

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO
SPDE MOBILE CASH, S.A.
2024



INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO AÑO 2024

SOCIEDAD PROVEEDORA DE DINERO ELECTRÓNICO MOBILE CASH, SOCIEDAD ANÓNIMA

Período informado: enero a diciembre 2024

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Conglomerado Financiero local al que pertenece:

No pertenece a ningún conglomerado financiero.

2. Entidades miembros del Conglomerado Financiero local:

No aplica.

3. Grupo Financiero Internacional al que pertenece.

No pertenece a ningún Grupo Financiero Internacional.

4. Grupo Empresarial al que pertenece

Tigo

5. Estructura de la propiedad accionaria de SPDE MOBILE CASH, S.A.

Accionista	Porcentaje de Acciones
Millicom Spain S.L.	24.16%
Millicom International One S.L.	75.84%

II. ACCIONISTAS

1. Número de Juntas Ordinarias Celebradas durante el período y quorum.

Se celebraron 4 Juntas Ordinarias de Accionistas durante 2024.

Fecha de Sesión	Quorum
28 de febrero de 2024	100%
29 de abril de 2024	100%
30 de mayo de 2024	100%
22 de agosto de 2024	100%

2. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período y quorum.

Fecha de Sesión	Quorum
No se celebraron	

III. JUNTA DIRECTIVA

1. Miembros de la Junta Directiva y cambios en el período informado.

Cargo	Nombre
Presidente	Carolina Vallejo Londoño
Vicepresidente	Irvin Mauricio Padilla Rivas
Secretario	Alvaro José Mayora Re
Primer Director	Jose Enrique Sorto Campbell
Suplente	Hernán Camilo Mariño Montoya

Cambios en el período informado:

- a. Con fecha 22 de abril de 2024, se realizó el llamamiento temporal al Director Suplente, Edgard Antonio Grande Bermudez, para ocupar el cargo de Director Presidente de la Junta Directiva y se reestructuro la Junta Directiva de conformidad al art. 264 CCom.
- b. Con fecha 29 de abril de 2024 se eligió nueva Junta Directiva en virtud que el señor José Leopoldo Gutierrez dejo de ejercer el cargo de Director Presidente.
- c. Con fecha 30 de mayo de 2024 se eligió nueva Junta Directiva en virtud de renuncia del señor Mauricio Alfonso Marengo Rodriguez al cargo de Director Vicepresidente de la Junta Directiva.
- d. Con fecha 25 de julio de 2024, se realizó el llamamiento temporal al Director Suplente, Hernan Camilo Mariño Montoya, para ocupar el cargo de Director Presidente de la Junta Directiva y se reestructuro la Junta Directiva de conformidad al art. 264 CCom.
- e. Con fecha 22 de agosto de 2024, se eligió nueva Junta Directiva en virtud de renuncia del señor Edgard Antonio Grande Bermudez al cargo de Director Presidente de la Junta Directiva.

2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado, detallando las fechas de estas.

Se celebraron 9 sesiones de Junta Directiva.

Fecha de Celebración
25 de enero de 2024
21 de febrero de 2024

27 de febrero de 2024
22 de abril de 2024
27 de mayo de 2024
25 de julio de 2024
21 de agosto de 2024
28 de octubre de 2024
18 de diciembre de 2024

3. Descripción de la Política de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva.

El nombramiento de los miembros de la Junta Directiva se encuentra regulado en los siguientes documentos:

- a) Escritura Pública de Modificación al Pacto Social e incorporación en un solo texto de las cláusulas de la sociedad, otorgada en la ciudad de San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día 19 de julio de 2023, ante los oficios notariales de Diana Carolina Vega Arias, inscrita en el Registro de Comercio el día 17 de agosto de 2023 al número 29 del Libro 4804 del Registro de Sociedades.
- b) Política de Gobierno Corporativo, versión 6, mayo 2024.

4. Operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas de acuerdo con el marco legal aplicable a la entidad.

No se reportan operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas para 2024.

5. Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros.

La sociedad cuenta con una Política de Rotación de los Miembros de Junta Directiva y miembros de comités de apoyo, cuya última versión fue emitida en marzo 2020. En dicha política se establece, entre otras disposiciones, la duración de los miembros de la Junta Directiva la cual es de dos años, pudiendo ser reelectos, tal cual lo dispone el Pacto Social vigente de la sociedad.

6. Informe de las capacitaciones recibida en temas de gobierno corporativo o en materias afines.

En fecha 20 de septiembre de 2024, se completó por parte de los miembros de la Junta Directiva la Capacitación en temas relativos a Gobierno Corporativo.

7. Indicar que cuenta con Política de remuneración de la Junta Directiva.

La sociedad no cuenta con una Política de remuneración de la Junta Directiva. Los miembros de la Junta Directiva ejercen sus funciones Ad honorem con excepción del primer director cuya remuneración es designada por la Junta General de Accionistas.

IV. ALTA GERENCIA

1. Miembros de la Alta Gerencia y cambios en el período informado.

Cargo	Nombre
Director Ejecutivo	Katherine Mendoza Ríos
Director Financiero	Irvin Padilla
Gerente Financiero	Paola Castaño
Gerente de Operaciones y Tecnología	Silvia Estefany Molina
Gerente Legal	Héctor David Ayala Pocasangre
Gerente Regulatorio	Javier Enrique Alas Salguero
Gerente de Recursos Humanos	Vacante
Gerente de Seguridad de la Información	Wendy Páez
Gerente de Riesgos	Carlos Armando Navas

Cambios en el período informado:

Cargo	Nombre	Fecha
Gerente de Recursos Humanos	Vacante	

2. Política de selección de la Alta Gerencia.

De acuerdo con el Pacto Social de la sociedad, la Alta Gerencia es nombrada por la Junta Directiva. Adicionalmente la Política de Gobierno Corporativo de la entidad, en su apartado 7 estipula el nombramiento y responsabilidades de esta.

3. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva

Durante el año 2024, SPDE Mobile Cash, S.A. opero con una base de suscriptores más reducida en comparación al año previo, esto debido a la disminución de billeteras pertenecientes a personas cuyo teléfono móvil operaba con otras redes de telefonía celular. Esta reducción de la base de suscriptores

de billeteras activas se reflejó en una disminución sustancial de transacciones; que, a la vez se tradujo en una menor exposición a riesgos. Bajo este escenario menos riesgoso, se ajustó el sistema de gestión integral de riesgos para manejar efectivamente el riesgo inherente de sus procesos, asegurando el cumplimiento oportuno de la regulación aplicable en esta materia.

En el año 2024 se consolidó el marco de control interno, con una nueva versión del Manual de control interno que trajo a la entidad, junto con las Políticas maduras y robustas el sustento suficiente para operar sus negocios con una exposición residual baja a riesgos financieros, reputacionales o de lavado de dinero lo que contribuyó al logro de los objetivos comerciales y financieros de la entidad al cierre del 2024. En conclusión, se informa que los miembros de la organización han cumplido las Políticas y los controles pertinentes para la debida gestión de los riesgos que enfrentó la entidad en el año 2024.

V. COMITÉ DE AUDITORÍA.

1. Miembros del Comité de Auditoría y cambios en el período informado.

Cargo	Nombre
Presidente	José Enrique Sorto Campbell
Secretario	Álvaro José Mayora Re
Auditor Interno	Jorge Alberto Munguía

2. Número de sesiones en el período y fechas en que las mismas se realizaron.

Se celebraron 13 sesiones.

Fecha de las sesiones
24 de enero de 2024
21 de febrero de 2024
27 de febrero de 2024
18 de marzo de 2024
22 de abril de 2024
23 de mayo de 2024
20 de junio de 2024
25 de julio de 2024
21 de agosto de 2024
16 de septiembre de 2024

17 de octubre de 2024
29 de noviembre de 2024
18 de diciembre de 2024

3. Detalle de las Principales funciones desarrolladas durante el período.

- a) Ejecución y seguimiento al plan anual de Auditoría.
- b) Seguimiento a observaciones de la Unidad de Auditoría Interna, Auditores externos y Auditores de la Superintendencia del Sistema Financiero.
- c) Presentación de informes de Auditoría Interna.
- d) Escalamientos de observaciones.

4. Temas Corporativos conocidos durante el período.

- a) Relación comercial con Proveedor INSwitch

Se terminó la relación comercial de servicios N1 y N2 a partir del 3° trimestre y se realizó recepción de parte de Telemovil, quien es actualmente el que brinda el servicio N1 y N2 para la plataforma MTS.

- b) Relación comercial con proveedor Urbano

Se terminó la relación comercial de servicios de recolección y digitación de contratos de clientes, al finalizar el 2° trimestre de 2024, realizando la recepción física de los expedientes de los clientes; se tiene pendiente a esta fecha la recepción de la información en forma electrónica.

VI. COMITÉ DE RIESGOS

1. Miembros del Comité de Riesgos y los cambios durante el período informado.

Nombre	Cargo	Participación
Alvaro Mayora	Representante de la Junta Directiva	Presidente de Comité
Katherine Mendoza	Director Ejecutivo	Miembro de Comité

Nombre	Cargo	Participación
Héctor David Ayala Pocasangre	Gerente Legal	Miembro de Comité
Carlos Armando Navas Hernández	Gerente de Riesgos	Secretario de Comité
Javier Enrique Alas	Gerente Regulatorio	Miembro de Comité
Werner Alexander Deleón	Oficial de Cumplimiento	Miembro de Comité
Wendy Paez	Oficial de seguridad de la información	Miembro de Comité
Nelson Azmitia	Jefe de continuidad del negocio	Miembro de Comité
Alma Gabriela Somoza Herrera	Especialista de Riesgos y de Control Interno	Miembro de Comité

Cambios en el período:

Participación	Nombre	Fecha *
Miembro de Comité	Raul Lobo	Sustitución de Nelson Azmitia Diciembre 2023
Miembro de Comité	Napoleon Guillen	Sustitución de Gabriela Somoza Marzo 2024

2. Número de sesiones en el período.

Se realizaron 4 sesiones.

Fecha de Celebración
21 de marzo de 2024
28 de julio de 2024
20 de septiembre de 2024
19 de diciembre de 2024

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

- a) Aprobar la metodología de Gestión de los diferentes tipos de Riesgos a los que la entidad se encuentra expuesta y las posibles modificaciones y actualizaciones a la misma, aprobar mecanismos para implementación de acciones correctivas;
- b) Aprobar las acciones correctivas propuestas por la Unidad de Riesgos y las áreas involucradas en dado caso exista una desviación con respecto a los niveles o límites de exposición asumidos.
- c) Aprobar la metodología para la gestión de seguridad de la información y continuidad del negocio, de los diferentes tipos de riesgos a los que la entidad se encuentra expuesta y las posibles modificaciones y actualizaciones a la misma, para la implementación de acciones correctivas.
- d) Aprobar el plan de pruebas de continuidad del negocio y seguridad de la información.
- e) Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas.
- f) Evaluar, revisar y proponer programas y recursos de gestiones específicamente para la seguridad de la información.
- g) Evaluar, avalar y proponer para aprobación de la Junta Directiva:
 - Las estrategias, políticas y manuales para la gestión integral de riesgos, así como las eventuales modificaciones que se realicen a los mismos.
 - Límites de tolerancia a la exposición de los distintos tipos de riesgos identificados por la entidad acordes al apetito de riesgo.
 - Los casos o circunstancias especiales en los cuales se puedan exceder los límites de exposición, así como los controles especiales sobre dichas circunstancias.
 - La estructura organizacional de seguridad de la información y continuidad del negocio.
 - Las estrategias, políticas y manuales para la gestión de seguridad de la información y continuidad del negocio, así como las eventuales modificaciones que se realicen a los mismos.
- h) Informar a la Junta Directiva sobre las exposiciones, desviaciones y excepciones de los riesgos que son gestionados en la entidad, su evolución, sus efectos, en especial en los niveles patrimoniales y las necesidades adicionales de mitigación, así como sus acciones correctivas.
- i) Informar a la Junta Directiva la ejecución de las políticas aprobadas, según la periodicidad establecida en cada una de ellas, velando por que la realización de las operaciones de la entidad se ajuste a las políticas y procedimientos definidos para la gestión de los riesgos.
- j) Informar a la Junta Directiva sobre el resultado de los informes elaborados por la Unidad de Riesgos o quien haga sus veces.

4. Temas corporativos conocidos en el período

No se discutieron temas corporativos durante el referido período.

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.

1. Descripción de los cambios a la Política de Gobierno Corporativo.

En sesión de Junta Directiva de fecha 25 de julio de 2024, la Junta Directiva aprobó la versión 6 de la Política de Gobierno Corporativo, cuyos principales cambios son:

- a) Inclusión de apartados referentes a disponibilidad de tiempo de los miembros de la Junta Directiva
- b) Autoevaluación de prácticas de Gobierno Corporativo.

2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta.

En abril 2024, se actualizó el Código de conducta con el propósito de incorporar al apartado 4.6 Prevención del Lavado de Dinero y Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LDA/FT/FPADM), el texto recomendado por la Superintendencia del Sistema Financiero, con este nuevo contenido se emitió a la versión 6, la cual fue aprobada en abril 2024 por la Junta Directiva.

3. Informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.

Tal como es establecido en la Política de gestión de conflicto de interés de SPDE Mobile Cash S.A., se realizó en Julio del 2024 el entrenamiento en línea sobre esta política y una campaña para actualizar en línea la declaración de conflicto de interés.

SPDE Mobile Cash S.A. realiza por lo menos una vez al año la campaña para que sus empleados en todos los niveles y miembros de Junta directiva, propietarios y suplentes, actualicen su declaración de conflicto de interés. También todo nuevo empleado que es contratado por SPDE Mobile Cash S.A. es requerido para que complete el formulario de declaración de conflicto de interés. Así mismo, el enlace para realizar en línea la declaración de conflicto de interés está disponible en el Portal de Empleados. En conclusión, el riesgo de que conflicto de interés de empleados afecten el interés de SPDE Mobile Cash, S.A. está debidamente gestionado a través una Política respectiva y de la acción recurrente para que todo empleado en su obligación de declarar este tipo de conflicto lo haga de manera oportuna.

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

1. Atención de los clientes:

Los mecanismos con que cuenta la sociedad para atención de los clientes, así como de quejas y reclamos son:

- a) Centro de llamadas: 2207-4555 / #555 (Redes Tigo)
- b) Tiendas Tigo
- c) WhatsApp
- d) Redes sociales

Los niveles para la atención de reclamos de los clientes están distribuidos de acuerdo con los procesos definidos en la Política de Atención de Reclamos por Servicio Tigo Money.

2. Detalle de los principales hechos relevantes de la entidad.

- a) Reducción de \$1.6 millones en costos directos en 2024, lo cual generó una mejora del 95% en el flujo de caja operativo de la entidad versus 2023
- b) Ahorros de \$60.2 mil versus presupuesto, generados por eficiencias en costos operativos
- c) Implementación de Facturación Electrónica
- d) Implementación de Contrato Digital para registro de suscriptores en canal presencial. Se elimina contrato físico
- e) Limpieza del 98% de la base de clientes con campos vacíos
- f) Digitalización de documentos para altas y bajas de Participantes
- g) Digitalización de capacitaciones de AML impartidas por los auditores a la red de puntos Tigo Money
- h) Cobertura de puntos de atención Tigo Money en 243 municipios de los 262 municipios lo que representa una cobertura del 95% a nivel nacional
- i) Distribución de nuevos equipos POS de alta gamma a la red de agentes Pareto que representan el 80% de los ingresos del canal OTC por baja de red 2G