

Memoria de Labores

2025

Apreciables Accionistas

El año 2025 representó para Serfinsa un período de consolidación y fortalecimiento, marcado por avances relevantes en la continuidad, calidad y confiabilidad de los servicios que brindamos a nuestros clientes. En un entorno dinámico y altamente exigente, enfocamos nuestros esfuerzos en garantizar la estabilidad de nuestra operación e impulsar iniciativas de innovación orientadas a responder de manera efectiva a las necesidades actuales del mercado.

Este enfoque estratégico nos permitió alcanzar un volumen transaccional histórico, lo que representa un crecimiento significativo frente al ejercicio anterior. Este hito es un testimonio directo de la confianza que nuestros clientes depositan en la robustez y escalabilidad de nuestra red.

Serfinsa continúa desempeñando un rol clave como habilitador de la operación de adquirencia, respaldando de manera eficiente y segura a nuestros clientes en su evolución digital. Durante este año, logramos una expansión sustancial de nuestra red de terminales y elevamos nuestros niveles de servicio, asegurando que la gran mayoría de las gestiones de atención se resolvieran bajo estándares óptimos y dentro de los tiempos establecidos.

La solidez de nuestra plataforma se vio reforzada por la implementación de tecnología de monitoreo en tiempo real, permitiendo que, a pesar del notable incremento en la actividad, lográramos mitigar los riesgos de forma efectiva y cerrar el año sin pérdidas asociadas a fraudes en adquirencia. Desde la Junta Directiva, hemos acompañado este proceso promoviendo una gestión enfocada en la excelencia operativa y el fortalecimiento de relaciones de largo plazo.

Reafirmamos nuestro compromiso de continuar fortaleciendo la calidad y la innovación de nuestros servicios. Seguiremos avanzando de manera responsable en iniciativas que nos permitan ampliar nuestro alcance y participación en la región centroamericana, capitalizando nuestra experiencia para garantizar un servicio ágil, confiable, seguro y de alto valor para quienes depositan su confianza en Serfinsa.

Atentamente,

Carlos García Serrano

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

Accionistas y Junta Directiva



Accionistas

Banco Agrícola, S.A.	49.78%
Banco Davivienda Salvadoreño, S.A.	43.12%
Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V.	7.10%



Junta Directiva

Director Presidente

Carlos Enrique García Serrano

Director Secretario

Takashi Sugisawa Portillo

Directores Propietarios

Ana Cristina Arango Escobar

Peggy Carolina Girón Ventura

Directores Suplentes

José Ricardo Sánchez Escobar

Ricardo Francisco Arce Ramos

Alexander Pinilla Vargas

Ana Michelle Ordoñez Carranza

Audidores y Administración



Audidores

Auditor Externo Auditores y Consultores de Negocios, S.A. de C.V.

Auditor Fiscal Auditores y Consultores de Negocios, S.A. de C.V.



Administración



Leandro Martín Guini
Director Ejecutivo



Roberto Antonio Morazán
**Director de Operaciones
y Tecnología**



Carlos Javier Mayorga Sánchez
**Director de Desarrollo de
Negocios**



Marta María Mena Velásquez
**Directora Legal y de
Estrategia**



Laura Vanessa Artiga de Cañas
**Gerente de Finanzas y
Contabilidad**



Catalina Ivonne Oliva de Agreda
**Gerente Sr. de Customer
Experience**



Milagro de Lourdes Mena García
Prieto - **Gerente de marketing y
desarrollo de productos**



Melvin Enrique Orellana Lemus
Gerente Business Intelligence

Informe de servicios

Durante 2025, SERFINSA fortaleció su compromiso con el crecimiento y la cobertura de su red de aceptación, logrando una expansión sostenida de terminales en diversos sectores comerciales. Este avance fue respaldado por la optimización de nuestros procesos de soporte, lo que nos permitió gestionar un volumen creciente de solicitudes con alta eficiencia dentro de los tiempos de respuesta establecidos. Nuestra prioridad es brindar a cada comercio aliado el respaldo técnico necesario para asegurar que sus canales de pago operen sin interrupciones.

Gestión de atención de clientes y comercios

En el año 2025 se reporta un incremento de atenciones a clientes y comercios afiliados.



39,913

Gestiones atendidas en
2025

96.84%

Casos resueltos dentro
del SLA

Año anterior

29,991

Variación

23.1%

Instalaciones POS

En el año 2025 se registra un incremento en las nuevas instalaciones POS



12,454

Instalaciones en
2025

8.5%

Crecimiento en instalaciones
On time

Año anterior

11,835

Variación

5.2%

Informe de operaciones

El ejercicio 2025 marcó un hito en la historia operativa de SERFINSA al superar los 70 millones de transacciones procesadas, demostrando la capacidad de nuestra plataforma para absorber el incremento en la actividad transaccional de nuestros clientes. Este crecimiento se gestionó bajo estrictos controles de seguridad; la implementación de monitoreo en tiempo real permitió reducir los contracargos y cerrar el año sin pérdidas por fraude en adquirencia. Asimismo, los procesos de liquidación e intercambio garantizaron la recuperación total de los fondos.

Transacciones Totales

Transacciones procesadas en Red de Adquirencia
ATM y POS



70.9M

Transacciones procesadas
en 2025

15.1M

Crecimiento neto
anual.

Año anterior

55.8M

Variación

27.1%

Casos de contracargos

En el año 2025 se atendió una menor cantidad de
contracargos de parte de los bancos emisores,
gracias a monitoreo en tiempo real.



6,854

Casos de contracargos en
2025

94.3%

Casos resueltos, % restante
en proceso

Año anterior

7,778

Variación

-12%

Riesgo de adquirencia

El monitoreo de fraude robusto permitió la intervención oportuna de transacciones sospechosas.



\$277K

Monto de transacciones intervenidas

\$0.00

Perdidas por fraude de adquirencia

Año anterior

\$288k

Variación

-3.9%

Transacciones procesadas POS

Montos de transacciones procesadas en Red de Adquirencia POS



\$2,946M

Monto transacciones procesadas en 2025

\$627K

Crecimiento neto anual

Año anterior

\$2,319M

Variación

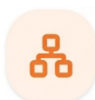
27%

Informe Tecnológico e Infraestructura

En 2025, enfocamos nuestra evolución tecnológica en consolidar a SERFINSA como un proveedor de procesamiento con visión regional. Robustecimos nuestra arquitectura para habilitar nuevos modelos de negocio, como el esquema de facilitadores de pago, y elevamos nuestros estándares de ciberseguridad. Contamos con una infraestructura moderna, con capacidades de monitoreo y esquemas de redundancia que aseguran la disponibilidad de nuestros servicios ante las crecientes demandas del entorno digital.

Hitos de Procesamiento 2025

Avanzamos en la consolidación de nuestra plataforma tecnológico-operativa para fortalecer el posicionamiento como proveedor integral de procesamiento regional.



Red de Adquirencia POS

Consolidación de la plataforma tecnológica para brindar servicios de procesamiento adquirente en la región Centroamericana.



Monitoreo Real-Time

Adquisición e implementación de una plataforma de monitoreo transaccional y de networking con operación en tiempo real.



Tap On Phone

Incorporación de tecnología Tap On Phone en versión APP propia y en versión SDK para aplicaciones de terceros.



Modelo PAYFAC

Adecuación de la plataforma para incluir una capa de soporte al modelo de negocio para facilitadores de pago.

Ciberseguridad y cumplimiento



SSAE-18 SOC I y II: En el área de operaciones, tecnología y control interno, ratificamos la certificación para el ejercicio 2025.



Infraestructura tecnológica: Refuerzo de los servicios y componentes de seguridad, mediante la implementación de Firewalls de Frontera, CDE y de aplicaciones; e implementación de esquema redundante de enlaces de datos en el sitio alterno.



PCI DSS 4.01: Como parte del cumplimiento para la Re-Certificación concluimos con la implementación de diversas herramientas que permiten auditar base de datos, archivos, actividades en sistemas operativos y para el monitoreo de rendimiento de dispositivos críticos.

Informe de Auditor Independiente

Informe de los Auditores Independientes

A la Junta Directiva y
a los Accionistas de
Servicios Financieros, S. A. de C. V.

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Servicios Financieros, S. A. de C. V., que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2025, y los estados de resultados y otros resultados integrales, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y notas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de Servicios Financieros, S. A. de C. V., al 31 de diciembre de 2025, y su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de conformidad con la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para PYMES).

Base de la Opinión

Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas Normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del Auditor en relación con la auditoría de los estados financieros* de nuestro informe. Somos independientes de la Compañía de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las Normas Internacionales de Independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA) junto con requerimientos de ética que son aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros en El Salvador, y hemos cumplido con nuestras responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos y con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Responsabilidades de la Administración y los encargados del gobierno de la compañía en relación con los estados financieros

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos de conformidad con la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades y del control interno que la Administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores significativos, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de la evaluación de la capacidad de la Compañía de continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con el negocio en marcha y utilizando el principio contable de negocio en marcha excepto si la Administración tiene la intención de liquidar la Compañía o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los encargados de la Administración de la Compañía también tienen la responsabilidad de la supervisión del proceso de la presentación de la información financiera de la Compañía.

Responsabilidades del Auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de errores significativos, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría siempre detecte errores significativos cuando existen. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran significativos si, individualmente o en su conjunto, se podría razonablemente esperar que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

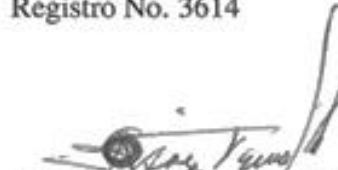
- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos en los estados financieros debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar errores significativos debido a fraude es más elevado que en el caso de errores significativos debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración.

- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la Administración, del principio contable de negocio en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre significativa relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha. Si concluyéramos que existe una incertidumbre significativa, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuras pueden ser causa de que la Compañía deje de ser un negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros presentan las transacciones y eventos relevantes cuantitativa y cualitativamente, de forma que alcancen una presentación razonable.

Comunicamos a los encargados de la Administración de la Compañía en relación con, entre otros asuntos, el alcance y la oportunidad planificados de la auditoría y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

Audidores y Consultores de Negocios, S. A. de C. V.
Registro No. 3614




Angela Osorio de Argueta
Socia
Inscripción No. 3478



20 de febrero de 2026
San Salvador, República de El Salvador.

Resumen Financiero

Los resultados financieros de 2025 reflejan una gestión enfocada en la solidez y el crecimiento sostenible de SERFINSA. El incremento en la utilidad neta con respecto al año anterior, son el resultado directo de la eficiencia operativa y la expansión de nuestros servicios de intermediación. Esta solidez patrimonial nos permite continuar invirtiendo en la modernización de nuestras capacidades para responder a los retos del mercado.

Balance General

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

Estado de situación financiera Al 31 de diciembre de 2025 y 2024

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

	Notas	2025	2024
Activos			
Activos corrientes			
Efectivo	4	\$ 10,540,945	\$ 7,940,349
Cuentas por cobrar comerciales	5	10,485,871	8,502,561
Otras cuentas por cobrar	6	34,233	19,758
Inventarios de repuestos		15,591	25,464
Gastos pagados por anticipado	7	<u>93,753</u>	<u>62,877</u>
Total activos corrientes		<u>21,170,393</u>	<u>16,551,009</u>
Activos no corrientes			
Propiedad, planta y equipo – netos	9	6,510,829	7,140,486
Programas informáticos y licencias – netos	10	845,367	966,915
Activo por impuesto sobre la renta diferido	18	<u>96,457</u>	<u>24,420</u>
Total activos no corrientes		<u>7,452,653</u>	<u>8,131,821</u>
Total activos		<u>\$ 28,623,046</u>	<u>\$ 24,682,830</u>
Pasivos y patrimonio			
Pasivos corrientes			
Porción corriente de préstamos con partes relacionadas a largo plazo	8	\$ 1,097,840	\$ 1,151,749
Porción corriente de préstamos por pagar a largo plazo	11	418,065	391,503
Cuentas por pagar a partes relacionadas	8	714,801	638,679
Otras cuentas y gastos acumulados por pagar	12	<u>14,752,200</u>	<u>12,067,552</u>
Total pasivos corrientes		<u>16,982,906</u>	<u>14,249,483</u>
Pasivos no corrientes			
Préstamos a largo plazo con partes relacionadas menos vencimiento corriente	8	4,313,165	3,255,070
Préstamos a largo plazo menos vencimiento corriente	11	991,685	1,337,985
Provisión por prestación de renuncia voluntaria	19	<u>82,726</u>	<u>62,867</u>
Total pasivos no corrientes		<u>5,387,576</u>	<u>4,655,922</u>
Total pasivos		<u>22,370,482</u>	<u>18,905,405</u>
Patrimonio	13		
Capital social		3,487,495	3,487,495
Reserva legal		697,499	686,105
Resultados acumulados		<u>2,067,570</u>	<u>1,603,825</u>
Total patrimonio		<u>6,252,564</u>	<u>5,777,425</u>
Total pasivo y patrimonio		<u>\$ 28,623,046</u>	<u>\$ 24,682,830</u>

Estado de Resultados

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

Estado de resultados y otros resultados integrales Por los años terminados el 31 de diciembre de 2025 y 2024 (Expresado en dólares de los Estados Unidos de América – Nota 2.c)

	Notas	2025	2024
Ingresos por servicios de intermediación	14	\$ 12,817,065	\$ 10,539,012
Costo por servicios de intermediación	14	<u>(7,564,076)</u>	<u>(6,315,096)</u>
Utilidad bruta		<u>5,252,989</u>	<u>4,223,916</u>
Gastos de administración	15	(2,903,988)	(2,246,238)
Gastos financieros	17	(590,074)	(506,368)
Ingresos por intereses	8	125,822	72,859
Otros gastos netos	16	<u>(168,732)</u>	<u>(168,566)</u>
		<u>(3,536,972)</u>	<u>(2,848,313)</u>
Utilidad antes de impuesto sobre la renta		1,716,017	1,375,603
Provisión de impuesto sobre la renta	18	<u>(688,343)</u>	<u>(542,598)</u>
Utilidad neta		<u>\$ 1,027,674</u>	<u>\$ 833,005</u>

Estado de cambio en el patrimonio

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

Estado de cambios en el patrimonio Por los años terminados el 31 de diciembre de 2025 y 2024 (Expresado en dólares de los Estados Unidos de América – Nota 2.c)

	Nota	Acciones	Capital social	Reserva legal	Resultados acumulados	Total Patrimonio
Saldos al 31 de diciembre de 2023	13	317,045	3,487,495	589,813	1,802,649	5,879,957
Incremento reserva legal		-	-	96,292	(96,292)	-
Distribución de utilidades		-	-	-	(935,537)	(935,537)
Utilidad neta – 2024		<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>833,005</u>	<u>833,005</u>
Saldos al 31 de diciembre de 2024	13	317,045	\$ 3,487,495	\$ 686,105	\$ 1,603,825	\$ 5,777,425
Incremento reserva legal		-	-	11,394	(11,394)	-
Distribución de utilidades		-	-	-	(552,535)	(552,535)
Utilidad neta – 2025		<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>1,027,674</u>	<u>1,027,674</u>
Saldos al 31 de diciembre de 2025	13	<u>317,045</u>	<u>\$ 3,487,495</u>	<u>\$ 697,499</u>	<u>\$ 2,067,570</u>	<u>\$ 6,252,564</u>

