



MEMORIA DE LABORES

2019

Contenido

Para nuestros accionistas _____	1
Accionistas, Junta Directiva y Administración _____	2
Informe de Negocios _____	4
Informe de Operaciones _____	6
Informe Tecnológico _____	10
Informe Administrativo _____	11
Resumen Financiero _____	12
Informe de Auditor Independiente _____	14
Información de Contacto _____	17
Información de la Compañía _____	17

Para nuestros accionistas

San Salvador, 13 de mayo de 2020

Estimados Accionistas,

Me complace compartir con ustedes, a través de esta memoria de labores los principales resultados financieros y operativos obtenidos por Servicios Financieros S.A. de C.V. durante el ejercicio 2019.

Al inicio de esta gestión nos comprometimos a transformar a SERFINSA en una organización ágil, innovadora, digital y con un claro enfoque hacia nuestros clientes.

Gracias a la confianza y a la preferencia de más de 12 instituciones bancarias usuarias que componen actualmente la red SERFINSA, y a los comercios afiliados que atendemos a diario, nos posicionamos como la única red multibanco de procesamiento de transacciones de pago electrónico en el país, y en el 2019 pusimos al servicio de nuestros clientes numerosas soluciones físicas y virtuales para que pudieran recibir y procesar medios de pagos electrónicos.

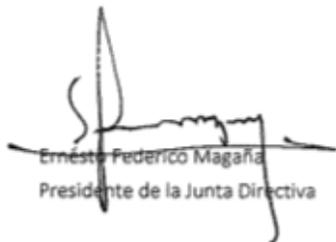
El 2019 fue un año de grandes transformaciones para SERFINSA, fortalecimos el equipo incorporando un nuevo Director Ejecutivo con experiencia en la industria de negocios tecnológicos. Fortalecimos el gobierno corporativo de la compañía incorporando en las áreas de cumplimiento, auditoría, riesgo y legal perfiles con gran experiencia en beneficio de SERFINSA.

En lo que respecta a nuestro negocio, concluimos la puesta en operación de un switch de última generación, cuya capacidad es suficiente para procesar transacciones adquirentes de bancos locales y regionales. Renovamos nuestra red de terminales POS para que cumplieran 100% la certificación EMV- Contacless de Visa y Mastercard, incorporamos servicios de valor agregado para los bancos de la red, y en la actualidad un POS en un comercio puede ser compartido por varios bancos adquirentes de la red, en modalidad multiadquirente o multiemisor, haciendo más rentable para un banco formar parte de la red SERFINSA.

La nueva estrategia comienza a dar resultados. En el segundo semestre del 2019 la afiliación de comercios, las transacciones y los ingresos financieros de la compañía, reflejan el mayor crecimiento que ha tenido SERFINSA en los últimos años.

Aprovecho la ocasión para reconocer y agradecer la dedicación y entrega de nuestros colaboradores de SERFINSA, así como el apoyo de mis colegas miembros de la Junta Directiva, y a los accionistas quienes han depositado su confianza en esta prometedora compañía, que ya ha sentado las bases y está lista para crecer, apoyando el crecimiento de las transacciones electrónicas en El Salvador y en la región.

Muchas gracias.



Ernesto Federico Magaña
Presidente de la Junta Directiva

Accionistas, Junta Directiva y Administración

ACCIONISTAS

Período: de Enero 2019 a Diciembre 2019

Banco Agrícola, S.A.	96,921 acciones	(47.86%)
Banco Davivienda Salvadoreño, S.A.	83,079 acciones	(41.03%)
Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V.	22,500 acciones	(11.11%)

JUNTA DIRECTIVA

Electa en Junta General de Accionistas número 39, celebrada el día 11 de abril de 2019.

Director Presidente:	Ernesto Federico Magaña
Director Secretario:	Takashi Sugisawa Portillo
Directores Propietarios:	Peggy Carolina Girón Ventura Sebastián Mora Thiriez
Directores Suplentes:	Marcelino Samayoa Rodríguez César Augusto Barahona Marroquín Pablo Arturo Rivas Alas José Alejandro Contreras Valladares
Audidores	
Auditor Externo:	KPMG, Sociedad Anónima
Auditor Fiscal :	KPMG, Sociedad Anónima

ADMINISTRACIÓN

Director Ejecutivo	Leandro Martín Guini
Director de Operaciones y Tecnología	Roberto Antonio Morazán González
Director de Negocios y Servicios	Oscar Gerardo Rivera Olivo
Gerente de Negocios y Servicios	Carlos Manuel Serrano Pocasangre
Gerente de Tecnología	Salvador Eduardo Amaya Gómez
Gerente de Operaciones	Laura Vanessa Artiga de Cañas

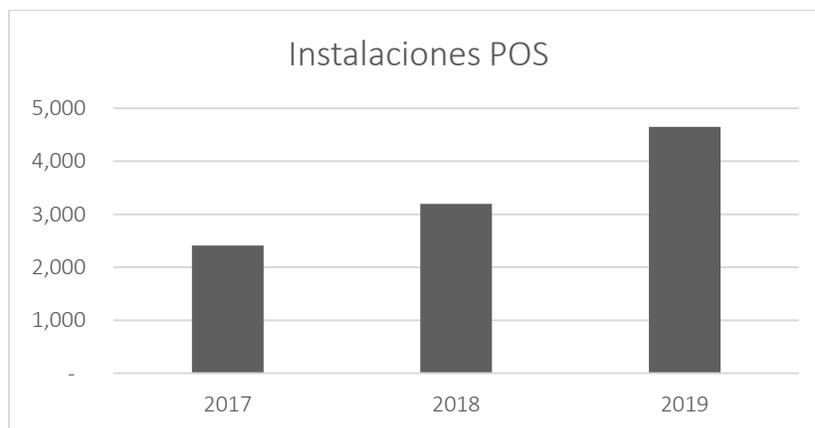
Informe de Negocios

COMPRA POS

En el año 2019 se adquirieron 2,773 nuevas terminales POS.

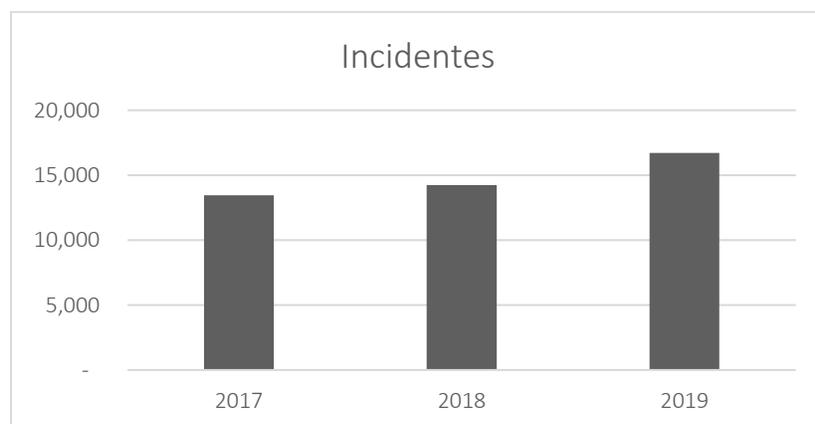
INSTALACIONES POS

Durante el periodo de enero a diciembre de 2019, se realizaron 4,651 nuevas instalaciones de equipos POS, de las cuales de acuerdo a los acuerdos de servicios 4,321 (92.9%) fueron ejecutadas en tiempo, y 330 con alguna demora.

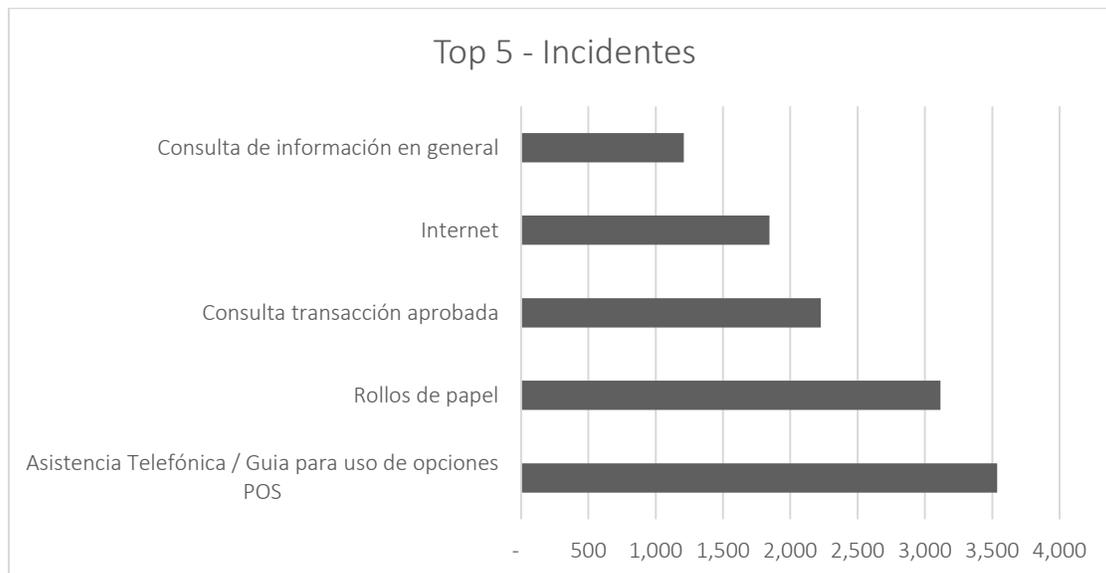


INCIDENTES POS

En el mismo período se reportaron 16,716 incidentes por parte de nuestros clientes, de los cuales 15,936 (95.3%) fueron atendidos en tiempo y 780 con alguna demora.

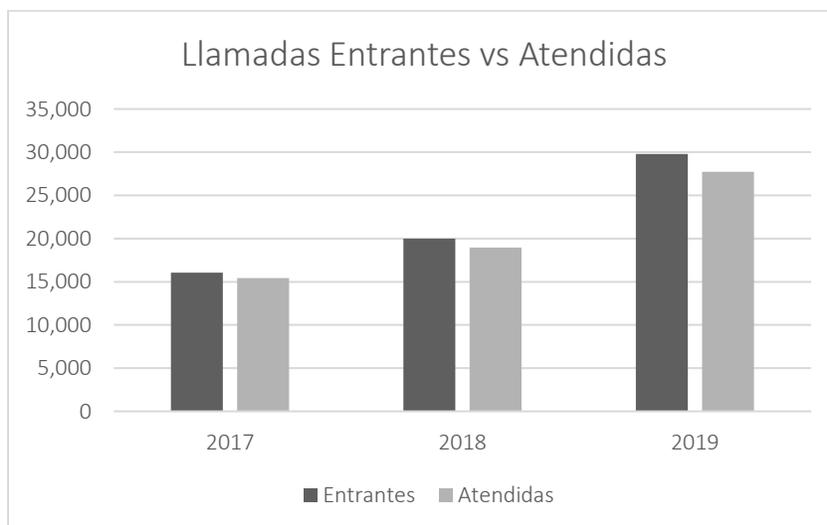


El top 5 de los incidentes que más se reportaron durante el 2019 fueron los siguientes:



CONTACT CENTER SERFINSA

En 2019 nuestro centro de contacto recibió un total de 29,803 llamadas de las cuales se atendieron 27,742 con un porcentaje de atención equivalente al 93.1%.



Informe de Operaciones

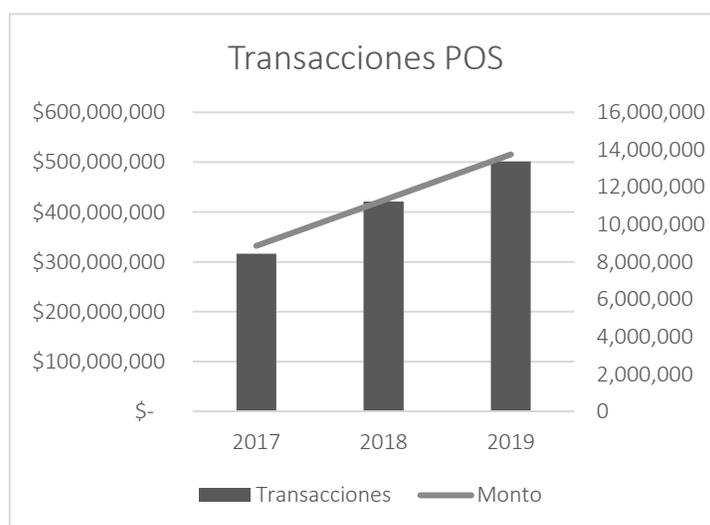
TRANSACCIONES TOTALES

El total de transacciones durante el año 2019 que se realizaron en la Red de Adquirencia de ATM y POS, fueron 14,545,984 comparadas con el año 2018 se efectuaron 2,075,116 transacciones más, lo que equivale a un incremento del 16.6%.



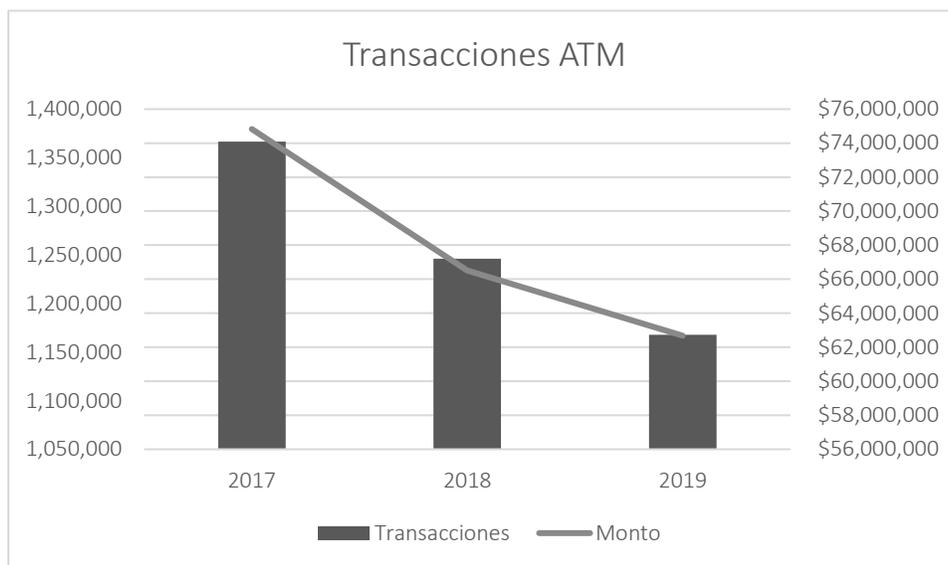
TRANSACCIONES POS

Durante el año 2019, las transacciones que se realizaron con POS fueron 13,378,023 por un monto que alcanzó \$515,545,296, con respecto al año previo, representan un 19.2% y 21.7% de crecimiento respectivamente.



TRANSACCIONES ATM

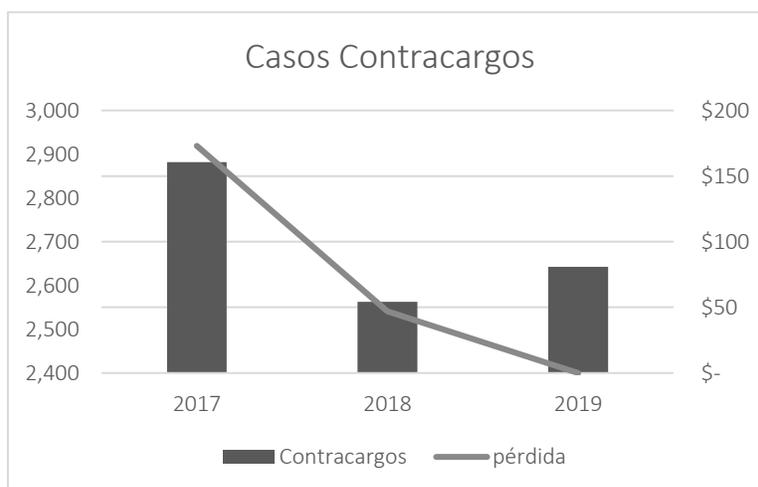
Las transacciones ATM, durante 2019 fueron de 1,167,961 por un monto de \$62,675,159. Cifras que resultan inferiores a las del año previo disminuyendo 6.3 % y 5.8% respectivamente.



CASOS DE CONTRACARGOS

Durante el año 2019 se recibieron 2,643 contracargos de parte de los bancos emisores por un monto total de \$386,658 versus 2,563 y \$312,095 recibidos en el 2018.

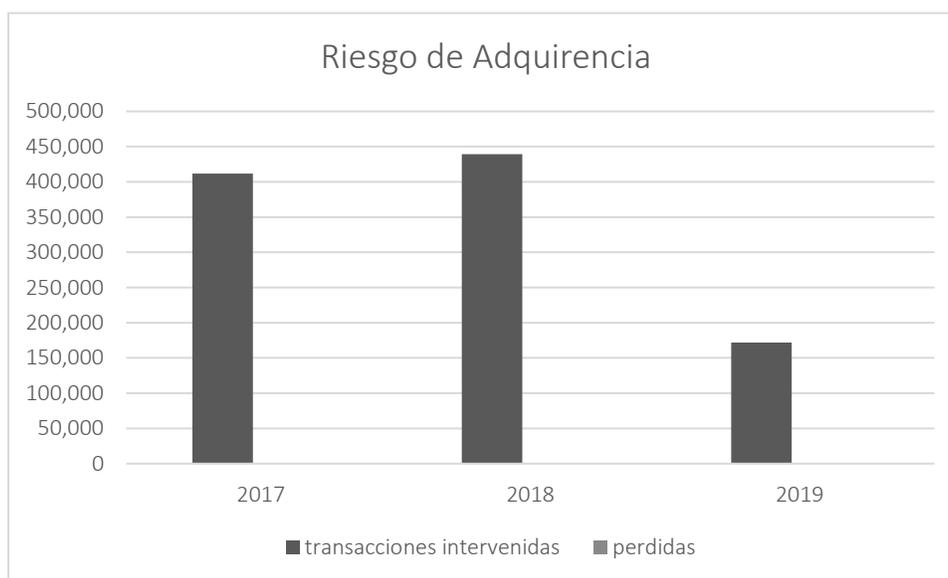
Con el compromiso del equipo a cargo de la gestión de los contracargos, al cierre del año logramos resolver el 99.98% de los contracargos, se reportan \$63 dólares que continúan en proceso de seguimiento.



RIESGO DE ADQUIRENCIA

En el 2019 la transacciones sospechosas intervenidas fueron \$171,737 (sobre una facturación total de \$473,787,508), las cuales fueron verificadas y documentadas como parte de los procesos de prevención de fraude. En el 2018 se intervinieron transacciones sospechosas \$439,163 sobre una facturación de adquirencia de \$386,240,329.

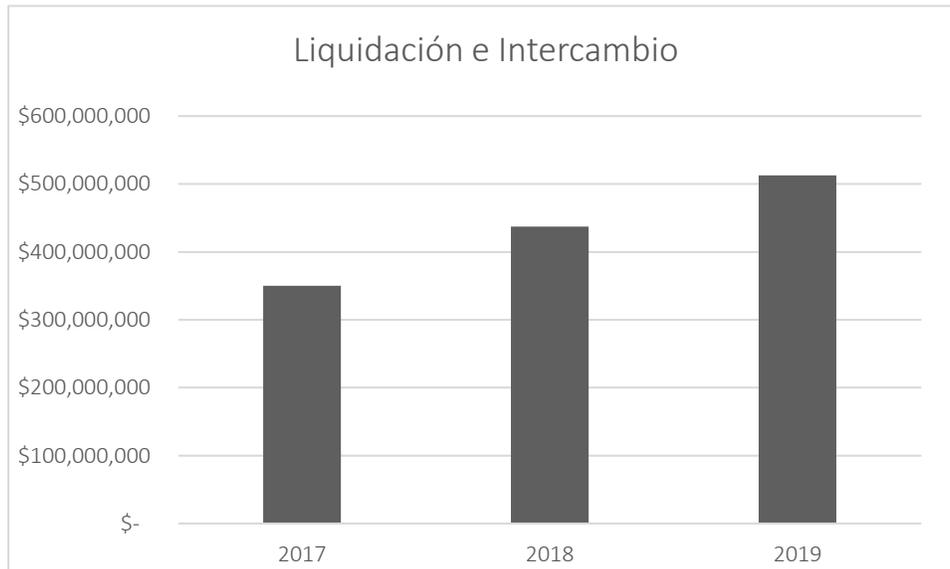
Aunque se tienen transacciones sospechosas los controles de prevención y monitoreo de fraude ejecutados han permitido mitigar los riesgos, para cerrar el año sin reporte por perdidas por fraudes de adquirencia.



LIQUIDACIÓN E INTERCAMBIO POS Y ATM

Durante el año 2019 se realizaron cobros por US\$512,802,656 en el intercambio POS y ATM con la gestión realizada se recuperó el 100% de dicho monto, asegurando así que no se reporten pérdidas por transacciones pendientes de liquidar por parte de los bancos emisores.

El total de cobros en el intercambio POS y ATM se realizó satisfactoriamente de cara a los emisores, comercios afiliados POS e instituciones miembros de la red ATM.



Informe Tecnológico

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

El 2019 fue un año de consolidación de cambios en SERFINSA, la veloz llegada de la era digital demandó innovación, re ingeniería de procesos para dar inicio a la conversión digital del eco sistema transaccional, proyectos que fueron un verdadero reto para las áreas de tecnología y operaciones.

Simultáneamente con esos proyectos trabajamos otros que nos permitieron apoyar nuevos esquemas de negocio con la implementación de canales transaccionales seguros, eficientes y de fácil integración con el nuevo eco sistema transaccional de SERFINSA; pusimos en producción canales transaccionales digitales basados en tecnología Móvil e Internet para brindar servicios de medios de pago para e-Commerce.

Enfocados en ingresar, brindando servicios seguros y de calidad, en el mundo digital, implementamos un Módulo de Fraude Adquirente, para ampliar la cobertura de monitoreo a estos canales transaccionales y un Módulo de Auto Servicio de Gestiones de Adquirencia para habilitar el monitoreo de ventas en tiempo real y gestiones de atención a los consumidores usuarios de las plataformas digitales de venta.

En Infraestructura Tecnológica continuamos reforzando los servicios y componentes de seguridad, mediante la implementación de Firewalls de Frontera, CDE y de aplicaciones. Se implementó un esquema redundante de enlaces de datos en el sitio alterno para soportar la replicación de servidores críticos, del switch transaccional y entradas de redes de terminales POS.

El área de Tecnología de la Información apoyó en el diseño, desarrollo e implementación de nuevos productos transaccionales tanto para los ambientes basados en dispositivos POS tradicionales como para los Dispositivos y componentes digitales, así como también en diversos procesos de certificación de nuevos productos transaccionales, así como también en las respectivas certificaciones EMV Contactless Visa – MasterCard, para terminales POS de varias marcas y distintos kernels de los Bancos miembros a la Red SERFINSA.

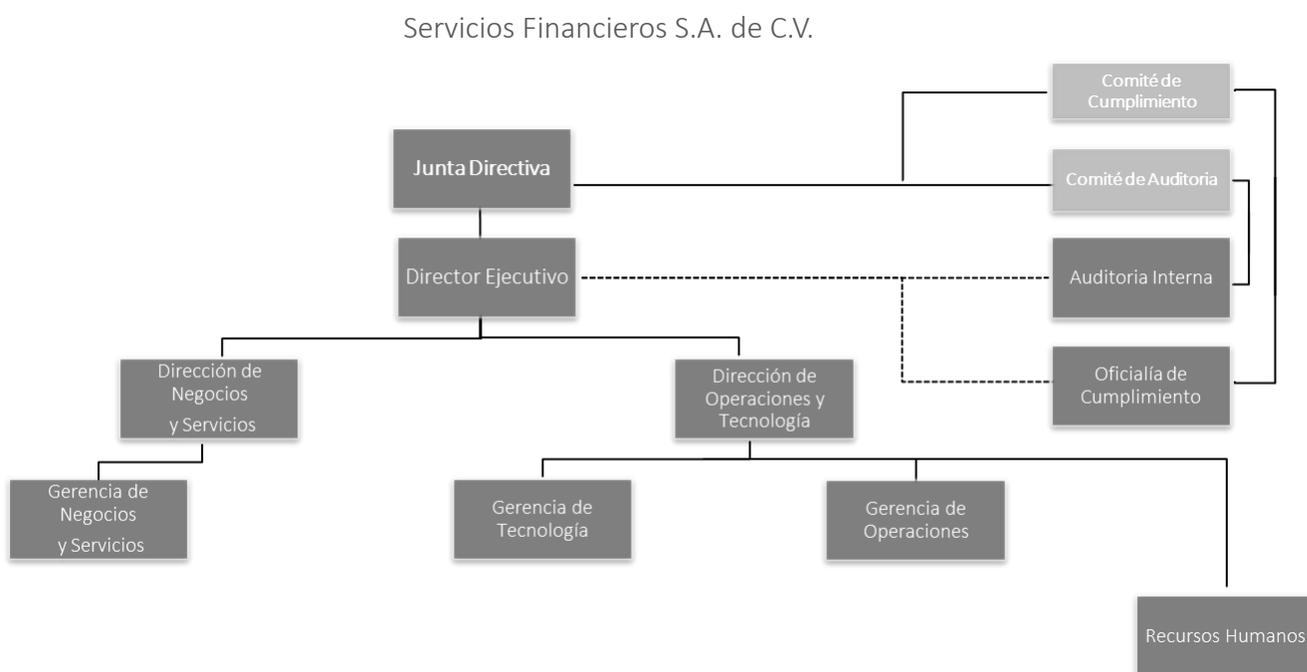
Como parte del cumplimiento para la Certificación PCI, concluimos con la implementación de diversas herramientas que permiten auditar Base de Datos, Archivos y Actividades en Sistemas Operativos. Así como también herramientas para monitoreo de actividades en Archivos, sistemas operativos, Base de datos y para el monitoreo de rendimiento de dispositivos críticos; además se re diseñó y adecuaron, al nuevo eco sistema, los controles de operaciones informáticas.

Informe Administrativo

PERSONAL

El año 2019 finalizó en nómina con 66 empleados fijos en comparación con 68 con los que cerró el año 2018. Este personal contribuye en el mejoramiento continuo atendiendo la demanda de servicios que la compañía posee.

ORGANIGRAMA



CLIMA ORGANIZACIONAL

Durante 2019 al personal se le capacitó en diferentes áreas, con lo cual se busca mejorar conocimientos, habilidades, actitudes y conductas en sus puestos de trabajo, herramientas que les permitan realizar las actividades con eficiencia.

Además se realizaron actividades extralaborales con el fin de generar cambios en sus tareas habituales para reforzar la actitud positiva en el trabajo así como también se trabajó en mantener los espacios físicos adecuados para el desarrollo de labores en cumplimiento con las normas de trabajo.

Resumen Financiero

BALANCE GENERAL

SERVICIOS FINANCIEROS, S.A. DE C.V.
(Compañía Salvadoreña)
(San Salvador, República de El Salvador)

Estado de Situación Financiera

Al 31 de diciembre de 2019
(Con cifras correspondientes de 2018)

	Nota	2019	2018
		<i>US\$</i>	<i>US\$</i>
Activos			
Activos corrientes:			
Efectivo	4	1,931,275	1,128,995
Cuentas por cobrar comerciales - netas	5	2,143,965	2,202,970
Otras cuentas por cobrar	6	268,162	219,170
Gastos pagados por anticipado	7	85,692	65,545
Total activos corrientes		4,429,094	3,616,680
Activos no corrientes:			
Propiedad, mobiliario y equipo - netos	9	2,764,848	2,632,140
Programas informáticos - netos	10	1,366,828	1,396,822
Activo por impuesto sobre la renta diferido	17	10,994	8,715
Total activos no corrientes		4,142,768	4,037,677
Total activos		8,571,862	7,654,357
Pasivos y Patrimonio			
Pasivos corrientes:			
Vencimiento corriente de préstamos a largo plazo con partes relacionadas	8	430,612	265,389
Cuentas por pagar a partes relacionadas	8	488,766	655,668
Otras cuentas y gastos acumulados por pagar	11	3,018,552	2,446,784
Total pasivos corrientes		3,937,930	3,367,849
Pasivos no corrientes:			
Préstamos a largo plazo con partes relacionadas menos vencimiento corriente	8	2,121,936	1,716,938
Provisión por prestación de renuncia voluntaria	18	36,645	29,050
Total pasivos no corrientes		2,158,581	1,745,988
Total pasivos		6,096,511	5,113,837
Patrimonio:			
Capital social	12	2,227,500	2,227,500
Reserva legal		316,805	316,805
Resultados acumulados		(66,954)	(3,785)
Total patrimonio		2,475,351	2,540,520
Total pasivo y patrimonio		8,571,862	7,654,357

Las notas que se acompañan en las páginas 8 a 22 son parte integral de estos estados financieros.

ESTADOS DE RESULTADOS

SERVICIOS FINANCIEROS, S.A. DE C.V.
(Compañía Salvadoreña)
(San Salvador, República de El Salvador)

Estado del Resultado Integral

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2019
(Con cifras correspondientes de 2018)

	<u>Nota</u>	<u>2019</u> <u>US\$</u>	<u>2018</u> <u>US\$</u>
Ingresos por servicios de intermediación	13	3,277,506	2,961,435
Costos por servicios de intermediación	13	<u>(2,253,577)</u>	<u>(1,853,840)</u>
Utilidad bruta		1,023,929	1,107,595
Gastos de operación:			
Gastos de administración	14	<u>(1,000,502)</u>	<u>(917,587)</u>
Utilidad de operación		23,427	190,008
Otros gastos - netos:			
Ingresos por intereses	8	3,176	59
Gastos financieros	16	<u>(178,133)</u>	<u>(105,216)</u>
Otros ingresos - netos	15	<u>84,082</u>	<u>50,284</u>
Total otros gastos - netos		<u>(90,875)</u>	<u>(54,873)</u>
(Pérdida) utilidad antes de impuesto sobre la renta		<u>(67,448)</u>	135,135
Provisión de impuesto sobre la renta	17	<u>2,279</u>	<u>(54,518)</u>
(Pérdida) utilidad neta		<u>(65,169)</u>	<u>80,617</u>

Las notas que se acompañan en las páginas 8 a 22 son parte integral de estos estados financieros.

Informe de Auditor Independiente



KPMG, S.A.
Calle Loma Linda N° 266,
Colonia San Benito
San Salvador, El Salvador

Teléfono: (503) 2213-8400
Fax: (503) 2246-3070
Koa.kpmg.com

Informe de los Auditores Independientes

A los Accionistas de
Servicios Financieros, S.A. de C.V.:

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Servicios Financieros, S.A. de C.V. ("la Compañía"), que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2019, y los estados del resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y notas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de Servicios Financieros, S.A. de C.V. al 31 de diciembre de 2019, y su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de conformidad con la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades.

Bases de la Opinión

Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. 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 Compañía de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA), junto con los requerimientos de ética que son aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros en El Salvador, y hemos cumplido con nuestras responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos y 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.

Asunto de Énfasis - Relaciones Comerciales con Compañías Afiliadas y Relacionadas

Llamamos la atención a la nota (8) a los estados financieros, que describe que la Compañía es miembro de un grupo de compañías relacionadas que están bajo una misma dirección y control, existiendo relaciones comerciales con las mismas. En consecuencia, es posible que las condiciones bajo las cuales se ejecutan esas transacciones no sean las mismas que con entidades independientes. Este asunto no afecta nuestra opinión sobre los estados financieros.

Responsabilidades de la Dirección y los Encargados del Gobierno de la Entidad en Relación con los Estados Financieros

La dirección es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos de conformidad con la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades, y del control interno que la dirección considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores significativos, debido a fraude o equivocación.



En la preparación de los estados financieros, la dirección es responsable de la evaluación de la capacidad de la Compañía de continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con el negocio en marcha y utilizando el principio contable de negocio en marcha, excepto si se tiene la intención de liquidar la Compañía o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los encargados del gobierno de la entidad tienen la responsabilidad de la supervisión del proceso de información financiera de la Compañía.

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 errores significativos, debido a fraude o equivocación, 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 Normas Internacionales de Auditoría siempre detecte errores significativos cuando existen. Los errores pueden deberse a fraude o equivocación y se consideran significativos 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 Normas Internacionales de Auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos en los estados financieros debido a fraude o equivocación, 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 errores significativos debido a fraude es más elevado que en el caso de errores significativos debido a equivocación, 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, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad 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 dirección.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la dirección, del principio contable de negocio en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre significativa relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha. Si concluyéramos que existe una incertidumbre significativa, 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 Compañía deje de ser un negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación en conjunto, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluyendo revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable.



Comunicamos a los encargados del gobierno de Servicios Financieros, S.A. de C.V. en relación con, entre otros asuntos, el alcance y la oportunidad planificados de la auditoría y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

KPMG, S.A.
Registro N° 422
Ciro Rómulo Mejía González
Representante Legal



Adonay Antonio Flores Ramirez
Director Encargado de la Auditoría
Registro N° 3360



San Salvador, El Salvador
17 de abril de 2020

Información de Contacto

Leandro Guini
lguini@redserfinsa.com
Director Ejecutivo

Roberto Morazán
rmorazan@redserfinsa.com
Director de Operaciones y Tecnología

Oscar Gerardo Rivera
orivera@redserfinsa.com
Director de Negocios y Servicios

Información de la Compañía

Servicios Financieros S.A. de C.V.
Boulevard del Hipódromo No. 576, Colonia San Benito, San Salvador
Tel. 2250-9600



