



**CÓDIGO DE ÉTICA DE  
MULTI INVERSIONES MI BANCO**

## Contenido

I.	INTRODUCCIÓN .....	1
II.	DEFINICIONES.....	1
III.	ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	3
IV.	OBJETIVOS.....	3
1.	Objetivo General.....	3
2.	Objetivos Específicos.....	3
V.	NORMAS GENERALES DE CONDUCTA .....	3
1.	Valores Institucionales.....	3
2.	Principios Institucionales .....	4
3.	Disposiciones Particulares.....	7
4.	Actuación en el Mercado.....	7
VI.	POLÍTICAS DE CONDUCTA GENERAL .....	7
VII.	MANEJO DE RELACIONES CON TERCEROS .....	9
1.	Relaciones con los Clientes .....	9
2.	Relaciones con el Mercado.....	11
3.	Relaciones con los Accionistas.....	11
4.	Relaciones con las Autoridades del Sistema Financiero y Autoridades Competentes debidamente facultadas por Ley.....	11
5.	Relaciones con los Proveedores.....	12
6.	Relaciones con la Competencia .....	12
7.	Relaciones en el Ambiente de Trabajo.....	12
8.	Relaciones con el Sector Público.....	12
9.	Relaciones con Acreedores de Fondos u Organismos Internacionales.....	13
10.	Relaciones con el Medio Ambiente.....	13
VIII.	NORMAS ESPECÍFICAS DE CONDUCTA.....	13
1.	En Operaciones por Cuenta Propia y Recursos Propios .....	13
2.	Para la Administración de Fondos del Público.....	14
3.	En las Operaciones de Crédito .....	14
4.	En la Gestión del Recurso Humano .....	15
5.	Para Directores y Empleados.....	15
6.	Uso de Redes Sociales y Medios Digitales .....	16
7.	Uso de los Activos Físicos .....	17
8.	Uso de los Activos Informáticos e Intangibles.....	17
9.	Uso de correo Electrónico Institucional.....	17
10.	Finanzas Personales.....	17
11.	Salud y Seguridad Ocupacional en el Trabajo.....	17
12.	Participación en Actividades Políticas .....	17
IX.	CONFIDENCIALIDAD, RESERVA Y UTILIZACION DE LA INFORMACIÓN PRIVILEGIADA .....	18
1.	Manejo de Información Privilegiada .....	18
2.	Principios para el Manejo de Información.....	18
3.	Confidencialidad de las Operaciones .....	19
4.	Uso de la Información Confidencial.....	19
X.	GESTION Y CONTROL DE CONFLICTOS DE INTERES .....	21
XI.	CONTROL INTERNO Y PREVENCIÓN DE ACTOS INCORRECTOS.....	21
XII.	CUMPLIMIENTO, ADHESIÓN Y RÉGIMEN SANCIONATORIO .....	23
1.	Divulgación del Código de Ética .....	23
2.	Difusión del Código de Ética .....	23
3.	Régimen de Sanciones .....	23
XIII.	DISPOSICIONES FINALES.....	24
1.	Vigencia y Modificación.....	24
2.	Interpretación y Aplicación del Código de Ética.....	24
3.	Historial de Aprobación y Actualizaciones.....	24

## I. INTRODUCCIÓN

El Código de Ética de Multi Inversiones Banco Cooperativo de los Trabajadores, S.C. de R.L. de C.V., que en adelante se denominará MULTI INVERSIONES MI BANCO, tiene como objetivo primordial establecer las normas generales de comportamiento de todos los integrantes de la organización, bajo un esquema uniforme y consistente, sustentado en la práctica permanente de principios éticos y conductas decorosas, que conlleven al cumplimiento de la misión y visión institucional. Los lineamientos aquí descritos consideran estándares éticos de conducta utilizados a nivel internacional y los establecidos en las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17).

Administradores, Empleados y Asesores de MULTI INVERSIONES MI BANCO están comprometidos a practicar cotidianamente los valores institucionales y a proteger la imagen de MULTI INVERSIONES MI BANCO, de igual forma a mantener una postura compatible con esa imagen y actuar en defensa de los intereses de los clientes y de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

La palabra ética proviene del griego ethikos, que significa "carácter". Es decir, que la ética es la ciencia del comportamiento moral, ya que estudia y determina cómo deben actuar los integrantes de una sociedad.

Por otro lado, Código, significa una combinación de signos que tienen un determinado valor dentro de un sistema establecido. En materia de Derecho, se conoce como Código al conjunto de normas que regulan una materia determinada.

Por lo que, el presente Código de Ética, fija normas que regulan los comportamientos de los Directores, Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO y su cuerpo Asesor, dentro de MULTI INVERSIONES MI BANCO. La ética no impone castigos legales, no obstante, este Código de Ética establece una normativa interna de cumplimiento obligatorio.

## II. DEFINICIONES

### a) Activo Físico:

Todo objeto o bien material propiedad de MULTI INVERSIONES MI BANCO, tales como mobiliario, equipos, edificios, vehículos, entre otros, los cuales tiene valor o potencial valor para generar beneficios económicos.

### b) Activo Informático e Intangibles:

Son todos aquellos recursos identificados como hardware y software con los que cuenta MULTI INVERSIONES MI BANCO y que son utilizados y necesarios para el desarrollo de sus operaciones comerciales y administrativas; así mismo, incluye los intangible tales como distintivos comerciales.

### c) Acto incorrecto

Incumplimiento de las normas legales y de las disposiciones generales y particulares definidas en el presente Código de Ética; así como cualquier intento o actuación de un Directivo, Gerente o Empleado de obtener un provecho indebido para sí mismo o para terceros, abusando de su posición; y aquellos que puedan utilizarse para confundir o sorprender la buena fe de terceros o usarse en forma contraria a los intereses legítimos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

- d) Código de Ética  
Sistema de valores conductuales y mecanismos para su cumplimiento que una entidad establece mediante la adopción de pautas éticas y morales aplicables a la Junta Directiva, empleados y en general a todos los miembros de la organización.
- e) Conflicto de interés  
Cualquier situación en la que se pueda percibir que prive un beneficio o interés personal o privado sobre los intereses de MULTI INVERSIONES MI BANCO por parte de cualquiera de los miembros de la entidad.
- f) Corrupción  
Requerimiento o aceptación, ofrecimiento u otorgamiento, por o hacia un Directivo, Gerente, o empleado en general, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, colusiones, promesas o ventajas de cualquier clase para sí mismo o para otra persona, a cambio de la realización u omisión de cualquier acto relacionado con su trabajo.
- g) Ética  
Rama de la filosofía, considerada una ciencia normativa, ya que se ocupa de las normas de la conducta humana. En la vida cotidiana constituye una reflexión sobre el hecho moral, busca las razones que justifican la utilización de un sistema moral u otro.
- h) Fraude  
Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o eludir regulaciones, leyes o políticas empresariales en las que se encuentra implicado un tercero o un miembro de la entidad.
- i) Información privilegiada  
Es toda información importante de carácter privado, a la que solo tienen acceso determinadas personas dentro de MULTI INVERSIONES MI BANCO por la posición que ocupan en él; y que por lo tanto no se encuentra accesible al público.
- j) Malversación de activos  
Acto intencional o culposo de disponer de los activos de la entidad o aquellos por los cuales ésta sea responsable en beneficio propio o de terceros; de tal manera que ello cause un detrimento o una distorsión de la información financiera.
- k) Publicidad tendenciosa  
Es cualquier publicidad, difusión o anuncio que adolece de objetividad y que es engañosa.
- l) Secreto Bancario  
Consiste en la protección que MULTI INVERSIONES MI BANCO otorga a la información relativa a los depósitos y captaciones que recibe de sus clientes, la cual solo podrá proporcionarse a su titular, a la persona que lo represente legalmente y a las autoridades competentes en el ejercicio de sus atribuciones legales.
- m) Valores  
Los valores son convicciones profundas de los seres humanos que determinan su manera de ser y orientan su conducta.

### III. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Código de Ética es aplicable y de observancia obligatoria para los miembros de la Junta Directiva, Alta Gerencia, Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO y su cuerpo Asesor.

### IV. OBJETIVOS

#### 1. Objetivo General

El Código de Ética de MULTI INVERSIONES MI BANCO establece el marco de referencia conductual para todos los miembros que conforman la organización, ya sea en forma individual o colectiva en el quehacer institucional, más que un aspecto de responsabilidad sobre el cumplimiento del marco jurídico aplicable.

#### 2. Objetivos Específicos

- a) Fomentar en la cultura organizacional, un clima enmarcado dentro de la ética que permita a los empleados apoyar a MULTI INVERSIONES MI BANCO en sus actividades comerciales, técnicas y administrativas, y en todo su entorno empresarial.
- b) Definir la responsabilidad, los derechos, obligaciones y compromisos de MULTI INVERSIONES MI BANCO y de sus miembros hacia las personas y entidades con las cuales interactúan.
- c) Servir de punto de referencia o criterio de orientación para la toma de decisiones en todos los niveles de MULTI INVERSIONES MI BANCO que elimine incertidumbres y ambigüedades sobre los criterios de responsabilidad y compromiso en las actuaciones de sus miembros.

### V. NORMAS GENERALES DE CONDUCTA

#### 1. Valores Institucionales

Los valores institucionales de MULTI INVERSIONES MI BANCO son los siguientes:

##### a) Lealtad

Disposición incondicional al fiel cumplimiento de las obligaciones y deberes de nuestro rol empresarial.

##### b) Integridad

Marco de referencia de nuestras acciones.

##### c) Confianza

Base fundamental para relacionarnos con nuestros clientes.

##### d) Ética

Fieles a nuestros principios y valores, ejercemos las mejores prácticas bancarias.

##### e) Equidad

Principio esencial de nuestras actuaciones con clientes y empleados.

##### f) Compromiso

Trabajamos con empeño y dedicación en el cumplimiento de nuestras responsabilidades para para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

## 2. Principios Institucionales

Los sujetos del presente Código estarán obligados a cumplir además de la letra, el espíritu de la Constitución Política de El Salvador, la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, las disposiciones y reglamentos que emitan las autoridades del sistema financiero en su carácter regulador y supervisor, las políticas internas dictaminadas por MULTI INVERSIONES MI BANCO, así como el demás marco jurídico que le es aplicable.

El Código de Ética y el marco normativo interno de MULTI INVERSIONES MI BANCO no sustituyen el buen criterio, responsabilidad, sentido común y la prudencia indispensable para el desempeño eficiente de sus empleados en cada una de las actividades que desarrollan, pero sus disposiciones son de obligatorio cumplimiento.

Las operaciones, negocios y actividades que realicen los Directores y Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO, su cuerpo Asesor y todos aquellos que actúen en nombre y representación de MULTI INVERSIONES MI BANCO, deberán realizarse bajo los principios éticos definidos en el presente Código; es decir, guiados por la honestidad, legitimidad y transparencia.

Los Directores y Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO, su cuerpo Asesor y todos aquellos que actúen en representación de MULTI INVERSIONES MI BANCO, estarán obligados en todas sus actuaciones a cumplir los siguientes principios:

### a) Obrar con Integridad Profesional y Personal

- i. Los sujetos al presente Código de Ética deberán emplear, en el ejercicio de sus funciones, la misma actitud que cualquier persona honrada y de carácter íntegro emplearía en la relación con otras personas y en la administración de sus propios negocios.
- ii. El proceder de los sujetos obligados al cumplimiento de este Código responderá a la defensa de los intereses del cliente y de MULTI INVERSIONES MI BANCO, protegiendo los negocios y las operaciones, así como la información generada por éstos. Es fundamental que su actitud y comportamiento sean un reflejo de su integridad personal y profesional y no coloquen en riesgo la seguridad financiera y patrimonial de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- iii. MULTI INVERSIONES MI BANCO deberá fomentar una cultura de transparencia para proteger los intereses de los clientes y accionistas.
- iv. No deberán ser partícipes de situaciones o acciones que permitan, amparen o faciliten actos incorrectos, incluyendo aquellos que puedan utilizarse para confundir o sorprender la buena fe de terceros o usarse en forma contraria a los intereses legítimos de MULTI INVERSIONES MI BANCO, tales como publicidad tendenciosa, incumplimiento de obligaciones laborales, comerciales, sociales y demás.
- v. Asimismo, deberán comunicar a su superior inmediato, todo hecho o irregularidad cometida por parte de otro director, empleado, asesor, o un tercero, que afecte o pueda lesionar los intereses de MULTI INVERSIONES MI BANCO, de sus clientes y usuarios.

### b) Actuar en Cumplimiento del Marco Jurídico y Marco Normativo Interno.

- i. MULTI INVERSIONES MI BANCO mantendrá un sistema de capacitación permanente a sus empleados, a través del cual les permitirá tener un conocimiento pleno del entorno financiero y económico del país, así como la actualización del marco normativo y regulatorio aplicable a MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- ii. Todos y cada uno de los empleados cumplirán debidamente con las normas que reglamentan el desarrollo de los negocios y procesos; lo cual requiere que cada uno conozca plenamente las disposiciones relacionadas al cargo que desempeña, por lo que MULTI INVERSIONES MI BANCO empleará todos los medios necesarios para cerciorarse que:
  - Todos los empleados posean las facultades necesarias para realizar las actividades de negocios relacionados con MULTI INVERSIONES MI BANCO, que se encuentren dentro de sus funciones.
  - Directores y Empleados, sean capacitados en las prácticas generales del mercado a fin de concientizarlos en el desempeño de sus funciones y responsabilidades.
  - Directores y Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO, su cuerpo Asesor y todos aquellos que actúen en representación de MULTI INVERSIONES MI BANCO, deben contar con la instrucción y capacitaciones relacionadas a la responsabilidad de fundamentar las relaciones comerciales y/o de negocios.
  - Directores y Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO, su cuerpo Asesor y todos aquellos que actúen en representación de MULTI INVERSIONES MI BANCO, deben abstenerse de participar en actividades ilegales y de cometer errores intencionados en la comunicación y mala conducta en materia financiera, delitos económicos, fraudes, incumplimiento de sanciones, prácticas anticompetitivas, soborno y corrupción o violentar los derechos del consumidor.
- iii. Adoptar permanentemente medidas de control adecuadas y suficientes para evitar que, en el normal desarrollo de sus operaciones, sea utilizado como un medio para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma, de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o ilícitas, o para dar apariencia de legalidad de éstas, así como, transacciones y fondos vinculados con las mismas.
- iv. Mantener esfuerzos en continuar generando una cultura orientada al cumplimiento del marco jurídico y normativa interna aplicable a la prevención y gestión de los riesgos de lavado de dinero y de activos, de financiamiento al terrorismo y de financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva; para lo cual se debe:
  - Implementar las medidas necesarias a efecto de determinar que el cumplimiento de las metas comerciales y las operaciones que realicen los clientes y usuarios con MULTI INVERSIONES MI BANCO, se efectúen de forma lícita y transparente, de conformidad al marco jurídico y normativa interna aplicable.
  - Informar diligentemente a la Alta Gerencia, de cualquier indicio que denote la realización de una actividad sospechosa por parte de un cliente, con el objetivo

de analizar la conveniencia o no de mantener la relación comercial entre éste y MULTI INVERSIONES MI BANCO; informando de la situación detectada a las autoridades competentes.

c) Realizar un Uso Adecuado de la Información:

- i. Consiste en mantener la debida reserva y custodia sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado. No revelarán ni transferirán a terceras personas las tecnologías, metodologías, know how, secretos comerciales o estratégicos que pertenezcan a MULTI INVERSIONES MI BANCO, sus clientes o proveedores a los que haya tenido acceso con ocasión de su cargo.
- ii. Los empleados que por su cargo o funciones tienen acceso a información que se encuentra sujeta de reserva o secreto bancario, no podrán revelarla incluso después de su desvinculación con MULTI INVERSIONES MI BANCO. El perjuicio ocasionado a MULTI INVERSIONES MI BANCO o a terceros por el incumplimiento a lo anteriormente descrito, será sujeto a las sanciones civiles, mercantiles y penales a que hubiere lugar.

d) Actuar con Diligencia y Buena Fe

Todos los Directores y Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO, su Cuerpo Asesor y todos aquellos que actúen en representación de MULTI INVERSIONES MI BANCO, deberán desempeñar sus funciones con responsabilidad, profesionalismo, honestidad y compromiso, procurando siempre el mejor interés de los clientes, socios, terceros y de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

La diligencia implica actuar de manera cuidadosa, eficiente y oportuna en el cumplimiento de las labores asignadas, aplicando los conocimientos técnicos necesarios para minimizar riesgos operativos, financieros y reputacionales.

La buena fe supone conducirse con lealtad, transparencia y rectitud en todas las relaciones laborales y comerciales, evitando cualquier conducta engañosa, abusiva o contraria a los principios éticos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

En cumplimiento de este principio, los Directores y Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO, su cuerpo Asesor y todos aquellos que actúen en representación de MULTI INVERSIONES MI BANCO, deberán:

- i. Realizar sus actividades con atención, precisión y responsabilidad.
- ii. Cumplir el marco jurídico y el marco normativo interno que sea aplicable.
- iii. Proporcionar información veraz, clara y completa.
- iv. Evitar retrasos injustificados o negligencia en sus funciones.
- v. Informar oportunamente errores, irregularidades o riesgos detectados.
- vi. Actuar con honestidad en la administración de recursos y manejo de información.
- vii. Mantener una actitud profesional y colaborativa en todo momento.
- viii. Tomar decisiones objetivas y orientadas al interés institucional, del cliente, socios y de terceros, en cumplimiento del marco jurídico y normas internas.
- ix. Ningún Director y Empleado de MULTI INVERSIONES MI BANCO, miembro de su cuerpo Asesor y todos aquellos que actúen en representación de MULTI INVERSIONES MI BANCO, deberá aprovecharse de su cargo, posición o acceso a información para obtener beneficios personales o favorecer indebidamente a terceros.

### 3. Disposiciones Particulares

Los Directores y Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO, su cuerpo Asesor y todos aquellos que actúen en representación de MULTI INVERSIONES MI BANCO, deben respetar y cumplir los siguientes principios:

- a) Mantener objetividad, independencia y conocimiento en la toma de decisiones, actuando con buena fe y en cumplimiento de las leyes aplicables a MULTI INVERSIONES MI BANCO, en el ejercicio de sus funciones.
- b) Guardar estricta reserva y discreción sobre la información de los clientes y usuarios, a la cual tienen acceso en el desarrollo de sus funciones, evitando perjuicios en la divulgación de aspectos que por razones comerciales, personales o legales no son de libre acceso al público.
- c) Proteger la información privilegiada, ya sea de MULTI INVERSIONES MI BANCO, de sus clientes o proveedores, que no ha sido divulgada públicamente y que, de serlo, terceros podrían hacer uso inadecuada de la misma.
- d) Brindar o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en compensación por las actividades realizadas en MULTI INVERSIONES MI BANCO, las cuales puedan influir en las decisiones comerciales para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros.

### 4. Actuación en el Mercado

MULTI INVERSIONES MI BANCO es una institución que actúa en el mercado financiero teniendo como principio la protección y seguridad de sus depositantes, el desarrollo organizacional continuo, la eficiencia en la atención a los clientes y el liderazgo en el mercado de Bancos Cooperativos.

MULTI INVERSIONES MI BANCO protege permanentemente su reputación de empresa sólida y confiable, consciente de la responsabilidad social y empresarial tendiente a obtener resultados en forma honesta, justa, legal y transparente.

Su accionar se enmarca en la integridad, confianza, lealtad, respeto y valorización del ser humano, en su privacidad individual y dignidad. Rechaza cualquier actitud guiada por prejuicios relativos al origen, grupo étnico, religión, género, color, edad, incapacidad física y cualquier otra forma de discriminación.

## VI. POLÍTICAS DE CONDUCTA GENERAL

MULTI INVERSIONES MI BANCO ha definido las reglas generales de conducta que regirán las relaciones de los miembros de la Junta Directiva y Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO, su cuerpo Asesor y todos aquellos que actúen en representación de MULTI INVERSIONES MI BANCO, siendo estas las siguientes:

- a) Conocer y aplicar el presente Código de Ética para conducir sus actividades en todo momento de manera profesional y siguiendo los lineamientos establecidos por la Administración Superior.

- b) MULTI INVERSIONES MI BANCO realizará todos los esfuerzos necesarios para asegurar que la conducta de sus Directores y Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO, su cuerpo Asesor y todos aquellos que actúen en representación de MULTI INVERSIONES MI BANCO, sea coherente con el mantenimiento del más alto nivel de seriedad y reputación en el mercado financiero.
- c) Mantener relaciones fundamentadas en el respeto y cortesía con los clientes, socios, terceros, miembros de Junta Directiva, Empleados, cuerpo Asesor y todos aquellos que actúen en representación de MULTI INVERSIONES MI BANCO y entre ellos mismos.
- d) Todos los miembros de MULTI INVERSIONES MI BANCO serán responsables de tratar a sus colegas, empleados bajo su responsabilidad, cuerpo Asesor y todos aquellos que actúen en representación de MULTI INVERSIONES MI BANCO, con dignidad y respeto, creando un ambiente de trabajo libre de discriminación, acoso sexual, hostigamiento, burla o cualquier otro tipo de acoso que vaya en detrimento de la dignidad de las personas. Cualquier denuncia relacionada a este tipo de conducta, deberá canalizarse conforme a lo establecido en el Manual para la Gestión Administrativa del Recurso Humano de MULTI INVERSIONES MI BANCO en lo referente a la Gestión de Quejas y Denuncias de Empleados.
- e) La administración de MULTI INVERSIONES MI BANCO buscará proactivamente prevenir y gestionar los conflictos de interés que afecten la operatividad y toma de decisiones de MULTI INVERSIONES MI BANCO, conforme a lo establecido en la Política para la Gestión de Conflictos de Interés de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- f) Los empleados que tengan personal bajo su cargo deberán otorgar un trato digno y respetuoso, con estricto apego al marco jurídico aplicable y al marco normativo interno establecido por la Administración Superior de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- g) El personal debe desempeñar su trabajo con honradez, responsabilidad, diligencia y veracidad, debiendo abstenerse en todo momento de caer en cualquier falta a la ética, así como de hacer uso de sus atribuciones para lucrarse y obtener beneficio alguno por medio de tráfico de influencias, información privilegiada u otros de igual naturaleza.
- h) Mostrar compromiso en realizar todas las funciones y responsabilidades asignadas a su puesto de trabajo con calidad, dedicación, esfuerzo y bajo el cumplimiento del marco normativo interno.
- i) La conducción de los negocios deberá realizarse bajo los principios de lealtad, claridad, precisión, probidad comercial, seriedad y cumplimiento, en el mejor interés de los clientes, la integridad del mercado y la rentabilidad de la empresa.
- j) Las actuaciones de MULTI INVERSIONES MI BANCO se fundamentan en decisiones comerciales basadas en criterios económicos, legales y financieros y no son influenciados por factores tales como: regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos tendientes a obtener resultados, otorgados a los sujetos obligados del presente Código, sus vinculados o familiares.

## VII. MANEJO DE RELACIONES CON TERCEROS

Las acciones de cada uno de los Directores y Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO en los diferentes ámbitos de acción deberán caracterizarse por lo siguiente:

### 1. Relaciones con los Clientes

El compromiso con la satisfacción de los clientes se deberá reflejar en el respeto a sus derechos y en la búsqueda de soluciones que respondan a sus intereses, siempre en concordancia con los objetivos de desarrollo y rentabilidad, así como el debido respeto a las leyes del país y a las normas emitidas por los entes reguladores y por la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

Es obligación de MULTI INVERSIONES MI BANCO, para con sus clientes, prestar los servicios con profesionalismo, eficiencia y diligencia.

MULTI INVERSIONES MI BANCO deberá mantener su posición de independencia en la realización de sus negocios, teniendo libertad para aceptarlos o rechazarlos. En ese sentido, se deben observar las siguientes conductas:

- a) Guardar reserva, respecto de terceros, sobre las actividades que se realicen en relación con su profesión, salvo que exista autorización expresa del interesado o en los casos determinados por la ley primaria o secundaria, según fuera el caso.
- b) Realizar sus negocios de manera tal que no induzca a error a las partes contratantes.
- c) Revelar al cliente la información sobre la cual no esté sujeto a reserva y esté obligado a divulgar, con el fin de lograr un buen éxito de la negociación e informar al cliente acerca de cualquier circunstancia que pueda modificar la voluntad contractual del mismo.
- d) Abstenerse de suministrar información a un tercero que no tiene derecho a recibirla.
- e) Abstenerse de conocer sobre algún trámite o gestión en el que exista conflicto de interés.
- f) Suministrar asesoría adecuada para el correcto desarrollo de las operaciones financieras realizadas por el cliente.
- g) Abstenerse de permitir que se altere el resultado de un valúo de bienes ofrecidos en garantía por el cliente.
- h) Respetar las decisiones tomadas por el cliente en cuanto al crédito a contratar y su destino, así como respetar sus decisiones en cuanto al manejo de sus depósitos, siempre y cuando se encuentre dentro de las regulaciones y disposiciones legales y normativas aplicables.

- i) Abstenerse de preparar, asesorar o ejecutar órdenes que según su criterio profesional y de acuerdo con la situación del mercado, puedan derivar en un claro riesgo de pérdida para MULTI INVERSIONES MI BANCO o el cliente.
- j) Abstenerse de presentar a sus superiores información errónea y que induzca a una toma de decisiones distinta a la que se hubiere tomado, si se hubiera presentado la información correcta.
- k) Abstenerse de inducir al cliente a tomar decisiones erróneas proporcionando indicaciones indebidas de cómo desviar el cumplimiento de las normas y regulaciones aplicadas por MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- l) No adquirir compromisos que comprometan a la Administración de MULTI INVERSIONES MI BANCO sin estar previamente autorizado para ello.
- m) Atender de manera oportuna y precisa, las solicitudes, reclamos y requerimientos de los clientes y usuarios, según lo pactado contractualmente. MULTI INVERSIONES MI BANCO tiene a disposición del público en general, diferentes canales de atención para brindar la información que sea solicitada en referencia a sus productos y servicios y para atender toda consulta relacionada a los mismos, así como un servicio formal de atención para la recepción y gestión de quejas y reclamos, conforme a lo establecido en el Manual de Atención y Servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- n) Dar cumplimiento a las condiciones promocionales informadas al público que incentiven la contratación de determinadas operaciones activas, pasivas o servicios, manteniendo las condiciones ofrecidas durante el periodo ofrecido.
- o) Evitar ofrecer o recibir gratificaciones personales, regalos o comisiones de los clientes por haber realizado el servicio de promoción y colocación de préstamos, o la negociación de tasas de interés para los depósitos captados.
- p) Prevenir que MULTI INVERSIONES MI BANCO sea utilizado en el reciclaje de fondos provenientes de actividades ilícitas, y colaborar con las autoridades competentes para estos efectos.
- q) Evitar cualquier práctica abusiva, engañosa o desleal hacia los clientes, socios y terceros, actuando siempre con honestidad y buena fe en la comercialización de productos y servicios, evitando realizar cobros indebidos o no autorizados, información falsa e incompleta, modificaciones de condiciones sin notificación previa o negación de injustificada de servicios.
- r) Informar a la Alta Gerencia sobre cualquier transacción cuestionable o posiblemente ilegal realizada por el cliente que afecte a MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- s) La información confidencial relativa a los clientes de MULTI INVERSIONES MI BANCO solamente podrá ser revelada a terceros como consecuencia de una regulación, de un proceso legal apropiado o en cumplimiento de las inspecciones efectuadas por las entidades de supervisión y vigilancia autorizadas, como son la Superintendencia del Sistema Financiero, tribunales judiciales, Fiscalía General de la República, Dirección General de Impuestos Internos, y las Auditorías Externa y Fiscal.

- t) Considerar lo establecido en los artículos 123 referido a la información de carácter reservado y 143 referido al Secreto Bancario, ambos de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.
- u) Brindar una adecuada atención y servicio a las personas adultas mayores, personas con capacidades especiales y señoras con avanzado estado de embarazo o con menores de edad, en los diferentes puntos y canales de atención de MULTI INVERSIONES MI BANCO, conforme a lo establecido en el Manual de Atención y Servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

## 2. Relaciones con el Mercado

MULTI INVERSIONES MI BANCO deberá suministrar al público información transparente y completa, que le permita una adecuada orientación respecto a sus operaciones.

Se entienden como actos contrarios a los usos y sanas prácticas del mercado, los siguientes:

- a) Realizar cualquier acto que tienda a crear condiciones falsas de demanda o de oferta que influyan en las tasas de interés.
- b) Difundir rumores alarmistas o tendenciosos basados en la información sobre la que no se tengan suficientes datos.
- c) Divulgar informaciones falsa o engañosa que influya en la demanda de servicios de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- d) Realizar operaciones en las cuales MULTI INVERSIONES MI BANCO no se encuentre legalmente facultado.
- e) Manipulación de variables financieras basándose en datos falsos o incompletos con el objetivo de causar efectos en el mercado financiero que puedan dañar a otras entidades financieras o favorecer a MULTI INVERSIONES MI BANCO en forma contraria a la correcta aplicación de las normas y leyes aplicables.

## 3. Relaciones con los Accionistas

Las relaciones con los accionistas estarán enmarcadas de conformidad a lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo y demás disposiciones establecidas en el marco normativo interno de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

## 4. Relaciones con las Autoridades del Sistema Financiero y Autoridades Competentes debidamente facultadas por Ley.

MULTI INVERSIONES MI BANCO deberá observar una conducta respetuosa y de colaboración con las autoridades y entes reguladores y supervisor, tales como: Superintendencia del Sistema Financiero, Banco Central de Reserva de El Salvador, Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Órgano Judicial, Fiscalía General de la República, Dirección General de Impuestos Internos, Instituto de Garantía de Depósitos, Defensoría del Consumidor, Superintendencia de Competencia, Auditorías Externa y Fiscal y las demás autoridades competentes, respecto de los temas que les corresponde resolver.

#### 5. Relaciones con los Proveedores

La elección y contratación de los proveedores de bienes y servicios, estará fundamentada en criterios técnicos, profesionales y éticos, así como en las necesidades de MULTI INVERSIONES MI BANCO, debiendo realizarlas dentro de los procesos previamente autorizados, tales como competencia o cotizaciones de precio, que garanticen la mejor relación costo/beneficio para MULTI INVERSIONES MI BANCO, conforme a lo establecido en la Política para la Gestión de Compras y Proveedores de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

El empleado que tenga el contacto con los proveedores es responsable de identificar y mitigar los posibles riesgos de conducta que contravengan las disposiciones de este Código y de supervisar el cumplimiento de las políticas que se establezcan para tal efecto.

#### 6. Relaciones con la Competencia

La competencia leal representa el elemento básico para todas las operaciones y relaciones establecidas con otras instituciones del mercado financiero. MULTI INVERSIONES MI BANCO desarrolla su competitividad con base a este principio.

La actuación de MULTI INVERSIONES MI BANCO se basa en prácticas legales, íntegras y éticas del mercado en el cual opera; por lo tanto, se prohíbe todo acto que implique competencia desleal, así como aquellos que atenten contra la ética comercial y la libre empresa.

Se prohíbe suministrar a la competencia información perteneciente de MULTI INVERSIONES MI BANCO, excepto las que se realicen cumpliendo con los convenios establecidos para la transferencia de la información con otras instituciones con base a leyes o normas aplicables; en todo caso se proporcionará la información que legal y administrativamente MULTI INVERSIONES MI BANCO está obligado a brindar.

#### 7. Relaciones en el Ambiente de Trabajo

Las relaciones entre Los Directores y Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO, su cuerpo Asesor y todos aquellos que actúen en representación de MULTI INVERSIONES MI BANCO, deberán fundamentarse en el respeto mutuo y cortesía. Se fomentará el trabajo en equipo, el espíritu de colaboración y el apego al Reglamento Interno de Trabajo y al presente Código de Ética. No serán permitidas conductas ofensivas, violentas o intimidatorias, discriminación, acoso sexual, hostigamiento, burla o cualquier otro tipo de acoso que vaya en detrimento de la dignidad de las personas.

MULTI INVERSIONES MI BANCO es respetuoso de la vida privada de sus miembros, requiriendo que, en todo momento su conducta sea ética y se observe un comportamiento coherente con los valores institucionales y el cumplimiento de la normativa y leyes aplicables. En caso de presentarse comportamientos o conductas distintas a los valores de MULTI INVERSIONES MI BANCO y a lo dispuesto en este Código, MULTI INVERSIONES MI BANCO actuará de conformidad al marco jurídico aplicable y al marco normativo interno.

#### 8. Relaciones con el Sector Público

En todo contacto con entidades públicas y sus funcionarios las acciones deberán conducirse dentro del marco de la ley, la transparencia, honestidad, integridad, respeto y las sanas prácticas comerciales, garantizando el cumplimiento de los valores institucionales.

#### 9. Relaciones con Acreedores de Fondos u Organismos Internacionales.

La relación con los acreedores de fondos u organismos internacionales deberá estar fundamentada en el estricto apego a los convenios establecidos entre las partes, basados en la transparencia y honestidad que asegure una sana relación comercial de largo plazo.

#### 10. Relaciones con el Medio Ambiente

MULTI INVERSIONES MI BANCO fomentará que sus miembros se encuentren comprometidos en favorecer una cultura de respeto a la ecología en bienestar de la salud y la calidad de vida de sus clientes y de la sociedad, promoviendo acciones que fomenten una cultura para el uso responsable y racional de aquellos recursos que incidan negativamente en el medio ambiente.

MULTI INVERSIONES MI BANCO garantiza el cumplimiento de las Normas Técnicas para la Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (NRP-53) a través del marco de gestión de los riesgos ambientales y sociales que MULTI INVERSIONES MI BANCO ha implementado para identificar, prevenir, mitigar, evaluar, dar seguimiento y controlar de manera adecuada y oportuna dichos riesgos, a efecto de reducir la vulnerabilidad y potenciales pérdidas que pudieren derivarse.

### VIII. NORMAS ESPECÍFICAS DE CONDUCTA

#### 1. En Operaciones por Cuenta Propia y Recursos Propios

MULTI INVERSIONES MI BANCO, no podrá realizar operaciones por cuenta propia o con recursos propios en detrimento de los intereses de sus clientes. MULTI INVERSIONES MI BANCO mantendrá un amplio control sobre los riesgos asumidos, de tal forma que se garantice la protección de sus clientes y depositantes.

En función de lo anterior, MULTI INVERSIONES MI BANCO mantendrá las siguientes pautas de comportamiento en relación con los clientes:

- a) Proporcionar toda la información relevante y necesaria para que el cliente pueda efectuar sus operaciones con pleno conocimiento de sus derechos y obligaciones.
- b) Agilizar los trámites de un cliente que pretende realizar operaciones con MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- c) Hacer uso adecuado de la información proporcionada por el cliente.
- d) Abstenerse de ocultar información al cliente para lograr que éste, efectúe operaciones con MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- e) Abstenerse de efectuar operaciones con personas que no justifiquen el origen de sus fondos o el destino que darán a los créditos solicitados.
- f) Cumplimiento a la Ley Especial para la Prevención, Control y Sanción del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, Instructivo para la Prevención, Detección y Control del Lavado de Dinero y de Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (NRP-36), demás marco jurídico aplicable y marco normativo interno en dicha materia.

## 2. Para la Administración de Fondos del Público

MULTI INVERSIONES MI BANCO deberá administrar los fondos provenientes de depósitos del público con diligencia exclusiva y conforme al marco jurídico que es aplicable.

Asimismo, en las labores de administración de los depósitos se prohíbe lo siguiente:

- a) Proporcionar información errónea a los clientes sobre las operaciones de depósitos efectuadas.
- b) Negar información que la Ley obligue a divulgar.
- c) Llevar a cabo prácticas discriminatorias con los depositantes.
- d) Alterar maliciosamente las tasas de intereses por encima de los márgenes establecidos por MULTI INVERSIONES MI BANCO para favorecer a clientes determinados en detrimento de otros.

## 3. En las Operaciones de Crédito

Los negocios de créditos deben conducirse con claridad, transparencia, precisión, seriedad y cumplimiento, tanto para con los clientes, como para con MULTI INVERSIONES MI BANCO. Asimismo, se mantendrán en esta área de negocios, los controles e instrumentos necesarios para darle cumplimiento a las políticas establecidas por la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

Cuando se realicen operaciones de inversión en préstamos se mantendrá un estricto apego a las políticas y normas establecidas por MULTI INVERSIONES MI BANCO y los entes fiscalizadores.

En este ámbito, las normas de conducta a seguir son las siguientes:

- a) Asesorar al cliente sobre las mejores opciones de financiamiento disponibles, respetando la libre decisión tomada por éste.
- b) El crédito se utilizará como instrumento de desarrollo, por lo tanto, no se promoverá el sobreendeudamiento del cliente.
- c) Deberá indicársele claramente al cliente los cobros de los que será sujeto, así como de la forma en que su crédito debe ser administrado.
- d) Abstenerse de promover la evasión de las responsabilidades de MULTI INVERSIONES MI BANCO con los clientes.
- e) Abstenerse de gestionar o facilitar la aprobación de créditos mediante la presentación de documentación falsa o inconsistente.
- f) Abstenerse de evadir el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas y regulatorias establecidas por MULTI INVERSIONES MI BANCO o por los entes reguladores y supervisores.
- g) Evitar recibir o solicitar dinero por efectuar trámites de créditos.
- h) Abstenerse de conocer sobre algún trámite o gestión en el que exista conflicto de interés.

#### 4. En la Gestión del Recurso Humano

En la gestión del recurso humano se observará el cumplimiento del marco normativo interno establecido por la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO, basados en los siguientes principios:

- a) Honestidad
- b) Compromiso
- c) Respeto a la dignidad humana.
- d) Desarrollo profesional y personal del empleado
- e) Apego estricto a las leyes laborales del país.
- f) Exclusión de personas que no respondan a las prácticas de valores y principios de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- g) Selección técnica y competente.
- h) Trabajo en Equipo

Asimismo, la administración de MULTI INVERSIONES MI BANCO deberá observar los aspectos siguientes:

- a) Cuando exista un incumplimiento a las reglas anteriores, la Administración de MULTI INVERSIONES MI BANCO podrá sancionar o separar al empleado de su puesto de trabajo.
- b) Contar con sistemas de selección de personal que le permitan evaluar detenidamente a sus aspirantes a empleados, a efectos de contratar a aquellos que reúnan el perfil apropiado y que permitan un buen desarrollo al interior de la organización.
- c) Las condiciones de contratación deberán ser objetivas e igual para todos los empleados de nuevo ingreso, siendo tales condiciones más exigentes cuando se trate de personal ejecutivo o personal que aspire a las áreas de manejo de efectivo y de información confidencial.

Lo anterior, conforme a lo establecido en la Política para la Gestión del Recurso Humano basada en Competencias de MULTI INVERSIONES MI BANCO y el Manual para la Gestión Administrativa del Recurso Humano de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

#### 5. Para Directores y Empleados

Debido a que parte de la confianza que el público posee con MULTI INVERSIONES MI BANCO se ve influenciada por el comportamiento de sus miembros, es necesario que todas las personas que pertenecen a la organización observen los más altos estándares de conducta, tomando en consideración abstenerse de:

- a) Pertenecer a grupos ilícitos o de dudosa reputación.
- b) Participar en actividades reñidas con la moral y las buenas costumbres.
- c) Poseer antecedentes penales relacionados con delitos contra la vida, el patrimonio y la seguridad pública.
- d) Efectuar acciones que atenten contra la vida, la moral y las buenas costumbres propias y de terceros.
- e) Laborar o presentarse a su jornada laboral bajo los efectos de bebidas embriagantes o drogas.
- f) Consumir sustancias prohibidas.

- g) Realizar prácticas o mostrar comportamientos que sean tipificados como cualquier tipo de acoso, hostigamiento, conductas ofensivas, violentas o intimidatorias.
- h) Realizar prácticas que contravengan el cumplimiento del marco jurídico aplicable y el marco normativo interno de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- i) Todo lo indicado en los literales anteriores del presente numeral, aplica igualmente a los miembros del cuerpo Asesor y para todos aquellos que actúen en representación de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

Por otro lado, está obligado a:

- a) Dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.
- b) Observar el fiel cumplimiento a las disposiciones contenidas en el marco normativo interno de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- c) Apego a las indicaciones formuladas por la Administración para llevar a cabo las funciones encomendadas.
- d) Cumplir con las responsabilidades y obligaciones, de al menos, el suministro de cuotas alimenticias de sus hijos dentro o fuera del hogar.
- e) Cumplir con las Leyes aplicables.
- f) Proteger la reputación e imagen institucional de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- g) Mantener una conducta profesional dentro y fuera del lugar de trabajo.
- h) Resguardar la confidencialidad de la información institucional y de los clientes, socios y terceros.
- i) Reportar oportunamente irregularidades, fraudes o conductas indebidas.
- j) Colaborar con auditorías internas, investigaciones y procesos de cumplimiento.
- k) Mantener una administración responsable de sus finanzas personales, procurando un buen historial crediticio y un nivel de endeudamiento acorde con su capacidad de pago e ingresos, conforme a lo establecido en la Política de Nivel de Endeudamiento Máximo en el Sistema Financiero para Directores y Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- k) Mantener relaciones basadas en el respeto, la cortesía y el trato profesional con los clientes y demás grupos de interés de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

#### 6. Uso de Redes Sociales y Medios Digitales

Cuando un miembro de MULTI INVERSIONES MI BANCO utilice redes sociales u otros medios similares de comunicación social masiva deberá considerar las siguientes normas mínimas de comportamiento:

- a) No utilizar las redes sociales para divulgar información que pueda generar un riesgo reputacional a MULTI INVERSIONES MI BANCO o de sus miembros, así como tampoco, información propiedad de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- b) No utilizar las redes sociales para divulgar información que pueda dañar la imagen o reputación de otras entidades del sistema financiero, personas naturales o jurídicas clientes de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- c) Abstenerse de abrir perfiles en redes sociales a nombre de MULTI INVERSIONES MI BANCO sin estar autorizados para ello.
- d) No utilizar las redes sociales y medios digitales para divulgar a terceros, información de carácter reservado o secreto bancario.

- e) Todo contacto con el cliente a través de redes sociales y medios digitales requerirá el consentimiento de éste.
- f) No publicar, por ningún medio, imágenes personales dentro de las instalaciones de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

#### 7. Uso de los Activos Físicos

Los miembros de MULTI INVERSIONES MI BANCO deben utilizar los activos propiedad de MULTI INVERSIONES MI BANCO de forma responsable, para el uso por el que fueron adquiridos y estrictamente para el uso que le han sido asignados.

#### 8. Uso de los Activos Informáticos e Intangibles.

Los miembros de MULTI INVERSIONES MI BANCO deben hacer buen uso de los activos informáticos e intangibles que se les han confiado, resguardándolos en forma que garanticen su seguridad y confidencialidad en los casos aplicables, dando cumplimiento en todo momento a las disposiciones establecidas de seguridad en la información.

#### 9. Uso de correo Electrónico Institucional

MULTI INVERSIONES MI BANCO podrá dotar, para efectos de manejo de información y facilitar las comunicaciones institucionales con accionistas, clientes y usuarios, una cuenta de correo electrónico institucional cuya responsabilidad de manejo es exclusiva de cada empleado, debiendo para ello firmar un compromiso de buen uso de dicha herramienta. La cuenta de correo electrónico que se pone a disposición de sus miembros es para uso exclusivo de MULTI INVERSIONES MI BANCO y para llevar a cabo de mejor manera las funciones asignadas. La utilización del correo electrónico institucional no debe comprometer la imagen o prestigio de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

#### 10. Finanzas Personales

Los miembros de MULTI INVERSIONES MI BANCO deben mantener una conducta financiera y comercial prudente y de acuerdo con su capacidad real de endeudamiento, debiendo dar en todo momento cumplimiento íntegro y oportuno a sus obligaciones y compromisos comerciales.

#### 11. Salud y Seguridad Ocupacional en el Trabajo

Los miembros de MULTI INVERSIONES MI BANCO deben fomentar y acatar las disposiciones establecidas sobre salud y seguridad ocupacional reflejando en su comportamiento diario su aplicación y manteniéndose atentos para corregir o prevenir condiciones inseguras o insalubres detectadas dentro de las instalaciones.

#### 12. Participación en Actividades Políticas

MULTI INVERSIONES MI BANCO concederá licencia a sus miembros para cumplir con el ejercicio de sus derechos políticos, así como para asistir a capacitaciones y participar en cargos de vigilancia el día de las elecciones a aquellos empleados que han sido convocados por el Tribunal Supremo Electoral, para tal efecto.

No está autorizado inducir a votar por un partido político determinado, ni utilizar indebidamente los bienes muebles o inmuebles de MULTI INVERSIONES MI BANCO para hacer actos de proselitismo político partidario o realizar ese tipo de actividades durante la jornada ordinaria de trabajo. Asimismo, no se autoriza hacer uso de medios de comunicación institucionales o de la imagen institucional de MULTI INVERSIONES MI BANCO para actos de proselitismo político partidario.

Asimismo, los miembros de MULTI INVERSIONES MI BANCO no deberán usar distintivos partidarios dentro y durante la jornada laboral.

## IX. CONFIDENCIALIDAD, RESERVA Y UTILIZACION DE LA INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

### 1. Manejo de Información Privilegiada

Los Directores, Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO y su Cuerpo Asesor deben abstenerse de utilizar la información que conocen en el ejercicio de sus funciones, para obtener un beneficio propio o de terceros. La divulgación de cualquier tipo de información conocida en el ejercicio de sus funciones, MULTI INVERSIONES MI BANCO se reserva el derecho de realizar cualquier tipo de demanda o proceso legal contra quien haya divulgado o haya hecho uso de la información en forma inapropiada o para beneficio personal o de terceros.

En caso de requerirse información privilegiada, el único autorizado para otorgarla es el Representante Legal, o quien haga sus veces en ausencias temporales.

Los empleados que asistan a eventos públicos no podrán brindar declaraciones u opiniones que comprometan a MULTI INVERSIONES MI BANCO o revelar información reservada o sujeta a secreto bancario.

La información de las operaciones de los clientes tiene carácter estrictamente confidencial y deberá ser tratada con la reserva del caso, sin que pueda ser utilizada para ninguna finalidad ajena a MULTI INVERSIONES MI BANCO, ni sea facilitada a terceros, salvo requerimientos legales.

### 2. Principios para el Manejo de Información

La información será administrada bajo los siguientes principios:

- a) **Transparencia:** Un mercado transparente es aquel en el cual es posible una apropiada información de precios y toma de decisiones, como consecuencia de niveles adecuados de eficiencia, competitividad, flujos de información oportunos, suficientes y claros entre los agentes que en él intervienen.
- b) **Reserva:** Se entenderá como tal, la obligatoriedad de abstenerse de revelar información considerada como confidencial, privilegiada o personal.
- c) **Uso adecuado de la información:** Los agentes que intervienen en el mercado deberán evitar la utilización de información privilegiada para beneficios de terceros o de propios.
- d) **Lealtad:** Disposición mostrada por los Directores y Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO para cumplir fielmente con las obligaciones y deberes que el puesto le confiere; así como el de actuar de manera íntegra, franca, fiel y objetiva
- e) **Profesionalismo:** Actuar diligentemente en función de las necesidades del cliente y de MULTI INVERSIONES MI BANCO, suministrando toda la información necesaria para la toma de decisiones en cuanto a las operaciones activas y pasivas disponibles en MULTI INVERSIONES MI BANCO.

- f) Apego a normas y leyes: Obligatoriedad de observar el cumplimiento de todas las disposiciones legales, en especial a los deberes de información en ellas contenidos, subrayándose la importancia de comunicar al cliente cualquier circunstancia sobreviniente que pudiera modificar su voluntad de operar con MULTI INVERSIONES MI BANCO.

### 3. Confidencialidad de las Operaciones

La obligatoriedad de los miembros de MULTI INVERSIONES MI BANCO sobre la confidencialidad de las operaciones y actividades de MULTI INVERSIONES MI BANCO, prevalecerán aún después de finalizada la relación laboral.

Al terminar la relación laboral los miembros de MULTI INVERSIONES MI BANCO deberán guardar estricta reserva de la información por tiempo indefinido, así como, documentos, políticas, manuales, organización, sistemas de administración, estrategias de mercado, tecnología usada o desarrollada, procedimientos y todos aquellos actos y hechos que con motivo de su trabajo fueron de su conocimiento, que haya tenido acceso y/o uso durante su periodo laboral; por tanto se obliga a no utilizar dicha información y documentos en su beneficio o de terceras personas ya sean en forma directa o indirecta. Los empleados no están autorizados a sustraer información o documentación acumulada, incluida la resguardada en la computadora u otros dispositivos o medios electrónicos de almacenamiento físico o virtual, ni a compartir dicha información con otra Institución.

Asimismo, no revelarán ni transferirán a terceras personas las tecnologías, metodologías, know how y secretos comerciales o estratégicos que pertenezcan MULTI INVERSIONES MI BANCO, sus clientes o proveedores, a los que haya tenido acceso en función de su cargo.

### 4. Uso de la Información Confidencial

Los miembros de MULTI INVERSIONES MI BANCO deben salvaguardar la información confidencial y ser prudentes en el manejo de ésta, cumpliendo los controles que corresponden a su clasificación y utilizarla únicamente si su función lo requiere y si tienen atribuciones para hacerlo. Antes de compartir información confidencial, de forma verbal o escrita, independientemente del medio utilizado, se debe considerar si el receptor tiene las funciones y atribuciones requeridas para su uso.

En términos generales se debe dar cumplimiento a lo siguiente:

- a) Toda la información sobre los accionistas, clientes, depositantes, usuarios, proveedores, empleados, estrategias y planes de negocio, proyecciones financieras y otros, es confidencial, salvo que una norma o ley aplicable, establezca que se trata de información de carácter pública.
- b) Toda información física o digital acerca de los accionistas, clientes y depositantes que deba salir de las instalaciones de MULTI INVERSIONES MI BANCO, deberá ser custodiada responsablemente por el miembro de MULTI INVERSIONES MI BANCO que ha sido autorizado para ello. Para tales efectos, todo miembro de MULTI INVERSIONES MI BANCO, deberá limitarse a manejar información o documentación, calificada como secreto bancario o reservada, correspondiente a su jornada laboral.

- c) Los datos de la situación financiera son confidenciales, salvo los que indiquen las normas y leyes aplicables que deben difundirse.
- d) Toda información requerida por terceros debe efectuarse por medio escrito dirigida a las instancias correspondientes de MULTI INVERSIONES MI BANCO, asegurándose que quien solicita la información se encuentra debidamente facultado para requerirla, asimismo, el miembro de MULTI INVERSIONES MI BANCO que la proporciona deberá estar facultado para ello y conocer el uso que se le dará a dicha información. Se exceptúa de lo anterior la información pública disponible en oficinas, centros de negocios, la publicada en el sitio web institucional o de aquella publicidad realizada por entes autorizados por ley o por MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- e) No es permitido hacer copias totales o parciales en dispositivos tecnológicos distintos al disco duro local del equipo u otro repositorio asignados o de otra forma extraer copias de bases de datos de información para uso personal durante el ejercicio de su cargo, ni con ocasión de su desvinculación por cualquier motivo. Toda copia de respaldo de seguridad será efectuada en atención a los procedimientos de respaldo de información de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- f) No revelar, transmitir o transferir a correos electrónicos personales o de terceras personas, ni mediante copias físicas, información confidencial, salvo por ley y cuando el miembro de MULTI INVERSIONES MI BANCO esté facultado para ello, en atención a su cargo.
- g) Cada miembro de MULTI INVERSIONES MI BANCO es responsable de la administración de la información confidencial y restringida a la que tienen acceso.
- h) Si un miembro de MULTI INVERSIONES MI BANCO recibe información confidencial o restringida por error, debe abstenerse de utilizarla en cualquier forma e inmediatamente informar a quien la envía, para evitar que esta se difunda y/o se haga mal uso de la información recibida.
- i) Fomentar la política de "Escritorio Limpio", es decir, no debe dejar al descubierto, o con facilidad de acceso, información confidencial o restringida en su escritorio físico o virtual en el caso de los dispositivos electrónicos asignados; igualmente deberá velar por no dejar a la vista documentos confidenciales o de uso restringido, impresoras de acceso general o en cualquier otro sitio no apropiado para la custodia de dicha documentación.
- j) Ningún empleado está autorizado a tomar o divulgar información que no sea de su competencia. La divulgación de esta será calificada como falta grave y sancionada de conformidad al Reglamento Interno de Trabajo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

MULTI INVERSIONES MI BANCO garantizará la protección de la información personal y financiera de sus clientes, socios y terceros, aplicando medidas de seguridad físicas, tecnológicas y administrativas.

## X. GESTION Y CONTROL DE CONFLICTOS DE INTERES

Los Directores, Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO y su cuerpo Asesor deberán revelar la naturaleza y extensión de cualquier conflicto o incluso indicio de conflicto de interés.

La información suministrada por los miembros de MULTI INVERSIONES MI BANCO, deberá ser oportuna, veraz y suficiente. La falta de oportunidad, veracidad, suficiencia, o el suministro de información incompleta o que pueda llevar a errores de cálculo o de apreciación, será sancionada por la administración de acuerdo con el procedimiento disciplinario establecido para falta grave.

Con el propósito de gestionar los conflictos de interés que puedan surgir entre los miembros de Junta Directiva, Empleados, su cuerpo Asesor y grupos de interés, MULTI INVERSIONES MI BANCO ha desarrollado una Política de Gestión de Conflictos de Interés, que se presenta por separado de este Código de Ética, en la cual se describe su ámbito de aplicación, identificación de los posibles conflictos y los mecanismos de control y manejo de los referidos conflictos.

## XI. CONTROL INTERNO Y PREVENCIÓN DE ACTOS INCORRECTOS

Los Directores, Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO y su cuerpo Asesor deben tener una actitud preventiva, identificando los riesgos en los procesos bajo su responsabilidad. Deben realizar los esfuerzos necesarios para ejercer control en la totalidad de las operaciones y negocios a su cargo, de acuerdo con la ley y las mejores prácticas administrativas y comerciales.

Los Directores y Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO, su cuerpo Asesor y todos aquellos que actúen en representación de MULTI INVERSIONES MI BANCO, tienen la obligación de comunicar a las instancias internas correspondientes de MULTI INVERSIONES MI BANCO, cualquier debilidad en los controles o potenciales fallas del sistema de control, tales como: indebida segregación de funciones, instalación de nuevos sistemas y programas que no cumplen con los estándares de seguridad, entre otros. Deben comprender el marco jurídico que están obligados a cumplir en sus áreas de trabajo. Específicamente deben aplicar las políticas y normas relacionadas con las siguientes materias: Código de Gobierno Corporativo, Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Políticas y Procedimientos para la Prevención del Lavado de Dinero y Activos, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LDA/FT/FPADM) de MULTI INVERSIONES MI BANCO, Manual de Control Interno, Código de Ética, entre otros.

Se consideran actos incorrectos y sujetos a sanciones (sin perjuicio de la acción civil o penal correspondiente) los siguientes:

- a) Apropiación indebida de recursos, incluida la propiedad intelectual y la información. Dentro de esta categoría se incluye hurto en sus distintas clasificaciones, abuso de confianza, desviación o uso indebido de información privilegiada, malversación y destinación diferente de recursos.

- b) Realizar acciones tendientes a la malversación de activos, es decir, a la apropiación física de bienes, sin la autorización respectiva; apropiación de dinero, títulos representativos de valor o similares, así sea de manera temporal; realización de gastos no autorizados, en beneficio de propio o de terceros.
- c) Realizar cualquier tipo de conducta, acto o transacción relacionada a soborno, corrupción, fraude y prácticas anticompetitivas. MULTI INVERSIONES MI BANCO prohíbe de manera categórica y absoluta cualquier modalidad de soborno, corrupción, fraude o prácticas anticompetitivas, ya sea de forma directa o indirecta.
- d) Efectuar actos de soborno, corrupción o fraude en actividades relacionadas a su trabajo. Dentro de éstas pueden mencionarse las siguientes:
  - i. Comprometer, ofrecer, efectuar, aceptar algún beneficio personal o para terceros, de manera directa o indirecta, como forma de influenciar una decisión institucional.
  - ii. Realizar acto u omisión, incluida la tergiversación de hechos y circunstancias, que, de forma deliberada o imprudente, conlleven a engañar o intentar engañar, a alguna contraparte para obtener un beneficio financiero o de otra índole, o para evadir una obligación.
  - iii. Recibir cualquier tipo de incentivo hecho por un proveedor o cliente a cambio de un tratamiento privilegiado para el mismo.
  - iv. Aceptar dádivas o regalos de terceras partes con las cuales los miembros de MULTI INVERSIONES MI BANCO mantienen relaciones comerciales, que puedan conllevar a un detrimento de los intereses institucionales.
  - v. Sobornar a funcionarios públicos o privados para realizar una determinada acción u omitir una actuación.
  - vi. Fomentar o inducir a otro empleado con engaños a realizar un acto indebido para beneficiarse en forma personal y desviar la responsabilidad personal del acto.
  - vii. Amenazar, hostigar o intimidar a cualquier contraparte para impedir que divulgue su conocimiento de alguna conducta, acto o transacción relacionada a soborno, corrupción, fraude y prácticas anticompetitivas.
  - viii. Utilizar fondos o cualquier tipo de recursos de MULTI INVERSIONES MI BANCO para un propósito indebido, ilegal o para un propósito no autorizado, cometido de forma intencional o por negligencia.
- e) Generar falsos reportes tendientes a distorsionar la realidad del desempeño propio o de terceros. Incluye la supresión de información material y otros casos, como:
  - i. Suministrar información falsa para encubrir el desempeño deficiente o acceder a bonificaciones.
  - ii. Utilizar reportes falsos para engañar a inversionistas, entidades financieras, entidades supervisoras o terceros en general.
  - iii. Manipular los Estados Financieros, lo que implica la elaboración, alteración o supresión deliberada de registros, hechos de tal forma que se distorsione la información.
- f) Abusar de los recursos tecnológicos de MULTI INVERSIONES MI BANCO, es decir, acceder o divulgar archivos electrónicos no autorizados, realizar un uso indebido de la red, destruir o distorsionar información clave de MULTI INVERSIONES MI BANCO o bien, el fraude por computador en cualquiera de sus manifestaciones.

## XII. CUMPLIMIENTO, ADHESIÓN Y RÉGIMEN SANCIONATORIO

### 1. Divulgación del Código de Ética

MULTI INVERSIONES MI BANCO, pondrá a la disposición de los Directores y Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO, su cuerpo Asesor, para todos aquellos que actúen en representación de MULTI INVERSIONES MI BANCO y público en general, un ejemplar del presente Código a través de su sitio web. Es responsabilidad de cada uno de los miembros de MULTI INVERSIONES MI BANCO, el conocimiento y cumplimiento de este Código.

El compromiso de la lectura y aplicación del presente Código de Ética será respaldado por la firma del documento denominado "Compromiso de Cumplimiento del Código de Ética y Reglamento Interno de Trabajo", el cual formará parte de su expediente personal. (Anexo No. 1)

La divulgación del Código de Ética formará parte del proceso de inducción que se imparte a cada uno de los miembros que ingresan a MULTI INVERSIONES MI BANCO.

### 2. Difusión del Código de Ética

MULTI INVERSIONES MI BANCO, a través de Recursos Humanos coordinará la difusión del contenido del Código de Ética a nivel institucional o modificaciones realizadas. Las difusiones que se realicen podrán ser efectuadas en forma virtual o presencial.

### 3. Régimen de Sanciones

Con la finalidad de supervisar el cumplimiento de las disposiciones plasmadas en este documento, MULTI INVERSIONES MI BANCO realizará los esfuerzos necesarios para promover una cultura y un sistema de control interno acorde a las mejores prácticas internacionales.

En ese sentido, en caso de incumplimiento a lo normado a través de este Código de Ética, se procederá a imponer las medidas y/o sanciones administrativas correspondientes de acuerdo con la evaluación efectuada por la Dirección Administrativa, quien analizará en conjunto con la Vicepresidencia Estratégica Empresarial, siendo la Presidencia Ejecutiva la instancia que determinará la gravedad del hecho y el tipo de medidas a adoptar con base a lo normado en el Reglamento Interno de Trabajo y a lo recomendado por la Dirección Administrativa.

Se consideran dentro este esquema los siguientes tipos de sanciones:

#### a) Denuncias

Los miembros de MULTI INVERSIONES MI BANCO, que tengan conocimiento de algún tipo de incumplimiento al presente Código de Ética, tienen la obligación de comunicarlo oficialmente y por escrito a la Dirección Administrativa; quien analizará en conjunto con la Vicepresidencia Estratégica Empresarial, la denuncia y propondrán ante la Presidencia Ejecutiva las acciones correctivas necesarias, así como las sanciones requeridas, y los casos que se consideren relevantes, se informarán a la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

#### b) Infracciones

Las infracciones a los comportamientos establecidos y los conceptos vertidos en este Código de Ética implicarán la adopción de medidas que conllevará a aplicación de sanciones administrativas; finalización del contrato laboral y de las acciones civiles o penales que correspondan.

En todo caso, la decisión administrativa se realiza sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiera lugar.

### XIII. DISPOSICIONES FINALES

#### 1. Vigencia y Modificación

Las modificaciones al Código de Ética entrarán en vigor a partir de la fecha establecida por la Junta Directiva. Será responsabilidad de la Dirección Administrativa, a través de Recursos Humanos, previo a su entrada en vigor, el proceso de educación, divulgación y comunicación correspondiente.

Las actualizaciones al presente Código de Ética serán efectuadas al menos cada tres años, a propuesta de la Dirección Administrativa o de los miembros de la Alta Gerencia, las cuales serán autorizadas por la Junta Directiva previo a consultas y/o discusiones a nivel de la Alta Gerencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

#### 2. Interpretación y Aplicación del Código de Ética

Corresponde a la Junta Directiva, previo análisis y dictamen de la Dirección Administrativa, la interpretación de controversias respecto a la aplicación del presente Código de Ética.

#### 3. Historial de Aprobación y Actualizaciones

<b>Versión</b>	<b>Documento</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
1	Código de Ética	Acuerdo No. 10, Sesión de Junta Directiva No. 964-29, celebrada en fecha 26 de julio de 2012.
2	Código de Ética	Acuerdo No. 5, Sesión de Junta Directiva No. 1328-08, celebrada en fecha 25 de febrero de 2020.
3	Código de Ética	Acuerdo No. 4, Sesión de Junta Directiva No. 1456-10, celebrada en fecha 29 de mayo de 2023.
4	Código de Ética	Acuerdo No. 6, Sesión de Junta Directiva No. 1528-10, celebrada en fecha 27 de mayo de 2026.

## ANEXO 1

## CARTA DE COMPROMISO EMPLEADOS DE MULTI INVERSIONES MI BANCO.

\_\_\_\_\_, portador de mi Documento Único de Identidad número \_\_\_\_\_, en mi calidad de empleado de Multi Inversiones Banco Cooperativo de los Trabajadores, S.C. de R.L. de C.V. (MULTI INVERSIONES MI BANCO), actualmente desempeñando el cargo de \_\_\_\_\_, DECLARO: Que he leído y entendido el contenido del Código de Ética de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

Por lo anterior, hago constar que ME COMPROMETO a dar fiel cumplimiento al contenido de estos documentos, obligándome a acatar estrictamente los principios y normas de comportamiento en estos descritos, tanto en el desempeño de mis funciones dentro de MULTI INVERSIONES MI BANCO como fuera de éste. Asimismo, en caso de incumplir con el marco establecido en el Código de Ética de MULTI INVERSIONES MI BANCO, me someto a las sanciones correspondientes de acuerdo con las disposiciones legales, reglamentarias y cualquier otra disposición interna aplicable.

En señal de conformidad, suscribo el presente compromiso, en la ciudad de San Salvador, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_.

Firma: \_\_\_\_\_