



SERVICIOS FINANCIEROS S.A. DE C.V.

CÓDIGO DE  
GOBIERNO  
CORPORATIVO

## ÍNDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>II. OBJETIVO</b> .....	3
<b>III. ALCANCE</b> .....	3
<b>IV. MARCO REGULATORIO</b> .....	3
<b>V. DOCUMENTOS RELACIONADOS</b> .....	3
<b>VI. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b> .....	4
<b>VII. PRINCIPIOS Y LINEAMIENTOS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b> .....	5
<b>VIII. ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO</b> .....	7
<b>IX. POLÍTICA DE REGULACIÓN DE LOS ACCIONISTAS</b> .....	7
<b>X. POLÍTICA DE JUNTA DIRECTIVA</b> .....	15
<b>XI. DE LOS COMITÉS DE JUNTA DIRECTIVA Y DE APOYO</b> .....	23
<b>XII. POLÍTICA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS</b> .....	27
<b>XIII. APROBACIÓN</b> .....	28
<b>XIV. DETALLE CONTROL DE CAMBIOS</b> .....	28

## **I. INTRODUCCIÓN**

La Junta Directiva de Servicios Financieros, S.A. de C.V. en adelante Serfinsa en cumplimiento a las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17) emitido por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva, presenta el presente Código con el fin de regular la estructura, integración y funcionamiento de los órganos que integran el Gobierno Corporativo de la Sociedad, siendo estos los siguientes: Junta General Accionistas, Junta Directiva, la Alta Dirección, Comités e Instancias de Control Interno.

## **II. OBJETIVO**

El presente Código de Gobierno Corporativo tiene como objetivo establecer los principios, normas y directrices que rigen la estructura, funcionamiento y prácticas de gobierno de **Serfinsa**, con el fin de promover una gestión ética, transparente y eficiente, que garantice la creación de valor sostenible para los Accionistas y demás grupos de interés. Este Código busca asegurar una adecuada supervisión y control interno, fomentar la rendición de cuentas y reforzar la confianza en la organización, en el marco de su rol como entidad prestadora de servicios complementarios al Sistema Financiero, conforme a la normativa vigente y las mejores prácticas del sector.

## **III. ALCANCE**

El presente Código de Gobierno Corporativo es aplicable a todos los órganos de gobierno, dirección y control de Serfinsa, incluyendo a los Accionistas, miembros del directorio o Junta Directiva, Alta Gerencia, Comités de Apoyo, y demás colaboradores que participen en la toma de decisiones estratégicas o que tengan responsabilidades de supervisión o control.

Este Código abarca las políticas y prácticas que rigen la estructura de gobierno, la gestión corporativa, la relación con los accionistas y partes interesadas, la administración de riesgos, el cumplimiento normativo y la conducta ética, en concordancia con la legislación aplicable y las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo.

Asimismo, su alcance comprende todas las operaciones, filiales o unidades de negocio nacionales o internacionales que se encuentren bajo control o supervisión directa de la sociedad, en su calidad de prestadora de servicios complementarios al sistema financiero.

## **IV. MARCO REGULATORIO**

NRP-17 Normas Técnicas de Gobierno Corporativo.

## **V. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Pacto Social de la sociedad “Servicios Financieros, S.A. de C.V.”

## VI. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Serfinsa:** Sociedad prestadora de servicios complementarios al sistema financiero, constituida conforme a las leyes vigentes.

**Accionistas:** Personas naturales o jurídicas que poseen acciones de la sociedad, con derechos y deberes establecidos en la ley y en su pacto social.

**Junta Directiva:** Órgano colegiado responsable de la dirección estratégica, supervisión y control de la gestión de la sociedad, en representación de los accionistas.

**Alta Gerencia:** Ejecutivos con funciones de liderazgo y responsabilidad sobre la administración operativa y estratégica de la sociedad, incluyendo al gerente general y demás cargos equivalentes.

**Ciente:** persona natural o jurídica que mantiene una relación contractual con la entidad para la prestación de servicios o productos financieros que esta ofrece, el cual en las presentes Normas puede hacer referencia a: depositantes, inversionistas, cotizantes, afiliados, pensionados, asegurados, deudores, codeudores, aportantes o partícipes, entre otros;

**Código de Ética o de Conducta:** documento que debe contener el sistema o conjunto de valores conductuales, políticas y mecanismos para su cumplimiento que una entidad establece mediante la adopción de pautas éticas y morales aplicables a la administración de la Junta Directiva, Alta Gerencia y en general a todos los miembros de la organización;

**Gobierno Corporativo:** es el sistema por el cual las entidades son administradas y controladas; su estructura deberá establecer las atribuciones y obligaciones de los que participan en su administración, supervisión y control, tales como la Junta General de accionistas o su equivalente, la Junta Directiva, miembros de la Alta Gerencia, Comités y Unidades de control; asimismo, debe proporcionar un marco adecuado de transparencia de la organización y la protección de los intereses de los clientes de la entidad.

**Código de Gobierno Corporativo:** documento que debe contener la filosofía de la entidad como su visión, misión, valores, prácticas y políticas que en materia de Buen Gobierno sean adoptadas para conducir la entidad, especialmente en lo concerniente a las funciones, responsabilidades de los accionistas, Junta Directiva, Alta Gerencia y demás instancias u órganos de control, desarrollando a la vez el manejo de las relaciones con los entes o personas interesadas en el buen desempeño de la entidad;

**Comités de Apoyo:** Comités integrados por miembros de Junta Directiva, Consejo Directivo o Consejos de Administración y personal ejecutivo.

**Comités de Junta Directiva:** comités integrados exclusivamente por miembros de la Junta Directiva, Consejo Directivo o Consejos de Administración;

**Conflicto de Interés:** cualquier situación en la que se pueda percibir que un beneficio o interés personal o de un tercero que pueda influir en el juicio o decisión profesional de un miembro de la entidad relativo al cumplimiento de sus obligaciones;

**Políticas:** Son directrices formales establecidas por la sociedad para orientar la toma de decisiones y la actuación de sus órganos de gobierno, gerencia y colaboradores en aspectos clave de la gestión corporativa. Las políticas rigen el comportamiento organizacional, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la observancia de la normativa aplicable, la mitigación de riesgos y la promoción de una cultura ética, transparente y responsable.

**Director Ejecutivo:** es aquel que ejerce la más alta autoridad administrativa dentro de la entidad, y que además puede formar parte de la Junta Directiva; frecuentemente se le denomina Presidente Ejecutivo, Gerente General o quien haga sus veces;

**Empleados:** Personal que presta sus servicios con subordinación directa o dependencia laboral en la entidad;

**Transparencia:** Principio que implica divulgar de forma clara, completa y oportuna la información relevante sobre la sociedad, su gestión y sus resultados, facilitando la toma de decisiones informadas por los grupos de interés.

**Ética Corporativa:** Conjunto de valores, principios y normas de conducta que guían el comportamiento responsable de todos los miembros de la sociedad.

**Riesgo Corporativo:** Posibilidad de que un evento afecte adversamente el logro de los objetivos estratégicos, financieros, operativos, legales o reputacionales de la sociedad.

**Cumplimiento Normativo:** Adopción de políticas y procedimientos que aseguren el respeto a las leyes, regulaciones, normas internas y estándares aplicables a la actividad de la sociedad.

**Control Interno:** Sistema de procesos y mecanismos diseñados para salvaguardar los activos, garantizar la integridad de la información financiera y operativa, y facilitar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

**Auditoría Interna:** Función independiente y objetiva que evalúa la eficacia de los controles internos, la gestión de riesgos y los procesos de gobierno corporativo.

**Conflicto de Interés:** Situación en la que una persona, en el ejercicio de sus funciones, puede verse influenciada por intereses personales o de terceros que entren en conflicto con los de la sociedad.

**Divulgación de Información:** Proceso mediante el cual se comunica a los accionistas, reguladores y demás partes interesadas la información relevante y significativa sobre la sociedad.

**Grupo de interés:** son personas o grupos de personas que persiguen objetivos diferentes a los fines de los propietarios y administradores, pero son afectados o pueden ser afectados por las decisiones y actividades de la entidad. Se consideran grupos de interés los empleados de la entidad, los tenedores de valores negociables, los órganos de regulación, control y vigilancia, los competidores, proveedores, acreedores y otros grupos que tienen relaciones diversas con la entidad;

**Jefaturas:** Cargos dentro de la entidad que tienen un área o unidad funcional bajo su dirección y responsabilidad;

## VII. PRINCIPIOS Y LINEAMIENTOS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

**PRINCIPIOS:** Comprendidos como los valores rectores y estándares que guían la gestión y administración de la sociedad, asegurando un equilibrio adecuado entre el crecimiento sostenible, la protección de los intereses de los grupos de interés y el cumplimiento de la normativa aplicable, promoviendo una cultura de ética, transparencia y responsabilidad.

- **Transparencia y Divulgación de Información:** La sociedad debe garantizar que toda información relevante sea precisa, clara, oportuna y accesible para los grupos de interés, particularmente en lo relacionado con su gestión, estructura organizativa, desempeño financiero y riesgos relevantes.
- **Responsabilidad y Rendición de Cuentas:** El Órgano de Administración y la Alta Dirección deben asumir la responsabilidad plena sobre sus decisiones y resultados, rindiendo cuentas ante los Accionistas y partes interesadas.
- **Equidad y Protección de los Derechos de los Accionistas:** Asegurar que todos los Accionistas reciban un trato equitativo, con especial protección a los derechos de los Accionistas minoritarios.
- **Cumplimiento Normativo y Ética Empresarial:** Actuar conforme a la normativa vigente, mejores prácticas del sector y principios éticos, promoviendo una cultura de cumplimiento, integridad y conducta responsable.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Que comprende la identificación, evaluación, monitoreo y gestión de los riesgos que puedan afectar la continuidad, reputación y sostenibilidad del negocio.
- **Eficiencia y Sostenibilidad:** Que busca dirección la sociedad procurando eficiencia operativa, sostenibilidad financiera y responsabilidad social, con visión de largo plazo.
- **Participación y Relación con Grupos de Interés:** Mantener canales de comunicación abiertos y efectivos con empleados, clientes, proveedores, autoridades y otros interesados, asegurando relaciones de confianza y colaboración.

**LINEAMIENTOS:** Como aquellas disposiciones y procedimientos que guían el actuar de los órganos de gobierno y la administración de la sociedad, con el fin de asegurar la correcta implementación de los principios de buen gobierno corporativo, garantizando una gestión eficiente, transparente, responsable y alineada con los deberes de los grupos de interés y la normativa aplicable.

- **Estructura Organizativa Clara:** Identificación de roles y responsabilidades precisas para los órganos de gobierno, incluyendo Junta Directiva, Comités y Alta Gerencia.
- **Políticas aplicables:** Establecer procedimientos claros para la identificación, divulgación y gestión de posibles conflictos de interés, Accionistas, Junta Directiva, Comité de Auditoría, Comité de Riesgos, necesarios para la sociedad.
- **Planes de rotación, remoción o permanencia:** Desarrollar planes para la sucesión ordenada y transparente de cargos clave dentro de la Administración.
- **Capacitación Continua:** Fomentar la formación permanente de directores y gerentes sobre temas de gobierno corporativo, gestión de riesgos, cambios regulatorios y tendencias del sector.

## **MECANISMOS DE CONTROL**

Los mecanismos de control en función de un buen Gobierno Corporativo vienen dados por el conjunto de políticas, procesos, estructuras y herramientas diseñadas para garantizar la

transparencia, integridad y eficiencia en la gestión de sociedad, alineadas con las normativas regulatorias y las mejores prácticas internacionales.

Estos mecanismos tienen como finalidad:

- ✓ Prevenir y mitigar riesgos a los que está expuesta la Entidad.
- ✓ Garantizar el cumplimiento normativo y regulatorio, en especial las disposiciones del Banco Central de Reserva de El Salvador y demás entidades supervisoras.
- ✓ Promover la rendición de cuentas, la ética empresarial y la transparencia en la toma de decisiones.
- ✓ Fortalecer la supervisión y el control mediante auditorías y los Comités de Apoyo.
- ✓ Reforzar los mecanismos de supervisión y control del Sistema de Administración Integral de Riesgos, con el fin de asegurar su eficacia y sostenibilidad
- ✓ Recomendar medidas correctivas de los hallazgos de los mecanismos de control.

## VIII. ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO

Las instancias que conforman el Gobierno Corporativo de Serfinsa, son:

- a) **Junta General de Accionistas:** Son los accionistas legalmente convocados y reunidos, quienes representan el órgano supremo, atribución estipulada en el Pacto Social vigente de la sociedad.
- b) **Junta Directiva:** Es el órgano de administración de la sociedad, con funciones de supervisión, dirección y control, electo por la Junta General de Accionistas.
- c) **Alta Dirección:** Comprende la Dirección Ejecutiva, Dirección de Operaciones y Tecnología, Dirección de Desarrollo de Negocios y la Dirección de Riesgos y Ejecución Estratégica
- d) **Instancias de Control Interno:** La constituyen, el Auditor Interno, el Comité de Auditoría, el Gerente de Cumplimiento, el Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva PLDA/FT/FPADM, el Gerente de Riesgos y Transformación, Oficial de Seguridad de la Información y el Comité de Riesgos.

## IX. POLÍTICA DE REGULACIÓN DE LOS ACCIONISTAS

### 1. JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Junta General de Accionistas de **SERVICIOS FINANCIEROS, S.A. DE C.V.** es la autoridad máxima de la sociedad y la voluntad de la sociedad se expresa a través de ella. Esta, a su vez integra las voluntades individuales de los accionistas, con todos los derechos y obligaciones que le corresponde a cada uno por igual y sin discriminación alguna.

### 2. RESPONSABILIDAD DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Junta General de Accionistas tendrán dentro de sus atribuciones y obligaciones lo siguiente:

- a) Elegir, remover y asignar sus emolumentos a los miembros de la Junta Directiva;
- b) Nombrar o remover al Auditor Propietario y a su Suplente, así como la fijación de sus emolumentos;
- c) Conocer de la memoria anual de la Junta Directiva, el balance general, el estado de pérdidas y ganancias y el informe del Auditor, aprobándolos o improbandolos los tres primeros adoptando en relación con los mismos las disposiciones o acuerdos que estime pertinentes;
- d) Aplicar los resultados y realizar el reparto de los dividendos que corresponda a pagar a cada acción, los cuales serán distribuidos en la forma determinada en el pacto social de la sociedad;
- e) Conceder a la Junta Directiva, las facultades necesarias para actos determinados que se juzguen convenientes y oportunos a la sociedad;
- f) Conocer y resolver cualquier otro asunto que le sea sometido por la Junta Directiva o por los accionistas; y
- g) Ejercer las demás atribuciones que le confiere la ley al pacto social de la sociedad y acordar lo conveniente en los casos no previstos éstos o aquella, que tengan relación con la naturaleza de la sociedad o pueden afectar el giro ordinario y exclusivo de los negocios de la misma; y
- h) Los accionistas deben conocer sus derechos, requisitos e inhabilidades contenidos en el Pacto Social, Estatutos, leyes y normas, a efecto de darle cumplimiento cuando así lo requieran.

Además, deberán someterse a aprobación de la referida Junta las operaciones que impliquen en particular, lo siguiente:

- a) Cualquier modificación al pacto social;
- b) Cualquier operación corporativa que suponga la modificación forzosa de la participación de los accionistas en el capital de la sociedad;
- c) La adquisición o enajenación de activos o pasivos que limiten o impidan el normal desarrollo de la actividad principal de la sociedad;
- d) Cuando implique una modificación del objeto social, Pacto Social, Estatutos o genere los efectos equivalentes a una modificación estructural de la sociedad; y
- e) Las operaciones cuyos efectos conlleven a la liquidación de la sociedad.

Los accionistas podrán hacer recomendaciones sobre el buen gobierno corporativo de la sociedad.

### **3. CONVOCATORIA A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS**

Las Juntas Generales de Accionistas que celebre la sociedad, se sujetarán a las disposiciones y procedimientos que contemplen el Pacto Social de la sociedad, las disposiciones legales o reglamentarias que regulan y en su defecto, lo que regulan el Código de Comercio y el Derecho Común.

Sin perjuicio de la celebración de Juntas Generales en que se encuentren presentes todos los accionistas o representantes de todas las acciones en las que está dividido el capital social, la convocatoria a la Junta General de Accionistas deberá incluir, además del contenido mínimo contemplado en las leyes aplicables, el lugar y la forma en que los accionistas pueden acceder a la documentación e información relativa a los puntos considerados en la agenda. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 236 del Código de Comercio, los libros y documentos relacionados con los fines de la Junta General de Accionistas estarán a disposición de los accionistas en la oficina de la sociedad o en otros medios que faciliten su consulta, a partir de la publicación de la convocatoria para que puedan enterarse de ellos.

Si no se reunieren la mitad más una de las acciones que componen el capital social en la primera convocatoria a la Junta General de Accionistas, se realizarán esfuerzos para incrementar la asistencia, utilizando medios adicionales a los previstos en las leyes aplicables, para realizarla en segunda convocatoria, al igual que al anunciarla y realizarla en tercera convocatoria.

### **3.1 Juntas Generales Ordinarias**

La Junta General ordinaria se reunirá, por lo menos una vez al año, en el lugar, día y hora señalados por la Junta Directiva y siempre que lo crean conveniente los administradores.

### **3.2 Juntas Generales Extraordinarias**

La Junta General se reunirá con carácter de extraordinaria para tratar asuntos contemplados como tales en el Código de Comercio.

### **3.3 Convocatorias**

La convocatoria a Junta General Ordinaria o Extraordinaria se hará por un aviso que se publicará tres veces alternas en un diario de circulación nacional y en un Diario Oficial con quince días de anticipación, por lo menos, a la fecha en que la reunión haya de verificarse, no computándose el día de la tercera publicación de la convocatoria ni el fijado para la sesión. La convocatoria deberá contener los siguientes requisitos:

- a) La denominación de la sociedad;
- b) La especie de junta a que se convoca, señalando el lugar, día y hora en que verificará;
- c) La agenda de la sesión, con los puntos a tratar;
- d) La mención del quórum necesario; y
- e) El nombre y cargo de la persona que firma la convocatoria.

Además, se enviará un aviso, escrito dirigido a cada uno de los accionistas convocándoles a la Junta General. Las Juntas en primera y en segunda convocatoria se anunciarán en un solo aviso y las fechas de reunión estarán separadas por un lapso de veinticuatro horas, cuando menos.

### **3.4 Juntas sin Convocatoria**

No obstante, a lo dispuesto en lo anterior, podrá celebrarse sesión de Junta General, Ordinaria y Extraordinaria, si estando reunidos los accionista o representantes de todas las acciones que integran el capital social, acordaren celebrar sesión y la agenda fuere aprobada por unanimidad.

### **3.5 Convocatoria a solicitud de Accionistas**

Los accionistas cuyas participaciones reunidas representen por lo menos un cinco por ciento del capital social, podrán pedir por escrito y en cualquier tiempo a la Junta Directiva, con expresión al objeto o motivo que se convoque a la Junta General Ordinaria o Extraordinaria según el caso. La falta de solicitud escrita eximirá a la Junta Directiva de la obligación de convocar a dicha Junta.

### **3.6 Acta de quórum**

A la hora señalada en la respectiva convocatoria, el Secretario de la Junta Directiva, elaborará una lista de los accionistas presentes de los representados y de los representantes de los accionistas, indicando su nombre y número de acciones representadas. La lista que será firmada por el Presidente y Secretario de la Junta expresada y los demás concurrentes, se exhibirá para su examen antes de la primera votación.

### **3.7 Quórum requerido en la primera y segunda fecha para Junta Ordinaria**

Para celebrar Junta General Ordinaria válidamente, en la primera fecha de convocatoria, se requiere la concurrencia de personas que representen por lo menos la mitad más una de las acciones que componen el capital social. Si la reunión no tuviere lugar por falta de la debida concurrencia, se instalará la Junta, en la segunda fecha, con cualquier número de acciones representadas y los acuerdos se adoptarán en ambos casos, por la mayoría de los votos presentes.

### **3.8 Quórum requerido en la primera y segunda fecha para Junta Extraordinaria**

Para celebrar Junta General Extraordinaria, se requiere, en la primera fecha de la convocatoria, que estén representadas por lo menos tres cuartas partes de todas las acciones de la sociedad o igual proporción de éstas para resolver. Si no tuviere lugar por falta de quórum, será necesaria en la segunda fecha, la concurrencia de la mitad más una de las acciones que componen el capital social y para formar resolución válida, se requieren las tres cuartas partes de las acciones presentes.

### **3.9 Quórum en la tercera fecha para sesión extraordinaria**

Cuando en ninguna de las fechas de la convocatoria haya podido tomarse quórum para celebrar Junta General Extraordinaria, se hará nueva convocatoria con las mismas formalidades, expresándose la circunstancia de ser tercera convocatoria y de que la sesión será válida cualquiera que sea el número de acciones representadas. Las resoluciones se adoptarán por la siempre mayoría de acciones presentes. Esta tercera convocatoria, no podrá ser anunciada simultáneamente con las dos anteriores.

#### **4. PROCEDIMIENTO PARA LA CELEBRACIÓN DE JUNTA GENERAL ORDINARIA Y EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS**

Si en la primera convocatoria, no se reuniera la mitad más uno de los accionistas, se realizará una segunda convocatoria, en la cual se realizarán todos los esfuerzos para lograr una mayor participación. La convocatoria la realizará la Junta Directiva, se publicarán 3 avisos en un diario de mayor circulación y tres en el diario oficial, se realizará con 15 días hábiles de anticipación a la fecha de realización, este periodo se computará a partir del día posterior a la última publicación de la convocatoria, y el día previo a la celebración de la Junta. Las actas de las Juntas Generales de Accionistas se registrarán en el libro respectivo y serán firmadas por el Presidente y el Secretario de la sesión.

La Junta General se reunirá con carácter de Ordinaria, por lo menos una vez al año, en el lugar, día y hora señalados por la Junta Directiva y siempre que lo crean conveniente los administradores. En esta la Administración le dará a conocer:

- a) Memoria de la Junta Directiva;
- b) Estados Financieros del ejercicio anterior;
- c) Nombramiento de los miembros de la Junta Directiva, cuando corresponda, así como la fijación de sus emolumentos;
- d) Nombramiento del Auditor Externo y Fiscal, así como la fijación de sus emolumentos;
- e) Aplicación de resultados del ejercicio anterior; y
- f) Todas aquellas que sus facultades le permitan.

La Junta General se reunirá con carácter de Extraordinaria, para tratar los asuntos contemplados como tales en el Código de Comercio, tales como:

- a) Modificaciones al Pacto Social; y
- b) Los demás asuntos que de conformidad a la Ley o del Pacto Social deban ser conocidos en Junta General Extraordinaria.

#### **5. AGENDA DE JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS**

Los puntos a tratar en la agenda de la Junta General de Accionistas deben ser claros, precisos y figurar de forma expresa, de tal manera que se discuta cada tema por separado, facilitando su análisis y con ello se evite la votación conjunta de temas que deban resolverse individualmente. Podrá incluirse en la agenda cualquier otro punto, cuando estén representadas todas las acciones y así se acuerde por unanimidad.

Los accionistas tendrán acceso anticipado a información adecuada en relación con los puntos de agenda, a fin de que puedan formarse opinión respecto de dichos temas y ejercer el derecho de voto con pleno conocimiento, de no cumplirse estos requisitos podrían ser declarados nulos los acuerdos.

## **6. DERECHO DE REPRESENTACIÓN Y DERECHO DE INFORMACIÓN DEL ACCIONISTA.**

De acuerdo al artículo 245 del Código de Comercio, los accionistas tendrán derecho a solicitar a la Alta Dirección información o aclaración sobre los puntos de la agenda, ya sea antes o durante la celebración de la sesión; en tal sentido SERVICIOS FINANCIEROS, S.A. DE C.V. pone a disposición de los accionistas cualquier información relativa a las Juntas, la cual pueden solicitar personalmente o, por cualquier medio de comunicación antes o durante la celebración de la sesión, en las oficinas de la sociedad.

Dentro del marco legal, la sociedad tiene establecido en su pacto social un mecanismo transparente, ágil, flexible y sencillo que permita la participación de los accionistas incluyendo la delegación de representación en las Juntas. Las Juntas de votación y los procedimientos para la conducción de la Junta estarán claramente definidas y disponibles para todos los accionistas.

## **7. OBLIGATORIEDAD DE LAS RESOLUCIONES**

Las resoluciones legalmente adoptadas en Junta General Ordinaria o Extraordinaria, serán obligatorias para todos los socios aún para los ausentes o disidentes siempre que la Junta de que se trate haya sido legalmente convocada y constituida, no obstante que algunos de los representantes de los accionistas se ausenten durante la sesión de Junta General, si tales acuerdos se forman por las mayorías legalmente requeridas.

## **8. ACTAS Y EXPEDIENTE DE JUNTA GENERAL**

Todo acuerdo de Junta General deberá constar, para que sea válido, en el acta de sesión, asentada en el Libro respectivo, firmada por el Presidente y el Secretario de la Junta Directiva o por dos de los accionistas presentes, a quienes la Junta General comisione al afecto y en ellas se expresará el lugar, la hora y la fecha en que se celebre y las resoluciones que se adopten.

Además de cada Junta General celebrada, se formará un expediente que contenga los documentos que acrediten las convocatorias, si las hubiere, el acta original de quorum a que se refiere el artículo veinticuatro de este Pacto Social, las representaciones, otorgadas por los socios y todos los demás documentos relacionados con la respectiva sesión.

Las certificaciones de los acuerdos tomados y del acta podrán ser expedidas por la persona elegida de conformidad a lo dispuesto en el artículo 238 del Código de Comercio.

## **9. SUSPENSIÓN Y APLAZAMIENTO DE SESIONES**

Si no fuere posible resolver en un solo día, por falta de tiempo, todos los asuntos de que deba conocer una Junta General de Accionistas, legalmente instalada, se acordará suspender la sesión para que continúe sin necesidad de nueva convocatoria, en la fecha o fechas que se indiquen hasta concluir la agenda. Además, se podrá aplazar la sesión por una sola vez, por término improrrogable de tres días. En tal caso, se reanudará la Junta en la forma acordada.

## **10. ASUNTOS DE CARÁCTER ORDINARIO Y EXTRAORDINARIO EN UNA MISMA JUNTA**

Una misma Junta podrá considerar asuntos de carácter ordinario y extraordinario siempre que su convocatoria así lo exprese y se cumplan sus requisitos relativos al quórum necesario para celebrar sesión.

## **11. POLÍTICA DE OPERACIONES VINCULADAS**

Las operaciones vinculadas son aquellas relaciones mercantiles, contractuales o financieras, que se realizan entre SERFINSA y personas naturales o jurídicas que mantienen vínculos con la Entidad.

Debido a la posibilidad de conflicto de interés o de condiciones no alineadas con el mercado, estas operaciones deben ser tratadas bajo criterios de transparencia, control interno y cumplimiento regulatorio.

El objetivo de esta política es garantizar que las operaciones vinculadas:

- ✓ Estén debidamente documentadas y cuenten con la autorización de los órganos competentes.
- ✓ Se realicen con plena transparencia ante auditores, entes supervisores y demás partes interesadas.
- ✓ Cumplan con la Normativa aplicable a Serfinsa, en función de su rubro de actividad.

### **Identificación de Operaciones Vinculadas Relevantes**

De acuerdo con el giro de negocio de SERVICIOS FINANCIEROS S.A. DE C.V., y conforme a los criterios establecidos por las normativas regulatorias vigentes, se consideran como operaciones vinculadas relevantes, las siguientes:

- a) Cobros por servicios de intermediación financiera;
- b) Pagos por servicios de intermediación financiera;
- c) Gastos por intereses bancarios; e
- d) Ingresos por intereses de cuentas de ahorros.

## **12. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN CON ACCIONISTAS**

- a) Corresponde a la Alta Dirección la adecuada revisión de la información suministrada a los Accionistas, debiendo procurar de forma efectiva el ejercicio de sus derechos. La información puede ser la exigible por las leyes y reglamentos que le sean aplicables o cualquier otra información que sea de interés de los Accionistas.
- b) La Alta Dirección debe proporcionar información suficiente y oportuna a todos los Accionistas sin distinción; información que debe estar sustentada en los libros y registros de la Sociedad.

- c) Los accionistas tendrán acceso anticipado a información adecuada en relación con los puntos de agenda, a fin de que puedan formarse opinión respecto de dichos temas y ejercer el derecho de voto con pleno conocimiento.
- d) Previamente a la celebración de Juntas Generales, la Sociedad pondrá a disposición de los Accionistas los canales adecuados de comunicación: dirección, comunicación telefónica directa, contacto y correo electrónico institucional.
- e) Previamente a la celebración de la Junta General, la Alta Dirección atenderá con la diligencia debida y en los canales de comunicación pertinentes las consultas y solicitudes de información que se reciban de parte de los Accionistas de la Sociedad.
- f) SERVICIOS FINANCIEROS S.A. DE C.V. establece su sitio web ([www.redserfinsa.com](http://www.redserfinsa.com)) como el principal canal de comunicación con Accionistas.

### 13. MEDIOS DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN A ACCIONISTAS

A la información relativa al desarrollo de las Juntas se puede acceder ingresando a las mismas en el día y hora señalados en la convocatoria.

Posterior a la realización de las sesiones, cualquier tipo de información relacionada al desarrollo de la reunión puede ser requerida en el área de Administración SERVICIOS FINANCIEROS S.A. DE C.V.

Dirección:

87 Avenida Norte, Calle del Mirador, Nivel 8, Torre Quattro, San Salvador.

Teléfono: 2250-9600

Contacto: Adaluz de Fuentes

Email: [anoyola@redserfinsa.com](mailto:anoyola@redserfinsa.com)

### 14. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES EN GENERAL

- a) SERVICIOS FINANCIEROS S.A. DE C.V. divulgará oportunamente en su página web la información pública de conformidad a las leyes y normas aplicables.
- b) SERVICIOS FINANCIEROS S.A. DE C.V. atenderá los plazos de divulgación de información establecidos en las leyes y normas aplicables.
- c) La Sociedad establece su sitio web ([www.redserfinsa.com](http://www.redserfinsa.com)) como el principal canal de comunicación con sus clientes. SERVICIOS FINANCIEROS S.A. DE C.V. atenderá las consultas cautelando la independencia, transparencia y tratamiento confidencial de la información que tenga dicho carácter. Se establece, asimismo, el correo institucional [contactanos@redserfinsa.com](mailto:contactanos@redserfinsa.com) y los números telefónicos indicados en el sitio web.
- d) En atención a la naturaleza del servicio brindado, la Sociedad mantendrá de manera permanente los canales de comunicación ya establecidos con sus Clientes, atendiendo oportunamente consultas y requerimientos respecto del servicio brindado.

## **X. POLÍTICA DE JUNTA DIRECTIVA**

### **1. MISIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA**

La Junta Directiva deberá velar por la dirección estratégica de Serfinsa, un buen gobierno corporativo, la vigilancia y control de la gestión delegada en la Alta Dirección. La Junta Directiva establecerá la estructura organizacional, una adecuada segregación de funciones y políticas, que permitan a la sociedad el equilibrio entre la rentabilidad y gestión de sus riesgos, que propicien su estabilidad y procuren la adecuada atención en la prestación de los servicios de Serfinsa.

La Junta Directiva velará por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que le sean aplicables, en sus relaciones con los grupos de interés cumpliendo de buena fe sus obligaciones, tomando decisiones con juicios independientes observando aquellos principios adicionales de responsabilidad social y medioambiental que hubiesen previamente aceptado. Especialmente deberán velar por:

- a) Proteger los derechos e intereses de los clientes en general;
- b) Proteger los derechos e intereses de los accionistas y establecer mecanismos para su trato equitativo;
- c) Desarrollar una política de comunicación e información con los accionistas y clientes en general; y
- d) Desempeñar sus funciones anteponiendo el interés de la sociedad y con independencia de criterio.

### **2. CONFORMACIÓN**

Los integrantes de la Junta Directiva serán personas con las cualidades profesionales y personales acorde con el cargo a desempeñar y con las necesidades de Serfinsa.

La administración de la Sociedad estará confiada a una Junta Directiva que tendrá vigencia de dos años a partir de la toma de posesión de sus cargos, cuyos miembros podrán o no ser accionistas, bajo la siguiente modalidad: una Junta Directiva compuesta por cuatro Directores Propietarios y el mismo número de suplentes, de los cuales uno ostentará el cargo de Director Presidente y otro de Director Secretario, el resto serán nombrados como Primero y Segundo Director Propietario; el Presidente de la sociedad deberá de ser externo a la administración de la sociedad, independiente. Su elección será alternada, los socios con derecho a nombrar directores de la administración de conformidad con la Ley. La Junta General de Accionistas podrá disminuir o aumentar el número de miembros de la Junta Directiva.

### **3. ELECCIÓN DE ADMINISTRADORES Y CONTINUIDAD DE FUNCIONES**

La elección de los miembros de la Junta Directiva se efectuará entre los Accionistas que acrediten su calidad de tales a la fecha de la elección. Si por cualquier motivo no se verificare la Junta General en la fecha en que deba efectuarse la elección de los miembros de la Junta Directiva, éstos continuarán en sus funciones hasta que sea electos los sustitutos y tomen posesión de sus cargos.

No obstante, la Junta General deberá realizar el nuevo nombramiento a más tardar dentro del plazo de seis meses de vencido el período de funciones de los miembros de Junta Directiva anteriores.

### **4. IDONEIDAD DE SUS MIEMBROS**

Para ser Director, Propietario o Suplente, se requiere ser mayor de edad, y tener la capacidad y experiencia necesaria para el ejercicio del comercio y la industria. El cargo es personal; consecuentemente no puede desempeñarse por medio de representante y se ejercerá por dos años, contado a partir de la fecha de la elección, o tiempo que establezcan los estatutos o pacto social.

La persona propuesta para ejercer el cargo de director no debe estar involucrada en situaciones, directas o indirectas, de conflicto de intereses que pudieran afectar la marcha de la empresa o en causales de impedimento según lo indicado en la legislación vigente. El director elegido queda obligado a apartarse del cargo o abstenerse de votar si la situación de conflicto o impedimento ocurriera durante la vigencia de su mandato.

Sin perjuicio de la conformación de la Junta Directiva establecida en sus correspondientes Pactos Sociales o Estatutos, los miembros propietarios y suplentes de la Junta Directiva deberán tener la calidad de Directores Externos. No obstante, lo anterior, el Presidente Ejecutivo o el que ejerce la más alta autoridad en la sociedad podrá ser miembro de la Junta Directiva. Asimismo, al menos uno de los Directores Externos deberá cumplir como mínimo las condiciones siguientes:

- a) No tener o haber tenido durante los últimos dos años relación de trabajo directa con la sociedad, con los miembros de su Junta Directiva, con casa matriz u oficina central o empresas vinculadas al Grupo Empresarial o Conglomerado Financiero;
- b) No tener propiedad accionaria directa o por interpósita persona en la sociedad; y
- c) No ser cónyuge, conviviente o tener parentesco dentro del segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad con otros miembros de la Junta Directiva.

### **5. REQUISITOS MÍNIMOS DE DISPONIBILIDAD DE TIEMPO**

El candidato deberá disponer del tiempo suficiente para atender de forma adecuada y diligente los asuntos relacionados con su cargo. Como mínimo deberá atender las sesiones de Junta Directiva y las sesiones de comités a los que pertenezca cada vez que se requiera.

## **6. ADMINISTRADORES SUPLENTE Y MODO DE PROVEER LAS VACANTES TEMPORALES O DEFINITIVAS**

La vacante de cualquiera de los miembros de la Junta Directiva se llenará por el Suplente o por el Director Propietario que se designe, mediante llamamiento del o de los otros miembros de la Junta, dejando constancia.

Si la vacante es temporal, el llamamiento se hará constar en acta, cuya certificación se presentará en el Registro de Comercio.

Cuando la vacante sea definitiva, las reglas anteriores tendrán carácter provisional, debiendo la Junta General, en su próxima sesión, designar definitivamente a los sustitutos.

## **7. INDUCCIÓN PARA NUEVOS DIRECTORES**

Los nuevos miembros de la Junta Directiva recibirán una inducción, por los medios y metodologías que se tengan en la institución pero dejando constancia, tiene por objetivo facilitar a estos el proceso de conocimiento y comprensión del marco jurídico vigente y partidas más relevantes de los estados financieros del último año.

## **8. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA JUNTA DIRECTIVA**

Son atribuciones de la Junta Directiva:

- a) Dirigir, reglamentar y organizar la marcha de la sociedad y de los negocios sociales que constituyen su finalidad;
- b) Aprobar el plan estratégico de la sociedad y el presupuesto anual, cuando corresponda;
- c) Aprobar, instruir y verificar que se difunda en la sociedad el Código de Gobierno Corporativo;
- d) Aprobar como mínimo las siguientes políticas:
  - i. Política de gestión de riesgos;
  - ii. Política de Operaciones Vinculadas;
  - iii. Política de retribución y evaluación del desempeño. En caso de existir retribución variable deberá considerar que se otorgue con base a resultados de gestión de mediano y largo plazo; y
  - iv. Política para el desarrollo de procedimientos y sistemas de control interno.
- e) Someter a la Junta General de Accionistas de carácter Ordinaria, los documentos siguientes:
  - 1) la memoria de las labores desarrolladas durante el año próximo anterior,
  - 2) Los estados Financieros y el informe de auditores externos.
  - 3) un proyecto de reparto o retención de utilidades;
- f) Remitir los Estados Financieros de la sociedad a la Superintendencia del Sistema Financiero, cuando ésta lo requiera;
- g) cumplir y hacer cumplir el pacto social y las resoluciones acordadas por la Junta General de Accionistas.

- h) Nombrar, conceder licencias, retribuir, aceptar la renuncia y destituir al Director Ejecutivo o Gerente General de la sociedad, así como sus cláusulas de indemnización, considerando para ello la política establecida al respecto, cuando corresponda;
- i) Ratificar el nombramiento, retribución y destitución de los demás miembros de los directores de la sociedad;
- j) Autorizar el otorgamiento de contratos, tendientes a vender, enajenar, adquirir o gravar en cualquier forma los bienes inmuebles de la sociedad;
- k) Nombrar a los miembros del Comité de Auditoría Interna y demás Comités de Apoyo en los que participen miembros de Junta Directiva;
- l) Convocar a Juntas Generales;
- m) Presidir por medio del Presidente las Junta Generales;
- n) Proponer a la Junta General los resultados de cada ejercicio y, en caso de utilidades, el dividendo que haya de distribuirse, lo mismo que las cantidades que pueden destinarse a la reserva legal y otras.
- o) Presentar a la Junta General de Accionistas las propuestas de retribuciones y beneficios de sus miembros, cuando no hayan sido fijados en el Pacto Social o Estatutos;
- p) Conocer los informes que les remitan los Comités de Apoyo, Comités de Junta Directiva y las auditorías internas y externas, cuando corresponda, y tomar las decisiones que se consideren procedentes;
- q) Autorizar a los representantes legales, Directores de Junta Directiva y demás miembros de la administración de la sociedad tales como Directores o Gerentes para que gestionen y formalicen los actos y contratos correspondientes y suscriban los respectivos documentos públicos o privados y títulos valores, relativos a obtener préstamos mercantiles, aperturas de crédito y toda clase de operaciones de crédito y bancarias que contempla el Código de Comercio, con o sin garantías de bienes sociales de cualquier naturaleza, y en general, para contraer toda clase de obligaciones, principales o accesorias, relacionadas con la finalidad de la sociedad.
- r) Aprobar el manual de organización y funciones de la sociedad, definiendo líneas claras de responsabilidad;
- s) Velar por la integridad y actualización de los sistemas contables y de información financiera garantizando la adecuación de estos sistemas a las leyes y a las normas aplicables;
- t) Presentar a la Junta General de Accionistas las propuestas recibidas para fungir como miembros de la Junta Directiva, sus perfiles, cumplimiento de requisitos e inexistencia de inhabilidades, para la elección o ratificación de los mismos;
- u) Definir una política de rotación de la auditoría externa, por lo que, con el propósito de fortalecer la independencia de los auditores externos, se establece que se deberá rotar al gerente, al supervisor y al personal responsable de la auditoría asignados, después de cinco años de auditar a la misma entidad, de acuerdo con la ley respectiva aplicable y vigente a la auditoría externa. Para lo cual, el responsable designado, deberá tomarlo en cuenta en el proceso de cotización y propuestas para designar a los Auditores externos.

- v) Aprobar las políticas sobre estándares éticos de conducta, las cuales pueden ser reunidas en un Código de Ética o de Conducta, el cual deberá contener como mínimo lo relativo a la confidencialidad, reserva y la utilización de información privilegiada, normas generales y particulares de conducta, manipulación del mercado, la divulgación de información, divulgación del código de ética, gestión de delegaciones y segregación de funciones, gestión y control de conflictos de interés en la aprobación de transacciones que afecten a la sociedad, manejo de relaciones con terceros y las responsabilidades en su cumplimiento. Las que deberán incluir las actualizaciones o modificaciones totales o parciales que sean necesarias;
- w) Evaluar periódicamente sus propias prácticas de gobierno corporativo respecto a los mejores estándares de la materia, identificando brechas y oportunidades de mejora a fin de actualizarlas;
- x) Capacitarse por lo menos una vez al año en temas relativos a gobierno corporativo, considerando para ello las mejores prácticas al respecto;
- y) Velar por que la cultura de gobierno corporativo llegue a todos los niveles de la sociedad;
- y
- z) Velar por que se establezca una estructura que fomente la transparencia y la confiabilidad en el suministro y acceso a la información.
- aa) Otorgar toda clase de poderes, sean judiciales, administrativos, especiales, entre otros, señalando a la persona autorizada para comparecer en tales actos.

Las atribuciones anteriores, previo acuerdo de la Junta Directiva, podrán delegarse a Comités de Junta Directiva o Comités de Apoyo a que hace referencia este artículo, así como al Director Ejecutivo o Gerente General, quienes deben ajustarse a las instrucciones que reciban y dar periódicamente cuenta de su gestión en los plazos que se establezcan para tal efecto.

Si el Pacto Social o Estatutos lo autoriza, la Junta Directiva puede delegar sus facultades de administración y representación en uno de los Directores o en comisiones que designe de entre sus miembros, quienes deben ajustarse a las instrucciones que reciban y dar periódicamente cuenta de su gestión en los plazos que se establezcan para tal efecto.

Cuando tome posesión una nueva Junta Directiva, las facultades delegadas deberán ratificarse.

Cualquier modificación realizada a la documentación descrita en los literales anteriores deberá ser del conocimiento de la Superintendencia por la entidad en un plazo no mayor a diez días hábiles después de aprobadas.

## **9. PROCEDIMIENTO PARA LA CELEBRACIÓN DE LAS REUNIONES ORDINARIAS O EXTRAORDINARIAS DE LA JUNTA DIRECTIVA**

El procedimiento para la celebración de las reuniones de la Junta Directiva para la sociedad es el siguiente:

- Convocar a los miembros de la Junta Directiva.
- Celebración de las reuniones.
- Elaboración de acta.

- Revisión, validación y autorización de acta.
- Impresión y firma de actas.
- Registrar las certificaciones de punto de acta cuando corresponda, tales como: Nombramiento de administración, nombramiento de auditor externo, nombramiento de auditor fiscal, testimonio de modificación al pacto social.

El proceso de certificación de puntos de acta consta de los siguientes pasos:

- a) Revisión del acta: En primer lugar, se realiza una revisión exhaustiva del acta para verificar su contenido y asegurarse de que cumple con los requisitos y las formalidades necesarias.
- b) Extracción de los puntos de interés: Una vez que se determina que el acta está conforme, se procede extraer íntegramente los puntos de interés del contenido del acta.
- c) Firma del secretario: Los puntos de interés extraídos se envían al secretario encargado, quien procede a revisarlos y firmarlos como prueba de su veracidad y exactitud. La firma del secretario confirma que los puntos de acta son fieles al contenido original.
- d) Legalización notarial: Una vez que el secretario ha firmado los puntos de interés, el notario autentica la firma del secretario.
- e) Distribución de los puntos de acta: Finalmente, los puntos de acta autenticados se distribuyen según corresponda.
- f) Archivar y custodiar las actas de las reuniones.

Los miembros de junta directiva tienen derecho a pedir en la Junta o a quien corresponda, que se le den informes relacionados con los puntos en discusión. Para cualquier otro solicitante se evaluará la legítima accesibilidad de este.

## **10. CONVOCATORIA Y FRECUENCIA**

La Junta Directiva, previa convocatoria por escrito hecha por el Presidente o Director Ejecutivo o Gerente General, con veinticuatro horas de anticipación, por lo menos, se reunirá según la convocatoria respectiva, con la frecuencia que fuere necesaria.

## **11. CONVOCAR A LA JUNTA DIRECTIVA**

El Director Ejecutivo o Presidente notificará a los miembros de la Junta Directiva, con una anticipación por lo menos con veinticuatro horas, mediante convocatoria verbal o escrita por cualquier medio, la fecha, hora y lugar de las reuniones a los miembros de la Junta Directiva.

En todo caso, la junta directiva se podrá reunir por decisión propia sin atender al término referido anteriormente, siempre y cuando se encuentren presentes la mayoría de los miembros de la junta.

Así mismo, les solicitará a las áreas de la sociedad que le envíen la información que será sometida a consideración de la Junta Directiva.

Los miembros suplentes deberán concurrir a las sesiones de la Junta Directiva, a fin de mantenerse informados de las actividades de la sociedad y para que pueda proveerse a las vacantes que se presentan.

## **12. CELEBRACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA**

Los miembros de la junta directiva se reunirán en el domicilio de la sociedad o donde se designe la celebración de la misma o mediante teleconferencia, el día y la hora indicada en las convocatorias.

Todo acuerdo de la Junta Directiva, deberá ser asentado en el correspondiente libro de actas y suscrito por sus miembros; dichas actas se encabezarán con su número y expresarán cuando menos: lugar, fecha y hora de la reunión; los miembros presentes; los asuntos tratados; las decisiones adoptadas; las constancias escritas presentadas por los asistentes durante la reunión y la fecha y hora de su clausura.

## **13. ARCHIVAR Y CUSTODIAR LAS ACTAS DE LAS REUNIONES**

El área de Recursos Humanos y Administración de la sociedad es la designada para archivar y custodiar las actas de las reuniones.

Para tal efecto, se contará con un libro de actas de junta directiva autorizado por el auditor externo o por el Registro de Comercio, los cuales contendrán las actas de las reuniones. Todo acuerdo de la Junta Directiva, deberá ser asentado en el correspondiente libro de actas y suscrito por sus miembros.

Los miembros de junta directiva tienen derecho a pedir en la junta o a quien corresponda, que se le den informes relacionados con los puntos en discusión. Para cualquier otro solicitante se evaluará la legítima accesibilidad de este.

## **14. POLÍTICA DE ROTACIÓN O PERMANENCIA**

La elección de los miembros de la Junta Directiva se efectuará entre los socios que acrediten su calidad de tales a la fecha de la elección. Si por cualquier motivo no se verificara la Junta General en la fecha en que deba efectuarse la elección de los miembros de la Junta Directiva, estos continuarán en sus funciones hasta que sean electos los sustitutos y tomen posesión de sus cargos. El cargo de Directivo se ejercerá por dos años contado a partir del día de su elección.

## **15. CAUSALES DE REMOCIÓN**

La Junta General de Accionistas podrá disminuir o aumentar el número de miembros de la Junta Directiva. Serán causales de remoción de los Directores:

- a) Ausencias reiteradas en más de cuatro ocasiones consecutivas y no justificadas de los miembros de la Junta Directiva, a las que hayan sido legalmente convocados;
- b) Realizar actuaciones que vayan en detrimento de la imagen y de la reputación de la sociedad o sus accionistas; y

- c) El incurrir en todas aquellas prohibiciones o inhabilidades establecidas en las políticas internas de la sociedad, las leyes u otros cuerpos legales y normativos aplicables a la sociedad.

Si un Director ha incurrido en alguna de las causales antes señaladas, la Junta Directiva legalmente constituida, escuchará personalmente los argumentos pertinentes por parte del Director afectado; y en ausencia de éste la Junta Directiva decidirá el someter o no al conocimiento de la Junta General de Accionistas, la remoción del cargo de dicho Director.

Cualquier Director podrá renunciar con sólo comunicarlo por escrito a la Junta Directiva.

## **16. DERECHO DE INFORMACIÓN DE LOS DIRECTORES**

La Junta Directiva contará con las facilidades necesarias para obtener toda la información que considere relevante para el correcto ejercicio de las funciones de su cargo.

Los Directores, tendrán la facultad de solicitar más información cuando lo requieran, para solventar dudas, analizar o completar información de los asuntos de la institución.

Los Directores están obligados a guardar estricta reserva de los negocios de Serfinsa y de la información de que tomaren conocimiento.

## **17. DE LA ALTA GERENCIA**

La Alta Gerencia deberá desarrollar sus funciones conforme a lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo, asimismo, es responsable de la implementación de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva, y de velar por su ejecución e informarlo a la misma al menos de forma anual.

Los miembros de la Alta Gerencia que generan datos financieros, al igual que la Junta Directiva, son responsables que la información financiera refleje la verdadera situación financiera de la sociedad, para lo cual deberán establecer los sistemas de control interno necesarios para obtener información financiera confiable.

### **17.1 Mecanismos para la elección y sustitución de los miembros de la Alta Gerencia**

Para la sustitución de cargos de Gerencia y Dirección se requiere confidencialidad por lo estas pueden realizarse, en algunos casos, con el apoyo de proveedores externos con experiencia en procesos de reclutamiento de este nivel y bajo supervisión de la Dirección Ejecutiva y/o Junta Directiva de la sociedad.

## **18. DE LA AUDITORÍA EXTERNA**

Es responsabilidad de la Junta Directiva definir una política de rotación de la auditoría externa, por lo que, con el propósito de fortalecer la independencia de los auditores externos, se establece que se deberá rotar al gerente, al supervisor y al personal responsable de la auditoría

asignados, después de cinco años de auditar a la misma entidad, de acuerdo con la ley respectiva aplicable y vigente a la auditoría externa.

Para lo cual, el responsable designado, deberá tomarlo en cuenta en el proceso de cotización y propuestas para designar a los Auditores externos."

## **XI. DE LOS COMITÉS DE JUNTA DIRECTIVA Y DE APOYO**

Para el adecuado ejercicio de la función de supervisión y control, la Junta Directiva podrá constituir los Comités de Junta Directiva y de Apoyo que estime convenientes, debiendo establecer, la forma de integrarlos, su funcionamiento y atribuciones incorporándolos en el Código de Gobierno Corporativo. No obstante, lo anterior, para el buen funcionamiento del control interno de la entidad y gestión de riesgos, la Junta Directiva deberá constituir un Comité de Auditoría y otro de Riesgos, cuyas competencias y atribuciones se determinarán en el Código de Gobierno Corporativo y en lo establecido en las Normas de Gobierno Corporativo.

De las sesiones que celebren los Comités se levantará acta y estará a disposición de los miembros de la Junta Directiva. Las actas deberán ser redactadas en forma clara y detallada para comprender los fundamentos de los acuerdos tomados y de los temas conocidos, debiendo implementar un sistema de numeración secuencial de las actas de las reuniones.

Un resumen de los aspectos más importantes sobre los cuales ha conocido y tomado decisión cada Comité de Junta Directiva y de Apoyo, deberá quedar asentado en el acta de la sesión que celebre la Junta Directiva en el semestre posterior. Asimismo, se deberá incluir las fechas en que se han presentado los informes correspondientes y los acuerdos tomados por la Junta Directiva. De existir hechos relevantes que dicha Junta debe conocer, estos deberán ser presentados por los referidos Comités en la Sesión más próxima que celebre la Junta Directiva.

Las sesiones de Comité podrán llevarse a cabo a través de videoconferencias por diferentes medios tecnológicos que permitan la identificación y participación del miembro en la sesión, no obstante, los acuerdos y resoluciones que sean tomados deberán documentarse.

### **COMITÉ DE AUDITORÍA**

La Junta Directiva deberá conformar un Comité de Auditoría, como órgano de apoyo para el control y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles que se establezcan, debiendo formar parte del referido Comité al menos dos Directores Externos, en su caso. La Junta Directiva deberá velar por el manejo de conflictos de interés, la objetividad e independencia de criterio en la composición de dicho Comité. Los miembros del Comité de Auditoría deberán contar con experiencia en auditoría o finanzas. Asimismo, la Junta Directiva en el nombramiento de los miembros del Comité de Auditoría deberá valorar que estos cuenten con la disponibilidad

de tiempo a efectos que puedan participar en las sesiones y cumplir con las responsabilidades establecidas para el referido Comité.

El Comité de Auditoría, tendrá las siguientes responsabilidades:

- a) Velar por el cumplimiento de los acuerdos de la Junta de Accionistas, de la Junta Directiva y de las disposiciones de la Superintendencia del Sistema Financiero y Banco Central de Reserva;
- b) Dar seguimiento a las observaciones del Auditor Interno, Auditor Externo, de la Superintendencia y de otras instituciones fiscalizadoras, para corregirlas o para contribuir a su desvanecimiento;
- c) Informar con regularidad a la Junta Directiva del seguimiento a las observaciones de los informes emitidos por la Auditoría;
- d) Colaborar en el diseño y aplicación del marco de control interno proponiendo las medidas correctivas pertinentes;
- e) Supervisar, el cumplimiento del contrato de Auditoría Externa y monitorear el proceso de respuesta, a las observaciones incluidas por el Auditor Externo en su Carta de Gerencia;
- f) Opinar ante la Junta Directiva, sobre cualquier diferencia de criterio entre la Administración y los auditores Externos en lo referente a políticas y prácticas contables;
- g) Evaluar la calidad de la labor de Auditoría Interna, así como el cumplimiento de su plan anual de trabajo;
- h) Proponer a la Junta Directiva y ésta a su vez a la Junta General de Accionistas, el nombramiento de los Auditores Externos y del Auditor Fiscal. En la contratación de los Auditores Externos, deberá considerarse su independencia respecto de otros servicios profesionales proporcionados, tal como consultorías, en los cuales su juicio podría verse afectado;
- i) Conocer y evaluar los procesos de información financiera y los sistemas de control interno de la sociedad; y
- j) Cerciorarse que los estados financieros intermedios y de cierre de ejercicio, sean elaborados cumpliendo los lineamientos normativos.

El Comité de Auditoría sesionará como mínimo una vez cada tres meses. El Comité deberá sesionar con la mayoría de sus miembros. Adicionalmente los miembros del Comité podrán invitar a otros miembros de la Junta Directiva o de la Alta Gerencia cuando lo estimen conveniente, con el objetivo que aporten información relevante o apoyar a la gestión.

### **COMITÉ DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS**

Se establecerá un Comité de Gestión Integral de Riesgos, este Comité será el responsable del seguimiento de la Gestión Integral de Riesgo; por lo cual deberá tener autoridad sobre las áreas operativas para apoyar las labores realizadas por la Unidad de Riesgos y será el enlace entre esta última y la Junta Directiva. La gestión integral de riesgo se hará como una adopción de las buenas prácticas, dado que las Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades

Financieras (NRP-20), no define entre los sujetos obligados a su cumplimiento, a las entidades cuyo giro es como el que desarrolla Serfinsa. Se basará demás, en el cumplimiento establecido en la norma de Gobierno Corporativo.

El Comité, estará constituido por un número impar de miembros, que podrán ser Directores Externos o al menos un Director Externo, un funcionario de la Alta Dirección y un Ejecutivo que tenga como responsabilidad la gestión de riesgos de la sociedad. El Comité será presidido por un Director de Junta Directiva con conocimiento en finanzas y en gestión de riesgos.

Sus principales responsabilidades serán:

- a) Dar seguimiento a la gestión integral de riesgos, verificando su adecuada implementación en la entidad;
- b) Informar y recomendar a la Junta Directiva sobre los riesgos asumidos, su evolución y su impacto en el perfil de riesgo;
- c) Velar porque la sociedad cuente con una adecuada estructura, políticas, metodologías y recursos para la gestión de riesgos;
- d) Verificar el cumplimiento de las estrategias, políticas y límites de riesgo aprobados por la Junta Directiva;
- e) Revisar y recomendar a la Junta Directiva el apetito de riesgo y los niveles de tolerancia por tipo de riesgo;
- f) Evaluar los riesgos asociados a nuevos productos, servicios o cambios relevantes en la operación;
- g) Supervisar la gestión del riesgo operacional, la continuidad del negocio y la seguridad de la información;
- h) Requerir y dar seguimiento a planes de acción para corregir desviaciones o incumplimientos en la gestión de riesgos.

Una vez esté constituido y formalizada la estructura de la Unidad de Gestión de Riesgos, el Comité de Riesgos sesionará al menos una vez cada tres meses. Adicionalmente los miembros del comité podrán invitar a otros miembros de la Junta Directiva o de la Alta Gerencia cuando lo estimen conveniente, con el objetivo que aporten información relevante o apoyar a la gestión.

### **COMITÉ DE CUMPLIMIENTO**

Debido a lo que regulan las Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (NRP-36), la cual en su Art. 6, relacionado a las Funciones de Junta Directiva u Órgano de Dirección, se define como responsabilidad la creación del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos. El Comité estará integrado al menos por un Director de Junta Directiva y el Gerente de Cumplimiento y en su reglamento se definirán quienes más integrarán el Comité, las funciones, el quórum y la forma de toma de decisiones.

## **TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN**

### **Informe Anual de Gobierno Corporativo**

Anualmente se elaborará un informe de Gobierno Corporativo, el cual deberá ser presentado a la Superintendencia del Sistema Financiero durante el primer trimestre del año. Este informe podrá ser parte de su memoria anual de labores; dicho informe deberá cumplir con lo estipulado en la normativa vigente.

Semestralmente se enviará a la Superintendencia del Sistema Financiero el reporte denominado “Información de Gobierno Corporativo desagregada por Sexo”. Dicha información deberá cumplir con todas las disposiciones establecidas en la normativa actual. Además, se deberá remitir cualquier otro informe que la normativa vigente requiera.

### **Información en sitio web**

Serfinsa dispondrá de un sitio web, en el que incorporará un apartado específico denominado “Gobierno Corporativo”, en el que se incluirá la información siguiente:

- a) Pacto Social y Estatutos;
- b) Miembros de la Junta Directiva y de la Alta Gerencia;
- c) Memoria anual;
- d) Código de Gobierno Corporativo;
- e) Código de Ética o de Conducta;
- f) Informe Anual de Gobierno Corporativo;
- g) Informes de su clasificación de riesgo, cuando fuere aplicable;
- h) Medios de atención y comunicación a sus accionistas;
- i) Estados financieros con la frecuencia establecida en las normas aplicables y leyes respectivas;
- j) Detalle de las operaciones vinculadas relevantes;
- k) Informe Anual del Auditor Externo;
- l) Información de la Junta Directiva, incluido sus estudios, extracto de su hoja de vida, cargo desempeñado en la entidad y en otras entidades;
- m) Información de la Alta Gerencia, su grado académico y cargo;
- n) Información relativa a los comités, que considere, entre otros: objetivos, responsabilidades, composición y frecuencia de reuniones.
- o) Informe de estándares de gobierno corporativo a los cuales le da cumplimiento, estableciéndose la correspondiente justificación para aquellos que no cumple. Considerando para ello los estándares que previamente ha aceptado aplicar, dependiendo del tipo de entidad de que se trate.

El contenido de la información a facilitar en el sitio web debe estar en idioma castellano y será responsabilidad de la Junta Directiva. Pudiendo, además, encontrarse en otro idioma.

Los informes a los que hace referencia el presente artículo, listados en los literales c), f), g), i) y k), deberán tener un histórico de por lo menos cinco años en el sitio web, plazo que dará inicio a partir de la vigencia de las presentes Normas.

La entidad deberá actualizar la información detallada en los literales anteriores cuando existan cambios en los mismos e informará de ellos a la Superintendencia en los siguientes diez días hábiles de realizado el cambio.

### **ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA**

Serfinsa deberá mantener un archivo de correspondencia permitiendo el acceso en cualquier momento a los funcionarios o partes interesadas. Dicho archivo deberá contener lo siguiente:

- a) La correspondencia recibida de la Superintendencia, la Corte de Cuentas de la República o cualquier otra institución pública, cuando corresponda, sobre los resultados de las auditorías practicadas, los exámenes y evaluaciones de cuentas;
- b) La correspondencia e informes recibidos de los Auditores Externos sobre el desarrollo de la auditoría;
- c) Las respuestas emitidas por la sociedad auditada a la Superintendencia y los Auditores Externos, incluyendo los planes para la determinación de las acciones correctivas sobre las observaciones señaladas, indicando responsables, plazos y períodos para su conclusión; y
- d) Copia de los informes de auditoría interna y de las respuestas que hayan dado las diferentes unidades sobre esos informes.

El archivo de correspondencia podrá llevarse en medios electrónicos y deberá estar disponible para revisión por parte de la Superintendencia en el momento que ésta lo requiera, así como las partes interesadas y facultadas para consultas.

## **XII. POLÍTICA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS**

Existe un conflicto de interés, real o potencial, cuando las relaciones del personal con terceros pudieran afectar los intereses de Serfinsa. La compañía ha diseñado un Código de Ética donde se contempla los aspectos relacionados a conflictos de interés.

En sus relaciones con clientes, proveedores, contratistas y competidores; los dirigentes y empleados deben privilegiar los intereses de Serfinsa por sobre cualquier situación que pudiera representar un beneficio personal real o potencial para sí mismo o para personas allegadas.

Serfinsa realizará una evaluación de sus proveedores, tomando en cuenta los aspectos personales, judiciales, crediticios y comerciales con el fin de confirmar la existencia y verificar que, con su relación comercial, la empresa no será afectada en su imagen y no exista exposición a riesgo reputacional.

Cuando se presenten conflictos de interés los funcionarios y empleados de Serfinsa deben abstenerse de:

- a) Participar en actividades, negocios u operaciones que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen funcionamiento de la empresa;
- b) Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad;
- c) Abusar de su condición de directivo, funcionario o empleado de Serfinsa para obtener beneficios para sí o para terceros, relacionados con los servicios que presta la empresa, ni para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas, clientes o usuarios; y
- d) Participar en actividades externas que interfieran con el horario de trabajo, con su rendimiento o el cumplimiento de sus labores, salvo autorización de Serfinsa.

En el momento en que se presente una situación en la cual los intereses de los funcionarios o empleados se enfrenten con los de Serfinsa, en actividades personales o en el trato con terceros, ya sean proveedores, contratistas, clientes, accionistas u otros, deberá analizarse la operación con base en las normas legales que la rigen, los manuales y procedimientos establecidos por Serfinsa.

Si el conflicto de interés tiene como consecuencia, una afectación en la imparcialidad, libertad e independencia de la toma de decisión, el funcionario o empleado deberá abstenerse de tomar una decisión y deberá de informar a su jefe inmediato, de tal manera, que sea este el que decida en sustitución de su inferior.

### **XIII. APROBACIÓN**

El presente documento fue aprobado en sesión de Junta Directiva N° 382, de fecha 27 de febrero de 2026

### **XIV. DETALLE CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Realizado por:</b>	<b>Fecha de Actualización / Revisión</b>	<b>Acta de Aprobación Comité</b>	<b>Acta de Aprobación Junta Directiva</b>	<b>Detalle de Cambios</b>	<b>Versión</b>
-----------------------	--	----------------------------------	---	---------------------------	----------------

Gerencia de Riesgos	Febrero - 2025	Acta N° 050 de fecha 24 de febrero de 2026	Acta de JD N° 382 punto n°7 de fecha 27 de febrero de 2026.	Se consolidó en el presente Código de Gobierno Corporativo los documentos siguientes: Política de Accionistas, Política de Comunicación e Información con los Accionistas y Clientes en General, Procedimiento de Gestión Gobierno Corporativo V2, Política de Junta Directiva V3, así mismo, se realizaron ajustes de redacción al contenido, manteniendo la esencia sustantiva del documento.	4
---------------------	----------------	--	---	---	---