



# Memoria de Labores 2022



# Accionistas, Junta Directiva y Administración

---

## Accionistas

Banco Agrícola, S.A.	(49.78%)
Banco Davivienda Salvadoreño, S.A.	(43.12%)
Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V.	(7.10%)

## Junta Directiva

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 Ana Michelle Ordoñez Carranza

## 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 Desarrollo de Negocios	Carlos Javier Mayorga Sánchez
Gerente de Contabilidad y Finanzas	Laura Vanessa Artiga de Cañas

# Informe de Negocios

---

## Compra de Equipos POS

En el año 2022 se adquirieron 5,705 terminales POS.

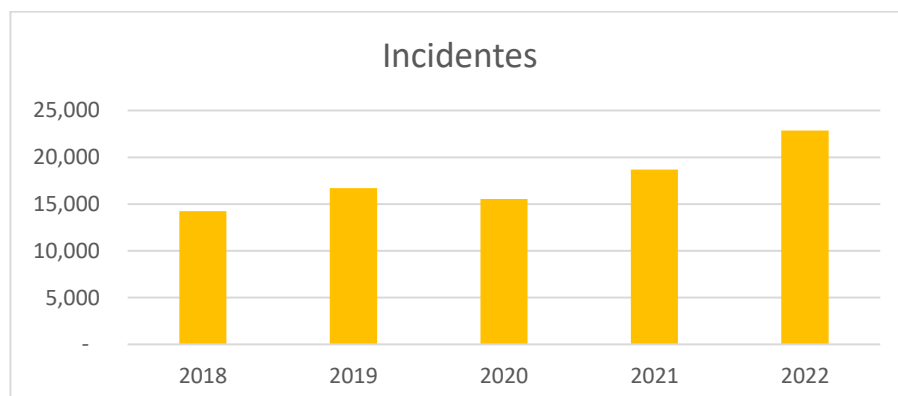
## Instalaciones POS

En el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2022, se realizaron 9,215 nuevas instalaciones de equipos POS, de las cuales 8,971 (97.4%) fueron ejecutadas en tiempo, y 244 (2.6%) con alguna demora.



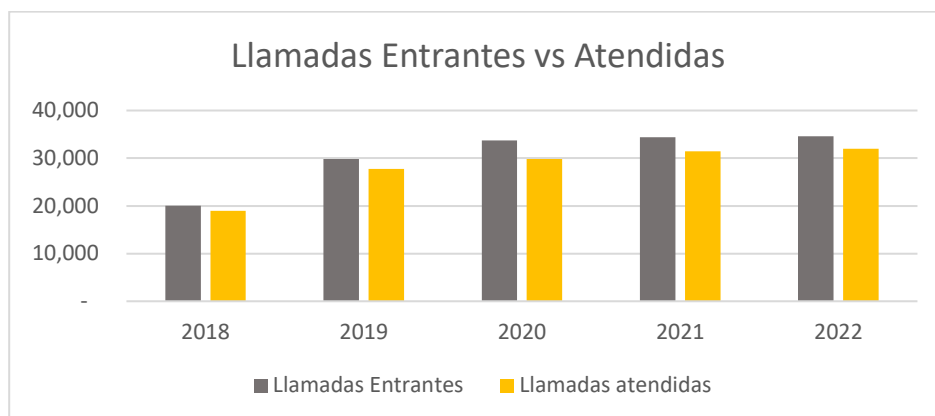
## Incidentes POS

En el mismo período se reportaron 22,854 incidentes por parte de nuestros clientes, de los cuales 22,311 (97.6%) fueron atendidos en tiempo y 543 (2.4%) con demora.



## Contact Center SERFINSA

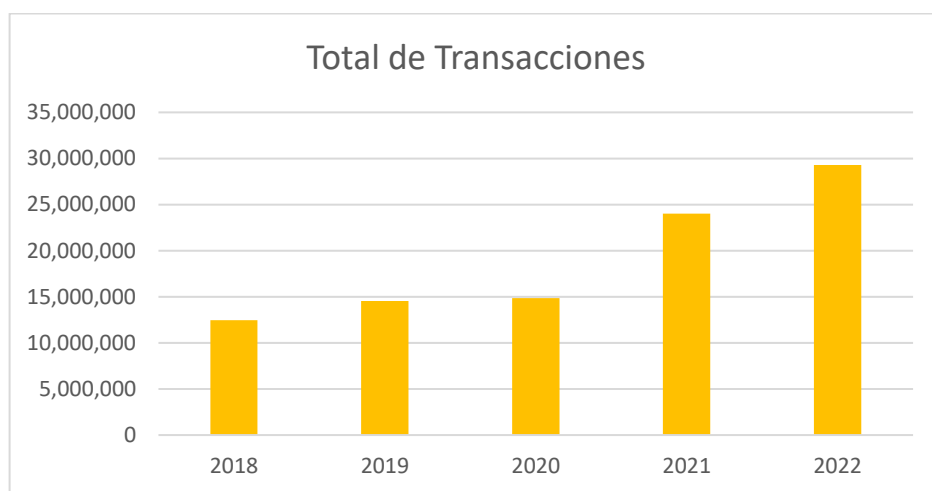
En 2022 nuestro centro de contacto recibió un total de 34,612 llamadas de las cuales se atendieron 32,004 con un porcentaje de atención equivalente al 92.5%.



# Informe de Operaciones

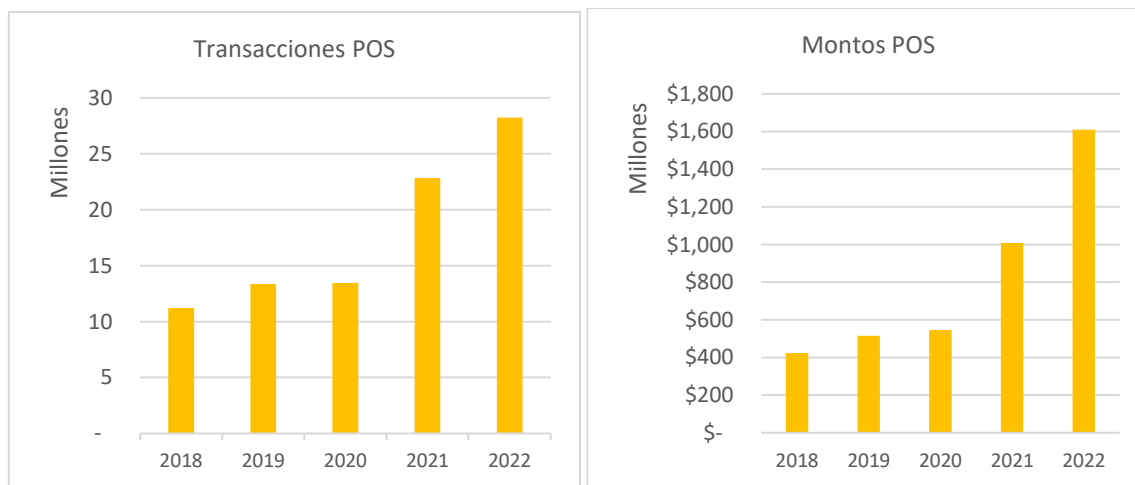
## Transacciones Totales

Las transacciones que se realizaron en la Red de Adquierecia de ATM y POS durante el año 2022, fueron 29,289,925 comparadas con el año 2021 se efectuaron 5,266,143 transacciones ,más, lo que equivale a un incremento del 21.9%.



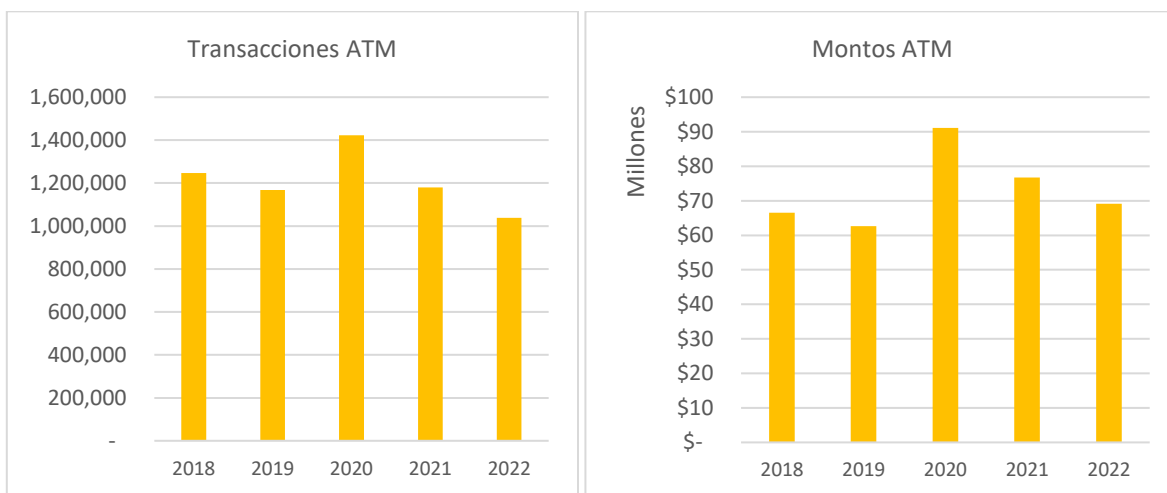
## Transacciones POS

Las transacciones que se realizaron con POS durante el año 2022, fueron 28,251,075 por un monto que alcanzó \$ 1,608,851,919. Con respecto al año previo, representan un 23.7% y 59.6% de crecimiento respectivamente.



## Transacciones ATM

Respecto a las transacciones ATM, durante 2022 se realizaron 1,038,850 por un monto de \$69,107,710. Cifras que resultan inferiores a las del año previo en -12.0 % y -10.0% respectivamente.



## Casos de Contracargos

En 2022 se recibieron 6,363 contracargos de parte de los bancos emisores por un monto total de \$1,094,821 versus 5,520 y \$889,510 recibidos en el 2021.

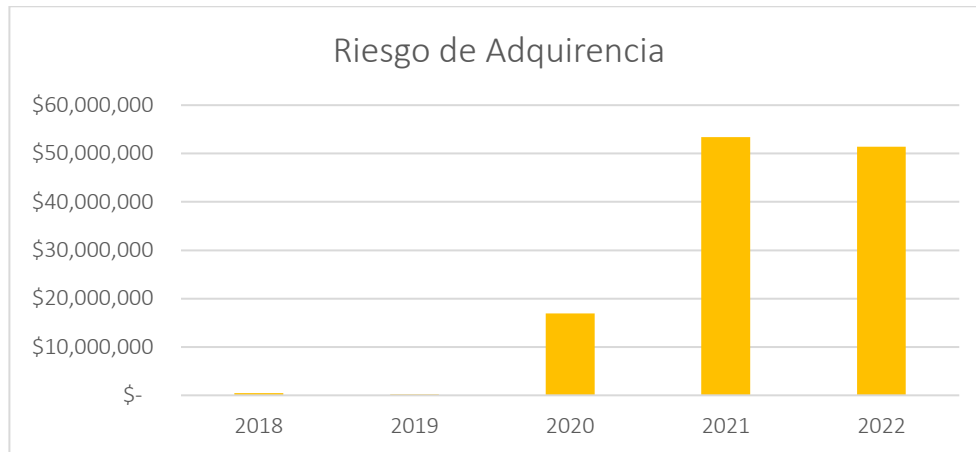
Al cierre del año logramos resolver el 97.88% de los contracargos, se reportan \$22,954 dólares que continúan en proceso de seguimiento.



### Riesgo de Adquirencia

Durante 2022 las transacciones sospechosas intervenidas ascendieron a \$51,433,330, sobre una facturación total de \$1,543,580,857, las cuales fueron verificadas y documentadas como parte de los procesos de prevención de fraude. En el 2021 se intervinieron transacciones sospechosas por un monto de \$53,382,701 sobre una facturación de adquirencia de \$963,663,870.

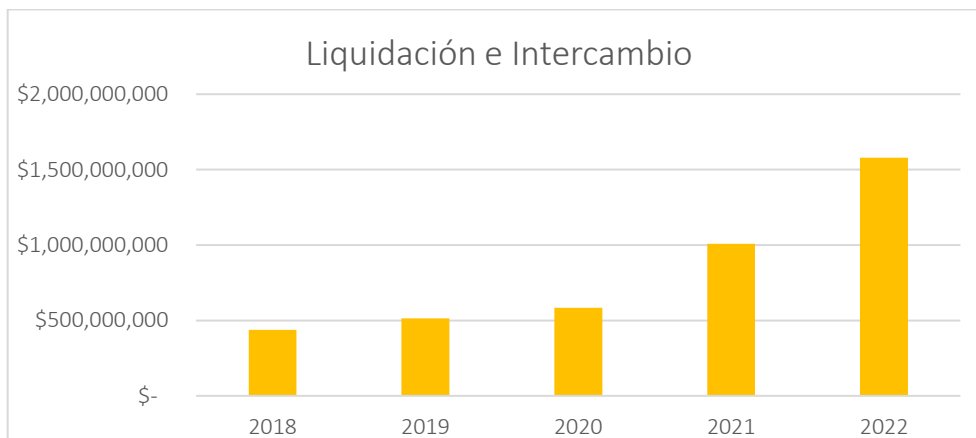
Los controles de prevención y monitoreo de fraude ejecutados han permitido mitigar los riesgos, al cierre del año no se tiene reporte por perdidas por fraudes de adquirencia.



### Liquidación e Intercambio POS y ATM

En 2022 se realizaron cobros por US\$1,579,812,037 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

---

La disrupción es una fuerza que está cambiando el panorama tecnológico de los medios de pago como ninguna otra. Las empresas de hoy en día no solo deben transformarse para satisfacer las demandas de la digitalización. Con la reciente ola de perturbaciones que dejó a muchos fuera del juego, ahora las empresas compiten frecuentemente con jugadores fuera de su propia industria.

Esta disrupción en los medios de pago está ocurriendo rápidamente, como lo atestiguan muchas de las empresas líderes a nivel global. Tener éxito en este entorno tan volátil y a la vez tan regulado requiere no solo de una comprensión profunda de esta disrupción y cómo lidiar con ella. Aún más importante, debemos saber cómo sacar provecho y convertirnos en agente de disrupción para los demás.

Durante el año 2022, hemos experimentado momentos de transición en el sector de los medios de pago, donde esta disrupción tecnológica ha acelerado no solo la digitalización, a un ritmo sin precedentes, sino también la incorporación de nuevos participantes en esta industria. Así, el desarrollo del negocio en medios de pago 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 de esta disrupción se acelere como resultado de las “tecnologías de frontera”, como la inteligencia artificial (IA), la robótica, e-learning, blockchain, autenticación por biometría, la biotecnología y la nanotecnología.

En consecuencia, esta disrupción 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 año 2022, en SERFINSA, lo dedicamos a robustecer las capacidades tecnológico-operativas que nos permitieran brindar un servicio integral en el procesamiento de Redes de Adquierecia y nos enfocamos en los 5 grandes retos relacionados con la tecnología de medios de pago que nos habilitaran como agentes de disrupción en el servicio integral a los nuevos jugadores en la industria local, estos retos fueron los siguientes

El primero fue la gestión y obtención de la certificación como miembro procesador Adquirente POS con la franquicia VISA International, nueva capacidad que nos habilita con esta franquicia para dar servicios integrales de procesamiento de adquierecia POS.

El segundo reto fue la gestión y obtención de la certificación como miembro principal Adquirente con la franquicia Mastercard, nueva capacidad que nos habilita con esta franquicia para dar servicios integrales de procesamiento de adquierecia POS, AaaS POS



(Acquiring as a Service), de procesamiento de adquirencia ATM CIRRUS, AaaS ATM CIRRUS (Acquiring as a Service) y Gestión y Proceso de ChargeBacks.

El tercer reto fue la gestión y obtención de la certificación como miembro procesador Adquirente POS con la franquicia UnionPay International, nueva capacidad que nos habilita con dicha franquicia a dar servicios integrales de procesamiento de adquirencia POS, e-Commerce y 3DS.

El cuarto reto fue la consolidación y lanzamiento de la red de pagos contactless mediante QR Codes, QUICKPAY, red que habilita a los consumidores a pagar sus compras con cargos a sus cuentas bancarias o a sus tarjetas de crédito en un ecosistema de interoperabilidad constituido a diciembre 2022 por 7 instituciones, 6 financieras y 1 independiente.

El quinto reto fue la adecuación y reingeniería de nuestros procesos transaccionales y operativos para crecer ordenadamente en la incorporación de nuevos participantes en la industria local de medios de pago, tales como Payment Facilitators y Billeteras electrónicas, y completar así la transformación de la experiencia del proceso de pago; para ello construimos e implementamos plataformas que agregan valor a nuestros servicios integrales de Adquirencia.

En el área de operaciones de tecnología y control interno, obtuvimos nuevamente la certificación SSAE-18 SOC I y II. 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 Re-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 rediseñó y adecuaron, al nuevo ecosistema, los controles de operaciones informáticas.

# Informe de Auditor Independiente

---

## 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 2022, y los estados de resultados y otros resultados integrales, cambios en el patrimonio y 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 2022, 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.

---

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

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

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:

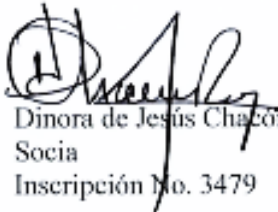
- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos en los estados financieros debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. 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



17 de marzo de 2023  
San Salvador, República de El Salvador.

# Resumen Financiero

## Balance General

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

#### Estado de situación financiera Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

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

	Notas	2022	2021
<b>Activos</b>			
<b>Activos corrientes</b>			
Efectivo	4	\$ 6,659,911	\$ 5,508,830
Cuentas por cobrar comerciales	5	4,659,767	4,909,362
Otras cuentas por cobrar	6	35,478	57,037
Inventarios de repuestos		14,460	1,107
Gastos pagados por anticipado	7	<u>113,298</u>	<u>88,927</u>
Total activos corrientes		<u>11,482,914</u>	<u>10,565,263</u>
<b>Activos no corrientes</b>			
Propiedad, planta y equipo – netos	9	3,526,751	3,111,035
Programas informáticos y licencias – netos	10	776,163	963,254
Activo por impuesto sobre la renta diferido	17	<u>12,973</u>	<u>13,425</u>
Total activos no corrientes		<u>4,315,887</u>	<u>4,087,714</u>
Total activos		<u>\$ 15,798,801</u>	<u>\$ 14,652,977</u>
<b>Pasivos y patrimonio</b>			
<b>Pasivos corrientes</b>			
Porción corriente de préstamos con partes relacionadas a largo plazo	8	\$ 1,090,551	\$ 699,283
Cuentas por pagar a partes relacionadas	8	924,224	976,514
Otras cuentas y gastos acumulados por pagar	11	<u>6,305,836</u>	<u>6,495,376</u>
Total pasivos corrientes		<u>8,320,611</u>	<u>8,171,173</u>
<b>Pasivos no corrientes</b>			
Préstamos a largo plazo con partes relacionadas menos vencimiento corriente	8	2,377,488	2,172,922
Provisión por prestación de renuncia voluntaria	18	<u>43,242</u>	<u>44,749</u>
Total pasivos no corrientes		<u>2,420,730</u>	<u>2,217,671</u>
Total pasivos		<u>10,741,341</u>	<u>10,388,844</u>
<b>Patrimonio</b>			
Capital social	12	3,487,495	3,487,495
Reserva legal		459,431	374,934
Resultados acumulados		<u>1,110,534</u>	<u>401,704</u>
Total patrimonio		<u>5,057,460</u>	<u>4,264,133</u>
Total pasivo y patrimonio		<u>\$ 15,798,801</u>	<u>\$ 14,652,977</u>

## 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 2022 y 2021

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

	Notas	2022	2021
Ingresos por servicios de intermediación	13	\$ 7,181,878	\$ 5,698,867
Costo por servicios de intermediación	13	<u>(4,026,426)</u>	<u>(3,569,997)</u>
Utilidad bruta		<u>3,155,452</u>	<u>2,128,870</u>
Gastos de administración	14	(1,854,012)	(1,414,165)
Gastos financieros	16	(243,925)	(217,159)
Ingresos por intereses	8	31,535	16,981
Otros ingresos	15	<u>118,068</u>	<u>120,914</u>
Utilidad antes de impuesto sobre la renta		<u>1,207,118</u>	<u>635,441</u>
Provisión de impuesto sobre la renta	17	<u>(413,791)</u>	<u>(215,432)</u>
Utilidad neta		<u>\$ 793,327</u>	<u>\$ 420,009</u>



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