

Memoria  
de labores  
2021



**serfinsa**

Tecnología en pagos digitales

## Contenido

Para nuestros accionistas _____	2
Accionistas, Junta Directiva y Administración _____	3
Informe de Negocios _____	4
Informe de Operaciones _____	5
Informe Tecnológico _____	9
Informe Administrativo _____	10
Organigrama _____	11
Resumen Financiero _____	12
Informe de Auditor Independiente _____	14
Información de Contacto _____	17
Información de la Compañía _____	17

## Para nuestros accionistas

San Salvador, 25 de mayo 2022

Estimados accionistas

La innovación y la transformación de los diferentes sectores de la economía e industria se han acelerado. La industria financiera como canalizador de los flujos y recursos de la economía se ha caracterizado: por la llegada de nuevos participantes, adopción de nuevos modelos de negocios, retos de ciberseguridad, nuevas tecnologías, cambios regulatorios entre otros temas. Todos estos cambios requieren la capacidad de adaptación y transformación para los que hacemos parte de esta industria. Durante el 2021, El Salvador tuvo una reactivación económica marcada por un crecimiento mayor a los de años anteriores de la pandemia, donde actuamos como canalizadores de la recuperación económica, permitiéndonos además obtener unos resultados históricos que me enorgullece presentarles.

Durante el año 2021 masificamos la colocación de soluciones de pago a través de diferentes canales de la mano de los bancos a los que les procesamos. Dando acceso a diversos sectores de la población, quienes han adoptaron de una manera muy positiva el uso de estos para incrementar sus ventas y facilitar a sus clientes los pagos para la adquisición de los bienes y servicios que les ofrecen. Todo lo anterior sin dejar de lado la seguridad que estos ofrecen y que hemos podido garantizar mediante la implementación de sistemas robustos y ágiles.

Para este 2022, el avance continúa estando presente, tenemos la responsabilidad de continuar transformándonos para satisfacer las necesidades de los clientes, colaboradores, accionistas y comunidad en general de la mejor forma posible. Queremos seguir innovando aportando a la transformación del sector de la industria financiera en El Salvador.

Saludos cordiales,



Sebastián Mora Thiriez  
Presidente de la Junta Directiva  
Servicios Financieros S.A. de C.V.

## Accionistas, Junta Directiva y Administración

### Accionistas

Diciembre 2021

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 42, celebrada el día 14 de mayo de 2021.

Director Presidente:	Sebastián Mora Thiriez
Director Secretario:	Takashi Sugisawa Portillo
Directores Propietarios:	Peggy Carolina Girón Ventura Carlos Mauricio Novoa
Directores Suplentes:	Marcelino Samayoa Rodríguez Ernesto Martín Guerra Arana Carlos Enrique García Serrano José Alejandro Contreras Valladares

### 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 Tecnología	Salvador Eduardo Amaya Gómez
Gerente de Operaciones	Laura Vanessa Artiga de Cañas
Gerente de Negocios	César Omar Merino Melgar
Gerente de Servicios	Douglas Alberto Henríquez Perdomo

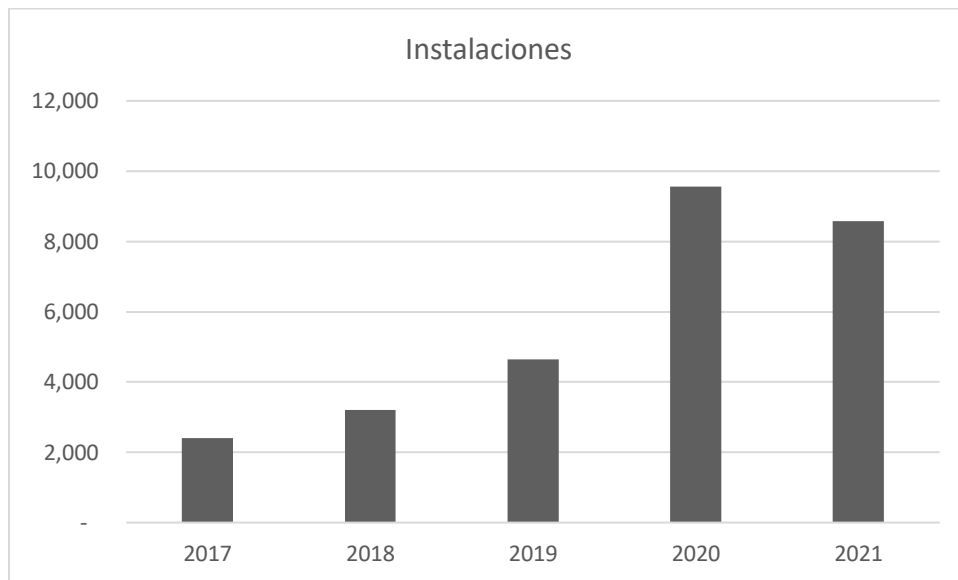
## Informe de Negocios

### Compra POS

En el año 2021 se adquirieron 2,220 terminales POS.

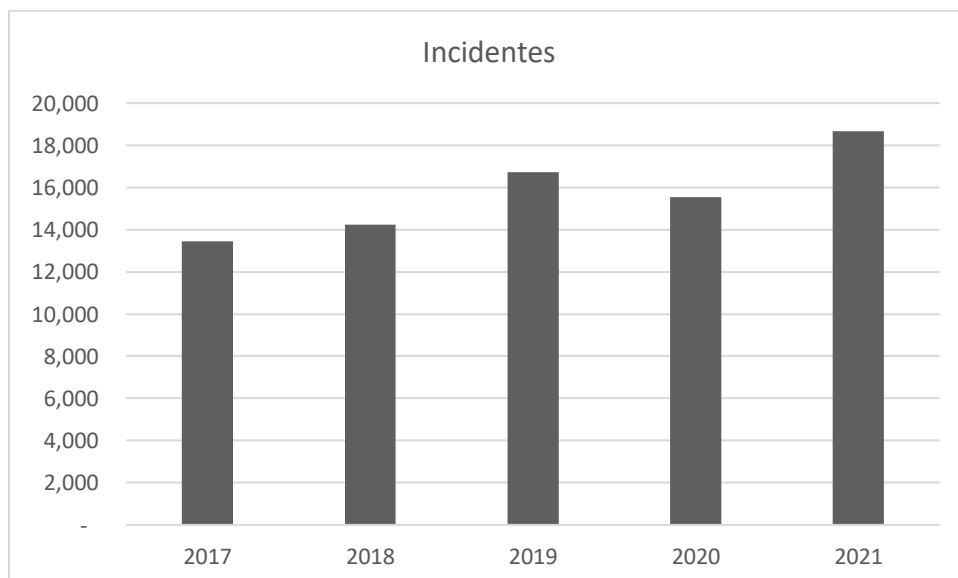
### Instalaciones POS

En el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2021, se realizaron 8,573 nuevas instalaciones de equipos POS, de las cuales 8,276 (96.4%) fueron ejecutadas en tiempo, y 291 (3.6%) con alguna demora.



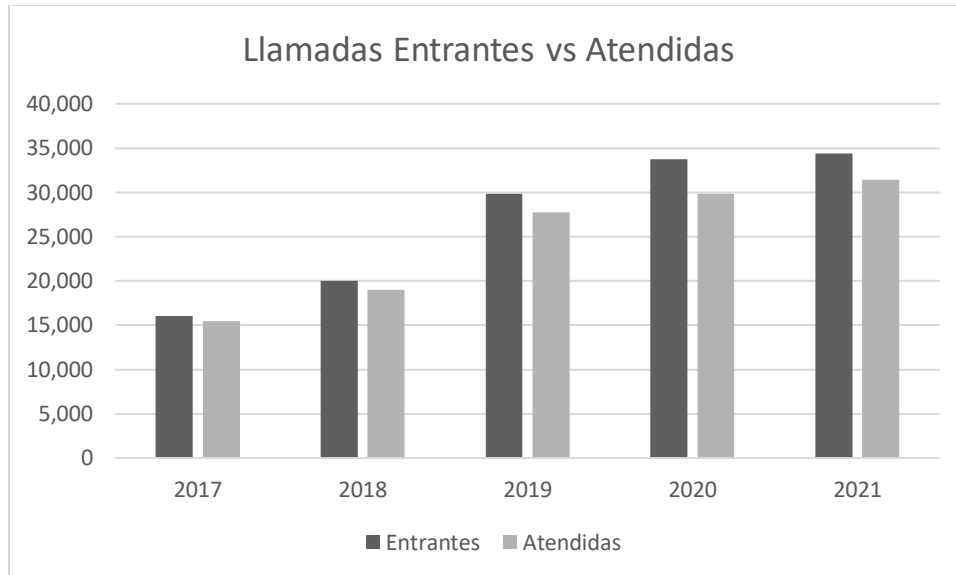
### Incidentes POS

En el mismo período se reportaron 18,672 incidentes por parte de nuestros clientes, de los cuales 18,125 (96.9%) fueron atendidos en tiempo y 547 (3.1%) con demora.



### Contact Center SERFINSA

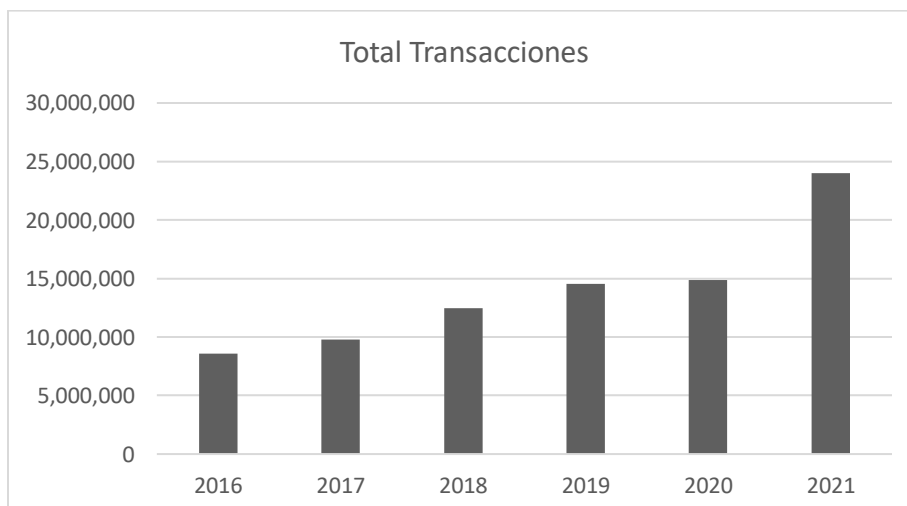
En 2021 nuestro centro de contacto recibió un total de 34,362 llamadas de las cuales se atendieron 31,455 con un porcentaje de atención equivalente al 91.5%.



## Informe de Operaciones

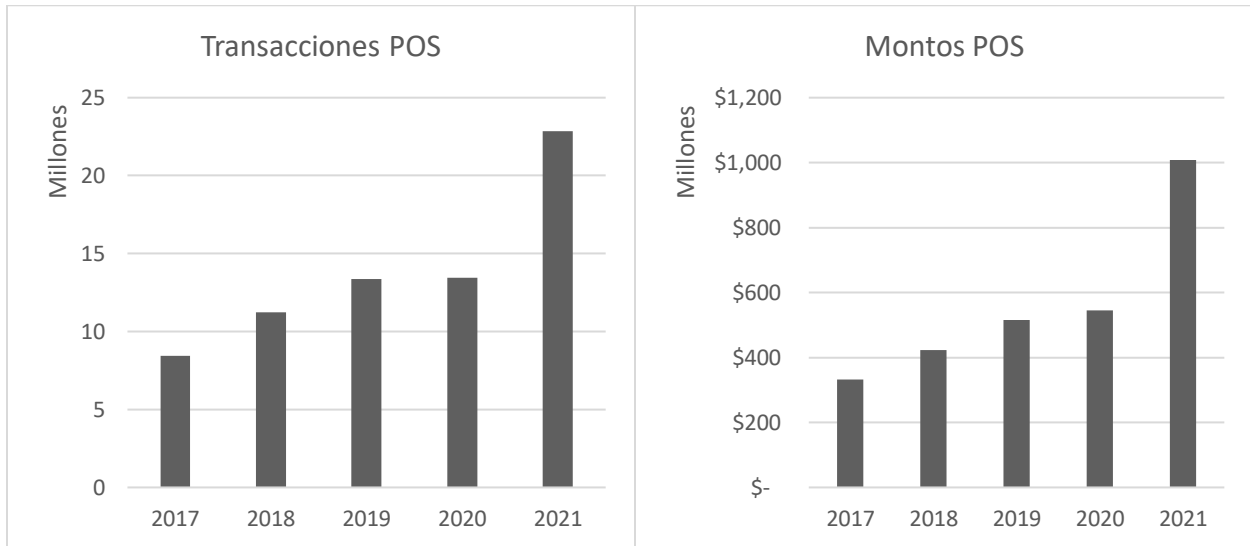
### Transacciones Totales

Las transacciones que se realizaron en la Red de Adquirencia de ATM y POS durante el año 2021, fueron 24,023,782, comparadas con el año 2020, se efectuaron 9,156,439 transacciones más, lo que equivale a un incremento del 61.6%.



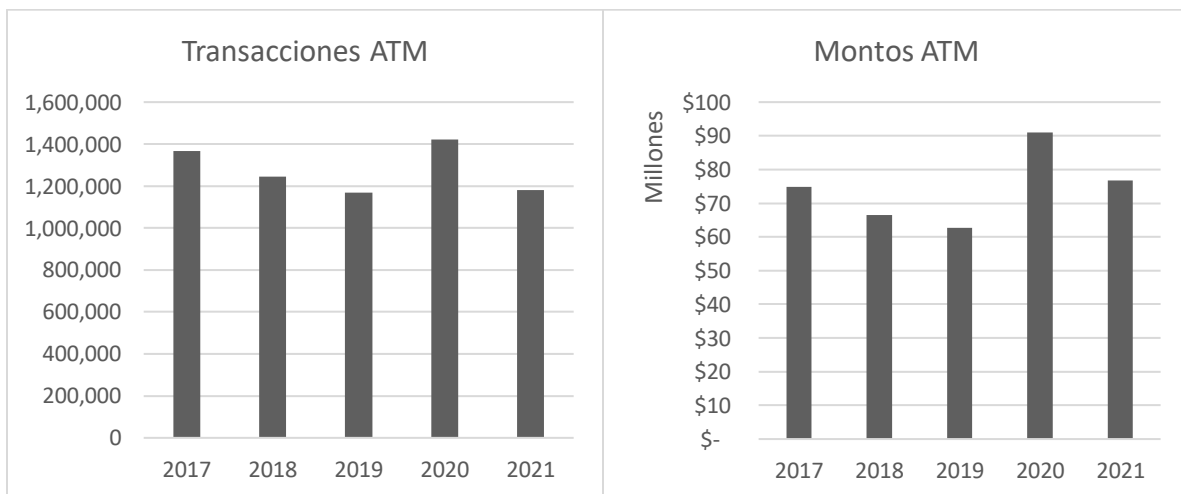
### Transacciones POS

Las transacciones que se realizaron con POS durante el año 2021, fueron 22,843,908 por un monto que alcanzó \$ \$1,008,045,152. Con respecto al año previo, representan un 69.9% y 84.9% de crecimiento respectivamente.



### Transacciones ATM

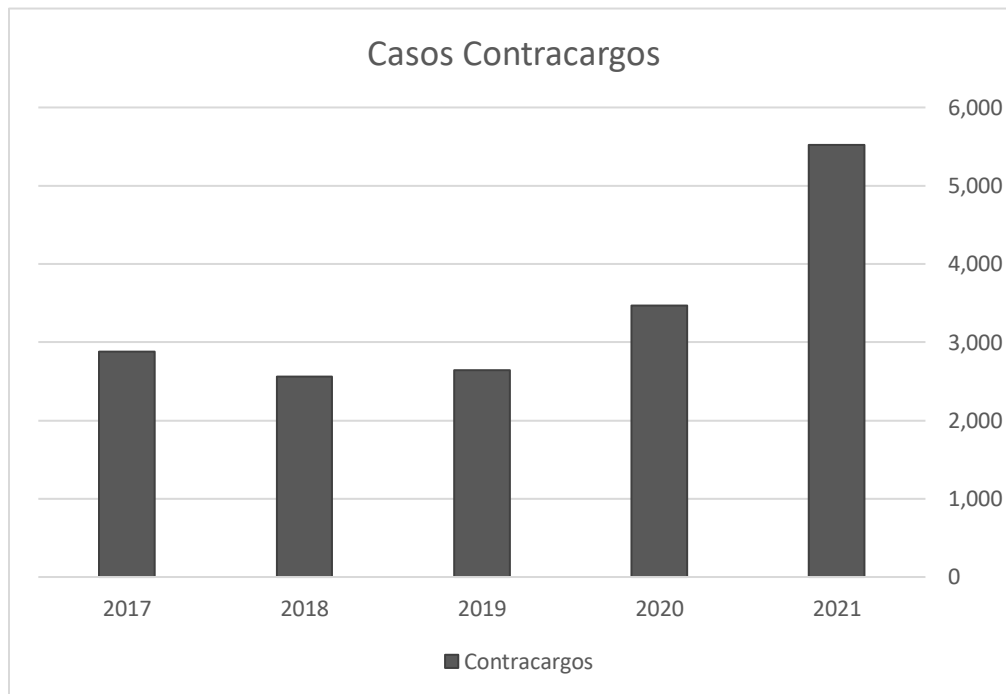
Respecto a las transacciones ATM, durante 2021 se realizaron 1,179,874 por un monto de \$76,745,760. Cifras que resultan inferiores a las del año previo en -17.0% y -15.7% respectivamente.



### Casos de Contracargos

En 2021 se recibieron 5,520 contracargos de parte de los bancos emisores por un monto total de \$889,510 versus 3,467 y \$673,061 recibidos en el 2020.

Al cierre del año logramos resolver el 98.06% de los contracargos, se reportan \$17,245 dólares que continúan en proceso de seguimiento.

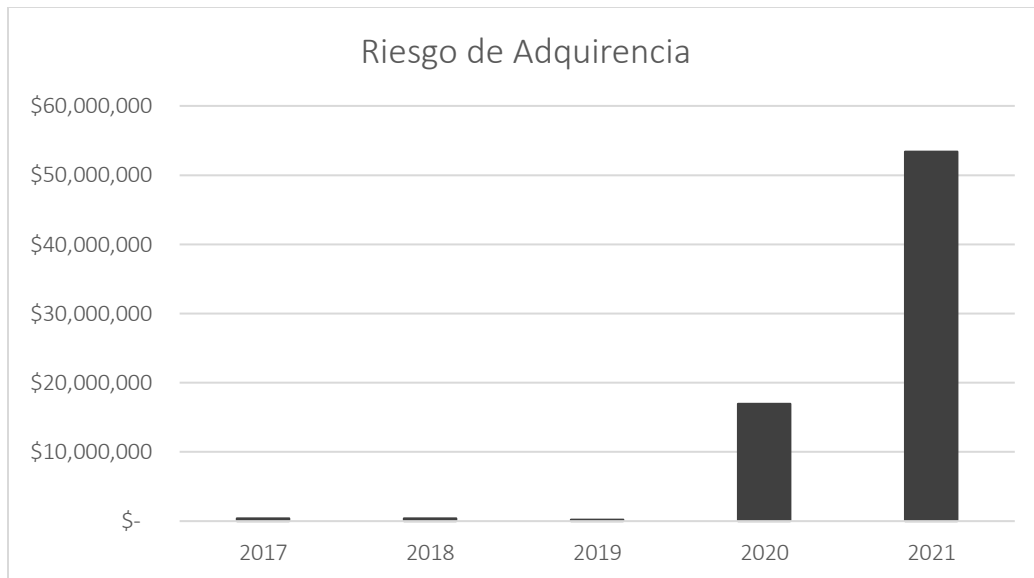


### Riesgo de Adquierecia

Durante 2021 la transacciones sospechosas intervenidas ascendieron a \$53,382,701, sobre una facturación total de \$963,663,870, las cuales fueron verificadas y documentadas como parte de los procesos de prevención de fraude. En el 2020 se intervinieron transacciones sospechosas por un monto de \$16,926,891 sobre una facturación de adquierecia de \$515,555,136.

Aunque existe un aumento 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 adquierecia.





### Liquidación e Intercambio POS y ATM

En 2021 se realizaron cobros por US\$1,007,409,526 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

En el año 2021, si hay algo que no podemos obviar es precisamente el momento de transición en el que nos encontramos inmersos en el sector de los medios de pago, donde la situación de pandemia ha acelerado la digitalización a un ritmo sin precedentes.

El desarrollo humano de los últimos dos años ha ido acompañado de rápidos cambios en la tecnología y de una creciente proliferación de dispositivos y servicios digitalizados. Además, es probable que el ritmo del cambio se acelere como resultado de las “tecnologías de frontera”, como la inteligencia artificial (IA), la robótica, e-learning, el trabajo remoto, la biotecnología y la nanotecnología.

La transición también se observa en la mayor convivencia o multiplicidad de medios de pago en uso por la población, en un año en el que los más digitales han experimentado un impulso frente a los más físicos o materiales. Vemos nuevos hábitos en relación al dinero en efectivo, que se encuentra estancado o, incluso, disminuye por la adopción de comportamientos y hábitos preventivos frente al contagio. En cambio, el uso de los medios de pago electrónicos se consolida cada vez más.

La transformación de los ecosistemas de pagos en la última década ha sido muy notable, motivada por la entrada de nuevos jugadores y por la creación de nuevos modelos de negocio intensivos en tecnología y centrados en el cliente. En consecuencia, la pandemia también ha traído un cambio en el orden de prioridades en lo que respecta a cuáles deben ser ahora los retos y las oportunidades de esta industria.

El 2021 lo enfocamos con 5 grandes retos relacionados con la tecnología de medios de pago, estos retos fueron los siguientes

El primero fue la consolidación de la transformación digital, empezando por el propio instrumento de pago. La tecnología contactless, e-commerce y QR fueron los canales digitales que robus tecimos para fomentar el pago digital y hacerlo más cómodo y atractivo.

El segundo reto fue el control del fraude y la seguridad transaccional, como resultado lógico del crecimiento del comercio electrónico y otros canales digitales. Superamos este reto implantando 3DS (3 Domain Secure) que es un protocolo diseñado para ser una capa de seguridad adicional para transacciones de tarjetas de crédito y débito en línea.

El tercero reto fue el cumplimiento normativo. Las marcas exigen certificaciones para operar transacciones en e-commerce, autenticación del tarjetahabiente y un monitoreo especial a las transacciones digitales.

El cuarto reto fue la construcción y establecimiento de nuevos esquemas comercialess con los diferentes jugadores, con diferentes intensidades en función de su naturaleza (ya sea fintech, bigtech o neobancos). Ante la entrada de los nuevos actores al mercado nacional, construimos servicios informáticos con interconexión segura, de fácil integración y rápidas transacciones; así al final de 2021 procesamos tiendas en línea, APPs Móviles, máquinas autoatendidas que requieren pagos con tarjeta como son dispensadores de productos y controladores de servicios de estacionamiento.

El quinto fue la relación con el cliente. Para completar la transformación de la experiencia del proceso de pago y fidelizar a los clientes construimos e implementams plataformas que agregan valor a nuestro servicios en torno a la transaccionalidad y los procesos de liquidación y pago.

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.

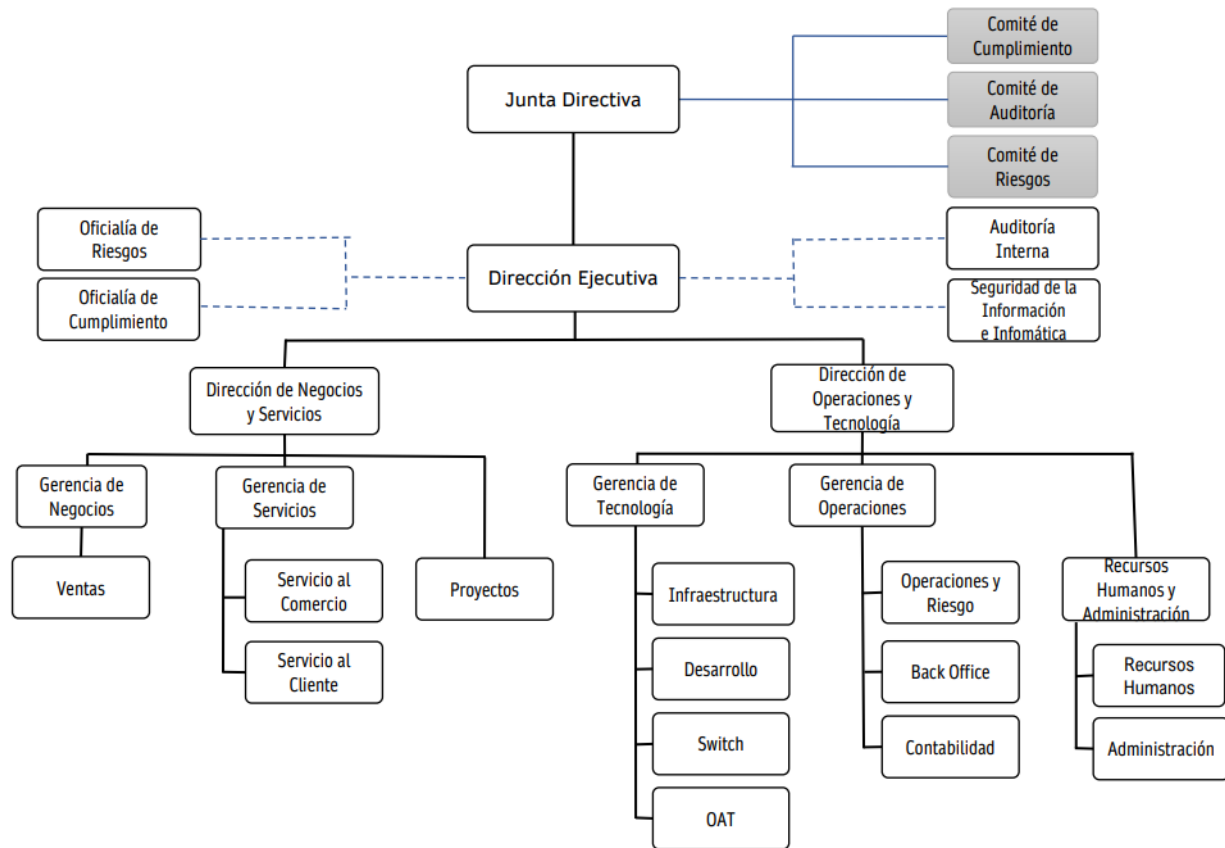
## Informe Administrativo

### Personal

En 2021 la nómina de personal fijo finalizó con 96 empleados en comparación con 73 con los que cerró el año 2020. Este aumento de personal obedece al crecimiento del negocio, reorganización de áreas por temas de cumplimiento y segregación de funciones.

# 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 2021 y 2020

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

	Notas	2021	2020
<b>Activos</b>			
<b>Activos corrientes</b>			
Efectivo	4	\$ 5,508,830	\$ 3,193,859
Cuentas por cobrar comerciales	5	4,909,362	2,924,177
Otras cuentas por cobrar	6	57,037	234,959
Inventarios de repuestos		1,107	6,673
Gastos pagados por anticipado	7	88,927	67,164
<b>Total activos corrientes</b>		<b>10,565,263</b>	<b>6,426,832</b>
<b>Activos no corrientes</b>			
Propiedad, planta y equipo – netos	9	3,111,035	2,996,633
Programas informáticos y licencias – netos	10	963,254	1,150,021
Activo por impuesto sobre la renta diferido	17	13,425	10,888
<b>Total activos no corrientes</b>		<b>4,087,714</b>	<b>4,157,542</b>
<b>Total activos</b>		<b>\$ 14,652,977</b>	<b>\$ 10,584,374</b>
<b>Pasivos y patrimonio</b>			
<b>Pasivos corrientes</b>			
Porción corriente de préstamos con partes relacionadas a largo plazo	8	\$ 699,283	\$ 655,106
Cuentas por pagar a partes relacionadas	8	976,514	574,524
Otras cuentas y gastos acumulados por pagar	11	6,495,376	3,837,984
<b>Total pasivos corrientes</b>		<b>8,171,173</b>	<b>5,067,614</b>
<b>Pasivos no corrientes</b>			
Préstamos a largo plazo con partes relacionadas menos vencimiento corriente	8	2,172,922	1,636,343
Provisión por prestación de renuncia voluntaria	18	44,749	36,293
<b>Total pasivos no corrientes</b>		<b>2,217,671</b>	<b>1,672,636</b>
<b>Total pasivos</b>		<b>10,388,844</b>	<b>6,740,250</b>
<b>Patrimonio</b>			
Capital social	12	3,487,495	3,487,495
Reserva legal		374,934	330,275
Resultados acumulados		401,704	26,354
<b>Total patrimonio</b>		<b>4,264,133</b>	<b>3,844,124</b>
<b>Total pasivo y patrimonio</b>		<b>\$ 14,652,977</b>	<b>\$ 10,584,374</b>

## 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 2021 y 2020

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

	Notas	2021	2020
Ingresos por servicios de intermediación	13	\$ 5,698,867	\$ 4,160,584
Costo por servicios de intermediación	13	<u>(3,569,997)</u>	<u>(2,948,939)</u>
Utilidad bruta		<u>2,128,870</u>	<u>1,211,645</u>
Gastos de administración	14	(1,414,165)	(948,299)
Gastos financieros	16	(217,159)	(179,722)
Ingresos por intereses	8	16,981	7,452
Otros ingresos	15	<u>120,914</u>	<u>101,357</u>
Utilidad antes de impuesto sobre la renta		<u>635,441</u>	<u>192,433</u>
Provisión de impuesto sobre la renta	17	<u>(215,432)</u>	<u>(83,655)</u>
Utilidad neta		<u>\$ 420,009</u>	<u>\$ 108,778</u>

### 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 2021, 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 2021, 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.

#### *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.

---

*Auditores y Consultores de Negocios, S. A. de C. V.*

Es miembro de la red global de Baker Tilly International Ltd. cuyos miembros son entidades legales separadas e independientes  
Calle 1, No.113, entre Calle La Mascota y Calle Loma Linda, Colonia San Benito, San Salvador, El Salvador.

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



21 de marzo de 2022  
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

[www.redserfinsa.com](http://www.redserfinsa.com)



[www.redserfinsa.com](http://www.redserfinsa.com)