



**INFORME ANUAL  
DE GOBIERNO  
CORPORATIVO**

**2021**

## I. INFORMACIÓN GENERAL

### 1. Acerca de la Compañía

Servicios Financieros, Sociedad Anónima de Capital Variable (en adelante SERFINSA), ha elaborado el presente Informe Anual de Gobierno Corporativo, correspondiente al período 2021, en el cual se reporta sobre la aplicación de buenas prácticas de gobierno corporativo que fortalecen la adecuada administración, contribuyen de forma crucial al logro de los objetivos de la entidad, disminuyen la existencia de conflictos entre partes interesadas, mitigan los riesgos relacionados con la administración de la entidad, y mejoran la capacidad para la toma de decisiones y la clasificación de riesgo, promoviendo seguridad y confianza en el mercado financiero.

La actividad principal de la Compañía es la prestación de servicios de intermediación financiera relacionada con el sistema de pago electrónico, servicios de uso de red por transacciones de ATM y POS, así como de otros servicios financieros que fueren demandados por los usuarios en el sistema financiero del país. Sus oficinas se encuentran ubicadas en Boulevard del Hipódromo N.º 576 Colonia San Benito, San Salvador, El Salvador.

### 2. Estructura de la propiedad accionaria de SERFINSA.

Accionista	N.º de acciones	Capital (US\$)	Participación
Banco Agrícola, S.A.	157,830	1,736,130	49.78%
Banco Davivienda Salvadoreño, S.A.	136,715	1,503,865	43.12%
Credomatic de El Salvador, S.A.	22,500	247,500	7.10%
<b>TOTAL</b>	<b>317,045</b>	<b>3,487,495</b>	<b>100.00%</b>

## II. ACCIONISTAS

Durante el período 2021 se realizó una Junta General de Accionistas, la cual se detalla a continuación:

N.º Acta	Tipo de Junta	Fecha	Quórum
42	Ordinaria	14/5/2021	100%

## III. JUNTA DIRECTIVA

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

Con fecha 14 de mayo de 2021, según Acta de junta General de Accionistas N.º 42, se nombró a la Junta Directiva para el período 2021-2022, conformada de la siguiente manera:

Cargo	Miembro 2021-2022	Anterior miembro 2020-2021
Director Presidente	Sebastián Mora Thirez	Takashi Sugisawa Portillo
Director Secretario	Takashi Sugisawa Portillo	Sebastián Mora Thirez
Primer Director Propietario	Peggy Carolina Girón Ventura	Carlos Mauricio Novoa
Segundo Director Propietario	Carlos Mauricio Novoa	Peggy Carolina Girón Ventura
Primer Director Suplente	Marcelino Samayoa Rodríguez	César Augusto Barahona Marroquín
Segundo Director Suplente	Ernesto Martin Guerra Arana	Marcelino Samayoa Rodríguez
Tercer Director Suplente	Carlos Enrique García Serrano	José Alejandro Contreras Valladares
Cuarto Director Suplente	José Alejandro Contreras Valladares	Carlos Enrique García Serrano

## 2. Sesiones celebradas durante el período informado.

Durante el período 2021 se celebraron 12 sesiones de Junta Directiva, según el siguiente detalle:

N.º de Acta	Fecha
321	29/1/2021
322	26/2/2021
323	26/3/2021
324	30/4/2021
325	28/5/2021
326	25/6/2021
327	30/7/2021
328	27/8/2021
329	24/9/2021
330	29/10/2021
331	26/11/2021
332	17/12/2021

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

Los miembros de Junta Directiva son elegidos por la Junta General de Accionistas. 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.

Los miembros de Junta Directiva podrán o no ser accionistas, asimismo para su conformación se establecen 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 alerno 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.

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

Durante el período 2021 no existieron 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 tendrá vigencia de un año a partir de la toma de posesión de sus cargos, cuyos miembros podrán o no ser accionistas. 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. Capacitaciones recibidas en temas de gobierno corporativo o en materias afines.**

Durante el año 2021, la Junta Directiva recibió las siguientes capacitaciones:

- Estándares regulatorios para la prevención de lavado de dinero y activos y controles anti-lavados internos.

#### **7. Política de remuneración de la Junta Directiva.**

La remuneración de los miembros de la Junta Directiva es establecida por la Junta General de Accionistas, de acuerdo con la política respectiva.

## IV. ALTA GERENCIA

### 1. Miembros de la Alta Gerencia.

NOMBRE	CARGO
Leandro Martín Guini	Director Ejecutivo
Roberto Antonio Morazán González	Director de Operaciones y Tecnología
Oscar Gerardo Rivera Olivo	Director de Negocios y Servicios
Laura Vanessa Artiga de Cañas	Gerente de Operaciones
Salvador Eduardo Amaya Gómez	Gerente de Tecnología
Douglas Alberto Henríquez Perdomo (a)	Gerente de Servicio al Cliente
César Omar Merino Melgar (b)	Gerente de Negocios

(a) Ingresó a la Compañía a partir de mayo 2021.

(b) Cambio de puesto efectivo a partir de enero de 2021, anteriormente se desempeñó como Gerente de Servicio al Cliente.

### 2. Política de selección de la Alta Gerencia.

El nombramiento de los miembros de la Alta Dirección es efectuado por la Junta Directiva.

### 3. Cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva

Durante el período 2021, SERFINSA ha dado cumplimiento a las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva.

## V. COMITÉ DE AUDITORÍA

### 1. Miembros del Comité y cambios durante el período

Al 31 de diciembre de 2021, los miembros del Comité de Auditoría se presentan a continuación:

Nombre	Cargo
Ernesto Martín Guerra Arana (a)	Presidente del Comité
Marcelino Samayoa Rodríguez	Primer Director Suplente
Leandro Martín Guini	Director Ejecutivo
Ricardo Evelio Velis Lemus	Secretario del Comité
Joel Alexander Murcia López (b)	Asesor del Comité
Ronald Marcelo Amaya Gómez (b)	Asesor del Comité

- (a) Miembro del Comité de Auditoría a partir de marzo 2021, en sustitución de César Augusto Barahona Marroquín, quien fue Primer Director Suplente hasta el mes de febrero 2021. Asimismo, Ernesto Martín Guerra Arana fue nombrado Presidente del Comité a partir de noviembre 2021, cargo que anteriormente desempeñó Leandro Martín Guini.
- (b) Miembro del Comité de Auditoría a partir de septiembre 2021, dicho cargo fue creado y aprobado por Junta Directiva en esa fecha.

## 2. Sesiones en el período

Durante el período se realizaron cinco sesiones, según las siguientes fechas:

N.º de Acta	Fecha
13	17/3/2021
14	16/6/2021
15	21/9/2021
16	17/11/2021
17	15/12/201

## 3. Principales funciones desarrolladas

- a. Dar seguimiento a las observaciones formuladas en los informes del Auditor Interno y del Auditor Externo.
- b. Colaborar en el diseño y aplicación del control interno proponiendo las medidas correctivas pertinentes.
- c. Supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría externa.
- d. Evaluar la labor de Auditoría Interna, así como el cumplimiento de su plan anual de trabajo y demás responsabilidades.
- e. Conocer y evaluar los procesos relacionados con información financiera y los sistemas de control interno de la entidad.

## 4. Temas corporativos conocidos en el período

- a. Aprobación del plan anual de auditoría.
- b. Seguimiento a observaciones formuladas por auditoría interna y auditores externos.
- c. Seguimiento al plan anual de auditoría.
- d. Entre otros.

## VI. COMITÉ DE RIESGOS

### 1. Miembros del Comité y cambios durante el período.

Nombre	Cargo
Peggy Carolina Girón Ventura	Presidente del Comité
Carlos Mauricio Novoa	Secretario
Leandro Martín Guini	Primer Vocal
Roberto Antonio Morazán González	Segundo Vocal
Laura Vanessa Artiga de Cañas	Tercer Vocal
Beatriz Eugenia Portillo Flores	Cuarto Vocal
Nelson Francisco León (a)	Quinto Vocal
Josselin Edelmira Alvarado de Rugamas	Sexto Vocal

(a) Miembro del Comité a partir de marzo 2021, como parte de la implementación del plan de adecuación de la Normativa NRP-23 de Seguridad de la Información.

### 2. Sesiones en el período

Durante el período se realizaron doce sesiones, según las siguientes fechas:

N.º de Acta	Fecha
006	22/1/2021
007	26/2/2021
008	19/3/2021
009	22/4/2021
010	21/5/2021
011	25/6/2021
012	30/7/2021
013	27/8/2021
014	17/9/2021
015	22/10/2021
016	19/11/2021
017	16/12/2021

### 3. Principales funciones desarrolladas

- a. Aprobar las metodologías para gestionar los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad, así como sus eventuales modificaciones, asegurándose que la misma considere los riesgos relevantes de las actividades que realiza.

- b. Aprobar las acciones correctivas propuestas por la Unidad de Riesgos y las áreas involucradas, así como los mecanismos para la implementación de estas, en el caso que exista desviación con respecto a los niveles o límites de exposición asumidos.
- c. Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas.
- d. Evaluar, avalar y proponer para aprobación de la Junta Directiva las estrategias, políticas y manuales para la gestión del riesgo operacional y de continuidad del negocio, así como las eventuales modificaciones que se realicen a los mismos.
- e. Evaluar, avalar y proponer para aprobación de la Junta Directiva los límites de tolerancia a la exposición a los distintos tipos de riesgos identificados por la entidad, acordes al apetito de riesgo de ésta; y los casos o circunstancias especiales en los cuales se puedan exceder los límites de exposición, así como los controles especiales sobre dichas circunstancias.
- f. Informar a la Junta Directiva sobre el resultado de los informes elaborados por la Unidad de Riesgos.

#### **4. Temas corporativos conocidos en el período**

- a. Oficialización e incorporación de los temas referentes a la Continuidad del Negocio y Seguridad de la información a la gestión de Riesgos bajo supervisión directa del Comité de Riesgos.
- b. Evaluar, avalar y proponer para aprobación de la Junta Directiva la Política para la gestión de la continuidad del negocio de la entidad.
- c. Seguimiento de los planes de adecuación de las normativas de Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información.
- d. Aprobación de las Metodologías para gestionar los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad.
- e. Detalle de eventos e incidentes de riesgo operativos, seguridad de la información y continuidad del negocio con su impacto.
- f. Seguimiento de los planes de trabajo de la unidad de riesgos y atención a requerimientos internos y externos.

### **VII. COMITÉ PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO.**

#### **1. Miembros del Comité y cambios durante el período**

Los miembros del Comité para la prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo se presentan a continuación:



NOMBRE	CARGO
Marcelino Samayoa Rodríguez	Presidente del Comité
Ernesto Martín Guerra Arana (a)	Primer Vocal
Leandro Martín Guini	Segundo Vocal
Roberto Antonio Morazán González	Tercer Vocal
José Milton Molina Mejía	Cuarto Vocal
Pablo Alexander Guevara Avelar	Secretario

(a) Miembro del Comité a partir de junio 2021, en sustitución de César Augusto Barahona Marroquín, quien fue Presidente del Comité hasta el mes de febrero 2021. Asimismo, en el mes de abril se nombró a Marcelino Samayoa Rodríguez como nuevo Presidente del Comité.

## 2. Sesiones en el período

Durante el período se realizaron tres sesiones, según las siguientes fechas:

N.º de Acta	Fecha
10	23/04/2021
11	20/09/2021
12	17/11/2021

## 3. Principales funciones desarrolladas

- a. Revisar y proponer mejoras a la política institucional de prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, con apego al marco legal nacional e internacional.
- b. Revisar y recomendar la aprobación del plan de trabajo anual de Oficialía de Cumplimiento ante la Junta Directiva.
- c. Darle seguimiento a la gestión de la oficialía de Cumplimiento conforme al plan anual de trabajo.
- d. Asegurarse que la Oficialía tenga acceso irrestricto a toda información y documentación que maneja la institución relacionada con el Lavado de dinero y de activos.
- e. Mantener informada a Junta Directiva de manera trimestral, o cuando esta lo requiera, de toda información relevante y sobre cambios de leyes y normativas que le sean aplicable, por nuestra legislación nacional o internacional, en materia del delito de lavado de dinero y de activos y del financiamiento contra el terrorismo.
- f. Otras que establece la legislación.

#### **4. Temas corporativos conocidos en el período**

- a. Conocimiento y presentación del Plan de Trabajo y de capacitaciones de Oficialía de Cumplimiento ante Junta Directiva.
- b. Revisión y propuesta de Políticas para la prevención de lavado de activos/financiamiento al terrorismo, ante Junta Directiva para su aprobación.
- c. Presentación de informes sobre la gestión de la Oficialía de Cumplimiento.
- d. Apoyo a Oficialía de Cumplimiento para el fortalecimiento de conocimiento en temas de prevención del lavado de dinero/financiamiento al terrorismo de los empleados y funcionarios.
- e. Entre otros.

### **VIII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.**

#### **1. Código de Gobierno Corporativo**

SERFINSA ha adoptado un Código de Gobierno Corporativo, donde se define la filosofía, prácticas, procedimientos y políticas en materia de Gobierno Corporativo, las cuales son empleadas para conducir la entidad, especialmente en lo concerniente a funciones y responsabilidades de los Accionistas, Junta Directiva, Alta Dirección y demás instancias de control. Durante el período 2021 no se presentaron cambios en el Código de Gobierno Corporativo.

#### **2. Código de Ética**

El Código de Ética de SERFINSA tiene por objeto establecer las bases de comportamiento ético que deberán de seguir sus funcionarios y empleados, el cual se fundamenta en la integridad, responsabilidad y transparencia.

Durante el período 2021 no se presentaron cambios en el Código de Ética.

#### **3. Cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas**

Durante el período 2021, SERFINSA ha dado cumplimiento con las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.

## IX. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

### 1. Atención de los clientes

La atención a los comercios afiliados que solicitan apoyo con gestiones asociadas a las transacciones POS, se brinda 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.

### 2. Principales hechos relevantes de la entidad

- Con fecha 14 de mayo de 2021, según Acta de junta General de Accionistas N.º 41, se nombró a la Junta Directiva para el período 2021-2022, tal como se detalla en numeral III de este informe.

## X. APROBACIÓN

El presente Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 fue aprobado por Junta Directiva el 25 de marzo de 2022, según acta N.º 335.