




# INFORME DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS 2022

**SERVICIOS FINANCIEROS, S.A. DE C.V.**

	Informe de la Gestión Integral de Riesgos
	Período Reportado año 2022
	Página 1 de 8

## I. INTRODUCCIÓN


Servicios Financieros, S.A de C.V. ha brindado soluciones innovadoras en la industria de pagos, generando ingresos y rentabilidad a comercios afiliados por medio de un sólido conjunto de soluciones de pago, que están a la vanguardia del desarrollo tecnológico. La red supera los 10.000 puntos de aceptación de pago y administra las transacciones electrónicas de más de 900 cajeros automáticos.

## II. OBJETIVO

Informar sobre la Gestión Integral de Riesgos, lo relativo a las políticas, metodologías y demás medidas relevantes adoptadas para la gestión de cada tipo de riesgos, de acuerdo con lo indicado en la NRP-20 Norma Técnica para la Gestión Integral de Riesgo de las entidades Financieras.

## III. ALCANCE


La información presentada en el Informe hace referencia a la Gestión realizada en el año dos mil veintidós sobre la Gestión Integral de Riesgo de la entidad.

	Informe de la Gestión Integral de Riesgos
	Período Reportado año 2022
	Página 2 de 8

## IV. INDICE

### Contenido

I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. OBJETIVO .....	1
III. ALCANCE.....	1
IV. INDICE.....	2
V. CONTENIDO DEL INFORME .....	3
a. Principales riesgos asumidos por las actividades de la entidad.....	3
b. Políticas, manuales y procedimientos para la gestión integral de riesgos.....	4
c. Descripción de las metodologías utilizadas para la Gestión de riesgos.....	7

	Informe de la Gestión Integral de Riesgos
	Período Reportado año 2022
	Página 3 de 8

## V. CONTENIDO DEL INFORME

### a. Principales riesgos asumidos por las actividades de la entidad

Servicios Financieros, S.A. de C.V. cuenta con un modelo de negocio con un esquema de operación basado en la transaccionalidad de tarjetas de crédito y/o débito de bancos locales, a su vez, un esquema que soporta el manejo de transacciones internacionales y su gestión y administración con las marcas principales. Por lo cual la entidad realiza estudio para identificar los riesgos que sume por las actividades que desarrolla en su modelo de negocio, los cuales se listan a continuación:

- Riesgo Operacional

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas, debido a uno de los siguientes factores: fallas en los procesos, personas, los sistemas de información o a causa de acontecimientos externos, dentro de este riesgo se incluye el riesgo legal, riesgo de fraude, riesgo tecnológico y lo relacionado al riesgo estratégico por afectación al cumplimiento de los objetivos del negocio. La entidad asume el riesgo operacional como uno de los principales identificados en los procesos.

- Riesgo Reputacional


Es la posibilidad de incurrir en pérdidas, producto del deterioro de imagen de la entidad, debido al incumplimiento de leyes, normas internas, códigos de gobierno corporativo, códigos de conducta, lavado de dinero, entre otros. Como entidad y bajo el compromiso de brindar a los clientes servicio de calidad, se adopta el riesgo Reputacional y se asume con el nivel de relevancia que implica debido a la afectación a nivel transversal.

- Riesgos de lavado de dinero y de activos y de financiamiento al terrorismo

Es la probabilidad de pérdida o daño que puede sufrir una entidad como consecuencia de ser utilizada de manera directa o a través de sus operaciones como instrumento para el lavado de dinero.

- Ciber riesgo, riesgo cibernético o de ciberseguridad:

Se define como posibles resultados negativos derivados de fallas en la seguridad de la infraestructura tecnológica o asociados a ataques cibernéticos, los cuales son gestionados por medio de procesos con el objetivo de prevenir, detectar y responder a la seguridad de la información.

	Informe de la Gestión Integral de Riesgos
	Período Reportado año 2022
	Página 4 de 8

**b. Políticas, manuales y procedimientos para la gestión integral de riesgos.**

El Gobierno Corporativo de Servicios Financieros, S.A. de C.V. por medio de las diferentes áreas de control interno creadas para dar seguimiento a los riesgos que afectan las operaciones de la entidad, dan cumplimiento a políticas, manuales y procedimientos para una adecuada Gestión Integral del Riesgo, las cuales listamos a continuación:

a. Estatuto de Auditoría Interna (Última actualización en Marzo 2021)

Proporciona a la Auditoría Interna autoridad necesaria para cumplir con las tareas, permite realizar eficazmente las funciones, define su funcionamiento, establece líneas jerárquicas, que apoyan la independencia, brinda claridad entre los gestores de riesgos de la empresa y partes interesadas del rol de la auditoría interna en el proceso de gestión de riesgos y apoya a estas últimas a establecer y medir el valor de la auditoría interna para la compañía.

b. Manual de Procedimientos de Auditoría Interna (Última actualización en Diciembre 2022)

Se basa en las definiciones de la normativa aplicable, el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos (IAA) y las NIEPAI y lo descrito en la NRP-15 y demás normativa aplicable, así como por las disposiciones que adopte la Junta Directiva, incluye: lineamientos de cada una de las fases de la auditoría, descripción detallada de los procedimientos de cada fase, incluyendo procesos de roles en cuanto al apoyo con otras unidades.

c. Política y Manual de Riesgo Operacional (Última actualización en enero 2022)

Tiene como objetivo establecer los lineamientos para la gestión de riesgos operativos a los cuales se ve expuesta la entidad de acuerdo con las bases establecidas por los entes reguladores nacionales y seguimiento de las buenas prácticas y estándares internacionales, da cumplimiento a lo establecido en la NPB4-50 Norma para la gestión del Riesgo Operacional de las entidades Financieras.


d. Política de Continuidad del Negocio (Última actualización en enero 2022)

Enfocada a garantizar una respuesta adecuada y oportuna ante la materialización de una amenaza que afecte o atente con la continuidad del negocio o los procesos institucionales críticos, forma parte de los elementos del Sistema de Continuidad del Negocio de acuerdo con la NRP-24 Norma para gestión de la continuidad del Negocio de las entidades Financieras.

e. Política de Riesgo Legal y Reputacional (Última actualización en enero 2022)

Su objetivo es definir el proceso a ejecutar para una adecuada Gestión del Riesgo Legal en sus diferentes etapas: Identificación, medición, control y mitigación, así como el adecuado monitoreo y comunicación de los riesgos de índole jurídica.

f. Términos de referencia del Comité de Riesgos (Última actualización en abril 2022)

	Informe de la Gestión Integral de Riesgos
	Período Reportado año 2022
	Página 5 de 8

Contiene los aspectos para regular la operatividad y funciones del comité de riesgos de Servicios Financieros, S. A. de C. V. de la mano de las responsabilidades indicadas en las normativas que le regulan y las necesidades de la entidad, basado en lo que establece la NRP-17 Norma Técnica de Gobierno Corporativo.

a. Manual para la PLDFT

Es el documento que establece los conceptos, lineamientos, políticas, roles y responsabilidad frente a la prevención y control de lavado de dinero, activos y financiamiento al terrorismo. (Actualizada en 2020).

b. Política de Debida Diligencia para el conocimiento del Cliente.

Constituye como el pilar principal y la medida más importante para evitar el riesgo de que se involucre y utilicen a la Entidad, como intermediaria en operaciones ilícitas u operaciones de lavado de dinero, activos y financiamiento del terrorismo (Actualizada en 2022).

c. Política conozca a su empleado.

Interviene directamente al fortalecimiento del control Interno, a través de lineamientos y procedimientos encaminados a cumplir con un alto nivel de integridad personal del Empleado, así como de sistemas para evaluar sus antecedentes personales, laborales y patrimoniales (Actualizada en 2022).

d. Política conozca a su proveedor.

Establece un mecanismo que permita prevenir, detectar y disminuir el riesgo que involucre a la institución, ya que implica el desarrollo de procedimientos y controles para valorar, identificar y verificar la identidad de sus proveedores (Actualizada en 2022).

e. Política para el uso de Listas de Control y Prevención AML.

Es un instrumento que permitirá prevenir de forma eficaz que ingresen personas consideradas no recomendadas a la institución como cliente, usuarios o accionistas, con la intención de usar la Entidad en actos ilícitos de Lavado de Dinero y el Financiamiento del Terrorismo (Actualizada en 2021).


f. Política para la elaboración y envío de ROS a la UIF.

El presente documento desarrolla la política interna para la elaboración y envío de Reportes de Operaciones Sospechosas de SERFINSA, destacando la importancia de poder detectar operaciones inusuales y remitir los Reportes respectivos a la UIF (Actualizada en 2021).

g. Política para el Archivo y Conservación de documentación.

Establecer mecanismos, procedimientos y control respecto al resguardo y manejo en forma impresa, digital y/o electrónica de la información de los clientes, documentación de apertura de Servicios (Actualizada en 2021).

h. Política para la Identificación PEPs

	Informe de la Gestión Integral de Riesgos
	Período Reportado año 2022
	Página 6 de 8

La política para la identificación de las Personas Expuestas Políticamente y los lineamientos y procedimientos necesarios para cumplir con una debida diligencia de acuerdo a lo que establece el marco regulatorio vigente en materia de prevención de lavado de dinero, activos y financiamiento al terrorismo (Actualizada en 2021).

i. Política de Capacitación al Personal en Prevención de LDTFT

Es contar con un programa óptimo de capacitaciones para todo el personal en general, y más especial, al personal que interviene directamente en los procesos internos de vinculación y control que SERFINSA (Actualizada en 2021).

j. Código de Ética

Una serie de pautas de comportamiento que ayudan a la mejora y el mantenimiento de la confianza de nuestros funcionarios, empleados y proveedores (Actualizada en 2020).

k. Reglamento de Comité PLDFT

Regula y desarrolla las facultades y atribuciones del Comité, encaminadas al mejoramiento de procedimientos, controles establecidos y la responsabilidad de vigilar aspectos relacionados con el Lavado de activos y financiamiento al terrorismo (Actualizada en 2020).

l. Política de administración y segmentación de riesgo LDFT

Brindar una herramienta a los funcionarios y empleados de SERFINSA, para prevenir que la misma sea utilizada para el LDA/FT, implementando un diseño y estructura de administración y segmentación de los riesgos de LDA/FT (Actualizada en 2021).

m. Política de confidencialidad sobre las transacciones y de la información.


Describe los lineamientos específicos que permitan tratar con estricta reserva, confidencialidad y fidelidad toda la información concerniente a las operaciones que realizan los Clientes/usuarios tanto internos como externos de nuestros servicios (Actualizada en 2021).

n. Política de monitoreo de transacciones.

Enfocada en llevar un control de las transacciones que se realicen, desde el punto de vista de prevención de lavado de activos/financiamiento al terrorismo, así mismo se regula el envío de Operaciones reguladas a la Unidad de Investigación Financiera (Actualizada en 2021).

o. Política Anticorrupción

Promover una cultura de prevención encaminada a mitigar los riesgos de corrupción a nivel interno y en relación con terceros, además de brindar directrices para prevenir, detectar, verificar y remediar de manera efectiva y oportuna los eventos de riesgos (Actualizada en 2022).

	Informe de la Gestión Integral de Riesgos
	Período Reportado año 2022
	Página 7 de 8

### c. Descripción de las metodologías utilizadas para la Gestión de riesgos.

Para la Gestión de los riesgos Servicios Financieros, S.A de C.V. desarrolla una metodología basada en el proceso conformado de cuatro etapas:

- Identificación: reconocemos y entendemos los riesgos a los que está expuesta la entidad, clasificándolos según criterios que apoyan a su seguimiento.
- Medición: los riesgos identificados son evaluados en probabilidad e impacto para determinar su riesgo inherente en la operativa de los procesos, según el apetito de riesgo propuesto por el Comité de Riesgo y aprobado por Junta Directiva.
- Control y mitigación: tiene como objetivo asegurar que las políticas, límites y procedimientos establecidos para el tratamiento y mitigación de los riesgos son apropiados.
- Monitoreo y comunicación: etapa que da seguimiento a las exposiciones de riesgo y a los resultados de las acciones adoptadas para mitigar los riesgos identificados.

En cuanto a la gestión de riesgos técnicos para la Seguridad de la Información, se desarrolla adicionalmente la metodología implementada para el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información en adelante SGSI que se basa en las buenas prácticas de la industria y un círculo de mejora continua como se sugiere en la norma ISO 27001, generando un PDCA (Planning, Doing, Checking, and Acting o Planear, Hacer, Comprobar y Actuar. Dicha metodología se basa en 4 fases:

Que comprende la Creación del SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información), Implementación y mantenimiento del SGSI, Verificación del sistema y la Mejora continua.

El proceso de gestión de los diferentes tipos de riesgos es reforzado por las políticas establecidas en la entidad, donde se establecen criterios y lineamientos para dar cumplimiento a los procesos, los cuales son evaluados por la auditoría interna en su plan, desarrollando las siguientes etapas:


#### a) Planeación de la Auditoría

Se listan los procesos de la compañía, se prioriza unidades auditables (procesos) con base en evaluación de factores riesgos, definiendo niveles de riesgo para cada factor, se incluyen actividades auditables de cumplimiento legal normativo, el resto de los procesos, se consideran siempre y cuando cumplan el ciclo de auditoría definido y en general, nos aseguramos de que el Plan de Trabajo Anual, cumpla los requerimientos de la NRP15.

#### b) Ejecución de la Auditoría

Se informa el inicio de la auditoría a áreas involucradas a continuación, se definen reuniones para conocer detalladamente el proceso a examinar, se prepara planificación del proceso o actividad a examinar, se elabora procedimientos de auditoría y requerimiento inicial, se ejecutan dichos procedimientos, obteniendo evidencia suficiente y adecuada, se elabora y se comunica el informe borrador a las áreas involucradas, se reciben planes de acción y se procede a emitir informe final.



	Informe de la Gestión Integral de Riesgos
	Período Reportado año 2022
	Página 8 de 8

c) Seguimiento de Hallazgos

Se cuenta con matriz de hallazgos, en la cual se van incorporando los puntos observados en cada proceso o actividad auditable, incluyendo las observaciones que hayan sido reportadas por auditores externos, auditorías de la Superintendencia y de cualquier otro ente regulador, estos puntos son monitoreados de forma mensual con cada área responsable y son presentados al comité de auditoría en las fechas programadas y junta directiva de forma trimestral.

Los resultados y hallazgos de las auditorías son reforzados con la metodología de Mejora continua que tiene como objetivo mitigar impactos y solventar causa raíz de eventos y riesgos materializados, los cuales a su vez son reportados a los diferentes Comités de Apoyo: Comité de Riesgos, Comité de Cumplimiento, Comité de Auditoría, y estos reportan a la Junta Directiva de forma mensual.