



Memoria de Labores 2024

Apreciables accionistas

El año 2024 marcó un periodo clave en la evolución de SERFINSA como proveedor integral de soluciones en medios de pago. **No solo asumimos grandes retos; también materializamos transformaciones significativas que fortalecen nuestra posición como un socio estratégico para la industria financiera y tecnológica del país y, ahora, de la región.**

En un entorno cada vez más exigente y dinámico, nos enfocamos en robustecer nuestras capacidades tecnológico-operativas, apostando por una infraestructura resiliente, procesos más eficientes y un monitoreo de fraude más inteligente. Este enfoque nos permitió ofrecer un servicio integral de procesamiento en redes de adquirencia, anticipándonos a los nuevos esquemas de negocio que exigen agilidad, seguridad y visión. Entre los principales logros de este año, destacamos:

La migración de nuestro Data Center primario a una instalación de Categoría Tier 3, que garantiza mayor disponibilidad, redundancia y continuidad operativa.

El rediseño de los controles operativos tecnológicos, adecuados a un nuevo ecosistema digital, que elevan nuestra capacidad de respuesta ante desafíos operativos y de seguridad.

El traslado de nuestras oficinas corporativas a nuevas y modernas instalaciones en la Torre Quattro del World Trade Center, un espacio que

responde a nuestra visión de crecimiento y nos permite operar con mayor eficiencia, comodidad y cercanía a nuestros clientes.

A estos avances se suma un hito estratégico: la expansión regional de SERFINSA en Centroamérica, consolidando nuestro liderazgo como PayTech regional. Esta expansión se acompaña de una renovada identidad visual, diseñada para reflejar nuestro crecimiento y compromiso con la innovación, así como para fortalecer nuestra presencia.

Estos logros reflejan el compromiso de SERFINSA por mantenerse a la vanguardia como agente de disrupción y transformación. Hoy, más que nunca, estamos preparados para acompañar a nuestros clientes en su crecimiento, brindando soluciones robustas, seguras y escalables.

Agradezco sinceramente la confianza de nuestros accionistas y el profesionalismo de cada uno de nuestros colaboradores, quienes con visión y entrega han sido clave en la construcción de estos logros.

Seguiremos avanzando con determinación, generando valor y consolidando nuestro liderazgo en el ecosistema de medios de pago, tanto a nivel local como en todo el istmo centroamericano.

Atentamente,

Takashi Sugisawa

Presidente 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	Alexander Pinilla Vargas
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
Director de Desarrollo de Negocios	Carlos Javier Mayorga Sánchez
Directora Legal y de Estrategia	Marta María Mena Velásquez

Transformación y proyección hacia el futuro

Inauguración de nuevas oficinas corporativas en Torre Quattro

El traslado de nuestras oficinas corporativas a nuevas y modernas instalaciones en la Torre Quattro del World Trade Center forma parte del proceso de evolución y modernización institucional que ha caracterizado el año 2024. Este hito estratégico responde a nuestra visión de crecimiento y posicionamiento regional, y nos permite operar con mayor eficiencia, comodidad y cercanía a nuestros clientes, aliados y socios estratégicos.

Las nuevas oficinas han sido diseñadas bajo criterios de funcionalidad, colaboración e innovación, brindando un entorno moderno y adaptable que impulsa la integración entre equipos, la agilidad en la toma de decisiones y el bienestar del talento humano. Cuentan con tecnología de última generación, espacios abiertos, salas de reuniones equipadas con herramientas digitales y zonas colaborativas que fortalecen nuestra cultura organizacional. Ubicadas en uno de los desarrollos empresariales más representativos y sostenibles del país, estas instalaciones no solo refuerzan nuestra presencia dentro del ecosistema financiero y tecnológico, sino que también proyectan una imagen institucional alineada con los más altos estándares internacionales. Este cambio también representa un símbolo de renovación para

nuestros colaboradores, quienes ahora cuentan con un entorno diseñado para inspirar, facilitar la innovación y fortalecer el sentido de pertenencia a una organización en constante transformación.

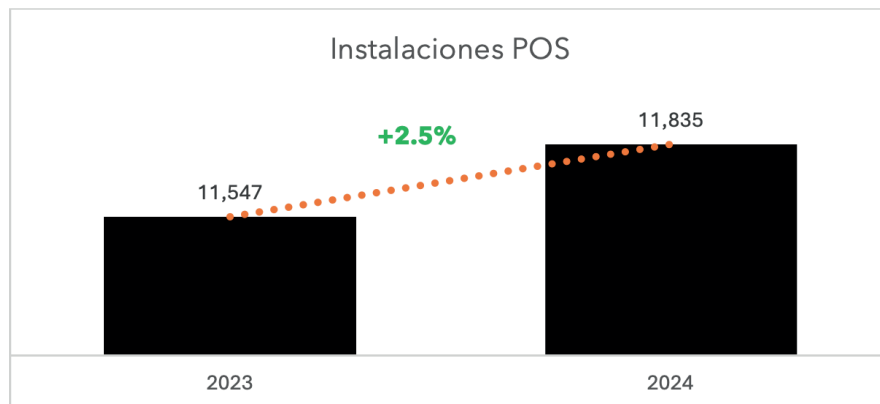
Esta nueva etapa marca un paso firme en la consolidación de SERFINSA como una empresa sólida, innovadora y comprometida con la excelencia operativa y el desarrollo de su capital humano.



Informe de servicios

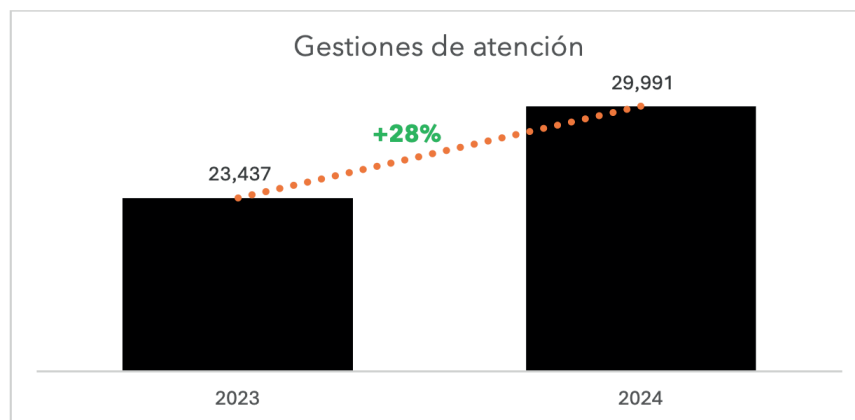
Instalaciones POS

Entre enero y diciembre de 2024, se registró un incremento del 2.5% en nuevas instalaciones de equipos POS en comparación con el mismo período del año 2023.



Gestiones de atención de clientes y comercios

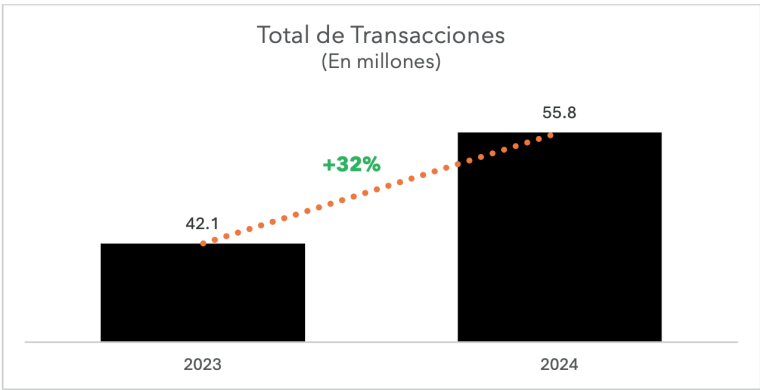
En el mismo período, se atendió un 28% más de gestiones de atención reportados por nuestros clientes y comercios afiliados en comparación con 2023, de los cuales el 97.1% fueron resueltos dentro del tiempo establecido.



Informe de operaciones

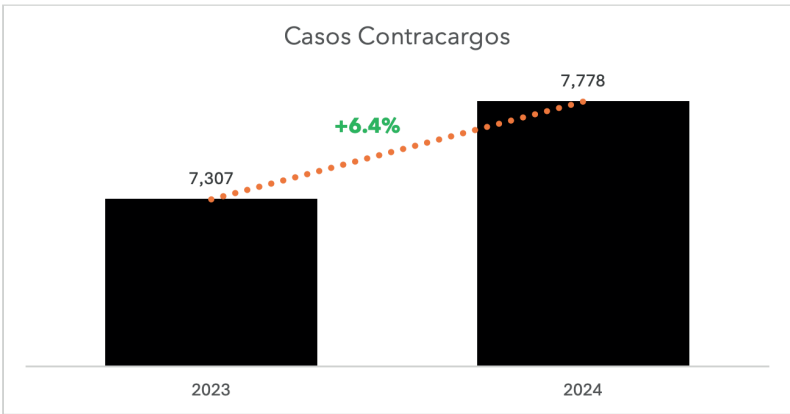
Transacciones Totales

Durante el año 2024, las transacciones procesadas a través de la Red de Adquierecia de ATM y POS registraron un incremento del 32% en comparación con el año 2023.



Casos de Contracargos

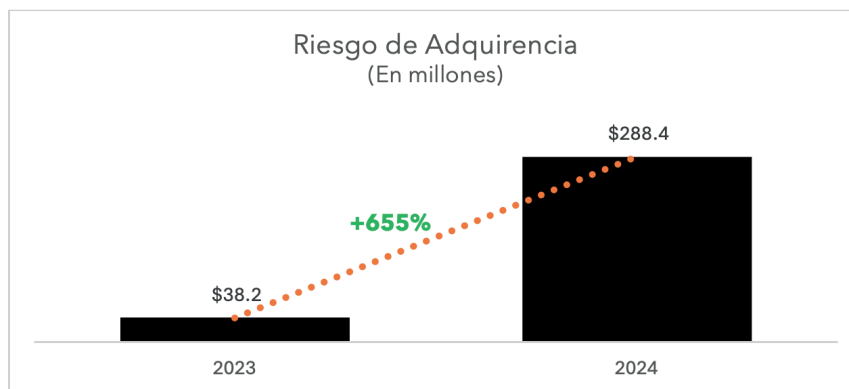
En 2024, se atendió un 6.4% más de casos de casos de contracargos de parte de los bancos emisores en comparación con el año anterior. Al cierre del año, se logró resolver el 92.70% de los casos, mientras que el porcentaje restante continúa en proceso de seguimiento.



Riesgo de Adquirencia

En 2024, las transacciones sospechosas intervenidas registraron un incremento del 655%, como resultado de la implementación de un monitoreo de fraude más robusto. Todas estas transacciones fueron verificadas y documentadas conforme a los procesos establecidos de prevención.

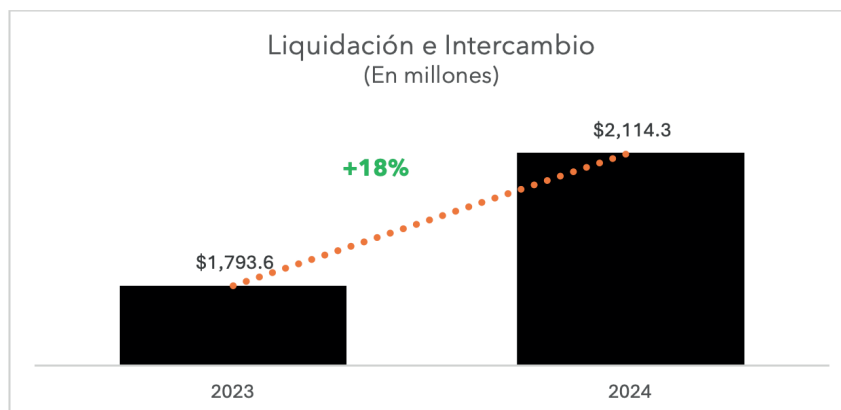
Los controles ejecutados en materia de monitoreo y prevención de fraude han permitido mitigar los riesgos de forma efectiva; al cierre del año, no se reportaron pérdidas asociadas a fraudes en adquirencia.



Liquidación e Intercambio POS y ATM

Durante el 2024, los cobros realizados por concepto de intercambio POS y ATM registraron un crecimiento del 18% en comparación con el año anterior. Gracias a una gestión eficiente, se logró recuperar el 100% de los montos, evitando 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 e Infraestructura

El crecimiento del ecosistema de pago digital, durante 2024, es innegable y Latinoamérica como región es el ejemplo de la aceleración profunda y significativa de las tecnologías, fue un año que representó un avance significativo para la industria de medios de pago, la versatilidad de estas soluciones y su adaptación a los diversos ecosistemas financieros fueron fundamentales para la evolución tanto de las instituciones financieras y fintech como para las empresas que las implementaron en sus operaciones.

En 2024 se confirma el avance de los pagos cuenta a cuenta; impulsado por la demanda de los usuarios se espera que la presencia de 'pagos cuenta a cuenta' aumente y se expanda con mayor relevancia durante 2025, con un enfoque en la mejora constante de la experiencia del usuario y una atención especial en los pagos B2B, considerados como un área crucial en la cadena de transacciones empresariales.

La integración de tecnologías financieras se posicionó como una tendencia crucial que vino a transformar la forma en que las entidades financieras se relacionan con sus clientes, especialmente al promover la interoperabilidad. Ha sido un año en el cuál se ha evidenciado, a nivel nacional, la falta de Regulación de Open Banking. La apertura progresiva de las instituciones financieras se ha convertido en un

tema de interés; aunque las regulaciones siguen avanzando, hay casos de bancos que buscan abrirse, poniendo a disposición sus APIs incluso antes de que alguna normativa lo exija. Esto ofrece oportunidades, a la industria de medios de pago nacional, cada vez más claras para la colaboración. Además, se ha observado un acercamiento gradual del Banco Central hacia las fintech, con interés en promover la iniciación de pagos y facilitar la integración con soluciones tecnológicas.

El año 2024 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 aun mas 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 biometricos.

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

de esta industria.

Durante 2024, en SERFINSA, lo dedicamos a robustecer las capacidades tecnologico-operativas que nos permitieran brindar un servicio integral en el procesamiento de Redes de Adquirencia y nos enfocamos en el fortalecimiento de la infraestructura, reingeniería 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:

- Consolidamos la Migración del Data Center primario a uno de categoría 3.
- Consolidamos los procesos como miembro procesador Adquirente POS con la franquicia VISA y 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).
- Consolidamos los procesos, como miembro principal Adquirente ATMs con la franquicia Mastercard que nos habilita con esta franquicia para dar servicios integrales de procesamiento de adquierecia ATMs Mastercard y CIRRUS a Bancos Adquirentes y Fintechs.

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 re diseñó y adecuaron, al nuevo eco sistema, 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 2024, 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 2024, 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 incluidas las Normas Internacionales de Independencia 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:

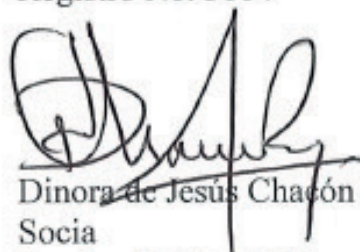
- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos en los estados financieros debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión.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



25 de marzo de 2025
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 2024 y 2023

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

	Notas	2024	2023
Activos			
Activos corrientes			
Efectivo	4	\$ 7,940,349	\$ 6,614,898
Cuentas por cobrar comerciales	5	8,502,561	12,020,026
Otras cuentas por cobrar	6	19,758	79,024
Inventarios de repuestos		25,464	20,214
Gastos pagados por anticipado	7	62,877	166,098
Total activos corrientes		16,551,009	18,900,260
Activos no corrientes			
Propiedad, planta y equipo – netos	9	7,140,486	6,178,653
Programas informáticos y licencias – netos	10	966,915	795,232
Activo por impuesto sobre la renta diferido	18	24,420	15,609
Total activos no corrientes		8,131,821	6,989,494
Total activos		\$ 24,682,830	\$ 25,889,754
Pasivos y patrimonio			
Pasivos corrientes			
Porción corriente de préstamos con partes relacionadas a largo plazo	8	\$ 1,151,749	\$ 1,093,322
Porción corriente de préstamos por pagar a largo plazo	11	391,503	105,412
Cuentas por pagar a partes relacionadas	8	638,679	870,759
Otras cuentas y gastos acumulados por pagar	12	12,067,552	13,659,281
Total pasivos corrientes		14,249,483	15,728,774
Pasivos no corrientes			
Préstamos a largo plazo con partes relacionadas menos vencimiento corriente	8	3,255,070	3,749,504
Préstamos a largo plazo menos vencimiento corriente	11	1,337,985	479,488
Provisión por prestación de renuncia voluntaria	19	62,867	52,031
Total pasivos no corrientes		4,655,922	4,281,023
Total pasivos		18,905,405	20,009,797
Patrimonio	13		
Capital social		3,487,495	3,487,495
Reserva legal		686,105	589,813
Resultados acumulados		1,603,825	1,802,649
Total patrimonio		5,777,425	5,879,957
Total pasivo y patrimonio		\$ 24,682,830	\$ 25,889,754

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 2024 y 2023 (Expresado en dólares de los Estados Unidos de América – Nota 2.c)

	Notas	2024	2023
Ingresos por servicios de intermediación	14	\$ 10,539,012	\$ 8,549,872
Costo por servicios de intermediación	14	(6,315,096)	(4,837,491)
Utilidad bruta		4,223,916	3,712,381
Gastos de administración	15	(2,246,238)	(2,507,161)
Gastos financieros	17	(506,368)	(302,322)
Ingresos por intereses	8	72,859	38,904
Otros gastos netos	16	(168,566)	(920,782)
		(2,848,313)	(1,849,797)
Utilidad antes de impuesto sobre la renta		1,375,603	1,862,584
Provisión de impuesto sobre la renta	18	(542,598)	(484,820)
Utilidad neta		\$ 833,005	\$ 1,377,764

Estado de cambio en el patrimonio

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

Estado de cambios en el patrimonio Por los años terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023 (Expresado en dólares de los Estados Unidos de América – Nota 2.c)

	Nota	Acciones	Capital social	Reserva legal	Resultados acumulados	Total Patrimonio
Saldos al 31 de diciembre de 2022	13	317,045	\$ 3,487,495	\$ 459,432	\$ 1,110,533	\$ 5,057,460
Compensación de pérdidas acumuladas con utilidades acumuladas	-	-	-	-	367,947	367,947
Compensación de utilidades acumuladas con pérdidas acumuladas	-	-	-	-	(367,947)	(367,947)
Incremento reserva legal	-	-	-	130,381	(130,381)	-
Distribución de utilidades	-	-	-	-	(555,267)	(555,267)
Utilidad neta – 2023	-	-	-	-	1,377,764	1,377,764
Saldos al 31 de diciembre de 2023	13	317,045	3,487,495	589,813	1,802,649	5,879,957
Incremento reserva legal	-	-	-	96,292	(96,292)	-
Distribución de utilidades	-	-	-	-	(935,537)	(935,537)
Utilidad neta – 2024	-	-	-	-	833,005	833,005
Saldos al 31 de diciembre de 2024	13	317,045	\$ 3,487,495	\$ 686,105	\$ 1,603,825	\$ 5,777,425

