

# Memoria Anual 2024



# Índice

## Contenido

Presentación.....	3
1. Misión y Visión .....	5
Misión .....	6
Visión .....	6
2. Directorio y Principales Ejecutivos .....	7
2.1 Directorio .....	8
2.2 Personal Ejecutivo .....	9
3. Entorno del sistema de pagos .....	10
4. Ecosistema de Pagos .....	13
5. Servicios implementados .....	14
6. Red de distribución del servicio .....	18
7. Educación Financiera .....	20
8. Informe Anual de Gobierno Corporativo INSERTAR .....	22
9. Carta del Síndico .....	33
10. Estados Financieros .....	41

## Presentación

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

*Finalizamos la gestión con 268,297 clientes que usan su billetera móvil, el número de clientes se está cuantificando a 60 días de actividad. Contra el año anterior se tuvo un decrecimiento de -24.6% debido a una migración de nuestra base de usuarios a la competencia que, a través de una estrategia de Cero comisiones en todos los servicios de efectivización, ha logrado capturar un porcentaje importante de nuestros usuarios.*

*La penetración de clientes digitales fue de 61.9% al cierre de 2024, +3.4pp de crecimiento contra el año anterior, como compañía estamos empujando a una inclusión financiera digital apalancados en el uso de QR y de la App Tigo Money. Finalizamos el año con 166.120 clientes digitales.*

*Durante la gestión 2025 se trabajará en la defensa de nuestra base de usuarios con promociones de fidelización y reactivación.*

*En cuanto al **ecosistema**, en la gestión 2024 se realizó una integración tecnológica con las empresas Mi Teleférico y La Paz Bus de Bolivia para que los clientes puedan contar con la opción de realizar compras en línea en las principales empresas de transporte de la ciudad de La Paz.*

*En el marco del objetivo de **asegurar la disponibilidad del servicio**, durante la gestión 2024, de acuerdo con el modelo de eficiencias de gastos con proveedores extranjeros de tecnologías, se decidió pasar la administración, monitoreo y soporte a nuestro aliado estratégico, lo cual permitió realizar ahorros significativos.*

*Como parte del **programa de Educación Financiera**, mediante el programa Conectadas, se logró capacitar a **88.558** personas en la billetera móvil, buscando la inclusión digital y financiera, generando oportunidades de desarrollo integral para que lideren emprendimientos a través del uso de instrumentos de pago digitales.*

*Cumplidos los objetivos planteados para la gestión 2024, en nombre de la empresa queremos extender nuestro agradecimiento a los accionistas por su confianza; a nuestros clientes por permitirnos servirles, y al personal de la empresa, por su contribución para alcanzar dichos objetivos.*

**EL DIRECTORIO**

## 1. Misión y Visión

## Misión

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

## Visión

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

## 2. Directorio y Principales Ejecutivos

## 2.1 Directorio

<i>Carlos Armando Bermudez Soto</i>	<i>Presidente</i>
<i>Julio Damian Navarro</i>	<i>Vicepresidente</i>
<i>Rodrigo Giovanni Rojo Jimenez</i>	<i>Secretario</i>
<i>Charbel El-Hachem</i>	<i>Vocal</i>
<i>Ana Paola Barrero Sultzer</i>	<i>Vocal</i>
<i>Yuri Joel Morales Peñaranda</i>	<i>Vocal Suplente</i>
<i>Herman Stelzer Jimenez</i>	<i>Síndico</i>
<i>María Ximena Callau Videz</i>	<i>Síndico Suplente</i>

## 2.2 Personal Ejecutivo

<i>Rolando Daniel Olmos Vedia</i>	<i>Gerente General</i>
<i>Mauricio Pericon de Chazal</i>	<i>MFS Gerente de Producto eIT</i>
<i>Geisy Narda Mejia Vargas</i>	<i>MFS Gerente de Operaciones</i>
<i>Rodrigo Del Castillo Alba</i>	<i>MFS Gerente de Riesgos y Regulación</i>
<i>Daniel Sanguenza DA'lvia</i>	<i>MFS Gerente de Desarrollo de Negocios y Canales</i>
<i>Rene Javier Alvarado Medrano</i>	<i>Jefe de Business Performance e inteligencia del negocio.</i>

### 3. Entorno del sistema de pagos

De acuerdo con el boletín mensual del Sistema de Pagos Nacional y Liquidación de Valores del Banco Central de Bolivia, en el periodo enero-diciembre de 2024, a través del sistema de pagos de bajo valor, se procesaron 1.003.837.874 transacciones por un valor de Bs1.000.096 millones, que consideran las transacciones a través de Ordenes Electrónicas de Transferencias de Fondos (OETF), Tarjetas Cheques, y Billetera móvil; registrándose un incremento de 116% en valor y un incremento de 18% en el volumen con respecto al período 2023.

El mayor monto procesado en el sistema de pagos de bajo valor correspondió a las Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos (OETF) por Bs812.029 millones; de este monto, Bs601.066 millones (74%) corresponden a operaciones interbancarias entre clientes de diferentes entidades financieras, que se compensan en el MLD del LIP y en cámaras de compensación y liquidación; Bs187.128 millones (23%) a operaciones interbancarias realizadas entre cuentas de clientes de una misma entidad financiera y Bs23.835 millones (3%) a operaciones por concepto de pago de servicios que se procesan a través de banca electrónica y banca móvil.

El valor de las operaciones de pago con tarjetas electrónicas disminuyó en 12% respecto a similar periodo de la gestión anterior, pasando de Bs22.070 millones a Bs19.354 millones.

Por su parte, las operaciones con billetera móvil se incrementaron en 173%, de Bs 4.519 millones a Bs 12.349 millones y finalmente, el valor de las operaciones con cheques disminuyó en 10%, de Bs142.215 millones a Bs128.12 millones. Por su parte, destaca el incremento en las operaciones con billetera móvil (246%), de Bs12.349 millones a Bs42.781 millones y finalmente, el valor de las operaciones con cheques disminuyó en 2%, de Bs128.127 millones a Bs125.931 millones, comportamiento que evidencia el grado de desarrollo alcanzado por el sistema de pagos minorista que se refleja en el mayor uso de instrumentos electrónicos de pago.

Actualmente, existen cinco servicios de Billetera Móvil: Tigo Money, Yape (Banco de Crédito), Yolo pago (Banco Ganadero) Altoke (Banco Sol) y Yasta (Banco Union), siendo estas

últimas cuatro partes de las EIFs mencionadas. De esta manera E-FECTIVO ESPM S.A. se mantiene como la única Empresa de Servicios de Pago Movil (ESPM) en el sistema financiero boliviano.

## 4. Ecosistema de Pagos

En la gestión 2024 se realizó una integración tecnológica con las empresas Mi Teleférico y La Paz Bus de Bolivia para que los clientes puedan contar con la opción de realizar compras en línea en las principales empresas de transporte de la ciudad de La Paz.

## 5. Servicios implementados

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Durante el 2022**, se tuvieron tres productos nuevos. Cobro de comisión en origen, que tiene como finalidad que las personas que reciban el dinero en su cuenta Tigo Money puedan hacer retiros en cualquier punto de nuestra red de agentes sin costo. Integración con los POS de ATC y Linkser para que los comercios afiliados a sus redes puedan recibir pagos por Tigo Money brindando un caso de uso masivo. Finalmente, en Directorio se aprobó la creación de la Cuenta Emprendedores, dirigida a todas aquellas personas que tienen un emprendimiento, para que utilicen el método de cobro adicional el actual QR Tigo Money.

**Durante el 2023**, se tuvieron las siguientes incursiones:

Se realizo una integración tecnológica con el portal de comercio electrónico más grande de Bolivia para que los clientes puedan contar con la opción de realizar compras en línea.

Se realizo la entrega de material y capacitación a comercios en la cobranza de servicios y productos a través QR para avanzar con el incentivo de cobros y pagos digitales.

**Durante el 2024**, se logró la integración tecnológica con Mi Teleferico y La Paz Bus para que los clientes puedan realizar las compras de sus boletos a través de su Billetera Movil.

## 6. Reddistribución del servicio

Al cierre del mes de diciembre 2024 contamos con 3.491 puntos de atención corresponsal.

La red de puntos se encuentra consolidada y para la gestión 2025 se tiene planificado continuar creciendo en cobertura. El esfuerzo para esta gestión se enfocará en las siguientes acciones:

- Desarrollo de la red en zonas estratégicas.
- Controlar la liquidez en los puntos de atención en cuanto a dinero electrónico.
- Mejorar la operativa sobre el abastecimiento de dinero electrónico de los puntos de atención mediante la utilización de transacciones ACH.

## 7. Educación Financiera

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

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

Durante la gestión 2024, mediante el programa Conectadas, se logró capacitar a 88.558 personas en la billetera móvil, buscando la inclusión digital y financiera, generando oportunidades de desarrollo integral para que lideren emprendimientos a través del uso de instrumentos de pago digitales. Adicionalmente y como parte del programa de Educación Financiera se realizará la difusión de información en la página web de Tigo Money, distribución de SMS y para esta gestión se incorpora la difusión de publicaciones al público en general en redes sociales de Tigo Money, y el canal Tigo Sports.

Asimismo, durante la gestión 2024 se hizo el envío mensual de mensajes de texto a los clientes de Tigo Money relacionados con temas de seguridad con los instrumentos electrónicos de pago

## 8. Informe Anual de Gobierno Corporativo

# **INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO**

## **GESTION 2024**

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

En cumplimiento a las Directrices Básicas para la Gestión de un Buen Gobierno Corporativo, aprobadas mediante Resolución ASFI/722 el 14 de diciembre de 2012 por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en adelante ASFI, y sus posteriores modificaciones, en reunión realizada el día 25 de marzo del año en curso, el Comité de Gobierno Corporativo, autorizó el contenido del presente informe, con la finalidad de someterlo a la aprobación del Directorio de la Empresa de Servicio de Pago Móvil E-FECTIVO S.A., en adelante E-FECTIVO ESPM S.A. y de la Junta de Accionistas para su aprobación y posterior envío al Órgano Regulador.

De acuerdo a las Directrices Básicas para la gestión de un Buen Gobierno Corporativo, el Comité de Gobierno Corporativo es la instancia encargada de evaluar el grado de cumplimiento en la institución de los lineamientos básicos de buen gobierno corporativo. Durante la gestión 2024, se reunió con la periodicidad que establece su Reglamento de Organización y Funciones.

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

E-FECTIVO ESPM S.A mantiene su conformación accionaria en 5 accionistas personas jurídicas nacionales, un Directorio compuesto por 5 miembros titulares y un suplente, un Sindico titular y uno suplente y una Alta Gerencia compuesta por un Gerente General, 4 Gerencias y 1 Jefatura de Área.

### **2.1. Junta de Accionistas**

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

<b>ACCIONISTAS</b>	<b>REPRESENTADA POR</b>	<b>PORCENTAJE</b>
TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA S.A., TELECEL S.A. VA SERVICES S.R.L.	Pablo Daniel Guardia Vásquez	99,79832%
PRODUCCIONES BOLIVIA S.R.L. DIGITALES DE	Claudia Patricia Gutiérrez Roca	0,05042%
TELEPAGO S.R.L.	Claudia Patricia Gutiérrez Roca	0,05042%
	José Mario Serrate Paz Ramajo	0,05042%

SOCIEDAD DE INVERSIONES MOVILES TM S.R.L.	José Mario Serrate Paz Ramajo	0,05042%
TOTAL		100,00%

Durante la gestión 2024 se realizaron 5 Asambleas Generales Ordinarias de Accionistas, en fechas 24 de enero, 28 de marzo, 26 de junio, 12 de julio y 13 de noviembre de 2024.

El 24 de enero de 2024, la Junta Ordinaria de Accionistas se reunió para tratar la renuncia de los Directores Sres. Nussen Marancenbaum Cirbian y Simón Brahim Nallar Gutiérrez, la que fuera presentada al Directorio en la gestión 2023. Una vez aceptada la renuncia de los mencionados Directores y cumpliendo el procedimiento establecido por el Estatuto de la entidad procedió con la elección y designación de los Sres. Charbel El – Hachem y Julio Damian Navarro como directores titulares de E-FECTIVO ESPM S.A.

El 28 de marzo de 2024, la Junta Ordinaria de Accionistas se reunió para tratar los siguientes temas:

1. Informe de la Memoria Anual 2023 y su aprobación
2. Aprobación del Balance General y Estado de Resultados al 31 de diciembre de 2023
3. Lectura del Dictamen de Auditoría Externa y aprobación
4. Distribución de las utilidades o tratamiento de pérdidas, gestión 2023
5. Lectura del Informe del Síndico y Aprobación
6. Designación de directores y Síndico
7. Determinación de Remuneraciones y Fianzas de directores y síndicos
8. Designación de la empresa de Auditoría Externa
9. Aprobación del Informe de Gobierno Corporativo, gestión 2023
10. Modificación del Reglamento de Gobierno Corporativo En fechas 26 de junio y 13

de noviembre de 2024, la Junta Ordinaria de Accionistas se reunió para considerar y aprobar la distribución de utilidades no pagadas por las gestiones 2018-2022 y del 2023, respectivamente.

Asimismo, en Junta de Accionistas de 12 de julio de 2024, se designó a Ruizmier Peláez S.R.L., como empresa de Auditoría Externa para realizar el trabajo de auditoría externa a los estados financieros de E-FECTIVO ESPM S.A. para la gestión 2024.

## **2.2. Directorio**

Los miembros del Directorio y el Síndico, titulares y suplentes para la gestión 2024, fueron elegidos en la Junta Ordinaria de Accionistas de 28 de marzo de 2024, para que presten sus funciones durante esa gestión, quedando conformado el Directorio de la siguiente manera:

1. Carlos Armando Bermúdez Soto
2. Rodrigo Giovanni Rojo Jiménez
3. Charbel El - Hachem
4. Ana Paola Barrero Sultzer
5. Julio Damián Navarro
6. Yuri Joel Morales Peñaranda (suplente)

En reunión de Directorio celebrada el 10 de abril de 2024, se procedió a la designación de la mesa Directiva, que quedó conformada de la siguiente manera:

- |                                  |                |
|----------------------------------|----------------|
| 1. Carlos Armando Bermúdez Soto  | Presidente     |
| 2. Julio Damián Navarro          | Vicepresidente |
| 3. Rodrigo Giovanni Rojo Jiménez | Secretario     |
| 4. Charbel El - Hachem           | Vocal          |
| 5. Ana Paola Barrero Sultzer     | Vocal          |

El Directorio realiza reuniones con la periodicidad y competencia que le otorga el Estatuto de la entidad, en las que efectúa el seguimiento a la gestión de la empresa, toma conocimiento de las notas recibidas de la autoridad reguladora e instruye acciones a seguir, aprueba las políticas, reglamentos, manuales y sus modificaciones, entre otras.

Durante la gestión 2024, el Directorio llevó a cabo 8 sesiones para cumplir con las funciones establecidas por la normativa ASFI, el Estatuto, el Código de Gobierno Corporativo y demás normativa interna de E-FECTIVO ESPM S.A.

En atención a la permisión de realizar Juntas presenciales, virtuales y mixtas, las reuniones el 2024 fueron de manera mixta; es decir, a través de videoconferencias y también algunas sesiones de manera presencial, lo que no les impidió cumplir con las funciones asignadas en su Estatuto, en el Código de Gobierno Corporativo y otra normativa interna de la entidad y el detalle de su participación se encuentra en la rendición de cuentas individual que, como cada año, realiza cada uno de ellos, al cese de sus funciones.

### **2.3. Comités**

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

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

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

NOMBRE	INTEGRANTES	CARGO
<b>COMITÉ DE AUDITORIA INTERNA</b>	Damián Navarro Rodrigo Giovanni Rojo Jiménez Carlos Armando Bermúdez Soto	Director Director Director
<b>COMITÉ DE RIESGOS</b>	Carlos Armando Bermúdez Soto Rodrigo Giovanni Rojo Jiménez Rolando Olmos Vedia Rodrigo Del Castillo Geisy Mejía	Director Director Gerente General MFS Gerente de Regulación MFS Gerente de Operaciones
<b>COMITÉ DE TECNOLOGIA DE INFORMACION</b>	Charbel El Hachem Rolando Olmos Vedia Mauricio Pericón Geisy Mejía	Director Gerente General MFS Gerente de Producto e IT MFS Gerente de Operaciones
<b>COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION</b>	Charbel El Hachem Rolando Olmos Vedia Rodrigo Del Castillo Mauricio Pericón William Cardona	Director Gerente General MFS Gerente de Regulación MFS Gerente de Producto e IT Oficial de Seguridad Informática
<b>COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<a href="#">Ana Paola Barrero</a> Carlos Armando Bermúdez Soto Rodrigo Giovanni Rojo Jiménez Rolando Olmos Vedia	Director Director Director Gerente General
<b>COMITÉ DE SEGURIDAD FISICA</b>	Ana Paola Barrero Rolando Olmos Vedia Geisy Mejía Rodrigo Del Castillo William Cardona	Director Gerente General MFS Gerente de Operaciones MFS Gerente de Regulación Oficial de Seguridad Informática

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

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

#### **2.5. Síndicos**

Los Síndicos, titular y suplente, para la gestión 2024, también fueron elegidos por la Junta Ordinaria de Accionistas de 28 de marzo de 2024. La elección recayó en las siguientes personas:

Síndico Titular: Herman Stelzer Jiménez

Síndico Suplente: María Ximena Callaú Videz

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

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

El Comité de Cumplimiento se encontraba previsto en el Instructivo de Cumplimiento para Entidades de Intermediación Financiera con Enfoque Basado en Gestión de Riesgos sobre Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y Delitos Precedentes emitido por la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF), Art. 7; sin embargo, mediante Resolución Administrativa N° UIF/21/2023 de 4 de abril de 2023 se aprobó el Instructivo Específico para Empresas de Servicios de Pago Móvil con Enfoque Basado en Gestión de Riesgo contra la Legitimación de Ganancias Ilícitas, el Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

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

**Nombre: Comité de Producto y Promociones**

**Fecha de creación: 26/2/2015**

**Objeto:** El Comité de Producto y Promociones es la instancia que tiene por objeto analizar y considerar la implementación de nuevos productos y promociones del servicio Tigo Money o alguna modificación de estos, de acuerdo con los objetivos estratégicos de la empresa.

**Conformación:** El comité está conformado por la Gerencia General, Gerentes de Desarrollo de negocios y Canales y de Regulación; Jefaturas de área, Oficial de Seguridad Informática, Oficial de Cumplimiento y la Especialista en Gestión Integral de Riesgos.

Son miembros del comité:

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| 1. Rolando Olmos        | Gerente General                                      |
| 2. Daniel Sanguenza     | Gerente Desarrollo de Negocios y Canales             |
| 3. Geisy Mejia          | MFS Gerente de Operaciones                           |
| 4. Mauricio Pericón     | Gerente de Producto e IT                             |
| 5. Rodrigo Del Castillo | MFS Gerente de Regulación                            |
| 6. Rene Alvarado        | Jefe Business Performance e Inteligencia del Negocio |
| 7. Gonzalo Fonseca      | Oficial de Cumplimiento                              |
| 8. William Cardona      | Oficial de Seguridad Informática                     |

**Periodicidad de reuniones:** El comité se reúne a solicitud del Gerente Desarrollo de Negocios y Canales cada vez que se tenga planificado lanzar un nuevo producto, servicio o una promoción o bien la modificación de cualquiera de los anteriores. La gestión 2024, el Comité se reunió en 0 oportunidades.

**Temas tratados en la gestión:** Los temas principales considerados por el Comité en las reuniones llevadas a cabo en la gestión 2024 fueron los siguientes:

- Análisis de estrategias comerciales para las siguientes promociones con la finalidad de incrementar el uso de la billetera móvil Tigo Money y fidelizar a los clientes actuales:

PAGA SIN COMISION  
MEGABILLETERA en sus diferentes versiones  
PROMOCION COMPARTIDA CON PEDIDOS YA  
PROMOCION COMPARTIDA CON MI TELEFERICO  
BIENVENIDA  
ENVIA PARA GANAR

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

**Nombre: Comité de Cumplimiento**

**Fecha de creación: 12/11/2012**

**Objeto:** Es la instancia que propone, analiza, evalúa e implementa políticas integrales y procedimientos encaminados a prevenir la Legitimación de Ganancias Ilícitas, el Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y supervisa el cumplimiento de toda la normativa relacionada con esto.

**Conformación:** El comité está conformado por un director, la Gerencia General, y el Oficial de Cumplimiento (de acuerdo con Instructivo Específico de ESPM).

Las personas que conforman el comité de cumplimiento son:

1. Ana Paola Barrero Directora
2. Rolando Olmos Gerente General
3. Gonzalo Fonseca Oficial de Cumplimiento y AML

**Periodicidad de reuniones:** Durante la gestión 2024 el Comité se reunió en siete oportunidades.

**Temas tratados durante la gestión 2024:**

- Presentación de la Matriz y Metodología para la identificación y gestión de riesgos. Modificaciones al Manual Interno de Políticas y
- Procedimientos con enfoque en la gestión de riesgos de Legitimación de Ganancias Ilícitas (LGI), Financiamiento del Terrorismo (FT) y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPADM) en la parte referida a los límites de los Niveles 1 y 2. Actualización y modificación a los Manuales de Alarmas y Manual de Factores de Riesgo. Presentación de informes Trimestrales Seguimiento al Plan de trabajo del área de AML Seguimiento al Plan de capacitación Aprobación Plan de Trabajo y Capacitación AML 2025.
- 
- 
- 

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

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

- i. Código de Gobierno Corporativo
- ii. Código de Ética
- iii. Reglamento Interno de Gobierno Corporativo
- iv. Reglamento Electoral
- v. Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo
- vi. Procedimiento para Gobierno Corporativo
- vii. Política de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, promoción, rotación y remoción de personal ejecutivo y demás funcionarios.
- viii. Política de retribución, acorde a la cultura y situación financiera de la entidad supervisada.
- ix. Política para el manejo y resolución de conflictos de interés.

- x. Política de revelación de la información, que incluya criterios para calificar
- xi. el carácter de confidencialidad de la información.
- xii. Política de interacción y cooperación entre los diferentes grupos de
- xiii. interés.
- xiv. Política para la sucesión de la Alta Gerencia
- xv. Política para aprobar estructuras, instrumentos o nuevos productos
- xvi. financieros.  
Políticas para el uso de activos de la entidad supervisada  
Políticas que determinen los medios para alcanzar los objetivos y para supervisar el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno.  
Procedimientos para Gobierno Corporativo.

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

Asimismo, cumpliendo las disposiciones establecidas por la ASFI en el Reglamento de Control Interno, Libro 3°, Título IX, Capítulo II, Sección 3, Responsabilidades del Directorio u Órgano equivalente, respecto a la actualización de la normativa interna, la entidad ha trabajado para alcanzar dicho cumplimiento. En ese marco, en la gestión 2024, el Directorio ha revisado el marco normativo interno y lo ha actualizado, cuando ha sido necesario, tomando en cuenta las modificaciones definidas por cada una de las áreas de la entidad y las que emanaban de la ASFI.

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

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

Con el propósito de supervisar la efectividad de las buenas prácticas de un buen gobierno corporativo, como se acostumbra en la entidad, los miembros del Directorio presentarán su informe de rendición de cuentas anual a la Junta Ordinaria de Accionistas y su aprobación significará la evaluación y aprobación de su desempeño en la gestión 2024. Por otra parte, una vez aprobado el presente Informe por el Directorio, será presentado ante la Junta para su consideración y aprobación.

Por su parte la Gerencia General y Gerencias y la Jefatura de la entidad son sometidas a evaluación de desempeño una vez al año; al Gerente General lo evalúa el Directorio y a las gerencias y jefatura de Área las evalúa el Gerente General. Los demás

funcionarios son evaluados por sus inmediatos superiores. Los resultados se encuentran archivados en los files personales en el área de Recursos Humanos.

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

Las reuniones periódicas del Directorio y de los Comités, así como las Juntas Ordinarias celebradas la gestión de 2024, contaron con el quórum reglamentario para su validez y cumplieron con todas las formalidades y requisitos establecidos para su celebración contenidas en el Estatuto, documentos de Gobierno Corporativo y Reglamentos Específicos de los Comités.

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

Durante la gestión 2024, E-FECTIVO ESPM S.A. ha cumplido con las disposiciones contenidas en la Ley de Servicios Financieros, las mismas que están incorporadas en las políticas, procedimientos y operaciones de la entidad. En la mencionada gestión no se ha recibido sanciones relacionadas a infracciones a la normativa de gobierno corporativo y tampoco se reveló o tuvo conocimiento de alguna situación de conflicto de interés.

El año 2024, la ASFI practicó una Inspección Ordinaria de Riesgo Operativo y Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas y/o Financiamiento al Terrorismo con corte al 31 de marzo de 2024, cuyos resultados fueron remitidos en agosto. La inspección de ASFI describe 72 observaciones.

El Plan de Acción Reformulado, dadas las observaciones de la ASFI fue remitido al regulador el 19 de febrero pasado, y no se tiene la respuesta hasta la fecha de parte de ASFI.

Con relación a Auditoría Externa, para la gestión 2024 se reportaron las observaciones siguientes:

- Aplicación normativa de impuestos, relacionada con el registro de la provisión del Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas.
- Normativa del proveedor Telecel S.A. no se encuentran actualizados.

Las observaciones identificadas por Auditoría Interna de E-FECTIVO ESPM S.A. se resume a continuación:

	Total Observaciones	Observaciones cumplidas	Observaciones en plazo	Observaciones en proceso de regularización
ASFI	72	-	-	72
AUDITORIA EXTERNA	2	-	-	2
AUDITORIA INTERNA	12	10	-	2
TOTAL	86	10	-	76
%	100	12		88

Finalmente, de una revisión de la asistencia de los accionistas a las Juntas Ordinarias y de los directores a las reuniones de Directorio, se observa que durante la gestión 2024, en las cinco Juntas de Accionistas y ocho sesiones de Directorio se contó con el quorum requerido y la inasistencia a las reuniones de Directorio fue mínima.

En esta gestión, el Comité de Gobierno Corporativo se reunió en una oportunidad, para la consideración del análisis y aprobación del contenido general del Informe Anual de Gobierno Corporativo de la gestión 2024.

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

Es cuanto podemos informar a los fines consiguientes.

Fdo.

Carlos Armando Bermudez Soto

Rodrigo Giovanni Rojo Jimenez

Rodrigo Del Castillo Alba

Ana Paola Barrero Sultzer

## **COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO**

Santa Cruz, 26 de marzo de 2025

## 9. Carta del Síndico

**INFORME ANUAL DEL SINDICO PARA LA GESTION 2024  
E-FECTIVO ESPM S.A.**

**I.- Antecedentes**

El presente informe anual es elaborado en cumplimiento al Reglamento para Sindico, Inspector de Vigilancia y Fiscalizador Interno, contenido en el Libro 3, Titulo IX, Capitulo I, Sección 3, Art. 2 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, RNSF, emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, ASFI, el Art. 335 del Código de Comercio y el Estatuto de la entidad.

En Junta Ordinaria de Accionistas de E-FECTIVO ESPM S.A. de fecha 28 de marzo de 2024 se eligió a los miembros del Directorio y al Sindico para la misma gestión, fecha desde la cual he asumido las responsabilidades y funciones pertinentes.

El Directorio quedó conformado de la siguiente manera:

1. Carlos Armando Bermúdez Soto
2. Rodrigo Giovanni Rojo Jiménez
3. Charbel El - Hachem
4. Ana Paola Barrero Sultzer
5. Julio Damián Navarro
6. Yuri Joel Morales Peñaranda (Suplente)

En la misma Junta se ratificó mi designación como Sindico titular de la sociedad, por la gestión 2024 y como suplente a la Srta. María Ximena Callaú Videz.

En la reunión de Directorio celebrada el 10 de abril de 2024, se procedió a la designación de la mesa Directiva, que quedó conformada de la siguiente manera:

Carlos Armando Bermúdez Soto	Presidente
Julio Damián Navarro	Vicepresidente
Rodrigo Giovanni Rojo Jiménez	Secretario

**II.- Informe**

Dentro del plazo y orden establecido en el Reglamento para Sindico, Inspector de Vigilancia y Fiscalizador Interno, informo al Organó Regulador, lo siguiente:

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

En mi condición de Síndico de E-FECTIVO ESPM S.A., he participado de las Juntas Ordinarias de Accionistas, de los Directorios y de los Comités a los que fui convocado, entre ellos el Comité de Auditoría y he tenido acceso a todas las respectivas actas, que me permitieron conocer las determinaciones y decisiones adoptadas por estas instancias de la entidad.

Durante la gestión 2024, se celebraron 5 Juntas Ordinarias de Accionistas, en las que estuvo presente el 100% de los accionistas y 9 sesiones de Directorio, en las que se adoptaron las determinaciones pertinentes para el cumplimiento de la Ley de Servicios Financieros, sus reglamentos, el Estatuto y otras disposiciones legales internas. A todas estas sesiones asistí desempeñando las funciones de fiscalización que me fueron encomendadas sobre el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de los órganos de dirección, administración y de control interno.

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

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

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

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Libro 3, Título IX, Capítulo II, Sección 3, Art. 1° (Responsabilidades del Directorio u Órgano equivalente) Incisos b y c, de la RNSF, respecto a la actualización de la normativa interna, durante la gestión 2024, el Directorio ha revisado el marco normativo interno y lo ha actualizado cuando ha sido necesario, en atención a las modificaciones realizadas por la ASFI a las disposiciones aplicables a las Empresas de Servicio de Pago Móvil.

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

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

E-FECTIVO ESPM S.A. durante la pasada gestión 2024, ha cumplido con la elaboración y presentación de reportes periódicos de información requeridos por ASFI, lo que demuestra que el Directorio y la Alta Gerencia han realizado las acciones suficientes para asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y la normativa aplicable, tanto externa como interna.

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

Este Comité informa y emite su opinión al Directorio sobre los resultados de las evaluaciones que realiza la Unidad de Auditoría Interna al cumplimiento de las disposiciones legales y normativa interna; por lo que, informo que he tomado conocimiento de los seguimientos a las observaciones los que han sido solucionados en los plazos comprometidos por la Administración.

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

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

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

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

La Junta de Accionistas de 28 de marzo de 2024, previa evaluación del Directorio y el Comité de Auditoría, había designado a KPMG como empresa auditora externa, pero ante la finalización de la relación estratégica con KPMG Internacional y habiendo sido aprobada la actualización en el registro de la ASFI de KPMG SRL por el cambio de su razón social a Ruizmier Peláez SRL, en una nueva Junta de Accionistas de 12 de julio de 2024, se designó a la empresa Ruizmier Peláez SRL, para que realice los trabajos de auditoría externa por la gestión 2024. Es importante destacar que la propuesta de trabajo de Ruizmier Peláez SRL contiene los mismos estándares iniciales aprobados por la Junta de Accionistas de 28 de marzo de 2024.

Como Síndico y del examen de auditoría externa realizado por la Firma, efectué el seguimiento a los aspectos contables más relevantes de la Institución, no habiéndose identificado observaciones relevantes a los aspectos contables que merezcan ser informados; el informe del auditor externo no contiene salvedades.

Los hechos relevantes fueron comunicados y regularizados en los plazos instruidos por la ASFI, los mismos no afectaron materialmente a los resultados de la entidad al 31 de diciembre de 2024.

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

Durante la gestión 2024, E-FECTIVO ESPM S.A. ha cumplido con las disposiciones contenidas en la Ley de Servicios Financieros, las mismas que han sido incorporadas en las políticas, procedimientos y operaciones de la entidad.

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

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

En la participación permanente en el Comité de Auditoría, hemos revisado y analizado la documentación presentada al Comité por el Auditor Interno, verificando que los Informes de Auditoría presentan un adecuado nivel con relación a su idoneidad e independencia. Asimismo, se revisó el Plan de Trabajo de Auditoría Interna para la Gestión 2024 y se hizo el seguimiento al cumplimiento del mencionado plan de trabajo, como el proceso y nivel de remuneración que están dentro de los estándares institucionales y del mercado.

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

En mi opinión, el Auditor Interno cumplió con sus responsabilidades y funciones contenidas en la normativa regulatoria emitida por ASFI como la interna de la entidad; pudiendo manifestar el cumplimiento del Plan Anual de las Actividades de la mencionada Unidad.

Con relación a los Auditores Externos y las Empresas Calificadoras de Riesgo, no he tenido conocimiento de incumplimientos a sus funciones y responsabilidades.

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

El Directorio de E-FECTIVO ESPM S.A. ha efectuado en todo momento las acciones necesarias para regularizar oportunamente las observaciones identificadas y comunicadas por la ASFI, la empresa de Auditoría Externa y Auditoría Interna; por lo que las observaciones (en su mayoría) han sido subsanadas en los plazos acordados y comprometidos.

El año 2024, la ASFI practicó una Inspección Ordinaria de Riesgo Operativo y Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas y/o Financiamiento al Terrorismo con corte al 31 de marzo de 2024, cuyos resultados fueron remitidos en agosto. La Inspección de ASFI describe 72 observaciones.

He tomado conocimiento que a la fecha no se ha realizado seguimiento a las observaciones de ASFI porque el Plan de Acción fue observado por el regulador. E-FECTIVO ESPM S.A. envió el plan reformulado a la ASFI el 19 de febrero pasado, sin respuesta hasta la fecha de elaboración y presentación de este Informe.

Con relación a Auditoría Externa, para la gestión 2024, se emitió un Dictamen Limpio y únicamente se identificaron 2 observaciones de Control Interno, las cuales se describen a continuación: I) Aplicación de normativa de Impuestos y II) Actualización de normativa por el proveedor.

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

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

Siendo mi responsabilidad opinar sobre la idoneidad técnica, Independencia y honorarios del auditor interno, auditor externo, entidades calificadoras de riesgo y asesores externos, me permito informar que, una vez revisada la documentación referida a los mismos, no he encontrado observaciones que merezcan ser consideradas.

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

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

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

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

Para ello:

- Con mi participación en las sesiones de Directorio y Comités a los que se me convocaron, fiscalicé la administración de E-FECTIVO ESPM S.A., sin intervenir en su gestión administrativa.
- He asistido con voz, pero sin voto, a la totalidad de las reuniones del Directorio y del Comité de Auditoría del que participo regularmente, habiendo tomado conocimiento de las decisiones adoptadas.
- He verificado la Constitución de fianzas para los directores, Síndicos y Alta Gerencia de la entidad; se ha presentado esta información en sesión de Directorio y no se tienen observaciones que merezcan ser consideradas.
- Con relación a la revisión del balance General y Estado de Resultados, mi presencia permanente en las reuniones del Comité de Auditoría y de Directorio, me ha permitido conocer la situación financiera de la entidad a través de estos documentos y estados de cuenta, habiéndose comprobado que están elaborados en concordancia con la normativa vigente sobre aspectos contables.
- No ha existido motivo para que en mi condición de Síndico deba convocar a Juntas ordinarias o extraordinarias, así como tampoco la necesidad de hacer incluir en su orden del día algún tema a tratar, ni tampoco se presentaron denuncias de los accionistas que sea necesario atender.

Finalmente, no he tenido conocimiento de denuncias o reclamos de la Junta de Accionistas, ni de ninguna Irregularidad que merezca ser informada.

Atentamente,



Herman Stelzer Jiménez  
Síndico E-FECTIVO ESPM S.A. Gestión 2024  
Santa Cruz, 27 de febrero de 2024

## 10. Estados Financieros

# ESTADOS FINANCIEROS

al 31 de diciembre 2024

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



## DIRECTORIO A DICIEMBRE 2024

Charbel El-Hachem Director Titular	Julio Damian Navarro Director Titular	Herman Stelzer Jimenez Sindico Titular
Yuri Joel Morales Peñaranda Director Suplente	Rodrigo Giovanni Rojo Jimenez Director Titular	Maria Ximena Callau Videz Sindico suplente
Carlos Armando Bermúdez Soto Director Titular	Ana Paola Barrero Sultzer Director Titular	

## PLANTEL EJECUTIVO

Rolando Daniel Olmos Vedia Gerente General	Rodrigo Alejandro Del Castillo Alba MFS Gerente de Riesgos y Regulación	Gonzalo Mauricio Pericón de Chazal MFS Gerente de Producto y Tecnología
Rene Javier Alvarado Medrano MFS - Jefe de Business Performance e Inteligencia de Negocio	Geisy Narda Mejia Vargas MFS Gerente de Operaciones	Daniel Enrique Sagúeza D'Avila MFS Gerente de Desarrollo de Negocios y Canales

## Informe de los Auditores Independientes

A los Señores  
Accionistas y Directores de  
EMPRESA DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL E-FECTIVO S.A.

### Opinión

Hemos auditado los estados financieros de EMPRESA DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL E-FECTIVO S.A. ("la Sociedad"), que comprenden el estado de situación patrimonial al 31 de diciembre de 2024, los estados de ganancias y pérdidas, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en esa fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de la Sociedad al 31 de diciembre de 2024, así como sus resultados y sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

### Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Bolivia y con el Reglamento para la Realización de Auditorías Externas emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes de la Sociedad de conformidad con el Código Internacional de Ética para Contadores Profesionales del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores junto con los requerimientos de ética que son aplicables a nuestra auditoría a de los estados financieros en Bolivia y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría a que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

### Párrafo de énfasis - Base contable de propósito específico

Llamamos la atención sobre la nota 2.a) de los estados financieros, en la que se describe el marco de referencia para la preparación y presentación de los estados financieros de propósito específico, los cuales han sido preparados para permitir a la Sociedad cumplir con los requerimientos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). En consecuencia, los estados financieros pueden no ser apropiados para otra finalidad. Nuestra opinión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

### Cuestiones clave de auditoría

Las cuestiones clave de auditoría son aquellos asuntos que, a nuestro juicio profesional, fueron de mayor relevancia en nuestra auditoría de los estados financieros del ejercicio actual. Estos asuntos fueron abordados en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre estos, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

Sistemas de Tecnología de Información	
Cuestión clave de auditoría	Cómo se abordó la cuestión clave en nuestra auditoría
<p>La Sociedad utiliza aplicaciones informáticas para el procesamiento de las operaciones, cuyo volumen transaccional, nivel de automatización y dependencia son altos.</p> <p>En los procesos y aplicaciones informáticas, la segregación de funciones, la transferencia de datos entre diferentes aplicaciones y los controles automáticos son de gran importancia para garantizar el correcto procesamiento de la información para preparar los estados financieros y garantizar la continuidad de las actividades de la Sociedad.</p> <p>Asimismo, conforme los sistemas de información de la Sociedad se hacen más numerosos y complejos, se incrementan los riesgos asociados sobre dichos sistemas, que procesan información financiera para la preparación de estados financieros; por lo tanto, es esencial para nuestra auditoría evaluar los controles generales de tecnología de información y los controles de aplicación en aspectos tales como: la organización del área de tecnología y operaciones de la Sociedad, los controles sobre el mantenimiento y el desarrollo de las aplicaciones, la seguridad física y lógica y la continuidad de estos sistemas; aspectos que consideramos relevantes para nuestra auditoría.</p>	<p>Cómo se abordó la cuestión clave en nuestra Auditoría</p> <p>Nuestros procedimientos de auditoría, realizados con la asistencia de especialistas de tecnología de información (TI), incluyeron entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Obtuvimos entendimiento de las políticas, los procedimientos y controles internos de las áreas responsables de TI establecidos por la Sociedad.</li> <li>■ Efectuamos pruebas de diseño e implementación y eficacia operativa de los controles generales relevantes del ambiente de TI y de los controles automáticos para verificar la integridad y exactitud de los estados financieros, en las aplicaciones Informáticas y bases de datos.</li> <li>■ Evaluamos la apropiada asignación de perfiles de usuarios y transferencia de datos de las diferentes aplicaciones consideradas relevantes dentro del alcance de la auditoría, que soportan los procesos de negocios más relevantes para la preparación de los estados financieros.</li> <li>■ Probamos el cumplimiento por parte de la Sociedad con el "Reglamento para la Gestión de Seguridad de Información" emitido por la ASFI.</li> </ul>

Responsabilidades de la Gerencia de la Sociedad y de los responsables del gobierno de la Sociedad en relación con los estados financieros

La Gerencia de la Sociedad es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos de conformidad con normas contables emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), y del control interno que la Gerencia de la Sociedad considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material, ya sea por fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Gerencia de la Sociedad es responsable de evaluar la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento, excepto que el gobierno de la Sociedad tenga la Intención de liquidar la Sociedad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los responsables del gobierno de la Sociedad son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Sociedad.

### Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, ya sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Bolivia siempre detectara una incorrección material cuando exista. Las incorrecciones pueden surgir debido a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Bolivia, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de incorrección material en los estados financieros, ya sea debido a fraude o error, diseñamos y realizamos procedimientos de auditoría para responder a esos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debido a fraude es mayor que el resultante de 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 fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Sociedad.
- Evaluamos lo adecuado de las políticas contables aplicadas, la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Gerencia de la Sociedad.
- Concluimos sobre la adecuada utilización, por parte de la Gerencia de la Sociedad, del pncnc10 contable de empresa en funcionamiento y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones son inadecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Sociedad deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y eventos subyacentes de un modo que logre una presentación razonable.

Nos comunicamos con los responsables del gobierno de la Sociedad en relación con, entre otros asuntos, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría planeados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa en el sistema de control interno que identificamos en el transcurso de nuestra auditoría.

También proporcionamos, a los responsables del gobierno de la Sociedad, una declaración de que hemos cumplido con los requisitos éticos aplicables en relación con la independencia y de que les hemos comunicado todas las relaciones y otros asuntos de los que se puede esperar razonablemente que pueden afectar a nuestra independencia y, en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación con los responsables del gobierno de la Sociedad, determinamos los asuntos que fueron más relevantes en la auditoría de los estados financieros del ejercicio actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de auditoría. Describimos estas cuestiones en nuestro informe de auditoría a menos que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que una cuestión no se debería comunicar en nuestro informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios de interés público de la misma.

Ruizmler Pelaez S.R.L.

  
Lic. Rafael Chumacero (Director)  
Reg. N° CAUB-2971

Santa Cruz de la Sierra, 28 de febrero de 2025

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

ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023  
(Expresado en bolivianos)

Nota	2024 Bs	2023 Bs
<b>ACTIVO</b>		
Disponibilidades 8 a)	78.905.338	112.603.369
Inversiones temporarias 8 c)	-	-
Cartera 8 b)	-	-
Otras cuentas por cobrar 8 d)	10.803.472	23.798.636
Bienes realizables 8 e)	-	-
Inversiones permanentes 8 c)	-	-
Bienes de uso 8 f)	-	-
Otros activos 8 g)	1.461.852	8.537.854
Fideicomisos constituidos 8 h)	71.391.949	91.708.120
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>162.562.611</b>	<b>236.647.979</b>
<b>PASIVO</b>		
Obligaciones con el público 8 i)	54.757.050	60.890.292
Obligaciones con instituciones fiscales 8 j)	-	-
Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento 8 k)	-	-
Otras cuentas por pagar 8 l)	55.733.214	41.370.089
Provisiones 8 m)	177.252	177.252
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>110.667.516</b>	<b>102.437.633</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital social	39.748.000	39.748.000
Aportes no capitalizados	-	-
Ajustes al Patrimonio	-	-
Reservas	9.446.233	7.757.553
Resultados Acumulados	2.700.862	86.704.793
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO 9 )</b>	<b>51.895.095</b>	<b>134.210.346</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>162.562.611</b>	<b>236.647.979</b>
Cuentas contingentes 8 w)	-	-
Cuentas de orden 8 x)	122.990.005	265.941.206

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

  
Rodrigo del Castillo Alba  
Gerente General

  
Anahí Chavez Claros  
Contador

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

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS  
POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

(Expresado en bolivianos)

Nota	2024 Bs	2023 Bs
Ingresos financieros 8 q)	83.839	180.522
Gastos financieros 8 q)	-	-
<b>Resultado Financiero Bruto</b>	<b>83.839</b>	<b>180.522</b>
Otros ingresos operativos 8 t)	57.553.316	71.791.338
Otros gastos operativos 8 t)	(20.069.556)	(26.572.008)
<b>Resultado de Operación Bruto</b>	<b>37.567.599</b>	<b>45.399.852</b>
Recuperación de activos financieros	-	-
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	-	(7.592)
<b>Resultado de Operación después de Incobrables</b>	<b>37.567.599</b>	<b>45.392.260</b>
Gastos de administración 8 v)	(33.974.061)	(22.708.868)
<b>Resultado de Operación Neto</b>	<b>3.593.538</b>	<b>22.683.392</b>
Ajuste por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	(75.106)	(47.570)
<b>Resultado después de ajuste por diferencia de cambio y mantenimiento de valor</b>	<b>3.518.432</b>	<b>22.635.822</b>
Ingresos extraordinarios 8 u)	-	224.390
Gastos extraordinarios 8 u)	-	-
<b>Resultado Neto del Ejercicio Antes de Ajustes de Gestiones Anteriores</b>	<b>3.518.432</b>	<b>22.860.212</b>
Ingresos de gestiones anteriores 8 u)	315.801	496.265
Gastos de gestiones anteriores 8 u)	(222.277)	(3.477.873)
<b>Resultados antes de Impuestos y ajuste contable por efecto de inflación</b>	<b>3.611.956</b>	<b>19.878.604</b>
Ajuste contable por efecto de la inflación	-	-
<b>Resultados antes de Impuestos</b>	<b>3.611.956</b>	<b>19.878.604</b>
Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas (IUE)	(911.094)	(2.991.800)
<b>Resultado neto del ejercicio</b>	<b>2.700.862</b>	<b>16.886.804</b>

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

  
Rodrigo del Castillo Alba  
Gerente General

  
Anahí Chavez Claros  
Contador

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

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

(Expresado en bolivianos)

	Capital Social Bs	Aportes no capitalizados Bs	Ajustes al patrimonio Bs	Reservas Bs	Resultados acumulados Bs	Total Bs
Saldos al 31 de diciembre de 2022	39.748.000	-	-	5.235.973	72.339.570	117.323.543
Creación de Reserva legal según aprobación de junta de accionistas	-	-	-	2.521.580	(2.521.580)	-
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	-	-	16.886.803
16.886.803	-	-	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2023	39.748.000	-	-	7.757.553	86.704.793	134.210.346

Creación de Reserva legal según aprobación de junta de accionista	-	1.688.680	(1.688.680)	-
Distribución de dividendos correspondientes a las gestiones 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022 de acuerdo con acta de junta ordinaria de accionistas de junio 2024	-	-	-	(69.817.987) (69.817.987)
Distribución de dividendos correspondiente a la gestión 2023 de acuerdo con acta de junta ordinaria de accionistas de noviembre 2024	-	-	-	(15.198.126) (15.198.126)
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	2.700.862 2.700.862
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2024</b>	<b>39.748.000</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9.446.233 2.700.862 51.895.095</b>

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

  
Rodrigo del Castillo Alba  
Gerente General

  
Anahí Chavez Claros  
Contador

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

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO  
POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

(Expresado en bolivianos)

	2024 Bs	2023 Bs
<b>FLUJO DE FONDOS EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:</b>		
Resultado neto del ejercicio	2.700.862	16.886.804
Partidas que han afectado el resultado neto del ejercicio que no han generado movimiento de fondos:		
Productos devengados no cobrados	(887.338)	(473.509)
Provisiones para incobrables y activos contingentes (neto)	-	7.592
Provisiones o provisiones para beneficios sociales	556.832	1.023.406
Provisiones para impuestos y otras cuentas por pagar	904.782	2.682.975
Depreciaciones y amortizaciones	-	-
Otros	-	-
<b>Fondos obtenidos en el resultado del ejercicio</b>	<b>574.276</b>	<b>3.240.465</b>
Productos cobrados (cargos pagados) en el ejercicio devengados en ejercicios anteriores sobre:		
Fideicomisos constituidos	473.509	335.106
<b>Incremento (disminución) neta de otros activos y pasivos:</b>		
Otras cuentas por cobrar - pagos anticipados, diversas	12.995.164	(6.963.896)
Otros activos-partidas pendientes de imputación	7.076.003	(3.264.423)
Otras cuentas por pagar-diversas y provisiones	12.901.511	(811.365)
<b>Flujo neto en actividades de operación excepto actividades de intermediación</b>	<b>36.721.325</b>	<b>9.422.691</b>
<b>FLUJO DE FONDOS EN ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION:</b>		
<b>Incremento (disminución) de captaciones y obligaciones por intermediación:</b>		
Obligaciones con el público y empresas con participación estatal:		
Depósitos a la vista y en cajas de ahorro	(6.133.242)	(7.256.843)
<b>Flujo neto en actividades de intermediación</b>	<b>(6.133.242)</b>	<b>(7.256.843)</b>
<b>FLUJO DE FONDOS EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:</b>		
<b>Cuentas de los accionistas:</b>		
Pago de dividendos	(85.016.113)	-
<b>Flujo neto en actividades de financiamiento</b>	<b>(85.016.113)</b>	<b>-</b>
<b>FLUJO DE FONDOS EN ACTIVIDADES DE INVERSION:</b>		
<b>(Incremento) disminución neto en:</b>		
Fideicomiso constituidos	20.729.999	(0)
<b>Flujo neto en actividades de inversión</b>	<b>20.729.999</b>	<b>(0)</b>
<b>(Disminución) incremento de fondos durante el ejercicio</b>	<b>(33.698.031)</b>	<b>2.165.848</b>
Disponibilidades al inicio del ejercicio	112.603.369	110.437.522
<b>Disponibilidades al cierre del ejercicio</b>	<b>78.905.338</b>	<b>112.603.369</b>

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

  
Rodrigo del Castillo Alba  
Gerente General

  
Anahí Chavez Claros  
Contador

NOTA 1 – ORGANIZACION Y OBJETIVOS DE LA SOCIEDAD

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

Mediante escritura pública N° 1640/2012 de fecha 22 de octubre de 2012, se constituyó en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, la Sociedad Anónima denominada EMPRESA DE SERVICIO DE PAGO MOVIL E-FECTIVO S.A. ("la Sociedad"), cuya sigla es "E-FECTIVO ESPM S.A.", con capital privado autorizado de Bs54.000.000 y capital suscrito y efectivamente pagado de Bs27.840.000 y una duración de 99 años, con domicilio en la Ciudad de Santa Cruz de la Sierra, siendo su objeto único y exclusivo la prestación de servicios de pago móvil que comprende el conjunto de actividades relacionadas con la emisión de billeteras móviles y procesamiento de órdenes de pago a través de dispositivos móviles, en el marco del Reglamento de Servicios de Pago del Banco Central de Bolivia y demás normativa en vigencia.

El 28 de diciembre de 2012, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), en conformidad con el artículo 16° y el artículo 12°, sección 2 del Reglamento para la Constitución, Funcionamiento, Disolución y Clausura de las Proveedoras de Servicio de Pago Móvil, otorgó a la EMPRESA DE SERVICIO DE PAGO MOVIL E-FECTIVO S.A., la Licencia de Funcionamiento N° ASFI/004/2012 para que inicie sus operaciones a partir del 2 de enero de 2013, bajo la denominación anterior.

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

a.2) Descripción de la estructura organizacional

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

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

### a.3) Principales objetivos de la Sociedad

Para lograr implementar la misión institucional y alcanzar la visión empresarial de la Sociedad, se ha concebido una estrategia basada en el logro de una masa crítica de clientes.

Los pilares bajo los cuales descansa la estrategia empresarial de la Sociedad son:

- Procesos permanentes de educación y capacitación a clientes: Al tratarse de una nueva categoría de servicios financieros, los procesos de educación y capacitación tienen una relación con las tasas de adopción, para lo cual se están implementando procesos educativos orientados a mejorar el conocimiento de los servicios ofrecidos.

- Posicionamiento de la marca Tigo Money en el mercado nacional: Significa una percepción positiva sobre los servicios y productos de Tigo Money, mediante la continuidad del plan de publicidad a los productos y ventajas del servicio. Generación de una Imagen Corporativa que asocie los valores de confianza, seriedad, y seguridad en el servicio.

- Crecimiento y diversificación de los ingresos: Ampliar la gama de productos ofreciendo así mayores opciones de uso al cliente, para lograr los objetivos propuestos en cuanto a ingresos.

### a.4) Oficinas departamentales

La Empresa de Servicio de Pago Móvil E-FECTIVO S.A. tiene su oficina central en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra en Doble Vía la Guardia y Quinto Anillo S/N, y existen 3.491 Puntos de Atención Corresponsal en todo el país distribuidos de la siguiente manera.

Departamento	Puntos de atención
Santa Cruz	1.103
La Paz	1.014
Cochabamba	455
Tarja	249
Oruro	168
Beni	136
Chuquisaca	151
Potosí	182
Pando	33
	<b>3.491</b>

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

El promedio de empleados al 31 de diciembre de 2024 es de 16 funcionarios permanentes (2023: 20 funcionarios).

### b) Hechos importantes sobre la situación de la Sociedad

#### El impacto de la situación económica y el ambiente financiero a nivel internacional y local

Las economías en desarrollo, que generan el 60% del crecimiento mundial, terminarán el primer cuarto del siglo XXI con las perspectivas de crecimiento a largo plazo más desalentadoras desde el año 2000, según la última edición del informe Perspectivas económicas mundiales del Banco Mundial. Aun cuando la economía mundial se estabilice en los próximos dos años, se proyecta que las economías en desarrollo progresarán más lentamente para alcanzar los niveles de ingreso de las economías avanzadas.

Se prevé que la economía mundial se expandirá un 2,7% tanto en 2025 como en 2026, el mismo ritmo que en 2024, a medida que la inflación y las tasas de interés desciendan gradualmente. También se espera que el crecimiento de las economías en desarrollo se mantenga estable en alrededor del 4% durante los próximos dos años. Sin embargo, este desempeño sería más débil que antes de la pandemia, e insuficiente para promover los avances necesarios que permitan aliviar la pobreza y alcanzar los objetivos de desarrollo más amplios.

El análisis del Banco Mundial es la primera evaluación sistemática del desempeño de las economías en desarrollo en el primer cuarto del siglo XXI. De acuerdo con el estudio, durante la primera década, las economías en desarrollo crecieron al ritmo más rápido desde los años setenta. Sin embargo, los avances disminuyeron después de la crisis financiera mundial de 2008-09. La integración económica mundial se debilitó: como porcentaje del PIB, los flujos de inversión extranjera directa (IED) destinados a las economías en desarrollo son aproximadamente la mitad del nivel de principios de la década de 2000. Las nuevas restricciones al comercio mundial en 2024 fueron cinco veces más que el promedio de 2010-19. Como resultado, el crecimiento económico general cayó, del 5,9% en la década de 2000 al 5,1% en la década de 2010 y al 3,5% en la década de 2020. Desde 2014, con la excepción de China e India, las tasas promedio de crecimiento del ingreso per cápita en las economías en desarrollo han sido medio punto porcentual más bajas que en las economías ricas, lo que ha ampliado la brecha entre ricos y pobres.

"Los próximos 25 años serán más difíciles para las economías en desarrollo que los últimos 25 años", dijo Indermit Gill, economista en jefe y vicepresidente sénior de Economía del Desarrollo del Grupo Banco Mundial. "La mayoría de las fuerzas que antes favorecieron su auge ahora se han disipado. En su lugar, han surgido factores adversos desalentadores: elevadas cargas de la deuda, escaso crecimiento de la inversión y de la productividad, y aumento de los costos del cambio climático. En los próximos años, las economías en desarrollo necesitarán un nuevo modelo estratégico que haga hincapié en las reformas internas para acelerar la inversión privada, profundizar las relaciones comerciales y promover el uso más eficiente del capital, el talento y la energía".

En la actualidad, las economías en desarrollo revisten mayor importancia para la economía mundial que a principios de siglo, pues representan alrededor del 45% del PIB mundial, en comparación con el 25% en el año 2000. Su interdependencia también ha aumentado: más del 40% de sus exportaciones de bienes se dirigen a otras economías en desarrollo al cabo de tres años. Esos efectos, sin embargo, equivalen solo a cerca de la mitad del efecto en materia de crecimiento en las tres economías más importantes: Estados Unidos, la zona del euro y Japón. En resumen, el bienestar de las economías en desarrollo aún está fuertemente ligado al crecimiento en las tres grandes economías avanzadas.

Como resultado, ahora tienen mayor influencia en los resultados de crecimiento y desarrollo en otras economías en desarrollo. Por ejemplo, un incremento de 1 punto porcentual en el crecimiento del PIB de las tres principales economías en desarrollo —China, India y Brasil— suele dar lugar a un aumento acumulativo del PIB de casi el 2% en otras economías en desarrollo al cabo de tres años. Esos efectos, sin embargo, equivalen solo a cerca de la mitad del efecto en materia de crecimiento en las tres economías más importantes: Estados Unidos, la zona del euro y Japón. En resumen, el bienestar de las economías en desarrollo aún está fuertemente ligado al crecimiento en las tres grandes economías avanzadas.

"En un mundo determinado por la incertidumbre normativa y las tensiones comerciales, las economías en desarrollo necesitarán políticas audaces y de largo alcance para aprovechar las oportunidades sin explotar en el ámbito de la cooperación transfronteriza", dijo M. Ayhan Kose, economista en jefe adjunto y director del Grupo de Perspectivas del Banco Mundial. "Un buen punto de partida sería establecer asociaciones estratégicas para el comercio y la inversión con los mercados en rápida expansión de otras naciones en desarrollo. Modernizar la infraestructura de transporte y estandarizar los procesos aduaneros son medidas fundamentales para reducir gastos innecesarios y fomentar una mayor eficiencia comercial. Por último, la aplicación de políticas macroeconómicas acertadas en los países fortalecerá la capacidad de estos para sortear las incertidumbres sobre el panorama mundial".

En el informe se señala que, en los próximos dos años, las economías en desarrollo podrían enfrentar graves dificultades. La gran incertidumbre mundial relacionada con las políticas podría socavar la confianza de los inversionistas y limitar los flujos de financiamiento. El aumento de las tensiones comerciales podría reducir el crecimiento mundial. La inflación persistente podría retrasar los recortes previstos de las tasas de interés. Sin embargo, la economía mundial también podría obtener mejores resultados de lo esperado, especialmente si sus principales motores, Estados Unidos y China, logran ganar impulso. En China, la adopción de medidas de estímulo adicionales podría impulsar la demanda. En Estados Unidos, un sólido gasto de los hogares podría dar lugar a un crecimiento mayor que el previsto, con efectos beneficiosos para las economías en desarrollo.

En el informe se sostiene que las economías en desarrollo tienen numerosas opciones para mejorar sus perspectivas de crecimiento, a pesar de los factores desfavorables. Con las políticas adecuadas, estas economías pueden incluso transformar algunos desafíos en grandes oportunidades. Abordar las necesidades de infraestructura, acelerar la transición climática y mejorar el capital humano pueden mejorar las perspectivas de crecimiento y, al mismo tiempo, ayudar a alcanzar los objetivos climáticos y de desarrollo. Mientras tanto, todos los países deberían trabajar juntos para fortalecer la gestión del comercio mundial, con el apoyo de las instituciones multilaterales.

Asia oriental y el Pacífico: Se prevé que el crecimiento se desacelerará, y será del 4,6% en 2025 y del 4,1% en 2026. Para obtener más información, consulte el panorama regional. Europa y Asia central: Se espera que el crecimiento se modere ubicándose en un 2,5% en 2025 y luego aumente al 2,7% en 2026. Para obtener más información, consulte el panorama regional. América Latina y el Caribe: Se prevé que el crecimiento aumentará al 2,5% en 2025 y al 2,6% en 2026. Para obtener más información, consulte el panorama regional. Oriente Medio y Norte de África: Se espera que el crecimiento aumente al 3,4% en 2025 y al 4,1% en 2026. Para obtener más información, consulte el panorama regional. Asia meridional: Se prevé que el crecimiento aumentará al 6,2% en 2025 y se mantendrá en ese nivel en 2026. Para obtener más información, consulte el panorama regional. África subsahariana: Se proyecta que el

crecimiento se afirme en torno al 4,1% en 2025 y al 4,3% en 2026. Para obtener más información, consulte el panorama regional.

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

### NOTA 2 – NORMAS CONTABLES

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

Los estados financieros de la Sociedad son preparados de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual de Cuentas para Entidades Financieras emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y sus actualizaciones posteriores.

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

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

De acuerdo con la Resolución CTNAC N° 03/2020, emitida por el Consejo Técnico Nacional de Auditoría y Contabilidad (CTNAC) del Colegio de Auditores y/o Contadores Públicos de Bolivia, se deja sin efecto el ajuste por inflación a partir de la vigencia de la resolución, y adicionalmente se suspende el ajuste integral por inflación de los estados financieros, a partir del 11 de diciembre de 2020. En el pasado y hasta la suspensión del ajuste por inflación, este tratamiento constituía una diferencia con los lineamientos contables emitidos por la ASFI.

#### c) Uso de estimaciones

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

#### d) Presentación de los estados financieros

Los estados financieros al 31 de diciembre 2024 y 2023, han sido preparados en moneda nacional, sin registrar el efecto de la inflación ocurrida durante el año, tal como lo establece la Circular SB/585/2008 emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI.

#### e) Principales criterios de valuación

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

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

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

El tipo de cambio del dólar estadounidense al 31 de diciembre 2024 y 2023 es de Bs6,86/Bs6,96 por USD 1.

##### e.2) Disponibilidades

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

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

Los saldos de las otras cuentas por cobrar comprenden: anticipos por compras y servicios, seguros pagados por anticipado y crédito fiscal por IVA.

Las partidas registradas en esta cuenta podrán permanecer como máximo trescientos treinta (330) días. Si transcurrido este plazo, no han sido recuperadas, serán provisionadas al 100% y castigadas con cargo a la previsión para otras cuentas por cobrar previamente constituida.

##### e.4) Bienes de uso

Los bienes de uso incorporados se encuentran valuados al valor de adquisición.

La depreciación es calculada utilizando el método de línea recta usando tasas anuales suficientes para extinguir el valor de los bienes al final de su vida útil estimada, conforme lo establece la Ley 843 y el Manual de cuentas Entidades Financieras.

Los gastos de mantenimiento, reparaciones y mejoras que no extiendan la vida útil o que no signifiquen un aumento en el valor comercial de los bienes son cargados a los resultados del ejercicio en el que se incurrían.

##### e.5) Otros activos

###### Activos intangibles

En este rubro la Sociedad mantiene una Plataforma MTS (marca UTIBA), para prestar sus servicios consistentes en la emisión de Billeteras Móviles y el procesamiento de órdenes de pago a través de este instrumento.

De acuerdo con la normativa, los activos intangibles son reconocidos al inicio por su costo de adquisición y amortizados en función al tiempo de beneficio económico del activo intangible, el mismo que no excede los 5 años.

###### Bienes diversos

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

##### e.6) Fideicomisos constituidos

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

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

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

##### e.9) Patrimonio neto

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

##### e.10) Resultados neto del ejercicio

Los resultados del ejercicio se exponen cumpliendo con todos los lineamientos generales establecidos por las normas de la ASFI, no efectuándose el ajuste a moneda constante.

Para los activos y pasivos correspondientes se ha aplicado el criterio del devengamiento; para las provisiones, provisiones y gastos se han aplicado los criterios establecidos por la ASFI.

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

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

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

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

De acuerdo con la Ley N° 843 (Texto Ordenado vigente) y los Decretos Supremos N° 24051 y 29387 del 29 de junio de 1995 y 20 de diciembre de 2007, respectivamente, se contabiliza el Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas (IUE) aplicando la tasa vigente del 25% sobre la utilidad impositiva de cada ejercicio, siguiendo el método del pasivo, que no contempla el efecto de las diferencias temporales entre los valores contables e impositivos de los activos y pasivos. Este impuesto es liquidado y pagado en períodos anuales y es considerado como pago a cuenta del Impuesto a las Transacciones hasta la presentación de la liquidación del IUE correspondiente al ejercicio siguiente.

De acuerdo con la Ley N° 169 del 9 de septiembre de 2011, en caso de existir quebranto impositivo, este es compensable con utilidades impositivas futuras hasta un máximo de tres periodos siguientes. El quebranto impositivo acumulado a ser deducido no será objeto de actualización.

En fecha 19 de diciembre de 2007, se emitió el DS No. 29387, que modifica el Artículo N° 38 del DS No. 24051, determinándose que los estados financieros que constituyen la base para la determinación de la utilidad imponible, serán expresados en moneda constante, por la variación de la UFV, de acuerdo con lo establecido por el segundo párrafo apartado N° 6 de la Norma de Contabilidad N° 3 revisada y modificada en septiembre de 2007, por el Consejo Técnico Nacional de Auditoría y Contabilidad – CTNAC.

Al 31 de diciembre 2024 y 2023 la Sociedad constituyó una provisión para el Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas de Bs 89.414,92 y Bs 5.772,29; respectivamente.

### NOTA 3 – CAMBIO DE POLÍTICAS Y PRÁCTICAS CONTABLES

Al 31 de diciembre 2024 no existen cambios de normas contables dispuestos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, así mismo no existen cambios de métodos y criterios utilizados por la Sociedad para la preparación y presentación de los estados financieros respecto a los aplicados en el ejercicio anterior.

### NOTA 4 – ACTIVOS SUJETOS A RESTRICCIONES

Al 31 de diciembre 2024 y 2023, con excepción de los fideicomisos constituidos para garantizar las billeteras móviles, que se exponen en la Nota 8.h), la Sociedad no tiene activos sujetos a restricciones.

### NOTA 5 – ACTIVOS Y PASIVOS CORRIENTES Y NO CORRIENTES

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

2024	Corriente Bs.	No corriente Bs.	Total Bs.
<b>RUBRO</b>			
Disponibilidades	78,905,339	-	78,905,339
Otras cuentas por cobrar	9,968,013	835,460	10,803,472
Otros activos	1,461,852	-	1,461,852
Fideicomisos constituidos	29,795,528	41,596,421	71,391,949
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>120,130,732</b>	<b>42,431,880</b>	<b>162,562,612</b>
Obligaciones con el público	41,700,386	13,056,664	54,757,050
Otras cuentas por pagar	54,802,611	930,603	55,733,214
Provisiones	-	177,252	177,252
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>96,502,997</b>	<b>14,164,519</b>	<b>110,667,516</b>

2024	Corriente Bs.	No corriente Bs.	Total Bs.
<b>RUBRO</b>			
Disponibilidades	78,905,339	-	78,905,339
Inversiones temporarias	-	-	-
Otras cuentas por cobrar	9,968,013	835,460	10,803,472
Bienes realizables	-	-	-
Inversiones permanentes	-	-	-
Bienes de uso	-	-	-
Otros activos	1,461,852	-	1,461,852
Fideicomisos constituidos	29,795,528	41,596,421	71,391,949
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>120,130,732</b>	<b>42,431,880</b>	<b>162,562,612</b>
Obligaciones con el público	41,700,386	13,056,664	54,757,050
Otras cuentas por pagar	54,802,611	930,603	55,733,214
Provisiones	-	177,252	177,252
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>96,502,997</b>	<b>14,164,519</b>	<b>110,667,516</b>

2023	Corriente Bs.	No corriente Bs.	Total Bs.
<b>RUBRO</b>			
Disponibilidades	112,603,369	-	112,603,369
Otras cuentas por cobrar	22,573,676	1,224,960	23,798,636
Otros activos	8,537,854	-	8,537,854
Fideicomisos constituidos	38,274,510	53,433,610	91,708,120
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>181,989,409</b>	<b>54,658,570</b>	<b>236,647,979</b>
Obligaciones con el público	46,371,174	14,519,118	60,890,292
Otras cuentas por pagar	39,710,333	1,659,756	41,370,089
Provisiones	-	177,252	177,252
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>86,081,507</b>	<b>16,356,126</b>	<b>102,437,633</b>

Para los activos y pasivos corrientes se consideraron los vencimientos hasta un año y los no corrientes mayores a un año.

2024	Saldos Bs.	A 30 DÍAS Bs.	A 60 DÍAS Bs.	A 90 DÍAS Bs.	A 180 DÍAS Bs.	A 360 DÍAS Bs.	A 720 DÍAS Bs.	A MAS DE 720 DÍAS Bs.
<b>RUBRO</b>								
Disponibilidades	78,905,339	78,905,339	-	-	-	-	-	-
Otras cuentas por cobrar	10,803,472	4,223,19	1,713,987	1,773,424	2,184,801	72,607	782,705	52,755
Otros activos	1,461,852	1,461,852	-	-	-	-	-	-
Fideicomisos constituidos	71,391,949	11,137,178	4,664,588	4,664,588	4,664,588	4,664,588	4,664,588	36,931,833
<b>TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENTE</b>	<b>162,562,612</b>	<b>95,727,563</b>	<b>6,378,574</b>	<b>6,438,011</b>	<b>6,849,389</b>	<b>4,737,194</b>	<b>5,447,292</b>	<b>36,984,588</b>
Obligaciones con el público	54,757,050	15,587,058	6,528,332	6,528,332	6,528,332	6,528,332	6,528,332	6,528,332
Otras cuentas por pagar	55,733,214	33,512,131	17,400,329	543,378	863,343	2,483,430	888,930	41,673
Provisiones	177,252	-	-	-	-	-	-	177,252
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>110,667,515</b>	<b>49,099,190</b>	<b>23,928,660</b>	<b>7,071,710</b>	<b>7,391,675</b>	<b>9,011,762</b>	<b>7,417,262</b>	<b>6,747,257</b>
<b>BRECHA SIMPLE (Activo+Cont-Pasivo)</b>	<b>46,628,374</b>	<b>(17,550,086)</b>	<b>(633,699)</b>	<b>(542,286)</b>	<b>(4,274,567)</b>	<b>(1,969,970)</b>	<b>30,237,331</b>	<b>30,237,331</b>
<b>BRECHA ACUMULADA</b>	<b>46,628,374</b>	<b>29,078,287</b>	<b>28,444,589</b>	<b>27,902,302</b>	<b>23,627,735</b>	<b>21,657,765</b>	<b>51,895,096</b>	<b>51,895,096</b>

2023	Saldos Bs.	A 30 DÍAS Bs.	A 60 DÍAS Bs.	A 90 DÍAS Bs.	A 180 DÍAS Bs.	A 360 DÍAS Bs.	A 720 DÍAS Bs.	A MAS DE 720 DÍAS Bs.
<b>RUBRO</b>								
Disponibilidades	112,603,369	112,603,369	-	-	-	-	-	-
Inversiones temporarias	-	-	-	-	-	-	-	-
Otras cuentas por cobrar	23,798,636	5,008,167	1,522,307	1,698,721	4,782,911	9,561,570	891,514	333,446
Otros activos	8,537,854	8,537,854	-	-	-	-	-	-
Fideicomisos constituidos	91,708,120	14,306,511	5,992,000	5,992,000	5,992,000	5,992,000	5,992,000	47,441,609
<b>TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENTE</b>	<b>236,647,979</b>	<b>140,455,901</b>	<b>7,514,307</b>	<b>7,690,721</b>	<b>10,774,911</b>	<b>15,553,570</b>	<b>6,883,514</b>	<b>47,775,056</b>
Obligaciones con el público	60,890,292	17,332,938	7,259,559	7,259,559	7,259,559	7,259,559	7,259,559	7,259,559
Otras cuentas por pagar	41,370,089	38,516,501	363,318	464,895	268,202	97,417	392,317	1,267,439
Provisiones	177,252	-	-	-	-	-	-	177,252
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>102,437,633</b>	<b>55,849,439</b>	<b>7,622,877</b>	<b>7,724,454</b>	<b>7,527,761</b>	<b>7,356,976</b>	<b>7,651,876</b>	<b>8,704,250</b>
<b>BRECHA SIMPLE (Activo+Cont-Pasivo)</b>	<b>84,606,462</b>	<b>(108,571)</b>	<b>(33,733)</b>	<b>(33,733)</b>	<b>3,247,150</b>	<b>8,196,594</b>	<b>(768,362)</b>	<b>39,070,805</b>
<b>BRECHA ACUMULADA</b>	<b>84,606,462</b>	<b>84,497,892</b>	<b>84,464,159</b>	<b>87,711,309</b>	<b>95,907,903</b>	<b>95,139,541</b>	<b>134,210,346</b>	<b>134,210,346</b>

### NOTA 6 – OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

Al 31 de diciembre 2024 y 2023, los saldos de operaciones con partes relacionadas son las siguientes:

	2024 Bs.	2023 Bs.
<b>Balance</b>		
Telecel S.A.	6,770,808	17,989,762
<b>Total Activos</b>	<b>6,770,808</b>	<b>17,989,762</b>
Telecel S.A.	6,827,320	1,588,819
<b>Total Pasivos</b>	<b>6,827,320</b>	<b>1,588,819</b>
<b>Resultados</b>		
Ingresos Telecel	7,439,263	11,816,197
<b>Total Ingresos</b>	<b>7,439,263</b>	<b>11,816,197</b>
Gastos Telecel	5,996,204	5,469,996
<b>Total Gastos</b>	<b>5,996,204</b>	<b>5,469,996</b>

### NOTA 7 – POSICIÓN EN MONEDA EXTRANJERA

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

2024	Moneda extranjera USD Bs.	CMV Bs.	UFV Bs.	Total Bs.
Disponibilidades	1,656,278	-	-	1,656,278
Otras cuentas por cobrar	94,793	-	-	94,793
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>1,751,071</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1,751,071</b>
Otras cuentas por pagar	-	-	-	-
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>51,385</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>51,385</b>
<b>Posición neta – activa (pasiva)</b>	<b>1,751,071</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1,751,071</b>
<b>2023</b>				
Disponibilidades	28,809,996	-	-	28,809,996
Otras cuentas por cobrar	110,582	-	-	110,582
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>28,920,578</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>28,920,578</b>
Otras cuentas por pagar	32,667	-	-	32,667
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>32,667</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>32,667</b>
<b>Posición neta – activa (pasiva)</b>	<b>28,887,911</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>28,887,911</b>

Los activos y pasivos en moneda extranjera han sido convertidos a bolivianos al tipo de cambio oficial de Bs6,86 por USD 1 al 31 de diciembre 2024 y 2023.

### NOTA 8 – COMPOSICIÓN DE RUBROS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros al 31 de diciembre 2024 y 2023 están compuestos por los siguientes grupos:

#### a) Disponibilidades

La composición del grupo al 31 de diciembre 2024 y 2023 es la siguiente:

	2024 Bs.	2023 Bs.
Bancos y corresponsales del país	4,163,326	22,369,086
Bancos y corresponsales del país con disponibilidad restringida	1,070,110	513,344
Cuentas de liquidación	-	-
Banco Central de Bolivia	73,399,887	62,283,833
Bancos y corresponsales del exterior	272,015	27,437,106
<b>Total Disponibilidades</b>	<b>78,905,338</b>	<b>112,603,369</b>

#### b) Cartera

La Sociedad no registra movimientos.

#### c) Inversiones temporarias y permanentes

La Sociedad no registra movimientos.

#### d) Otras cuentas por cobrar

La composición del grupo al 31 de diciembre 2024 y 2023 es la siguiente:

	2024 Bs.	2023 Bs.
Pagos anticipados	-	-
Anticipos por compras de bienes y servicios	-	-
Pago anticipado del impuesto a las transacciones	861,234	6,633,033
Seguros pagados por anticipados	94,793	110,582
Otros pagos anticipados (1)	-	4,860

<b>Total Anticipos</b>	<b>94.793</b>	<b>3.931.563</b>
<b>Diversas</b>		
Comisiones por cobrar	7.612.434	18.317.893
Crédito fiscal IVA	1.322.200	282.785
Importes entregados en garantía	200.000	200.000
Otras partidas pendientes de cobro (2)	1.051.200	1.539.130

<b>Total Diversas</b>	<b>10.185.834</b>	<b>20.339.808</b>
-----------------------	-------------------	-------------------

Previsión específica para pagos anticipados		
Previsión específica para cuentas por cobrar diversas	(338.389)	(465.144)
<b>Total otras cuentas por cobrar</b>	<b>10.803.472</b>	<b>23.798.636</b>

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

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>Bs</b>	<b>Bs</b>
CAINCO	-	4.860
<b>Total Otros pagos anticipados</b>	<b>-</b>	<b>4.860</b>

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

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>Bs</b>	<b>Bs</b>
Cuentas por cobrar personal propio	1.008.199	1.496.129
Cuenta por cobrar Retención Judicial	43.001	43.001
<b>Total Otras partidas pendientes de cobro</b>	<b>1.051.200</b>	<b>2.779.734</b>

#### e) Bienes realizables

La Sociedad no registra movimientos.

#### f) Bienes de uso

La composición del grupo al 31 de diciembre 2024 y 2023 es la siguiente:

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>Bs</b>	<b>Bs</b>
Equipos de computación	874.678	874.678
Depreciación acumulada equipos de computación	(874.678)	(874.678)
<b>Total Bienes de uso</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

#### g) Otros activos

La composición del grupo al 31 de diciembre 2024 y 2023 es la siguiente:

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>Bs</b>	<b>Bs</b>
Partidas pendientes de billetera móvil	1.461.852	8.537.854
<b>Partidas pendientes de imputación</b>	<b>1.461.852</b>	<b>8.537.854</b>
<b>Total Otros activos</b>	<b>1.461.852</b>	<b>8.537.854</b>

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

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>Bs</b>	<b>Bs</b>
Transferencia ACH de billetera móvil	1.460.335	8.532.486
Transferencia BNB de billetera móvil	1.517	5.368
<b>Total partidas pendientes de billetera móvil</b>	<b>1.461.852</b>	<b>8.537.854</b>

#### h) Fideicomisos constituidos

La composición del grupo al 31 de diciembre 2024 y 2023 es la siguiente:

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>Bs</b>	<b>Bs</b>
Fideicomisos Billeteras Móviles	70.504.611	91.234.611
Rendimientos por cobrar por Fideicomisos de servicios de pago	887.338	473.509
<b>Total fideicomisos constituidos</b>	<b>71.391.949</b>	<b>91.708.120</b>

(1) Fideicomisos administrados por Banco BISA S.A. bs 34.066.759, Banco Nacional de Bolivia S.A. bs 20.520.196, Banco Económico S.A. bs 10.440.000y Banco de Crédito de Bolivia S.A bs 5.477.656.

#### i) Obligaciones con el público

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>Bs</b>	<b>Bs</b>
Obligaciones con el público a la vista	54.757.050	60.890.292
<b>Total obligaciones con el público</b>	<b>54.757.050</b>	<b>60.890.292</b>

#### j) Obligaciones con instituciones fiscales

La Sociedad no registra movimientos.

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

La Sociedad no registra movimientos.

#### l) Otras cuentas por pagar

La composición del grupo al 31 de diciembre 2024 y 2023 es la siguiente:

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>Bs</b>	<b>Bs</b>
<b>Diversas</b>		
Acreedores fiscales por retenciones a terceros	210.048	183.668
Acreedores fiscales por impuestos a cargo de la Sociedad	855.845	1.183.899
Acreedores por cargas sociales retenidas a terceros	42.723	54.816
Acreedores por cargas sociales a cargo de la Sociedad	51.056	61.809
Comisiones por pagar	42.132	39.808
Repositorios Electrónicos - Billetera Móvil	13.338.730	14.803.664
Acreedores varios (1)	32.409.546	12.917.513
<b>Total diversas</b>	<b>46.950.080</b>	<b>29.245.177</b>

<b>Provisiones</b>		
Provisión para primas	295.789	331.382
Provisión para vacaciones	141.426	214.637
Provisión para indemnizaciones	1.169.183	993.758
Provisión para otros impuestos	89.415	5.772.291
Otras provisiones (2)	7.087.069	4.806.360
<b>Total Provisiones</b>	<b>8.782.882</b>	<b>12.118.428</b>

#### Partidas pendientes de imputación

Operaciones por liquidar	252	6.484
--------------------------	-----	-------

<b>Total partidas pendientes</b>	<b>252</b>	<b>6.484</b>
----------------------------------	------------	--------------

<b>Total Otras cuentas por pagar</b>	<b>55.733.214</b>	<b>41.370.089</b>
--------------------------------------	-------------------	-------------------

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

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>Bs</b>	<b>Bs</b>
Cuentas por pagar a proveedores	24.269.639	652.793
Cuentas por pagar de plataforma tecnológica	237.248	-
Cuentas por pagar por recaudación de comercios	4.362.847	11.981.903
Cuentas por pagar servicios de marketing y publicidad	2.219.934	7.530

Cuentas por pagar con Dealers y corresponsales	46.991	-
Cuentas por pagar consultorías contratadas	714.386	264.814
Otras partidas por pagar	558.501	10.473
	<b>32.409.546</b>	<b>12.917.513</b>

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

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>Bs</b>	<b>Bs</b>
Dealers y corresponsales	1.053.546	1.984.245
Provisiones Proveedores servicios administrativos	3.886.025	1.601.675
Consultorías contratadas	569.982	755.960
Servicios de marketing y publicidad	1.040.387	15.247
Plataforma tecnológica	-	306.195
Otras provisiones	537.130	143.039
	<b>7.087.069</b>	<b>4.806.360</b>

#### Provisiones

La composición del grupo al 31 de diciembre 2024 y 2023 es la siguiente:

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>Bs</b>	<b>Bs</b>

#### m) Provisiones

Otras provisiones	177.252	177.252
<b>Total Otras provisiones</b>	<b>177.252</b>	<b>177.252</b>

(1) Prevision por juicio demandado por terceros (Caja de salud de la banca privada)

#### n) Valores en circulación

La Sociedad no registra movimientos.

#### o) Obligaciones subordinadas

La Sociedad no registra movimientos.

#### p) Obligaciones con empresas con participación estatal

La Sociedad no registra movimientos.

#### q) Ingresos y gastos financieros

##### q.1) Ingresos financieros

La composición al 31 de diciembre 2024 y 2023 es la siguiente:

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>Bs</b>	<b>Bs</b>
<b>Productos por disponibilidades</b>		
Intereses disponibilidades	83.839	180.522
<b>Total Ingresos Financieros</b>	<b>83.839</b>	<b>180.522</b>

##### q.2) Gastos financieros

La Sociedad no registra movimientos.

#### r) Recuperación de activos financieros

La Sociedad no registra movimientos.

#### s) Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>Bs</b>	<b>Bs</b>
Cargos por previsión para otras cuentas por cobrar	-	7.592
	-	7.592

#### t) Otros ingresos y gastos operativos

##### t.1) Otros ingresos operativos

La composición al 31 de diciembre 2024 y 2023, es la siguiente:

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>Bs</b>	<b>Bs</b>
<b>Otros ingresos operativos</b>		
Comisiones Billetera Móvil	56.355.306	71.649.177
Otros ingresos operativos diversos	784.101	3.758
Rendimientos obtenidos en los fideicomisos constituidos	413.909	138.403
<b>Total Otros Ingresos operativos</b>	<b>57.553.316</b>	<b>71.791.338</b>

##### t.2) Otros gastos operativos

La composición al 31 de diciembre 2024 y 2023:

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>Bs</b>	<b>Bs</b>
<b>Otros gastos operativos</b>		
Comisiones por giros, transferencias y órdenes de pago	142.349	274.292
Comisiones diversas	19.644.070	25.886.459
Gastos operativos diversos (1)	283.137	411.257
<b>Total otros gastos operativos</b>	<b>20.069.556</b>	<b>26.572.008</b>

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

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>Bs</b>	<b>Bs</b>
Administración de fideicomisos *	247.137	221.002
Asignaciones ATP	36.000	190.255
	283.137	411.257

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

#### u) Ingresos y gastos extraordinarios y de gestiones anteriores

La composición al 31 de diciembre 2024 y 2023 es la siguiente:

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>Bs</b>	<b>Bs</b>
<b>u.1) Ingresos y gastos extraordinarios</b>		
Ingresos y gastos extraordinarios	-	224.390
Ingresos extraordinarios *	-	224.390

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

#### u.2) Ingresos y gastos de gestiones anteriores

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>Bs</b>	<b>Bs</b>
<b>Ingresos y gastos de gestiones anteriores</b>		
Gastos de gestiones anteriores **	222.277	(3.477.873)
Ingresos de gestiones anteriores ***	315.801	496.265
	<b>(93.524)</b>	<b>(2.981.608)</b>

(\*\*) Corresponde a gastos de gestión 2023, ejecutados en el 2024 por los conceptos de gastos administrativos.

(\*\*\*) Corresponde a gastos de gestión 2022, ejecutados en el 2023 por los conceptos de gastos administrativos, el bono gerencial y castigo anticipo IUE 2022.

## v) Gastos de administración

La composición al 31 de diciembre 2024 y 2023 es la siguiente:

	2024	2023
	Bs	Bs
Gastos de personal (1)	6.199.893	7.288.577
Servicios contratados	20.432.418	9.774.861
Seguros	469.295	499.441
Comunicaciones y traslados	476.573	1.115
Impuestos	1.970.634	2.478.033
Otros Gastos de Administración (2)	4.425.248	2.666.841
<b>Total Gastos administración</b>	<b>33.974.061</b>	<b>22.708.868</b>

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

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

## w) Cuentas contingentes

La Sociedad no registra movimientos.

## x) Cuentas de orden

La composición al 31 de diciembre 2024 y 2023 es la siguiente:

	2024	2023
	Bs	Bs
<b>Documentos y valores de la Sociedad</b>		
Seguros contratados	122.038.312	262.132.887
Otros bienes de la sociedad (1)	951.464	3.808.090
Valores propios en custodia	229	229
	<b>122.990.005</b>	<b>265.941.206</b>

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

## NOTA 9 – PATRIMONIO NETO

En el Estado de Cambios del Patrimonio Neto se muestra los movimientos que tuvieron las cuentas patrimoniales.

### a) Capital Social

Al 31 de diciembre 2024 y 2023, el capital autorizado de la Sociedad asciende a Bs39.748.000. Asimismo, a dicha fecha, la composición accionaria de la Sociedad es la siguiente:

Nombre o razón social del accionista o socio	Valor nominal de la acción o cuota de capital	Cantidad de acciones o cuota de capital	Valor del paquete accionario o capital social	Participación (%)
Telefónica Celular de Bolivia S.A.	100,00	396.680	39.668.000	99,79832%
VA Services S.R.L.	100,00	200	20.000	0,050420%
Producciones Digitales de Bolivia S.R.L.	100,00	200	20.000	0,050420%
Telepago S.R.L.	100,00	200	20.000	0,050420%
Sociedad de Inversiones Móviles TM S.R.L.	100,00	200	20.000	0,050420%
<b>Total</b>		<b>397.480</b>	<b>39.748.000</b>	<b>100,00%</b>

En fecha 17 de diciembre de 2018, mediante Resolución ASFI N° DSC/R-1611/2018, el ente regulador aprobó que la Sociedad puede realizar la Reducción de Capital autorizado de Bs98.292.

## b) Reservas

Desde noviembre 2019, mediante aprobación de directorio, se autoriza el registro de la constitución de la reserva legal, el cual equivale el 10% de la utilidad neta del ejercicio.

## c) Resultados Acumulados

En el mes de junio 2024, mediante aprobación de directorio, se autoriza el registro de la distribución de dividendos correspondientes a las gestiones 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022, por un valor de Bs69.817.987.

En el mes de noviembre 2024, mediante aprobación de directorio se autoriza el registro de la distribución de dividendos correspondiente a la gestión 2023, por un valor de Bs15.198.126.

Los saldos acumulados al 31 de diciembre 2024 y 2023, ascienden a un valor o de Bs2.700.862 y de Bs86.704.793, respectivamente.

## NOTA 10 – PONDERACION DE ACTIVOS Y SUFICIENCIA PATRIMONIAL

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

## NOTA 11 – CONTINGENCIAS

La Sociedad declara tener las siguientes contingencias probables significativas:

-La caja de salud de la banca privada demanda por la vía coactiva legal a E-fectivo por el pago de bs 192.391,91, por aportes devengados por beneficios sociales. En fecha 19 de agosto de 2016 notifican a E-fectivo, el juez dicto que se sentencia parcialmente probada la demanda, excluyendo el pago de deshacio de la gestión 2013 que alcanza la suma de bs 15.140,07, quedando un monto de bs 177.251,84

-A través de una comunicación por retenciones de cuenta realizada por el banco ecofuturo, en fecha 15 de agosto 2019, se tomo conocimiento de una demanda coactiva fiscal interpuesta por la caja de salud de la banca privada en la que se pretende realizar el cobro de bs 43.001,25 por supuesto incumplimiento de pago de aportes a la seguridad social de la gestión 2016.

## NOTA 12 – HECHOS POSTERIORES

Con posterioridad al 31 de diciembre de 2024 no se han producido hechos o circunstancias que afecten en forma significativa los presentes estados financieros.

## NOTA 13 – CONSOLIDACION DE ESTADOS FINANCIEROS

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

  
Rodrigo del Castillo Alba  
Gerente General

  
Anahi Chavez Claros  
Contador