



SERVICIOS FINANCIEROS S.A. DE C.V.

**INFORME ANUAL  
DE GOBIERNO  
CORPORATIVO  
2025**

## I. INDICE

|       |   |    |
|-------|---|----|
| I.    | INDICE.....   | 1  |
| II.   | INFORMACIÓN GENERAL.....  | 2  |
| III.  | ACCIONISTAS.....  | 2  |
| IV.   | JUNTA DIRECTIVA.....  | 3  |
| V.    | ALTA GERENCIA.....  | 5  |
| VI.   | COMITÉ DE AUDITORÍA.....  | 7  |
| VII.  | COMITÉ DE RIESGOS.....  | 10 |
| VIII. | COMITÉ PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y ACTIVOS,<br>FINANCIACIÓN AL TERRORISMO Y FINANCIACIÓN A LA PROLIFERACIÓN DE<br>ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA..... | 13 |
| IX.   | GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.....   | 14 |
| X.    | TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....   | 15 |
| XI.   | OTROS.....  | 16 |
| XII.  | APROBACIÓN DEL DOCUMENTO.....   | 16 |

## II. INFORMACIÓN GENERAL

### 1. Acerca de la Compañía

Servicios Financieros, Sociedad Anónima de Capital Variable, que se abrevia Servicios Financieros, S.A. de C.V (en adelante, SERFINSA), ha elaborado el presente Informe Anual de Gobierno Corporativo, correspondiente al período 2025, en el cual se informa sobre el grado de adopción y aplicación de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo implementadas por la Compañía. Dichas prácticas están orientadas a fortalecer una administración transparente, contribuir al logro de los objetivos estratégicos, reducir la existencia de posibles conflictos de interés entre las partes interesadas, mitigar los riesgos asociados a la gestión y operación de la Entidad, y mejorar la calidad del proceso de toma de decisiones, promoviendo a su vez la seguridad, estabilidad y confianza en el mercado financiero.

La actividad principal de la Compañía consiste es la prestación de servicios de intermediación financiera relacionada con el sistema de pago electrónico, servicios de uso de red por transacciones de ATM y POS, así como de otros servicios financieros que fueren demandados por los usuarios en el sistema financiero del país. Las oficinas administrativas de SERFINSA se encuentran ubicadas en Torre Quattro Nivel 8, San Salvador, El Salvador.

### 2. Estructura de la propiedad accionaria de SERFINSA.

| Accionista                         | N.º de acciones | Capital (US\$)   | Participación  |
|------------------------------------|-----------------|------------------|----------------|
| Banco Agrícola, S.A.               | 157,830         | 1,736,130        | 49.78%         |
| Banco Davivienda Salvadoreño, S.A. | 136,715         | 1,503,865        | 43.12%         |
| Credomatic de El Salvador, S.A.    | 22,500          | 247,500          | 7.10%          |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>317,045</b>  | <b>3,487,495</b> | <b>100.00%</b> |

## III. ACCIONISTAS.

Durante el período 2025 se realizaron las Juntas Generales de Accionistas, de acuerdo con el detalle siguiente:

| N.º Acta | Tipo de Junta              | Fecha               | Quórum                                 |
|----------|----------------------------|---------------------|--|
| 46       | Ordinaria y extraordinaria | 28 de mayo de 2025. | Representadas el 100% de las acciones. |

#### IV. JUNTA DIRECTIVA

##### 1. Miembros de la Junta Directiva y cambios en el período informado.

Con fecha 28 de mayo de 2025, según Acta de Junta General de Accionistas N.º 46, se nombró a la Junta Directiva de la Sociedad para el período 2025 - 2027, de la siguiente manera:

| Cargo                        | Miembro 2025 - 2027           | Reestructura - Miembro 2024-2025 |
|------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| Director Presidente          | Carlos Enrique García Serrano | Takashi Sugisawa Portillo        |
| Director Secretario          | Takashi Sugisawa Portillo     | Alexander Pinilla Vargas         |
| Primer Director Propietario  | Ana Cristina Arango Escobar   | Peggy Carolina Girón Ventura     |
| Segundo Director Propietario | Peggy Carolina Girón Ventura  | Carlos Mauricio Novoa            |
| Primer Director Suplente     | José Ricardo Sánchez Escobar  | Marcelino Samayoa Rodríguez      |
| Segundo Director Suplente    | Ricardo Francisco Arce Ramos  | José Ricardo Sánchez Escobar     |
| Tercer Director Suplente     | Alexander Pinilla Vargas      | Carlos Enrique García Serrano    |
| Cuarto Director Suplente     | Ana Michelle Ordoñez Carranza | Ana Michelle Ordoñez Carranza    |

##### 2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado, detallando las fechas de las mismas.

Durante el período 2025 se celebraron 12 sesiones de Junta Directiva, según el siguiente detalle:

| Nº de Acta | Fecha      |
|------------|------------|
| 369        | 31/01/2025 |
| 370        | 28/02/2025 |
| 371        | 28/03/2025 |
| 372        | 25/04/2025 |
| 373        | 28/05/2025 |
| 374        | 27/06/2025 |
| 375        | 25/07/2025 |
| 376        | 29/08/2025 |
| 377        | 19/09/2025 |
| 378        | 31/10/2025 |

|     |            |
|-----|------------|
| 379 | 21/11/2025 |
| 380 | 12/12/2025 |

### **3. Descripción de la Política de nombramiento de los Miembros de la Junta Directiva.**

Los miembros de Junta Directiva son elegidos por la Junta General de Accionistas. 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, contados a partir de la fecha de elección, o tiempo que establezcan los estatutos o pacto social.

Los miembros de Junta Directiva podrán ser o no 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.

### **4. Operaciones realizadas por los Miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas de acuerdo al marco legal aplicable a la entidad.**

Durante el período 2025 no hubo operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas.

### **5. Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros.**

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.

## 6. Informe de las Capacitaciones recibidas en temas de gobierno corporativo o en materias afines.

Durante el año 2025, la Junta Directiva recibió las siguientes capacitaciones:

- Curso regulatorio Riesgo Reputacional
- Curso regulatorio ley FATCA
- Curso regulatorio Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo y la Financiación a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Prevención de Soborno y Corrupción.
- SARLAFT 2025
- Etapas para la Gestión Integral de Riesgos, Gobierno Corporativo, Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio.
- Responsabilidades de la Junta Directiva ante las normativas vigentes.
- Importancia Estratégica, Compromiso colectivo hacia la Resiliencia
- Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

## 7. Política de remuneración de la Junta Directiva.

La remuneración de los miembros de la Junta Directiva es establecida por la Junta General de Accionistas, de acuerdo con la política respectiva.

## V. ALTA GERENCIA

### 1. Miembros de la Alta Gerencia y los cambios durante el período informado:

| NOMBRE                                 | CARGO   |
|--|---|
| Leandro Martín Guini                   | Director Ejecutivo                            |
| Roberto Antonio Morazán González       | Director de Operaciones y Tecnología          |
| Carlos Javier Mayorga Sánchez          | Director de Desarrollo de Negocios            |
| Laura Vanessa Artiga de Cañas          | Gerente Financiera Contable                   |
| Catalina Ivonne Oliva de Agreda        | Gerente Customer Experience                   |
| Marta María Mena Velásquez             | Director Legal y Estrategia                   |
| Milagro de Lourdes Mena García Prieto* | Gerente de Mercadeo y Desarrollo de Productos |

\* En la actualización del Organigrama de Serfinsa en el mes de Mayo 2025, se incorpora a la Alta Gerencia a Milagro de Lourdes Mena García Prieto como Gerente de Mercadeo y Desarrollo de Productos.

### 2. Política de Selección 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.

Los miembros de la Alta Gerencia serán seleccionados bajo responsabilidad del Director Ejecutivo, quien estará a cargo de su proceso de selección en conjunto con el Departamento de Talento Humano. El Director Ejecutivo podrá apoyarse en miembros de la Junta Directiva para la selección del candidato a la Alta Gerencia.

El Director Ejecutivo deberá someter a aprobación de Junta Directiva el o la candidata propuesto.

### **3. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva.**

Durante el período 2025, SERFINSA ha dado cumplimiento a las políticas y controles internos, detallados en los documentos respectivos, cuyo detalle fue presentado en la Junta Directiva, según detalle:

- Política de Gestión Integral de Riesgo
- Política y Manual de Riesgo Operacional,
- Política de Riesgo Legal
- Política de Riesgo Reputacional
- Código de Gobierno Corporativo
- Política de Gestión Documental
- Política de Continuidad del Negocio
- Política Conozca a su Cliente
- Política Conozca a su Contraparte
- Política Identificación de Personas Expuestas Políticamente (PEP 'S)
- Política Uso de Listas de Control y Prevención de LDA/FT/FPADM
- Política Conozca a su Empleado
- Política Gestión de Riesgos de LDA/FT/FPADM
- Política de identificación de operaciones inusuales y Elaboración y envío de Reportes de Operaciones Sospechosas.
- Política anticorrupción
- Código de ética
- Política Global de Seguridad
- Política de Gestión Integral y Seguridad de la Infraestructura Tecnológica
- Política de Administración de Redes
- Política de Desarrollo de Software
- Política de Gestión de Cambios
- Política de Uso Aceptable de las Tecnologías de Usuario Final
- Política de Seguridad Física y del Entorno
- Política de Seguridad de la Información
- Política de Uso Aceptable y Concientización de Seguridad
- Política para Proveedores
- Política de Gestión de Llaves de Cifrado
- Política de Protección, Retención y Disposición de Datos
- Política de Análisis de Riesgos e Incidentes de Seguridad de la Información

## VI. COMITÉ DE AUDITORÍA

### 1. Miembros del Comité y los cambios durante el período informado.

Los miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado se presentan a continuación:

De conformidad con el primer párrafo del artículo 21 de la NRP-17 - Normas Técnicas de Gobierno Corporativo, en la sesión de Junta Directiva número 373, celebrada el 28 de mayo de 2025, y en el marco del Punto número seis denominado “Cumplimiento Normativo y Gobierno Corporativo”, la Junta Directiva autorizó la conformación del Comité de Auditoría para el período 2025–2027, quedando integrado de la siguiente manera:

| Nombre de los Miembros    | Cargos                | Rol                 |
|---------------------------|-----------------------|---------------------|
| Alexander Pinilla         | Presidente del Comité | Junta Directiva     |
| Takashi Sugisawa Portillo | Vocal                 | Junta Directiva     |
| Leandro Martín Guini      | Vocal                 | Alta Administración |
| Alejandro Orellana        | Secretario            | Auditor Interno     |

El Comité de Auditoría cuenta con los asesores siguientes:

- Joel Alexander Murcia López
- Ronald Marcelo Amaya Gómez

### 2. Número de Sesiones en el período y las fechas en que las mismas se realizaron.

Durante el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025, se realizaron cinco sesiones de comité de auditoría interna, según las fechas siguientes:

| Número de Acta | Fechas     |
|----------------|------------|
| 01-2025        | 27/01/2025 |
| 02-2025        | 25/03/2025 |
| 03-2025        | 04/07/2025 |
| 04-2025        | 16/09/2025 |
| 05-2025        | 21/11/2025 |

### 3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

El Comité de Auditoría Interna desempeñó un papel fundamental en la supervisión y evaluación de las actividades de auditoría a lo largo del ejercicio 2025. A través de diversas sesiones y revisiones continuas, el Comité ha trabajado para garantizar la efectividad de los controles internos, el cumplimiento normativo y la mejora de los procesos de auditoría interna, siempre con el objetivo de fortalecer la gobernanza y la transparencia de la organización. Durante este período, el Comité ha abordado una serie

de informes clave, evaluaciones de riesgos, propuestas de auditoría externa y modificaciones a los procedimientos internos, todos alineados con las mejores prácticas del sector y los requerimientos regulatorios. El seguimiento de los hallazgos previos y la implementación de acciones correctivas también han sido prioridades constantes, asegurando que las áreas auditadas sigan mejorando en su desempeño.

Entre las cuales destacan:

a) Revisión y seguimiento de los informes de Auditoría Interna:

El Comité evaluó los informes de auditoría emitidos a lo largo del año, cubriendo áreas clave como:

- Evaluación de la Gestión de Gobierno Corporativo – NRP-17
- Evaluación de la Gestión Integral de Riesgos – NRP-20
- Evaluación del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio – NRP-24
- Evaluación de la Gestión del Riesgo Operacional – NRP-42
- Evaluación de Seguridad de la Información y Ciberseguridad – NRP-23
- Evaluación de la Gestión de la Prevención de LDA-FT-FPADM
- Evaluación de Contracargos
- Evaluación de Afiliación de Comercios
- Evaluación de Monitoreo de Fraude Transaccional
- Evaluación de Intercambio y Liquidación de Transacciones ATM / POS
- Evaluación del Switch Transaccional
- Evaluación de Infraestructura Tecnológica
- Evaluación de Redes y Seguridad Informática y otros.

En cada uno de estos informes, se realizó un seguimiento de los hallazgos, se analizaron las recomendaciones y se dio seguimiento a su implementación.

b) Evaluación de la calidad de la Auditoría Interna:

El Comité revisó los resultados de la Evaluación de Calidad de la Auditoría Interna, garantizando que las auditorías internas cumplieran con los estándares de calidad y las mejores prácticas.

c) Cierre y avance del Plan de Trabajo Anual de Auditoría Interna:

Durante el año, el Comité revisó tanto el cierre del Plan de Trabajo 2024 como el avance del Plan de Trabajo 2025, asegurándose de que las auditorías programadas se realizaran de acuerdo con lo previsto.

d) Evaluación de la Auditoría Externa:

El comité revisó las evaluaciones sobre las propuestas de firmas auditoras externas, como Auditores y Consultores de Negocios, Arévalo Segovia y Asociados y AFF Consultores para asegurar la transparencia en la selección de los auditores externos para 2025

e) Evaluación de las Propuestas de Servicios de Auditoría de Calidad Externa

El comité revisó las evaluaciones sobre las propuestas de firmas auditoras externas para la realización de la evaluación de calidad externa a la función de auditoría

interne, entre las firmas evaluadas estuvieron: Instituto de Auditores Internos, Cornejo Umaña, Ltda, KPMG, Corpeño y Asociados y BDO El Salvador, esto para asegurar la transparencia en la selección de la firma auditora.

- f) Auditoría de Calidad Externa – Resultados Principales  
El Comité revisó los resultados de la Auditoría de Calidad Externa, confirmando que Auditoría Interna cumple con la NRP-15 y normas internacionales, y dará seguimiento a las observaciones emitidas, así como a sus planes de acción y fechas compromiso.
- g) Ratificación de los miembros del Comité de Auditoría:  
El Comité revisó la conformación de los miembros de la Junta Directiva que forman parte del Comité de Auditoría Interna para el periodo 2025-2027.
- h) Aprobación del Calendario de Sesiones y Programación de Comités:  
El Comité aprobó el Calendario de Sesiones tentativas del Comité de Auditoría para 2026, para garantizar que las sesiones fueran oportunas y estuvieran alineadas con los requerimientos de la organización.
- i) Presentación de informes de Auditores Independientes:  
El Comité revisó el Informe de los Auditores Independientes sobre los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2024 y la Opinión Fiscal de ese mismo año.
- j) Compromiso con la Independencia:  
El Comité revisó que todos los miembros del equipo de Auditoría Interna hayan firmado la Declaración Anual de Independencia, asegurando auditorías imparciales y alineadas con los estándares éticos, de acuerdo con las normativas internas.
- k) Mejoras a los Estatutos de la Unidad de Auditoría Interna  
El Comité revisó las actualizaciones a los Estatutos de la Unidad de Auditoría Interna, que incluyen la identificación de situaciones que pueden afectar la independencia, las acciones a seguir ante riesgos de imparcialidad y las medidas disciplinarias aplicables en caso de conflictos de interés.
- l) Seguimiento a Hallazgos de Auditorías Anteriores:  
A lo largo del año, el Comité mantuvo un seguimiento constante de los hallazgos derivados de auditorías previas, tanto internas como externas, realizadas por los entes supervisores de Serfinsa.
- m) Revisión de informe regulatorio  
El Comité de Auditoría Interna jugó un papel clave en la revisión del Informe en materia de Lavado de Dinero, evaluando su adecuación y el cumplimiento de las normativas vigentes en la organización.
- n) Y demás responsabilidades establecidas a nivel normativo.

#### 4. Temas corporativos conocidos en el período.

- a) Presentación de informes de auditoría interna según plan de trabajo anual de auditoría interna 2025.
- b) Presentación del informe de auditoría interna en materia de PLD/FT/FPADM.
- c) Presentación del informe de auditoría externa en materia de PLD/FT/FPADM
- d) Presentación de informes del auditor externo y fiscal al cierre del ejercicio 2024.
- e) Presentación del informe de Auditoría de Calidad Externa
- f) Seguimiento a observaciones.
- g) Cierre del plan de trabajo anual de auditoría interna 2024.
- h) Seguimiento al plan de trabajo anual de auditoría interna 2025.
- i) Presentación al Comité de auditoría para su visto bueno y a la Junta Directiva para su aprobación, de las mejoras realizadas a los Estatutos de la Unidad de Auditoría Interna
- j) Aprobación del plan de trabajo anual de auditoría interna 2026, entre otros aspectos temas conocidos

## VII. COMITÉ DE RIESGOS

### 1. Miembros del Comité y los cambios durante el período informado

| Nombre                                | Cargo      | Rol                                    |
|---------------------------------------|------------|--|
| Carlos Enrique García Serrano**       | Vocal      | Junta Directiva                        |
| Leandro Martín Guini                  | Vocal      | Alta Administración                    |
| Marta María Mena Velásquez            | Vocal      | Alta Administración                    |
| Beatriz Eugenia Portillo Flores       | Vocal      | Asesor Externo                         |
| Tania Beatriz Funes de Benítez*       | Vocal      | Oficial de Seguridad de la Información |
| Josselin Edelmira Alvarado de Rugamas | Secretario | Gerente de Riesgos                     |
| Peggy Carolina Girón Ventura          | Presidente | Junta Directiva                        |

\* Ingeniero Nelson Francisco León fue sustituido por la Ingeniera Tania Beatriz Funes de Benítez, Oficial de Seguridad de la Información, lo cual fue aprobado en la sesión número Trescientos Setenta y Tres de la Junta Directiva.

\*\* Ingeniero Carlos Mauricio Novoa, fue sustituido por Ingeniero Carlos Enrique García Serrano, miembro de la Junta Directiva, quien se incorpora como vocal al Comité de Riesgos para el período 2025 – 2027, lo cual fue aprobado en la sesión número Trescientos Setenta y Tres de la Junta Directiva.

### 2. Número de sesiones en el período

Durante el período se realizaron seis sesiones, según las siguientes fechas:

| N° de Acta | Fecha      |
|------------|------------|
| 044        | 20/02/2025 |
| 045        | 24/03/2025 |
| 046        | 20/06/2025 |
| 047        | 18/06/2025 |
| 048        | 16/09/2025 |
| 049        | 25/11/2025 |

### 3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

- a. Revisar y aprobar las Políticas, Procedimientos y Manuales de la Gestión Integral de Riesgos, Riesgo Operacional, Gobierno Corporativo, Continuidad del Negocio, someterlos a la aprobación de la Junta Directiva, asegurando que dichos documentos se encuentren alineados con el Marco Normativo Vigente, la Estrategia Institucional y el Apetito de Riesgo definido, y que permitan a la Entidad Identificar, Medir, Controlar, Mitigar y Monitorear de forma integral y oportuna los riesgos a los cuales se encuentra expuesta.
- b. Aprobar y dar seguimiento al cumplimiento de las actividades establecidas en los Planes de Trabajo de la Gerencia de Riesgos, verificando su ejecución conforme a los plazos y objetivos definidos, así como informar periódicamente a la Junta Directiva sobre su avance y resultados, a fin de garantizar que las acciones relacionadas con la Gestión Integral de Riesgos se implementen de manera efectiva, oportuna y alineada con la estrategia y el apetito de riesgo de la Entidad.
- c. Revisar y aprobar el contenido de los Informes Normativos que deben remitirse a la Superintendencia del Sistema Financiero, verificando que la información sea completa, consistente y alineada con el Marco Regulatorio Vigente, y asegurando su presentación dentro de los plazos establecidos, para posteriormente someterlos a la aprobación de la Junta Directiva.
- d. Conocer y analizar los resultados del Indicador de Pérdida Operacional, verificando que estos se mantengan dentro de los niveles de apetito y tolerancia al riesgo establecidos por la Entidad, así como dar seguimiento a las desviaciones identificadas y a las acciones correctivas definidas para su mitigación.
- e. Revisar y dar seguimiento a los eventos de riesgo materializados en la Entidad, analizando sus causas, impactos y recurrencia, así como supervisar la definición y ejecución de las acciones correctivas y preventivas correspondientes, con el fin de fortalecer los controles y reducir la probabilidad de ocurrencia de eventos similares en el futuro.
- f. Revisar los Informes de Riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, analizando el nivel de exposición, los incidentes reportados, las vulnerabilidades identificadas y la efectividad de los controles implementados, así como dar

seguimiento a los planes de acción definidos para la mitigación de dichos riesgos y su alineación con el apetito de riesgo de la Entidad.

- g. Conocer y analizar el resumen de los resultados de las capacitaciones realizadas por la Gerencia de Riesgos, verificando el nivel de cobertura, participación y cumplimiento del Programa de Capacitación Anual aprobado.
- h. Revisar el programa de Continuidad del Negocio y los resultados de las pruebas realizadas en la Entidad, evaluando su alcance y efectividad, a fin de asegurar que, ante situaciones de crisis, se mantenga la operación de los procesos críticos, se minimice el impacto de interrupciones significativas o desastres, y se fortalezca la capacidad de respuesta y recuperación de la Entidad.
- i. Proponer a la Junta Directiva para su aprobación, los límites de tolerancia a la exposición de los distintos tipos de riesgos identificados por la entidad, asegurando su alineación con el apetito de riesgo definido; así como establecer las condiciones, escenarios o situaciones especiales en las que dichos límites puedan ser superados, incluyendo la definición de controles especiales, medidas de mitigación y mecanismos de seguimiento aplicables en estos casos.
- j. Dar seguimiento a las actividades relacionadas con la Certificación PCI, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos, el avance de los planes de acción derivados de evaluaciones y auditorías, y la implementación efectiva de los controles técnicos y operativos requeridos, a fin de asegurar el mantenimiento de la certificación para la Entidad.
- k. Revisar, aprobar y dar seguimiento a las actividades establecidas en el Plan de Trabajo de Seguridad de la Información, verificando su ejecución conforme a los plazos y objetivos definidos, la efectividad de los controles implementados y su alineación con el marco normativo vigente, con el fin de fortalecer la protección de la información, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de la Entidad.
- l. Atender otros asuntos de gestión de riesgos presentados en el Comité, en cumplimiento del marco normativo y del negocio.

#### **4. Temas corporativos conocidos en el período**

- a. Revisión y Presentación de los Informes Normativos remitidos a la Superintendencia del sistema Financiero para el ejercicio 2025.
- b. Revisión y aprobación de la POL-RIE-004-Política para la Gestión de Prestación de Servicios V3.
- c. Revisión y aprobación de la POL-RIE-003-02 - Política de Riesgo Legal V4
- d. Revisión y aprobación del Programa de Pruebas de Continuidad del Negocio 2025 V1
- e. Revisión y aprobación de Código Gobierno Corporativo
- f. Presentación del Indicador Anual de Riesgo Operacional 2025.
- g. Presentación de Informe de Cumplimiento de Políticas de la Gestión Integral de Riesgos, Procesos y Calidad, Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información.

- h. Detalle de eventos e incidentes de Riesgo Operacionales y de Seguridad de la información, con su respectivo análisis, impactos y planes de acción.
- i. Revisión y Aprobación de mejoras a las Metodologías para gestionar los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad.
- j. Revisión y aprobación de la POL-SI-012 Política de protección, retención y disposición de datos V2
- k. Revisión de Métricas de Monitoreo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad
- l. Seguimiento del Cierre de Cierre Certificación PCI
- m. Seguimiento de los planes de trabajo de la Oficialía de Riesgos y Seguridad de la Información referente al periodo 2025 y atención a requerimientos internos y externos.

### VIII. COMITÉ PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y ACTIVOS, FINANCIACIÓN AL TERRORISMO Y FINANCIACIÓN A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA.

#### 1. Miembros del Comité y los cambios durante el período informado.

Los miembros del Comité de Cumplimiento se presentan a continuación:

| NOMBRE                       | CARGO                 |
|------------------------------|-----------------------|
| José Ricardo Sánchez Escobar | Presidente del Comité |
| Alexander Pinilla Vargas     | Primer Vocal          |
| Leandro Martín Guini         | Segundo Vocal         |
| Marta María Mena             | Tercer Vocal          |
| José Milton Molina Mejía     | Cuarto Vocal          |
| Rosa María Miranda Calderón  | Secretaria            |

La conformación del Comité para el período 2025-2027 está certificada en el punto de acta de Junta Directiva número trescientos setenta y tres de fecha 28 de mayo de 2025, en la cual se establece que el Ingeniero Roberto Antonio Morazán González dejó de pertenecer como miembro del Comité.

#### 2. Número de sesiones en el período

Durante el período se realizaron cinco sesiones, según detalle:

| N° de Acta | Fecha      |
|------------|------------|
| 36         | 27/03/2025 |
| 37         | 21/05/2025 |
| 38         | 23/06/2025 |
| 39         | 16/09/2025 |
| 40         | 24/11/2025 |

#### 3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

- a) Instruir modificaciones o mejoras al Manual de prevención, detección y control de LDA/FT/FPADM, con apego al marco legal nacional e internacional.
- b) Revisar y recomendar la aprobación del plan de trabajo anual y plan de capacitaciones de la Gerencia de Cumplimiento ante la Junta Directiva.
- c) Revisar la ejecución del plan anual de capacitación que involucre a todo el personal de la institución y que además incluya la capacitación especializada para el personal de la Gerencia de Cumplimiento en temas de LDA/FT/FPADM.
- d) Dar seguimiento a la ejecución de las actividades plasmadas en el plan de trabajo
- e) Conocer los informes de presentados por auditoría interna y externa, e instruir implementar acciones para subsanar oportunamente las observaciones o recomendaciones.
- f) Otras que establece la Legislación.

#### **4. Temas corporativos conocidos en el período**

- a) Conocimiento y presentación del plan de trabajo y plan de capacitaciones de la Gerencia de Cumplimiento ante Junta Directiva.
- b) Revisión y propuesta del Manual de prevención, detección y control de LDA/FT/FPADM ante Junta Directiva para su aprobación.
- c) Presentación de informes sobre la gestión de la Gerencia de Cumplimiento.
- d) Apoyo a Gerencia de Cumplimiento para el fortalecimiento de conocimiento en temas de prevención del lavado de dinero y activos, financiación al terrorismo y financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva de los empleados y funcionarios.
- e) Entre otros.

### **IX. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.**

#### **1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período.**

SERFINSA ha adoptado un Código de Gobierno Corporativo, en el cual se define la filosofía, las prácticas y los procedimientos que rigen su modelo de gobierno. Dicho Código establece los principios, normas y directrices que rigen la estructura, el funcionamiento y las prácticas de Gobierno Corporativo de la Entidad, y constituye el Marco de Referencia para la conducción y Administración de Serfinsa. Su aplicación tiene como propósito promover una gestión ética, transparente y eficiente, que asegure la creación de valor sostenible para los accionistas y demás grupos de interés, fortaleciendo la rendición de cuentas y la toma de decisiones responsables, particularmente en lo relativo a las funciones y responsabilidades de los accionistas, la Junta Directiva, la Alta Dirección y las demás instancias de control.

Durante el período se realizaron los siguientes cambios al Código de Gobierno Corporativo:

- Se consolidó en el 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, aprobándose en sesión de Junta Directiva N° 374 punto n°7 de fecha 27 de junio 2025.

## **2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período.**

El código de ética y conducta de Servicios Financieros S.A. de C.V., tiene por objeto establecer un conjunto de principios y normas que guíen las bases de comportamiento ético que deberán de seguir la Junta Directiva, Alta Gerencia y en general todos los empleados, promoviendo la integridad, transparencia, y la responsabilidad independiente de su nivel jerárquico.

En el mes de junio 2025, se hizo actualización al código de ética, consolidando políticas en el mismo.

## **3. Informe del Cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas**

Dentro del Código de ética y conducta de Servicios Financieros S.A. de C.V., se define como conflicto de interés, cuando las relaciones del personal con terceros pudieran afectar los intereses de la sociedad.

Durante el período 2025, Servicios Financieros S.A. de C.V. en cumplimiento a las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas, no se ha identificado y/o reportados casos de conflicto con ninguno de sus grupos de interés ni partes internas, lo cual fue validado mediante el proceso respectivo.

## **X. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

### **1. Atención de los clientes**

La atención a los comercios afiliados que solicitan apoyo en gestiones relacionadas con transacciones, así como en consultas operativas, técnicas y administrativas, quejas o reclamos asociadas a los servicios prestados, se brinda a través del Call Center. Dicha atención es objeto de evaluaciones periódicas de gestión y calidad, orientadas a asegurar altos niveles de desempeño, eficiencia y satisfacción en el servicio. Las solicitudes recibidas pueden derivar, según su naturaleza y complejidad, en acciones como la programación de visitas técnicas para la revisión y verificación de equipos, así como en la retroalimentación y orientación al usuario, con el fin de garantizar una atención adecuada a los requerimientos y la continuidad de la operación.

**2. Detalle de los Principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el período informado.**

- Con fecha 28 de mayo de 2025, según Acta de Junta General de Accionistas N.º 46, se nombró a la Junta Directiva de la Sociedad para el período 2024-2025, tal como se detalla en numeral IV de este informe.
- Con fecha 28 de mayo de 2025, conforme al punto de acta n.º 5 de la sesión de Junta Directiva N.º 373, se aprobaron cambios en la estructura organizativa, atendiendo la necesidad de contar con una estructura alineada a las funciones principales de la operación, la integración de nuevas áreas y el fortalecimiento del cumplimiento normativo.

**XI. OTROS**

**1. Cualquier otra información o aclaración relacionada con sus prácticas de gobierno corporativo que considere relevante para la comprensión de su gobierno corporativo.**

Durante el periodo informado SERFINSA ha cumplido con las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo, sin registrarse información adicional relevante que reportar. No obstante, la Entidad mantiene un compromiso permanente con el fortalecimiento de sus prácticas de Gobierno Corporativo, a través de la revisión periódica de sus políticas, la capacitación continua de los órganos de gobierno y de la Alta Dirección, así como el seguimiento a las recomendaciones emitidas por los entes reguladores, con el fin de asegurar una gestión transparente, ética y alineada con el marco normativo vigente.

**XII. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO**

El presente Informe de Gobierno Corporativo 2025, fue aprobado en sesión de Junta Directiva número 382, celebrada el 27 de febrero de 2026.