



**INFORME ANUAL
DE GOBIERNO
CORPORATIVO**

2019

SERVICIOS FINANCIEROS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE que se abrevia **SERVICIOS FINANCIEROS, S.A. DE C.V.**

Período Informado: Enero – Diciembre 2019

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Estructura de la propiedad accionaria de SERFINSA.

ACCIONISTAS	# DE ACCIONES	CAPITAL	%
Banco Agrícola, S.A.	96,921	\$ 1,066,131.00	47.86%
Banco Davivienda, Salvadoreño, S. A.	83,079	\$ 913,869.00	41.03%
Credomatic de El Salvador, S. A.	22,500	\$ 247,500.00	11.11%
TOTAL	202,500	\$ 2,227,500.00	100.00%

II. ACCIONISTAS

1. Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período y quórum.

# Junta	Fecha	Quorum (%)
Ordinaria		
39	11/04/2019	100%

2. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período y quórum.

No se desarrollaron Juntas Extraordinarias durante el período

III. JUNTA DIRECTIVA

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

CARGO	NOMBRE	INSTITUCIÓN
Directores Propietarios		
Director Presidente:	Ernesto Federico Magaña Granados	Banco Agrícola S.A.
Director Secretario:	Takashi Sugisawa Portillo	Banco DAVIVIENDA Salvadoreño
Primer Director:	Peggy Carolina Girón Ventura	Banco DAVIVIENDA Salvadoreño
Segundo Director:	Sebastián Mora Thirez	Banco Agrícola S.A.
Directores Suplentes		
Primer Director	Marcelino Samayoa Rodríguez	Banco Agrícola S.A.
Segundo Director	César Augusto Barahona Marroquín	Banco DAVIVIENDA Salvadoreño
Tercer Director	Pablo Arturo Rivas Alas	Banco Agrícola S.A.
Cuarto Director	José Alejandro Contreras Valladares	Banco DAVIVIENDA Salvadoreño

2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado.

Sesiones de Junta Directiva

# de Acta	Fecha
297	17/01/2019
298	14/02/2019
299	26/03/2019
300	24/04/2019
301	21/05/2019
302	13/06/2019
303	22/07/2019
304	22/08/2019
305	18/09/2019
306	17/10/2019
307	25/11/2019
308	13/12/2019

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

Para ser Director, Propietario o Suplente, se requiere ser mayor de edad, y tener la capacidad y experiencia necesaria para el ejercicio del comercio y la industria. El cargo es personal; consecuentemente no puede desempeñarse por medio de representante y se ejercerá por un año, contado a partir de la fecha de la elección.

La persona propuesta para ejercer el cargo de director no debe estar involucrada en situaciones, directas o indirectas, de conflicto de intereses que pudieran afectar la marcha de la empresa o en causales de impedimento según lo indicado en la legislación vigente. El director elegido queda obligado a apartarse del cargo o abstenerse de votar si la situación de conflicto o impedimento ocurriera durante la vigencia de su mandato.

4. Operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas.

No hubo operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas.

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

La Junta Directiva que tendrá vigencia de una año a partir de la toma de posesión de sus cargos, cuyos miembros podrán o no ser accionistas, bajo las siguientes modalidades: la primera modalidad, siendo una Junta Directiva conformada por cinco directores propietarios, de los cuales se nombrará al Presidente, quien deberá ser externo independiente, un Director Secretario y tres Directores Propietarios e

igual número de Directores Suplentes.

La segunda modalidad, será Junta Directiva compuesta por cuatro Directores Propietarios y el mismo número de Suplentes, de los cuales uno ostentará el cargo de Director Presidente y otro de Director Secretario, el resto serán nombrados como Primero y Segundo Director Propietario; en esta segunda modalidad el Presidente de la Sociedad, será alternos y rotativo y ejercido por un representante de los socios con derecho a nombrar directores. La Junta General de Accionistas podrá disminuir o aumentar el número de miembros de la Junta Directiva en ambas modalidades.

La elección de los miembros de la Junta Directiva se efectuará entre los accionistas que acrediten su calidad de tales a la fecha de la elección. Si por cualquier motivo no se verificare la Junta General en la fecha en que deba efectuarse la elección de los miembros de la Junta Directiva, éstos continuarán en sus funciones hasta que sea electos los sustitutos y tomen posesión de sus cargos.

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

Durante el período reportado, no se han recibidos capacitaciones sobre Gobierno Corporativo, debido a que la sociedad aún no se le había confirmado la aplicabilidad de la Norma de Gobierno Corporativo

7. Política de remuneración de la Junta Directiva.

Los emolumentos o dietas que reciben los miembros de la Junta Directiva son determinados por la Junta General de Accionistas y aprobados por la Junta General de Accionistas.

IV. ALTA GERENCIA

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

Durante el período reportado, no existen cambios en la estructura gerencial.

No.	NOMBRE	CARGO
1	Leandro Martín Guini	Director Ejecutivo
2	Roberto Antonio Morazán González	Director de Operaciones y Tecnología
3	Oscar Gerardo Rivera Olivo	Director de Negocios y Servicios
4	Laura Vanessa Artiga de Cañas	Gerente de Operaciones
5	Salvador Eduardo Amaya Gómez	Gerente de Tecnología
6	Carlos Manuel Serrano Pocasangre	Gerente de Negocios

Durante el período se dieron los siguientes cambios:

Se reportó la renuncia del Director ejecutivo anterior, quien finalizó funciones hasta el 28/02/2019; tomando las funciones el Director actual a partir del 01/06/2019

2. Política de selección de la Alta Gerencia.

El nombramiento de los miembros de la Alta Dirección lo decide la Junta Directiva lo cual se estipula en la cláusula “Atribuciones de la Junta Directiva”, Art. 42, literal c), del Pacto Social, en donde se menciona que Junta Directiva, tiene entre otras atribuciones la de nombrar, conceder licencias, aceptar la renuncia y remover al Gerente General y a cualquier otro empleado ejecutivo de la sociedad.

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

Se han efectuado evaluaciones externas e internas, sobre la aplicación razonable de los procedimientos, normas y políticas definidas por Junta Directiva; de estas evaluaciones se han generado informes que son del conocimiento de la Alta Administración y Junta Directiva.

V. COMITÉ DE AUDITORÍA

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

No.	NOMBRE	CARGO
1	Marcelino Samayoa Rodríguez	Primer Director de Junta Directiva
2	César Augusto Barahona Marroquín	Segundo Director de Junta Directiva
3	Leandro Martín Guini	Director Ejecutivo
4	Roberto Antonio Morazán González	Director de Operaciones y Tecnología
7	Jorge A. García Ferrer	Auditor Interno

Cambios durante el período informado

Se reportó la desvinculación del Auditor Interno anterior quien finalizó funciones hasta el 30/09/2019; tomando las funciones el Auditor actual a partir del 01/10/2019.

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

# de Acta	Fecha
6	25/02/2019
7	29/04/2019
8	18/07/2019

# de Acta	Fecha
9	18/08/2019
10	19/09/2019

VI. COMITÉ DE RIESGOS

SERFINSA gestiona los riesgos de Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información; asimismo, planifica la adopción de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo como buenas prácticas, para fortalecer la administración de riesgos relacionados al negocio.

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.

Al cierre del período, la sociedad cuenta con una Política de Gobierno Corporativo aprobado por Junta Directiva según Acta 283 de fecha 11/01/2018. Esta política será evaluada a fin de adaptarla a las exigencias de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo vigente.

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

Atención de los clientes

Se brinda atención de primera línea a los comercios afiliados que llaman y/o escriben a SERFINSA, requiriendo apoyo con gestiones asociadas a las transacciones POS. Servicio prestado a través de Call Center, el cual es sometido a evaluaciones de gestión de calidad que garantiza un excelente desempeño en el servicio.

Las gestiones pueden derivar en una visita técnica para la revisión de equipos o la retroalimentación al usuario en caso necesario.