

Memoria de Labores 2023



Estimados accionistas:

Me es grato dirigirme a ustedes para presentar la memoria de labores de Servicios Financieros S.A. de C.V. correspondiente al año 2023. Este periodo ha sido testigo de logros significativos que reflejan nuestro compromiso continuo con la excelencia y la innovación en el sector de medios de pago, especialmente en nuestra función como procesador.

Durante el año pasado, hemos sido testigos de resultados positivos que son el fruto de una transformación continua en SERFINSA. Nos enorgullece decir que nuestros esfuerzos se han centrado en garantizar experiencias de compra ágiles y seguras. Buscamos constantemente fortalecer los métodos y ecosistemas de pago, con el objetivo de reducir el tiempo y los procesos asociados con cada transacción, sin comprometer en lo absoluto la seguridad y la prevención del fraude. Estos elementos son pilares fundamentales que garantizan una experiencia verdaderamente satisfactoria tanto para los comercios como para los usuarios finales.

Me gustaría compartir con ustedes algunas de las acciones que hemos llevado a cabo durante el año:

Continuamos avanzando en la implementación de nuestro sistema de pagos seguros a través de QR interoperable. Esta iniciativa no solo promueve la conveniencia para los usuarios, sino que también permite la integración de nuevos emisores a la red.

En el transcurso del año, definimos nuestra ruta estratégica para los próximos cinco años, que nos permitirá impulsar y consolidar nuestro crecimiento.

Garantizamos el cumplimiento de las regulaciones vigentes, así como en la adaptación a los mandatos de las franquicias.

Nos hemos enfocado en fortalecer aún más el sector de medios de pago, anticipándonos a las demandas y tendencias del mercado.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todos nuestros accionistas por su continua confianza, la cual ha sido fundamental para alcanzar nuestros objetivos y metas. Asimismo, deseo reconocer el arduo trabajo realizado por todo el equipo de administración y colaboradores de SERFINSA, cuyo compromiso e innovación son la fuerza motriz detrás de nuestros servicios de medios de pago.

En SERFINSA, estamos comprometidos a seguir liderando el camino en el sector de medios de pagos, ofreciendo soluciones innovadoras y seguras que generen un impacto positivo para nuestros clientes, sus comercios afiliados y usuarios.

Atentamente,

Takashi Sugisawa
Presidente de la Junta Directiva
Servicios Financieros S.A. de C.V.

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	Takashi Sugisawa Portillo
Director Secretario en funciones	Marcelino Samayoa Rodríguez
Directores Propietarios	Peggy Carolina Girón Ventura
	Carlos Mauricio Novoa
Directores Suplentes	José Ricardo Sánchez Escobar
	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.

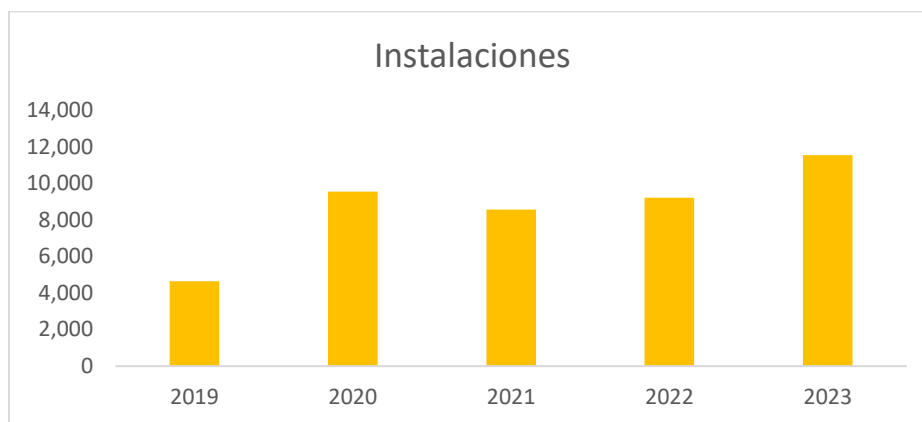
Administración

Director Ejecutivo	Leandro Martín Guini
Director de Operaciones y Tecnología	Roberto Antonio Morazán González
Director de Desarrollo de Negocios	Carlos Javier Mayorga Sánchez
Directora Legal y de Estrategia	Marta María Mena Velásquez

Informe de Negocios

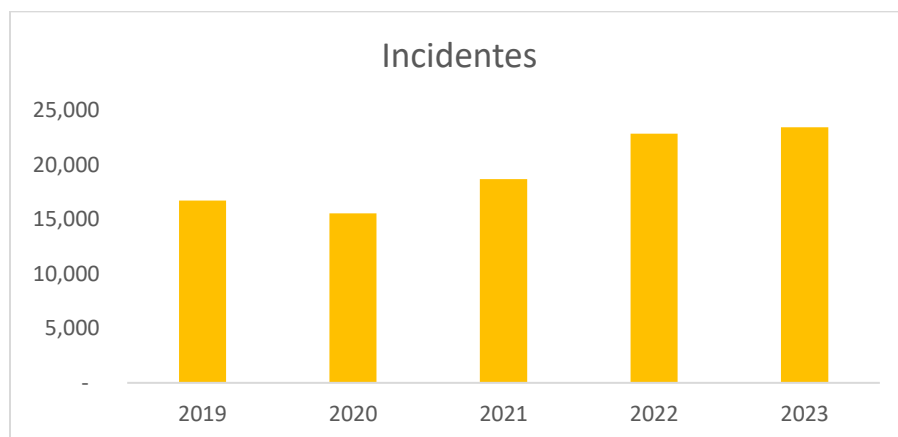
Instalaciones POS

En el período comprendido entre enero y diciembre de 2023, se realizaron 11,547 nuevas instalaciones de equipos POS, de las cuales el 97.05% fueron ejecutadas en tiempo.



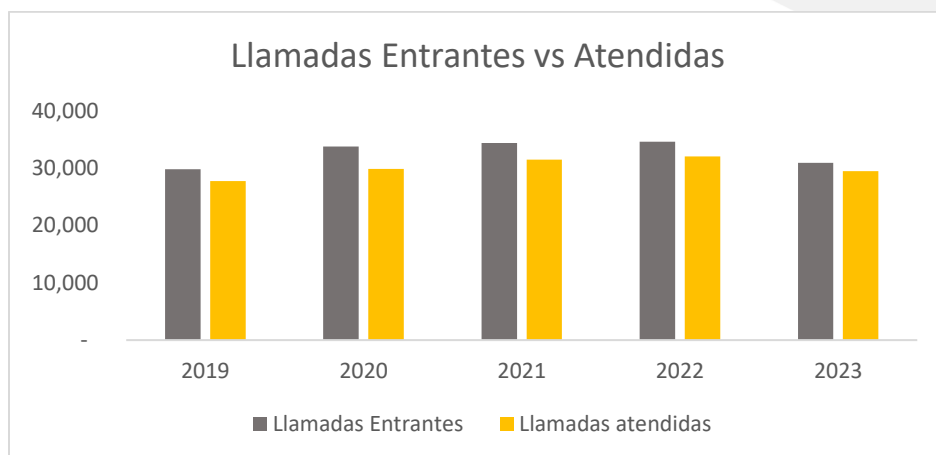
Incidentes POS

En el mismo período se reportaron 23,437 incidentes por parte de nuestros clientes, de los cuales el 97.50% fueron atendidos en tiempo.



Contact Center SERFINSA

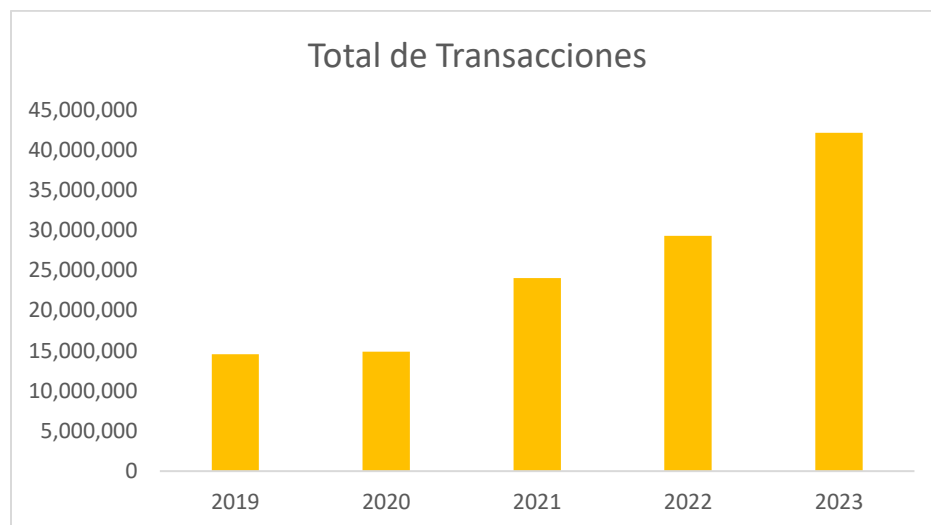
En 2023 nuestro centro de contacto recibió un total de 30,896 llamadas de las cuales se atendieron 29,443 con un porcentaje de atención equivalente al 95.3%.



Informe de Operaciones

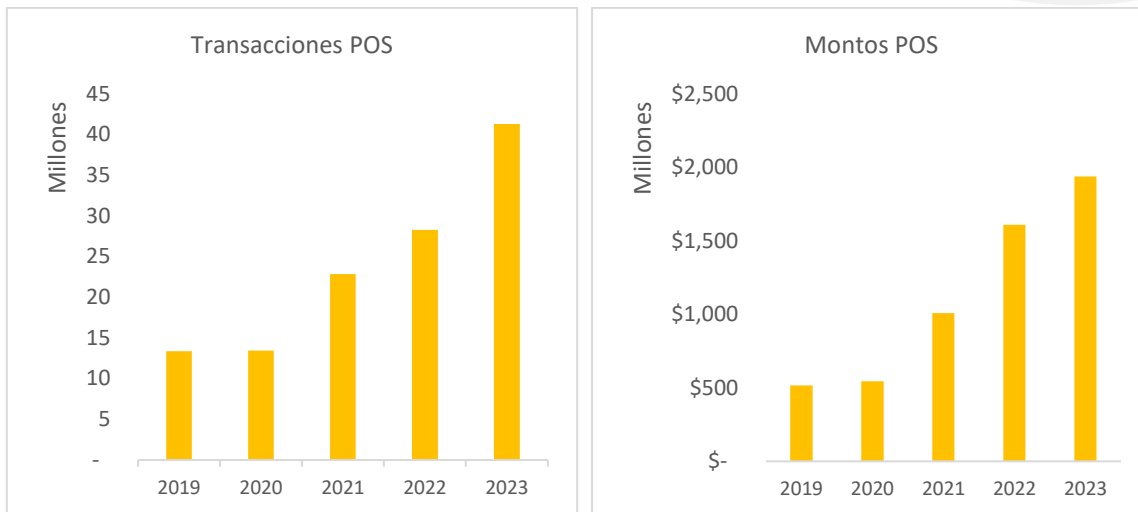
Transacciones Totales

Las transacciones que se realizaron en la Red de Adquirencia de ATM y POS durante el año 2023, fueron 42,137,844.



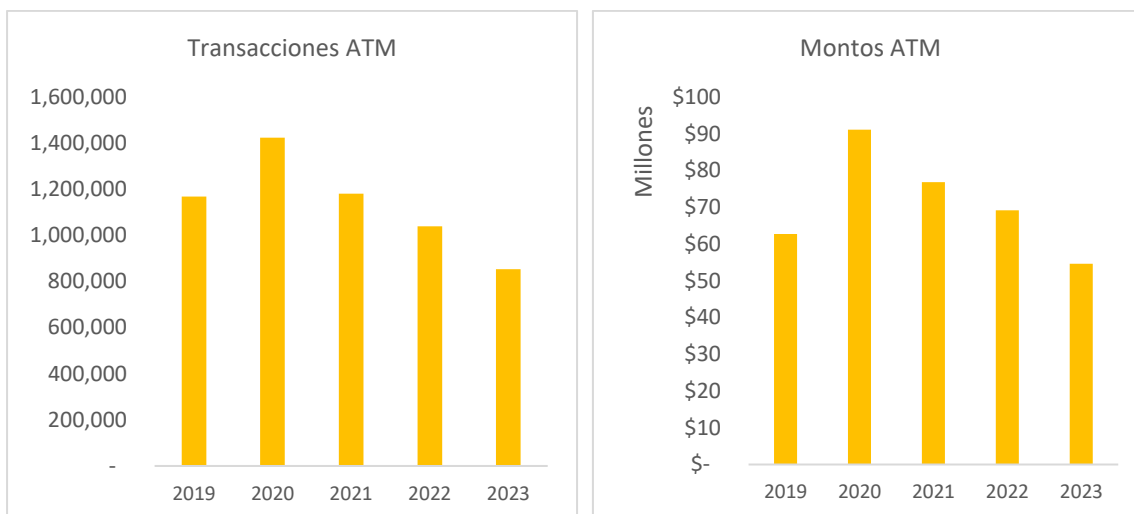
Transacciones POS

Las transacciones que se realizaron con POS durante el año 2023, fueron 41,285,109 por un monto que alcanzó \$1,937,916,511. Con respecto al año previo, representan un 31.7% y 20.5% de crecimiento respectivamente.



Transacciones ATM

Respecto a las transacciones ATM, durante 2023 se realizaron 852,735 por un monto de \$54,632,800. Cifras que resultan inferiores a las del año previo en -17.9% y -20.9% respectivamente.



Casos de Contracargos

En 2023 se recibieron 7,307 contracargos de parte de los bancos emisores por un monto total de \$1,595,275 versus 6,363 y \$1,094,821 recibidos en el 2022.

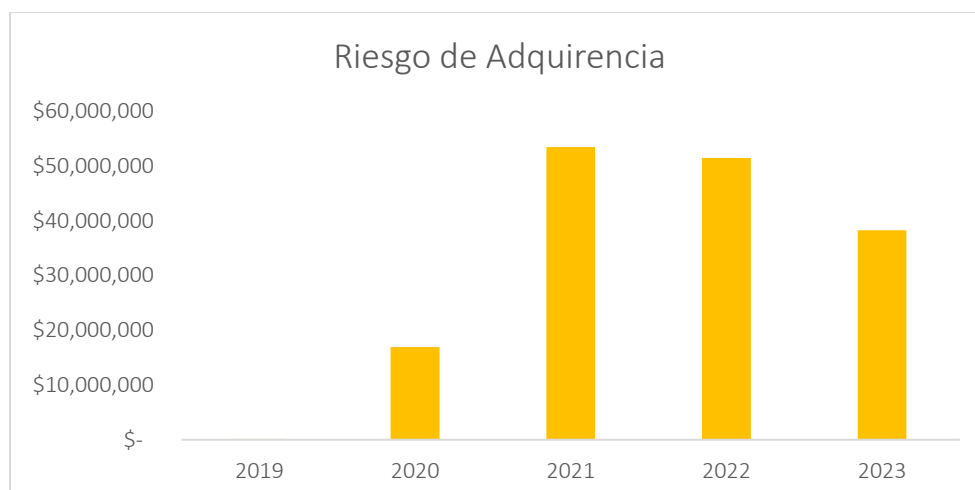
Al cierre del año logramos resolver el 96.42% de los contracargos, se reportan \$57,080 dólares que continúan en proceso de seguimiento.



Riesgo de Adquirencia

En 2023 las transacciones sospechosas intervenidas ascendieron a \$38,216,308, sobre una facturación total de \$1,771,088,595, las cuales fueron verificadas y documentadas como parte de los procesos de prevención de fraude.

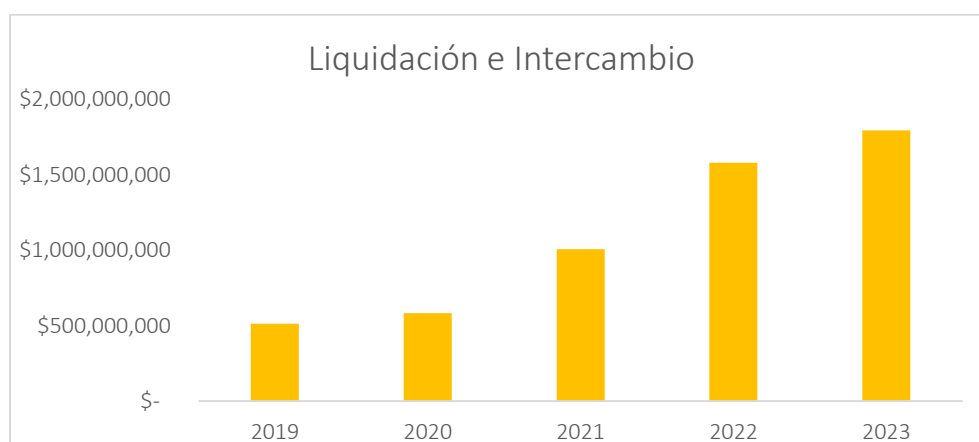
Los controles de prevención y monitoreo de fraude ejecutados han permitido mitigar los riesgos, al cierre del año no se tiene reporte por perdidas por fraudes de adquirencia.



Liquidación e Intercambio POS y ATM

Durante el 2023 se realizaron cobros por US\$ \$1,793,619,320 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

2023 fue un año que se caracterizó por los constantes momentos de transición en el sector de los medios de pago, esta transición 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, el ritmo de esta transición se acelerará aún más en 2024 como resultado de las “tecnologías de frontera”, como la inteligencia artificial (IA), la robótica, e-learning, blockchain y la autenticación mediante el uso de factores biométricos.

En consecuencia, esta transición ha traído un cambio a los esquemas del negocio de medios de pago dejando claro cuáles deben ser ahora los retos y las oportunidades de esta industria.

El año 2023, en SERFINSA, lo dedicamos a robustecer las capacidades tecnológico-operativas que nos permitieran brindar un servicio integral en el procesamiento de Redes de Adquirencia y nos enfocamos en el fortalecimiento de la infraestructura, re ingeniería de procesos y el robustecimiento del monitoreo del fraude en adquierecia; mejoras substanciales que nos habilitan para enfrentar los nuevos esquemas de negocio relacionados con la tecnología de medios de pago y mantenernos a la vanguardia como agentes de disrupción en el servicio integral a los nuevos jugadores en la industria local, estos retos fueron los siguientes:

- Migración del Data Center, iniciamos con el diseño y evaluación de las estrategias para migrar el actual Data center primario a uno de categoría 3.
- Consolidamos los procesos como miembro procesador Adquirente POS con la franquicia VISA International, que nos habilita con esta franquicia para dar servicios integrales de procesamiento de adquierecia POS, a Bancos Adquirentes, Fintechs y Payment Facilitators (PAyFac's).
- Consolidamos los procesos, como miembro principal Adquirente con la franquicia Mastercard que nos habilita con esta franquicia para dar servicios integrales de procesamiento de adquierecia POS, a Bancos Adquirentes, Fintechs y Payment Facilitators (PAyFac's).
- Implementamos una plataforma de Monitoreo y prevención de fraude adquierente en tiempo real.

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 DSS 3.2.2, 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 2023, 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 2023, 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.

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



22 de marzo de 2024
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 2023 y 2022

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

	Notas	2023	2022
Activos			
Activos corrientes			
Efectivo	4	\$ 6,614,898	\$ 6,659,911
Cuentas por cobrar comerciales	5	12,020,026	4,659,767
Otras cuentas por cobrar	6	79,024	35,478
Inventarios de repuestos		20,214	14,460
Gastos pagados por anticipado	7	166,098	113,298
Total activos corrientes		18,900,260	11,482,914
Activos no corrientes			
Propiedad, planta y equipo – netos	9	6,178,653	3,526,751
Programas informáticos y licencias – netos	10	795,232	776,163
Activo por impuesto sobre la renta diferido	18	15,609	12,973
Total activos no corrientes		6,989,494	4,315,887
Total activos		\$ 25,889,754	\$ 15,798,801
Pasivos y patrimonio			
Pasivos corrientes			
Porción corriente de préstamos con partes relacionadas a largo plazo			
Plazo	8	\$ 1,093,322	\$ 1,090,551
Porción corriente de préstamos por pagar a largo plazo	11	105,412	-
Cuentas por pagar a partes relacionadas	8	870,759	924,224
Otras cuentas y gastos acumulados por pagar	12	13,659,281	6,305,836
Total pasivos corrientes		15,728,774	8,320,611
Pasivos no corrientes			
Préstamos a largo plazo con partes relacionadas menos vencimiento corriente	8	3,749,504	2,377,488
Préstamos a largo plazo menos vencimiento corriente	11	479,488	-
Provisión por prestación de renuncia voluntaria	19	52,031	43,242
Total pasivos no corrientes		4,281,023	2,420,730
Total pasivos		20,009,797	10,741,341
Patrimonio	13		
Capital social		3,487,495	3,487,495
Reserva legal		589,813	459,432
Resultados acumulados		1,802,649	1,110,533
Total patrimonio		5,879,957	5,057,460
Total pasivo y patrimonio		\$ 25,889,754	\$ 15,798,801

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 2023 y 2022

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

	Notas	2023	2022
Ingresos por servicios de intermediación	14	\$ 8,549,872	\$ 7,181,878
Costo por servicios de intermediación	14	<u>(4,837,491)</u>	<u>(4,026,426)</u>
Utilidad bruta		<u>3,712,381</u>	<u>3,155,452</u>
Gastos de administración	15	(2,507,161)	(1,854,012)
Gastos financieros	17	(302,322)	(243,925)
Ingresos por intereses	8	38,904	31,535
Otros ingresos	16	<u>920,782</u>	<u>118,068</u>
Utilidad antes de impuesto sobre la renta		1,862,584	1,207,118
Provisión de impuesto sobre la renta	18	<u>(484,820)</u>	<u>(413,791)</u>
Utilidad neta		<u>\$ 1,377,764</u>	<u>\$ 793,327</u>

