

2019

MEMORIA ANUAL



GMONEY

Empresa Emisora de Dinero Electrónico

CONTENIDO

- 01** Declaración de Responsabilidad.
- 02** Reseña de la Empresa.
- 03** Datos Generales de la Empresa.
- 04** Principios Corporativos.
- 05** Directorio.
- 06** Plana Gerencial.
- 07** Entorno Macroeconómico y Regulación del Sector.
- 08** Nuestro Negocio.
- 09** Canales y Gestión de Atención al Usuario.
- 10** Resultados de la Gestión.
- 11** Perspectivas para el 2020.
- 12** Gestión Integral de Riesgos.
- 13** Honorarios de Auditores Externos.
- 14** Sanciones Impuestas por la SBS.
- 15** Estados Financieros Auditados

01

Declaración de Responsabilidad

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de GMONEY S.A. durante el año 2019.

Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, el firmante se hace responsable por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

GUSTAVO MOHME CASTRO

Lima, marzo de 2020

Reseña de la Empresa

GMONEY S.A. es una Empresa Emisora de Dinero Electrónico (EED) autorizada mediante Resolución SBS N°7247-2015, a partir del 01 de diciembre del 2015. La Empresa es de propiedad del Grupo La República, y fue creada para brindar servicios de emisión de dinero electrónico a través de soportes tecnológicos, como lo son los teléfonos celulares. GMoney realizó operaciones durante el 2012 bajo el nombre comercial de "+Fácil", la primera Billetera Electrónica lanzada al mercado en el Perú, con presencia en el norte del país (Lambayeque). Luego, en marzo 2016, fue lanzada la billetera "aPanda Tu Dinero Móvil", como un proyecto piloto realizado en la ciudad de Huancayo

Nuestra Billetera Electrónica funciona del modo "pre-pago" y opera a través de una plataforma tecnológica que permite realizar transacciones en tiempo real de manera segura. El usuario no necesita tener una cuenta bancaria.

Está dirigido a peruanos mayores de 18 años, que cuenten con un equipo celular inteligente (Smartphone).

Por ser un sistema pre-pagado, las operaciones de conversión y reconversión de dinero electrónico (depósito y retiro de/al celular) se realiza en una amplia red de cajeros corresponsales.

03

Datos Generales de la Empresa

- ✓ Razón Social: GMONEY S.A.
- ✓ RUC No. 20546597921
- ✓ Dirección: Jr. Camaná 320 Piso 6, Cercado de Lima
- ✓ Página Web: www.gmoney.com.pe
- ✓ Constitución Social: Sociedad Anónima inscrita con Partida Electrónica N°12776203 en el Registro de Personas Jurídicas del Perú, por escritura pública del 12/12/2011 otorgada ante Notario Ricardo Fernandini Barreda.
- ✓ Representante Legal: Gerente General, señor Gustavo Mohme Castro, identificado con D.N.I. N° 43516531 debidamente facultado según poder inscrito en la Partida Electrónica N° 12776203 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.

Principios Corporativos

4.1 Misión:

Ofrecer un medio seguro, rápido y amigable para que nuestros clientes manejen su dinero, apoyando en la integración de los peruanos a la economía, y generando las condiciones para el crecimiento de nuestros colaboradores, así como valor para nuestros accionistas.

4.2 Visión:

Ser la primera opción elegida por millones de personas para operar su dinero.

4.3 Valores y Principios:

- ✓ *Orientación al Cliente:* actitud permanente por detectar, satisfacer y priorizar las necesidades del cliente, cumpliendo los Acuerdos de Nivel de Servicio en la atención al usuario, y ofrecer a nuestros clientes una experiencia de servicio de excelencia a través del conocimiento de nuestros productos y procesos, de la interpretación de las necesidades y prioridades del cliente y de la comunicación con el cliente.
- ✓ *Integridad y Honradez:* decisión consciente de ser coherentes con los principios y la línea ética del grupo accionista. Esto supone mantener normas y principios éticos reflejados en un trabajo honesto, con vocación de servicio, cuidando que en todo momento nuestra vida privada y comportamiento público sean coherentes.
- ✓ *Trabajo en Equipo:* coordinación y comunicación permanente entre todos los miembros de la cadena de valor de la compañía, que incluye a los colaboradores, a los proveedores y a todos los socios estratégicos de la compañía, poniendo énfasis en la búsqueda de sinergias y flexibilidad para el logro de los objetivos trazados.
- ✓ *Seguridad:* ofrecer a nuestros clientes un medio seguro y confiable para realizar sus operaciones de dinero electrónico.
- ✓ *Rapidez:* ofrecer a nuestros clientes una gama de productos que agilicen sus transacciones de dinero.
- ✓ *Innovación:* creatividad y mejora constante para hacer frente al cambio, aprovechando oportunidades y enfrentando con éxito los retos del mercado.
- ✓ *Calidad:* mantener altos estándares de orden, exactitud y todas las propiedades que permitan que nuestros productos, procesos y operaciones, satisfagan a nuestros clientes, de manera superior a la de la competencia.

Directorio

PRESIDENCIA Y VICEPRESIDENCIA

Gustavo Mohme Castro
Presidente del Directorio
(Director Vinculado)

DIRECTORES TITULARES

Juan Manuel Peña Roca
(Director Independiente)

Kelly Jaramillo Lima
(Director Independiente)

Gonzalo Gallegos Tejada
(Director Independiente)

DIRECTORES INVITADOS PERMANENTES

Gustavo Mohme Seminario
Luis Baba Nakao

DIRECTORES ALTERNOS

Wilder Caballero Silva
(Director Independiente)

06

Plana Gerencial

Gerente General

Gustavo Mohme Castro

Gerente de Riesgos

Mónica Córdova Pure

Gerente de Auditoria

Walter Alva Chavarry

Gerencia de Operaciones y T.I.

Judith Tapia Vidalón (encargada)

Gerencia de Finanzas y Staff

Patricia Rivero Ríos (encargada)

Entorno Macroeconómico y Regulación del Sector

7.1 ÁMBITO INTERNACIONAL - AMERICA LATINA Y CARIBE:

Se espera que América Latina y el Caribe crezca un moderado 1,7 % en 2019, lo que refleja las difíciles condiciones que imperan en varias de las economías de la región. En Brasil, si bien las condiciones crediticias y del mercado laboral se han atenuado, los indicadores de actividad siguen registrando avances lentos. Tanto Chile como México experimentan una desaceleración, y la economía argentina sigue contrayéndose. No obstante, datos recientes indican una sólida expansión económica en Colombia. El comercio de la región continúa expandiéndose, pese a que en los últimos meses las órdenes de exportación se han desacelerado en algunas de las principales economías, en consonancia con el menor nivel de crecimiento del comercio mundial. Las actividades del sector de servicios han respaldado el crecimiento, a diferencia de lo que sucedió con el sector industrial. Las condiciones de financiamiento se han atenuado y el volumen de remesas dirigidas a la región ha sido considerable, lo que refleja la solidez del mercado laboral estadounidense. Con excepción de Argentina y Venezuela, la inflación ha sido moderada.

Según las proyecciones, el crecimiento regional aumentará al 2,5 % en 2020, impulsado por un repunte de las inversiones fijas tras un extenso período de decaimiento. En 2020 y 2021, el crecimiento de las exportaciones netas se reducirá ligeramente, al tiempo que se debilitará la demanda externa y se fortalecerá la demanda de importaciones. Asimismo, los precios de los productos básicos, tras experimentar un período de volatilidad, se mantendrán estables, contribuyendo así a generar un camino de crecimiento más firme para la región. En Brasil, se espera que la débil recuperación cíclica cobre impulso y que el crecimiento aumente del 1,5 % en 2019 al 2,5 % el año próximo. Se prevé que, en 2020, tras dos años de contracción, Argentina volverá a registrar un crecimiento positivo, a medida que disminuyan los efectos de las presiones del mercado financiero. En 2020, el crecimiento de México se acelerará moderadamente hasta alcanzar un 2 %, al tiempo que se disipa la incertidumbre en materia de políticas. Ese mismo año, el crecimiento de Colombia también aumentará al 3,5 %, como reflejo del aumento de la inversión, y, en el caso de Chile, el crecimiento se atenuará hasta situarse en un 3,1 %, producto de la desaceleración de la demanda de exportaciones y el endurecimiento fiscal planificado. En América Central, el crecimiento se acelerará moderadamente del 3,1 % este año al 3,3 % en 2020. En el Caribe, se anticipa un crecimiento del 4,1 % en 2020, impulsado por el rápido desarrollo de la industria petrolera de altamar en Guyana. En 2020, el crecimiento de la República

Dominicana, la principal economía del Caribe, se mantendrá estable en un 5 %, al tiempo que los sectores industriales y de servicios registrarán un crecimiento ligeramente moderado.

Riesgos: Los riesgos para las perspectivas de la región se traducen predominantemente en una tendencia a la baja y provienen tanto de fuentes externas como internas. Una nueva escalada de restricciones comerciales entre las principales economías podría incidir en las exportaciones y la inversión. La desaceleración económica de Estados Unidos podría ser más marcada de lo esperado. Una desaceleración más profunda que lo anticipado en China, el mayor destino de importaciones para Brasil, Chile, Perú y Uruguay, también podría representar un riesgo. Las perturbaciones debidas al cambio climático y los desastres naturales constituyen fuentes persistentes de riesgo para las perspectivas regionales.

7.2 ENTORNO NACIONAL:

La economía peruana logra un crecimiento continuo de 21 años al cierre del 2019, al considerar la expansión de 2.2% proyectada por la ministra de Economía y Finanzas, María Antonieta Alva, para el año que acaba de finalizar.

La economía nacional ha demostrado resiliencia frente a los vaivenes de la economía internacional, fundamentada principalmente en la prudente y sólida política monetaria y fiscal que ha mantenido en estas dos últimas décadas, así como el crecimiento de sus exportaciones de la mano de su política de integración comercial a diversos mercados globales.

En la última década el PBI del país mostró un comportamiento variable, en parte por la volatilidad de los precios de los metales como el cobre, entre otros factores externos e internos, pero siempre en terreno positivo.

Así, la variación del crecimiento económico del país fue la siguiente: 2010 (8.45%), 2011 (6.45%), 2012 (5.95%), 2013 (5.83%), 2014 (2.39%), 2015 (3.27%), 2016 (4.04%), 2017 (2.47%) y 2018 (4.0%).

Nuestra economía también ha mostrado resistencia ante la coyuntura política interna, indicadores macroeconómicos como la inflación se han mantenido en el rango meta (1% - 3%) del Banco Central de Reserva (BCR), por ejemplo, el 2019 cerró con una variación de 1.90% en Lima Metropolitana.

En términos cuantitativos, el PBI del Perú creció de 51,745 millones de dólares en el 2000 a 222,045 millones de dólares en 2018, según datos del Banco Mundial (BM).

Asimismo, nuestro porcentaje de la deuda externa sobre el PBI se mantiene por debajo del 30%, uno de los más bajos en la región, y las reservas internacionales netas se han incrementado sustancialmente, al 15 de diciembre último se encuentran por encima de los 68,583 millones de dólares.

La guerra comercial entre Estados Unidos y China que incidió en el desempeño del sector exportador peruano, ya vislumbra una solución progresiva, hecho que ha atenuado temores y revitalizado optimismo en los mercados.

El 2020 la perspectiva para el desempeño de la economía peruana continúa en terreno positivo, con una proyección de 3.8% según el BCR.

El país puede lograr mayores tasas de expansión en los siguientes años, pero depende del esfuerzo del sector público y privado, así como de un entorno adecuado para la inversión privada de todos los tamaños, el principal motor del crecimiento económico y generador de puestos de trabajo en el país.

El tipo de cambio cerró el 2019 en S/ 3.32, representando una depreciación de 1.5 % frente al resultado del 2018 de S/ 3.37.

7.3 REGULACIÓN DEL SECTOR

Durante el ejercicio del 2019 no ha habido regulaciones para el dinero electrónico que hayan generado algún impacto en la estrategia comercial de GMoney.

Nuestro Negocio

GMoney cuenta con tres líneas de negocio; recaudación, emisión de dinero electrónico y cambio de moneda extranjera.

A continuación, se detallan aspectos resaltantes en el desenvolvimiento de cada una de estas tres líneas de negocio, durante el 2019:

Recaudación:

En septiembre se finalizó la interconexión con la empresa Pagos Digitales Peruanos – PDP.

Mediante esta interconexión, GMoney ha provisto el acceso a PDP a su plataforma HUB de Pago de Servicios y Recargas, a fin de que los usuarios de la billetera electrónica BIM puedan realizar el Pago de Servicios públicos y privados (agua, luz, cable, gas, entre otros) desde su celular.

Esta iniciativa se encuentra en línea a nuestro objetivo de interoperabilidad con la plataforma de PDP, a fin de generar un ecosistema más favorable y sostenible para las billeteras electrónicas de ambas empresas.

Emisión de dinero electrónico:

En marzo, gracias a una alianza estratégica con la Cuponera de descuentos Cuponidad, se lanzó el producto “Promociones” el cual provee a los clientes de la billetera electrónica de GMoney la posibilidad de pagar con su celular, por los descuentos y ofertas que brinda la Cuponera.

Cambio de moneda extranjera:

En diciembre se cerró una alianza con el Grupo Coril que permite a GMoney proveer el servicio de Cambio de Moneda extranjera con mayores recursos (fondeo y soporte BackOffice), lo cual se refleja en mejores condiciones para los clientes y una mejora en la utilidad que recibe la empresa.

Así mismo, durante el 2019, GMoney llevó a cabo dos proyectos que han impactado favorablemente en la estructura de costos de la empresa; y además, le han permitido tener autonomía con el manejo de activos estratégicos de la organización, y flexibilidad con la gestión de capacidad de los equipos, de acuerdo a la demanda del mercado y a la introducción de nuevas líneas de negocio.

Estos proyectos son:

- ✓ Traslado de la Oficina Principal a instalaciones implementadas en la sede principal del Grupo La República.
- ✓ Migración de los servicios de Hosting y Soporte de TI al Data Center del Grupo La República, donde se ha armado una infraestructura adecuada para el manejo y gestión de las Plataformas de GMoney.

Canales y Gestión de Atención al Usuario

9.1 RED DE CAJEROS CORRESPONSALES:

Durante el 2019, GMoney se enfocó en el fortalecimiento de su red de Puntos de Venta (tiendas y Cajeros Corresponsales) con miras a incrementar las operaciones de: Emisión de dinero electrónico, recaudación de SOAT DIGITAL y recaudación de Pago de Servicios y Recargas.

Al 31 de diciembre la empresa tiene una red de 8,800 Cajeros Corresponsales, y mantiene su red de recaudación en 6,000 tiendas, y las 75 agencias de Caja Raíz, logrando ofrecer a los clientes mayor disponibilidad de los servicios: Conversión y Reconversión de dinero electrónico, SOAT DIGITAL La Positiva, Pago de Servicios públicos y privados y Recargas tiempo aire.

9.2 GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

GMoney tiene a disposición de sus clientes los siguientes canales de comunicación:

- Página web informativa, que cuenta con un libro de reclamaciones virtual.
- Central telefónica disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana.
- Correo electrónico y WhatsApp exclusivos para la atención al cliente.

Mediante estos canales, el área de Atención al Usuario ha gestionado incidencias y solicitudes relacionadas a aspectos tecnológicos y de conexión de sistemas; y, ha provisto de asistencia activa al monitoreo y seguimiento de los productos y servicios que la empresa tiene dispuestos en el mercado.

Resultados de la Gestión

BILLETERA ELECTRÓNICA BIM

Al 31 de diciembre de 2019, GMoney cuenta con 2,178 usuarios afiliados a la billetera BIM.

Del total de transacciones realizadas durante el 2019, el 50% lo hizo un usuario final, el 1% un comercio y el 49% un usuario de la billetera BIM, que realizan operaciones a favor de clientes finales (BIMER).

Al cierre del 2019 se realizaron 1, 294,00 transacciones a través de la plataforma BIM, por un importe de S/ 251, 186,654. Siendo las principales transacciones: Cash In (39.36%), Recargas de Celular (36.57%) y Giros (18.35%)

BILLETERA ELECTRÓNICA GMONEY

Al cierre del 2019, la Billetera Electrónica alcanzó los 39 mil clientes registrados, de los cuales el 12% ha estado activo, es decir ha realizado más de una transacción.

En promedio se han hecho 8,000 transacciones diarias a través de la plataforma de dinero electrónico, siendo las principales operaciones: recaudación, recargas y conversión de dinero electrónico (Cash In).

RECAUDACIÓN EN PUNTOS DE VENTA

Durante el 2019 se han consolidado las operaciones de recaudación de SOAT DIGITAL y Pago de Servicios y Recargas, llegándose a realizar 2,4 millones de transacciones por un importe de recaudo que asciende a S/ 116,200 millones.

Perspectivas para el 2020

Para el año 2020, GMoney se propone ampliar la red de recaudo de Pago de Servicios y Recargas, emitir una tarjeta prepago compañera a la billetera electrónica, integrarse a empresas de comercio digital para fomentar e incentivar el uso de productos y servicios digitales e e-commerce y lanzar un producto de cambio de monedas para el público minorista.

Gestión Integral de Riesgos

El Directorio es responsable de aprobar las políticas y la organización del sistema integral de la gestión de riesgos. La Gerencia de Riesgos (GR) reporta directamente al Directorio, manteniendo amplia independencia de las áreas ejecutivas de la empresa, lo cual está alineado con la Resolución SBS N°272-2017.

Siendo el giro de negocio de GMONEY, la emisión de dinero electrónico, los principales riesgos que afronta son: riesgo operacional, riesgo estratégico, riesgo de reputación, riesgo de liquidez y riesgo de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo (LA/FT).

GMONEY cuenta con el marco normativo para la gestión de riesgos (políticas, metodologías y procedimientos) alineado a los componentes del enfoque Coso ERM: ambiente interno, establecimiento de objetivos, identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos, actividades de control, los cuales son informados en forma permanente y oportuna, así como el monitoreo del buen funcionamiento del proceso de gestión de riesgos realizado por todo el personal.

Se ha implementado un Sistema de Gestión de Riesgo Operacional, Sistema de Gestión de Seguridad de Información y un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocios desplegados en toda la organización, cuyo objetivo es controlar la exposición sobre la mayoría de los riesgos a los que la EEDE enfrenta en la búsqueda de alcanzar los objetivos estratégicos. Producto del despliegue metodológico se emitió informes a los niveles respectivos alineados al plan de trabajo de riesgos.

Los sistemas implementados son evaluados anualmente en tres líneas de defensa; Gerencia de Riesgos, Auditoría Interna y Auditorías Externas, los resultados de dichas evaluaciones permiten retroalimentar y ajustar las políticas y procedimientos internos generando un proceso de mejora continua y actualización constante de la información y de las herramientas de medición y control de riesgos, dentro de los límites que por apetito y tolerancia al riesgo ha definido el Directorio.

Durante el periodo 2019 se realizó la evaluación de riesgos por procesos, priorizando los procesos críticos de la institución, definiendo los planes de acción para mitigarlos; asimismo se aplicó las políticas y procedimientos de gestión de incidentes y eventos de pérdida de riesgo operacional; análisis de riesgos en nuevos productos y ante cambios significativos en el ambiente de negocio, operativo e informático; análisis de riesgos ante subcontrataciones significativas; monitoreo de los indicadores claves de riesgos (KRIs).

En GMONEY se ha implementado la función de Cumplimiento Normativo, velando por el cumplimiento de las normas externas e internas, siendo indispensable para la adecuada gestión del riesgo de cumplimiento contar con un buen nivel de

conocimiento de los colaboradores del marco normativo que regula sus actividades laborales

13

Honorarios de Auditores externos:

Nuestros auditores externos, RSM Panes Chacaliza y Asociados Sociedad Civil de R.L., recibieron los siguientes honorarios:

	2019	2018	2017
Auditoría	S/ 17,875	S/ 14,625	S/ 14,625
Relacionados a Auditoría	S/ 4,875	S/ 4,875	S/ 4,875
TOTAL	S/ 22,750	S/ 19,500	S/ 19,500

Conforme a la Resolución SBS No. 17026 – 2010 se informa sobre los honorarios pagados a los auditores independientes.

Bajo la denominación honorarios de "Auditoría" se considera el total de los honorarios por los servicios de auditoría prestados por la empresa auditora por cada uno de los tres últimos ejercicios.

Bajo la denominación honorarios "Relacionados a Auditoría", se considera el total de honorarios por los servicios prestados por las empresas auditoras por servicios de asesoría y servicios relacionados al desarrollo de la auditoría o revisión de los estados financieros de la empresa y que no están incluidos en el párrafo anterior.

Durante el año 2019 los honorarios Relacionados a Auditoría corresponden a la revisión del sistema de Prevención del Lavado de Activos.

Sanciones impuestas por la SBS:

La resolución de la SBS N° 816-2005, de fecha de 3 de junio de 2005, exige que el Directorio ponga en conocimiento de la Junta General de Accionistas las sanciones impuestas por la Superintendencia de banca, Seguros y AFP al Banco, a sus Directores, a su General o a sus trabajadores, por la comisión de infracciones graves y muy graves.

En este sentido debemos informar que en el año 2019 nuestra Empresa no ha recibido multas, ni sanciones de parte de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP.

15

Estados Financeiros Auditados