




SERVICIOS FINANCIEROS S.A. DE C.V.

# SOBRE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

**I. INDICE**

- I. INDICE ..... 1
- II. INTRODUCCIÓN ..... 2
- III. OBJETIVO..... 2
- IV. ALCANCE ..... 2
- V. CONTENIDO DEL INFORME ..... 2
  - a. Principales riesgos asumidos por las actividades de la entidad..... 2
  - b. Políticas y demás medidas relevantes adoptadas para la gestión de cada tipo de riesgos. .... 4
  - c. Descripción de las metodologías utilizadas para la Gestión de riesgos..... 6

	Gestión Integral de Riesgos
	2025
	Página 2 de 6

## II. INTRODUCCIÓN

Servicios Financieros, S.A. de C.V. se ha consolidado como un referente en la industria de medios de pago, ofreciendo soluciones innovadoras que contribuyen al crecimiento y la rentabilidad de los comercios afiliados. A través de un ecosistema integral de pagos, sustentado en tecnología de vanguardia y altos estándares de seguridad y disponibilidad, la Entidad brinda servicios eficientes y confiables para el procesamiento de transacciones electrónicas.

La solidez y capacidad operativa de Serfinsa demandan una gestión integral de riesgos robusta y alineada con las mejores prácticas, asegurando la continuidad del servicio, el cumplimiento normativo y la confianza de clientes, comercios afiliados y demás grupos de interés.

## III. OBJETIVO

Presentar información sobre la Gestión Integral de Riesgos de la Entidad, detallando las políticas, metodologías y medidas clave implementadas para la administración de cada tipo de riesgo, en cumplimiento con lo establecido en la NRP-20 - Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras y otras normativas aplicables.

## IV. ALCANCE


Este informe comprende la gestión realizada durante el año 2025 en materia de Gestión Integral de Riesgos de la Entidad. Asimismo, contempla la divulgación de la información a través del sitio web institucional, en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 22 de la Norma de Gestión Integral de Riesgos, proporcionando detalles sobre las políticas, metodologías y demás medidas relevantes adoptadas para la adecuada administración de cada tipo de riesgo.

## V. CONTENIDO DEL INFORME

### a. Principales riesgos asumidos por las actividades de la entidad

Serfinsa es una entidad que brinda servicios financieros complementarios, orientados principalmente a entidades financieras y/o adquirentes, desempeñando un rol clave dentro del ecosistema de pagos electrónicos. Su actividad principal consiste en el procesamiento de transacciones realizadas a través de terminales POS y cajeros automáticos (ATM), proporcionando un soporte operativo y tecnológico esencial que complementa los servicios ofrecidos por las instituciones financieras y demás entidades vinculadas al sistema financiero.

En atención a la naturaleza de su modelo de negocio, caracterizado por la operación continua de plataformas tecnológicas y el manejo de altos volúmenes transaccionales, la Entidad realiza análisis orientados a la identificación, evaluación y gestión de los riesgos inherentes a sus

	Gestión Integral de Riesgos
	2025
	Página 3 de 6

operaciones. Como resultado de este proceso, se han identificado los siguientes tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad, los cuales se detallan a continuación:

### **Riesgo Operacional**

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas, debido a las fallas en los procesos, personas, los sistemas de información y a causa de acontecimientos externos, dentro de este riesgo se incluye

- Riesgo legal: asociado al incumplimiento normativo y litigios.
- Riesgo de fraude: relacionado con actividades ilícitas internas o externas.
- Riesgo tecnológico: vinculado a fallas o vulnerabilidades en la infraestructura tecnológica.
- Riesgo estratégico: derivado de situaciones que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos del negocio.

En este contexto, la Entidad reconoce y asume el riesgo operacional como uno de los principales riesgos inherentes a sus procesos y actividades, considerando su impacto potencial en la continuidad operativa, la eficiencia de los servicios y el cumplimiento normativo.

### **Riesgo Reputacional**

Se refiere a la posibilidad de pérdidas derivadas del deterioro de la imagen institucional, ya sea por incumplimientos legales, normativos, códigos de gobierno corporativo, códigos de conducta o por exposición a casos de lavado de dinero, entre otros.


La entidad, comprometida con brindar un servicio de calidad a sus clientes, gestiona este riesgo con el nivel de importancia que amerita, dado su impacto transversal en todas las áreas del negocio.

### **Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.**

Este riesgo se refiere a la posibilidad de que la entidad sufra pérdidas o daños debido a su vulnerabilidad a ser utilizada, de manera directa o indirecta, como un instrumento para:

- Lavado de Dinero o Activos.
- Canalización de Recursos para actividades terroristas.
- Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Para mitigar este riesgo, la entidad implementa políticas y procedimientos alineados con estándares Nacionales e Internacionales, asegurando el cumplimiento de la normativa aplicable.

	Gestión Integral de Riesgos
	2025
	Página 4 de 6

## Riesgo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

- **Seguridad de la Información:**

Comprende las medidas implementadas para resguardar y proteger la información, garantizando su confidencialidad, integridad y disponibilidad. Su propósito es minimizar la materialización de amenazas que puedan comprometer la información crítica de la entidad.

- **Ciberseguridad:**

Hace referencia a los posibles impactos negativos derivados de fallas en la seguridad de la infraestructura tecnológica o de ataques cibernéticos. Para gestionar este riesgo, la entidad aplica procesos diseñados para prevenir, detectar y responder ante amenazas, asegurando la protección de los activos de información.

- b. **Políticas y demás medidas relevantes adoptadas para la gestión de cada tipo de riesgos.**

El Gobierno Corporativo de Servicios Financieros, S.A. de C.V. a través de las áreas de control interno da seguimiento a los riesgos que afectan las operaciones de la Entidad, y asegura el cumplimiento de las políticas, manuales y procedimientos establecidos para una adecuada Gestión Integral de Riesgos. A continuación, se detallan los principales documentos que respaldan dicho sistema:


1. Manual de Procedimientos de Auditoría Interna

El objetivo del Manual, es establecer las disposiciones mínimas que deberán considerarse para el ejercicio de la actividad de auditoría interna en Servicios Financieros, S.A. de C.V., para que promueva actividades con valor agregado y así fomentar la adopción de procedimientos y técnicas de trabajo con un enfoque de auditoría basada en riesgos; así como establecer los fundamentos para evaluar el desempeño de la Auditoría Interna y se fomente la mejora continua en los diferentes procesos de la empresa.

2. Política y Manual de Riesgo Operacional

Tiene como objetivo contar con los lineamientos, procesos y metodologías para la Gestión de Riesgos a los cuales se ve expuesta la entidad de acuerdo con las bases establecidas por los entes reguladores nacionales y seguimiento de las buenas prácticas y estándares internacionales, da cumplimiento a lo establecido en la NRP-42 Normas Técnicas para la Gestión del Riesgo Operacional en las Entidades Financieras.

3. Política de Riesgo Legal

	Gestión Integral de Riesgos
	2025
	Página 5 de 6

Su objetivo es establecer el proceso como una herramienta fundamental para una adecuada Gestión del Riesgo Legal en sus diferentes etapas: Identificación, medición, control y mitigación, así como el adecuado monitoreo y comunicación de los riesgos de naturaleza jurídica, que puedan afectar la organización.

#### 4. Política de Riesgo Reputacional

Define el proceso a ejecutar para una adecuada Gestión del Riesgo Reputacional en sus diferentes etapas: Identificación, medición, control y mitigación, así como el adecuado monitoreo y comunicación de los riesgos de índole Reputacional.

#### 5. Política de Gestión Integral de Riesgo

Establece los lineamientos para la gestión integral de riesgos a los cuales se ve expuesta la entidad de acuerdo con los lineamientos establecidos por los entes reguladores nacionales y seguimiento de las buenas prácticas y estándares internacionales.

#### 6. Política de Continuidad del Negocio

Enfocada a garantizar una respuesta adecuada y oportuna ante la materialización de una amenaza que afecte o atente con la continuidad del negocio o los procesos institucionales críticos, forma parte de los elementos del Sistema de Continuidad del Negocio de acuerdo con la NRP-24 Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio.

#### 7. Manual para la Prevención, Detección y Control de Lavado de Dinero y Activos, Financiación al Terrorismo y Financiación a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.


Es el documento que establece los conceptos, lineamientos, políticas, roles y responsabilidad frente a la prevención y control de Lavado de Dinero y Activos, Financiación al Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

#### 8. Código de Ética

Establece las bases de comportamiento ético que deberán seguir los funcionarios y empleados de la Entidad, independientemente de su nivel jerárquico, el comportamiento de cada uno de ellos deberá fundarse en la integridad, responsabilidad y transparencia que ayudan a la mejora y el mantenimiento de la confianza de nuestros funcionarios, empleados y proveedores.

#### 9. Políticas de Seguridad de la Información.

Garantizan el cumplimiento de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas informáticos y/o la información de ellos contenida.

	Gestión Integral de Riesgos
	2025
	Página 6 de 6

### **c. Descripción de las metodologías utilizadas para la Gestión de riesgos.**

Para la Gestión de los riesgos, Servicios Financieros, S.A de C.V. desarrolla una metodología basada en el proceso conformado de cuatro etapas:

- **Identificación:** reconocemos y entendemos los riesgos a los que está expuesta la entidad, clasificándolos según criterios que apoyan a su seguimiento.
- **Medición:** contempla evaluar la probabilidad de ocurrencia y el impacto o consecuencias que tienen los riesgos identificados a los que se ve expuesta la Entidad. Determinando Riesgo inherente y el riesgo residual después de aplicado el porcentaje de mitigación de los riesgos según la efectividad de los controles establecidos para su mitigación.
- **Control y mitigación:** tiene como objetivo asegurar que las políticas, límites y procedimientos establecidos para el tratamiento y mitigación de los riesgos son apropiados, se usa la metodología de Evaluación de control para asignar una calificación al control, según la efectividad que este tenga así es la mitigación que se aplica al riesgo inherente (efecto del control a la Probabilidad y a los Impactos), entre mayor efectivo es, más mitigación tiene sobre el riesgo y con esto el riesgo residual es menor.
- **Monitoreo y comunicación:** etapa que da seguimiento a las exposiciones de riesgo y a los resultados de las acciones adoptadas para mitigar los riesgos identificados.

En lo relativo a la gestión de los riesgos relacionados a la Seguridad de la Información, se fundamenta en la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, en cumplimiento de lo establecido en las Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información NRP-23.

El proceso de gestión de los distintos tipos de riesgos se ve fortalecido por las políticas internas de la Entidad, las cuales definen criterios, lineamientos y responsabilidades para el adecuado cumplimiento de los procesos, así como métricas e indicadores que permiten evaluar la efectividad de la gestión de riesgos y el grado de cumplimiento normativo.

Adicionalmente, la Entidad cuenta con un esquema de control reforzado a través de auditorías internas, las cuales se desarrollan de manera estructurada y sistemática, contemplando las siguientes etapas: Planeación Anual de la Auditoría; Planificación de los trabajos según Plan de Auditoría; Ejecución de la Auditoría; emisión de informe borrador y solicitud de planes de acción con fechas de implementación; emisión del informe final; aplicación de encuestas de valoración de la función de auditoría; y seguimiento continuo de los hallazgos identificados, con el objetivo de asegurar la implementación oportuna de las acciones correctivas y de mejora.