Reconocimiento de ingresos

3.5.1 Ingresos por ventas de servicios

Los ingresos por la prestación de servicios son reconocidos cuando el importe de los ingresos ordinarios pueda medirse con fiabilidad, es probable que la Compañía reciba los beneficios económicos derivados de la transacción, el grado de terminación del servicio prestado, en la fecha del balance

general, pueda ser medido con fiabilidad y que los costos ya incurridos, así como los que quedan por incurrir hasta completar la prestación del servicio, puedan ser medidos con fiabilidad. En el evento en que los ingresos por venta de servicios no puedan ser medidos en forma fiable, los ingresos son reconocidos como tales en la cuantía de los gastos reconocidos que sean considerados recuperables.

3.5.2 Ingresos por comisión

Los ingresos por comisiones en la prestación de servicios relacionados con los envíos de dinero a los suscriptores por medio de la intermediación de los distribuidores se reconocen en el estado del resultado integral conforme se devengan, dentro de los servicios que se prestan están: retiro de dinero, venta de tiempo aire, transferencia de dinero, pagos de facturas, pagos en restaurantes y remesas internacionales. Los rangos de porcentajes de cada uno de los servicios fueron realizados en base a una negociación directa con el distribuidor mediante un contrato firmado por las partes. Estas comisiones se reconocen con base al principio de devengo, de tal manera que se registran según el mes en el que la transacción es ejecutada.

3.6 Impuestos

3.6.1 Impuesto sobre la renta corriente

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

3.6.2 Impuesto de ventas

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

3.6.3 Impuesto sobre la renta diferido

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

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

La Compañía reconoce el impuesto sobre la renta y el impuesto sobre la renta diferido relacionado con otros componentes del resultado integral. La Compañía compensa sus activos por impuestos

corrientes y diferidos con sus pasivos por impuestos corrientes y diferidos, respectivamente, cuando le asiste el derecho exigible legal de compensar los importes reconocidos ante la misma autoridad fiscal y cuando tenga la intención de liquidarlos por el importe neto o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

3.7 Equipos

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

Las vidas útiles estimadas se resumen a continuación:

Equipos y otros equipos	<u>Vida útil estimada</u> de 3 a 7 años
-------------------------	--

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

Los costos estimados de la obligación que tiene la Compañía por concepto de desmantelamiento

y retiro futuro de activos instalados en terrenos arrendados son capitalizados a los activos respectivos y amortizados en el plazo de arrendamiento del terreno.

El importe de la amortización de esos costos estimados es reconocido en los resultados del año. El importe de la respectiva provisión será disminuido conforme se efectúen los desembolsos futuros de efectivo.

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

3.8 Activos intangibles

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

Las vidas útiles de los activos intangibles son definidas como finitas o indefinidas. Los activos intangibles con vida útil finita son amortizados bajo el método de línea recta sobre las vidas útiles estimadas de los activos, las cuales son revisadas por la Compañía anualmente. Los gastos por concepto de amortización de activos intangibles son reconocidos en los resultados del año en que se incurren. Los

activos intangibles con vidas útiles indefinidas no son amortizados y adicionalmente, sobre una base anual, la Compañía efectúa una evaluación para identificar disminuciones en el valor realizable o cuando hechos o circunstancias indican que los valores registrados podrían no ser recuperables. Si dicha indicación existiese y el valor en libros excede el importe recuperable, la Compañía valúa los activos o las unidades generadoras de efectivo a su importe recuperable.

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

Intangibles	<u>Vida útil estimada</u> 5 años
-------------	-------------------------------------

4 Gestión de los Riesgos Financieros y Operacionales

4.1 Riesgo de Crédito

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

La exposición al riesgo crediticio es monitoreada constantemente de acuerdo con el comportamiento de pago de los deudores. Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, no existe una concentración importante de riesgo crediticio y la máxima exposición está representada por el saldo registrado como se indica en la nota 8.

4.2 Riesgo de Liquidez

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

El siguiente cuadro resume los vencimientos de los pasivos financieros de la Compañía con base en los compromisos de pago:

	A la vista	De 1 a 12 meses	De 1 a 5 años	Total
Al 31 de diciembre de 2023:				
Cuentas por pagar	\$ -	\$ 6,254,925	\$ -	\$ 6,254,925
Cuentas por pagar a partes relacionadas	-	422,402	1,026,602	1,449,004
Otras cuentas por pagar y gastos acumulados	-	204,976	-	204,976
Provisiones	-	120,827	-	120,827
Depósitos recibidos desde distribuidores	6,892,522	-	-	6,892,522
	\$ 6,892,522	\$ 7,003,130	\$ 1,026,602	\$ 14,922,254
Al 31 de diciembre de 2022:				
Cuentas por pagar	\$ -	\$ 1,503,294	\$ -	\$ 1,503,294
Cuentas por pagar a partes relacionadas	-	666,462	1,202,893	1,869,355
Otras cuentas por pagar y gastos acumulados	-	176,210	-	176,210
Provisiones	-	434,152	-	434,152
Depósitos recibidos desde distribuidores	6,241,176	-	-	6,241,176
	\$ 6,241,176	\$ 2,780,118	\$ 1,202,893	\$ 10,224,187

4.3 Riesgo Operacional

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

Gestión de los Riesgos por parte de la Compañía

Al 31 de diciembre de 2023, en cumplimiento del artículo 26 de las Normas Técnicas de Gestión

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

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

Para SPDE Mobile Cash, S.A. la gestión de riesgos constituye un pilar fundamental en el sustento de la estrategia de operación y desarrollo de la Entidad. El modelo de gestión de riesgos se basa en un proceso cíclico compuesto por las etapas de: identificación, medición, controlar y mitigación, monitoreo y comunicación; el cual considera factores de riesgo tales como: personas, procesos, tecnología de información y eventos externos. La administración de riesgos se centra en una premisa, cuyo objetivo es lograr que cada empleado administre el riesgo inherente a los procesos donde participa durante sus actividades diarias reduciendo su riesgo residual a un valor inferior a 2.00 sobre 9.00, el cual corresponde al apetito de riesgo de la entidad.

Estrategia Utilizada para la Gestión de Riesgo

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

a) Un gobierno corporativo robusto, con una estructura clara donde comités específicos de

manera independiente toman decisiones y giran instrucciones, con el propósito de mantener la exposición al riesgo dentro de los límites aceptables por la organización.

b) En fomento de una cultura de administración de riesgos, en donde todos los participantes de los procesos de la organización están conscientes y tienen el conocimiento de los riesgos a los que se expone la Entidad, lo que les permite de manera diligente mitigarlos conforme a lo establecido en el marco de control interno.

c) Un Comité como instancia colegiada, delegada por la Junta Directiva con suficiente empoderamiento para la gestión de riesgos dentro de la organización, cuyas funciones principales son:

- 1) Evaluar, revisar y proponer para aprobación de la Junta Directiva las estrategias, políticas, manuales y planes de continuidad del negocio de gestión del riesgo operacional;
- 2) Supervisar que la gestión del riesgo operacional sea efectiva y que los eventos de riesgos sean consistentemente identificados, evaluados, mitigados y monitoreados; y
- 3) Proponer los mecanismos para la implementación de las acciones correctivas requeridas en caso de que existan desviaciones con respecto al nivel de tolerancia al riesgo operacional.

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

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

f) Como tercera línea de defensa, la evaluación independiente por parte de auditoría interna y

externa, para garantizar la efectividad del marco de control interno, la Gestión de Riesgo y de cumplimiento a la legislación y regulación aplicables.

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

h) La Unidad de Riesgo, como responsable de asegurar la ejecución del ciclo de gestión de riesgos, con suficiente autoridad dentro de la organización para procurar que todos los participantes de los procesos, como primera línea de defensa ejecuten las actividades de control necesarias para prevenir que los riesgos se materialicen o en su defecto sean detectados de manera temprana.

Procesos para la Gestión Integral de Riesgos

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

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

c) SPDE Mobile Cash, S.A., todos los años actualiza la matriz de riesgos, la cual constituye una herramienta de control y gestión utilizada para identificar las actividades relacionadas a procesos y productos más importantes, así como también, la clasificación y nivel de riesgos inherentes a estas actividades.

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

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

Componentes para la Gestión Integral de Riesgos:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Estructura documental para la Gestión de riesgos:

La Junta Directiva de Mobile Cash aprobó en el año 2023 los documentos actualizados que rigen internamente la Gestión de Riesgo Operacional, cuyo contenido procura cumplir con lo establecido en las normas emitidas por el Banco Central de Reserva, así como las leyes en materia de Inclusión Financiera, marco regulatorio de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, así como también las leyes directamente relacionadas a los Servicios de Proveeduría de Dinero Electrónico. Entre los documentos son los siguientes:

Documentos relacionados a la Gestión de Riesgos

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

Documentos relacionados a Ética y Cumplimiento

- a. Código de conducta.
- b. Política eleva tu voz
- c. Política de patrocinios y donaciones
- d. Política de regalos y entretenimientos
- e. Política de conflicto de intereses
- f. Política de gestión de terceros

- g. Política de operaciones vinculadas
- h. Política antifraude Política anticorrupción y soborno

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

5. Efectivo

La compañía posee efectivo restringido al 31 de diciembre de 2023 y 2022 según se revela en las notas 6 y 10.

	2023	2022
Efectivo	\$ 5,018,713	\$ 1,662,184

6. Depósito Restringido en el Banco Central de Reserva

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, la Compañía posee un saldo de depósito en el Banco Central de Reserva (BCR) y su correspondiente saldo de dinero electrónico por las obligaciones de pago de la Compañía con los titulares de registro de dinero electrónico, más el dinero electrónico convertido para futuras asignaciones a sus clientes, según el detalle siguiente:

	2023	2022
Saldo de depósito de dinero electrónico en BCR obligaciones con titulares	\$ 5,670,496	\$ 5,670,492
Fondo de operación en BCR de dinero electrónico para futuros pagos o asignaciones	<u>2,519,998</u>	<u>2,519,994</u>
Saldo de Depósito y fondo de operación en BCR (nota 10)	8,190,494	8,190,486
Pasivo por registro de dinero electrónico (Nota 14)	<u>(6,892,522)</u>	<u>(6,241,176)</u>
Exceso de depósito en BCR versus Pasivo por registros de dinero electrónico	<u>\$ 1,297,972</u>	<u>\$ 1,949,310</u>

7. Inversiones Financieras

Al 31 de diciembre de 2023 la Compañía no cuenta con inversiones financieras.

8. Cuentas por Cobrar, Neto

	2023	2022
Cuentas por cobrar (a)	\$ 1,548,254	\$ 1,572,711
Menos: estimación para cuentas incobrables	<u>(9,700)</u>	<u>(14,152)</u>
	1,538,554	1,558,559
Crédito fiscal IVA	1,990,633	1,905,584
Comisiones pendientes de facturar	137,265	106,845
Otras cuentas por cobrar	<u>37,289</u>	<u>62,312</u>
	3,703,741	3,633,300
Menos: Crédito fiscal IVA por cobrar – largo plazo	<u>(1,990,633)</u>	<u>(1,897,869)</u>
	<u>\$ 1,713,108</u>	<u>\$ 1,735,431</u>

(a) Estas cuentas por cobrar incluyen cuentas por cobrar por pagos de facturas, cobros de remesas internacionales, por retiro de efectivo y reembolsos a billeteras profundeadas pendientes de recibir.

Al 31 de diciembre de 2023, se ha realizado el análisis del crédito fiscal por IVA y se ha determinado que el importe total será recuperable en el largo plazo, a pesar de las liquidaciones tributarias mensuales.

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

	2023	2022
Saldo al inicio del año	\$ (14,152)	\$ -
Reversión de la estimación	4,452	-
Importes acreditados en la estimación	-	(14,152)
	<u>\$ (9,700)</u>	<u>\$ (14,152)</u>

Un detalle de las cuentas por cobrar con atraso en su recuperación, pero no deterioradas al 31 de diciembre de 2023 y 2022 se presenta a continuación:

	Sin atraso ni deterioro	De uno a 30 días	De 31 a 90 días	Más de 90 días	Total
31 de diciembre de 2023	\$ 1,315,875	\$ 172,489	\$ 40,490	\$ 9,700	\$ 1,538,554
31 de diciembre de 2022	\$ 1,217,699	\$ 131,768	\$ 194,940	\$ 14,152	\$ 1,558,559

9. Saldos y transacciones con compañías relacionadas

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

	Relación	2023	2022
Cuentas por cobrar a partes relacionadas a corto plazo			
Telemóvil El Salvador, S.A. de C.V.	Otra parte relacionada	\$ 139,041	\$ 167,124
		<u>\$ 139,041</u>	<u>\$ 167,124</u>
Cuentas por pagar a partes relacionadas a corto plazo			
Telemóvil El Salvador, S.A. de C.V.	Otra parte relacionada	\$ 309,528	\$ 666,462
Millicom Spain, S.L.	Otra parte relacionada	112,874	-
		<u>\$ 422,402</u>	<u>\$ 666,462</u>

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

	Relación	2023	2022
Cuentas por cobrar a partes relacionadas			
Telemóvil El Salvador, S.A. de C.V.	Otra parte relacionada	\$ 494,852	\$ 726,300
Millicom International Cellular S.A.	Otra parte relacionada	52,750	52,750
		<u>\$ 547,602</u>	<u>\$ 779,050</u>
Cuentas por pagar a partes relacionadas			
Millicom Spain, S.L.	Otra parte relacionada	536,348	678,347
Telemóvil El Salvador, S.A. de C.V.	Otra parte relacionada	490,184	524,476
Millicom International One S.L.	Controladora	70	70
		<u>\$ 1,026,602</u>	<u>\$ 1,202,893</u>

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

	Relación	2023	2022
Telemóvil El Salvador, S.A. de C.V.			
<u>Ingresos</u>			
Ingresos por comisión de colecturía	Otra parte relacionada	\$ 498,060	\$ 527,994
Ingresos por servicios de personal		175,624	175,624
Ingresos por servicio de paquetigo		148,510	170,256
Ingresos por servicio de recargas		85,744	154,394
<u>Costos y gastos</u>			
Gastos de personal administrativo y ventas		\$ (324,398)	\$ (321,601)
Gastos de publicidad		(133,197)	(133,162)
<u>Préstamos recibidos e intereses</u>			
Intereses devengados		\$ (6,809)	\$ (3,289)

Términos y condiciones de las transacciones con partes relacionadas

Las transacciones entre partes relacionadas se efectúan a precios acordados entre las partes y de acuerdo a las políticas del grupo. Las cuentas por cobrar y por pagar a partes relacionadas no tienen garantías, no generan intereses y son recuperables o pagaderas en efectivo. Los vencimientos de las cuentas por cobrar y por pagar a partes relacionadas se extienden hasta 90 días contados a partir de la fecha de emisión de los respectivos documentos o facturas, no están sujetas a ningún descuento por pronto pago, y son recuperables o pagaderas en la moneda funcional de los estados financieros. Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, la Compañía no ha registrado ninguna pérdida relacionada con la recuperación de las cuentas por cobrar a partes relacionadas.

10 Depósitos en BCR y fondos de operación

	2023	2022
Depósitos en BCR	\$ 5,670,496	\$ 5,670,492
Fondos de operación	2,519,998	2,519,994
Depósitos recibidos y fondos de operación en BCR	8,190,494	8,190,486
Fondos de operación en Bancos Comerciales	-	-
	<u>\$ 8,190,494</u>	<u>\$ 8,190,486</u>

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

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 la Compañía mantiene efectivo restringido por un monto de \$8,190,494 y \$8,190,486, respectivamente, correspondiente principalmente a depósitos recibidos de los distribuidores.

Estos saldos incluyen fondos para la operatividad del negocio conformados por:

	2023	2022
Capital de trabajo de la Compañía	\$ 1,368,066	\$ 1,368,062
Calleja, S.A. de C.V.	432,873	432,873
Western Unión	406,299	406,299
Money Gram	212,868	212,868
Banco Cajas	67,029	67,029
Kiosco Plaza Mundo	32,863	32,863
Fondos de operación	<u>\$ 2,519,998</u>	<u>\$ 2,519,994</u>

11. Equipo

	Equipos	Otros Equipos	Totales
Costo o valor razonable:			
Al 1 de enero de 2022	\$ 431,558	\$ 138,544	\$ 570,102
Adiciones	54,011	-	54,011
Al 31 de diciembre de 2022	\$ 485,569	\$ 138,544	\$ 624,113
Adiciones	69,917	-	69,917
Al 31 de diciembre de 2023	<u>\$ 555,486</u>	<u>\$ 138,544</u>	<u>\$ 694,030</u>
Depreciación acumulada:			
Al 1 de enero de 2022	\$ (364,415)	\$ (128,924)	\$ (493,339)
Depreciación del año	(49,467)	(9,623)	(59,090)
Al 31 de diciembre de 2022	\$ (413,882)	\$ (138,547)	\$ (552,429)
Depreciación del año	(54,595)	-	(54,595)
Al 31 de diciembre de 2023	<u>\$ (468,477)</u>	<u>\$ (138,547)</u>	<u>\$ (607,024)</u>
Valores netos			
Al 31 de diciembre de 2023	<u>\$ 87,009</u>	<u>\$ (3)</u>	<u>\$ 87,006</u>
Al 31 de diciembre de 2022	\$ 71,687	\$ (3)	\$ 71,684
Al 1 de enero de 2022	\$ 121,154	\$ 9,620	\$ 130,774

12. Intangibles

	Desarrollo de intangibles	Intangibles – Otros	Softwares	Totales
Costo o valor razonable:				
Al 1 de enero de 2022	\$ 808,423	\$ 131,417	\$ 3,158,879	\$ 4,098,719
Adiciones	563,840	-	56,288	620,128
Reclasificaciones	(1,307,667)	-	1,307,667	-
Al 31 de diciembre de 2022	\$ 64,596	\$ 131,417	\$ 4,522,834	\$ 4,718,847
Adiciones	67,717	877	501,584	570,178
Reclasificaciones	(50,373)	-	50,373	-
Al 31 de diciembre de 2023	\$ 81,940	\$ 132,294	\$ 5,074,791	\$ 5,289,025
Amortización acumulada				
Al 1 de enero de 2022	\$ -	\$ (129,227)	\$ (1,319,440)	\$ (1,448,667)
Amortización del año	-	(2,190)	(771,797)	(773,987)
Al 31 de diciembre de 2022	\$ -	\$ (131,417)	\$ (2,091,237)	\$ (2,222,654)
Amortización del año	-	(877)	(1,094,028)	(1,094,905)
Al 31 de diciembre de 2023	\$ -	\$ (132,294)	\$ (3,185,265)	\$ (3,317,559)
Valores netos				
Al 31 de diciembre de 2023	\$ 81,940	\$ -	\$ 1,889,526	\$ 1,971,466
Al 31 de diciembre de 2022	\$ 64,596	\$ -	\$ 2,431,597	\$ 2,496,193
Al 1 de enero de 2022	\$ 808,423	\$ 2,190	\$ 1,839,439	\$ 2,650,052

13. Otros activos no circulantes

Al 31 de diciembre de 2023 la compañía no posee otros activos no corrientes (2022: \$25,084).

14. Depósitos recibidos desde distribuidores (Pasivo por Dinero Electrónico)

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 la Compañía mantiene un saldo por pagar de \$6,892,522 y \$6,241,176, respectivamente, correspondiente a la creación y distribución de dinero electrónico para distribuidores Tigo Money, socios y suscriptores.

15. Préstamos por pagar

Al 31 de diciembre de 2023 la Compañía no posee préstamos por pagar a entidades del sistema financiero local o internacional, ni con otras entidades independientes.

16. Cuentas por Pagar

	2023	2022
Cuentas por pagar colectores	\$ 6,143,816	\$ 1,380,630
Cuentas por pagar por activos tangibles	111,109	122,664
	\$ 6,254,925	\$ 1,503,294

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

17. Provisiones

Al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022 las provisiones se integran de la siguiente manera:

	2023	2022
Provisión por pago de comisiones y otros	\$ 117,808	\$ 392,428
Provisión por compra de bienes y servicios	3,019	41,724
	\$ 120,827	\$ 434,152

18. Otras Cuentas por Pagar y Gastos Acumulados

	2023	2022
Retenciones de impuestos por pagar	\$ 128,054	\$ 92,880
Pagos anticipados recibidos	42,239	67,112
Otros pasivos corrientes	34,683	16,218
Depósito de Suscriptores	-	-
	\$ 204,976	\$ 176,210

19. Ingresos Diferidos

Al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022 la Compañía no ha reconocido ingresos diferidos.

20. Patrimonio

Capital social

El capital social suscrito y pagado al 31 de diciembre de 2023 y 2022 está representado por 78,430 y 174,761 acciones, respectivamente, con un valor nominal de \$100 cada una y un valor total de \$7,843,000 y \$17,476,100, respectivamente.

El 20 de septiembre de 2022 se determinó en Junta General Extraordinaria de Accionistas en el Acta número once la aplicación de pérdidas acumuladas por \$9,633,100, dicha resolución es realizada en dos etapas, la primera es por las pérdidas acumuladas a diciembre 2021 y la segunda etapa por las pérdidas acumuladas al 30 de junio de 2022. La disminución del capital social y modificación del pacto social de la sociedad se acordó en resolución del Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero en sesión CD-35-2022.

Los nuevos pactos sociales, uno por cada etapa de aplicación de pérdidas acumuladas, fueron registrados el 28 de marzo de 2023 y 17 de agosto 2023, respectivamente, en Centro Nacional de Registros.

Al 31 de diciembre de 2023 se realizó la etapa I de absorción de la pérdida acumulada con disminución de Capital Social por \$7,786,200 y la etapa II por \$1,846,900.

Reserva legal

El Código de Comercio de El Salvador establece el registro contable de una reserva legal equivalente al 7% de la utilidad antes de impuesto sobre la renta. El límite legal de dicha reserva será la quinta parte del capital social. Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 la reserva legal ascendió a \$10,483, para ambos periodos.

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

21. Pasivos Contingentes y Activos Contingentes

Al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022 la Compañía no posee pasivos contingentes ni activos contingentes.

22. Garantías Otorgadas

Al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022 la Compañía no posee otras garantías otorgadas.

23. Impuesto sobre la renta corriente y diferido

La Compañía es contribuyente del impuesto sobre la renta y presenta la declaración de dicho impuesto sobre utilidad gravable y por el período de 12 meses que terminan el 31 de diciembre de cada año. La tasa de impuesto sobre la renta vigente en El Salvador al 31 de diciembre de 2023 y 2022 es del 30% para ambos periodos. La tasa efectiva de impuesto sobre la renta es de 0% para el periodo que terminó el 31 de diciembre de 2023 y 2022. Los componentes del impuesto sobre la renta divulgados en el estado de resultados se detallan a continuación:

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Impuesto sobre la renta corriente	\$ -	\$ -
Efecto en resultados del impuesto sobre la renta diferido	-	-
	<u>\$ -</u>	<u>\$ -</u>

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

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Pérdida antes del impuesto sobre la renta	\$ (2,047,261)	\$ (2,768,687)
Más:		
Gastos no deducibles	309,302	141,850
Menos:		
Otras deducciones fiscales	-	-
Pérdida fiscal	<u>(1,737,959)</u>	<u>(2,626,837)</u>
Impuesto sobre la renta 30%	-	-
Menos:		
Anticipos a cuenta del año y remanente de impuesto sobre la renta del año anterior	(150,358)	(132,902)
Anticipos a cuenta pendiente de reclasificar	<u>(1,769)</u>	<u>(1,769)</u>
Impuesto sobre la renta por recuperar	<u>\$ (152,127)</u>	<u>\$ (134,671)</u>

El plazo de prescripción para la revisión por las autoridades fiscales de años anteriores es de 3 años. Al 31 de diciembre de 2023 no se determinaron componentes del impuesto sobre la renta corriente.

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

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Impuesto sobre la renta por recuperar al inicio del año	\$ 134,671	\$ 118,603
Otros ajustes en impuesto sobre la renta	1,769	-
Menos - Impuesto sobre la renta corriente	-	-
Menos - Remanente de impuesto sobre la renta acreditado del periodo	<u>(46,403)</u>	<u>(49,224)</u>
Más- Anticipos a cuenta de impuesto sobre la renta determinado en el año	62,090	65,292
Impuesto sobre la renta por recuperar	<u>\$ 152,127</u>	<u>\$ 134,671</u>

El movimiento anual del pasivo por impuesto diferido se presenta a continuación:

	<u>31 de diciembre</u>	1 de enero	<u>diciembre de</u>		
	<u>2023</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>	<u>2022</u>	
Activos por impuesto sobre la renta diferido:					
Impuesto sobre la renta diferido por reserva de incobrables, provisiones laborales y provisión para retiro de activos	-	\$ 13,148	\$ 13,148	-	\$ 13,148
Activo por impuesto sobre la renta diferido	-	<u>13,148</u>	<u>13,148</u>	-	<u>13,148</u>
Pasivos por impuesto sobre la renta diferido:					
Depreciación acelerada para efectos impositivos	-	21,234	21,234	-	21,234
Pasivo por impuesto sobre la renta diferido	-	<u>21,234</u>	<u>\$ 21,234</u>	-	<u>21,234</u>
Gasto (ingreso) impuesto sobre la renta diferido			-	-	<u>\$ 8,086</u>
Pasivo por impuestos sobre la					

24. Ingresos por comisiones

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Comisiones por pago de facturas	\$ 1,410,172	\$ 1,422,479
Comisiones por remesas internacionales	660,550	729,053
Ingreso por comisión de colecturía	498,060	527,994
Comisiones por retiro (cash out)	416,726	525,225
Ingresos por servicios de personal	175,624	175,624
Ingreso por servicio de paquetigo	148,510	170,256
Ingreso por servicio de recargas	85,744	154,394
Otros ingresos por comisiones	7,418	7,622
	<u>\$ 3,402,804</u>	<u>\$ 3,712,647</u>

25. Costos

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Comisiones por pago de facturas	\$ 1,107,149	\$ 1,072,065
Comisiones por remesas internacionales	722,744	834,364
Comisiones por recarga (cash in)	522,676	765,056
Comisiones por retiro (cash out)	176,745	201,344
Otros costos por comisiones	44,016	38,415
Estimación para cuentas incobrables	(4,452)	14,152
	<u>\$ 2,568,878</u>	<u>\$ 2,925,396</u>

26. Gastos de Operación

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Gastos por depreciación y amortización	\$ 1,149,500	\$ 833,077
Costos de personal	873,040	813,552
Incentivos y regalos	221,642	1,163,812
Papelaría y útiles	153,456	111,167
Honorarios y asesorías	143,561	253,896
Gastos de publicidad	133,197	133,189
Honorarios de auditorías	87,219	60,375
Comisión de coleccionaria bancaria	63,879	74,967
Honorarios fiscales	7,097	6,850
Comisiones de adquisición	1,277	106,071
Otros gastos	177,552	271,293
	<u>\$ 3,011,420</u>	<u>\$ 3,828,249</u>

27. Ingresos y gastos financieros Ingresos financieros

Los ingresos financieros corresponden a intereses ganados, los cuales fueron generados a través de varios depósitos en cuentas bancarias.

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Intereses ganados	\$ -	\$ -

Gastos financieros

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Intereses	\$ 6,809	\$ 3,289
Cargos bancarios	6,286	3,968
	<u>\$ 13,095</u>	<u>\$ 7,257</u>

28. Otros Ingresos

Los otros ingresos corresponden principalmente a otros ingresos por comisiones de boletería, ingresos por comisiones por servicios USSD y ganancia por terminación de contrato con MasterCard, los cuales no forman parte de los ingresos operativos de la Compañía. Los cuales al 31 de diciembre 2023 totalizan \$143,328 (31 de diciembre 2022: \$279,568).

29. Litigios Pendientes

Al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022 la Compañía no posee procesos judiciales o administrativos abierto.

30. Negocio en marcha

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2023 han sido preparados bajo el postulado básico de negocio en marcha. La continuidad de la Compañía se basa intrínsecamente en el plan de crecimiento de los negocios para los próximos 5 años y al apoyo

del Grupo Millicom. El negocio en 2023 a pesar de tener una disminución en ingresos, también se tiene una disminución en costos por cambio en esquema de pago de comisiones a distribuidores y cadenas de dinero electrónico, se espera un crecimiento mes a mes a nivel de transaccionado en Tigo Money.

Desde finales de 2023 se ha iniciado un plan de reestructuración para revertir sustancialmente el impacto negativo de los productos con déficit, así como una reestructuración de gastos operativos para generar eficiencias adicionales que ayuden a minimizar de manera importante las pérdidas anuales, esperando resultados de punto de equilibrio en 2024.

La Administración realiza una revisión financiera periódica de las necesidades de inyección de capital por parte de la Entidad, para evitar el riesgo de negocio en marcha.

31. Hechos relevantes

Ley para facilitar la inclusión financiera

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

Dicha modificación al pacto social fue inscrita en el Registro de Comercio el día 17 de abril de 2018 y posteriormente la Superintendencia del Sistema Financiero autorizó oficialmente las operaciones de SPDE Mobile Cash, S.A. en El Salvador a partir del 1 de agosto de 2018, fecha en la cual SPDE Mobile Cash, S.A. da cumplimiento al traslado de los fondos a la cuenta de depósito del Banco Central

de Reserva para respaldar el cien por ciento del dinero electrónico en circulación y dar cumplimiento conforme lo establecido en el artículo 10 de la Ley para facilitar la inclusión financiera.

En diciembre de 2019, apareció una nueva cepa de coronavirus, denominada COVID - 19, que se ha extendió por todo el mundo durante 2020. Para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, entre otras medidas, el Gobierno de El Salvador procedió a la declaración del estado de emergencia nacional, estado de calamidad pública y desastre natural, mediante el decreto legislativo No. 593, del 14 de marzo 2020, y a la aprobación de una serie de medidas urgentes extraordinarias, mediante la Ley de Restricción Temporal de Derechos Constitucionales Concretos para Atender la Pandemia COVID-19, mediante decreto legislativo No. 594, del 14 de marzo de 2020. La pandemia se ha mantenido durante el 2021; sin embargo, el negocio de la Entidad no se ha visto adversamente afectado.

En fecha 8 de junio 2021 la Asamblea Legislativa aprobó el Decreto Legislativo No. 57, publicado en Diario Oficial No. 110, Tomo 431 de fecha 9 de junio del mismo año, denominada "Ley Bitcoin", el cual entró en vigencia a partir del 7 de septiembre de 2021. Antes de la entrada en vigencia de la referida Ley, se publicaron de la normativa, reglamentos y/o lineamientos para la aplicación de la referida Ley.

La Compañía realizó el análisis y evaluó los efectos en los procesos de negocio para dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley, se adecuaron los procesos de negocio para permitir las transacciones de compra de dinero electrónico por medio de Bitcoin.

En fecha 7 de julio 2021, la Junta General extraordinaria de Accionistas aprobó el aumento de Capital Social por el valor de \$6,000,000; suscrito en su totalidad por Millicom International One, S.L. y a ser pagado en efectivo, a fin de mejorar los ratios financieros de la sociedad y en cumplimiento al art. 18 c) de la Ley

para facilitar la inclusión financiera. Este acuerdo se encuentra asentado en Acta No. 4 del Libro de Junta General de Accionistas; por lo que el dinero recibido del accionista se ha registrado en julio 2021 como pasivo al recibirse el cheque como aumento del efectivo. Asimismo, en cumplimiento al Pacto Social vigente de la sociedad y al art. 4 d) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero se solicitó la autorización a la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), la cual se obtuvo en fecha 7 de octubre de 2021 por medio de resolución No. DS-DAJ-19534. Luego de esa fecha se realizó el proceso de inscripción en el Centro Nacional de Registro del cambio en el pacto social quedando inscrito al registro de comercio en fecha 7 de diciembre 2021, al número 72 del Libro 4488 del Registro de Sociedades del folio 318 al folio 335, por lo que se procedió al registro contable del incremento del capital social por el monto antes mencionado, eliminando la cuenta de pasivo que se registró previo al inicio de la autorización por parte de la SSF.

En fecha 17 de mayo 2022, la Junta General extraordinaria de Accionistas aprobó el aumento de Capital Social por el valor de \$4,000,000, suscrito en su totalidad por Millicom Spain, S.L. y a ser pagado en efectivo, a fin de mejorar los ratios financieros de la sociedad y en cumplimiento al art. 18 c) de la Ley para facilitar la inclusión financiera. Este acuerdo se encuentra asentado en Acta No. 8 del Libro de Junta General de Accionistas, por lo que el dinero recibido del accionista se registró en junio 2022 como pasivo al recibirse el cheque como aumento del efectivo. Asimismo, en cumplimiento al Pacto Social vigente de la sociedad y al art. 4 d) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero se solicitó la autorización a la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), la cual se obtuvo en fecha 22 de julio de 2022 por medio de resolución No. DS-DAJ-18240. Luego de esa fecha se realizó el proceso de inscripción en el Centro Nacional de Registro del cambio en el pacto social quedando inscrito al registro de comercio en fecha 08 de agosto 2022, al

número 91 del Libro 4610 del Registro de Sociedades del folio 388 al folio 403, por lo que se procedió al registro contable del incremento del capital social por el monto antes mencionado, eliminando la cuenta de pasivo que se registró previo al inicio de la autorización por parte de la SSF.

El 20 de septiembre de 2022 se determinó en Junta General Extraordinaria de Accionistas en el Acta número once, la aplicación de pérdidas acumuladas por resolución de parte del Consejo Directo de la Superintendencia del Sistema Financiero, tomado en sesión CD-35-2022, y la disminución del Capital Social y modificación del pacto social de la sociedad. Al 31 de diciembre 2023 se ejecutó la etapa I en marzo 2023 por \$7,786,200 y la etapa II en agosto 2023 por \$1,846,900.

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

SPDE Mobile Cash, S.A. ha realizado una revisión de las partidas que integran sus estados financieros, las notas y sus revelaciones y no se han identificado diferencias significativas entre las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES) y las normas contables emitidas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva.

33. Eventos subsecuentes

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

6

Marco Regulatorio de SPDE Mobile Cash, S.A.

A partir de su autorización como Sociedad Proveedora

de Dinero Electrónico, Mobile Cash empieza a formar parte integral del sistema financiero y, por lo tanto, es sujeta a la aplicación del marco regulatorio vigente correspondiente al sector.

El objetivo principal de la regulación en materia de inclusión financiera y proveeduría de dinero electrónico es fomentar mayor competencia en el mercado financiero que brinde más y mejores beneficios a los consumidores en todo el territorio nacional, así como también brindar las garantías mínimas para asegurar transacciones sólidas y seguras que ofrezcan confianza a los usuarios respecto de la utilización de dicho servicio, logrando así una estabilidad financiera a largo plazo.

Entidades que Regulan a SPDE Mobile Cash, S.A.

El Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR) tiene entre sus finalidades principales contribuir para que el país tenga un sistema financiero seguro, eficiente y transparente, que brinde seguridad y confianza a la población y que apoye el crecimiento sostenido de la economía; la de velar por el buen funcionamiento de los sistemas de pago del país y la de ofrecer análisis, estudios e investigaciones técnicas para propiciar la toma de mejores decisiones en materia económica y financiera.

Por lo tanto, la Ley de Regulación y Supervisión del Sistema Financiero le confiere al BCR la facultad de aprobar el Marco Normativo Macro Prudencial necesario para la aplicación de las leyes que regulan a los integrantes del sistema financiero y, en consecuencia, la normativa especial derivada de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, regulando el actuar de las entidades financieras.

Entidades que Supervisan a SPDE Mobile Cash, S.A.

La Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) es un ente integrado de supervisión del sistema financiero, el cual actúa bajo el marco de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, diseñado para vigilar y fiscalizar las operaciones

de los integrantes del sistema financiero, contando con facultades de inspección y vigilancia. Asimismo, y no obstante estar integrada al BCR, cuenta con autonomía tanto en lo administrativo, en lo presupuestario y en el ejercicio de las funciones que legalmente le corresponden.

Como consecuencia y, según determina la Ley de Regulación y Supervisión del Sistema Financiero, es dicha Superintendencia la responsable de supervisar a Mobile Cash en la prestación del servicio de proveeduría de dinero electrónico.

Principales leyes y normativas que amparan nuestras actividades operativas

- a. Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.
- b. Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.
- c. Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos.
- d. Reglamento de la Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos.
- e. Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera (UIF)
- f. Ley Especial contra Actos de Terrorismo.
- g. Ley Bitcoin.
- h. NASF-04 Normas Técnicas para la Constitución de SPDE.
- i. NASF-06 Manual de Contabilidad para Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico
- j. NASF-07 Normas Técnicas para el Inicio de Operaciones y Funcionamiento de los Proveedores de Dinero Electrónico
- k. NASF-10 Normas Técnicas para la Remisión de Información de Programas o Iniciativas de Educación Financiera.
- l. NRP-15 Normas Técnicas de Auditoría Interna para los Integrantes del Sistema Financiero
- m. NRP-17 Normas Técnicas de Gobierno Corporativo
- n. NRP-19 Normas Técnicas para el Registro, Obligaciones y Funcionamiento de Entidades que realizan Operaciones de Envío o Recepción de dinero a través de subagentes o administradores de subagentes.

o. NRP-22 Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico.

p. NRP-23 Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información.

q. NRP-24 Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio.

r. NRP-36 Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos y Financiamiento al Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

s. NRP-37 Normas Técnicas para el Procedimiento de Recolección de Información para el registro de accionistas

Principales cambios normativos en 2023

En sesión No. CN-02/2023, de fecha 17 de marzo de 2023, el Comité de Normas del BCR aprobó las “Normas Técnicas para el Procedimiento de Recolección de Información para el Registro de Accionistas (NRP-37)”, mediante la cual busca mejorar la transparencia en el registro de accionistas de las entidades financieras y su adecuada supervisión por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero.

Por otra parte, en el marco de la entrada en vigor de la Ley Especial para la Reestructuración Municipal, el Comité de Normas aprobó en sesión No. CN-10/2023 del 28 de noviembre de 2023 la modificación a las “Normas Técnicas para el Registro, Obligaciones y Funcionamiento de Entidades que Realizan Operaciones de Envío o Recepción de Dinero a Través de Subagentes o Administradores de Subagentes (NRP-19)” y de las “Normas Técnicas para el Inicio de Operaciones y Funcionamiento de los Proveedores de Dinero Electrónico (NASF-07)”, con el objeto de adecuarlas a la nueva estructura municipal nacional.

Finalmente, en sesión No. CD-21/2023, el Consejo Directivo del BCR aprobó la nueva versión de las “Normas para la Apertura y Utilización de la Cuenta de Depósito de los Proveedores de Dinero Electrónico en el Banco Central de Reserva”, con vigencia a

partir del 2 de octubre de 2023. Dichas normas tienen como objeto regular la apertura y utilización de la cuenta de depósito de respaldo en el BCR, mantener control sobre el dinero electrónico que administran los Proveedores de Dinero Electrónico, así como establecer los lineamientos mínimos para la utilización de los sistemas de pago del BCR, en la interacción con sus usuarios finales y otros participantes del ecosistema.

7

Gestión de Riesgo

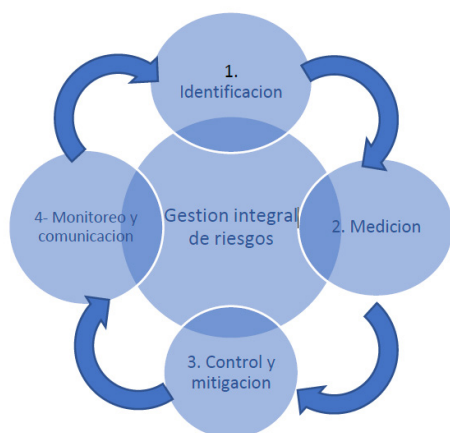


Figura 1

La gestión de Riesgos de SPDE Mobile Cash es punto esencial para la formación y desarrollo del negocio desde todas las áreas involucradas; su modelo es fundamentalmente un ciclo recurrente, compuesto de las etapas mostradas en la figura

La metodología empleada por SPDE Mobile Cash para operar el ciclo de Gestión de Riesgos incluye factores de riesgo provenientes de: Personas, Procesos, Tecnología de información y Eventos Externos. Con este ciclo constante incorporado a las operaciones de todas las unidades de SPDE Mobile Cash, se genera una cultura Gestión de Riesgo desde la mitigación de riesgos inherentes o implícitos en cada proceso mediante un marco de control interno sólido que se enfoca en obtener el mejor beneficio para los inversionistas y clientes.

Marco Regulatorio

La gestión de riesgos de SPDE Mobile Cash se enfoca principalmente en el cumplimiento del marco regulatorio establecido por el Banco Central de Reserva, principalmente las normativas aplicables: “Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico” (NRP-22), “Normas Técnicas Para La Seguridad de la Información” (NRP-23), “Normas Técnicas para el Inicio de Operaciones y Funcionamiento de los Proveedores de Dinero Electrónico” (NASF-07) y “Norma de Gobierno Corporativo” (NRP 17).

Siendo la Superintendencia del Sistema Financiero el ente supervisor que exige el cumplimiento de la normativa antes mencionada, y la Gerencia de Riesgos de Mobile Cash quien lidera las acciones internas para el cumplimiento del marco regulatorio, se genera un ambiente de control que garantiza a las partes interesadas de SPDE Mobile Cash, que el enfoque de los esfuerzos de la entidad se centra en asegurar su adherencia a leyes, regulaciones, lineamientos y especificaciones locales relevantes; y que por lo tanto, son integralmente incorporados a sus procesos de negocio, financieros legales y operativos.

Estructura en SPDE Mobile Cash S.A. para la Gestión de Riesgos.

Comité de riesgos

SPDE Mobile Cash S.A. cuenta con un Comité de Riesgos cuya función es la de establecer directrices que permitan a la compañía operar en ambientes donde la exposición al riesgo este dentro de las definiciones del apetito de riesgos de la entidad. El Comité de Riesgos está constituido según lo establecido en la NRP-17, artículo 25 y es responsable del seguimiento de la gestión integral de riesgo que se ejercen de acuerdo con las disposiciones de las Normas NRP-22, llamadas “Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico”; adicionalmente, es la autoridad en esta materia, cuyo objetivo de

apoyar las labores realizadas por la Gerencia de Riesgos; y opera como enlace entre la Gerencia de Riesgos y la Junta Directiva de SPDE Mobile Cash.

Unidad de Riesgos

La Unidad de Riesgos tiene como objetivo garantizar que el ciclo de Gestión de Riesgos se cumpla identificando los riesgos que potencialmente generen un nivel de exposición de los activos y pasivos tanto dentro o fuera del Balance de la entidad. Esta área es independiente de las Unidades de Negocio previniendo el conflicto de interés y asegurando una adecuada segregación de funciones y responsabilidades. La Unidad de Riesgos es responsable de reportar continuamente sus acciones a Junta Directiva y al Comité de Riesgos, también brinda acompañamiento y asesoría en el ciclo de Gestión de Riesgos a todas las Unidades de Negocio de la entidad bajo la aplicación de la metodología requerida por las "Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico" NRP-22 en su artículo No. 13.

Las funciones y responsabilidades principales de la Unidad de Riesgos son:

- Identificar, medir, controlar, monitorear y comunicar los riesgos en que incurre la entidad dentro de sus diversas unidades de negocio y sus efectos en la solvencia de la entidad.
- Elaborar el plan anual de trabajo de la Unidad y someterlo a aprobación del Comité de Riesgos.
- Diseñar y proponer al Comité de Riesgos, para la aprobación de la Junta Directiva, las estrategias, políticas, procedimientos y los manuales respectivos para la gestión integral de riesgos y de cada uno de los riesgos específicos identificados, así como sus modificaciones.
- Proponer para su aprobación metodologías, modelos y parámetros para la gestión de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
- Informar periódicamente al Comité de Riesgos o quien haga sus veces, así como a la Alta Gerencia, sobre la evolución de los principales riesgos asumidos

por la entidad, incluyendo el detalle de cambios en los factores de riesgos aplicables y la evolución histórica de los riesgos asumidos por la misma.

- Dar seguimiento periódico a las acciones correctivas presentadas por las unidades para la mejora en la gestión integral de riesgos, los cuales deberá hacer del conocimiento al Comité de Riesgos y la Alta Gerencia.
- Dar seguimiento al cumplimiento de los límites de exposiciones al riesgo, sus niveles de tolerancia por tipo de riesgo cuantificables y proponer mecanismos de mitigación a las exposiciones e informar al Comité de Riesgos.
- Realizar monitoreo periódico de los resultados de la aplicación de las metodologías, herramientas, modelos y cumplimiento de límites de tolerancia.

Gestiones relevantes de la Unidad de Riesgos en el año 2023

Durante el año 2023 se realizaron una serie de actividades relevantes lideradas por la Gerencia de Riesgos. Se detalla a continuación una breve descripción de estas de acuerdo con la temática respectiva.

Sesiones de Comité de Riesgos

Durante el año 2023 se realizaron 4 sesiones Ordinarias de Comité de Riesgos. Entre los puntos más destacados según lo presentado en cada sesión se pueden mencionar:

- En el mes de marzo se realizó la primera sesión del año 2023 en la cual se presentaron los resultados obtenidos durante el primer trimestre del año del plan de trabajo del mismo año. La Gerencia de Riesgos informó que se finalizó con actividades programadas en el plan de comunicación del primer trimestre. Algunas de las acciones relevantes incluyen: en febrero 2023 se cumplió con la campaña de gestión de riesgos de control interno, y durante marzo se completó la campaña de ética relacionada a declarar conflictos de interés y la campaña de control interno dirigidas a empleados Tigo Money. Así

mismo, la Gerencia de Riesgos informo al Comité los avances de las visitas de inspección de agentes en cumplimiento a la NASF-07.

También se informó al Comité que el informe con los resultados de la Inspección de Agentes realizada durante el segundo semestre del 2022, según lo establecido en el artículo 28 de la Normas NASF-07, fue remitido en la primera semana de febrero a la Superintendencia del Sistema Financiero. En cuanto a los riesgos operacionales del primer trimestre del año, se informó de 12 riesgos resueltos oportunamente sin mayor impacto financiero o de otra índole.

Sobre el marco de control interno, la Gerencia de Riesgos informó al Comité que se cuenta con un nuevo Plan de Control Interno para 2023, dentro del cual se busca la formalización de todos los controles que se encuentran en el manual de control interno. Este plan consta de 3 fases, la fase 1 que se llevaría a cabo entre marzo y abril, la fase 2 que tendría lugar entre junio a julio y la fase 3 que tomaría completarlas los meses de septiembre y octubre.

La Oficial de Seguridad de la Información presentó las métricas de monitoreo de seguridad del primer trimestre. Y, por último, la Gerencia de Continuidad del Negocio informó de la programación de las pruebas de continuidad del negocio, basado en las mejores prácticas.

- En el mes de junio, la Gerencia de Riesgos informó sobre el estatus de ejecución del Plan Anual de Trabajo que a la fecha se había cumplido con todas las actividades programadas entre los meses de enero a mayo, mientras que en el mes junio se tenía un avance del 60%. En esta sesión, la Gerencia de Riesgos informó al Comité de Riesgos que, al 15 de junio, se habían inspeccionado 1800 agentes equivalente al 75% de la base activa de estos establecimientos. Asimismo, se informó el resultado de la evaluación anual de riesgos de SPDE Mobile Cash, de cuyos riesgos identificados, la mayoría cuenta con un riesgo residual menor 2.0 estando

solamente 1 arriba del apetito de riesgo.

El proceso de evaluación de riesgos midió un riesgo inherente de 7.55, el cual luego de aplicar las acciones correspondientes de gestión, fue reducido a un riesgo residual de 0.19. En esta misma línea, la Gerencia de Riesgos informó que se completó la primera fase de autoevaluación de control interno, donde se obtuvo un nivel de madurez de los controles de 2.84/3.00 equivalente al 95% de efectividad. Como es usual, la Oficial de Seguridad de la Información presentó las métricas de esta área de gestión de riesgos.

- En la tercera reunión del Comité de Riesgos celebrado en el mes de septiembre, se solicitó aprobación de los miembros para la nueva versión de los estatutos de esta instancia. La Gerencia de Riesgos informó el estatus del plan de trabajo y de comunicaciones, según el cual fueron ejecutadas al 100% de las actividades de enero a agosto, y en dicho momento, se estaba avanzando con el mes de septiembre el cual se encontraba en un 55% de su ejecución, y se planeaba cerrar con el 100% de las actividades del mes, al 30 de septiembre, lo cual ocurrió sin atraso alguno.

En cuanto a la ejecución de las inspecciones en los establecimientos de agentes Tigo Money, el reporte fue enviado a finales de julio a la Superintendencia del Sistema Financiero, cumpliendo antes de la fecha de vencimiento. Se reportaron al Comité de Riesgos a ocurrencia en el tercer trimestre de 9 riesgos de índole operacional, sin que estos provocaran un impacto financiero, reputacional o de otra índole. Adicionalmente, se incluyó al equipo de Contabilidad y Tesorería quienes expusieron el riesgo de liquidez para la operación de las iniciativas comerciales.

- Finalmente, en diciembre de 2023 se llevó a cabo el cuarto Comité de Riesgos en el cual se informó al Comité sobre el avance en la ejecución del plan anual de trabajo, detallando que se ha cumplido al 100% las

actividades definidas para los meses comprendidos entre enero y noviembre 2023, mientras que la fecha de esa sesión se tenía un 57% de ejecución de las actividades programadas para diciembre 2023.

En este mismo punto se informó que en octubre, dentro del plan de entrenamiento se ejecutaron las capacitaciones de la Política Regalos y Hospitalidades, así como el entrenamiento antifraude. Se presentaron los resultados de la tercera fase de autoevaluación de control interno obteniendo un promedio de 2.67/3.00.

Autoevaluación del Control Interno 2023

Fase 1 de la Autoevaluación del Manual de Control Interno

En abril 2023 se llevó a cabo la primera fase de autoevaluación de control interno, en la que se evaluaron 63 controles aplicables a los procesos de activos fijos, recursos humanos, reportes financieros, seguridad ocupacional, control de nivel de entidad y servicios financieros móviles. La metodología de evaluación se basa en una escala de madurez de controles de 0 a 3; donde 0 es un control inefectivo y 3 es un control efectivo y consistente.

El resultado de este ejercicio de monitoreo de efectividad del control interno se resume en la tabla

PROCESOS	MADUREZ 2023	EFFECTIVIDAD
Reportes financieros (CFR)	2.75	91.66%
Seguridad ocupacional (CSS)	2.00	66.66%
Control de nivel de entidad (ELC)	3.00	100%
Activos fijos (FXA)	3.00	100%
Administración de recursos humanos (HRM)	3.00	100%
Servicios Móviles financieros (MFS)	2.83	94.33%

Tabla 1: Resultado de la autoevaluación de control interno fase 1 2023

Dado el nivel de efectividad de los controles aplicables al proceso de Seguridad Ocupacional, se establecieron actividades para aumentar la efectividad sobre dichos controles; particularmente relacionadas al plan de recuperación de desastres para procesos, servicios y edificios, las cuales se remediaron oportunamente en el año 2023.

Fase 2 de la Autoevaluación de Control Interno

Entre junio y julio de 2023, se llevó a cabo la segunda fase de autoevaluación de control interno, en la que se evaluaron 85 controles de los procesos de Reportes Financieros, Legal y Gobierno Corporativo, Comercial, controles a Nivel de Entidad, Recursos Humanos, Tecnología de la Información, Servicios Financieros Móviles y Ventas por Cobrar.

El nivel de madurez promedio de la fase 3 fue de 2.76/3 puntos, el promedio por cada proceso se resume en la siguiente tabla:

PROCESOS	MADUREZ 2023	EFFECTIVIDAD
Reportes financieros (CFR)	3.00	100%
Legal y Gobierno Corporativo (CGV)	3.00	100%
Comercial (COM)	3.00	100%
Controles a Nivel de Entidad (ELC)	3.00	100%
Recursos Humanos (HRM)	3.00	100%
Tecnología de la Información (ITN)	2.59	86.33%
Servicios financieros Móviles (MFS)	2.88	96.00%
Ventas por cobrar (STC)	2.86	95.33%

Tabla 2: Promedio de controles por operaciones evaluadas fase 2 2023

Para mejor la efectividad de los controles, se definieron 4 planes de acción, los cuales se ejecutaron satisfactoriamente durante el año 2023.

Fase 3 de la Autoevaluación de Control Interno

En octubre de 2023, se llevó a cabo la tercera fase de autoevaluación de control interno, en la que se evaluaron 88 controles de los procesos de Reportes Financieros, Legal y Gobierno Corporativo, Comercial, controles a Nivel de Entidad, Recursos Humanos, Tecnología de la Información, Servicios Financieros Móviles y Ventas por Cobrar. Como resultado, se

PROCESOS EVALUADOS	MADUREZ 2023	EFFECTIVIDAD
Activo Fijo	3.0	100%
Compras por pagar	3.0	100%
Continuidad del Negocio	2.7	90.00%
Control de Nivel Entidad	3.0	100%
Recursos Humanos	3.0	100%
Reportes financieros	3.0	100%
Servicios Financieros Móviles	2.8	93.33%
Ventas por cobrar	2.3	76.66%

Tabla 3: Comparativo de nivel de madurez de controles fase 3

estableció que el nivel de madurez promedio de la fase 3 fue de 2.84/3 puntos, el promedio por cada proceso se resume en la siguiente tabla

Se estableció un plan de acción para fortalecer la madurez de los controles del proceso de ventas por cobrar, los cuales fueron remediados antes de finalizar el año 2023.

Evaluación anual de riesgos 2023

Durante los meses de mayo y junio 2023 se llevó a cabo la evaluación anual de riesgos de SPDE Mobile Cash S.A. Esta actividad implicó tener sesiones con los líderes de cada área para identificar riesgos potenciales y medir el impacto que estos pueden llegar a tener dentro de las operaciones de Tigo Money, en caso llegasen a materializarse. Del mismo modo, se identificaron las actividades de control con las que cuenta la entidad para prevenir y detectar la ocurrencia de cualquier riesgo mitigando cualquier daño económico o reputacional.

En este ejercicio se identificaron un total de 133 riesgos relevantes para 2023. De estos, 132 riesgos cuentan con actividades de control que los lleva a un riesgo residual menor al apetito de riesgo de la compañía de 2.0; contandolosolamente con un riesgo arriba de este umbral del apetito de la entidad.

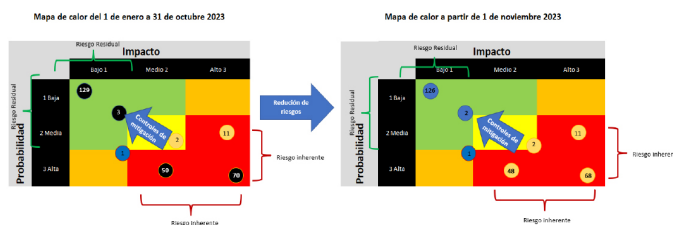
Como resultado de la evaluación de riesgos se midió un riesgo inherente de 7.55/9 el cual fue reducido por actividades de control interno. a un riesgo residual de 0.19/9, por lo que se puede decir que SPDE Mobile Cash cuenta con las herramientas adecuadas para operar gestionando el riesgo.

Finalmente, se establecieron 2 planes de acción para el riesgo de recursos humanos, relacionado con la identificación de todo el personal de Telemóvil El Salvador que brinda servicios a SPDE Mobile Cash, que se encontró arriba del apetito de riesgo. En noviembre 2023, se realizó una reevaluación de riesgos de la entidad.

Perfil de Riesgos de SPDE Mobile Cash S.A.

En el mes de octubre se actualizó el perfil de riesgos de la entidad para atender observaciones realizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero en su auditoría del año 2023 sobre la gestión integral de riesgos; particularmente, en la definición de los límites de exposición al riesgo de la entidad. Como resultado, se llevó la aprobación de Junta Directiva la versión 3 del Cálculo del riesgo de SPDE Mobile Cash S. A,

En noviembre del 2023, debido a cambios al modelo operativo de Mobile Cash, se realizó una modificación en el perfil de riesgos de la entidad. Como resultado de estos cambios, se modificó la exposición de riesgo de SPDE Mobile Cash, ya que ciertos riesgos dejaron de existir y por consiguiente de gestionarse a partir de noviembre del 2023.



De tal manera, de forma gráfica se puede visualizar como, a partir de noviembre 2023, se modifica el perfil de riesgos de SPDE Mobile Cash:

Figura I: mapa de calor que muestra la ubicación de los riesgos, previo y posterior al cambio.

Módulo Antifraude

A finales de octubre se desactivaron las 10 alertas que se crearon para monitorear transacciones de clientes con billeteras con números de otros operadores, esto fue debido a la baja temporal de la aplicación móvil Tigo Money y acceso vía web.

También, se implementaron las mejoras en la reportería del sistema antifraude y se incorporaron nuevas opciones en la vista, por ejemplo: unificación de alertas por falsos positivos, tendencia de las alertas generadas por día, mes y año, gráficos de los casos cerrados por alerta y otros.

Plan de Trabajo de la Gerencia de Riesgos

El plan de trabajo de la Gerencia de Riesgos se ejecutó satisfactoriamente, logrando el cumplimiento de todos los compromisos regulatorios, por lo que alcanzó el 100% de ejecución de todas las actividades programadas para el 2023.

Es así como se ejecutaron las inspecciones del 100% de los agentes activos, cuyos informes de resultados se enviaron a la Superintendencia del Sistema Financiero en febrero y agosto. Todos los planes de acción derivados de esta inspección fueron resueltos antes de finales el año 2023.

Dentro del ciclo continuo de gestión integral de riesgos, se realizó la evaluación anual de riesgos que tiene por etapas la identificación de: riesgos inherentes a los procesos, medición de los riesgos identificados, definición de control interno para la gestión de los mismos, generando como entregable una matriz actualizada de riesgos operacionales. Asimismo, las actividades de autoevaluación del marco de control interno como herramienta de monitoreo de la efectividad de este mecanismo de control.

También el plan de trabajo incluyó la preparación y envío de los reportes e informes obligatorios establecidos en la normativa mencionada al inicio de esta memoria de labores. En cuanto a las campañas informativas, éstas fueron realizadas al 100% con éxito a los grupos objetivos para que el mensaje fuese adoptado. También se realizaron entrenamientos de gestión de riesgos, prevención de fraude, autoevaluación de control interno, entre otros.

Informes relevantes de la Gerencia de Riesgos

Durante el año 2023, se elaboraron por requerimiento normativo de la SSF los siguientes informes:

- Informe para las notas de los Estados Financieros sobre la Gestión de Riesgo Operacional (Art. 26 NRP-22)

- Informe de Gestión de Riesgo Operacional para Memoria de Labores de Gobierno Corporativo (Art 28, NRP-17)

- Informe sobre resultado de verificaciones de Agentes TIGO Money para el cumplimiento del art. 28 de la Norma NASF-07.

- Informe de evaluación técnica de la gestión Integral de Riesgos

- Informe de eventos contenidos en las Bases de datos de registros de eventos del Anexo 3 de la NRP-22

- 4 informes trimestrales de las actividades de la Gerencia de riesgos

- Informe de partes relacionadas

- Informe de gestión de conflictos de interés

Entrenamientos en Gestión de Riesgos 2023

En 2023, la Gerencia de Riesgos de SPDE Mobile Cash S.A. impartió , 4 entrenamientos de Ética y 3 entrenamientos en gestión de riesgos operacionales a colaboradores que participan en los diferentes procesos de la entidad, los cuales fueron facilitados a través de sesiones virtuales; además, todos los meses se entrenó sobre la gestión integral de riesgos al personal del nuevo ingreso.

Campañas de comunicación interna 2023

Adicionalmente, se realizaron campañas de comunicación interna vía correo electrónico con el propósito de informar a los empleados relacionados al negocio acerca de: prevención de fraude, importancia del registro oportuno de los eventos de riesgo operacional, orientación sobre el manejo de conflictos de interés, política de liquidez y actualización de los documentos asociados al Marco de control interno de SPDE Mobile Cash S.A.

Campañas de comunicación externa 2023

La Gerencia de Riesgos realizó 2 campañas externas dirigidas a suscriptores TIGO MONEY, la cual consistió en el envío de mensajes de texto con contenido de seguridad de las Billeteras Electrónicas.

Cada semana, durante los meses de mayo y junio, así como entre septiembre y octubre, se envió a la base de clientes mensajes cortos denominados "TIGO TIPS", cuyo enfoque es la prevención de fraude. El alcance de suscriptores de dichos mensajes corresponde al 100% de la base de usuarios activos de SPDE Mobile Cash S.A.

8

Oficialía de Cumplimiento

SPDE Mobile Cash, S.A. (MOBILE CASH), es una subsidiaria de Millicom International, la cual ofrece productos financieros móviles bajo la marca comercial de TIGO MONEY dentro del territorio de la República de El Salvador, a través de la obtención de la licencia por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador como Sociedad Proveedora Dinero Electrónico en julio 2018. Su operación está regida por diferentes leyes aplicables en El Salvador, dentro de ellas la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera y la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activo, su Reglamento entre otras, así como la Política Global de Anti Lavado de Dinero de Millicom, las cuales establecen dentro de sus obligaciones, la implementación de un programa de prevención de Lavado de Dinero y Activos, Financiamiento al Terrorismo y a la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LDA/FT/FPADM), aplicable a los Clientes, Participantes y Participantes Maestros del ecosistema de Dinero Electrónico y contrapartes que inicien o mantengan una relación comercial con MOBILE CASH.

Con el fin de brindar cumplimiento a la normativa relacionada con la prevención del LDA/FT/FPADM, el 05 de julio de 2016, mediante la celebración de la Junta General Ordinaria de Accionistas se creó la OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO con dependencia jerárquica de la Junta Directiva de la Sociedad, la cual cuenta con el objetivo fundamental de velar por el cumplimiento del marco legal y normativo regulatorio

en materia de riesgos de LDA/FT/FPADM, acordes con las actividades, naturaleza, tamaño y nivel de riesgo de la compañía, así como de las políticas internas, programas, procedimientos, reglamentos y otras disposiciones relacionadas.

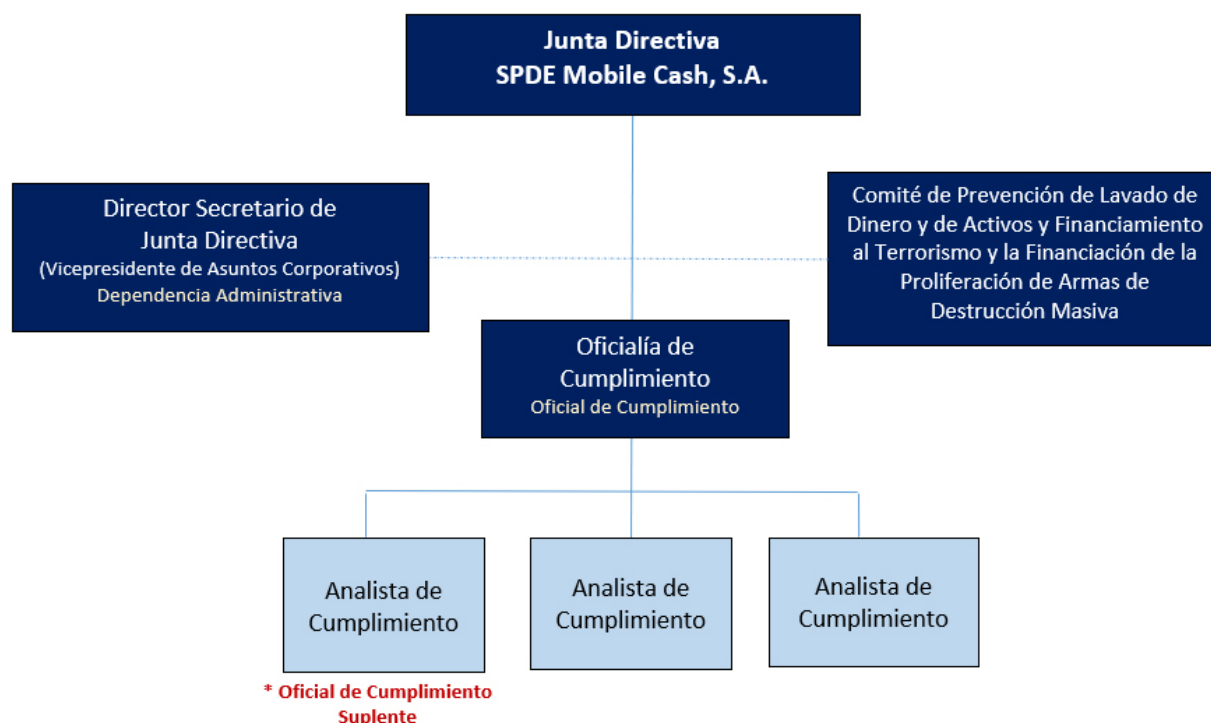
La OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO de MOBILE CASH se encuentra a cargo de un Oficial de Cumplimiento Titular quien brinda estricto cumplimiento con los requisitos establecidos en la legislación aplicable y quien ostenta con el cargo gerencial nombrado por el mismo órgano; así mismo se cuenta con un Oficial de Cumplimiento Suplente, siendo la persona quien sustituirá temporalmente al Oficial de Cumplimiento de la Sociedad en caso de ausencia de éste.

El Oficial de Cumplimiento Titular y Suplente ejercen únicamente funciones de prevención de LDA/FT/FPADM, con suficiente autoridad, independencia de criterio, jerarquía y acceso a toda la información de MOBILE CASH para el adecuado desempeño de sus funciones.

Descripción de las principales funciones del Oficialía de Cumplimiento:

- a) Dar estricto cumplimiento al marco legal y normativo en materia de prevención de LDA/FT/FPADM e instrucciones generadas por la Unidad de Investigación Financiera (UIF) de la fiscalía general de la República (FGR) de El Salvador y la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), según sea el caso, informando su resultado al Comité de Prevención de LDA/FT/FPADM y a la Junta Directiva u Órgano de Administración;
- b) Elaborar las políticas y procedimientos de prevención LDA/FT/FPADM para su posterior aprobación por parte del Comité de prevención de LDA/FT/FPADM y de la Junta Directiva u Órgano de Administración;
- c) Elaborar una matriz de riesgos en la cual se evalúen e identifiquen los riesgos a que está expuesta la entidad en materia de prevención de LDA/FT/FPADM;

- d) Emitir informes u opiniones sobre la existencia de riesgos de LDA/FT/FPAMD en el lanzamiento de nuevos productos, canales y servicios del sujeto obligado, o en modificaciones de éstos, previo a su lanzamiento o puesta en producción;
- e) Colaborar con la instancia designada por el órgano de gobierno o quien haga sus veces en la elaboración de las metodologías, indicadores cualitativos y/o cuantitativos de reconocido valor técnico para la oportuna detección de las operaciones inusuales;
- f) Realizar monitoreos permanentes a través del sistema de Monitoreo de alertas sobre las transacciones realizadas por los clientes, para establecer la existencia de casos considerados como irregulares o sospechosos que ameriten informarse a la UIF de conformidad con lo previsto en las disposiciones legales vigentes;
- g) Realizar seguimiento rutinario del debido cumplimiento de las Políticas y Procedimientos para la PLDA/FT/FPADM, con un enfoque basado en riesgo;
- h) Elaborar, desarrollar y difundir a todo el personal de MOBILE CASH, al menos una vez al año, programas de capacitación relacionados con la Prevención del LDA/FT/FPADM;
- i) Capacitar al personal de los Distribuidores y Puntos de Atención sobre los riesgos relacionados con el LDA/FT/FPADM;
- j) Analizar e implementar las medidas correctivas de las observaciones detectadas en los informes presentados por la Auditoría Interna y Externa o de quien ejecute funciones similares;
- k) Comunicar en forma directa a la UIF los Reportes de operaciones irregulares o sospechosas a la UIF a través de los medios establecidos por ella y cumplimiento de su envío dentro de los plazos de Ley;
- l) Valorar el contenido de los reportes de operaciones inusuales recibidos de las diferentes áreas de negocios de la entidad con el objeto de determinar conforme a su criterio técnico si procede o no elaborar el reporte de operación sospechosa;
- m) Elaborar y mantener expedientes electrónicos o físicos de los clientes reportados como irregulares o sospechosos a la UIF; durante el plazo establecido en la Legislación aplicable;
- n) Dar respuesta a los requerimientos de información requerida por la UIF;
- o) Establecer y coordinar la realización permanente de mecanismos de monitoreo dentro de la Oficialía de Cumplimiento, para las transacciones realizadas por los clientes, participantes y participantes maestros del ecosistema de dinero electrónico durante el curso de la realización comercial, con el fin de asegurar que las transacciones que se están ejecutando son consistentes con su perfil, con un enfoque basado en riesgos, correspondiendo al Oficial de Cumplimiento su verificación y supervisión;
- p) Establecer y coordinar la realización permanente de mecanismos de monitoreo adicionales o intensificados dentro de la Oficialía de Cumplimiento, para las operaciones de clientes, participantes y participantes maestros del ecosistema de dinero electrónico que se encuentran en países o jurisdicciones designados por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) como de alto riesgo o no cooperantes, las operaciones de clientes o contrapartes que realizan negocios financieros en países considerados de nula o baja tributación o calificados como paraísos fiscales;
- q) Participar como miembro del Comité de Prevención de LDA/FT/FPADM, dando seguimiento y documentando adecuadamente los asuntos tratados;
- r) Informar trimestralmente a la Junta Directiva sobre las actividades desarrolladas por la Oficialía de Cumplimiento;
- s) Elaborar el plan de trabajo y de capacitación anual y someterlo a aprobación de Comité de Prevención de LDA/FT/FPADM y a la Junta Directiva u Órgano de Administración;
- t) Promover la adopción de políticas, normas, procedimientos y controles internos, para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de LDA/FT/FPADM y para la detección de operaciones inusuales y reporte de operaciones sospechosas.



8.1. Estructura organizativa de la Oficialía de Cumplimiento

A continuación, se presenta la estructura organizativa de la Oficialía de Cumplimiento para el año 2023 aprobada por la Junta Directiva de MOBILE CASH:

Gobierno Corporativo	JUNTA DIRECTIVA					
	Oficial de Cumplimiento nombrado por Junta Directiva					
	Comité de prevención de LDA/FT/FPADM					
	Políticas y Procedimientos de LDA/FT/FPADM					
Programa de Cumplimiento	Clasificación de Clientes según su categoría de Riesgos LDA/FT/FPADM	Prevención	Divulgación de Manual prevención LDA/FT/FPADM Entrenamientos Distribuidores, Agentes y Empleados	Confidencialidad de la Información Código de Ética de Millicom	Mecanismo de Evaluación de Controles	Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS) a la UIF
		Detección	Monitoreo de Transacciones Atención a requerimientos Regulatorios UIF	Revisión Noticias Periodísticas Monitoreos Listas Negras y Noticias Periodísticas		
Planes Anuales	Plan Anual de Trabajo Oficialía de Cumplimiento Aprobado por Junta Directiva					
	Plan Anual de Capacitaciones Aprobado por Junta Directiva					
	Sistema de monitoreo automatizado					
Auditorías	Auditoría Interna/Externa					
	Revisiones Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)					

8.2. Descripción de la metodología de identificación, prevención y mitigación de AML

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

La Oficialía de Cumplimiento cuenta con manuales, políticas y procedimientos en prevención de LDA/FT/FPADM actualizados con base en el marco regulatorio aplicable, los cuales fueron debidamente aprobados por

Junta Directiva y que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de MOBILE CASH para mitigar el riesgo de LDA/FT/FPADM, en la relación con los Clientes, Participantes y Participantes Maestros del Sistema de Dinero Electrónico, buscando prevenir que MOBILE CASH sea utilizada directa o indirectamente para realizar actividades ilícitas, especialmente las de LDA/FT/FPADM.

Programa de Cumplimiento

La Oficialía de Cumplimiento ha consolidado y robustecido los controles relacionados con la prevención de LDA/FT/FPADM; dentro del Programa de Cumplimiento se encuentran los siguientes elementos de gestión:

- Funciones de Junta Directiva, Alta Gerencia, Gerencia de Operaciones, Comercial y Negocios, Oficialía de Cumplimiento.
- Política de Conocimiento e Identificación de Clientes, Participantes, Participantes Maestros, Empleados y Relacionados.
- Política de Verificación de Listas Preventivas (Internacionales y Locales)
- Política de Identificación de Operaciones Inusuales y Sospechosas
- Política de Gestión del Riesgo de LDA/FT/FPADM
- Política de Seguridad de la Información
- Política de Actualización de Información
- Programa de Entrenamientos sobre prevención de LDA/FT/FPADM
- Atención de Requerimientos Regulatorios
- Metodología para la Segmentación del riesgo de LDA/FT/FPADM de Empleados y Proveedores
- Plan de Auditorías Internas y Externas al programa de prevención de LDA/FT/FPADM
- Evaluaciones de Control Interno de Millicom
- Entre otros,

8.3. Comité de prevención de LDA/FT/FPADM

La Oficialía de Cumplimiento cuenta con el Comité de Prevención de LDA/FT/FPADM, mediante el cual se identifican, evalúan, y se le da seguimiento, control y presentación de informes relacionados a la prevención de los riesgos de LDA/FT/FPADM para

dar cumplimiento a la normativa aplicable, así como la presentación, evaluación y mejora de las políticas y procedimientos relacionados con el cumplimiento de las regulaciones y programas de prevención de LDA/FT/FPADM, entre otros.

Adicionalmente, el Oficial de Cumplimiento ha informado trimestralmente a los miembros de la Junta Directiva de MOBILE CASH, sobre los temas relacionados con la prevención de LDA/FT/FPADM.

Para el año 2023, el Comité de Prevención de LDA/FT/FPADM ha sesionado de forma trimestral, siendo el propósito principal de éste:

- Instruir mediante acuerdos, modificaciones o mejoras al Manual para la Prevención y Control de los Riesgos de LDA/FT/FPADM de MOBILE CASH, con apego al marco legal nacional e internacional;
- Dar seguimiento a la gestión de la Oficialía de Cumplimiento;
- Conocer las deficiencias al programa de prevención de LDA/FT/FPADM detectadas por la Oficialía; así como las acciones o medidas correctivas que se hayan implementado para tales efectos;
- Revisar la ejecución del Plan Anual de Capacitación que involucre a todo el personal de MOBILE CASH y que además incluya la capacitación especializada para el personal de la Oficialía de Cumplimiento en temas de LDA/FT/FPADM;
- Revisar que el enfoque de la Oficialía de Cumplimiento, además de fortalecer la estructura de control interno, esté orientado a la prevención y gestión de riesgos de LDA/FT/FPADM;
- Revisar por lo menos cada tres años, la estructura organizativa de la Oficialía de Cumplimiento en cuenta a recurso humano, en relación proporcional al tamaño de MOBILE CASH, cantidad de clientes, productos y servicios, así como la operatividad que tenga la misma, para determinar la necesidad de mayores recursos a fin de mitigar los riesgos derivados de LDA/FT/FPADM;
- Promover y garantizar la independencia y autonomía de la Oficialía de Cumplimiento de forma institucional;

- Asegurarse que la Oficialía de Cumplimiento tenga acceso irrestricto a toda la información y documentación que maneja MOBILE CASH relacionada con el LDA/FT/FPADM.

8.4 Sistema de Monitoreo de la Oficialía de Cumplimiento

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

MOBILE CASH cuenta con una plataforma tecnológica especializada que le permite:

- Integración en línea con el sistema CORE de Tigo Money;
- Realizar un monitoreo continuo y oportuno de los Clientes, Participantes y Participantes Maestros del ecosistema de Dinero Electrónico;
- Alertas Transaccionales totalmente parametrizables por la Oficialía de Cumplimiento;
- Cruce en línea contra listas preventivas locales e internacionales;
- Clasificación de Riesgo de LDA/FT/FPADM para Clientes, Participantes y Participantes Maestros Tigo Money;
- Entre otros.

8.5 Planes Anuales de la Oficialía de Cumplimiento

MOBILE CASH dispone de un programa anual de trabajo de la Oficialía de Cumplimiento, con el objetivo de prevenir el LDA/FT/FPADM, a través de diferentes actividades ejercidas por la Oficialía de Cumplimiento, y con el objetivo de dar cumplimiento a la normativa relacionada al LDA/FT/FPADM. Los

planes son revisados anualmente por el Oficial de Cumplimiento, y son sometidos a aprobación de la Junta Directiva de MOBILE CASH. Dichos Planes son los siguientes:

- a) Plan Anual de trabajo de la Oficialía de Cumplimiento: contiene el detalle de actividades a desarrollar por la Oficialía de Cumplimiento dentro del año calendario.
- b) Plan Anual de Capacitaciones de la Oficialía de Cumplimiento: contiene el detalle de capacitaciones sobre PLDA/FT a desarrollar dentro del año calendario, así como también las campañas de concientización interna vía correo electrónico

Auditorías

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

Interacción con la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)

Durante el 2023, la Oficialía de Cumplimiento ha tenido una interacción continua, constructiva y positiva con el supervisor, mediante la ejecución de visitas de inspección ínsitu sobre la gestión, controles, políticas y procedimientos de la Oficialía de Cumplimiento verificando el cumplimiento del marco legal y normativo regulatorio en materia de Riesgos de LDA/FT/FPADM.

9

Gestión Tecnológica

Durante el año 2023, la Gerencia de Operaciones continuó potenciando la mejora de la experiencia de nuestros clientes a través de la implementación de nuevas funcionalidades en los canales Tigo Money.

Estas funcionalidades son:

- Implementación de funcionalidades de Cobros de comisión en Operaciones USSD, Incorporación de nuevos colectores, nueva incorporación de comisiones para Agentes y la protección del ecosistema ante fallas de sistemas externos a Tigo Money con la implementación de switch biller.
- Cumplimiento del Marco Regulatorio: Se implementó nuevas alertas para la identificación de posibles fraudes de nuevas operaciones como bitcoin, transacciones en otros operadores y se optimizaron las ya existentes para tener un mejor control de las operaciones para Monitos Plus y Modulo Antifraude.
- Adopción del marco de ciberseguridad del NIST la cual proporciona una guía completa y las mejores prácticas para mejorar la seguridad de la información y la gestión de riesgos de ciberseguridad.

Se realizaron desarrollos evolutivos con el objetivo de generar las oportunidades de crecimiento en Tigo Money debido a esto, en noviembre del 2023, se realizó un cambio en el modelo operativo de Mobile Cash, ejecutando lo siguiente:

- Baja temporal de la aplicación Tigo Money en los canales web y móvil.
- Modificación del esquema de comisiones para Distribuidores y Agentes.
- Cambio de proveedor de conversión el flujo de compra de dinero electrónico utilizando Bitcoin.

Continuidad de Operación:

Seguridad de la Información: Continuidad en la aplicación de los parches que son liberados y que son necesarios aplicar a nivel de Sistema Operativo y Base de Datos, para reducir vulnerabilidades y disminuir riesgos que puedan afectar al ecosistema de Tigo Money.

Gestión de End of Life: Implementación de actualizaciones en la capa de aplicación del Core de Tigo Money garantizando así el soporte vigente Release 6.46.

DRP (Disaster Recovery Plan): Ejecución exitosa de plan anual de pruebas de recuperación con ambiente geo-redundante de plataforma Core Tigo Money, garantizando la alta disponibilidad del sistema Core.

Incorporación de **DRP (Disaster Recovery Plan)** para Monitor Plus y Modulo Antifraude para lograr tiempos más reducidos en la recuperación ante cualquier incidente en ambientes productivos.

10

Gestión Operativa del Negocio

En el transcurso del año 2023, una de nuestras prioridades se centró en optimizar la atención hacia nuestros clientes, garantizando una pronta resolución de sus inquietudes y necesidades. Mantuvimos un firme enfoque en fortalecer nuestra presencia en los diferentes canales de atención, con el fin de agilizar la gestión y ofrecer soluciones efectivas a nuestros usuarios. Asimismo, reafirmamos nuestro compromiso con el servicio presencial, asegurando que aquellos clientes que así lo requieran, puedan recibir atención personalizada y de calidad.

Nos enorgullece destacar que, durante el año 2023, el esfuerzo conjunto de todas las áreas involucradas permitió el cumplimiento de todos los requisitos establecidos por las autoridades reguladoras del país.

Con el objetivo de garantizar un servicio óptimo para nuestros usuarios, se llevó a cabo una actualización del core de nuestro sistema MTS. Esta actualización nos proporciona la flexibilidad necesaria para evolucionar continuamente y desarrollar nuevos casos de uso que beneficien a nuestros usuarios.

Durante el transcurso de este año, se tomó la decisión de suspender temporalmente la aplicación de Tigo Money, con el fin de implementar mejoras significativas que beneficien a nuestros usuarios.

Mientras tanto, hemos mantenido operativos otros canales alternativos como el canal USSD y nuestra extensa red de agentes, asegurando que nuestros clientes puedan continuar realizando sus transacciones de manera segura y conveniente. Estamos comprometidos en brindarles una experiencia aún más satisfactoria y completa en el futuro próximo.

11 Gestión Institucional 2023

Durante 2023, SPDE Mobile Cash, S.A. participó en actividades relacionadas con la promoción de inclusión financiera en El Salvador, jugando un papel clave en la disponibilidad de servicios financieros, principalmente en el sector no bancarizado.

Tigo Money participó en proyecto Dalberg en alianza con USAID

PDE Mobile Cash, S.A. fue electo por parte de la entidad Dalberg Consulting U.S., LLC en alianza con USAID, para participar en el estudio de un programa de desarrollo en El Salvador, enfocado en el uso productivo de las remesas que reciben los salvadoreños, que son clientes Tigo Money, con el objetivo de brindar a la población herramientas adicionales para potenciar sus finanzas, abriendo paso a nuevas oportunidades económicas y fomentando así la educación financiera.

El estudio se realizó con un segmento de clientes que reciben remesas de forma recurrente. Se realizaron visitas y entrevistas presenciales, lo cual tuvo hallazgos sobre barreras y oportunidades para conocer y ofrecer una mejor propuesta de valor según su necesidad. El análisis se realizó de la siguiente manera:

- Transcripción y categorización de aportaciones en temas para formar ideas iniciales.
- Caracterización de la muestra para elegir y definir un conjunto de 22 variables y priorizar 5 variables para la definición del arquetipo

- Evaluación de usuarios en función del conjunto de variables, afinando escalas e identificando tendencias
- Uso de metodología de análisis de clúster de segmentación de mercado para identificar clúster y refinamiento para definir arquetipos

Los resultados obtenidos nos muestran el perfil de cliente que tiene necesidad de inclusión financiera para optar por los diferentes productos que el rubro de remesas internacionales podría ofrecer, los cuales se resumen de la siguiente manera:

Trabajadores en Lucha

A menudo sin educación y con un salario mínimo, a las personas les resulta difícil mantener a su familia y planificar el futuro. Al tener que trabajar desde niños, están acostumbrados a posponer sus sueños para poder sobrevivir. Aunque están conectados, todavía luchan por mantenerse al día con la tecnología. Aspiran a independizarse y generar sus propios ingresos, pero dejar su trabajo es una apuesta muy arriesgada.

Proveedor Precavido

Los proveedores a menudo viven para los demás, su viaje ha sido de sacrificios y han aprendido a estar preparados para cuando los tiempos se ponen difíciles. Las necesidades constantes y los ingresos inconsistentes los colocan en un estado de supervivencia. Parecen estar al día con la tecnología gracias a los miembros más jóvenes de su familia que están abiertos a enseñarles y apoyarlos, aunque dudan en abordar cosas en las que no confían, como la banca en línea o las billeteras digitales. Sueñan con dejar un legado a las generaciones futuras y ser independientes cuando ya no puedan trabajar.

Soñadores Esforzados

Los soñadores son ambiciosos y comprometidos con sus objetivos. Debido a su impulso por aprender y su deseo de crear una vida mejor para su familia, se destacan de quienes los rodean y se convierten

en mentores o modelos a seguir, son conocedores de la tecnología y están abiertos a adentrarse en territorio desconocido, pero sus ingresos no lo hacen coincidir con sus sueños. Se las arreglan con la ayuda de amigos y familiares y carecen de solvencia para volverse totalmente independientes.

Exploradores Oportunistas

Los exploradores están convencidos de que nada es imposible. Están motivados por sus intereses y talentos, encuentran nuevas alternativas y se mantienen optimistas en tiempos difíciles. Saben cómo aprovechar la tecnología para hacer crecer su negocio y tienen una visión clara de lo que se necesitaría para ser más rentables. Como el dinero suele escasear, están adelantados en sus gastos y todavía no están preparados para hacer planes para el futuro.

Pioneros Exitosos

Los pioneros están prosperando contra viento y marea. Su viaje es uno de escasez, inseguridades y falta de apoyo y, sin embargo, encuentran caminos para volverse productivos y rentables. Como visibles casos atípicos en su entorno, los pioneros ven oportunidades donde otros ven obstáculos y no tienen miedo de trabajar duro o salir de su zona de confort. Altamente conectados y autodidactas, se sienten preparados para afrontar cualquier desafío, pero no renuncian a su autonomía y libertad.

El compromiso de Tigo Money como empresa Fintech y como primera sociedad proveedora de dinero electrónico en el país es buscar soluciones financieras que logren adaptarse a las necesidades encontradas y que faciliten la adquisición de productos innovadores y accesibles para toda la población.

Tigo Money participó en diferentes proyectos de capacitación de ventas y charlas de educación/ inclusión financiera

Durante el año 2023, se tuvieron sesiones recurrentes con los siguientes segmentos:

- Charlas en Centro Supérate Raíces

Se abordó el valor y la capacidad de saber administrar el dinero, dar seguimiento a las finanzas, planear para el futuro, elegir productos financieros confiables y seguros y mantenerse al día con los avances y la tecnología. Así mismo, se recalcó la importancia que tiene el acceso de todas las personas a productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades: transacciones, pagos, ahorros, créditos, seguros, entre otros y que se prestan de manera responsable y sostenible.

- Capacitación a Planillas Tercerizadas y a Promotores de Puntos de Venta

Se proporcionan herramientas y buenas prácticas para la labor de venta desde el rol de embajadores de marca, lo cual permite a los empleados tener identidad institucional y encontrar la motivación correcta para cumplir con sus tareas y responsabilidades. Se menciona la necesidad que tiene el país de empresas del rubro Fintech, la misión-visión de Tigo Money, el ecosistema y portafolio de productos disponibles, canales, el paso a paso para realizar cada transacción, procesos de registro, beneficios y herramientas que les van a permitir cumplir con sus metas y responsabilidades según su rol.