



**INFORME DE**  
**GOBIERNO CORPORATIVO**  
**PERÍODO 2015**

## CONTENIDO

	<b>Página</b>
<b>I. INFORMACION GENERAL DEL BANCO</b> .....	4
<b>II. ACCIONISTAS</b>	
1. Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período y quórum. ....	4
2. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período y quórum.....	5
<b>III. INFORME GESTIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA PERIODO 2014 A ACCIONISTAS PREFERENTES Y DEPOSITANTES MAYORITARIOS DEL BANCO</b> .....	5
<b>IV. JUNTA DIRECTIVA</b>	
1. Miembros de la Junta Directiva y cambios en el período informado.....	6
2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado.....	7
3. Descripción de la política sobre la permanencia o rotación de miembros. ....	7
<b>V. ALTA GERENCIA</b>	
1. Miembros de la Alta Gerencia y los cambios durante el período informado.....	8
2. Desarrollo Profesional de la Alta Gerencia.....	8
<b>VI. COMITÉ DE AUDITORÍA</b>	
1. Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado.....	9
2. Número de sesiones en el período.....	9
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.....	9
4. Temas corporativos conocidos en el período.....	10
5. Capacitaciones.....	10
<b>VII. COMITÉ DE RIESGOS</b>	
1. Miembros del Comité de Riesgos y los cambios durante el período informado.....	10
2. Número de sesiones en el período.....	11
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.....	11
4. Temas corporativos conocidos en el período.....	12
5. Capacitaciones.....	12
<b>VIII. COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO</b>	
1. Miembros del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo y los cambios durante el período informado.....	13
2. Número de sesiones en el período.....	13
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.....	13
4. Capacitaciones.....	14
<b>IX. COMITÉ LEGAL</b>	
1. Miembros del Comité Legal.....	14
2. Número de sesiones en el período.....	14
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.....	14
4. Capacitaciones.....	15

**X. COMITÉ DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE**

1. Miembros del Comité de Atención y Servicio al Cliente.....	16
2. Número de sesiones en el período.....	16
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.....	16
4. Capacitaciones.....	16

**XI. COMITÉ DE GERENCIA**

1. Miembros del Comité de Gerencia.....	17
2. Número de sesiones en el período.....	17
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.....	17

**XII. OTROS**

1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período.....	20
2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período.....	21
3. Capacitaciones a Nivel Institucional .....	21

## DISPOSICIÓN TÉCNICA

De conformidad a lo establecido en el artículo 22 de las NORMAS DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS ENTIDADES FINANCIERAS (NPB4-48), “Las entidades deberán elaborar anualmente un informe de gobierno corporativo, el cual puede ser parte de su memoria anual de labores. La Junta Directiva será responsable de su contenido y aprobación, cuidando que al menos contenga lo detallado en el Anexo 1 de estas Normas...El informe de gobierno corporativo deberá ser remitido a la Superintendencia durante el primer trimestre del año siguiente al que se refiere el informe...”

### I. INFORMACION GENERAL DEL BANCO

MULTI INVERSIONES BANCO COOPERATIVO DE LOS TRABAJADORES, S.C. DE R.L. DE C.V., o “MULTI INVERSIONES MI BANCO”, está constituido como Sociedad Cooperativa de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, regulada por el Banco Central de Reserva de El Salvador y sujeta a la vigilancia de la Superintendencia del Sistema Financiero.

MULTI INVERSIONES MI BANCO se dedica a todos los negocios financieros permitidos por las leyes de la República de El Salvador. Sus principales operaciones son: la colocación de recursos captados del público entre los empleados de los diversos sectores económicos, así como la atención de necesidades de capital de trabajo para la micro, pequeña y mediana empresa.

### II. ACCIONISTAS

#### 1. Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período 2015 y Quórum.

Durante el período 2015, se llevó a cabo una JUNTA GENERAL ORDINARIA DE SOCIOS, que se celebró en SEGUNDA CONVOCATORIA, a partir de las diecisiete horas del día cinco de febrero de dos mil quince, en el Salón Maya, del Hotel Terraza, Ubicado en la 85 Avenida Sur y Calle Padres Aguilar, Colonia Escalón, Departamento de San Salvador.

De conformidad al artículo 241 del Código de Comercio vigente, el cual establece que se considerará válidamente constituida la Asamblea General en segunda convocatoria, al encontrarse presentes y representados cualquiera que sea el número de socios de la Cooperativa, y sus resoluciones se tomarán por mayoría de los votos presentes y representados, por tanto, su Quórum al inicio de la Junta fue de 40 Socios que representaron 1,815 acciones y al final de dicha Junta su Quórum fue de 49 Socios que representaron las 2,063 acciones, es decir, el 0.16% de la totalidad de las acciones.

En esta Junta se trató la siguiente agenda:

1. Integración del Quórum.
2. Presentación y discusión de la Memoria de Labores del Banco, Balance General al 31 de diciembre de 2014, Estado de Resultados del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014, el Estado de Cambios en el Patrimonio al 31 de diciembre de 2014 y el Informe del Auditor Externo; a fin de aprobar o improbar los cuatro primeros y tomar las medidas que se juzguen oportunas.
3. Aplicación de Resultados del Ejercicio 2014.
4. Presentación del Plan de Operaciones y Presupuestos para el año 2015.
5. Redención de Capital.
6. Nombramiento del Auditor Externo y del Auditor Fiscal y sus respectivos suplentes y fijación de sus emolumentos para el ejercicio de 2015.
7. Exclusión de Socios.
8. Fijación de dietas de los miembros de la Junta Directiva.

9. Suplencia de Director de Junta Directiva.

La Certificación del Acta correspondiente a esta asamblea, fue remitida a la Superintendencia del Sistema Financiero con fecha 12 de febrero de 2015.

**2. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período 2015 y Quórum.**

Durante el período 2015, no se llevó a cabo ninguna JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS.

**III. INFORME DE GESTION FINANCIERA Y ECONOMICA CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2014, PRESENTADO A LOS ACCIONISTAS PREFERENTES Y DEPOSITANTES MAYORITARIOS DEL BANCO**

En fecha 25 de febrero de 2015, por cuarto año consecutivo y en cumplimiento a las sanas prácticas de gobierno corporativo, MULTI INVERSIONES MI BANCO reunió a sus principales inversionistas en las instalaciones del Hotel Hilton Princess, con el propósito de impulsar y desarrollar aún más la transparencia del Banco ante sus principales Accionistas Preferentes y Depositantes Mayoritarios a través de una rendición de cuentas, que consideró informar sobre los siguientes temas:

1. Presentación de Programas de Responsabilidad Social Empresarial manejados por dos clientes del Banco.
2. Presentación de Informe de Gestión Financiera y Económica de MULTI INVERSIONES MI BANCO Período 2014, aprobado en Asamblea General de Socios:
  - a) Saldos Financieros y Económicos comparativos de períodos 2013 y 2014.
  - b) Principales Indicadores Financieros comparativos de períodos 2013 y 2014.
  - c) Estructura y calidad de la cartera de préstamos.
  - d) Estructura de la garantía de la cartera vencida.
  - e) Estructura de apalancamiento.
  - f) Estructura de los depósitos del público.
  - g) Resultados del Ejercicio 2014.
3. Comparativo de datos financieros y económicos de MULTI INVERSIONES MI BANCO frente al sistema financiero.
4. Informe de Auditoría Externa a los Estados Financieros 2013- 2014 y al Control Interno 2014.
5. Presentación de Hechos relevantes Período 2014:
  - a) Plano comercial.
  - b) Plano financiero.
  - c) Plano empresaria.
  - d) Plano de desarrollo humano.
6. Presentación del Plan Estratégico 2015.

Los invitados y participantes a dicho evento sumaron un total 90 personas que representaron el 44.19% del total de capital social y el 31.60% de la totalidad de depósitos del público.

#### IV. JUNTA DIRECTIVA

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

La Administración de la Sociedad está confiada a una Junta Directiva, electa por la Junta General, la cual estará integrada por seis Directores, de los cuales tres tendrán la categoría de Directores Propietarios y tres la categoría de Directores Suplentes; estos últimos podrán concurrir a las sesiones y participar en las deliberaciones, pero no podrán votar, salvo cuando sustituyan a los propietarios en casos de muerte, incapacidad, impedimento o excusa de éstos y en los demás casos determinados por la Ley. Sus miembros durarán en sus funciones un período de cinco años. Corresponde al Presidente del Banco la Representación Legal del mismo, tanto Judicial como Extrajudicial.

##### a) Integración y cargos de la Junta Directiva del Banco hasta el 31 de marzo de 2015.

Por motivos de renuncia del Licenciado Horacio Amílcar Larios Ramírez al Cargo de Director Propietario de la Junta Directiva, en sesión de Junta Directiva No.1065-33, Acuerdo No. 2, de fecha 29 de agosto de 2014, se realizó la adecuación de cargos de Junta Directiva de conformidad a la Cláusula Vigésima Quinta del Pacto Social vigente de MULTI INVERSIONES MI BANCO, quedando integrada del 06 de septiembre de 2014 hasta el 31 de marzo de 2015, de la forma siguiente:

INTEGRANTES DE JUNTA DIRECTIVA	CARGO	FECHA DE INGRESO
<b>Directores Propietarios</b>		
Nelson Oswaldo Guevara Ramírez	Presidente	01 de abril de 1995
Marcos Geremías González Batres	Vicepresidente	01 de abril de 1997
Wilber Ernesto Quevedo Acuña	Secretario	01 de abril de 2005
<b>Directores Suplentes</b>		
Daniel Ernesto Cano Hernández	Primer Director Suplente	01 de abril de 2005
Teresa de Jesús Flores Vda. de López	Segundo Director Suplente	01 de febrero de 2010

La Junta Directiva acordó que se mantuvieran sin modificación los cargos de Presidente Lic. Nelson Oswaldo Guevara y Vicepresidente Lic. Marcos Geremías González Batres. Así mismo acordó que los cargos de Secretario, Primer Director Suplente y Segundo Director Suplente serían provisionales hasta que la Junta General Ordinaria, en su próxima sesión, elija definitivamente al sustituto. Todos los cargos finalizan el 31 de marzo de 2019.

##### b) Suplencia de Director y cargos de la Junta Directiva a partir del 01 de abril de 2015.

En cumplimiento a lo establecido en la cláusula Vigésima Cuarta “Integración de la Junta Directiva”, y a la Cláusula Vigésima Quinta “Designación de Cargos de la Junta Directiva” del Pacto Social Vigente del Banco, la Junta General Ordinaria de Socios en sesión celebrada con fecha cinco de febrero de dos mil quince, por mayoría acordó elegir para el cargo de Director Propietario de la Junta Directiva del Banco, a la Licenciada Ana Margarita Esther Bertrand Galindo Guzmán, persona de reconocida honorabilidad, de amplia trayectoria y reconocida experiencia en la Banca Comercial, a nivel nacional y regional, que reúne todos los requisitos que la Ley y el Pacto Social requieren para fungir como Director del Banco, quien además desempeñará el cargo de Secretario. En ese sentido, la Junta Directiva quedó integrada para el período comprendido del 01 de abril de 2015 al 31 de marzo de 2019, quedó integrada de la siguiente manera:

INTEGRANTES DE JUNTA DIRECTIVA	CARGO	FECHA DE INGRESO
<b>Directores Propietarios</b>		
Nelson Oswaldo Guevara Ramírez	Presidente	01 de abril de 1995
Marcos Geremías González Batres	Vicepresidente	01 de abril de 1997
Ana Margarita Bertrand Galindo	Secretario	01 de abril de 2015
<b>Directores Suplentes</b>		
Wilber Ernesto Quevedo Acuña	Primer Director Suplente	01 de abril de 2005
Daniel Ernesto Cano Hernández	Segundo Director Suplente	01 de abril de 2005
Teresa de Jesús Flores Vda. de López	Tercer Director Suplente	01 de febrero de 2010

**c) Nombramiento de Asesor Legal para la Junta Directiva**

Con el fin de mantener la mayor objetividad, independencia, conocimiento y fortalecer la toma de decisiones de los miembros de la Junta Directiva del Banco, tanto individualmente como a nivel de cuerpo colegiado, se consideró conveniente la incorporación de un Asesor Legal experto en Banca. Por lo que en sesión de Junta Directiva No.1088-08, Acuerdo No. 12, de fecha 28 de febrero de 2015, se nombró como Asesor Legal de la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO al Doctor José Franklin Hernández Flores, Doctor en Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Notario de la República de El Salvador, persona de amplia y reconocida experiencia en el área jurídica en las diferentes ramas del derecho, así como del Sistema Financiero del país. Dicho cargo entró en vigencia a partir del 01 de marzo de 2015.

**2) Sesiones celebradas durante el período informado.**

La Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO se tiene por legalmente reunida con la asistencia de todos sus miembros propietarios pudiendo concurrir los suplentes en su caso, y sus acuerdos son válidos si se toman con el voto de la mayoría de los Directores presentes que estén fungiendo como propietarios. Los acuerdos adoptados en cada sesión se asientan en el Libro de Actas correspondiente y dicho asiento es firmado por los asistentes.

Se reúnen por lo menos una vez por mes y en todo caso es obligatorio que se reúnan trimestralmente, sin perjuicio de reunirse en forma extraordinaria con la frecuencia que fuere necesaria a la administración de los intereses institucionales.

Durante el periodo 2015, la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO celebró 48 reuniones, habiendo realizado una de forma semanal y cuatro sesiones de forma mensual.

Las referidas actas fueron del conocimiento, en su debida oportunidad, por la firma de Auditoría Externa KPMG, quienes no realizaron ningún tipo de observación sobre las mismas.

**3) Descripción de la política sobre la permanencia o rotación de miembros.**

De conformidad a lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO, la permanencia o rotación de los miembros en la Junta Directiva está sujeta a acciones que les conlleven a una remoción de su cargo. Entre estas causales de remoción se encuentran las siguientes:

- a) Que el Director incurra en alguna de las inhabilidades a las que se refiere la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.
- b) Cuando se compruebe que el Director se ha aprovechado o ha hecho mal uso de información confidencial del Banco y la ha utilizado para el lucro personal o de terceros.
- c) Cuando el Director incumpla con las disposiciones contenidas en el Código de Gobierno Corporativo y al Código de Ética.
- d) Cuando no cumpla con sus funciones como Director del Banco.
- e) La inasistencia sin causa justificada a reuniones de Junta Directiva.
- f) Los actos o acciones de un Director que puedan comprometer la reputación del Banco, legalmente comprobados.
- g) Mostrar irrespeto, mal comportamiento durante el desarrollo de las sesiones de Junta Directiva hacia uno o más Directores, o hacia los empleados en el ejercicio de sus funciones.
- h) Que el Director asista a las sesiones de Junta Directiva bajo los efectos de alcohol o drogas.

Las inasistencias sin causa justificada, son sancionadas de la siguiente forma:

- i) La ausencia de forma continua o alterna por tres o más sesiones, se aplicará una sanción escrita por incumplimiento a sus funciones como Director, la cual se agregará a su expediente y será conocida y firmada por todos los miembros de Junta Directiva.
- ii) La llegadas tardías en forma reiterada a las sesiones de Junta Directiva, se le aplicará la sanción estipulada en el literal anterior.
- iii) En caso de existir ausencia reincidente, la Junta Directiva informará en Asamblea General de Accionistas dicha falta, quienes dispondrán sobre la remoción de su cargo.

## V. ALTA GERENCIA

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

En sesión de Junta Directiva No. 1109-29, Acuerdo No. 3 de fecha 01 de agosto de 2015, se aprobó la creación de la Unidad de Mercadeo de MULTI INVERSIONES MI BANCO, así como sus principales objetivos y funciones, la cual entró en vigencia a partir del 01 de agosto de 2015, a cargo de la Ing. Karina Gisela Loza de Pérez.

La plana gerencial para el año 2015 quedó conformada por los siguientes miembros:

NOMBRE PLANA GERENCIAL	CARGO	FECHA DE INGRESO
Nelson Oswaldo Guevara Ramírez	Presidente Ejecutivo	01 de abril de 1995
Beatriz Elizabeth Riasco Campos	Gerente de Créditos	01 de septiembre de 2008
Jorge Adalberto Aldana Luna	Gerente Financiero	01 de julio de 2000
Lucia Aleida Galdamez Menjivar	Gerente Administrativo	31 de octubre de 2000
Edy Nelson Guerra Guerra	Gerente de Negocios	12 de enero de 2004
Tito Isaac Salguero Ramos	Auditor Interno	04 de enero de 2005
Salvador Adonis Chávez Álvarez	Oficial de Cumplimiento	03 de septiembre de 2007
Ricardo Giovanni Jiménez Morán	Jefe Unidad de Riesgos	01 de marzo de 2005
Martha Carolina Castro de Aguilar	Jefe Unidad de Planificación	10 de noviembre de 2012
Alejandra María Escobar Aguilar	Jefe Unidad Jurídica	12 de enero de 2015
Karina Gisela Loza de Pérez	Jefe Unidad de Mercadeo	01 de agosto de 2015

### 2. Desarrollo Profesional de la Alta Gerencia

MULTI INVERSIONES MI BANCO realiza significativos y constantes esfuerzos por gestionar adecuadamente el talento humano que forma parte de la Plana Gerencial, logrando a la fecha, que la mayoría de sus integrantes, cuenten con sus estudios a nivel de maestrías, como se presenta a continuación:

NOMBRE	CARGO	GRADO ACADÉMICO
Nelson Oswaldo Guevara Ramírez	Presidente Ejecutivo	Licenciado en Contaduría Pública
Beatriz Elizabeth Riasco Campos	Gerente de Créditos	Licenciada en Contaduría Pública y Máster en Administración de Empresas con Especialización en Finanzas
Jorge Adalberto Aldana Luna	Gerente Financiero	Licenciado en Contaduría Pública y Máster en Administración de Empresas con Especialización en Finanzas
Lucia Aleida Galdamez Menjivar	Gerente Administrativo	Licenciada en Administración de Empresas y Máster en Recursos Humanos
Edy Nelson Guerra Guerra	Gerente de Negocios	Licenciado en Administración de Empresas y Máster en Administración de Empresas con Especialización en Negocios Internacionales
Tito Isaac Salguero Ramos	Auditor Interno	Licenciado en Contaduría Pública y Máster en Administración de Empresas con Especialización en Finanzas
Salvador Adonis Chávez Álvarez	Oficial de Cumplimiento	Estudiante de Licenciatura en Contaduría Pública y Certificado a nivel Internacional en Anti Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo
Ricardo Giovanni Jiménez Morán	Jefe Unidad de Riesgos	Licenciado en Contaduría Pública y Máster en Administración de Empresas con Especialización en Finanzas

Martha Carolina Castro de Aguilar	Jefe Unidad de Planificación	Licenciada en Contaduría Pública y Máster en Consultoría Empresarial
Alejandra María Escobar Aguilar	Jefe Unidad Jurídica	Licenciada en Ciencias Jurídicas y Notario Público de la República de El Salvador, y Máster en Administración de Empresas con Especialización en Finanzas
Karina Gisela Loza de Pérez	Jefe Unidad de Mercadeo	Ingeniero Comercial, Licenciada en Administración de empresas y Master en Administración de Empresas

## VI. COMITÉ DE AUDITORÍA

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

El Comité de Auditoría MULTI INVERSIONES MI BANCO es un ente colegiado en el ámbito de Auditoría, con el propósito que apoye a la Junta Directiva, en lo referente a velar por el buen desempeño de las responsabilidades de vigilancia en aspectos financieros, económicos, Sistema de Control Interno y otros aspectos de regulación; y sus objetivos específicos consisten en:

- Establecer y mantener un flujo continuo de comunicación entre la Junta Directiva, Auditoría Externa, Auditoría Fiscal, Superintendencia del Sistema Financiero, Auditoría Interna, y con otras Auditorías que solicite la Junta Directiva, principalmente en lo concerniente a la verificación de los Estados Financieros, prácticas contables y financieras de MULTI INVERSIONES MI BANCO, la efectividad y calidad de la estructura del Sistema de Control Interno, y el alcance de los servicios proporcionados por la Auditoría Externa y Auditoría Fiscal, en cuanto al cumplimiento de su contrato.
- Asegurar el cumplimiento de las disposiciones del Banco Central de Reserva de El Salvador, de la Superintendencia del Sistema Financiero, del Instituto de Garantía de Depósitos; y el cumplimiento de los Acuerdos de Junta General de Accionistas y de la Junta Directiva.

El Reglamento del Comité de Auditoría experimentó modificaciones durante el año 2015 en lo referente a su conformación, quedando redactado de la siguiente forma: El Comité de Auditoría está conformado por al menos dos miembros externos de la Junta Directiva que no ostentan cargos ejecutivos en MULTI INVERSIONES MI BANCO, un Gerente con amplios conocimientos y experiencia en materia financiera y administrativa y el Auditor Interno, quien asume el cargo de Secretario del Comité. Se encuentra integrado de la manera siguiente:

MIEMBROS COMITÉ DE AUDITORIA	CARGO
Marcos Geremías González Batres	Coordinador - Director Externo
Daniel Ernesto Cano Hernández	Miembro - Director Externo
Jorge Adalberto Aldana Luna	Miembro - Gerente Financiero
Tito Isaac Salguero Ramos	Secretario - Auditor Interno

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

Las sesiones del Comité de Auditoría de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a Convocatoria procedente del Secretario del Comité de Auditoría, por lo menos una vez al mes. No obstante durante el periodo 2015 se efectuaron 23 sesiones, en las cuales estuvieron presentes la totalidad de sus miembros. Todas sus sesiones quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

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

La labor desarrollada por el Comité de Auditoría durante el periodo 2015, se enfocó en cumplir con las siguientes funciones:

- Cumplimiento de acuerdos de Junta General de Socios.
- Revisión de los Estados Financieros y sus Notas, referentes a los cierres de diciembre y junio de 2015, de acuerdo a la normativa aplicable vigente para su elaboración y publicación.
- Revisión de los Informes y la Opinión del Auditor Externo, así como del Dictamen e Informe Fiscal realizado por la firma de Auditoría Fiscal, ambos correspondientes al período 2014, así como el Informe de revisión intermedia al 30 de junio de 2015.
- Seguimiento trimestral a la ejecución del Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna, del Cuarto Trimestre de 2014, y Primero, Segundo y Tercer Trimestre de 2015.
- Análisis y seguimiento de observaciones efectuadas por la Unidad de Auditoría Interna, realizado de forma trimestral, del Cuarto Trimestre de 2014, y Primero, Segundo y Tercer Trimestre de 2015.
- Seguimiento a observaciones realizadas por el Auditor Externo y Fiscal del período 2014.
- Verificación de cumplimientos normativos referentes al Instituto de Garantía de Depósitos, del Cuarto Trimestre de 2014, y Primero, Segundo y Tercer Trimestre de 2015.
- Verificación de cumplimiento a requerimientos efectuados por la Superintendencia del Sistema Financiero y Banco Central de Reserva, del Cuarto Trimestre de 2014, y Primero, Segundo y Tercer Trimestre de 2015.
- Análisis y elaboración de propuesta de Firmas de Auditoría Independiente para el nombramiento de Auditor Externo y Auditor Fiscal para el período 2016.

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

Entre los principales temas corporativos que fueron conocidos, analizados y aprobados en Comité de Auditoría, se encuentran:

- Conocimiento y aplicación de las reformas emitidas por el Banco Central de Reserva a las “Normas para la Clasificación de los Activos de Riesgo Crediticio y Constituir las Reservas de Saneamiento” (NCB-022).
- Asistencia de Auditores Externos al Comité de Auditoría para presentación del nuevo staff de Auditores Independientes de la firma de Auditoría Externa y Fiscal KPMG, para realización de sus servicios profesionales durante el período 2015.
- Revisión y actualización del Reglamento del Comité de Auditoría.

#### **5. Capacitaciones**

Entre las principales capacitaciones recibidas por los miembros del Comité de Auditoría, se encuentran:

- Diplomado Auditoría Interna para Entidades Financieras, impartido por la firma de Auditores KPMG, del 03 al 04 de noviembre de 2015.
- Internal Governance: Audit, Control & Compliance, impartido por ATTF LUXEMBURGO, del 30 de noviembre al 04 de diciembre de 2015.
- Seminario Control Interno para Prevenir y Detectar el Lavado de Dinero y de Activos, impartido por la Firma de Auditores KPMG, el 03 de diciembre de 2015.

## **VII. COMITÉ DE RIESGOS**

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

El Comité de Riesgo es un órgano técnico especializado, al que Junta Directiva ha delegado la gestión y administración de los riesgos, en cuanto al diseño de estrategias, las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para la eficiente administración de los riesgos que enfrenta la entidad en función de los objetivos estratégicos del Banco. Constituye una instancia asesora y de coordinación en materia de riesgos y su gestión; y es el enlace entre la Unidad de Riesgos con la Junta Directiva. Además, es el responsable del seguimiento de la gestión integral de riesgo, siendo éste el delegado por la Junta Directiva para proponer el marco de gestión de todos los riesgos.

El Reglamento del Comité de Riesgos experimentó modificaciones durante el año 2015 en lo referente a su conformación, quedando redactado de la siguiente forma: El Comité de Riesgos está conformado como mínimo por cuatro miembros: Al menos un Director Externo que no ostenta cargos ejecutivos al interior del Banco, uno o más funcionarios de la Alta Gerencia designados por la Junta Directiva y el Jefe de la Unidad de Riesgos.

Durante el periodo reportado, la conformación de este Comité quedó integrada por los siguientes miembros:

MIEMBROS COMITÉ DE RIESGOS	CARGO
Marcos Geremías González Batres	Coordinador – Director Externo
Jorge Adalberto Aldana Luna	Miembro – Gerente Financiero
Beatriz Elizabeth Riasco de Melgar	Miembro – Gerente de Créditos
Ricardo Giovanni Jiménez Morán	Secretario – Jefe Unidad de Riesgos

El Lic. Tito Isaac Salguero Ramos y el Sr. Salvador Adonis Chávez Álvarez, en su calidad de Auditor Interno y Oficial de Cumplimiento de Multi Inversiones MI BANCO respectivamente, fueron convocados y asistieron de forma permanente a todas las sesiones de Comité de Riesgos durante el período 2015.

## 2. Número de sesiones en el período.

Las sesiones del Comité de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a Convocatoria procedente del Secretario del Comité de Riesgos, por lo menos una vez al mes. No obstante durante el periodo 2015 se efectuaron 39 sesiones, en las cuales estuvieron presentes la totalidad de sus miembros. Todas sus sesiones quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

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

La labor desarrollada por el Comité de Riesgos durante el periodo 2015, se enfocó en cumplir con las siguientes funciones:

- Revisar y dar seguimiento a la Implementación del Sistema de Alertas para Cumplimientos Legales y Normativos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Presentar y analizar el Informe de Estimación de Pérdidas Esperadas de MULTI INVERSIONES MI BANCO, como respuesta a requerimiento de la Superintendencia del Sistema Financiero, según Oficio No. SABAO-DR-012155, de fecha 26 de mayo de 2015.
- Revisar los proyectos de modificaciones a los siguientes documentos: Reglamento del Comité de Riesgos, Código de Gobierno Corporativo y Manual para la Gestión del Riesgo de Liquidez.
- Revisar y analizar propuestas de modificación y nuevos Subprocesos de las diferentes áreas del Banco, presentados por la Unidad de Planificación.
- Conocer y analizar la respuesta a requerimiento de información de la Superintendencia del Sistema Financiero según Oficio No. BCO-BC-300 de fecha 07 de enero de 2015, en materia de Riesgo Operacional y de Prevención de Lavado de Dinero, para seguimiento al avance alcanzado por el Banco en la implementación de la Gestión Integral de Riesgos al 31 de diciembre de 2014.
- Revisar la Propuesta de Reestructura de Planes de Trabajo de la Unidad de Riesgos y del Comité de Riesgos, para el Segundo Semestre del año 2015.
- Conocer y evaluar los eventos de riesgos operativos.
- Conocer, analizar y proponer los Informes relacionados a la gestión de riesgos, a ser remitidos a la Superintendencia del Sistema Financiero.
- Informar y rendir cuenta a la Junta Directiva sobre el cumplimiento del Plan de Trabajo de la Unidad de Riesgos y del Comité de Riesgos, correspondientes al período comprendido del Cuarto Trimestre de 2014 al Tercer Trimestre de 2015.
- Revisar y analizar el Proyecto de Plan de Trabajo del Comité de Riesgos para el año 2016.
- Revisar y analizar el Proyecto de Plan de Trabajo de la Unidad de Riesgos para el año 2016.

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

Entre los principales temas corporativos que fueron conocidos, analizados y aprobados en Comité de Riesgos, se encuentran:

- Revisión, análisis y reestructura del Proyecto Estratégico denominado “Gestionar de los Principales Indicadores Financieros del Banco”.
- Propuesta de Programa de Capacitación Continua para reducir el Riesgo Operacional, como actividad de apoyo para la ejecución del Proyecto Estratégico AYC 04 "Desarrollar la Capacidad Operativa de la Organización orientadas a la Gestión Comercial".

#### 5. Capacitaciones al Comité de Riesgos

Debido a que la gestión integral de riesgos es un proceso dinámico, la Alta Gerencia deberá garantizar que los empleados y ejecutivos involucrados directamente en la gestión de riesgos sean capacitados en dichos temas; por tanto, durante el año 2015, algunos de los miembros y asistentes del Comité de Riesgos, participaron en distintas capacitaciones, entre las que cabe mencionar:

- Taller Gestión del Riesgo Operacional, impartido por Alberto Ferreras Salagre del BBVA de España, del 8 al 10 de junio de 2015.
- Liquidity Risk Management, impartido por ATTF LUXEMBURGO, del 13 al 14 de agosto de 2015.
- Curso gestoras o administradoras de fondos de inversión, impartido por Fundación Bursátil de El Salvador y Bolsa de Valores de El Salvador, del 09 al 23 de junio de 2015.
- Congreso Mundial del WSBI, sobre el Tema “La Banca de Proximidad en un Mundo Digital”, del 23 al 25 de septiembre de 2015, impartido por Consultores y profesionales expertos en banca a nivel mundial en Washington, EE.UU.

### VIII. COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

Mediante Acuerdo No. 6, de sesión de Junta Directiva No. 1051-19 de fecha 17 de mayo de 2014, se aprobó la creación, reglamento y funciones del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo de MULTI INVERSIONES MI BANCO, el cual inició su funcionamiento a partir del 01 de junio de 2014. Su integración se encuentra establecida conforme al Capítulo IX, Artículo No. 35 del Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y de Activos, emitido por la Fiscalía General de República.

El Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo es un ente colegiado en el ámbito de prevención y mitigación del Delito de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, con el propósito de asesorar a la Junta Directiva en lo referente al buen desempeño de las responsabilidades de vigilancia en aspectos legales y normativos, relacionados con este tema; y sus objetivos específicos consisten en:

- Asegurar el cumplimiento de las disposiciones giradas por el Banco Central de Reserva de El Salvador, la Superintendencia del Sistema Financiero, la Fiscalía General de la República a través de la Unidad de Investigación Financiera, y el cumplimiento de los Acuerdos de Junta Directiva en materia de prevención y mitigación del Delito de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
- Asegurar que MULTI INVERSIONES MI BANCO cuente con un sistema lo suficientemente efectivo para el Control de Riesgos sobre Lavado de Dinero y de la Financiación al Terrorismo, debiendo ser dicho Comité, asesor de la organización para el efectivo cumplimiento de sus objetivos y prevenir cualquier tipo de práctica sobre activos provenientes de actividades delictivas o para canalizar recursos hacia la realización de actividades terroristas.

### 1. Miembros del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo y los cambios durante el período informado.

La integración del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo fue modificada por la Junta Directiva en Sesión No.1088-08, Acuerdo No. 7, de fecha 28 de febrero de 2015, estableciendo la nueva conformación y miembros de dicho comité, acorde a lo establecido en el Capítulo IX, artículo No. 35 del Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y de Activos.

El Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo está conformado por un miembro externo de la Junta Directiva que no ostenta cargo ejecutivo en MULTI INVERSIONES MI BANCO, cinco miembros de la Alta Gerencia y el Oficial de Cumplimiento, quien asume el cargo de Secretario del Comité.

Durante el periodo reportado, la conformación de este Comité quedó integrada por los siguientes miembros:

MIEMBROS COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LD/FT	CARGO
Marcos Geremías González Batres	Coordinador – Director Externo
Nelson Oswaldo Guevara Ramírez	Miembro – Presidente Ejecutivo
Jorge Adalberto Aldana Luna	Miembro – Gerente Financiero
Edy Nelson Guerra Guerra	Miembro – Gerente de Negocios
Ricardo Giovanni Jiménez Morán	Miembro – Jefe Unidad de Riesgos
Salvador Adonis Chávez Álvarez	Secretario – Oficial de Cumplimiento

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

Las sesiones del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a Convocatoria procedente del Secretario del Comité de Cumplimiento. Durante el periodo 2015 se efectuaron 16 sesiones, en las cuales estuvieron presentes la totalidad de sus miembros. Todas sus sesiones quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

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

La labor desarrollada por el Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo durante el periodo 2015, se enfocó en cumplir con las siguientes funciones:

- Analizar y dar Seguimiento trimestral a la ejecución del Plan de Trabajo de la Unidad de Cumplimiento, correspondientes al Cuarto Trimestre de 2014, y Primero, Segundo y Tercer Trimestre de 2015.
- Analizar y dar seguimiento a las observaciones efectuadas por la Unidad de Cumplimiento a la Gestión Comercial que realiza el Banco, del Cuarto Trimestre de 2014, y Primero, Segundo y Tercer Trimestre de 2015.
- Analizar los resultados obtenidos a través de la Herramienta Informática Monitor Plus.
- Revisar y analizar el proyecto de Modificación al Reglamento del Comité de Prevención de LD/FT.
- Revisar y analizar el Proyecto de Modificaciones al Manual de Procedimientos Específicos para la Prevención del LD/FT en MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Revisar y analizar la propuesta de Metodología para la Gestión Integral del Riesgo de LD/FT.
- Revisar y analizar la Política para la Clasificación de Clientes de Multi Inversiones MI BANCO.
- Revisar y discutir el Proyecto de Plan de Trabajo del Comité de Prevención de LD/FT para el año 2016.
- Revisar y discutir el Proyecto de Plan de Trabajo de la Unidad de Cumplimiento para el año 2016.
- Conocer el Programa de Capacitaciones impartidas por la Unidad de Cumplimiento, entre las cuales se mencionan:
  - Capacitación a 22 personas de nuevo ingreso, como parte del proceso de inducción, sobre el contenido del “Código de Ética” y sobre “Generalidades del Lavado de Dinero y Activos”.
  - Capacitación sobre “Prevención en el envío y recepción de Remesas”, impartido a todo el personal de Negocios.

#### 4. Capacitaciones al Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo

Los miembros del Comité participaron en una Capacitación sobre “Generalidades del Delito de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo”, impartida por el Oficial del Cumplimiento del Banco.

El secretario del Comité participó en las siguientes capacitaciones:

- Implementación de Reformas de Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos en el Aplicativo Bankworks, impartido por CADI – FEDECRÉDITO el 02 de septiembre de 2015.
- Control Interno para Prevenir y Detectar el Lavado de Dinero y de Activos, impartido por la Firma de Auditores KPMG, el 03 de diciembre de 2015.
- Uso de Alertas Tempranas, impartido por CADI – FEDECRÉDITO el 07 de diciembre de 2015.

### IX. COMITÉ LEGAL

En sesión de Junta Directiva No. 1088-08 de fecha 28 de febrero de 2015, Acuerdo No. 5, se aprobó la creación y funciones del Comité Legal de MULTI INVERSIONES MI BANCO, el cual inició su funcionamiento a partir del día 5 de marzo de 2015.

El Comité Legal constituye una instancia asesora y de coordinación en materia jurídica, el cual tiene por objeto generar seguridad jurídica a los accionistas, clientes, autoridades del Sistema Financiero, acreedores, proveedores, instancias jurídicas y Estado en general, mediante el correcto y oportuno cumplimiento del marco jurídico que le es aplicable a MULTI INVERSIONES MI BANCO; y sus objetivos específicos consisten en:

- a) Garantizar que la ejecución de los negocios y actividades del Banco se realicen en cumplimiento con el marco jurídico que le es aplicable.
- b) Prevenir acciones que conlleven a posibles riesgos legales en detrimento de la institución.
- c) Fomentar una cultura jurídica en todo el personal de Multi Inversiones MI BANCO.

#### 1. Miembros del Comité Legal durante el período informado.

El Comité Legal está conformado, como mínimo, por tres miembros: Dos miembros, que podrán ser Directores o Gerentes del Banco, o profesionales externos, expertos en materia jurídica, especialmente en el ámbito de la industria bancaria y el Jefe de la Unidad Jurídica, quien fungirá como Secretario del Comité Legal.

MIEMBROS COMITÉ LEGAL	CARGO
José Franklin Hernández Flores	Coordinador – Asesor Externo
Oscar Armando Rubio Hernández	Miembro – Profesional Externo
Alejandra María Escobar Aguilar	Secretaria – Jefe Unidad Jurídica

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

Las sesiones del Comité Legal de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a Convocatoria procedente del Secretario del Comité Legal. Durante el periodo 2015 se efectuaron 31 sesiones, en las cuales estuvieron presentes la totalidad de sus miembros. Todas sus sesiones quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

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

La labor desarrollada por el Comité de Legal durante el periodo 2015, se enfocó en cumplir con las siguientes funciones:

- Revisión y análisis de las Funciones del Comité Legal de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Análisis de Procesos Administrativos Sancionatorios promovidos por la Superintendencia del Sistema Financiero en contra de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Elaboración del Plan de Trabajo del Comité Legal del Banco para el año 2015.
- Revisión del Reglamento del Comité Legal de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Análisis de matriz de control para documentos presentados por el Banco, en los diferentes registros.
- Análisis de la Ley de Garantías Mobiliarias, y su aplicación en los contratos otorgados a favor del Banco.
- Análisis de Formato de Poder Especial con facultades para poder actuar ante el Banco.
- Análisis y revisión de formato de contrato de mutuo prendario, depositado por el Banco en la Superintendencia del Sistema Financiero.
- Análisis de procesos judiciales de recuperación de cartera en mora.
- Análisis de procesos judiciales promovidos en contra de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Análisis y propuesta de superación observaciones realizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero, a los modelos de contratos de Tarjeta de Débito y Tarjeta de Crédito, durante el proceso de depósito realizado por MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Seguimiento de Plan de Trabajo de la Unidad Jurídica, correspondientes al Tercero y Cuarto Trimestre de 2015.
- Revisión de Acuerdo de Confidencialidad para ser firmado por empleados del Banco.
- Elaboración del Perfil de Recuperadores Judiciales Externos.
- Revisión de proyecto de Modificaciones al Reglamento Interno de Trabajo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Revisión de Subproceso de Recuperación de Créditos en Mora de MULTI INVERSIONES MI BANCO, por vía administrativa y judicial.
- Definición de términos jurídicos a incluirse en la Política de Recuperación del Banco.
- Revisión de Proyectos de Carta Compromiso de Cumplimiento del Código de Ética y el Reglamento Interno de Trabajo; Compromiso de Confidencialidad para empleados del Banco y Compromiso de Confidencialidad para Miembros/Asesores de la Junta Directiva del Banco.
- Análisis de la inclusión en los Modelos de Contrato del Banco depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha \_\_\_\_\_, en cumplimiento a lo establecido en los artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 12 de su Reglamento”.
- Elaboración del Plan de Trabajo del Comité Legal para el año 2016.
- Revisión del Plan de Trabajo de la Unidad Jurídica para el año 2016.

#### **4. Capacitaciones al Comité Legal**

El secretario del Comité participó en la capacitación denominada “Aplicación de Leyes Laborales”, impartida por el Dr. Carlos Roberto Rodríguez Salazar, del 21 al 28 de marzo de 2015.

## **X. COMITÉ DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE**

En sesión de Junta Directiva No. 1088-08 de fecha 28 de febrero de 2015, Acuerdo No. 4, se aprobó la creación y funciones del Comité de Atención y Servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO, el cual inició su funcionamiento a partir del mes de mayo de 2015.

El Comité Atención y Servicio al Cliente tiene por objeto velar y coordinar la adopción de una cultura centrada en la excelencia en el servicio al cliente, con el objeto de adoptar una cultura de servicio y de satisfacción al cliente a nivel organizacional en MULTI INVERSIONES MI BANCO; y sus objetivos específicos consisten en:

- a) Implementar un Sistema de Atención y Servicio al Cliente en MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- b) Desarrollar buenas prácticas a nivel organizacional en materia de servicio y satisfacción al cliente.

- c) Contar con un ente colegiado que vele y coordine la adopción de una cultura centrada en la excelencia en el servicio al cliente.

### 1. Miembros del Comité de Atención y Servicio al Cliente durante el período informado.

El Comité de Atención y Servicio al Cliente está conformado, como mínimo, por tres miembros: Un representante de la Junta Directiva, quien deberá ser un Director que no ostente cargo ejecutivo al interior del Banco y dos empleados del Banco, que podrán ser del Área Gerencial, Unidades o Jefaturas.

MIEMBROS COMITÉ DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	CARGO
Ana Margarita Esther Bertrand Galindo Guzmán	Coordinador – Director Externo
Lucía Aleida Galdámez	Miembro – Gerente Administrativo
Kathya Alejandra Flores	Secretaria – Sub Jefe de Agencia San Miguelito

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

Las sesiones del Comité de Atención y Servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a Convocatoria procedente del Secretario del Comité. Durante el periodo 2015 se efectuaron 27 sesiones, en las cuales estuvieron presentes la totalidad de sus miembros. Todas sus sesiones, quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

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

La labor desarrollada por el Comité de Atención y Servicio al Cliente durante el periodo 2015, se enfocó en cumplir con las siguientes funciones:

- Elaborar el Reglamento del Comité de Atención y Servicio al Cliente.
- Elaborar el plan de trabajo del Comité de Atención y Servicio al Cliente, del período 2015.
- Diseño de Boletín Informativo de Atención y Servicio al Cliente.
- Dar seguimiento al control de resolución de quejas y reclamos, de junio a noviembre de 2015.
- Actualizar y ajustar el Manual de Atención y Servicio al Cliente.
- Elaborar la pro-forma del Protocolo de Atención y Servicio al cliente para aprobación de Junta Directiva.
- Elaborar y revisar el Reglamento del buzón de sugerencias, quejas y reclamos.
- Analizar las Propuestas de ofertas para implementación de capacitaciones y evaluación del Cliente Oculto.
- Analizar las Propuestas de Servicios Profesionales para implementar estrategias de Fortalecimiento de la Cultura de Servicio al Cliente.
- Revisar el Proyecto de Funciones de la Unidad de Mercadeo del Banco.
- Dar Seguimiento y desarrollar las actividades del Plan Estratégico, asignadas al Comité de Atención y Servicio al Cliente.
- Revisar el Plan de Trabajo del Comité de Atención y Servicio al Cliente del Período 2016.

### 4. Capacitaciones al Comité de Atención y Servicio al Cliente.

La Licda. Aleida Galdámez, miembro del Comité recibió las siguientes capacitaciones:

- a) Técnicas y Reglas de Redacción Profesional, impartido por Lic. Carlos Alberto Saz, Consultor y profesional experto en la materia, del 16 y 22 de enero de 2015
- b) Gestión Estratégica de Recursos Humanos, impartida por el Ing. José Antonio Romero Consultor y profesional experto en la materia, el 15 de junio de 2015.

## XI. COMITÉ DE GERENCIA

El Comité de Gerencia tiene por objetivo general el fortalecer la toma de decisiones de la Administración Superior de MULTI INVERSIONES MI BANCO, a través de la generación de propuestas que contribuyan a generar un mayor desarrollo y crecimiento organizacional, económico y financiero del Banco; así como, al buen y adecuado funcionamiento del Gobierno Corporativo; y sus objetivos específicos consisten en:

- a) Contribuir al cumplimiento del Plan de Negocios y las Proyecciones Financieras de MULTI INVERSIONES MI BANCO a través de propuestas que impulsen la gestión comercial del Banco.
- b) Contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos del Banco a través del cumplimiento responsable y oportuno de las actividades definidas en los Planes de Acción de los Proyectos Estratégicos aprobados por la Administración Superior.
- c) Gestionar los asuntos de interés institucional que puedan impactar en la organización así como, proponer las estrategias y políticas internas que se estimen pertinentes.

### 1. Miembros del Comité de Gerencia durante el período informado.

Durante el periodo reportado, la conformación de este Comité quedó integrada por los siguientes miembros:

MIEMBROS DEL COMITÉ DE GERENCIA	CARGO
Lic. Nelson Oswaldo Guevara Ramírez	Presidente Ejecutivo - Coordinador del Comité
Lic. Jorge Adalberto Aldana Luna	Gerente Financiero
Licda. Beatriz Elizabeth Riasco de Melgar	Gerente de Créditos
Lic. Edy Nelson Guerra Guerra	Gerente de Negocios
Licda. Lucía Aleida Galdámez Menjívar	Gerente Administrativo
Lic. Tito Isaac Salguero Ramos	Jefe Unidad de Auditoría Interna
Lic. Ricardo Giovanni Jiménez Moran	Jefe Unidad de Riesgos
Sr. Salvador Adonis Chávez Álvarez	Jefe Unidad de Cumplimiento
Licda. Alejandra María Escobar Aguilar	Jefe Unidad Jurídica
Ing. Karina Gisela Loza de Pérez	Jefe Unidad de Mercadeo
Licda. Martha Carolina Castro de Aguilar	Jefe Unidad de Planificación - Secretaria del Comité

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

Las sesiones del Comité de Gerencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a Convocatoria procedente del Secretario del Comité. Durante el periodo 2015 se efectuaron 48 sesiones, en las cuales estuvieron presentes la totalidad de sus miembros. Todas sus sesiones, quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

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

La labor desarrollada por el Comité de Gerencia durante el periodo 2015, se enfocó en cumplir con las siguientes funciones

- Conocer la agenda de Celebración de Asamblea General de Socios correspondiente al año 2014, y designación de responsables de presentar y conducir los puntos contenidos en la agenda.
- Planificación de Evento de Rendición de Cuentas de MULTI INVERSIONES MI BANCO, Período 2014.
- Administración de Políticas, Manuales y Reglamentos del Banco.
- Revisión del proyecto de creación del Comité de Servicio y Atención al Cliente del Banco.
- Conocer el proceso para implementación y/o modificación de documentos o formularios sobre operaciones del Banco.
- Elaboración del proyecto de funciones del Jefe de la Unidad Jurídica de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

- Presentación de la Sociedad de Seguros “Seguros FEDECRÉDITO”, y conocimiento de sus propuestas para el establecimiento de relaciones comerciales con el Banco.
- Análisis y Discusión de Proyectos Estratégicos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Conocer el avance en la contratación de Recurso Humano para la Agencia Santa Ana.
- Revisión del proyecto de creación del Comité de Servicio y Atención al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Revisión del proyecto de creación del Comité Legal de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Revisión de propuestas de mejora para la administración de los procesos del Recurso Humano del Banco.
- Revisión del Informe Anual de Gobierno corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO correspondiente al período 2014.
- Revisión del Plan de Trabajo de la Unidad Jurídica de MULTI INVERSIONES MI BANCO correspondiente al período 2015.
- Revisión de Proyecto Estratégico denominado “Gestionar los Principales Indicadores del Banco”
- Análisis de propuestas de estrategias a seguir para alcanzar el cumplimiento de metas del Banco.
- Análisis de proyecto de renovación y venta de Acciones Preferentes de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Acuerdo sobre inauguración de Agencia Santa Ana de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Acuerdo sobre convocatoria a Accionistas Preferentes del Banco, para dar a conocer las diferentes alternativas de inversión que el Banco posee a su disposición para la renovación de sus acciones.
- Análisis y discusión de estrategia de captación de Depósitos a Plazo.
- Revisión de proyecto de formato de formularios de Cuentas de Ahorro.
- Conocimiento de logística de apertura de Agencia Santa Ana de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Revisión de Proyecto Estratégico denominado “Incrementar los Ingresos Provenientes de Otras Operaciones”.
- Revisión de Informe de Acciones Realizadas para el Control y la evaluación del Riesgo Operacional de MULTI INVERSIONES MI BANCO, correspondiente al Período 2014.
- Revisión de Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO, correspondiente al Período 2014.
- Análisis y discusión del vencimiento y renovación de Accionistas Preferentes.
- Analizar el proceso de Evaluación y Actualización del Plan Estratégico.
- Conocimiento del inicio de funciones y conformación del Comité de Atención y Servicio al cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Conocimiento sobre la realización y logística del Taller I del Proceso de Evaluación y Actualización del Plan Estratégico del Banco.
- Análisis y discusión del Sistema de Respuesta a comunicaciones recibidas del Banco Central de Reserva de El Salvador y de la Superintendencia del Sistema Financiero.
- Análisis y discusión de los avances y logros alcanzados en los Proyectos Estratégicos del Banco.
- Coordinación de actividades para la formulación de Proyectos Estratégicos.
- Discusión y análisis de los indicadores financieros del Banco al 30 de abril de 2015, enfatizando en el Costo de los Depósitos e indicador de Concentración en los 25 principales depositantes.
- Validación de Mapa Estratégico, y Definición de Objetivos y Proyectos Estratégicos.
- Revisión y análisis de Proyecto de Reglamento del Comité de Servicio y Atención al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Presentación de Planes de Acción de Proyectos Estratégicos.
- Revisión y análisis de Reglamento de Comité Legal de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Conocimiento y análisis de propuestas técnicas de Servicios Profesionales, para el desarrollo y fortalecimiento de una cultura de calidad en el servicio al cliente.
- Evaluación sobre la modificación de Planes de Trabajo de cada Gerencia o Unidad, correspondientes al Segundo Semestre de 2015, para considerar las actividades programadas en los Proyectos Estratégicos.
- Conocimiento y análisis de Programa de Capacitación de la Unidad de Planificación.
- Presentación e integración de Jefe de la Unidad de Mercadeo al Comité de Gerencia.

- Revisión y análisis de Proyecto de Metodología para la Gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Revisión y análisis de formato de Acuerdo de Confidencialidad para Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Conocimiento y análisis de propuesta de Servicios Profesionales, para desarrollar un Programa de Capacitación relacionado a Tarjeta de Crédito.
- Seguimiento a propuesta de Diseño de la Página Web del Banco.
- Revisión y análisis de funciones de la Unidad de Mercadeo.
- Evaluación sobre Informe de Cierre de la Visita de Inspección realizada por la Superintendencia del Sistema Financiero.
- Revisión y análisis de la propuesta de Rediseño al Proceso de Otorgamiento de Créditos de Consumo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Comunicación de cambios en la Estructura Organizativa de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Conocimiento sobre proyecto de modificación de instalaciones físicas del Banco.
- Análisis del Proceso de Otorgamiento de Créditos de Empresa de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Análisis sobre el uso racional de Recursos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Revisión y análisis de Cronograma de Implementación del Rediseño al Proceso de Otorgamiento de Créditos de Consumo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Revisión y análisis del Proyecto de Subproceso de Aprobación de Solicitudes de Crédito con Excepción a la Política de Crédito del Banco.
- Revisión y análisis del Proyecto de Modificación al Subproceso de Realización de la Sesión de Comité de Crédito.
- Análisis de solicitud de autorización a la Junta Directiva, para operar Líneas de Crédito de Promoción para Salud y Educación en condición de Líneas de Crédito Permanentes.
- Acuerdo sobre premiación a empleados del área de negocio del Banco con mayor colocación de créditos de Consumo.
- Acuerdo sobre Proyecto de Donación de MULTI INVERSIONES MI BANCO, en concepto de Contribución Social a Organizaciones sin fines de Lucro Período 2015.
- Revisión y análisis de Excepciones a la Política de Crédito de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Revisión y análisis de Subproceso de Aprobación de Solicitudes de Crédito Reestructurados o Refinanciados.
- Revisión y análisis de Proyecto de Política para la Clasificación de Clientes de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Presentación de Línea de Crédito Reventón Navideño de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Análisis de Perfil de Riesgo de Deudores de Préstamos del Banco que se encuentran fuera del país o han solicitado permiso de trabajo.
- Comunicación sobre Traslado de la Dependencia Jerárquica del Departamento de Recuperaciones, bajo la dependencia de la Gerencia de Crédito.
- Revisión y análisis de la propuesta de Modificación a la Política de Recuperación de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Discusión y análisis sobre la reformulación o reestructura a los Planes de Acción correspondientes a los Proyectos Estratégicos definidos en el Plan Estratégico en marcha de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Designación de responsables para gestionar los fondos correspondientes al Proyecto de Donación de MULTI INVERSIONES MI BANCO a Organizaciones sin Fines de Lucro Período 2015.
- Presentación de Cronograma para Elaboración y Presentación de Planes de Acción y Planes de Trabajo Período 2015.
- Presentación de Planes de Acción correspondientes a los Proyectos Estratégicos definidos en el Plan Estratégico en marcha de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Presentación de Planes de Trabajo correspondientes al Período 2016.

## XII. OTROS

### 1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO durante el período 2015.

El Código de Gobierno Corporativo, fue aprobado por la Junta Directiva según Sesión No. 956-21, de fecha 30 de mayo de 2012, ratificado en Sesión No. 957-22 de fecha 07 de junio de 2012, el cual tiene por objeto plasmar la filosofía y establecer las prácticas y políticas que en materia de buen Gobierno Corporativo deben regir todas las actuaciones del Banco, especialmente en lo concerniente a las relaciones entre los Accionistas, la Junta Directiva, miembros de la Alta Gerencia y Comités, además de velar por la protección de los intereses de los depositantes y demás usuarios de los servicios que presta el Banco.

En sesión de Junta Directiva No.1113-33, de fecha 04 de septiembre de 2015, Acuerdo No. 6, se aprobaron modificaciones y actualizaciones al Código de Gobierno Corporativo. Las modificaciones efectuadas al Código de Gobierno Corporativo, se resumen de la siguiente manera:

#### SECCIÓN 1: GENERALIDADES

- a) Actualización de Visión y Misión de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- b) Se agregó la Filosofía Institucional de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- c) Se agregó la definición de Director Ejecutivo.
- d) Se agregó como Ley aplicable al Banco en el apartado denominado Marco Legal y Normativo del Código de Gobierno Corporativo de Multi Inversiones MI BANCO, la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

#### SECCIÓN 2: SUJETOS Y TÉRMINOS

- a) Se actualizó el contenido del Informe de Gobierno Corporativo, agregando al Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, Comité Legal y Comité de Atención y Servicio al Cliente.

#### SECCIÓN 3: JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

- a) En el apartado de Información Confidencial, se eliminó la obligación de comunicar a la Junta Directiva y a la Superintendencia del Sistema Financiero, un informe de las denegatorias de información, que la Alta Gerencia efectúe a los Accionistas, cuando soliciten información o aclaración sobre los puntos comprendidos en la Agenda de Junta General de Accionistas.

#### SECCIÓN 4: JUNTA DIRECTIVA

- a) En cuanto a los Requisitos, se actualizó y agregó la siguiente disposición establecida en el Pacto Social, y de acuerdo a la NPB4-48: “Al menos un director debe cumplir con no tener o haber tenido durante los últimos dos años relación de trabajo directa con la entidad y con los miembros de su Junta Directiva. Entre los miembros de la Junta Directiva, no podrán existir cónyuges, convivientes o tener parentesco dentro del segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad.”
- b) Se agregó en el apartado de Sesiones y Convocatorias, que “Las reuniones podrán realizarse también por videoconferencias; no obstante, los acuerdos y resoluciones que sean tomados deberán documentarse de acuerdo a lo señalado en el Código de Comercio y al Pacto Social.”

#### SECCIÓN 6: COMITÉS DE APOYO

- a) Se actualizó la conformación del Comité de Recuperación, agregando como miembros: “Al menos un funcionario de la Alta Gerencia, designados por la Junta Directiva”.
- b) Se actualizó la conformación del Comité de Auditoría, anteponiendo en el caso de los dos Directores Externos la frase “Al menos dos Directores Externos”.
- c) Se actualizó la conformación del Comité de Riesgos, de la siguiente forma:
  1. Para el caso de Directores Externos, que en lugar de Dos, sea conformado “Al menos por Un Director Externo...”;

2. En el Caso de los Funcionarios de la Alta Gerencia, que en lugar de uno, sean miembros “Uno o más Funcionarios de la Alta Gerencia designados por la Junta Directiva”.
- d) Se agregó un apartado específico para cada uno de los siguientes Comités:
1. Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
  2. Comité Legal.
  3. Comité de Atención y Servicio al Cliente.

## 2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta de MULTI INVERSIONES MI BANCO durante el período 2015.

El Código de Ética de MULTI INVERSIONES MI BANCO, fue aprobado por Junta Directiva en Sesión No. 964-29 de fecha 26 de julio de 2012 y tiene como objetivo primordial, establecer las normas generales de comportamiento de todos los integrantes de la Institución 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.

Durante el periodo 2015, este Código no ha sido objeto de modificación; por tanto, todos los lineamientos determinados en el año 2012, continuaron vigentes durante el período reportado.

## 3. Capacitaciones a Nivel Institucional

Durante el período 2015 se recibieron capacitaciones a nivel institucional, en las siguientes temáticas:

DESCRIPCION DE CAPACITACION	AREAS	FECHAS	PONENTES
Técnicas y reglas de Redacción Profesional	-Gerencia Administrativa -Asistente de Presidencia	16 y 22 de enero de 2015	Lic. Carlos Alberto Saz, Consultor y profesional experto en la materia
Aplicación de la ley FATCA -ley de cumplimiento fiscal de cuentas en el extranjero	-Unidad de Cumplimiento -Contabilidad	27 y 28 de enero de 2015	Pedro Quirós, Consultor y profesional experto en la materia
Aplicación de Leyes Laborales	-Recursos Humanos -Unidad Jurídica	21 y 28 de marzo de 2015	Dr. Carlos Roberto Rodríguez Salazar, Consultor y profesional experto en la materia
Estrategias de Ventas	-Agencias	18 y 25 de marzo de 2015	Banco de América Central
Medidas de Seguridad de Billetes	-Agencias	24 de marzo de 2015	BCR
Aplicativo BankWorks Módulo de Colocaciones	-Departamento de Operaciones	16 y 23 de abril de 2015	CADI - FEDECRÉDITO
Secretos del Branding	-Agencias	18 de abril de 2015	SEMCORP, S.A. DE C.V.
Capacitación Técnica para Agentes de Seguridad	-Agentes de Seguridad internos	26 de abril de 2015	Jorge Alberto Henríquez Medrano, Escuela Militar
Gestión de Créditos Bizflow	-Departamento de Operaciones	14 de mayo de 2015	CADI - FEDECRÉDITO
Gestión del Riesgo Operacional	-Unidad de Riesgos -Gerencia de Créditos	08,09 y 10 de junio de 2015	Alberto Ferreras Salagre del BBVA de España.
Curso Gestoras o Administradoras de Fondos de Inversión	-Gerencia Financiera -Gerencia de Créditos	Del 09 al 23 de Junio de 2015	ASIB- Fundación Bursátil de El Salvador - Bolsa de Valores de El Salvador
Gestión de Riesgos de Lavado de Dinero y Activos	-Unidad de Auditoría Interna	26 y 27 de junio de 2015	Federación para el Estudio del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (FELADE)

Aplicativo BankWorks Módulo de Obligaciones, Captaciones, Pre pólizas e IVA	-Departamento de Contabilidad	11-18 de junio de 2015	CADI - FEDECRÉDITO
Gestión Estratégica de Recursos Humanos	-Recursos Humanos -Gerencia Administrativa	15 de junio de 2015	Ing. José Antonio Romero, TREND
Seminario Especializado sobre Características y Tratamiento del Dinero en Curso Legal en El Salvador	-Agencias	16 de junio de 2015	BCR-FEDECRÉDITO
El Seguro de Depósitos y como se realizaría el Pago de la Garantía de Depósitos	-Agencias	16 de junio de 2015	IGD
Dirección de Ventas de Tarjetas de Crédito	-Departamento de Banca Electrónica	24 y 25 de julio de 2015	Rodrigo Dávila Soley, Consultor y profesional experto en la materia
Liquidity Risk Management	-Unidad de Riesgos -Unidad de Planificación	13 y 14 de agosto de 2015	ATTF LUXEMBURGO
Portafolios Globales de Inversiones: "El Objetivo entre Objetivos y Oportunidades"	-Unidad de Planificación	Del 19 al 21 de agosto de 2015	Asociación Salvadoreña de Intermediadores Bursátiles (ASIB)
Implementación de Reformas a la Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos en el Aplicativo BankWorks	-Oficialía de Cumplimiento	02 septiembre de 2015	CADI – FEDECRÉDITO
Fortalecimiento en Prevención de Lavado de Dinero y de Activos y el Financiamiento del Terrorismo	-Unidad de Auditoría Interna	06 octubre de 2015	Consultor y profesional experto en la materia
Diplomado Auditoría Interna para Entidades Financieras	-Unidad de Auditoría Interna	03 y 04 de noviembre de 2015	KPMG
Medidas de Seguridad de Billetes	-Agencias	24 de noviembre de 2015	BCR
Internal Governance: Audit, Control & Compliance	-Unidad de Auditoría Interna	Del 30 de noviembre al 04 de diciembre de 2015	ATTF LUXEMBURGO
Seminario Control Interno para Prevenir y Detectar el Lavado de Dinero y de Activos	-Oficialía de Cumplimiento -Unidad de Auditoría Interna	03 de diciembre de 2015	KPMG
Uso de Alertas Tempranas	-Oficialía de Cumplimiento -Unidad de Informática -Unidad de Auditoría Interna	07 de diciembre de 2015	CADI - FEDECRÉDITO
Congreso Mundial del WSBI, sobre el Tema "La Banca de Proximidad en un Mundo Digital", Washington, EE.UU	-Presidencia Ejecutiva -Gerencia Financiera	Del 23 al 25 de septiembre de 2015	Consultores y profesionales expertos en banca a nivel mundial