



SERVICIOS FINANCIEROS S.A. DE C.V.

**INFORME ANUAL
DE GOBIERNO
CORPORATIVO
2024**

I. INDICE

I.	INDICE	1
II.	INFORMACIÓN GENERAL	2
III.	ACCIONISTAS.	2
IV.	JUNTA DIRECTIVA	2
V.	ALTA GERENCIA.....	4
VI.	COMITÉ DE AUDITORÍA.....	6
VII.	COMITÉ DE RIESGOS.....	9
VIII.	COMITÉ PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y ACTIVOS, FINANCIACIÓN AL TERRORISMO Y FINANCIACIÓN A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA.....	10
IX.	GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.	11
X.	TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN.	12
XI.	OTROS	12
XII.	APROBACIÓN DEL DOCUMENTO.....	12

II. INFORMACIÓN GENERAL

1. Acerca de la Compañía

Servicios Financieros, Sociedad Anónima de Capital Variable que se abrevia Servicios Financieros, S.A. de C.V (en adelante SERFINSA), ha elaborado el presente Informe Anual de Gobierno Corporativo, correspondiente al período 2024, 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 las partes interesadas, mitigan los riesgos relacionados con la administración de la entidad, 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 Torre Quattro Nivel 8, 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%
TOTAL	317,045	3,487,495	100.00%

III. ACCIONISTAS.

Durante el período 2024 se realizaron las Juntas Generales de Accionistas, de acuerdo con el detalle siguiente:

N.º Acta	Tipo de Junta	Fecha	Quórum
45	Ordinaria y extraordinaria	22 de mayo de 2024.	Representadas el 100% de las acciones.

IV. JUNTA DIRECTIVA

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

Con fecha 22 de mayo de 2024, según Acta de junta General de Accionistas N.º 45, se reestructuró la Junta Directiva de la Sociedad para el período 2024-2025, de la siguiente manera:

Cargo	Reestructura - Miembro 2024-2025	Miembro 2023-2025
Director Presidente	Takashi Sugisawa Portillo	Takashi Sugisawa Portillo
Director secretario	Alexander Pinilla Vargas*	Sebastián Mora Thiriez*
Primer Director Propietario	Peggy Carolina Girón Ventura	Peggy Carolina Girón Ventura
Segundo Director Propietario	Carlos Mauricio Novoa	Carlos Mauricio Novoa
Primer Director Suplente	Marcelino Samayoa Rodríguez**	Marcelino Samayoa Rodríguez
Segundo Director Suplente	José Ricardo Sanchez Escobar	José Ricardo Sanchez Escobar
Tercer Director Suplente	Carlos Enrique García Serrano	Carlos Enrique García Serrano
Cuarto Director Suplente	Ana Michelle Ordoñez Carranza	Ana Michelle Ordoñez Carranza

* En vista de la ausencia de carácter permanente del Director Secretario, Sebastián Mora Thiriez, para el resto del período para el que fue nombrado en la actual Junta Directiva que finaliza en el mes de mayo del año dos mil veinticinco; se propone la reestructuración de la Junta Directiva a efecto de ocupar la vacante de manera definitiva el licenciado Alexander Pinilla Vargas como el nuevo Director Secretario.

** Se informó en el mes de noviembre de 2024, sobre la renuncia del Primer Director Suplente, Marcelino Samayoa Rodríguez, como miembro de Junta Directiva y de Conformidad con el Pacto Social y el Código de Comercio se acuerda dejar vacante su posición para que esta sea nombrada en la Junta General de Accionistas a celebrarse en 2025.

2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado, detallando las fechas de las mismas.

Durante el período 2024 se celebraron 12 sesiones de Junta Directiva, según el siguiente detalle:

N° de Acta	Fecha
357	26/01/2024
358	23/02/2024
359	22/03/2024
360	26/04/2024
361	22/05/2024
362	28/06/2024
363	26/07/2024
364	30/08/2024
365	26/09/2024
366	28/10/2024
367	29/11/2024
368	12/12/2024

3. Descripción de la 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 podrá ejercer por dos años, contados a partir de la fecha de elección.

Los miembros de Junta Directiva podrán ser o no accionistas, bajo la siguiente modalidad: una 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; el Presidente de la sociedad deberá ser externo, independiente y alterno, ejercido por un representante de los socios con derecho a nombrar directores de la Administración. La Junta General de Accionistas podrá disminuir o aumentar el número de miembros de la Junta Directiva.

4. Operaciones realizadas por los Miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas de acuerdo al marco legal aplicable a la entidad.

Durante el período 2024 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 tendrá vigencia de dos años a partir de la toma de posesión de sus cargos, cuyos miembros podrán ser o no 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. Informe de las Capacitaciones recibidas en temas de gobierno corporativo o en materias afines.

Durante el año 2024, la Junta Directiva recibió las siguientes capacitaciones:

- Conceptos Básicos del Lavado de Activos (LA) Financiamiento del Terrorismo (FT) y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPDAM).
- Tipologías LA/FT/FPDAM
- Señales de Alerta
- Metodologías y Políticas para la Gestión Integral de Riesgos, Gobierno Corporativo, Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio.
- Funciones de la Junta Directiva ante las normativas vigentes.
- Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

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.

V. ALTA GERENCIA

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

NOMBRE	CARGO
Leandro Martín Guini	Director Ejecutivo
Roberto Antonio Morazán González	Director de Operaciones y Tecnología
Carlos Javier Mayorga Sánchez	Director de Desarrollo de Negocios
Laura Vanessa Artiga de Cañas	Gerente de Finanzas y Contabilidad
Catalina Ivonne Oliva de Agreda	Gerente Customer Experience
Marta María Mena Velásquez	Director Legal y Estrategia

No hubo cambios durante el Período Informado.

2. Política de Selección de la Alta Gerencia.

Los miembros de la Alta Gerencia serán seleccionados bajo responsabilidad del Director Ejecutivo, quien estará a cargo de su proceso de selección en conjunto con el Departamento de Talento Humano. El Director Ejecutivo podrá apoyarse en miembros de la Junta Directiva para la selección del candidato a la Alta Gerencia.

El Director Ejecutivo deberá someter a aprobación de Junta Directiva el o la candidata propuesto.

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

Durante el período 2024, SERFINSA ha dado cumplimiento a las políticas y controles internos, detallados en los documentos respectivos, cuyo detalle fue presentado en la Junta Directiva, según detalle:

- Política de Riesgo Operacional,
- Política de Gestión Integral de Riesgo
- Política de Riesgo Legal
- Política de Riesgo Reputacional
- Política de Gestión Documental
- Política de Continuidad del Negocio
- Política conozca a su cliente
- Política conozca a su contraparte
- Política para la identificación de personas expuestas políticamente (PEP'S)
- Política anticorrupción
- Política de confidencialidad sobre las transacciones y de la información relacionada
- Política de identificación de operaciones inusuales y elaboración y envío de reporte de operación sospechosa
- Política para la atención de oficios
- Política conozca a su empleado
- Política para el uso y manejo de listas de control y prevención de LDA/FT/FPADM
- Reglamento del comité para la prevención de lavado de dinero y de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva
- Código de ética
- Política global de seguridad
- Política de gestión integral y seguridad de la infraestructura tecnológica
- Política de administración de redes
- Política de desarrollo de software
- Política de gestión de cambios
- Política de uso aceptable de las tecnologías de usuario final

- Política de seguridad física y del entorno
- Política de seguridad de la información
- Política de uso aceptable y concientización de seguridad
- Política para proveedores
- Política de Gestión de llaves de cifrado
- Política de protección, retención y disposición de datos
- Política de análisis de riesgos e incidentes de seguridad de la información

VI. COMITÉ DE AUDITORÍA

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

Los miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado se presentan a continuación:

De conformidad con el artículo 1, literal f), y el artículo 21 de la NRP-17 - Normas Técnicas de Gobierno Corporativo, en la sesión de Junta Directiva No. 367 del 29/11/2024, los miembros de la Junta Directiva, considerando la renuncia del Primer Director Suplente, Marcelino Samayoa, quien desempeñaba el cargo de Presidente del Comité de Auditoría, acordaron designar a Alexander Pinilla, Secretario de la Junta Directiva, como el nuevo Presidente del Comité de Auditoría.

Por lo antes expuesto, el Comité de Auditoría queda integrado de la siguiente manera:

Nombre de los Miembros	Cargos
Alexander Pinilla	Presidente del Comité
Takashi Sugisawa Portillo	Primer Director Suplente
Leandro Martín Guini	Director Ejecutivo
Alejandro Orellana	Secretario del Comité

El Comité de Auditoría cuenta con los asesores siguientes:

- Joel Alexander Murcia López
- Ronald Marcelo Amaya Gómez

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

Durante el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, se realizaron seis sesiones de comité de auditoría interna, según las fechas siguientes:

Número de Acta	Fechas
01-2024	19/01/2024
02-2024	18/03/2024
03-2024	22/04/2024
04-2024	24/06/2024
05-2024	23/09/2024
06-2024	26/11/2024

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

El Comité de Auditoría Interna desempeñó un papel fundamental en la supervisión y evaluación de las actividades de auditoría a lo largo del ejercicio 2024. A través de diversas sesiones y revisiones continuas, el Comité ha trabajado para garantizar la efectividad de los controles internos, el cumplimiento normativo y la mejora de los procesos de auditoría interna, siempre con el objetivo de fortalecer la gobernanza y la transparencia de la organización. Durante este período, el Comité ha abordado una serie de informes clave, evaluaciones de riesgos, propuestas de auditoría externa y modificaciones a los procedimientos internos, todos alineados con las mejores prácticas del sector y los requerimientos regulatorios. El seguimiento de los hallazgos previos y la implementación de acciones correctivas también han sido prioridades constantes, asegurando que las áreas auditadas sigan mejorando en su desempeño.

Entre las cuales destacan:

a) Revisión y seguimiento de los informes de Auditoría Interna:

El Comité evaluó los informes de auditoría emitidos a lo largo del año, cubriendo áreas clave como:

- Evaluación de la Gestión de la Prevención de Lavado de Dinero (PLD).
- Evaluación de la Continuidad del Negocio NRP-24.
- Evaluación del Procesamiento y Liquidación de Transacciones ATM-POS.
- Evaluación de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad – NRP-23
- Evaluación de la Gestión Contable.
- Evaluación de la Gestión Integral de Riesgos NRP-20 y Gestión del Riesgo Operacional NPB4-50/NRP-42
- Evaluación de Gobierno Corporativo - NRP-17 y otros.

En cada uno de estos informes, se realizó un seguimiento de los hallazgos, se analizaron las recomendaciones y se dio seguimiento a su implementación.

b) Evaluación de la calidad de la Auditoría Interna:

El Comité revisó los resultados de la Evaluación de Calidad de la Auditoría Interna, garantizando que las auditorías internas cumplieran con los estándares de calidad y las mejores prácticas, y que las áreas auditadas implementaban adecuadamente las acciones correctivas.

c) Cierre y avance del Plan de Trabajo Anual de Auditoría Interna:

Durante el año, el Comité revisó tanto el cierre del Plan de Trabajo 2023 como el avance del Plan de Trabajo 2024, asegurándose de que las auditorías programadas se realizaran de acuerdo con lo previsto.

d) Revisión de los informes de la Superintendencia del Sistema Financiero:

El Comité analizó el informe preliminar de la Superintendencia sobre la visita de supervisión focalizada y adoptó medidas en respuesta a los hallazgos de dicha revisión.

e) Evaluación de la Auditoría Externa:

Se realizaron presentaciones y evaluaciones sobre las propuestas de firmas auditoras externas, como KPMG, Arévalo Segovia y Asociados, y Auditores y Consultores de Negocios, para asegurar la transparencia en la selección de los auditores externos para 2024.

f) Ratificación de los miembros del Comité de Auditoría:

El Comité revisó la ratificación de los miembros de la Junta Directiva que forman parte del Comité de Auditoría Interna para el período 2024-2025.

- g) Aprobación del Calendario de Sesiones y Programación de Comités:
El Comité aprobó el Calendario de Sesiones tentativas del Comité de Auditoría para 2025, y la programación de los próximos Comités de Auditoría para garantizar que las sesiones fueran oportunas y estuvieran alineadas con los requerimientos de la organización.
- h) Presentación de informes de Auditores Independientes:
El Comité revisó el Informe de los Auditores Independientes sobre los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2023 y la Opinión Fiscal de ese mismo año.
- i) Revisión de Opinión Solicitada por la Superintendencia sobre Inversión en Sociedad en el Exterior
El Comité revisó Opinión solicitada por la Superintendencia sobre la inversión en una sociedad en el exterior.
- j) Modificaciones y mejoras en el Manual de Auditoría Interna:
El Comité revisó y aprobó modificaciones por mejoras realizadas al Manual de Auditoría Interna para reflejar las mejores prácticas y mejorar los procesos internos.
- k) Seguimiento a Hallazgos de Auditorías Anteriores:
A lo largo del año, el Comité mantuvo un seguimiento constante de los hallazgos derivados de auditorías previas, tanto internas como externas, realizadas por los entes supervisores de Serfinsa.
- l) Revisión de informe regulatorio
El Comité de Auditoría Interna jugó un papel clave en la revisión del Informe en materia de Lavado de Dinero, evaluando su adecuación y el cumplimiento de las normativas vigentes en la organización.
- m) Y demás responsabilidades establecidas a nivel normativo.

4. Temas corporativos conocidos en el período.

- a) Presentación de informes de auditoría interna según plan de trabajo anual de auditoría interna 2024.
- b) Presentación del informe de auditoría interna en materia de PLD/FT/FPADM.
- c) Presentación del informe de auditoría externa en materia de PLD/FT/FPADM.
- d) Presentación de informes del auditor externo y fiscal al cierre del ejercicio 2023.
- e) Presentación de opinión sobre inversión en una sociedad en el exterior solicitada por la Superintendencia del Sistema Financiero.
- f) Seguimiento a observaciones.
- g) Cierre del plan de trabajo anual de auditoría interna 2023.
- h) Seguimiento al plan de trabajo anual de auditoría interna 2024.
- i) Comunicación de los hallazgos relacionados a la auditoría interna observados por la Superintendencia del Sistema Financiero.
- j) Presentación al Comité de auditoría para su visto bueno y a la Junta Directiva para su aprobación, de la Modificación al plan de trabajo anual de auditoría interna 2024.
- k) Presentación al Comité de auditoría para su visto bueno y a la Junta Directiva para su aprobación, de las modificaciones por mejoras al manual de auditoría interna, estatutos y reglamento de funcionamiento del comité de auditoría.
- l) Aprobación del plan de trabajo anual de auditoría interna 2025, entre otros aspectos, entre otros.

VII. COMITÉ DE RIESGOS

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

Nombre	Cargo
Carlos Mauricio Novoa	Primer Vocal
Leandro Martín Guini	Segundo Vocal
Marta María Mena Velásquez	Tercer Vocal
Beatriz Eugenia Portillo Flores	Cuarto Vocal
Nelson Francisco León	Quinto Vocal
Josselin Edelmira Alvarado de Rugamas	Secretario
Peggy Carolina Girón Ventura	Presidente

Ingeniera Laura Vanessa Artiga de Cañas, fue sustituida por Marta María Mena Velásquez, Directora Legal y Estrategia, lo cual fue aprobado en la sesión de Junta Directiva trescientos cincuenta y ocho.

2. Número de sesiones en el período

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

N° de Acta	Fecha
039	13/02/2024
040	14/03/2024
041	19/06/2024
042	23/09/2024
043	03/12/2024

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

- Revisar y aprobar las Políticas, Procedimientos y Manuales de la Gestión Integral de Riesgos y someterlos a aprobación de Junta Directiva que permitan a la Entidad Identificar, Medir, Controlar, Mitigar y Monitorear los riesgos a los cuales se encuentra expuesta.
- Aprobar y dar seguimiento al cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan de Trabajo de la Oficialía de Riesgos e informarlas a Junta Directiva para garantizar que las acciones relacionadas con la Gestión Integral de Riesgos se lleven a cabo de manera efectiva y oportuna.
- Realizar al seguimiento de los planes de acción de eventos materializados propuestos por la Oficialía de Riesgos junto con las áreas correspondientes, así como de los mecanismos para su implementación para mitigar impactos y evitar que se materialicen nuevamente.
- Conocer los resultados del Indicador de Pérdida Operacional, asegurando que se mantengan dentro del apetito de riesgo establecido por la entidad.
- Conocer el resumen de los resultados de las capacitaciones realizadas con el fin de asegurar el cumplimiento total del programa de Capacitación Anual aprobado.
- Proponer a la Junta Directiva para su aprobación los límites de tolerancia a la exposición a los distintos tipos de riesgos identificados por la entidad, alineados con su apetito de riesgo; así como

las condiciones o situaciones especiales en las que se puedan superar dichos límites, incluyendo los controles especiales aplicables en estos casos.

- g. Conocer e Informar a la Junta Directiva sobre el resultado de los informes de evaluación de Riesgos elaborados por la Oficialía de Riesgos y Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

4. Temas corporativos conocidos en el período

- a. Evaluar, avalar y proponer para aprobación de la Junta Directiva actualizaciones de las Políticas para Riesgo Operacional, Continuidad del Negocio, Seguridad de la Información de la entidad.
- b. Seguimiento de los planes de trabajo de la Oficialía de Riesgos y Seguridad de la Información referente al periodo 2024 y atención a requerimientos internos y externos.
- c. Aprobación de las Metodologías para gestionar los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad.
- d. Detalle de eventos e incidentes de Riesgo Operacionales y de Seguridad de la información, con su respectivo análisis, impactos y planes de acción.
- e. Revisión y Aprobación de mejoras a las Metodologías para gestionar los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad.

VIII. COMITÉ PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y ACTIVOS, FINANCIACIÓN AL TERRORISMO Y FINANCIACIÓN A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA.

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

Los miembros del Comité de Cumplimiento se presentan a continuación:

NOMBRE	CARGO
José Ricardo Sánchez Escobar	Presidente del Comité
Alexander Pinilla Vargas*	Primer Vocal
Leandro Martín Guini	Segundo Vocal
Marta María Mena	Tercer Vocal
Roberto Antonio Morazán González	Cuarto Vocal
José Milton Molina Mejía	Quinto Vocal
Rosa María Miranda Calderón*	Secretaria

* Desde el mes de noviembre de 2024 el Licenciado Alexander Pinilla Vargas sustituyó al Licenciado Marcelino Samayoa Rodríguez como miembro del Comité. Así mismo desde el mes de diciembre 2024 la Licenciada Rosa María Miranda Calderón sustituye interinamente al Licenciado Pablo Alexander Guevara Avelar.

2. Número de sesiones en el período

Durante el período se realizaron cuatro sesiones, según detalle:

N° de Acta	Fecha
32	08/02/2024
33	21/06/2024
34	13/09/2024
35	06/12/2024

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

- Instruir modificaciones o mejoras al Manual de prevención, detección y control de LDA/FT/FPADM, con apego al marco legal nacional e internacional.
- Dar seguimiento a la gestión de la Gerencia de Cumplimiento.
- Revisar la ejecución del plan anual de capacitación que involucre a todo el personal de la institución y que además incluya la capacitación especializada para el personal de la Gerencia de Cumplimiento en temas de LDA/FT/FPADM.
- Revisar y recomendar la aprobación del plan de trabajo anual y plan de capacitaciones de la Gerencia de Cumplimiento ante la Junta Directiva.
- Otras que establece la Legislación.

4. Temas corporativos conocidos en el período

- Conocimiento y presentación del plan de trabajo y plan de capacitaciones de la Gerencia de Cumplimiento ante Junta Directiva.
- Revisión y propuesta del Manual de prevención, detección y control de LDA/FT/FPADM ante Junta Directiva para su aprobación.
- Presentación de informes sobre la gestión de la Gerencia de Cumplimiento.
- Apoyo a Gerencia de Cumplimiento para el fortalecimiento de conocimiento en temas de prevención del lavado de dinero y activos, financiación al terrorismo y financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva de los empleados y funcionarios.
- Entre otros.

IX. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.

1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período.

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 se realizaron los siguientes cambios al Código de Gobierno Corporativo:

- Se presentó modificación por la incorporación de la Información de Gobierno Corporativo Desagregada por Sexo de la Entidad con periodicidad Semestral, aprobándose en sesión de Junta Directiva N° 358 de fecha 23 de febrero de 2024.

2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período.

El Código de Ética de Servicios Financieros S.A. de C.V., 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 2024 no se presentaron cambios en el Código de Ética.

3. Informe del Cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas

Dentro del Código de ética de Servicios Financieros S.A. de C.V., se define como conflicto de interés, cuando las relaciones del personal con terceros pudieran afectar los intereses de la sociedad.

Durante el período 2024, Servicios Financieros S.A. de C.V. en cumplimiento a las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas, no se ha identificado y/o reportados casos de conflicto con ninguno de sus grupos de interés ni partes internas, lo cual fue validado mediante el proceso respectivo.

X. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

1. Atención de los clientes

La atención a los comercios afiliados que solicitan apoyo con gestiones asociadas a las transacciones 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 el caso de ser necesario.

2. Detalle de los Principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el período informado.

- Con fecha 22 de mayo de 2024, según Acta de Junta General de Accionistas N.º 45, se reestructuró la Junta Directiva para el período 2024-2025, tal como se detalla en numeral IV de este informe.
- Durante el período informado la Asamblea General de Accionistas acordó la modificación del Pacto Social de la Entidad con el objetivo de agilizar la Gobernanza de la Sociedad.

XI. OTROS

1. Cualquier otra información o aclaración relacionada con sus prácticas de gobierno corporativo que considere relevante para la comprensión de su gobierno corporativo.

Durante el periodo informado SERFINSA ha cumplido con las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo, sin tener información relevante que reportar.

XII. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

El presente Informe de Gobierno Corporativo 2024, fue aprobado en sesión de Junta Directiva número 370, celebrada el 28 de febrero de 2025.