

Memoria de labores 2020



serfinsa

Contenido

Para nuestros accionistas	2
Accionistas, Junta Directiva y Administración	3
Informe de Negocios	4
Informe de Operaciones	5
Informe Tecnológico	8
Informe Administrativo	9
Organigrama	10
Resumen Financiero	11
Informe de Auditor Independiente	13
Información de Contacto	16
Información de la Compañía	16

Para nuestros accionistas

San Salvador, 14 de mayo 2021.

Estimados accionistas,

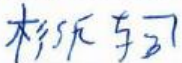
Quisiera empezar por recordar que hace un poco más de un año estábamos lejos de imaginarnos que los objetivos que nos habíamos propuesto para el 2020 iban a enfrentar una realidad muy diferente, desconocida y retadora. A pesar de ello, gracias al confinamiento que se vivió y a la nueva dinámica de compras por las necesidades de los consumidores, una de nuestras líneas de negocio como lo es el comercio electrónico ha experimentado un crecimiento de manera exponencial, a lo cual pudimos hacer frente en Serfinsa fortaleciéndonos para estar a la altura del momento, tanto en tecnología, servicio al cliente, infraestructura y seguridad áreas en las que hemos invertido para mejorar y así optimizar la experiencia de los comercios y de los usuarios, quienes están aprendiendo una nueva manera de consumo a través de lo digital.

La nueva realidad en que vivimos nos exige hacer fácil todo lo que puede hacerse fácil, lo cual incluye las transacciones con tarjeta que se realizan todos los días, un reto para nuestra compañía en lo cual nos encontramos trabajando para mantenernos como principal aliado de las instituciones financieras que forman parte de nuestra red.

El 2020, se trabajaron estrategias innovadoras que nos permiten entregar valor al consumidor de manera digital, lo cual nos permitió tener mayor posicionamiento y obtener resultados positivos para la compañía.

Por último, quiero recalcar que el informe que se presenta a continuación evidencia el trabajo comprometido, responsable y coordinado de nuestros colaboradores, de todo un equipo que sigue volcado y decidido a lograr mejores resultados y afrontar retos.

Saludos cordiales,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Takashi Sugisawa Portillo".

Takashi Sugisawa Portillo
Presidente de la Junta Directiva

Accionistas, Junta Directiva y Administración

Accionistas

Diciembre 2020

Banco Agrícola, S.A.	157,830 acciones	(49.78%)
Banco Davivienda Salvadoreño, S.A.	136,715 acciones	(43.12%)
Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V.	22,500 acciones	(7.10%)

Junta Directiva

Electa en Junta General de Accionistas número 41, celebrada el día 13 de mayo de 2020.

Director Presidente:	Takashi Sugisawa Portillo
Director Secretario:	Sebastián Mora Thiriez
Directores Propietarios:	Carlos Mauricio Novoa Peggy Carolina Girón Ventura
Directores Suplentes:	César Augusto Barahona Marroquín Marcelino Samayoa Rodríguez José Alejandro Contreras Valladares Carlos Enrique García Serrano

Audidores

Auditor Externo:	Audidores y Consultores de Negocios S.A. de C.V.
Auditor Fiscal :	Audidores y Consultores de Negocios S.A. de C.V.

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	Carlos Manuel Serrano Pocasangre (hasta Oct. 2020)
Gerente de Tecnología	Salvador Eduardo Amaya Gómez
Gerente de Operaciones	Laura Vanessa Artiga de Cañas
Gerente de Servicios	César Omar Merino Melgar

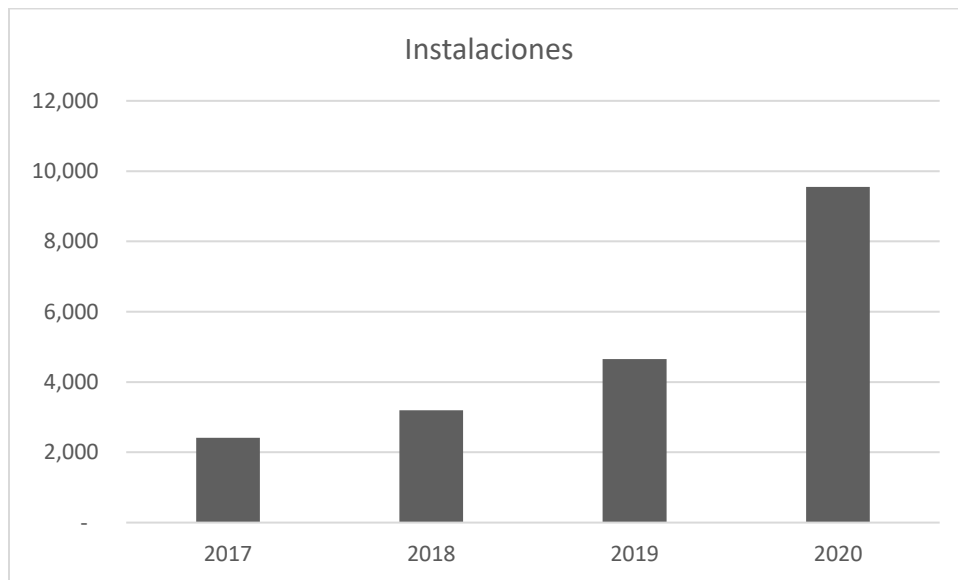
Informe de Negocios

Compra POS

En el año 2020 se adquirieron 3,300 terminales POS.

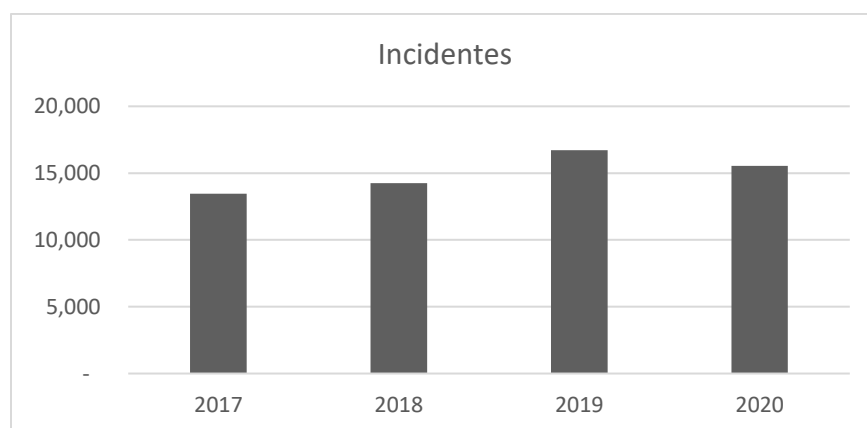
Instalaciones POS

En el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2020, se realizaron 9,553 nuevas instalaciones de equipos POS, de las cuales 8,762 (91.7%) fueron ejecutadas en tiempo, y 791 (8.3%) con alguna demora.



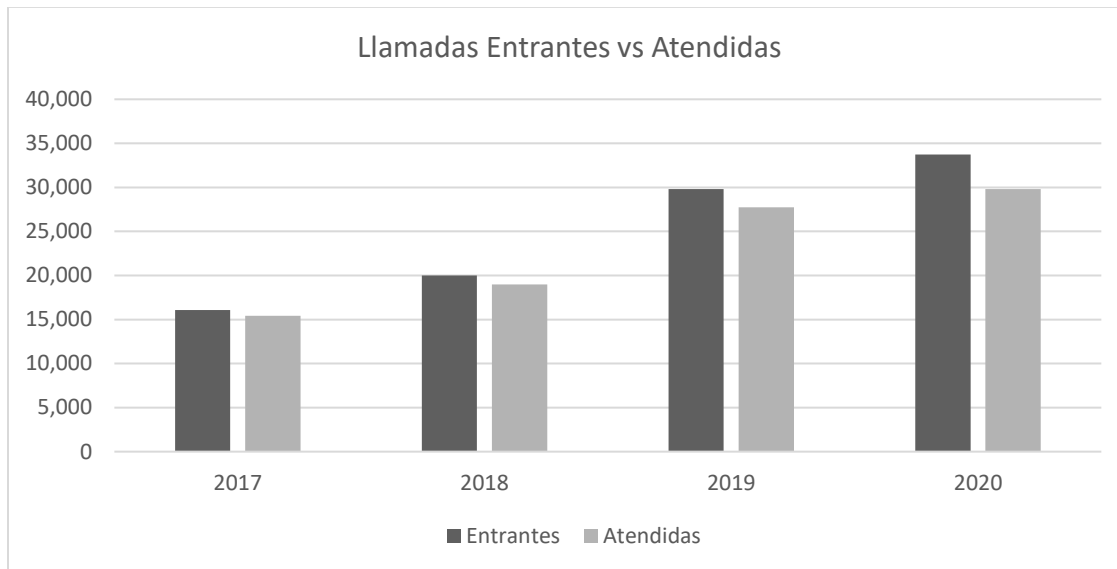
Incidentes POS

En el mismo período se reportaron 15,536 incidentes por parte de nuestros clientes, de los cuales 14,765 (95.0%) fueron atendidos en tiempo y 771 (5.0%) con demora.



Contact Center SERFINSA

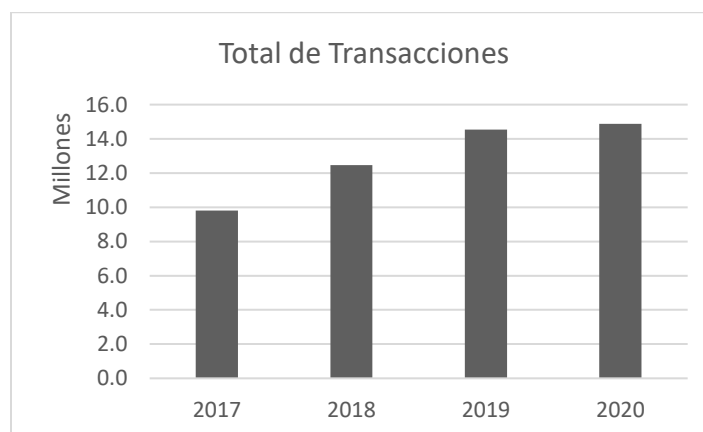
En 2020 nuestro centro de contacto recibió un total de 33,742 llamadas de las cuales se atendieron 29,821 con un porcentaje de atención equivalente al 88.4%.



Informe de Operaciones

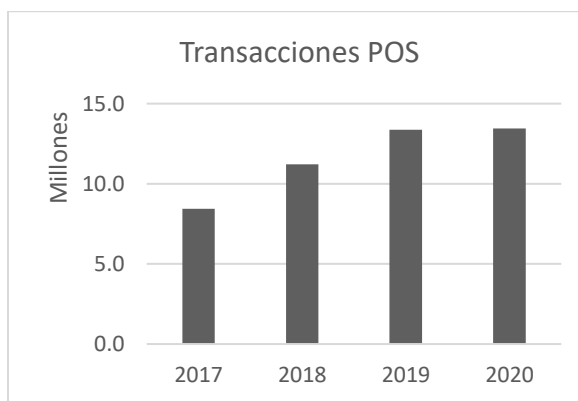
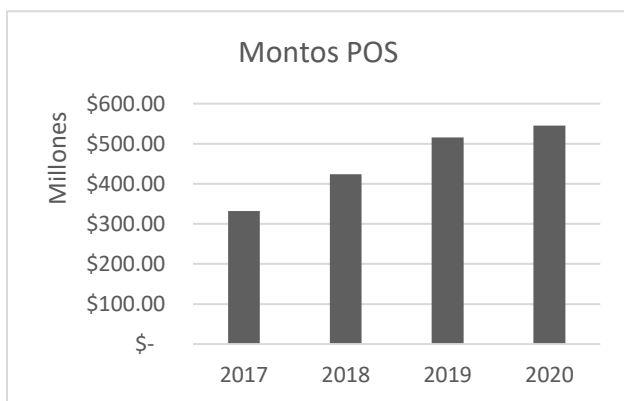
Transacciones Totales

Las transacciones que se realizaron en la Red de Adquierecia de ATM y POS durante el año 2020, fueron 14,867,343 comparadas con el año 2019 se efectuaron 321,359 transacciones ,más, lo que equivale a un incremento del 2.2%.



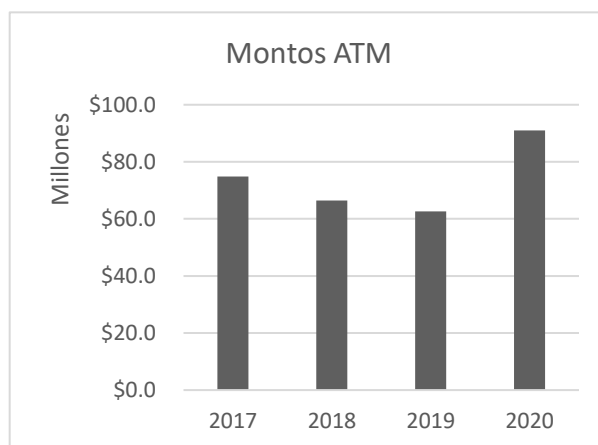
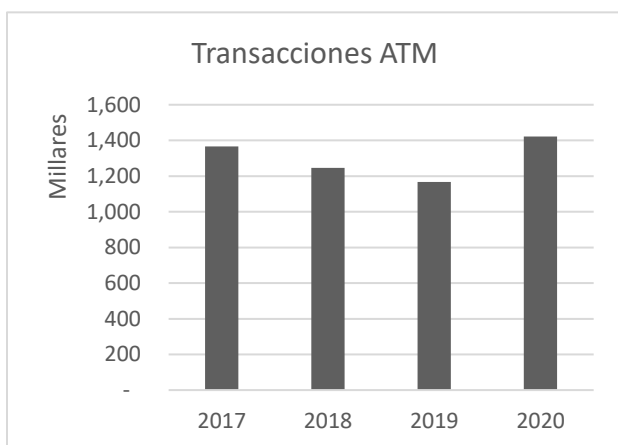
Transacciones POS

Las transacciones que se realizaron con POS durante el año 2020, fueron 13,444,963 por un monto que alcanzó \$545,064,847. Con respecto al año previo, representan un 0.5% y 5.7% de crecimiento respectivamente.



Transacciones ATM

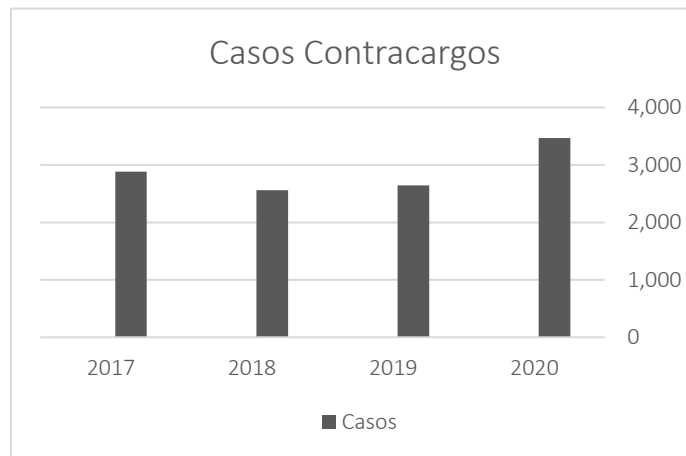
Las transacciones ATM, durante 2020 se realizaron 1,422,380 por un monto de \$91,071,960. Cifras que resultan superiores a las del año previo en 21.8 % y 45.3% respectivamente.



Casos de Contracargos

En 2020 se recibieron 3,467 contracargos de parte de los bancos emisores por un monto total de \$673,061 versus 2,643 y \$386,658 recibidos en el 2019.

Con el compromiso del equipo a cargo de la gestión de los contracargos, al cierre del año logramos resolver el 97.53% de los contracargos, se reportan \$16,365 dólares que continúan en proceso de seguimiento.



Riesgo de Adquirencia

Durante 2020 la transacciones sospechosas intervenidas fueron \$16,926,891, sobre una facturación total de \$515,555,136, las cuales fueron verificadas y documentadas como parte de los procesos de prevención de fraude. En el 2019 se intervinieron transacciones sospechosas \$171,737 sobre una facturación de adquirencia de \$473,787,508.

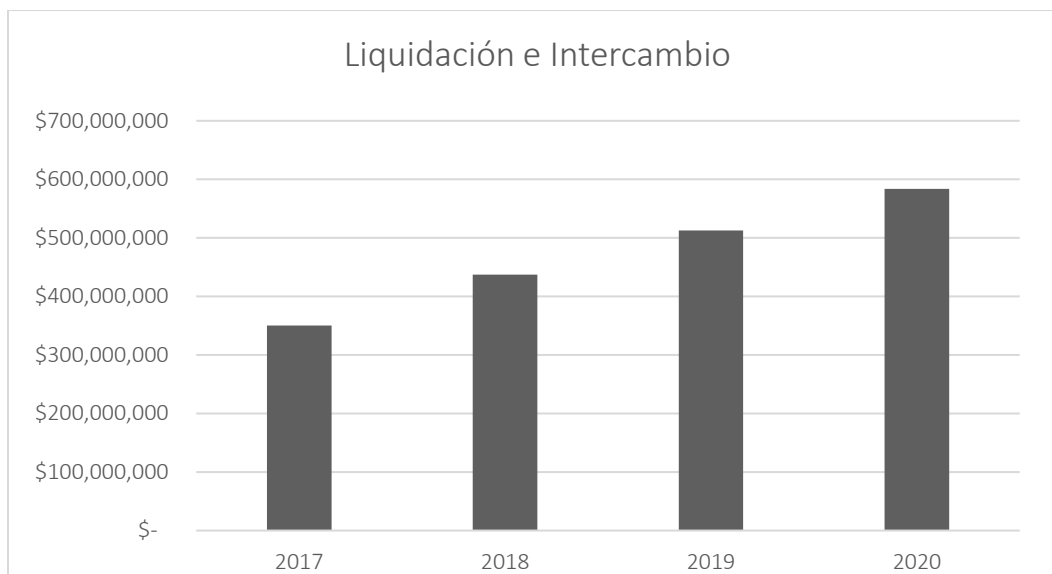
A pesar del incremento sustancial que se tiene de transacciones sospechosas durante el periodo los controles de prevención y monitoreo de fraude ejecutados han permitido mitigar los riesgos, para cerrar el año sin reporte por perdidas por fraudes de adquirencia.



Liquidación e Intercambio POS y ATM

En 2020 se realizaron cobros por US\$583,931,747 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

Sin restarle importancia a la pandemia que vivimos y que está cambiando de manera radical el comportamiento de las personas y de la economía mundial, cabe destacar la manera en que también está diversificando la forma de trabajar de las empresas echando mano de la tecnología y del trabajo remoto.

El 2020 fue un año difícil para todos que dejó de manifiesto la necesidad de nuevos modelos de trabajo para que las organizaciones funcionen en un mundo altamente distribuido y habilitado digitalmente. La desconexión física de las empresas y sus empleados nos exigió la adopción de nuevas tecnologías para mantener la continuidad del negocio y ofrecer mejores experiencias para todos.

El 2020 será recordado como el año que cambió la trayectoria del comercio electrónico, la educación y el trabajo a distancia, incluso la telemedicina ha dado sus primeros pasos; la veloz llegada de esta nueva era digital demandó innovación, re ingeniería de procesos que permitieron adecuarnos a esta nueva forma de hacer las cosas y que exigieron la implementación del trabajo remoto, la conversión digital del eco sistema transaccional, rediseño e implementación de los esquemas tradicionales de seguridad informática, entre otros; proyectos que fueron un verdadero reto para las áreas de tecnología y operaciones.

En este tipo de crisis en particular, aprendimos que la nueva normalidad exigía una solución efectiva para evitar la proximidad y la interacción física en tiempos de riesgo. De esta manera, la creación y adecuación de flujos transaccionales para implementar nuevos canales de pago que permitieran a los comercios brindar a sus consumidores nuevas alternativas de pago que fueran efectivas y eficientes pero sobre todo seguras fueron el día a día de la empresa. Así, trabajamos proyectos 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.

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.

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.

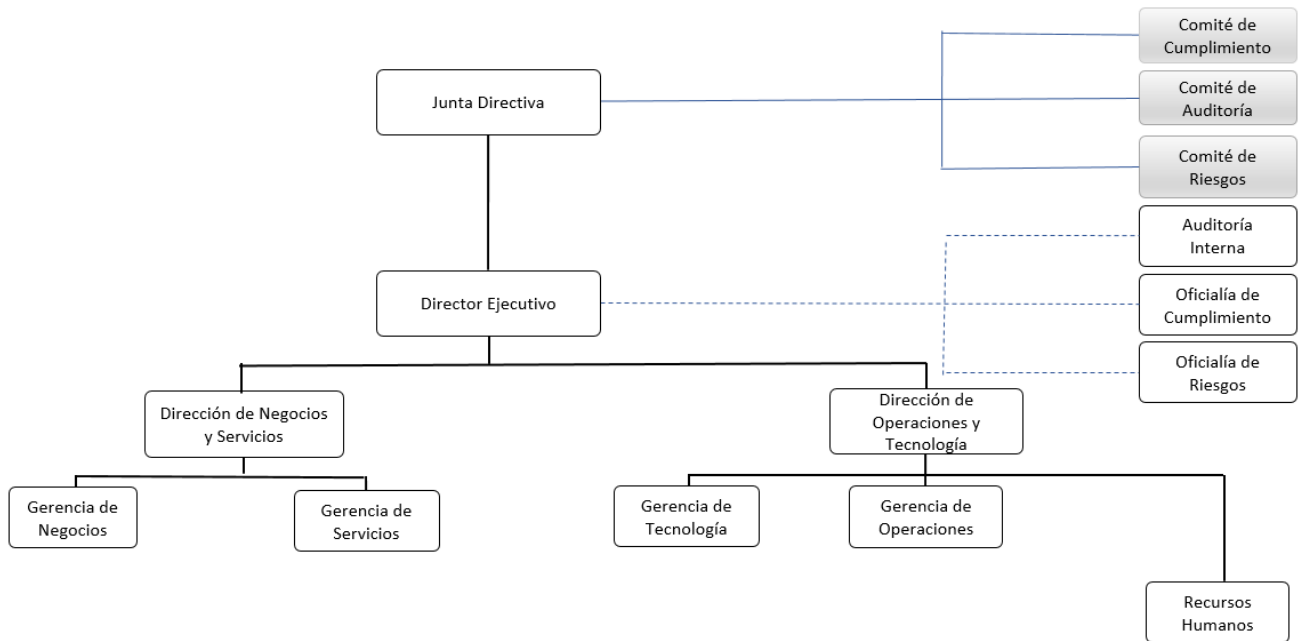
Informe Administrativo

Personal

2020 finalizó en nómina con 73 empleados fijos en comparación con 66 con los que cerró el año 2019. Este aumento de personal obedece al crecimiento que la compañía experimenta, contribuye en el mejoramiento continuo y atención de la demanda de servicios que la compañía posee.

Organigrama

Servicios Financieros S.A. de C.V.



Resumen Financiero

Balance General

Servicios Financieros, S. A. de C. V. (Compañía salvadoreña)

Estado de situación financiera

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(expresado en dólares de los Estados Unidos de América – Nota 2.c)

	Notas	2020	2019
Activos			
Activos corrientes			
Efectivo	4	\$ 3,193,859	\$ 1,931,275
Cuentas por cobrar comerciales	5	2,924,177	2,143,965
Otras cuentas por cobrar	6	234,959	268,162
Inventarios de repuestos		6,673	-
Gastos pagados por anticipado	7	67,164	85,692
Total activos corrientes		6,426,832	4,429,094
Activos no corrientes			
Propiedad, planta y equipo – netos	9	2,996,633	2,764,846
Programas informáticos y licencias – netos	10	1,150,021	1,366,928
Activo por impuesto sobre la renta diferido	17	10,888	10,994
Total activos no corrientes		4,157,542	4,142,768
Total activos		\$ 10,584,374	\$ 8,571,862
Pasivos y patrimonio			
Pasivos corrientes			
Porción corriente de préstamos plazo con partes relacionadas a largo	8	\$ 655,106	\$ 430,612
Cuentas por pagar a partes relacionadas	8	574,524	488,766
Otras cuentas y gastos acumulados por pagar	11	3,837,984	3,018,552
Total pasivos corrientes		5,067,614	3,937,930
Pasivos no corrientes			
Préstamos a largo plazo con partes relacionadas menos vencimiento corriente	8	1,636,343	2,121,936
Provisión por prestación de renuncia voluntaria	18	36,293	36,645
Total pasivos no corrientes		1,672,636	2,158,581
Total pasivos		6,740,250	6,096,511
Patrimonio			
Capital social	12	3,487,495	2,227,500
Reserva legal		330,275	316,805
Resultados acumulados		26,354	(68,954)
Total patrimonio		3,844,124	2,475,351
Total pasivo y patrimonio		\$ 10,584,374	\$ 8,571,862

Las notas que se acompañan son parte integral de estos estados financieros.

Estados de Resultados

Servicios Financieros, S. A. de C. V. (Compañía salvadoreña)

Estado de resultados y otros resultados integrales Por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 (expresado en dólares de los Estados Unidos de América – Nota 2.c)

	Notas	2020	2019
Ingresos por servicios de intermediación	13	\$ 4,160,584	\$ 3,277,506
Costo por servicios de intermediación	13	<u>(2,948,939)</u>	<u>(2,434,550)</u>
Utilidad bruta		<u>1,211,645</u>	<u>842,956</u>
Gastos de administración	14	(948,299)	(819,529)
Gastos financieros	16	(179,722)	(178,133)
Ingresos por intereses	8	7,452	3,176
Otros ingresos	15	<u>101,357</u>	<u>84,082</u>
Utilidad (pérdida) antes de impuesto sobre la renta		<u>192,433</u>	<u>(67,448)</u>
Provisión de impuesto sobre la renta	17	<u>(83,655)</u>	<u>2,279</u>
Utilidad (pérdida) neta		<u>\$ 108,778</u>	<u>\$ (65,169)</u>

Las notas que se acompañan son parte integral de estos estados financieros.

Informe de los Auditores Independientes

A la Junta Directiva y
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., que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2020, y los estados de resultados y otros resultados integrales, 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.

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 2020, 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 (NIIF para PYMES).

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 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.

Otro Asunto

Los estados financieros de Servicios Financieros, S. A. de C. V. correspondientes al 31 de diciembre de 2019 fueron auditados por otro auditor, quien emitió una opinión no modificada en su informe de fecha 17 de abril de 2020.

Responsabilidades de la Administración y los encargados del gobierno de la compañía en relación con los estados financieros

La Administración 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 Administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores significativos, debido a fraude o error.

A la Junta Directiva y
a los Accionistas de
Servicios Financieros, S. A. de C. V.
Página 2

En la preparación de los estados financieros, la Administración 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 la Administración tiene la intención de liquidar la Compañía o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los encargados de la Administración de la Compañía también tienen la responsabilidad de la supervisión del proceso de la presentación de la 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 error, 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 error y se consideran significativos si, individualmente o en su conjunto, se podría razonablemente esperar 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:

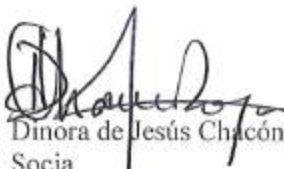
- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos en los estados financieros debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar errores significativos debido a fraude es más elevado que en el caso de errores significativos debido a error, 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 Compañía.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración.

A la Junta Directiva y
a los Accionistas de
Servicios Financieros, S. A. de C. V.
Página 3

- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la Administración, 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 futuras pueden ser causa de que la Compañía deje de ser un negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros presentan las transacciones y eventos relevantes cuantitativa y cualitativamente, de forma que alcancen una presentación razonable.

Comunicamos a los encargados de la Administración de la Compañía 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.

Audidores y Consultores de Negocios, S. A. de C. V.
Registro No 3614



Dinora de Jesús Chacón de Acosta
Socia
Inscripción No. 3479



26 de marzo de 2021
San Salvador, República de El Salvador.

Información de Contacto

Leandro Guini
lguini@redserfinsa.com
Director Ejecutivo

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

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

Información de la Compañía

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



 [serfinsa.sv](https://www.facebook.com/serfinsa)

www.serfinsasoluciones.com