

Informe de Gestión de Riesgos.

Casa de cambio

PROSEGUR EXCHANGE
Periodo 2025
código 2025-02

Elaborado por:
Delegada de Riesgos
Andrea Rodríguez Hernández

Revisado por:
Comité de Riesgos

CONTENIDO

1	Objetivo y Alcance.....	2
1.1.	Alcance.....	2
1.2.	Objetivos.....	2
1.3.	Personal Involucrado.....	2
1.4.	Actividades Desarrolladas.....	2
1.5.	Criterios de Riesgos (Documentación Analizada).....	2
2	Resultados 2025.....	3
2.1.	Riesgo de mercado:.....	3
2.2.	Riesgo de liquidez:.....	7
2.3.	Riesgo operacional:.....	12
2.4.	Riesgo reputacional:.....	18
2.5.	Riesgo Técnico:.....	22
2.6.	Riesgo Legal:.....	23
3	Evaluación y Puntuación.....	25
4	Resultado final.....	25

1 Objetivo y Alcance

1.1. Alcance

La evaluación de riesgos fue dirigida al negocio de Prosegur Exchange El Salvador, en la actividad de cambio de divisas, a su personal administrativo, operativo, así como de interés para las gerencias, directores y todos los vinculantes al negocio.

Aplicado a los riesgos de mercado, de liquidez, operacional, reputacional, técnico, tecnológicos, legales, sociales, regulatorios y los que se consideren en el momento.

1.2. Objetivos

Aplicar una metodología para la identificación de los riesgos en la actividad de Casa de Cambio en Prosegur Exchange.

Identificando los riesgos relevantes internos y externos, estableciendo herramientas adecuadas que faciliten la prevención y administración del riesgo, involucrando a la organización para efectuar una participación activa aplicando en el desarrollo de sus labores, acciones y controles que permitan mitigar los posibles riesgos, diseñando métodos de medición del riesgo operacional que permitan determinar la frecuencia e impacto del riesgo expuesto, para finalmente Implantar una cultura de riesgo operacional en cada una de las áreas.

1.3. Personal Involucrado

Delegado de Riesgos: Andrea Rodríguez Hernández

1.4. Actividades Desarrolladas

En el periodo de enero a diciembre 2024 se realizó la evaluación de los procesos y procedimientos ejecutados por las diferentes áreas operativas, con el fin de determinar los posibles riesgos operativos siguiendo la programación que se detalla:

ACTIVIDAD	RESPONSABLES
Evaluar los riesgos existentes en el negocio Prosegur Cash, según la matriz de riesgos establecida.	▪ Delegado de Riesgos
Calificar y puntuar el tipo de riesgo.	▪ Delegado de Riesgos
Realizar las recomendaciones pertinentes para cada riesgo identificado.	▪ Delegado de Riesgos
Socializar y dar seguimiento a los planes de acción.	▪ Delegado de Riesgos

1.5. Criterios de Riesgos (Documentación Analizada)

Validación de documentación, de acuerdo con la ejecución de los procedimientos de riesgos acompañado de verificación de procesos por medio de visitas de campo.

2 Resultados 2025

2.1. Riesgo de mercado:

Indicador	Observación	Riesgo
Variaciones Tipo de cambio	Durante 2025, Prosegur Exchange El Salvador operó dentro de un entorno nacional dolarizado, en el cual el USD continúa siendo la moneda de uso predominante en todas las transacciones locales, mientras que la aceptación legal de Bitcoin no produjo cambios relevantes en la dinámica operativa del sector. En cuanto al comportamiento cambiario, se observaron variaciones en divisas como MXN, EUR y COP, que influyeron en la relación del USD frente a estas monedas. Sin embargo, de acuerdo con el seguimiento diario realizado y los controles internos, la exposición se mantuvo dentro de los parámetros operativos establecidos, sin requerir medidas extraordinarias, especialmente considerando que las tasas de cambio utilizadas están fijadas de forma centralizada y no pueden ser modificadas localmente. Desde la perspectiva de mercado, Prosegur Exchange presenta un posicionamiento competitivo sólido a nivel nacional gracias a su presencia estratégica en tres puntos clave de alta demanda: Aeropuerto Internacional de El Salvador (dos ubicaciones). Centro Comercial Las Cascadas, zona comercial de alto flujo. Playa El Tunco, punto turístico con fuerte movimiento internacional. Esta presencia diversificada permite atender distintos perfiles de cliente (viajeros, turistas, locales), con una oferta constante de efectivo multimonedado. En contraste, la banca local prioriza canales digitales y transferencias, mientras la disponibilidad de efectivo en divisas depende de agencias específicas, horarios más limitados y verificación de stock. Por ello, la comparación de tasas solo es válida cuando una entidad bancaria confirma disponibilidad de efectivo en la misma moneda, zona geográfica y franja horaria, condiciones que rara vez coinciden con la operación de Prosegur, lo que convierte a la compañía en un referente operativo del mercado físico en los puntos donde opera. Durante el período evaluado, la demanda se concentró en cinco divisas principales: USD (30,75%), EUR	Bajo

	(25,89%), MXN (12,18%), GTQ (8,84%) y HNL (8,62%), que en conjunto representaron el 86,28% de las ventas y el 76,7% del inventario. Esta distribución refleja el comportamiento turístico y comercial tanto del aeropuerto como de Las Cascadas y El Tunco, manteniéndose la disponibilidad de inventario sin afectaciones por variaciones cambiarias. En conclusión, durante 2025 Prosegur Exchange mantuvo una gestión estable y controlada frente al riesgo cambiario, en un entorno en el que las tasas de cambio se aplican de manera centralizada y donde la operación se beneficia de una amplia cobertura geográfica, horarios extendidos y disponibilidad multimonedada en sus tres puntos estratégicos. Esta combinación la posiciona como referente nacional en servicios de cambio de divisas en efectivo, mientras la banca continúa centrando su oferta en transacciones digitales y disponibilidad limitada de billete físico.	
Disponibilidad de divisas	Durante el período evaluado se realizó un análisis conjunto de las ventas, la rotación del inventario y la demanda por divisa en las cuatro casas de cambio activas de Prosegur Exchange El Salvador (Aeropuerto, Las Cascadas, Playa El Tunco). Con base en esta revisión, se determinó que la demanda se concentró principalmente en cinco monedas, las cuales representaron el 86,28% del total de ventas del año y el 76,7% del inventario administrado. La composición fue la siguiente: USD: 30,75% EUR: 25,89% MXN: 12,18% GTQ: 8,84% HNL: 8,62% Este comportamiento refleja una demanda estable y consistente con el perfil de clientes atendidos en las zonas aeroportuarias, comerciales y turísticas, donde el USD y el EUR continúan siendo las divisas de mayor rotación, seguidas por monedas regionales asociadas al flujo de viajeros centroamericanos. En cuanto al inventario de divisas en la caja y en custodia, se identificó una reducción del 71% entre el saldo inicial (1 de enero) y el saldo final (31 de diciembre de 2025). Esta disminución responde a una rotación sostenida del inventario, manteniendo no obstante el volumen necesario para cubrir la operación de las cuatro casas de cambio activas, sin afectaciones al nivel de servicio ni reportes de quiebre por falta de disponibilidad. La operativa demostró capacidad para atender la demanda mediante la administración eficiente del stock multimonedada, alineado con los patrones de consumo observados. Respecto al detalle de compras de divisas, durante 2025 se ingresaron mensualmente montos superiores a USD 25,000, permitiendo reponer la liquidez requerida para las operaciones cotidianas. Estas incorporaciones se realizaron con la periodicidad necesaria para garantizar estabilidad en el flujo de efectivo.	Bajo

	En relación con los proveedores de divisas, se confirma que durante el período únicamente fue necesario adquirir dólares estadounidenses, los cuales se ingresaron a las casas de cambio mediante traslados internos a través de las cuentas bancarias institucionales, sin recurrir a proveedores externos. Esto es coherente con el entorno dolarizado del país, lo que reduce la necesidad de aprovisionamiento de otras monedas para cumplir con la demanda operativa. En síntesis, la disponibilidad de divisas durante 2025 se mantuvo controlada y suficiente para cubrir la demanda en todos los puntos de operación, respaldada por una adecuada rotación del inventario, reposiciones periódicas y un modelo de abastecimiento basado en traslados internos, sin incidentes relevantes asociados a falta de liquidez multimonedada.	
Excedente de divisas con poco movimiento	Durante el período evaluado se realizó un análisis del comportamiento de las divisas con menor demanda dentro de las cuatro casas de cambio activas de Prosegur Exchange El Salvador (Aeropuerto, Las Cascadas, Playa El Tunco y punto adicional en operación). Con base en las ventas registradas y el movimiento del inventario, se identificó que las divisas de rotación más baja fueron las siguientes, representando únicamente el 3,51% de las ventas del año y el 7,7% del inventario gestionado: CRC (Colón costarricense): 0,94% NIO (Córdoba nicaragüense): 0,81% AUD (Dólar australiano): 0,73% PEN (Sol peruano): 0,61% BRL (Real brasileño): 0,21% CNY (Yuan chino): 0,09% La baja rotación de estas divisas evidencia un riesgo potencial de excedentes, derivado de la acumulación de monedas con poco flujo operativo. No obstante, este riesgo se mantuvo controlado a lo largo del período, en parte debido a que el inventario total de divisas presentó una reducción del 71% entre el saldo inicial (1 de enero) y el saldo final (31 de diciembre de 2025). Esta reducción refleja una rotación significativa del inventario, que permitió conservar niveles adecuados para atender la operación diaria sin comprometer la disponibilidad ni generar acumulaciones extraordinarias. En cuanto a ventas de divisas, durante 2025 se realizaron cinco operaciones relevantes, de las cuales dos correspondieron a ventas al extranjero y tres al mercado local, alcanzando un monto aproximado de USD 278,000. Las divisas transadas en estas operaciones fueron principalmente EUR, HNL, GTQ y MXN, lo que contribuyó a la disminución del inventario y a la mitigación del riesgo por excedente en divisas de menor rotación. Respecto a los canales y contrapartes utilizados, las ventas al extranjero se efectuaron a través de Change	Bajo

	Group, mientras que las operaciones locales se realizaron mediante Banco Cuscatlán, conforme a los procedimientos internos establecidos para garantizar seguridad, trazabilidad y cumplimiento regulatorio. En síntesis, aun cuando se identificaron divisas con bajo nivel de movimiento, el riesgo asociado al excedente de inventario se mantuvo debidamente mitigado mediante la rotación lograda, las ventas efectuadas durante el período y el uso adecuado de contrapartes autorizadas. La operación cerró el año con inventarios alineados a las necesidades reales del servicio, sin acumulaciones que implicaran afectaciones operativas o regulatorias.	
Competencia directa	Durante el período evaluado no se identificó la existencia de competencia directa en las zonas donde operan las casas de cambio de Prosegur Exchange El Salvador (Aeropuerto Internacional, Centro Comercial Las Cascadas y Playa El Tunco). Sin embargo, sí se reconoce la presencia de competencia indirecta a través de la banca local, que realiza operaciones de cambio de divisas, aunque con limitaciones importantes. Según la información disponible en canales públicos de los bancos salvadoreños, las instituciones financieras realizan cambio de moneda principalmente mediante transferencias o ventanilla, con restricciones asociadas a: - Disponibilidad limitada de efectivo en divisas, dependiendo de la agencia y del stock disponible. - Cobertura reducida de monedas, usualmente concentradas en USD, EUR y algunas divisas regionales. - Políticas que exigen ser cliente bancario activo para procesar operaciones de cambio, especialmente en efectivo. Estas condiciones generan brechas significativas frente al modelo operativo de Prosegur Exchange, que ofrece disponibilidad inmediata de múltiples divisas en puntos estratégicos de flujo turístico, comercial y aeroportuario. En relación con la capacidad operativa, durante el 2025 Prosegur Exchange amplió su cobertura mediante la apertura y consolidación de puntos en zonas turísticas y estratégicas, lo que fortaleció el alcance comercial y permitió atender adecuadamente la demanda en los tres canales de mayor afluencia: viajeros internacionales, visitantes turísticos y usuarios locales. Esta expansión contribuyó a que la organización mantuviera capacidad suficiente para cubrir la demanda, sin registrar quiebres por falta de inventario ni limitaciones asociadas a la infraestructura o volumen de atención. En síntesis, el riesgo por competencia directa se considera bajo, ya que no existen otras casas de cambio con características operativas equivalentes en las zonas cubiertas por Prosegur. La competencia indirecta —principalmente la banca— mantiene restricciones operativas y de accesibilidad que la diferencian sustancialmente del servicio brindado por Prosegur Exchange. La operación cerró el año con cobertura ampliada, demanda adecuadamente atendida y un posicionamiento sólido en los puntos estratégicos donde se ofrece el servicio de cambio de divisas.	Bajo

Recomendaciones:

Mantener una revisión diaria de las monedas que más se mueven, para detectar cualquier cambio fuera de lo normal y anticipar necesidades sin modificar las tasas establecidas. También es conveniente ajustar regularmente las cantidades de divisas que se deben tener en cada sucursal, según la época del año y la demanda real, para evitar faltantes. En el caso de las monedas que se venden poco, se sugiere fijar límites para no acumular de más, moverlas entre sucursales cuando sea útil y vender los excedentes a las contrapartes autorizadas. Además, es importante seguir observando lo que ofrece la banca para mantenernos competitivos y reforzar la presencia en puntos estratégicos donde hay más clientes. Con estas acciones se asegura un mejor control del inventario, continuidad del servicio y se mantiene la buena posición de Prosegur Exchange en el mercado.

2.2. Riesgo de liquidez:

Indicador	Observación	Riesgo
Excedente de divisas pendientes de vender al extranjero	Durante el período evaluado se realizó un análisis del inventario multimoneda con el fin de identificar posibles excedentes de divisas destinados a disposición en el extranjero. Los resultados muestran que, si bien existen monedas que representan un mayor volumen dentro del inventario, tales como lempiras hondureños (HNL), euros (EUR) y dólares canadienses (CAD), ninguna de ellas se considera excedente en los términos operativos definidos, debido a que mantienen una rotación adecuada y son necesarias para cubrir la demanda de las cuatro casas de cambio activas. En cuanto al monto total pendiente de vender al extranjero, no se ha determinado un valor específico. Esto se debe a que, dentro del plan de negocio vigente, Prosegur Exchange se encuentra en un proceso de expansión operativa, incorporando nuevas sucursales en zonas estratégicas y turísticas, lo que incrementa la necesidad de mantener inventarios suficientes para garantizar el abastecimiento inicial y la operación sostenida de cada punto. Por ello, el inventario actual se considera un recurso operacional necesario y no constituye un excedente susceptible de ser dispuesto en su totalidad. Respecto al tiempo en el que las divisas han permanecido en inventario, se evidencia que, debido a la apertura de nuevas agencias y al incremento del flujo de clientes en los distintos puntos, el inventario presenta una rotación constante, lo que ha evitado la acumulación prolongada de divisas y ha permitido mantener un balance operativo adecuado. En consecuencia, no se identifican divisas con permanencia extendida que representen un riesgo de obsolescencia, inmovilización de capital o deterioro del margen por baja rotación.	Bajo

	En síntesis, el análisis del período 2025 confirma que no existe un riesgo de excedente estructural en las divisas destinadas a venta internacional. El inventario vigente responde a las necesidades actuales y al crecimiento proyectado de la operación, manteniéndose dentro de los parámetros previstos y sin requerir acciones extraordinarias de mitigación.	
Perdidas por diferencial cambiario	Durante el período evaluado se verificó la existencia de registros contables asociados al diferencial cambiario, los cuales se consolidan en un registro global mensual que integra tres componentes principales: • Diferencial cambiario operativo, • Diferencial de carácter financiero, y • Comisiones bancarias vinculadas a la operativa general. Este modelo de registro permite reflejar de manera integrada el efecto neto del comportamiento cambiario y los costos asociados a la intermediación financiera. Con base en la revisión, no se identificó un comportamiento incremental en la pérdida por diferencial cambiario. Por el contrario, los montos se mantuvieron constantes y dentro de los rangos habituales, lo que demuestra estabilidad en la exposición y ausencia de eventos extraordinarios que afectaran la posición contable de la empresa en esta materia. En lo referente a la identificación de divisas que generen pérdidas relevantes por diferencial cambiario, se determinó que no existe una moneda específica que represente un impacto significativo. El diferencial registrado responde al inventario general de divisas, el cual se administra según los patrones de demanda y rotación observados en la operación. Esto significa que el resultado contable es un efecto acumulado y natural de la tenencia multimonedada, y no de un comportamiento aislado o riesgoso de alguna divisa en particular. Asimismo, debido al esquema operativo de Prosegur Exchange (incluyendo tasas de cambio parametrizadas de manera central y la rotación constante del inventario por la presencia en múltiples puntos estratégicos) se evitó la aparición de desbalances que pudieran generar un diferencial cambiario adverso o creciente. En conclusión, durante 2025 el riesgo asociado a pérdidas por diferencial cambiario se clasificó como bajo, dado que los registros se mantuvieron estables, no se observó incremento en los últimos meses del período y no se identificaron divisas con pérdidas significativas. La exposición observada corresponde al comportamiento normal esperado en una operación multimonedada con inventarios en constante movimiento.	Bajo
Multas o sanciones por incumplimientos.	Durante el período evaluado, Prosegur Exchange El Salvador mantuvo un desempeño sin incidentes regulatorios, confirmándose que no existen registros de multas, sanciones o incumplimientos derivados de la operación de las casas de cambio. Las revisiones mensuales realizadas no evidenciaron observaciones	Bajo

	por parte de autoridades, ni se identificaron desviaciones que implicaran penalidades o afectaciones financieras. Asimismo, al analizar los últimos tres meses del período, se verificó que ningún resultado operativo o financiero fue impactado por pagos relacionados con multas o sanciones, manteniéndose la operación dentro del marco normativo establecido y en cumplimiento de los lineamientos emitidos por las autoridades regulatorias correspondientes. De igual forma, se determinó que no se incurrió en gastos extraordinarios destinados a prevenir o mitigar eventuales sanciones, dado que los controles y procedimientos existentes fueron suficientes para asegurar el cumplimiento regulatorio de manera ordinaria. Esto refleja una gestión adecuada del entorno normativo, así como la efectividad de los controles operativos, administrativos y de cumplimiento implementados a lo largo de 2025. En conclusión, el riesgo asociado a multas o sanciones se clasifica como bajo, dado que durante todo el período analizado no se registraron eventos, ni se observaron indicadores que muestren deterioro del cumplimiento normativo o del funcionamiento de los controles relacionados.	
Cierre de las operaciones por incumplimientos	Durante el período evaluado, no se registraron cierres de operaciones en ninguna de las casas de cambio de Prosegur Exchange El Salvador como consecuencia de incumplimientos regulatorios, operativos o administrativos. Las revisiones mensuales y los reportes internos confirman que no se suspendió la operación ni por un solo día, manteniéndose la continuidad del servicio en todos los puntos de atención. En coherencia con lo anterior, no existe impacto económico atribuible a cierres operativos, ni se reportaron pérdidas, gastos extraordinarios o contingencias relacionadas. Asimismo, no se identificaron factores que indiquen riesgo inminente de cierres futuros, considerando que los controles de cumplimiento, los procedimientos operativos y la supervisión regular han demostrado ser suficientes para garantizar el funcionamiento conforme a normativa. En resumen, el riesgo asociado a cierres por incumplimiento se clasifica como bajo, dado que no se han materializado eventos, no existen afectaciones operativas documentadas y la operación mantiene condiciones estables que permiten proyectar su continuidad sin riesgos relevantes en este ámbito	Bajo
Cierre por operativa del aeropuerto	Durante el período evaluado se registró únicamente un día de cierre operativo, derivado de las actividades de remodelación realizadas en el Aeropuerto Internacional de El Salvador, lo que afectó temporalmente la atención en la agencia ubicada en Landside. El cierre respondió a una instrucción operativa del aeropuerto y no estuvo relacionado con incumplimientos, fallas internas o eventos atribuibles a Prosegur Exchange. El impacto económico asociado a este cierre fue no significativo, ya que se produjo en un período de baja	Bajo

	afluencia relativa, no afectó a las demás agencias activas (Las Cascadas, Playa El Tunco y otros puntos operativos) y no implicó costos extraordinarios para la compañía. Tampoco se observaron efectos relevantes en el inventario, la continuidad del servicio o los indicadores de atención al cliente. Asimismo, no se han recibido notificaciones de nuevos cierres programados por parte de la administración del aeropuerto, por lo que no se identifica un riesgo inminente de repetición del evento en el corto plazo. La operación aérea y comercial continúa desarrollándose con normalidad, según información institucional publicada por el Aeropuerto Internacional de El Salvador, donde se detallan remodelaciones y ampliaciones en curso que han afectado ciertos flujos de pasajeros y espacios de servicio. En conclusión, este riesgo se clasifica como bajo, ya que el evento fue aislado, de impacto mínimo, plenamente controlado y sin señales de recurrencia. La operación mantiene su continuidad y capacidad de atención en los puntos restantes aun cuando existan contingencias derivadas de la infraestructura aeroportuaria.	
Cierre por decretos políticos, sanitarios, desastres naturales	Durante el período evaluado, no se registraron cierres de operaciones en ninguna de las casas de cambio de Prosegur Exchange El Salvador derivados de decretos gubernamentales, restricciones sanitarias, emergencias por desastres naturales u otros eventos externos. La operación se mantuvo activa y continua en todas las sedes, sin interrupciones obligadas por factores ajenos al control de la compañía. En consecuencia, no se reportaron días sin servicio atribuibles a este tipo de eventos y no existe impacto económico relacionado con cierres forzados. Asimismo, no se han recibido notificaciones ni alertas de instituciones gubernamentales, sanitarias o de protección civil que indiquen la posibilidad de cierres programados o potenciales afectaciones futuras. La ausencia de eventos de este tipo durante 2025, junto con la continuidad operacional observada, permite clasificar este riesgo como bajo, respaldado por un entorno estable y por la capacidad institucional de respuesta ante cualquier instrucción oficial que pudiera emitirse.	Bajo
Disminución del turismo, uso del efectivo y cambio en las aerolíneas	Durante el período evaluado se identificaron cambios operativos en el Aeropuerto Internacional de El Salvador que afectaron parcialmente la afluencia de clientes hacia las sucursales de Prosegur Exchange ubicadas en dicha terminal. En particular, la aerolínea Iberia modificó su ala de operación durante un período aproximado de seis meses, lo que generó una limitación temporal en el flujo de pasajeros hacia las dos agencias situadas en el aeropuerto. Este cambio afectó la exposición natural a los viajeros internacionales que normalmente transitan por esas áreas. Adicionalmente, Prosegur Exchange cuenta con temporadas altas y bajas plenamente identificadas, así como un seguimiento de eventos especiales (picos turísticos, festivales, vacaciones regionales, temporadas de vuelos charter), lo que permite anticipar la demanda y ajustar la planificación operativa y de inventario.	Medio

	En cuanto al comportamiento global del volumen transaccional, para el período 2025 se registró una caída del 9% en comparación con el año anterior. Este descenso se correlaciona con factores como: - ajustes de aerolíneas, - cambios en el flujo turístico, y - mayor digitalización en algunos segmentos de viajeros que tienden a utilizar menos efectivo. A pesar de esta disminución, la operación se mantuvo estable debido a la presencia de Prosegur en zonas estratégicas complementarias —como Las Cascadas y Playa El Tunco— que contribuyeron a diversificar la demanda y reducir la dependencia exclusiva del aeropuerto. En conclusión, aunque se identificaron factores externos que impactaron parcialmente el volumen de transacciones (movimientos de aerolíneas y dinámica turística), el riesgo se clasifica como medio, dado que la compañía cuenta con diagnóstico de estacionalidad, ubicaciones diversificadas, y mecanismos de planificación que permitieron absorber la variación observada sin comprometer la continuidad operativa ni la disponibilidad de divisas.	
--	--	--

Recomendaciones:

Mantener un monitoreo continuo del inventario multimonedas para asegurar su rotación adecuada y evitar la acumulación innecesaria, reforzando la revisión de demanda por divisa en cada punto de atención. Asimismo, se sugiere dar seguimiento permanente al comportamiento del diferencial cambiario para garantizar su estabilidad y confirmar que no genere impactos relevantes. En materia de cumplimiento, se recomienda fortalecer la puntualidad en el envío de reportes regulatorios y mantener la disciplina documental para evitar riesgos de sanciones o llamados de atención. Adicionalmente, se aconseja mantener comunicación activa con las administraciones de los puntos de operación (especialmente el Aeropuerto) para anticipar cierres y mitigar su efecto operativo. Para riesgos externos (políticos, sanitarios o naturales), se recomienda actualizar y mantener vigente el plan de continuidad operativa. Finalmente, para mitigar los efectos de fluctuaciones en el turismo y cambios en rutas aéreas, se recomienda profundizar el análisis de estacionalidad, diversificar los puntos de atención y optimizar las estrategias operativas para asegurar la continuidad del servicio ante variaciones en el flujo de viajeros.

2.3. Riesgo operacional:

Indicador	Observación	Riesgo
Capacidad y cantidad de personal.	Durante el período 2025, Prosegur Exchange El Salvador operó con cuatro sucursales activas, ubicadas en puntos estratégicos de alta demanda: Aeropuerto Internacional de El Salvador – 2 agencias (Horario: 05:00 a 22:00) Centro Comercial Las Cascadas – 1 agencia (Horario: 09:00 a 17:00) Playa El Tunco – 1 agencia (Horario: 09:00 a 22:00) La operación en estos puntos requirió una planificación continua de personal, considerando la amplitud de horarios y la variabilidad de flujo en zonas turísticas, comerciales y aeroportuarias. En relación con la dotación de personal, se identificó que, durante el período evaluado, particularmente entre los meses de marzo a mayo, se registraron tres bajas de personal, reflejando un incremento en la rotación. Asimismo, se determinó que la antigüedad promedio del personal activo no superaba los dos años, lo cual evidencia un ciclo de rotación relativamente corto durante el período analizado, principalmente por renunciaciones. Respecto a la cobertura operativa, la empresa no cuenta con personal de “back up”, debido a la estructura de costos del modelo de negocio. Sin embargo, ante vacaciones, incapacidades, licencias o ausencias, se aplicaron ajustes operativos en las jornadas de trabajo, redistribuyendo horarios para asegurar la atención durante los períodos de mayor demanda y evitar interrupciones del servicio. En cuanto a los aspectos contractuales y de cumplimiento laboral, se verificó que todo el personal activo cuenta con contratos indefinidos de trabajo, respaldados bajo las condiciones que establece la legislación laboral vigente, y que la supervisión del desempeño operativo es realizada de forma regular por el coordinador administrativo, conforme a los lineamientos internos. En síntesis, aunque se registró una rotación moderada de personal, la operación logró mantener la continuidad del servicio en todas las sucursales mediante ajustes internos de programación. El riesgo asociado a la capacidad de personal se considera bajo, dada la ausencia de afectaciones al servicio.	Bajo
Capacitaciones	Durante el período 2025 se evaluaron las competencias, la formación y las herramientas de trabajo del	Bajo

técnicas y herramientas de trabajo	personal operativo de Prosegur Exchange El Salvador, verificándose que la empresa mantiene un esquema adecuado para asegurar que los colaboradores cuenten con los conocimientos y recursos necesarios para desempeñar sus funciones con calidad y eficiencia. En relación con el perfil del personal, se confirmó a través del área de Recursos Humanos que los ejecutivos cumplen con los requisitos definidos para los puestos, entre ellos: grado académico mínimo de bachillerato y dominio del idioma inglés, ambos indispensables para la atención de clientes en puntos turísticos y aeroportuarios. La revisión de expedientes evidenció que los candidatos contratados durante 2025 cumplen con el perfil profesional requerido. Respecto a la inducción y formación técnica, el personal recibe una inducción general de nuevo ingreso, seguida de una capacitación verbal y práctica sobre las funciones y procedimientos específicos del puesto, de acuerdo con los lineamientos internos. Además, todos los colaboradores cuentan con acceso a la plataforma Universidad Prosegur, donde se les asignan cursos trimestrales. Mediante la verificación de certificados se confirmó que los programas de capacitación fueron completados conforme al calendario establecido. En materia de seguimiento al desempeño, se constató que existen indicadores mensuales asociados a las comisiones por ventas, los cuales permiten evaluar la productividad individual y asegurar consistencia en la calidad del servicio. Esta práctica facilita la retroalimentación oportuna y contribuye a mantener estándares operativos adecuados. Finalmente, se confirmó que el personal cuenta con todas las herramientas de trabajo necesarias para la ejecución eficiente de sus funciones, incluyendo equipo tecnológico, elementos de seguridad operativa, material de soporte y sistemas de registro requeridos para las actividades propias de las casas de cambio. En síntesis, la capacidad técnica del personal, su formación continua y la disponibilidad de herramientas de trabajo adecuadas permiten clasificar este riesgo como bajo, dado que la organización mantiene mecanismos efectivos de selección, capacitación, supervisión y dotación de recursos que garantizan un desempeño acorde con los requerimientos operativos del negocio.	
Infidelidad del personal (Fraude, corrupción, robo)	Durante el período evaluado, no se registraron reclamos, denuncias ni quejas relacionadas con actos ilegales cometidos por colaboradores de Prosegur Exchange El Salvador. La revisión de reportes internos, controles administrativos y registros de atención al cliente confirma que no se identificaron eventos asociados a fraude, corrupción, robo u otras manifestaciones de infidelidad del personal. Asimismo, no se detectaron diferencias significativas en la caja o en los registros operativos de las agencias. Las discrepancias menores identificadas durante el período fueron totalmente justificadas mediante la	Bajo

	documentación de soporte correspondiente y se resolvieron dentro de los procedimientos establecidos, sin generar pérdidas ni impactos operativos relevantes. Es importante destacar que los procedimientos operativos cuentan con trazabilidad comprobable, sustentada en el sistema de monitoreo y supervisión utilizado por la compañía. Dicho sistema permite validar: Control dual en procesos sensibles, Trazabilidad completa de las transacciones, Transparencia operativa, Registro audiovisual en puntos críticos de operación, y Supervisión periódica por parte del equipo administrativo. Estos elementos constituyen un marco de control eficaz que desalienta conductas inapropiadas y detecta de manera temprana posibles anomalías. En conclusión, el riesgo asociado a infidelidad del personal se considera bajo, dado que no se han identificado eventos, los procedimientos son controlados y trazables, y los mecanismos de supervisión han demostrado ser suficientes para garantizar la integridad operativa y la protección de los activos bajo resguardo de la empresa.	
Errores en las transacciones	Durante el período evaluado se revisaron los registros operativos asociados a ajustes, cancelaciones y arqueos de turno, con el objetivo de identificar patrones de error, materialidad y efectividad de los controles internos aplicados. Ajustes registrados: La revisión de los registros muestra que, por usuario, se realizaron entre 1 y 8 ajustes mensuales. La materialidad de estos ajustes no superó los USD 40, lo que evidencia un impacto financiero bajo. Los motivos principales fueron: • Sobrantes mínimos, comúnmente asociados a monedas o propinas que los clientes no retiraron. • Faltantes operativos, atribuibles a errores manuales en el proceso transaccional. Estos ajustes fueron considerados dentro del comportamiento normal de la operación y no representan riesgo relevante. Cancelaciones registradas: Por usuario, se identificaron entre 1 y 5 cancelaciones mensuales. La materialidad asociada fue no significativa, ya que las cancelaciones son anulaciones substituidas por otra transacción correcta. Las causas más recurrentes fueron:	Bajo

	• Errores propios de la curva de aprendizaje de personal de nuevo ingreso. • Confusión sobre tipo de divisa, método de pago o montos digitados. Estas cancelaciones no generaron pérdidas operativas ni afectación al inventario. Control de calidad y autorización: Para validación, se tomó una muestra de los casos más representativos, confirmándose que todas las transacciones erróneas contaban con la autorización y justificación del coordinador administrativo. Esto garantiza que las correcciones fueron revisadas y aprobadas conforme al procedimiento interno. Arqueos y cierres en cambios de turno: El procedimiento operacional establece que todo cambio de turno debe incluir: • Arqueo de caja, • Cierre y entrega formal al siguiente responsable. La revisión confirma que este proceso se ejecutó de manera consistente, lo cual reduce significativamente el riesgo de errores acumulados entre turnos. Control dual en apertura de caja de seguridad: Se validó que la apertura de la caja de seguridad mantiene el control dual obligatorio, el cual requiere: • Notificación previa al Centro de Monitoreo • Apertura validada y supervisada en tiempo real. Este control es crítico para evitar manipulaciones indebidas, errores sin supervisión o accesos no autorizados. Conclusión del riesgo El análisis demuestra que los errores registrados en el período 2025: • Fueron puntuales, • Presentaron materialidad baja, • Estuvieron debidamente soportados, • Y fueron gestionados bajo mecanismos de control efectivos. Por tanto, el riesgo asociado a errores en las transacciones se clasifica como bajo, respaldado por la trazabilidad, supervisión operativa y control dual que caracteriza los procesos de Prosegur Exchange El Salvador	
Fallas en los	Durante el período evaluado se verificó que la operación de Prosegur Exchange El Salvador mantuvo estabilidad tecnológica, con un nivel de incidentes bajo y sin afectación operativa significativa. El área	Bajo

sistemas (conexión, usuarios, software, hardware...)	responsable confirmó el cumplimiento de la normativa y políticas de seguridad de la información, asegurando que los equipos, accesos, usuarios y plataformas operen bajo los estándares corporativos establecidos. En cuanto a la conectividad, todas las agencias activas contaron con un servicio de Internet estable y apto para la operación, complementado con un proveedor de respaldo mediante el uso del Internet de un teléfono celular corporativo, lo que permite mitigar interrupciones derivadas de fallas del proveedor principal. Respecto al registro de incidencias, el número de reportes por fallas del sistema no superó los tres durante todo el periodo, lo que evidencia una ocurrencia no significativa y dentro de los rangos esperados para la operación. Además, la atención de estos incidentes fue adecuada, gracias al sistema de tickets con soporte 24/7 brindado desde el corporativo, el cual mantiene tiempos de respuesta considerados aceptables según los criterios internos. Es importante destacar que no se presentaron eventos en los que la operación fuera suspendida por fallas del sistema, ni se reportaron transacciones no procesadas por caídas tecnológicas. Los equipos computacionales cuentan con respaldos, mantienen sus mantenimientos preventivos y correctivos al día, y están protegidos bajo los requerimientos corporativos de seguridad informática. Sobre planes de contingencia, aunque la normativa interna no autoriza el uso de recibos manuales, durante el período evaluado no se registraron caídas del sistema que interrumpieran la operación, por lo que no fue necesario activar un protocolo alternativo. En conclusión, el riesgo asociado a fallas en sistemas se clasifica como bajo, ya que no se presentaron interrupciones operativas, los incidentes registrados fueron mínimos y los mecanismos de soporte y seguridad de la información demostraron ser adecuados para garantizar la continuidad del servicio.	
Seguridad física de las instalaciones.	Durante el período evaluado se confirmó que las instalaciones de Prosegur Exchange El Salvador mantienen condiciones adecuadas de seguridad física, tanto en infraestructura como en procesos de resguardo de valores. Previo a la apertura de cualquier punto de atención, el equipo de Seguridad Corporativa realiza un estudio de seguridad de la zona, lo que permite garantizar que las agencias operen en ubicaciones aptas y con riesgo externo controlado. Todas las sucursales cuentan con botones de pánico, alarmas de seguridad, sensores y sistema de monitoreo por CCTV, elementos que permiten una vigilancia activa y una respuesta oportuna ante cualquier eventualidad. El Centro de Monitoreo supervisa en tiempo real las agencias, lo cual constituye un control crítico dentro del modelo operativo y de prevención de incidentes. En materia de resguardo de efectivo, cada agencia dispone de un buzón o caja de seguridad, en el cual se	Bajo

	deposita el dinero durante los cortes de turno. Este procedimiento es ejecutado por cada colaborador al finalizar su jornada, lo que asegura la separación entre el efectivo en caja y el efectivo custodiado, minimizando así el riesgo de sustracción o manejo inadecuado de valores. Los mecanismos mencionados—ubicaciones evaluadas, dispositivos de seguridad instalados, monitoreo centralizado y resguardo en cajas de seguridad—permiten clasificar este riesgo como bajo, dado que la organización aplica controles suficientes para proteger a los colaboradores, los activos y la operación en general.	
Cumplimiento póliza de seguros	Durante el período evaluado se verificó que todas las agencias activas de Prosegur Exchange El Salvador cuentan con cobertura de póliza de seguro vigente, adecuada y acorde a la naturaleza de la operación. Las pólizas contratadas cubren los riesgos asociados al manejo y resguardo de valores, así como eventualidades relacionadas con la operación diaria en las sucursales. En cuanto al cumplimiento de los límites asegurados, los registros del sistema de monitoreo evidencian que durante 2025 se cumplió en un 93% de los casos con el límite establecido en la póliza. Sin embargo, se identificaron 26 ocasiones en las que se resguardaron valores por encima del monto asegurado. Si bien estos eventos no generaron incidentes ni afectaciones financieras, representan un punto de atención, ya que incrementan la exposición en caso de un siniestro y podrían limitar la aplicabilidad total de la póliza. Respecto al cumplimiento de condiciones contractuales, se verificó que la operación mantiene los requisitos exigidos por la aseguradora para la activación de la cobertura, incluyendo resguardo en cajas de seguridad, controles de acceso, monitoreo continuo y procedimientos de cierre. No obstante, se recomienda reforzar el control preventivo asociado a evitar exceder el límite asegurado, con el fin de garantizar que la póliza pueda aplicarse sin restricciones ante un eventual reclamo. La operación se mantuvo correctamente asegurada durante el período, con controles suficientes para la protección del efectivo y los activos, siendo necesario únicamente fortalecer la disciplina operativa respecto al límite asegurado para asegurar una cobertura total en cualquier eventualidad.	Medio

Recomendaciones:

Se recomienda organizar mejor los horarios y la cantidad de personal para asegurar cobertura completa en todas las agencias, especialmente en momentos de más movimiento. Es importante seguir dando capacitaciones frecuentes y apoyos prácticos al personal nuevo para reducir errores. También se sugiere mantener revisiones aleatorias para prevenir cualquier intento de fraude o mala práctica, y continuar supervisando los ajustes y cancelaciones para corregirlos a tiempo. En cuanto a los sistemas, conviene seguir con el soporte 24/7, revisar periódicamente la conexión de respaldo y tener claro qué hacer si hubiera una caída del sistema. En seguridad física, es útil mantener las cámaras, alarmas y buzones de resguardo funcionando correctamente y revisar su estado de forma regular. Finalmente, para el tema del seguro, se recomienda vigilar que las sucursales no sobrepasen el límite asegurado y hacer traslados de efectivo cuando sea necesario, para asegurar que la póliza cubra totalmente cualquier eventualidad.

2.4. Riesgo reputacional:

Incumplimiento en licitaciones o contratos de alianzas comerciales	Durante el período evaluado no se registraron incumplimientos en contratos comerciales, licitaciones o acuerdos de alianza suscritos por Prosegur Exchange El Salvador. La revisión de los expedientes contractuales, reportes operativos y seguimientos administrativos confirma que todas las obligaciones pactadas se cumplieron conforme a lo establecido, sin observaciones de parte de contrapartes, socios comerciales o entidades administradoras de los puntos donde se opera. Asimismo, no se identificaron impactos negativos en procesos de renovación contractual, dado que no existen antecedentes de incumplimiento que afecten la continuidad de acuerdos vigentes ni la reputación operativa de la empresa. Los contratos operativos clave —incluyendo aquellos relacionados con la operación en aeropuertos, centros comerciales y zonas turísticas— se mantuvieron en buen estado y sin riesgo de rescisión. En cuanto a la licencia de funcionamiento, no se registraron eventos que indiquen riesgo de suspensión, afectación o pérdida. La empresa cumplió con los requisitos regulatorios, operativos y contractuales requeridos para mantener la vigencia de sus autorizaciones y permisos, sin que se hayan emitido advertencias o llamados de atención por parte de las autoridades o contrapartes. En síntesis, el riesgo asociado al incumplimiento contractual se clasifica como bajo, dado que durante el período no se materializaron eventos, no existen afectaciones actuales y la relación con contrapartes y socios comerciales permaneció estable y en cumplimiento pleno de los compromisos establecidos.	Bajo
Incumplimiento en las leyes, normas con las entidades reguladoras	Durante el período evaluado, Prosegur Exchange El Salvador mantuvo un cumplimiento adecuado de las disposiciones legales y regulatorias vinculadas al permiso de funcionamiento de sus casas de cambio. No se registraron incumplimientos que afectaran la validez de las autorizaciones otorgadas por las autoridades competentes, ni se recibieron notificaciones que comprometieran el funcionamiento del negocio.	Bajo

	En cuanto al envío de informes regulatorios, se constató que todos los reportes requeridos fueron presentados a las distintas entidades, incluyendo los que competen a supervisión, operación y cumplimiento. No obstante, se identificó que algunos informes fueron remitidos fuera del plazo establecido, lo que constituye un punto de atención, aunque sin derivar en sanciones ni observaciones formales. Adicionalmente, se encuentra en desarrollo el reporte que debe enviarse al BCR, el cual se prevé completar dentro de los procesos internos de mejora documental. Respecto al seguimiento de observaciones, se verificó que todas las notificaciones recibidas por parte de los entes reguladores fueron atendidas dentro de los plazos establecidos, sin que existan requerimientos pendientes por resolver. Asimismo, no se registraron avisos, apercibimientos o comunicaciones que indiquen incumplimientos que pongan en riesgo la operación o que impliquen medidas de supervisión reforzada. En conclusión, el riesgo asociado a incumplimientos regulatorios se clasifica como bajo, dado que la operación mantuvo el cumplimiento general de las obligaciones vigentes, respondió oportunamente a todas las observaciones recibidas y no enfrenta riesgos que comprometan su autorización o continuidad. La única oportunidad de mejora identificada corresponde al fortalecimiento en la puntualidad del envío de reportes regulatorios, con el fin de asegurar el cumplimiento pleno en tiempo y forma.	
Calidad del servicio	Durante el período evaluado, Prosegur Exchange El Salvador mantuvo un sistema formal para la recepción, registro y seguimiento de consultas y retroalimentación de clientes por medio del buzón virtual disponible en la página web corporativa. Este canal constituye el principal mecanismo de interacción formal para clientes que desean realizar consultas, presentar quejas o ingresar reclamos. En total, durante 2025 se registraron 42 interacciones, clasificadas de la siguiente manera: 29 consultas 2 quejas 2 reclamos 2 pruebas internas 7 entradas de spam La proporción de quejas y reclamos (4 casos en total) es baja en relación con el volumen operativo de las agencias, y se verificó que todos los casos recibieron seguimiento y solución conforme a los procedimientos establecidos, sin generar escalamiento ni impactos operativos relevantes. En cuanto a los indicadores de servicio, la organización cuenta con mediciones basadas en el buzón virtual, permitiendo monitorear la naturaleza de los registros, los tiempos de respuesta y el cierre de casos. Este mecanismo se ha mantenido activo y funcional durante todo el período. No obstante, se identificó que la política actual no contempla la aplicación de encuestas de satisfacción al cliente,	Bajo

	ya sea de manera presencial o digital. Si bien los registros disponibles permiten evaluar tendencias básicas de servicio, la ausencia de encuestas limita la obtención de retroalimentación estructurada sobre la experiencia del usuario, tiempos de atención, percepción de seguridad y calidad operativa en cada punto de servicio. En conclusión, la revisión refleja que el riesgo operacional asociado a la calidad del servicio se clasifica como bajo, debido a la baja incidencia de quejas formales y al adecuado cierre de los casos registrados. Sin embargo, se identifica una oportunidad de mejora en la implementación de mecanismos adicionales de medición, tales como encuestas de satisfacción o herramientas más robustas de análisis de experiencia del cliente, que permitan fortalecer el control y la mejora continua del servicio ofrecido	
Tarifas competitivas	Durante el período evaluado no se recibieron reclamos formales relacionados con insatisfacción o desacuerdo respecto a las tarifas aplicadas por las casas de cambio de Prosegur Exchange El Salvador. Los registros oficiales—incluyendo buzón virtual, reportes operativos y monitoreo interno— no evidencian casos en los que un servicio haya quedado inconcluso por motivos asociados a precios o tipo de cambio ofrecido. Sin embargo, como parte de la retroalimentación recogida por los ejecutivos de servicio, se observa que algunos clientes realizan comparaciones espontáneas con las tarifas de otras entidades durante la atención. En estos casos, el cliente evalúa si completa la transacción según su percepción del mercado, aunque esto no ha derivado en reclamos formales ni en un patrón significativo de pérdida operativa. En materia de transparencia y cumplimiento normativo, se verificó que las tarifas se encuentran visibles y actualizadas en las vitrinas de las agencias, cumpliendo con las disposiciones regulatorias aplicables y garantizando que el cliente tenga plena información al momento de decidir sobre la transacción. Esta práctica favorece la claridad en el servicio y reduce el riesgo de disputas asociadas a precios. En síntesis, el riesgo asociado a tarifas competitivas se clasifica como bajo, dado que no se registraron reclamos formales ni afectaciones operativas relacionadas con precios, y la compañía mantiene mecanismos adecuados de transparencia y actualización de tarifas. No obstante, la observación cualitativa sobre comparaciones por parte de los clientes representa una oportunidad de monitoreo, a fin de continuar evaluando la competitividad del servicio frente al mercado.	Bajo
Resolución y seguimiento de reclamos	Durante el período evaluado, Prosegur Exchange El Salvador mantuvo un adecuado manejo de reclamos y consultas mediante el buzón virtual oficial disponible en la página web corporativa. La revisión de los registros demuestra que todos los casos ingresados durante 2025 se encuentran en estado cerrado, lo que confirma que cada solicitud recibió seguimiento y resolución conforme al procedimiento interno. La operación cuenta con un procedimiento activo y formalizado para el tratamiento de reclamos, el cual establece etapas claras de recepción, análisis, respuesta y cierre. Este mecanismo garantiza trazabilidad y consistencia en la atención de los clientes, además de permitir la documentación de causas y acciones correctivas asociadas.	Bajo

	En cuanto a la imagen del negocio en medios digitales, no se identificaron publicaciones, quejas o comentarios adversos en redes sociales, dado que las casas de cambio de Prosegur Exchange no cuentan con perfiles sociales activos; su presencia digital se limita a la página web oficial, la cual funciona como canal informativo y punto de contacto formal con los usuarios. En conclusión, el riesgo asociado a la resolución y seguimiento de reclamos se clasifica como bajo, ya que todos los casos fueron gestionados oportunamente, no existen reclamos abiertos ni evidencia de afectación reputacional, y la compañía mantiene un proceso estructurado que asegura la atención adecuada de cualquier observación presentada por los clientes.	
--	--	--

Recomendaciones:

Se recomienda continuar fortaleciendo la gestión contractual mediante una revisión periódica de vencimientos y compromisos para asegurar que todas las alianzas y permisos sigan vigentes sin contratiempos. Asimismo, es conveniente mantener la puntualidad en la entrega de reportes regulatorios, apoyándose en recordatorios internos o calendarios centralizados para evitar retrasos. En materia de servicio, aun con el bajo número de quejas, puede ser útil incorporar herramientas simples como encuestas breves o códigos QR para conocer la satisfacción del cliente y anticipar oportunidades de mejora. También se aconseja seguir verificando que las tarifas estén visibles y actualizadas en todas las agencias, y monitorear de forma rutinaria cualquier comparación de clientes con otras entidades. Finalmente, es importante mantener el proceso actual de atención de reclamos —que ha demostrado ser efectivo— asegurando respuesta rápida, trazabilidad y cierre oportuno de cada caso para preservar la buena imagen y la confianza en la operación

2.5. Riesgo Técnico:

Indicador	Observación	Riesgo
-----------	-------------	--------

Diferencias operativas (Faltantes / Sobrantes)	Durante el período evaluado se verificó la existencia de una normativa interna vigente que regula la administración, registro y tratamiento de faltantes y sobrantes en las operaciones de caja. Esta normativa establece los procedimientos de identificación, documentación, autorización y cierre de cada diferencia, asegurando trazabilidad y supervisión adecuada. Al analizar la materialidad de las diferencias operativas registradas durante 2025, se determinó que el valor neto ascendió a USD 35.54, monto que se considera no significativo frente al volumen total de operaciones del período. Las diferencias observadas corresponden a ajustes mínimos propios de la operación diaria y no representan un patrón sistemático ni un riesgo financiero relevante. En cuanto al seguimiento por usuario, el sistema GTS permite visualizar y monitorear los ajustes individuales registrados por cada colaborador, facilitando la identificación de recurrencias, tendencias y oportunidades de mejora. Este nivel de visibilidad contribuye a mantener el control interno y a reforzar la supervisión operativa. En conclusión, el riesgo asociado a diferencias operativas se clasifica como bajo, dado que las discrepancias registradas fueron mínimas, están debidamente justificadas y se encuentran dentro de los rangos esperados para el tipo de operación. El marco normativo vigente y las herramientas disponibles garantizan una adecuada gestión y monitoreo continuo de este riesgo.	Bajo
---	---	-------------

Recomendaciones:

Se recomienda mantener los controles actuales sobre faltantes y sobrantes, ya que han demostrado ser efectivos, reforzando únicamente la revisión periódica para asegurar que continúen dentro de los niveles normales de la operación. También es conveniente seguir utilizando los reportes del sistema GTS para identificar cualquier tendencia por colaborador y brindar apoyo cuando sea necesario, especialmente a personal nuevo. Además, puede ser útil realizar pequeños recordatorios operativos durante las reuniones de turno para minimizar errores de conteo o digitación. Finalmente, se sugiere continuar documentando cada diferencia con su respectivo soporte, tal como se hace actualmente, para conservar una trazabilidad clara y proteger la transparencia de la operación.

2.6. Riesgo Legal:

Indicador	Observación	Riesgo
Cumplimiento de	Durante el período 2025, Prosegur Exchange El Salvador mantuvo un desempeño estable y en cumplimiento	Bajo

políticas y procedimientos.	en todos los ámbitos regulados, sin registrar eventos que comprometan la continuidad operativa, la licencia de funcionamiento o la relación con los entes supervisores. No se reportaron procesos judiciales, demandas o investigaciones abiertas vinculadas a incumplimientos con autoridades o contrapartes comerciales. Del mismo modo, no se emitieron cambios regulatorios durante el período que afectaran la operación de casas de cambio, por lo que la empresa operó conforme al marco normativo vigente. En materia de prevención de lavado de dinero y activos, no se identificaron casos, observaciones críticas ni procedimientos legales en curso por incumplimiento de la LDA. Los controles internos, monitoreo transaccional y respuestas a requerimientos de supervisión se aplicaron conforme a las políticas internas y a la normativa aplicable. Asimismo, se verificó que Prosegur Exchange cuenta con políticas y procedimientos actualizados y en cumplimiento, aplicándose correctamente dentro de los procesos contractuales, administrativos y operativos. Todas las notificaciones recibidas por parte de los entes reguladores fueron atendidas en tiempo y forma, sin existir requerimientos pendientes ni observaciones que representaran riesgo para el negocio. Aunque todos los reportes regulatorios fueron remitidos, se identificaron algunos envíos realizados fuera del plazo, sin consecuencias sancionatorias, lo que representa únicamente una oportunidad de mejora para reforzar la puntualidad y control documental en futuros períodos. Conclusión general: Los riesgos analizados —procesos judiciales, cambios regulatorios, cumplimiento de la Ley contra Lavado de Dinero y Activos, y cumplimiento de políticas y procedimientos internos— se clasifican como de nivel bajo, dado que no se registraron eventos, sanciones ni incumplimientos materiales, y la operación mantiene controles eficaces que garantizan un adecuado cumplimiento normativo y la continuidad del negocio.	
---	---	--

Recomendaciones:

Se recomienda seguir manteniendo el orden y la disciplina documental que ya caracteriza a la operación, reforzando únicamente la puntualidad en el envío de reportes a los entes reguladores para asegurar que todos se entreguen dentro del plazo. También es conveniente continuar revisando periódicamente las políticas y procedimientos internos, para garantizar que sigan alineados con los cambios del entorno y

con los requisitos legales vigentes. Adicionalmente, se sugiere mantener la misma agilidad en la atención de notificaciones de los entes supervisores, ya que esto ha permitido cerrar cada requerimiento a tiempo y sin observaciones. Finalmente, aunque no hubo incidentes ni riesgos legales, es útil conservar controles sólidos en materia de prevención de lavado de dinero y activos, asegurando que el monitoreo transaccional, la verificación del cliente y el cumplimiento documental sigan ejecutándose con el mismo nivel de consistencia que durante 2025.

3 Evaluación y Puntuación

Tipo de Riesgo	Puntos Evaluados	Calificación	%	Resultado	Riesgo Inherente	Riesgo Residual	
Riesgo de Mercado	14	14	100%	Excelente	Bajo	1	Bajo
Riesgo de Liquidez	24	28	86%	Satisfactorio	Bajo	1	Bajo
Riesgo Operacional	38	42	90%	Excelente	Bajo	1	Bajo
Riesgo Reputacional	16	20	80%	Satisfactorio	Bajo	1	Bajo
Riesgo Técnico	3	3	100%	Excelente	Bajo	1	Bajo
Riesgo Legal	2	2	100%	Excelente	Bajo	1	Bajo

4 Resultado final

Durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2025 se realizó una evaluación integral de los riesgos asociados a la operación de Prosegur Exchange El Salvador, abarcando los ámbitos de mercado, liquidez, operación, reputación, tecnología y cumplimiento legal. El análisis se ejecutó conforme a los lineamientos regulatorios vigentes y mediante metodologías de identificación, medición y seguimiento que permiten una visión completa del nivel de exposición del negocio.

El resultado general alcanzó una calificación del **93%**, categorizada como **excelente**, lo que evidencia una gestión de riesgos ordenada, preventiva y consistente. La mayoría de los riesgos evaluados se ubicaron en nivel bajo, destacando la estabilidad operativa, el cumplimiento normativo, la efectividad de los controles, la seguridad física y tecnológica, y la ausencia de interrupciones, sanciones o incidentes relevantes durante el año.

Los pocos aspectos clasificados como riesgo medio corresponden a temas puntuales, entre ellos:

- variación en la volumetría de transacciones;
- episodios específicos de valores en resguardo por encima del límite asegurado;
- envíos regulatorios fuera de plazo, sin impacto sancionatorio.

Estas situaciones no comprometieron la operación, pero representan oportunidades de mejora que ya cuentan con recomendaciones definidas y planes de acción, los cuales serán objeto de seguimiento en auditorías futuras.

La evaluación confirma que la organización mantiene una cultura de riesgo activa, con participación coordinada entre todas las áreas involucradas, favoreciendo la anticipación a posibles afectaciones y fortaleciendo la resiliencia del negocio. Para el siguiente período se recomienda continuar con la implementación de los planes preventivos, formalizar los procedimientos pendientes y reforzar los mecanismos de monitoreo, especialmente aquellos vinculados con la gestión de divisas, puntualidad regulatoria y experiencia del cliente.

En conjunto, los resultados reflejan una operación sólida, confiable y en cumplimiento, con bases firmes para mantener y mejorar la gestión integral de riesgos en los próximos ciclos operativos.