ABALT Ecuador.
Av. NN.UU e Iñaquito
Edf. Metropolitan.
Telf: (+593 2) 3 822 630
Quito - Ecuador

Av. Joaquín Orrantia y Juan Tanca
Marengo Torres Mall del Sol.
Telf: (+593 4) 3 716 769
Guayaquil - Ecuador
www.abaltecuador.com

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los Accionistas de **CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.:**

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de **CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.**, que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2019, el estado de resultados del período y otros resultados integrales, el estado de cambios en el patrimonio y el estado de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha 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 Entidad al 31 de diciembre de 2019, así como sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las *Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)*.

Fundamentos de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las *Normas Internacionales de Auditoría (NIA)*. 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 Entidad de conformidad con el *Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad* del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA), y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Párrafo de énfasis

Sin calificar nuestra opinión, informamos que debido al brote del COVID-19 mediante Decreto Ejecutivo No.1017 de fecha 16 de marzo de 2020, el presidente de la República, declaró el estado de excepción en todo el territorio nacional. Esta situación incluye entre otras las siguientes medidas: suspensión del ejercicio de los derechos de libertad de tránsito, de asociación y reunión con el objetivo de mantener una cuarentena comunitaria obligatoria en todo el territorio nacional, restricción general de circulación de vehículos y personas, suspensión de la jornada presencial de trabajo, etc. La medida en que el COVID-19 puede afectar la condición financiera o los resultados de las operaciones de la Entidad en el año 2020 es incierta.

Otra cuestión

Los estados financieros de la Entidad correspondientes al ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2018 fueron auditados por otro auditor que expresó una opinión no modificada sobre dichos estados financieros el 25 de abril de 2019.

Otra información

No existe otra información que sea reportada conjuntamente o por separado al juego completo de los estados financieros de la Entidad, por lo cual, no es nuestra responsabilidad el expresar una opinión de otra información.

Responsabilidades de la Administración en relación con los estados financieros

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos de conformidad con las *Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)*, y del control interno que la Administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de la valoración de la capacidad de la Entidad de 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 si la Administración tiene intención de liquidar la Entidad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La Administración de la Entidad es responsable de la supervisión del proceso de información financiera de la Entidad.

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, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse 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 las NIA, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

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

- Obtenemos conocimiento 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 eficacia del control interno de la Entidad.

- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración.

- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la Administración, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas

significativas sobre la capacidad de la Entidad 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 no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Entidad deje de ser una empresa en funcionamiento.

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable.

Comunicamos a los responsables del gobierno de la Entidad entre otras cuestiones, lo relacionado a, el alcance planificado, el calendario de ejecución y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Nuestra opinión sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la Entidad, como agente de retención y percepción por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2019, se emite por separado.

Quito, Ecuador.
17 de junio de 2020

ABALTAUDIT AUDITORES
& CONSULTORES CIA. LTDA.
Firma miembro de la red de empresas asociadas ABALT.
RNAE: 1215

Héctor Vizuete V.
Socio