

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO
SPDE MOBILE CASH, S.A.
2023



INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO AÑO 2023

SOCIEDAD PROVEEDORA DE DINERO ELECTRÓNICO MOBILE CASH, SOCIEDAD ANÓNIMA

Período informado: enero a diciembre 2023

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. **Conglomerado Financiero local al que pertenece:**
No pertenece a ningún conglomerado financiero.
2. **Entidades miembros del Conglomerado Financiero local:**
No aplica.
3. **Grupo Financiero Internacional al que pertenece.**
No pertenece a ningún Grupo Financiero Internacional.
4. **Grupo Empresarial al que pertenece**
Tigo
5. **Estructura de la propiedad accionaria de SPDE MOBILE CASH, S.A.**

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

II. ACCIONISTAS

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

Se celebraron 3 Juntas Ordinarias de Accionistas durante 2023.

Fecha de Sesión	Quorum
27 de febrero de 2023	100%
29 de mayo de 2023	100%
21 de agosto de 2023	100%

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

Fecha de Sesión	Quorum
27 de febrero de 2023	100%

III. JUNTA DIRECTIVA

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

Cargo	Nombre
Presidente	José Leopoldo Gutierrez
Vicepresidente	Xavier Charles Rocoplan
Secretario	Alvaro José Mayora Re
Primer Director	Jose Enrique Sorto Campbell
Suplente	Edgard Antonio Grande Bermúdez
Suplente	Mauricio Alfonso Marengo Rodríguez

Cambios en el período informado:

- a. Con fecha 29 de mayo de 2023 se eligió Junta Directiva por vencimiento de la credencial anterior, resultando electo el señor José Leopoldo Gutierrez como Director Presidente en sustitución de Esteban Cristian Iriarte.
- b. Con fecha 29 de junio de 2023, se realizó el llamamiento temporal al Director Suplente, Mauricio Alfonso Marengo Rodríguez, para ocupar el cargo de Director Vicepresidente de la Junta Directiva.

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

Se celebraron 15 sesiones de Junta Directiva.

Fecha de Celebración
27 de enero de 2023
20 de febrero de 2023
29 de marzo de 2023
24 de abril de 2023
22 de mayo de 2023
31 de mayo de 2023
29 de junio de 2023
31 de julio de 2023
19 de agosto de 2023
5 de octubre de 2023

13 de octubre de 2023
19 de octubre de 2023
31 de octubre de 2023
15 de noviembre de 2023
20 de diciembre de 2023

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

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

- a) Escritura Pública de Modificación al Pacto Social e incorporación en un solo texto de las cláusulas de la sociedad, otorgada en la ciudad de San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día 19 de julio de 2023, ante los oficios notariales de Diana Carolina Vega Arias, inscrita en el Registro de Comercio el día 17 de agosto de 2023 al número 29 del Libro 4804 del Registro de Sociedades.
- b) Política de Gobierno Corporativo, versión 5, febrero 2023.

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

No se reportan operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas para 2023.

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

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

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

En fecha 30 de agosto de 2023, se completó por parte de los miembros de la Junta Directiva la Capacitación en temas relativos a Gobierno Corporativo.

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

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

IV. ALTA GERENCIA

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

Cargo	Nombre
Director Ejecutivo	Katherine Mendoza Ríos
Director Financiero	Irvin Padilla
Gerente Financiero	Paola Castaño
Gerente de Operaciones y Tecnología	Silvia Estefany Molina
Gerente Legal	Héctor David Ayala Pocasangre
Gerente Regulatorio	Marcela Raquel Salinas Viaud
Gerente de Recursos Humanos	María Marta Miranda de Turcios
Gerente de Seguridad de la Información	Wendy Páez
Gerente de Riesgos	Carlos Armando Navas

Cambios en el período informado:

Cargo	Nombre		Fecha *
Director Financiero	Irvin Padilla	Nuevo nombramiento en funciones para suplir vacante	20 de diciembre de 2023
Gerente Comercial	Se eliminan	Se eliminan 2 gerencias del organigrama	20 de diciembre de 2023
Gerente de continuidad del negocio	Se elimina	Se elimina como Gerencia por salida de Nelson Azmitia	20 de diciembre de 2023
Gerente de servicios financieros móviles	Se elimina	Se elimina gerencia del organigrama	20 de diciembre de 2023
Gerente de desarrollo de socios	Se elimina	Se elimina gerencia del organigrama	20 de diciembre de 2023
Director Financiero	Vacante	Vacante por salida de Rodolfo Guilloli	19 de octubre de 2023
Directora Ejecutiva	Katherine Mendoza	Nuevo Nombramiento	18 de agosto de 2023
Gerente regulatorio	Javier Alas	Nuevo nombramiento para suplir vacante	18 de agosto de 2023

Gerente de servicios financieros móviles	Vacante	Vacante por salida de Takeshi Obara	18 de agosto de 2023
Gerente de desarrollo de socios	Vacante	Vacante por movimiento interno de Katherine Mendoza	18 de agosto de 2023
Gerente de desarrollo de socios	Katherine Mendoza	Nuevo nombramiento en sustitución de Julio Panameño	29 de junio de 2023
Gerente regulatorio	Vacante	Vacante por salida de Marcela Salinas	29 de junio de 2023
Gerente Comercial	Andrés Zaldivar	Nueva posición	27 de enero de 2023
Gerente Comercial	Pamela Henriquez	Nueva posición	27 de enero de 2023

* Corresponde a la fecha de la aprobación del nuevo organigrama o nombramiento por la Junta Directiva.

2. Política de selección de la Alta Gerencia.

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

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

Durante el año 2023, SPDE Mobile Cash, S.A. consolidó su sistema de gestión integral de riesgos que no solo le permitió manejar efectivamente el riesgo inherente de sus procesos; sino que también, aseguro el cumplimiento oportuno de la regulación aplicable en esta materia. El fortalecimiento del marco de control interno le da a la entidad el sustento suficiente para operar sus negocios con una exposición residual baja a riesgos financieros, reputacionales o de lavado de dinero lo que contribuyó a la consecución de los objetivos comerciales y financieros de la entidad al cierre del 2023.

V. COMITÉ DE AUDITORÍA.

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

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

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

Se celebraron 15 sesiones.

Fecha de las sesiones
26 de enero de 2023
20 de febrero de 2023
24 de abril de 2023
11 de mayo de 2023
19 de mayo de 2023
19 de mayo de 2023
23 de junio de 2023
28 de julio de 2023
21 de agosto de 2023
25 de septiembre de 2023
20 de octubre de 2023
24 de octubre de 2023
15 de noviembre de 2023
24 de noviembre de 2023
18 de diciembre de 2023

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

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

4. Temas Corporativos conocidos durante el período.

- Apagado de canales digitales Web y App (septiembre 2023)
- Proceso de transformación por casa matriz (noviembre 2023)

VI. COMITÉ DE RIESGOS

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

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

Cambios en el período:

Participación	Nombre		Fecha *
Miembro de Comité	Katherine Mendoza	Sustitución	Septiembre 2023
Miembro de Comité	Javier Alas	Sustitución	Septiembre 2023
Miembro de Comité	Wendy Paez	Nuevo miembro	Septiembre 2023
Miembro de Comité	Nelson Azmitia	Nuevo miembro	Septiembre 2023

2. Número de sesiones en el período.

Se realizaron 4 sesiones.

Fecha de Celebración
23 de marzo de 2023
19 de junio de 2023
22 de septiembre de 2023
12 de diciembre de 2023

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

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

4. Temas corporativos conocidos en el período

No se discutieron temas corporativos durante el referido período.

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.

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

En sesión de Junta Directiva de fecha 20 de febrero de 2023, la Junta Directiva aprobó la versión 5 de la Política de Gobierno Corporativo, cuyos principales cambios son:

- a) Actualización de la fecha
- b) Se anexa matriz de las políticas, procedimientos, y procesos aprobados por la Junta Directiva.

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

En Noviembre 2023, se actualizó el Código de conducta para agregar un apartado de AML para remediar una observación de la auditoría de la SSF . "4.6. "Anti Lavado de Dinero" lo relacionado con el riesgo sobre la Proliferación de Financiamiento de Armas de Destrucción Masiva, siendo necesario que dicho aspecto debe incorporarse en dicha normativa, lo anterior, conforme con los artículos 4 y 5 del Instructivo UIF".

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

Tal como es establecido en la Política de gestión de conflicto de interés de SPDE Mobile Cash S.A., se realizó en Junio del 2023 el entrenamiento en línea sobre esta política y una campaña para actualizar en línea la declaración de conflicto de interés.

SPDE Mobile Cash S.A. realiza por lo menos una vez al año la campaña para que sus empleados en todos los niveles y miembros de Junta directiva, propietarios y suplentes, actualicen su declaración de conflicto de interés. También todo nuevo empleado que es contratado por SPDE Mobile Cash S.A. es requerido para que complete el formulario de declaración de conflicto de interés. Así mismo, el enlace para realizar en línea la declaración de conflicto de interés está disponible en el Portal de Empleados.

En conclusión, el riesgo de que conflicto de interés de empleados afecten el interés de SPDE Mobile Cash, S.A. esta debidamente gestionando a través una Política respectiva y acción recurrente para que todo empleado en su obligación de declarar este tipo de conflicto lo haga de manera oportuna.

Asimismo, en cuanto a las operaciones con partes relacionadas, en fecha 10 de febrero de 2024, la Gerencia de Riesgos elaboró el Informe de Operaciones relevantes vinculadas, el cual forma parte integrante del presente documento.

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

1. Atención de los clientes:

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

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

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

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

- a) Mejora de la rentabilidad del negocio a nivel de margen bruto porcentual: +30 puntos en los dos últimos meses del año.
- b) Cambios importantes en el modelo operativo del negocio.
- c) Nueva modalidad en esquema de comisiones para todos los participantes.
- d) Cobertura de puntos de atención Tigo Money en 240 municipios de los 262 municipios lo que representa una cobertura del 91.60% a nivel nacional.
- e) Incorporación de un nuevo canal para la carga de billetera electrónica con Bitcoin.
- f) Baja temporal de canales digitales por desarrollo de nueva versión.
- g) Incremento de capital social en USD\$4,000,000.00
- h) El 27 de febrero de 2023, la Junta de Accionistas acordó la liquidación de pérdidas de la entidad y consecuente disminución de capital. Se recibió autorización por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero por medio de carta de fecha 14 de julio de 2023, en el cual se autorizó a la Sociedad Provedora de Dinero Electrónico Mobile Cash, Sociedad Anónima, para modificar el Pacto social en lo relativo al capital social a fin de que sea disminuido al nuevo monto de USD\$7,843,000.00. Con fecha 17 de agosto de 2023 se inscribió el nuevo pacto social de la entidad reflejando su nuevo monto de capital social.