



**Informe de Gobierno Corporativo de  
MULTI INVERSIONES MI BANCO**

**Período 2019**

**CONTENIDO INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO  
MULTI INVERSIONES MI BANCO, PERÍODO INFORMADO: 2019**

<b>I. INFORMACION GENERAL DEL BANCO.....</b>	<b>5</b>
1. Generalidades de MULTI INVERSIONES MI BANCO.....	5
2. Estructura de la propiedad accionaria.....	6
<b>II. ACCIONISTAS.....</b>	<b>6</b>
1. Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período 2019 y Quórum. ....	6
2. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período 2019 y Quórum. ....	6
<b>III. INFORME DE GESTION FINANCIERA Y ECONOMICA CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2018, PRESENTADO A LOS ACCIONISTAS Y DEPOSITANTES MAYORITARIOS DEL BANCO.....</b>	<b>6</b>
<b>IV. JUNTA DIRECTIVA .....</b>	<b>7</b>
1. Miembros de la Junta Directiva y cambios en el período informado.....	7
2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado, detallando las fechas de las mismas.....	8
3. Descripción de la Política de Nombramiento de los Miembros de Junta Directiva.....	9
4. Operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas de acuerdo al marco legal aplicable al Banco.....	10
5. Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros. ....	10
6. Informe de las Capacitaciones Recibidas en temas de Gobierno Corporativo o en Materias Afines.....	10
7. Política de Remuneración de la Junta Directiva.....	11
8. Detalle de las principales actividades desarrolladas durante el período informado.....	11
<b>V. ALTA GERENCIA.....</b>	<b>14</b>
1. Miembros de la Alta Gerencia y los cambios durante el período informado. ....	14
2. Desarrollo Profesional de la Alta Gerencia.....	15
3. Política de Selección de la Alta Gerencia.....	15
4. Informe de Cumplimiento de las Políticas y Controles Internos aprobados por la Junta Directiva.....	16
a) Cumplimiento de Políticas.....	16
b) Informe de Cumplimiento de Controles Interno aprobados por la Junta Directiva.....	17
<b>VI. COMITÉS.....</b>	<b>18</b>
<b>A. COMITES DE CUMPLIMIENTO LEGAL .....</b>	<b>18</b>
<b>1. COMITÉ DE AUDITORÍA.....</b>	<b>18</b>
1.1 Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado. ....	19
1.2 Número de sesiones en el período 2019.....	19
1.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Auditoría en el período. ....	20
1.4 Temas corporativos conocidos en el período.....	21
1.5 Capacitaciones al Comité de Auditoría.....	21
<b>2. COMITÉ DE RIESGOS.....</b>	<b>21</b>
2.1 Miembros del Comité de Riesgos y los cambios durante el período informado. ....	23
2.2 Número de sesiones en el período 2019.....	23
2.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Riesgos en el período. ....	24
2.4 Temas corporativos conocidos en el período.....	25
2.5 Capacitaciones al Comité de Riesgos.....	25

<b>3. COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO.....</b>	<b>25</b>
3.1 Miembros del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo y los cambios durante el período informado.....	27
3.2 Número de sesiones en el período 2019.....	27
3.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Prevención de LD/FT en el período.....	28
3.4 Temas Corporativos.....	28
3.5 Capacitaciones al Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.....	28
<b>4. COMITE DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (COSYSO).....</b>	<b>29</b>
4.1 Miembros del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional durante el período informado. ....	30
4.2 Número de sesiones en el período 2019.....	30
4.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional en el periodo. ....	31
4.4 Capacitaciones al Comité de Seguridad y Salud Ocupacional. ....	32
<b>B. COMITES DE APOYO .....</b>	<b>32</b>
<b>1. COMITÉ DE GERENCIA.....</b>	<b>32</b>
1.1 Miembros del Comité de Gerencia durante el período informado. ....	33
1.2 Número de sesiones en el período 2019.....	34
1.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Gerencia en el período. ....	35
1.4 Capacitaciones al Comité de Gerencia.....	35
<b>2. COMITÉ DE FINANZAS.....</b>	<b>36</b>
2.1 Miembros del Comité de Finanzas durante el período informado. ....	37
2.2 Número de sesiones en el período 2019.....	37
2.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Finanzas en el período. ....	38
2.4 Capacitaciones al Comité de Finanzas.....	39
<b>3. COMITÉ LEGAL.....</b>	<b>39</b>
3.1 Miembros del Comité Legal durante el período informado. ....	40
3.2 Número de sesiones en el período 2019.....	40
3.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité Legal en el Periodo. ....	41
3.4 Capacitaciones al Comité Legal.....	41
<b>4. COMITÉ DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.....</b>	<b>41</b>
4.1 Miembros del Comité de Atención y Servicio al Cliente y cambios durante el período informado. ....	42
4.2 Número de sesiones en el período 2019.....	43
4.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Atención y Servicio al Cliente en el período. ....	43
4.4 Capacitaciones al Comité de Atención y Servicio al Cliente.....	44
<b>C. COMITES TECNICOS.....</b>	<b>44</b>
<b>1. COMITÉ DE DESARROLLO DE PROCESOS OPERATIVOS.....</b>	<b>44</b>
1.1 Miembros del Comité de Desarrollo de Procesos Operativos durante el periodo informado. ....	45
1.2 Número de sesiones en el período 2019.....	46
1.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Desarrollo de Procesos Operativos en el periodo. ....	46

<b>2. COMITÉ CALIFICADOR DE CLIENTES POTENCIALES.....</b>	<b>46</b>
2.1 Miembros del Comité Calificador de Clientes Potenciales durante el período informado. ....	47
2.2 Número de sesiones en el período 2019.....	48
2.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité Calificador de Clientes Potenciales en el período. ....	48
2.4 Capacitación del Comité Calificador de clientes Potenciales.....	48
<b>3. COMITÉ DE RECUPERACIÓN.....</b>	<b>49</b>
3.1 Miembros del Comité de Recuperación durante el período informado. ....	49
3.2 Número de sesiones en el período 2019.....	50
3.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Recuperación en el período. ....	50
<b>4. COMITÉ PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO REPUTACIONAL.....</b>	<b>51</b>
4.1 Miembros del Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional durante el período informado. ....	51
4.2 Número de sesiones en el período 2019.....	51
<b>5. COMITÉ PARA LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>51</b>
5.1 Miembros del Comité para la Gestión de la Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información durante el período informado. ....	53
5.2 Número de sesiones en el período 2019.....	53
<b>6. COMITÉ DE CRÉDITOS DE EMPRESA.....</b>	<b>53</b>
6.1 Miembros del Comité de Créditos de Empresa durante el período informado. ....	54
6.2 Número de sesiones en el período 2019.....	54
<b>VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTANDARES ETICOS.....</b>	<b>55</b>
1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO durante el período 2019.....	55
2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta de MULTI INVERSIONES MI BANCO durante el período 2019.....	57
3. Informe de Cumplimiento de las Políticas de Gestión y Control de Conflicto de Interés y Operaciones con partes relacionadas. ....	57
a) Políticas de Gestión y Control de Conflicto de Interés.....	57
b) Políticas de Operaciones con Partes Relacionadas.....	58
4. Capacitaciones a Nivel Institucional.....	59
<b>VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>60</b>
1. Atención de los clientes.....	60
a) Atención de Consultas y Reclamos del Público ....	60
b) Centros de Negocios.....	60
c) Eventos de Rendición de Cuentas ....	61
d) Mi Banco Virtual.....	61
e) Otros Medios / Medios de Prensa ....	61
2. Detalle de los principales hechos relevantes de MULTI INVERSIONES MI BANCO, de conformidad a la normativa aplicable, durante el período del informe anual. ....	62

## DISPOSICIÓN TÉCNICA

De conformidad a lo establecido en el artículo 28 de las NORMAS TÉCNICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO (NRP-17): “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, aprobación y publicación, cuidando que al menos contenga lo establecido en el Anexo No. 1 de las presentes 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”.

El contenido del presente informe fue aprobado por la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO, mediante acuerdo No. 04 de Sesión No. 1331-11 de fecha 17 de marzo de 2020.

## I. INFORMACION GENERAL DEL BANCO

### 1. Generalidades de MULTI INVERSIONES MI BANCO

MULTI INVERSIONES MI BANCO fue creado el 30 de abril de 1992 con la denominación Banco de los Trabajadores de la Educación, Sociedad Cooperativa de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, ha brindado prioritariamente, asistencia financiera a los trabajadores en los sectores público, municipal y privado, manteniendo su calidad de Banco de los Trabajadores de manera sucesiva durante más de los 27 años de su existencia.

El 28 de abril de 2004, obtuvo autorización por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero para captar depósitos del público, siendo el primer Banco Cooperativo de El Salvador en obtener dicha autorización. Está sujeto a las disposiciones establecidas en la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, y en lo no previsto, le es aplicable la Ley de Bancos, se encuentra regulado por el Banco Central de Reserva de El Salvador y sujeto a la supervisión de la Superintendencia del Sistema Financiero.

En fecha 27 de noviembre de 2018, el Departamento de Signos Distintivos Unidad de Propiedad Industrial Registro de la Propiedad Intelectual del Centro Nacional de Registros, le concedió exclusividad en el signo distintivo en su conjunto, compuesto por el Isotipo y el elemento denominativo “Mi Banco”, para ser usado de la forma siguiente:



MULTI INVERSIONES MI BANCO, es socio de la Federación de Cajas de Crédito y Bancos de los Trabajadores, S.C. de R.L. de C.V. (FEDECRÉDITO) que junto con 55 entidades financieras, son conocidas como SISTEMA FEDECREDITO; esta relación ha contribuido a la realización de diferentes proyectos estratégicos de MULTI INVERSIONES MI BANCO y ha permitido crecer en participación en el mercado financiero del país.

Asimismo, MULTI INVERSIONES MI BANCO forma parte de la gremial ASIFBAN, la cual busca contribuir a impulsar el nivel de desempeño de sus miembros como intermediarios financieros transparentes, modernos, eficientes y solventes, así como a propiciar dentro del sistema financiero un entorno ético, sin impedimentos, restricciones o distorsiones a la libre competencia.

## 2. Estructura de la propiedad accionaria.

Las acciones que representan el capital social de MULTI INVERSIONES MI BANCO son comunes y preferentes. Las acciones comunes no confieren ninguna preferencia a sus tenedores, pero las preferentes devengan un dividendo específico sobre su valor nominal de acuerdo a política interna del Banco y siempre cumpliendo con el marco jurídico aplicable. Los socios con acciones comunes tienen derecho a un solo voto cualquiera que sea el número de acciones de las que sea titular y votan en las Juntas Generales de Socios Ordinarias, Extraordinarias o Mixtas. Los socios con acciones preferentes tienen derecho a un solo voto cualquiera que sea el número de acciones de las que sea titular y votan únicamente en las Juntas Generales de Accionistas Extraordinarias, según lo establecido en el Pacto Social.

Al cierre del ejercicio 2019, el Banco presenta la siguiente estructura en su propiedad accionaria:

Acciones	Número Socios	No. de Acciones	Capital Social	Estructura
Comunes	24,043	1,718,316	\$ 8,591,580.00	63.71%
Preferentes	57	978,579	\$ 4,892,895.00	36.29%
<b>Total</b>	<b>24,100</b>	<b>2,696,895</b>	<b>\$ 13,484,475.00</b>	<b>100.00%</b>

## II. ACCIONISTAS

### 1) Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período 2019 y Quórum.

Durante el período 2019, el Banco llevó a cabo una Junta General Ordinaria de Socios, que se celebró en segunda convocatoria y su quórum fue establecido cumpliendo con el Art. 241 del Código de Comercio y el Pacto Social del Banco. La agenda de la referida junta se realizó de conformidad al marco jurídico aplicable, la cual fue exhibida a los socios asistentes y delegados de la Superintendencia del Sistema Financiero y KPMG, firma de Auditoría Externa elegida por la Asamblea General de Socios. La Certificación del Acta correspondiente a esta asamblea, fue remitida a la Superintendencia del Sistema Financiero, en tiempo y forma, con fecha 20 de febrero de 2019.

### 2) Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período 2019 y Quórum.

Durante el período 2019, no se llevó a cabo ninguna Junta General Extraordinaria de Socios.

## III. INFORME DE GESTION FINANCIERA Y ECONOMICA CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2018, PRESENTADO A LOS ACCIONISTAS Y DEPOSITANTES MAYORITARIOS DEL BANCO

El capital accionario de MULTI INVERSIONES MI BANCO está conformado por acciones comunes y preferentes, de las cuales los accionistas preferentes, por ley, únicamente pueden participar en las Asambleas Generales Extraordinarias.

En tal sentido, la gestión empresarial de MULTI INVERSIONES MI BANCO está basada en el desarrollo y fortalecimiento del Gobierno Corporativo, en una prudente gestión integral de riesgos y en la implementación de sanas prácticas bancarias basadas en estándares internacionales; por lo que, la Administración Superior del Banco, llevó a cabo, por décimo primer año consecutivo, el evento denominado "Rendición de Cuentas con sus principales Accionistas y Depositantes Mayoritarios", el cual fue realizado en fecha 22 de febrero de 2019, con el propósito de impulsar y desarrollar aún más la transparencia del Banco ante sus principales grupos de interés, construir relaciones sólidas y duraderas, así como para fortalecer la confianza, credibilidad y fidelidad de sus Accionistas y Depositantes.

Los invitados a dicho evento sumaron un total de 222 personas, de los cuales 186 personas correspondieron a accionistas preferentes y comunes, y depositantes mayoritarios que representaron el 51.00% del total de capital social y el 45.00% de la totalidad de depósitos del público, respectivamente.

Durante el evento se desarrollaron, entre otros, los siguientes temas:

1. Lectura de Informes del Auditor Externo a los Estados Financieros y al Control Interno Contable de MULTI INVERSIONES MI BANCO presentado por el licenciado Adonay Flores, Representante de KPMG S.A.
2. Presentación de Clasificación de Riesgo de MULTI INVERSIONES MI BANCO emitida por Fitch Centroamérica S.A., presentada por el licenciado Rolando Martínez, Director Senior de Fitch Centroamérica S.A.
3. Ponencia denominada “Retos Empresariales ante la Evolución Tecnológica en Países con Frecuentes Cambios de Liderazgo Políticos”, presentada por el licenciado Francisco Bernal, ponente internacional.
4. Informe de Gestión Financiera y Económica Período 2018 y Principales Líneas Estratégicas Período 2019 de MULTI INVERSIONES MI BANCO presentado por el licenciado Nelson Oswaldo Guevara Ramírez, Presidente y Representante Legal de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

#### 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 Asamblea General de Socios, la cual está integrada por seis Directores, de los cuales tres tienen 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 la Representación Legal del Banco Cooperativo, tanto judicial como extrajudicial. El Secretario de la Asamblea General funge a su vez como Secretario de la Junta Directiva.

La Junta Directiva se encuentra integrada de la forma siguiente:

Integrantes de junta directiva	Cargo	Fecha de ingreso como Director	Detalles de Formación y Experiencia de los Miembros
<b>Directores Propietarios</b>			
Nelson Oswaldo Guevara Ramírez	Presidente y Representante Legal	01 de abril de 1995	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lic. en Contaduría Pública.</li> <li>▪ Miembro Propietario Comité de Vigilancia Reserva de Liquidez del BCR desde 01 de septiembre de 2011 a la fecha.</li> <li>▪ Secretario del Comité Administrador del Instituto de Garantía de Depósitos para los Bancos Cooperativos.</li> <li>▪ Presidente de la Junta Directiva de ASIFBAN a partir del mes de noviembre de 2019.</li> <li>▪ Auditor Interno de Finca Internacional para la región de América Latina, 1993-2000.</li> </ul>
Marcos Geremías González Batres	Vicepresidente	01 de abril de 1997	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lic. en Contaduría Pública</li> <li>▪ Maestría en Administración Financiera y cuenta con un Programa de Alta Gerencia PAG impartido por INCAE.</li> <li>▪ Director de Presupuesto Ministerio de Relaciones Exteriores desde 1996 a la fecha.</li> </ul>
Ana Margarita Esther Bertrand Galindo Guzmán	Secretario	01 de abril de 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Licda. en Administración de Empresas</li> <li>▪ Subgerente Banca de Personas en el Banco Industrial El Salvador (Agosto 2013- febrero 2015)</li> </ul>

Integrantes de junta directiva	Cargo	Fecha de ingreso como Director	Detalles de Formación y Experiencia de los Miembros
<b>Directores Propietarios</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gerente Regional Franquicia Comercial en Citibank El Salvador (Octubre 2007- Junio 2012)</li> <li>▪ Gerente División de Sucursales en Banco Cuscatlán (Junio 1995 - Octubre 2007)</li> <li>▪ Subgerente de Créditos y Recuperación de Tarjeta de Crédito CREDIBACK en Banco Agrícola Comercial (Octubre 1992- Junio 1995)</li> </ul>
<b>Directores Suplentes</b>			
Daniel Ernesto Cano Hernández	Primer Director Suplente	01 de abril de 2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lic. en Contaduría Pública</li> <li>▪ Maestría en Administración de Empresas</li> <li>▪ Jefe Unidad de Auditoría Interna del Consejo Nacional de la Judicatura desde 1999 a la fecha.</li> </ul>
José Franklin Hernández Flores	Segundo Director Suplente	12 de febrero de 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Doctor en Jurisprudencia y Ciencias Sociales y cuenta con un Post Grado en Derecho Bancario en The Fletcher School of Law.</li> <li>▪ Abogado del Banco Central de Reserva de El Salvador durante el periodo de 1980 a 1991.</li> <li>▪ Juez Quinto de lo Mercantil de San Salvador durante el año 1992.</li> <li>▪ Intendente Jurídico en Superintendencia del Sistema Financiero durante el periodo de 1993 a 2011.</li> <li>▪ Presidente de Comité de Apelación del Sistema Financiero durante el periodo de 2011 a 2014.</li> </ul>
René Edgar Fuentes Cañas	Tercer Director Suplente	01 de marzo de 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingeniero en Construcción de Máquinas</li> <li>▪ Maestría en Flujo de Materiales y Maquinaria Agrícolas</li> <li>▪ Presidente y CEO de empresas grupo ADEBIEN durante el periodo de 2001 a 2014.</li> <li>▪ Director Presidente de Servicios y Proveedores, S.A. de C.V (SERVYPRO) desde el año 1996 a la fecha.</li> <li>▪ Director de SUPER REPUESTOS DE EL SALVADOR desde marzo de 2019 a la fecha.</li> </ul>
<b>Director Externo</b>			
Rosa Nelly Aguilar Cruz	Directora externa	01 de agosto 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Licda. en Administración Bancaria</li> <li>▪ Master en Administración de Empresas del INCAE.</li> <li>▪ Ejecutiva de Créditos; Ejecutiva Corporativa; Subgerente División Corporativa; Gerente de División de Agencias y Minibancos; Directora de Negocios y Directora Regional de Riesgos de Crédito para El Salvador, Guatemala, Honduras, Costa Rica y Panamá, Banco Cuscatlán.</li> </ul>

La Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO de conformidad a lo establecido en el numeral 4.2 del Código de Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO, disposición que está fundamentada con base al literal a) de la cláusula Vigésima Novena del Pacto Social de MULTI INVERSIONES MI BANCO, podrá contar con miembros externos con experiencia en áreas complementarias a la gestión empresarial, quienes podrán asistir a las Sesiones de Junta Directiva, con voz pero sin voto, siendo su función principal la de proponer, recomendar y/o asesorar en aquellas áreas de su competencia; por tanto, mediante el Acuerdo No. 4 de Sesión de Junta Directiva No. 1300-28, celebrada en fecha 24 de julio de 2019, se nombró a la licenciada Rosa Nelly Aguilar Cruz, como Directora Externa de la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO, quien entró en funciones a partir del mes de agosto del 2019.

**2) Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado, detallando las fechas de las mismas.**

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 2019, la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO celebró 48 sesiones, habiendo realizado una de forma semanal y cuatro sesiones de forma mensual. A continuación se presenta el detalle de las sesiones efectuadas, detallando las fechas de las mismas:

SESIÓN	FECHA	SESIÓN	FECHA
1273-01	03 de enero de 2019	1297-25	04 de julio de 2019
1274-02	09 de enero de 2019	1298-26	10 de julio de 2019
1275-03	16 de enero de 2019	1299-27	17 de julio de 2019
1276-04	23 de enero de 2019	1300-28	24 de julio de 2019
1277-05	06 de febrero de 2019	1301-29	08 de agosto de 2019
1278-06	12 de febrero de 2019	1302-30	15 de agosto de 2019
1279-07	20 de febrero de 2019	1303-31	20 de agosto de 2019
1280-08	27 de febrero de 2019	1304-32	28 de agosto de 2019
1281-09	06 de marzo de 2019	1305-33	04 de septiembre de 2019
1282-10	15 de marzo de 2019	1306-34	10 de septiembre de 2019
1283-11	20 de marzo de 2019	1307-35	18 de septiembre de 2019
1284-12	27 de marzo de 2019	1308-36	25 de septiembre de 2019
1285-13	03 de abril de 2019	1309-37	04 de octubre de 2019
1286-14	10 de abril de 2019	1310-38	09 de octubre de 2019
1287-15	22 de abril de 2019	1311-39	16 de octubre de 2019
1288-16	29 de abril de 2019	1312-40	30 de octubre de 2019
1289-17	06 de mayo de 2019	1313-41	07 de noviembre de 2019
1290-18	08 de mayo de 2019	1314-42	13 de noviembre de 2019
1291-19	15 de mayo de 2019	1315-43	20 de noviembre de 2019
1292-20	23 de mayo de 2019	1316-44	30 de noviembre de 2019
1293-21	04 de junio de 2019	1317-45	05 de diciembre de 2019
1294-22	07 de junio de 2019	1318-46	11 de diciembre de 2019
1295-23	25 de junio de 2019	1319-47	20 de diciembre de 2019
1296-24	28 de junio de 2019	1320-48	23 de diciembre de 2019

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

### 3) Descripción de la Política de Nombramiento de los Miembros de Junta Directiva

Es responsabilidad de los socios, en plena sesión de Junta General de Socios, realizar propuestas de designación de personas que desean elegir como Directores que integrarán la Junta Directiva, asegurándose que éstos cumplan los requisitos de idoneidad y disponibilidad para dirigir al Banco con honestidad y eficiencia, elección que debe hacerse cumpliendo con el marco jurídico aplicable, entre éste, lo establecido en el artículo No. 15 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito y el Pacto Social de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

**4) Operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas de acuerdo al marco legal aplicable al Banco.**

Al cierre del periodo 2019, MULTI INVERSIONES MI BANCO no posee partes vinculadas, de conformidad al artículo No. 12 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, por tanto los miembros de Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO, ya sea de forma individual o conjunta, no han realizado operaciones de este tipo.

**5) Descripción de la política sobre la rotación o permanencia 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 el artículo No. 15 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito y a la cláusula séptima del Pacto Social del Banco referente a la exclusión de socios.
- b) Cuando se compruebe que el Director se ha aprovechado o ha hecho mal uso de información confidencial y privilegiada 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:

- a) 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.
- b) La llegadas tardías en forma reiterada a las sesiones de Junta Directiva, se le aplicará la sanción estipulada en el literal anterior.
- c) 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.

**6) Informe de las Capacitaciones Recibidas en temas de Gobierno Corporativo o en Materias Afines**

Durante el ejercicio 2019, miembros de la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO, recibieron las siguientes capacitaciones:

NOMBRE EMPLEADO	DE	PUESTO	DESCRIPCION CAPACITACION	DE	EXPOSITOR	FECHAS	LUGAR
Junta Directiva, Alta Gerencia, Asesores y mandos medios		Directores, Gerentes y Jefaturas	1- Retos de la administración superior de entidades bancarias reguladas ante la evolución tecnológica del		Francisco Bernal Master en Economía y Dirección de Empresas de IESE	23 de febrero de 2019	Hotel Courtyard by Marriot

NOMBRE EMPLEADO	DE	PUESTO	DESCRIPCION DE CAPACITACION	EXPOSITOR	FECHAS	LUGAR
			sistema financiero a nivel mundial. 2- Rol del director de una entidad bancaria ante los retos que impone el mercado actual (clientes y competencia). 3- Liderazgo del gerente ante la innovación tecnológica y el mercado. 4- Role models del liderazgo en un gerente.	Business School, Barcelona, España		
Junta Directiva		Directores y Gerentes	Balance de la Economía de El Salvador al cierre del 2019 y Perspectivas Económica para el Año 2020	Rigoberto Monge, Director Presidente de Consultores para el Desarrollo Empresarial (COPADES)	07 de noviembre de 2019	Sala de Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO
Licda. Ana Margarita Esther Bertrand Galindo Guzmán		Directora Propietaria	Seminario Taller: ¿Cómo guiar a las Instituciones Financieras a la Transformación Digital?	Hugo Beltrán Alejos	14 y 15 de Agosto	Escuela de Negocios de FEDECRÉDITO

### 7) Política de Remuneración de la Junta Directiva

La Asamblea General de Socios es la responsable de fijar anualmente la remuneración de los miembros de la Junta Directiva, de conformidad a lo establecido en el literal d) de la cláusula vigésima del Pacto Social del Banco. Los miembros de la Junta Directiva no reciben otras remuneraciones diferentes a las aprobadas por la Junta General de Socios, excepto las dietas asignadas como miembros integrantes de los diferentes Comités de carácter legal y técnicos, conforme a lo establecido en los literales a) y j) de la cláusula vigésima novena del pacto social de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

### 8) Detalle de las principales actividades desarrolladas durante el período informado

Los puntos sometidos a discusión y a consideración de la Junta Directiva para el periodo 2019, entre otros, fueron las siguientes:

1. Proyecto Proyecciones Económicas y Financieras de MULTI INVERSIONES MI BANCO Período 2019 y su respectivo seguimiento mensual.
2. Declaración de Cumplimiento de Constitución de Reservas de Saneamiento de MULTI INVERSIONES MI BANCO conforme a las Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y Constituir Reservas de Saneamiento (NCB-022) al 31 de diciembre de 2018.
3. Asamblea General Ordinaria de Socios de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
4. Planificación y desarrollo de Evento de Rendición de Cuentas con Accionistas y Depositantes mayoritarios.
5. Determinación de Líneas Estratégicas Período 2019-2020 de MULTI INVERISIONES MI BANCO, conforme al Plan Estratégico, Período 2018-2020.
6. Autorización para contratación de financiamientos con proveedores de fondos y renovación de líneas de créditos.
7. Oferta Comercial para Venta de Acciones Comunes.
8. Generación de propuestas para el fortalecimiento del Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - a. Nombramiento de Director Externo de Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

- b. Contratación de Profesional para el cargo de Gerente General de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - c. Contratación de Profesional para el cargo de Gerente Comercial de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - d. Creación de la Gerencia y Subgerencia de Operaciones.
  - e. Conversión de la Gerencia de Riesgos en Unidad de Riesgos con dependencia organizativa de la Junta Directiva.
  - f. Creación de Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional.
  - g. Creación del Comité para la Gestión de la Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - h. Creación del Comité de Créditos de Empresas
  - i. Creación de la Secretaría Corporativa de MULTI INVERSIONES MI BANCO
9. Proyectos de modificación a políticas, manuales o reglamentos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- a. Proyecto de Modificación a la Política de Comisiones, Recargos y Cargos por Cuenta de Terceros de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - b. Proyecto de Modificación a las Políticas para la Inversión de la Reserva de Liquidez, Activos Líquidos y Excedentes de Liquidez de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - c. Proyecto de Modificación al Código de Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - d. Proyecto de Modificación al Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión del Riesgo Operacional de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - e. Proyecto de Modificación al Plan de Contingencia de Liquidez de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - f. Proyecto de Modificación al Manual de Atención al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - g. Propuesta de Modificación a la Integración de los Comités de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - h. Propuesta de Modificación a la Política de Recuperación de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - i. Proyecto de Modificación al Reglamento del Comité de Recuperación de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - j. Proyecto de Modificación al Reglamento del Comité Calificador de Clientes Potenciales de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - k. Proyecto de Modificación al Reglamento de Comité de Crédito de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - l. Proyecto de Modificación al Reglamento del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - m. Proyecto de Modificación al Reglamento del Comité de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - n. Proyecto de Modificación al Reglamento del Comité de Finanzas de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - o. Proyecto de Modificación al Reglamento del Comité de Atención y Servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - p. Proyecto de Modificación al Reglamento del Comité de Gerencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - q. Proyecto de Modificación al Reglamento del Comité Legal de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - r. Propuesta de Modificación a Políticas de Crédito para Directores, Gerentes y Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - s. Proyectos de modificación de subprocesos operativos.
  - t. Proyecto de Modificación a las Normas de Captación de Cuenta de Ahorro Mi Bankito de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - u. Proyecto de Modificación a las Normas de Captación de Cuenta de Ahorro Multi Inversión de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

- v. Proyecto de Modificación a las Normas de Captación de Cuenta de Ahorro Multi Rentable de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - w. Propuesta de Modificación a la Política General de Créditos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - x. Proyecto de Modificación a Reglamento del Comité de Auditoría de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - y. Proyecto de Modificación a Reglamento del Comité de Desarrollo de Procesos Operativos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - z. Proyecto de Modificación a Políticas de Tasas de Interés de Operaciones Activas y Pasivas de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
10. Proyectos de creación de subprocesos operativos.
  11. Propuesta de Plan de Adecuación a las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17).
  12. Avance en la Implementación de Proyecto “Mi Estándar” de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  13. Propuestas de Líneas Especiales de Crédito de Consumo para Campañas Estacionales.
  14. Propuestas de Campañas Comerciales Estacionales para incrementar la comercialización del portafolio de productos y servicios.
  15. Propuestas de Incorporación de Nuevas Pagadurías y Líneas de Crédito para sus Empleados.
  16. Informes de Cumplimiento a Normativa Técnica.
    - a. Auditoría Interna:
      - i. Informe sobre Cumplimiento de las Normas sobre Límites en la Concesión de Créditos de Bancos Cooperativos (NPNB3-02)-Mensual.
      - ii. Cumplimiento a Trimestral a las Normas para la Generación de Información de los Depósitos Monetarios y sus Titulares (NPB4-44)-Trimestral.
      - iii. Seguimiento a Informes emitidos por la Unidad de Auditoría Interna, Auditoría Externa y Superintendencia del Sistema Financiero-Trimestral.
    - b. Gestión Integral de Riesgos
      - i. Informe Anual de Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO-Anual.
      - ii. Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO-Anual.
      - iii. Informe de Acciones Realizadas por MULTI INVERSIONES MI BANCO para el Control y la Evaluación del Riesgo Operacional-Anual.
      - iv. Base de Datos de Eventos de Riesgo Operativo-Anual.
      - v. Propuesta de actualización de Matriz de Riesgo Institucional de MULTI INVERSIONES MI BANCO-Anual.
      - vi. Informe de Gestión de Riesgo Crediticio y Concentración de Crédito de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  17. Recertificación de cuatro empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO que cuentan con Certificación CPAML-FIBA (Prevención Anti Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo).
  18. Informes Económicos y Financieros Mensuales de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  19. Informes Trimestrales sobre la Gestión de Riesgos Financieros de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  20. Informes Trimestrales y anuales sobre la Gestión del Riesgo de LD/FT.
  21. Informes Trimestrales de Cumplimiento a Planes de Trabajo de Comités, Gerencias y Unidades Técnicas.
  22. Seguimiento a Informes Trimestrales Emitidos por la Unidad de Auditoría Interna.
  23. Seguimiento a Informes Trimestrales Emitidos por la Oficialía de Cumplimiento.
  24. Activos Extraordinarios propiedad de MULTI INVERSIONES MI BANCO para Subasta.
  25. Publicación de Cuentas de Ahorro Inactivas a Prescribir de Clientes Depositantes de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  26. Baja de Activo Fijo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

27. Estados Financieros y sus Notas conforme a Normas Contables.
  - a. Estados Financieros y sus Notas al 31 de diciembre de 2018.
  - b. Estados Financieros y sus Notas al 30 de junio de 2019.
28. Publicación de Estados Financieros y sus Notas.
  - a. Estados Financieros y sus Notas al 31 de diciembre de 2018.
  - b. Estados Financieros y sus Notas al 30 de junio de 2019.
29. Actualización de Términos de Referencia para la Contratación de los Servicios de Auditoría Externa.
30. Actualización de Términos de Referencia para la Contratación de los Servicios de Auditoría Fiscal.
31. Propuesta de Nómina de Firmas a Invitar para Ofertar los Servicios de Auditoría Externa y Fiscal.
32. Ofertas técnicas y económicas para la prestación de servicios profesionales de Auditoría Externa y Fiscal.
33. Proyectos de Planes de Trabajo de Comités, Gerencias y Unidades Período 2020.
34. Proyecto Plan de Negocios de MULTI INVERSIONES MI BANCO Período 2020.
35. Propuesta de Campaña Publicitaria para la Comercialización de Productos y Servicios de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
36. Propuesta Comercial denominada “Agencia Integral de MULTI INVERSIONES MI BANCO”.
37. Respuestas a requerimientos en lo referente a documentación, informes o planes de acción a remitir a la Superintendencia del Sistema Financiero, Banco Central de Reserva de El Salvador, Instituto de Garantía y Depósitos de El Salvador, Fedecredito, Fiscalía General de la República entre otros.
38. Agenda Anual de la Junta Directiva, periodo 2020.

## V. ALTA GERENCIA

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

La plana gerencial de MULTI INVERSIONES MI BANCO vigente durante el año 2019, quedó conformada por los siguientes miembros:

NOMBRE PLANA GERENCIAL	CARGO	FECHA DE INGRESO AL BANCO
Nelson Oswaldo Guevara Ramírez	Presidente Ejecutivo	01 de abril de 1995
<b>Óscar Eduardo Lindo Fuentes</b>	<b>Gerente General</b>	<b>01 de marzo de 2019</b>
<b>Silvia Lorena Rubio Galeas</b>	<b>Gerente Comercial</b>	<b>01 de marzo de 2019</b>
Jorge Adalberto Aldana Luna	Gerente Financiero	01 de julio de 2000
Lucía Aleida Galdámez Menjívar	Gerente Administrativo	31 de octubre de 2000
Beatriz Elizabeth Riasco de Melgar	Gerente de Riesgos	01 de septiembre de 2008
Tito Isaac Salguero Ramos	Auditor Interno	04 de enero de 2005
Oscar Aníbal Pichinte	Oficial de Cumplimiento	16 de febrero de 2008
Martha Carolina Castro de Aguilar	Jefe Unidad de Planificación	10 de noviembre de 2012
Alejandra María Escobar de García	Jefe Unidad Jurídica	12 de enero de 2015
<b>João Amilton Duque Menjívar</b>	<b>Jefe de Unidad de Mercadeo</b>	<b>28 de enero de 2019</b>

Durante el periodo reportado, se incorporaron al Banco, los siguientes puestos: Gerente General, Gerente Comercial y Jefe de la Unidad de Mercadeo. Con la incorporación de la Gerencia Comercial, la Administración Superior de MULTI INVERSIONES MI BANCO, en fecha 20 de marzo de 2019, aprobó modificar la estructura organizativa de la Gerencia Comercial, quedando bajo su dependencia la Subgerencia de Agencias, Subgerencia de Negocios y Departamento de Banca Electrónica.

## 2) Desarrollo Profesional de la Alta Gerencia

MULTI INVERSIONES MI BANCO ha realizado 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.
Óscar Eduardo Lindo Fuentes	Gerente General	Ingeniero Industrial, Maestría en Administración de Empresas.
Silvia Lorena Rubio Galeas	Gerente Comercial	Licenciada en Economía, Master en Administración de Empresas.
Jorge Adalberto Aldana Luna	Gerente Financiero	Licenciado en Contaduría Pública y Máster en Administración de Empresas con Especialización en Finanzas. Certificado Profesional en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (CPAML) con FIBA.
Lucia Aleida Galdámez Menjívar	Gerente Administrativo	Licenciada en Administración de Empresas y Máster en Recursos Humanos.
Beatriz Elizabeth Riasco de Melgar	Gerente de Riesgos	Licenciada en Contaduría Pública y Máster en Administración de Empresas con Especialización en Finanzas y Certificado Profesional en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (CPAML) con FIBA.
Tito Isaac Salguero Ramos	Auditor Interno	Licenciado en Contaduría Pública y Máster en Administración de Empresas con Especialización en Finanzas. Certificado Profesional en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (CPAML) con FIBA.
Oscar Aníbal Pichinte Sigüenza	Oficial de Cumplimiento	Licenciado en Contaduría Pública y Máster en Administración de Empresas con Especialización en Finanzas. Certificado Profesional en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (CPAML) con FIBA.
Martha Carolina Castro de Aguilar	Jefe Unidad de Planificación	Licenciada en Contaduría Pública y Máster en Consultoría Empresarial.
Alejandra María Escobar de García	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. Certificado Profesional en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (CPAML) con FIBA.
João Amilton Duque Menjívar	Jefe de Unidad de Mercadeo	Licenciado en Diseño Gráfico, Post Grado Internacional en Digital Marketing

## 3) Política de Selección de la Alta Gerencia

La cláusula Vigésima Novena “Atribuciones de la Junta Directiva”, del Pacto Social de MULTI INVERSIONES MI BANCO, establece que la Junta Directiva, es la encargada, entre otros, de:

- Nombrar, remover y suspender al Gerente General, Oficial de Cumplimiento y Auditor Interno, señalándole sus atribuciones, de conformidad al marco jurídico aplicable, y sus remuneraciones.
- Establecer las facultades que se conferirán al Gerente General y demás funcionarios en los respectivos poderes de administración.
- Ratificar el nombramiento, retribución y destitución de los demás miembros de la Alta Gerencia, así como de sus cláusulas de indemnización, cuando correspondan.

No obstante, que la cláusula Vigésima Novena “Atribuciones de la Junta Directiva” del Pacto Social de MULTI INVERSIONES MI BANCO determina que la Junta Directiva será la responsable de ratificar el nombramiento, retribución y destitución de los demás miembros de la Alta Gerencia, de conformidad a sanas prácticas de gobierno corporativo es la Junta Directiva la responsable de nombrar todos los cargos que conforman la Alta Gerencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO. En tal sentido, los miembros que ejercen en la actualidad los

cargos de alta gerencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO cuentan con el nombramiento de la Junta Directiva, habiéndoles definido sus remuneraciones y atribuciones de conformidad al marco jurídico, cuando éste le es aplicable, así como al perfil del puesto y a los objetivos estratégicos del Banco.

#### 4) Informe de Cumplimiento de las Políticas y Controles Internos aprobados por la Junta Directiva

##### a) Cumplimiento de Políticas

Durante el periodo 2019, la firma de auditoría externa KPMG, S.A emitió con fecha 25 de enero de 2019, los siguientes informes:

Cor.	Informe	Conclusión
1	Informe de los Auditores Independientes sobre el Cumplimiento de Políticas sobre el Manejo de los Riesgos Financieros y Operacionales y sus Políticas para Conocer a sus Clientes.	"En nuestra opinión, Multi Inversiones Banco Cooperativo de los Trabajadores, S.C. de R.L. de C.V. cumplió, en todos los aspectos importantes, en relación a los estados financieros tomados en conjunto, con las políticas del Banco sobre el manejo de los riesgos financieros y operaciones, así como las política para conocer a sus clientes, por el año terminado el 31 de diciembre de 2018".
2	Informe de los Auditores Independientes sobre el Control Interno Contable	"En nuestra opinión, los controles probados, los cuales fueron aquellos considerados relevantes para la preparación y representación razonable de los estados financieros de la entidad y en base a los cuales diseñamos los procedimientos de auditoría apropiados en las circunstancias, fueron íntegros, adecuados y operaron efectivamente en todos los aspectos importantes durante el año terminado al 31 de diciembre de 2018"

Asimismo, Auditoría Interna de MULTI INVERSIONES MI BANCO, con el propósito de evaluar el cumplimiento a las políticas, sistemas y procesos de control interno, durante el periodo 2019, llevó a cabo 90 exámenes. Siendo los principales los siguientes:

- Informes de Cumplimiento a los Límites de Asunción de Riesgos según la NPNB3-02.
- Informes de Cumplimiento Trimestral a las "Normas para la Generación de Información de los Depósitos Monetarios y sus Titulares" (NPB4-44).
- Verificación de Créditos concedidos a Personas Relacionadas.
- Seguimiento a Correspondencia Recibida del BCR, SSF e IGD.
- Informes de Exámenes de Obligaciones Financieras.
- Auditorías Integrales en Agencias.
- Examen de Documentos Mercantiles y Garantías Hipotecarias.
- Verificación de la Reclasificación Contable de los Préstamos (NCNB-006).
- Informe de Verificación cumplimiento de la Normas técnicas para informar los Depósitos Garantizados (NRSF-01).
- Informes de Exámenes de Cumplimiento de Disposiciones Legales y Tributarias.
- Informe sobre resultados de las actividades realizadas durante las pruebas al Plan de Recuperación de Desastres.
- Informes de Exámenes de Operaciones Realizadas a través de Canales Electrónicos.
- Informes de Exámenes de Remesas Familiares.
- Examen de Nóminas y Beneficios a Empleados (Recursos Humanos).
- Exámenes de Cumplimiento a las Normas de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
- Exámenes de Gastos Operativos y Administrativos.
- Exámenes de accesos al Sistema Informático y medidas de Seguridad de la Información
- Verificación de realización de auditorías de sistemas realizadas por terceros.
- Exámenes de Activo Fijo e Intangibles.



- Exámenes de Fondos Disponibles
- Informe sobre Evaluación de 50 Mayores Deudores
- Examen de Accionistas período 2019.
- Exámenes realizados por la Auditoría Interna y Oficialía de Cumplimiento.

Igualmente, Oficialía de Cumplimiento de MULTI INVERSIONES MI BANCO, con el propósito de evaluar el cumplimiento a las políticas, sistemas y procesos de control interno en materia de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, durante el periodo 2019, llevó a cabo 39 exámenes. Siendo los principales los siguientes:

- Informes de Análisis y Monitoreo de pago y envío de Remesas Familiares.
- Informes de Análisis de Préstamos Cancelados Anticipadamente.
- Informes de Verificación y seguimiento de clientes que utilizan el servicio de transferencias Internacionales.
- Informes de Evaluaciones en Agencias de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Informe de Verificación y seguimiento de transacciones realizadas con tarjeta de crédito y débito.
- Informes a seguimiento a clientes de alto riesgo.
- Informes a seguimiento y análisis a clientes de PEP's.

Por su parte, los Comité de Auditoría y Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, han contribuido a que MULTI INVERSIONES MI BANCO cumpla no solo con la políticas y controles internos sino también con las disposiciones establecidas por el marco jurídico aplicable, Pacto Social del Banco, desempeño de la auditoría externa, fiscal e interna y asegurando el cumplimiento de las recomendaciones emanadas de las autoridades del sistema financiero. Un mayor detalle de las actividades realizadas por cada uno de los referidos Comités, se presenta en el literal A. Comités de Cumplimiento Legal del Romano VI denominado Comités, de este informe.

#### **b) Informe de Cumplimiento de Controles Internos aprobados por Junta Directiva**

Durante el año 2019, el Banco emitió el Reglamento del Comité de Créditos de Empresas de MULTI INVERSIONES MI BANCO y se modificaron las siguientes políticas:

- a) Política de Comisiones, Recargos y Cargos por Cuenta de Terceros de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- b) Políticas para la Inversión de la Reserva de Liquidez, Activos Líquidos y Excedentes de Liquidez de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- c) Código de Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- d) Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión del Riesgo Operacional de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- e) Plan de Contingencia de Liquidez de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- f) Manual de Atención al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- g) Política de Recuperación de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- h) Reglamento del Comité de Recuperación de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- i) Reglamento del Comité Calificador de Clientes Potenciales de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- j) Reglamento de Comité de Crédito de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- k) Reglamento del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- l) Reglamento del Comité de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- m) Reglamento del Comité de Finanzas de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- n) Reglamento del Comité de Atención y Servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- o) Reglamento del Comité de Gerencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- p) Reglamento del Comité Legal de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

- q) Políticas de Crédito para Directores, Gerentes y Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- r) Normas de Captación de Cuenta de Ahorro Mi Bankito de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- s) Normas de Captación de Cuenta de Ahorro Multi Inversión de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- t) Normas de Captación de Cuenta de Ahorro Multi Rentable de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- u) Política General de Créditos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- v) Reglamento del Comité de Auditoría de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- w) Reglamento del Comité de Desarrollo de Procesos Operativos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- x) Políticas de Tasas de Interés de Operaciones Activas y Pasivas de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

En conclusión, MULTI INVERSIONES MI BANCO durante el año reportado, dio seguimiento continuo a la correcta aplicación de las políticas y control interno, estableciendo los planes de acción internos necesarios para superar cualquier oportunidad de mejora que sobre su cumplimiento, hayan efectuado las unidades de control y auditoría del Banco, así como las observadas por la auditoría externa, auditoría fiscal y la Superintendencia del Sistema Financiero.

## **VI. COMITES**

### **A. COMITES DE CUMPLIMIENTO LEGAL**

#### **1. COMITÉ DE AUDITORÍA**

El Comité de Auditoría MULTI INVERSIONES MI BANCO es un ente colegiado independiente en el ámbito de Auditoría, cuyo propósito es el de contribuir al control y seguimiento de las disposiciones que el marco jurídico aplicable y el Pacto Social señala a la Junta Directiva, con relación a los estados financieros, desempeño de la auditoría externa, fiscal e interna, funcionamiento del sistema de control interno y el cumplimiento de las recomendaciones emanadas de los entes reguladores y supervisores del sistema financiero; así como del cumplimiento de los acuerdos de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva. Sus objetivos específicos consisten en:

- a) 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 revisiones independientes contratadas por 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.
- b) 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.

Entre sus principales funciones se encuentran:

- a) Velar por el cumplimiento de los acuerdos de la Junta General de Accionistas, y de las disposiciones de la Superintendencia y del Banco Central de Reserva.
- b) Dar seguimiento a las observaciones que se formulen en los informes del Auditor Interno, del Auditor Externo, o de la Superintendencia del Sistema Financiero, para corregirlas o para contribuir a su desvanecimiento, lo cual deberá ser informado oportunamente a la Superintendencia.
- c) Informar de forma trimestral a la Junta Directiva sobre el seguimiento a los informes emitidos por la Auditoría Interna, Auditoría Externa y Superintendencia del Sistema Financiero.

- d) Colaborar en el diseño y aplicación del Control Interno a nivel de toda la entidad, proponiendo las medidas correctivas pertinentes.
- e) Supervisar el cumplimiento del contrato de Auditoría Externa y Auditoría Fiscal.
- f) Monitorear el proceso de respuesta a las observaciones incluidas por el Auditor Externo en su Carta de Gerencia.
- g) Opinar ante la Junta Directiva, sobre:
  - i. Cualquier diferencia de criterio entre la Administración Superior y los Auditores Externos, respecto a políticas y prácticas contables;
  - ii. El informe final de los Auditores Externos, especialmente en lo referente a las salvedades o cualquier calificación de la opinión; y
  - iii. El análisis realizado desde el punto de vista técnico para contratar al mismo auditor para el período siguiente o de sustituirlo en su caso.
- h) Evaluar la labor de Auditoría Interna, así como el cumplimiento de su plan anual de trabajo y demás obligaciones contenidas en las “Normas Técnicas de Auditoría Interna para los Integrantes del Sistema Financiero” (NRP-15), aprobadas por el Banco Central por medio de su Comité de Normas.
- i) Proponer a la Junta Directiva y ésta a su vez a la Junta General de Accionistas el nombramiento de los Auditores Externos y del Auditor Fiscal. En la contratación de los Auditores Externos deberá considerarse su independencia respecto de otros servicios profesionales proporcionados, tal como lo establece el artículo relativo a la incompatibilidad con otros servicios profesionales establecido en las “Normas Técnicas para la Prestación de Servicios de Auditoría Externa” (NRP-18), aprobadas por el Banco Central por medio de su Comité de Normas.
- j) Conocer y evaluar el buen funcionamiento de los procesos relacionados con la información financiera y los sistemas de control interno de la entidad; y
- k) Cerciorarse que los Estados Financieros Intermedios y de Cierre de Ejercicio sean elaborados cumpliendo los lineamientos legales y normativos aplicables.

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

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.

En tal sentido, la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO aprobó la siguiente conformación del Comité de Auditoría, mediante el Acuerdo No. 4, del Acta de Sesión de Junta Directiva No. 1285-13, celebrada en fecha 03 de abril de 2019:

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

### 1.2 Número de sesiones en el período 2019.

El desarrollo de las sesiones ordinarias se llevó a cabo estableciendo como mínimo una frecuencia de una vez al mes, de conformidad al Plan de Trabajo aprobado por la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

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. Durante el periodo 2019 se efectuaron **once**

sesiones, en las cuales estuvieron presentes la totalidad de sus miembros. Para mayor detalle, se presentan las fechas de realización de las mismas:

Sesión	Fecha de sesión
Agenda y Acta 01	14/1/2019
Agenda y Acta 02	22/1/2019
Agenda y Acta 03	5/2/2019
Agenda y Acta 04	8/4/2019
Agenda y Acta 05	28/5/2019
Agenda y Acta 06	27/6/2019
Agenda y Acta 07	9/7/2019
Agenda y Acta 08	28/9/2019
Agenda y Acta 09	5/10/2019
Agenda y Acta 10	26/11/2019
Agenda y Acta 11	13/12/2019

Todas sus sesiones quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

### 1.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Auditoría en el período.

La labor desarrollada por el Comité de Auditoría durante el periodo 2019, se enfocó en cumplir con las siguientes actividades:

- a) Verificación del cumplimiento de acuerdos de Junta General de Socios y Junta Directiva correspondientes al período 2019.
- b) Seguimiento y pronunciamiento sobre la gestión realizada a la correspondencia enviada y recibida del Banco Central de Reserva de El Salvador, SSF e IGD durante el período 2019.
- c) Revisión de los Estados Financieros y sus Notas, referentes a los cierres de diciembre 2018 y junio de 2019, de acuerdo a la normativa aplicable vigente para su elaboración y publicación.
- d) Revisión del Informe y la Opinión del Auditor Externo, así como del Dictamen e Informe Fiscal realizado por la Firma de Auditoría Fiscal, ambos correspondientes al periodo 2018, así como el Informe de revisión intermedia de los Estados Financieros al 30 de junio de 2019; así como la revisión de los informes reglamentarios los cuales se detallan a continuación:
  - i. Informe sobre cumplimiento de Políticas y procedimientos de control interno para la administración de riesgos financieros y operacionales, y la administración de “Conoce a los Clientes”.
  - ii. Cumplimiento a disposiciones legales y reglamentarias.
  - iii. Cédula de reservas de saneamiento de activos de riesgo.
- e) Seguimiento trimestral a las observaciones emitidas por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Superintendencia del Sistema Financiero.
- f) Análisis y Elaboración de propuestas de Firmas de Auditoría Independiente para el nombramiento de Auditor Externo y Auditor Fiscal para el periodo 2020.
- g) Revisión de Proyectos de Planes de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna y Comité de Auditoría 2020.
- h) Seguimiento al Plan de Trabajo del Comité de Auditoría correspondiente al cuarto trimestre de 2018, primero, segundo y tercer trimestre de 2019.
- i) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna correspondiente al cuarto trimestre de 2018, primero, segundo y tercer trimestre de 2019.
- j) Revisión y no objeción al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría para el Período 2020.

#### 1.4 Temas corporativos conocidos en el período

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

- a) Coadyuvar al proceso de actualización y ajustes a la Matriz de Riesgos Institucional correspondiente al período 2019.
- b) Análisis de ofertas técnicas y económicas de las firmas de auditoría independiente para la prestación de servicios de auditoría financiera y fiscal correspondiente al período 2019.
- c) Revisión y actualización del Reglamento del Comité de Auditoría de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- d) Análisis y evaluación del Principio Contable de Negocio en Marcha de MULTI INVERSIONES MI BANCO correspondiente al período 2019.

#### 1.5 Capacitaciones al Comité de Auditoría

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

- a) Congreso de Auditores Internos de El Salvador VII CONAUDI 2019, promovido por el Instituto de Auditores Internos Capítulo El Salvador.
- b) Conferencia Anual de Cumplimiento Anti Lavado de Dinero y Contra Financiamiento al Terrorismo, promovido por Florida International Bankers Association (FIBA).
- c) Modelos para la Gestión del Riesgo de Crédito y Riesgo de Contraparte, impartido por la House of Training de la ATTF de Luxemburgo, promovido localmente por ABANSA.
- d) Indicadores de Riesgo Clave para la Gestión del Riesgo Operativo.

## 2. COMITÉ DE RIESGOS

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, 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 responsable del seguimiento de la gestión integral de riesgos y de velar que sus operaciones y negocios sean gestionados bajo un nivel de riesgo razonable, siendo éste el delegado por la Junta Directiva para proponer el marco de gestión de todos los riesgos.

Entre sus principales funciones se encuentra:

- a) Informar trimestralmente a la Junta Directiva, de conformidad al marco jurídico aplicable, sobre la exposición a los distintos tipos de riesgos asumidos por la entidad, evolución en el tiempo, cambios sustanciales de tal exposición, sus efectos en niveles patrimoniales y las necesidades adicionales de mitigación, así como las principales medidas correctivas adoptadas, cumplimiento de límites, resultados de las pruebas de tensión y de cualquier otro aspecto relacionado con las políticas y procedimientos aprobados. En el caso que se presente una situación de emergencia, deberá notificarse inmediatamente a la Junta Directiva.
- b) Velar por que la entidad cuente con la adecuada estructura organizacional, estrategias, políticas y recursos para la gestión integral de riesgos.
- c) Apoyar la labor de la Unidad de Riesgos en la implementación y desarrollo del proceso de gestión integral de los riesgos.

- d) Evaluar, revisar y proponer a la Junta Directiva para su aprobación, las estrategias, políticas, manuales, planes, procedimientos y herramientas para la gestión integral de riesgos; así como, asegurar e informar a la Junta Directiva la correcta ejecución e implementación de las mismas.
- e) Proponer para aprobación de la Junta Directiva, las metodologías de gestión de cada uno de los riesgos.
- f) Evaluar, revisar y proponer, para aprobación de la Junta Directiva, los Planes de Continuidad del Negocio en caso de interrupciones, que incluya planes de contingencia, análisis de impacto en el negocio, plan de recuperación de desastres y planes de gestión del incidente, que aseguren la operatividad normal del negocio ante la ocurrencia de eventos adversos.
- g) Supervisar, a través del área correspondiente, que la gestión del riesgo sea efectiva y que los eventos de riesgos sean consistentemente identificados, evaluados, mitigados y monitoreados.
- h) Proponer a la Junta Directiva los límites de tolerancia a la exposición para cada tipo de riesgo y los mecanismos para la implementación de las acciones correctivas requeridas, en caso de que existan desviaciones con respecto al nivel de tolerancia a los distintos tipos de riesgo.
- i) Dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas.
- j) Evaluar y revisar las pruebas de tensión diseñadas para gestionar cada uno de los riesgos en forma particular en situaciones adversas.
- k) Monitorear el perfil del riesgo del Banco, a través de las evaluaciones a los resultados de los análisis de los distintos tipos de riesgos y ponerlos a la disposición de la Junta Directiva para la toma de decisiones.
- l) Conocer y evaluar los riesgos asociados con nuevos productos financieros y emitir su opinión respecto a la viabilidad de esos productos.
- m) Presentar a la Junta Directiva las modificaciones a las políticas para la gestión integral de los riesgos.
- n) Trabajar coordinadamente con los otros Comités para fortalecer el funcionamiento de un sistema de control interno adecuado a la naturaleza, complejidad y riesgos inherentes a las actividades de la organización.
- o) Opinar en los primeros 90 días calendario de cada año, sobre la información relativa a las políticas, metodologías y demás medidas relevantes adoptadas para la gestión de cada tipo de riesgos, que se divulga en el sitio Web del Banco.
- p) Revisar dentro de los primeros 90 días posteriores a la finalización del ejercicio reportado, el “Informe Anual de Gobierno Corporativo”, previo a ser aprobado por Junta Directiva y remitido a la Superintendencia del Sistema Financiero.
- q) Analizar y validar la “Base de Datos de Eventos de Riesgo Operacional”, correspondiente al año inmediato anterior, previo a ser remitida a la Superintendencia del Sistema Financiero a más tardar el treinta y uno de enero de cada año.
- r) Revisar dentro de los primeros 120 días posteriores a la finalización del ejercicio contable que se reporta, el “Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos” y el “Informe de Acciones realizadas para el Control y Evaluación del Riesgo Operacional” que serán remitidos a la Superintendencia del Sistema Financiero, los cuales deberán ser presentados y finalmente aprobados por la Junta Directiva.
- s) Informar trimestralmente a la Junta Directiva sobre el seguimiento al cumplimiento del Plan de Actividades del Comité de Riesgos y de los aspectos más importantes sobre los cuales ha conocido y tomado decisión el Comité de Riesgos, lo cual deberá quedar asentado en el acta de la sesión que celebre la Junta Directiva.
- t) Analizar, validar y realizar un seguimiento al proceso de adecuación de sistemas informáticos para la Gestión de Riesgos. Revisar los resultados de consultorías para el desarrollo, adaptación e implantación del sistema.
- u) Conocer y evaluar los distintos planes de acción para la implementación de los requerimientos de normas actuales y nuevas disposiciones que emita el Banco Central de Reserva de El Salvador o la Superintendencia del Sistema Financiero, en materia de riesgos.

- v) Informar a la Junta Directiva sobre incumplimientos a los límites de exposición a los riesgos determinados por ley y por políticas internas del Banco y las medidas correctivas implementadas.
- w) Proponer a la Junta Directiva, en caso que le sea requerido, la designación de la persona responsable de la Unidad de Riesgos.
- x) Asegurar que se implementen las acciones correctivas y planes de acción requeridos, en caso de que existan desviaciones con respecto al nivel de tolerancia a los riesgos asumidos.
- y) Otros que sean de interés institucional relacionados con la gestión integral de riesgos, o que sean requeridos por la normativa de gestión de riesgos emitida por el comité de normas del Banco Central.

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

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 miembros de la Alta Gerencia designados por la Junta Directiva y el Secretario del Comité.

En tal sentido, la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO aprobó la siguiente conformación del Comité de Riesgos, mediante el Acuerdo No. 4, del Acta de Sesión de Junta Directiva No. 1285-13, celebrada en fecha 03 de abril de 2019:

MIEMBROS COMITÉ DE RIESGOS	CARGO
Marcos Geremías González Batres	Coordinador – Director Externo
Beatriz Elizabeth Riasco de Melgar	Secretario – Gerente de Riesgos
Nelson Oswaldo Guevara Ramírez	Miembro – Presidente de Junta Directiva
Jorge Adalberto Aldana Luna	Miembro – Gerente Financiero
Ricardo Giovanni Jiménez Morán	Miembro – Jefe de Departamento de Riesgos
Alejandra María Escobar de García	Miembro – Jefe de la Unidad Jurídica
Rosa Nelly Aguilar Cruz	Asesora Externa
Darío Sánchez Sansivirini	Asesor Externo

El Lic. Tito Isaac Salguero Ramos y el Lic. Oscar Aníbal Pichinte Sigüenza, en su calidad de Auditor Interno y Oficial de Cumplimiento de MULTI INVERSIONES MI BANCO respectivamente, fueron convocados y asistieron, con voz y sin voto, de forma permanente a todas las sesiones de Comité de Riesgos durante el período 2019.

### 2.2 Número de sesiones en el período 2019.

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, con una frecuencia de al menos una vez al mes. Sin embargo, el Comité de Riesgos durante el periodo 2019 llevó a cabo 29 sesiones, en las cuales estuvieron presentes la totalidad de sus miembros o como mínimo, la mayoría de sus miembros. Para mayor detalle, se presentan las fechas de realización de las mismas:

Sesión	Fecha de Sesión	Sesión	Fecha de Sesión
Agenda y Acta 01	07/01/2019	Agenda y Acta 16	12/07/2019
Agenda y Acta 02	21/01/2019	Agenda y Acta 17	26/07/2019
Agenda y Acta 03	04/02/2019	Agenda y Acta 18	16/08/2019
Agenda y Acta 04	11/02/2019	Agenda y Acta 19	29/08/2019
Agenda y Acta 05	04/03/2019	Agenda y Acta 20	10/09/2019
Agenda y Acta 06	18/03/2019	Agenda y Acta 21	24/09/2019
Agenda y Acta 07	22/03/2019	Agenda y Acta 22	08/10/2019
Agenda y Acta 08	29/03/2019	Agenda y Acta 23	15/10/2019

Sesión	Fecha de Sesión	Sesión	Fecha de Sesión
Agenda y Acta 09	12/04/2019	Agenda y Acta 24	12/11/2019
Agenda y Acta 10	25/04/2019	Agenda y Acta 25	19/11/2019
Agenda y Acta 11	13/05/2019	Agenda y Acta 26	26/11/2019
Agenda y Acta 12	21/05/2019	Agenda y Acta 27	28/11/2019
Agenda y Acta 13	10/06/2019	Agenda y Acta 28	10/12/2019
Agenda y Acta 14	21/06/2019	Agenda y Acta 29	17/12/2019
Agenda y Acta 15	28/06/2019		

Todas sus sesiones quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

### **2.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Riesgos en el período.**

La labor desarrollada por el Comité de Riesgos durante el periodo 2019, se enfocó en cumplir con las siguientes actividades:

- a) Análisis y discusión de Informes Internos sobre Gestión de Riesgos Financieros, tanto de los modelos Internos como los regulatorios, en lo aplicable a los riesgos de crédito, mercado, liquidez y operacional.
- b) Revisión y análisis de informes anuales requeridos por las normativas de riesgos aplicables al Banco, previos a ser conocidos por Junta Directiva y a ser remitidos a la Superintendencia del Sistema Financiero, en lo referente a Gobierno Corporativo, Riesgo Operacional y Evaluación Técnica.
- c) Revisión del Anexo 4 “Base de Datos de Eventos de Riesgo Operacional”, requerido por la Norma para la Gestión de Riesgo Operativo (NPB4-50).
- d) Actualización de Nota a los Estados Financieros sobre la Gestión Integral de Riesgos 2018.
- e) Evaluación y seguimiento de eventos de Riesgo Operacional.
- f) Revisión de oferta comercial de ASM Consultores en Riesgo, para implementación Nueva Metodología de Cálculo de Pérdidas Esperadas.
- g) Análisis de Perfil de Riesgo de Clientes en Mora.
- h) Presentación de Diagnóstico sobre Adaptación a las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo.
- i) Revisión y actualización de los siguientes manuales y políticas Institucionales:
  - Modificación del Manual para el Manejo y Protocolo de Crisis.
  - Reglamento del Comité de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - Manual para la Gestión Integral de Riesgo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - Código de Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - Plan de Contingencia de Liquidez de MULTI INVERSIONES MI BANCO
  - Protocolo de actividades a realizar durante la operatividad con el servidor de contingencia.
- e) Análisis y Revisión de Proyectos de Normativas en Gestión Integral de Riesgos:
  - Proyecto de Normas para la Gestión Integral de Riesgos.
  - Proyecto de Norma para la Gestión de Continuidad de Negocios.
  - Proyecto de Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de información.
  - Normas Técnicas de Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO, versión definitiva.
- f) Elaboración del Proyecto de Plan de Adecuación a las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo.
- g) Presentación de Herramienta para el Cálculo y Monitoreo de Indicadores Claves de la Clasificación de Riesgos.
- h) Informe Preliminar sobre resultados de las actividades realizadas durante las pruebas al Plan de Recuperación de Desastres.
- i) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Gerencia de Riesgos correspondiente al cuarto trimestre de 2018, primero, segundo y tercer trimestre de 2019.



- j) Seguimiento al Plan de Trabajo del Comité de Riesgos correspondiente al cuarto trimestre de 2018, primero, segundo y tercer trimestre de 2019.
- k) Revisión y no objeción al Proyecto de Plan de Trabajo Técnico de Riesgo Operativo para el segundo semestre de 2019.
- l) Propuesta de indicadores a implementar que evidencien potenciales Riesgos Operativos.
- m) Propuesta de actualización de Matriz de Riesgo Institucional.
- n) Elaboración del Proyecto de Plan de Trabajo del Comité de Riesgos para el período 2020.
- o) Revisión y no objeción al Proyecto de Plan de Trabajo de la Unidad de Riesgo para el periodo 2020.

#### **2.4 Temas corporativos conocidos en el período**

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

- a) Revisión y no objeción al Proyecto de Modificación del Código de Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- b) Elaboración de Plan de Adecuación a las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo.
- c) Análisis de acciones para mejorar o mantener la Clasificación de Riesgos presentado por Asesor del Comité de Riesgos, licenciado Darío Sánchez.
- d) Presentación para su no objeción de Herramienta para el Cálculo y Monitoreo de Indicadores Claves de la Clasificación de Riesgos.
- e) Revisión y no objeción de la propuesta del Proyecto del Plan de Solución al resultado final de la evaluación efectuada por la Superintendencia del Sistema Financiero sobre la gestión del riesgo operacional y seguimiento a circulares No. SABAO-DR-ROT-003213 de fecha 05 de febrero de 2016 y No. SAIEF-DR-ROT-08355 de fecha 01 de abril de 2016.

#### **2.5 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 2019, algunos de los miembros y asistentes del Comité de Riesgos, participaron en distintas capacitaciones, entre las que cabe mencionar:

- a) Conferencia Anual de Cumplimiento Anti Lavado de Dinero y Contra Financiamiento al Terrorismo, promovido por Florida International Bankers Association (FIBA).
- b) Metodología y Herramientas para la Gestión de Liquidez según NRP-005.
- c) Programa de Modelos para la Gestión del Riesgo de Crédito y Riesgo de Contraparte, impartido por la House of Training de la ATTF de Luxemburgo, promovido localmente por ABANSA.
- d) Indicadores de Riesgo Clave para la Gestión del Riesgo Operativo y Límites.

### **3. COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO**

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 y apoyar a la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO en lo referente al buen desempeño de las responsabilidades de vigilancia en aspectos legales y normativos relacionados con esta materia, a efecto de prevenir daños al patrimonio y/o reputacionales, así como en lo correspondiente al actuar de los empleados en cumplimiento al marco jurídico y a políticas internas determinadas por la Administración Superior; y sus objetivos específicos consisten en:

- Coadyuvar en el cumplimiento de las disposiciones determinadas 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 (UIF); y el cumplimiento de las políticas y acuerdos emitidos por la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO en materia prevención y mitigación de los riesgos de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.

- Formular propuestas que contribuya a que MULTI INVERSIONES MI BANCO cuente con un sistema de Gestión para la Prevención de Riesgos de Lavado de Dinero y de la Financiación al Terrorismo acorde a lo establecido por el marco jurídico aplicable en dicha materia.

Entre sus funciones se encuentran:

- a) Presentar trimestralmente, o cuando se considere necesario, a la Junta Directiva un informe que contenga, entre otros, las actividades referentes al seguimiento de la gestión de prevención de LD/FT ejecutadas por la Oficialía de Cumplimiento de conformidad al marco jurídico y a las actividades determinadas por la Administración Superior en el Plan de Trabajo Anual, así como de aquellas otras que le sean requeridas.
- b) Velar y coadyuvar en temas relativos a la prevención de lavado de dinero y activos y financiamiento al terrorismo, así como al debido cumplimiento al marco jurídico aplicable a la gestión de este riesgo, con la finalidad de formular recomendaciones para el diseño de estrategias y ejecución de acciones en dicha materia.
- c) Contribuir y proponer a la Administración Superior del Banco el suministro de tecnología y recursos para la adecuada gestión del riesgo de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo a nivel organizacional del Banco.
- d) Emitir recomendaciones en base a las evaluaciones que la Oficialía de Cumplimiento haya realizado y pronunciarse sobre las acciones a ejecutar sobre aquellas operaciones de negocios, de las cuales se sospeche que podrían estar vinculadas con hechos generadores de lavado de dinero y activos y financiamiento al terrorismo.
- e) Conocer y analizar los informes emitidos por los entes de control (Auditoría Interna, Auditoría Externa y Superintendencia del Sistema Financiero), referentes a los hallazgos de Auditoría en la materia, como de los resultados de la evaluación de la Gestión de la Oficialía de Cumplimiento, de la Auditoría Externa la evaluación de la gestión y las disposiciones legales aplicables en la prevención de los riesgos de LD/FT y velar porque la Junta Directiva los conozca.
- f) Conocer, evaluar y pronunciarse respecto al alcance del Plan de Trabajo Anual de la Oficialía de Cumplimiento, así como el Programa de Capacitación a desarrollarse a nivel organizacional en materia de prevención de lavado de dinero y activos y financiamiento al terrorismo.
- g) Revisar y emitir sus comentarios u observaciones sobre el contenido de los informes de gestión trimestral elaborados por el Oficial de Cumplimiento para su correspondiente presentación a la Junta Directiva, sobre las evaluaciones a los procedimientos de prevención y mitigación del riesgo de lavado de Dinero y financiamiento al terrorismo realizados a nivel organizacional, determinadas en el Plan de Trabajo, así como de aquellas otras que le hayan sido requeridas por la Junta Directiva.
- h) Emitir sus observaciones y recomendaciones a los proyectos de políticas y procedimientos en materia de prevención y mitigación del riesgo de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo, así como de las modificaciones a las mismas.
- i) Emitir sus observaciones y recomendaciones a la Matriz de Riesgo anual en materia de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo, en la cual se evalúan e identifican los factores de riesgo y niveles de exposición en la referida materia.
- j) Velar porque la Alta Gerencia provea los recursos necesarios para realizar una adecuada y efectiva gestión del riesgo de Lavado Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
- k) Velar por que la Oficialía de Cumplimiento tenga acceso irrestricto a toda la información y documentación que maneja la Institución, que sea necesaria para su correspondiente evaluación en materia de lavado de dinero y de activos y financiamiento al terrorismo.

- l) Promover y garantizar la independencia de la Oficialía de Cumplimiento a nivel institucional.
- m) Velar por la adecuada comunicación de la Oficialía de Cumplimiento con los diferentes niveles organizacionales para reportar cualquier irregularidad que pueda poner en riesgo al Banco en materia de prevención de riesgos de lavado de dinero y activos y financiamiento al terrorismo.
- n) Velar que todas las actividades de negocios que son concretadas por los empleados del Banco con los clientes y usuarios, sean llevadas de conformidad al marco jurídico y a los procesos establecidos por la Administración Superior en materia de prevención de riesgos de lavado de dinero y activos y financiamiento al terrorismo.
- o) Velar por la aplicación del régimen sancionatorio en materia de incumplimiento al marco jurídico y normas internas de conformidad a lo establecido en el Manual de Prevención de LD/FT.

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

Mediante Acuerdo No. 4, de sesión de Junta Directiva No. 1217-41 de fecha 09 de noviembre de 2017, se aprobó la modificación de la conformación del Comité para la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo de MULTI INVERSIONES MI BANCO, con base a los lineamientos establecidos en el numeral 8 del artículo 16 del Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y Activos, y literal g) del artículo 5 de las Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos y de Financiamiento al Terrorismo, ambas disposiciones jurídicas, referente a la conformación del Comité de Prevención de LD/FT.

El Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo está conformado por al menos un miembro externo de la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO, quien no deberá ostentar cargo ejecutivo, realizar la función de Coordinador del Comité, el Presidente ejecutivo y/o Gerente General, un Gerente de Área, un Jefe de cualquiera de las Unidades Técnicas, un Jefe de cualquiera de las Unidades de Control requeridas por el marco normativo emitido por el ente regulador y el Oficial de Cumplimiento, quien realizará la función de Secretario del Comité.

En tal sentido, la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO aprobó la siguiente conformación del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, mediante el Acuerdo No. 4, del Acta de Sesión de Junta Directiva No. 1285-13, celebrada en fecha 03 de abril de 2019:

<b>MIEMBROS COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LD/FT</b>	<b>CARGO</b>
Marcos Geremías González Batres	Coordinador – Director Externo
Oscar Anibal Pichinte Sigüenza	Secretario – Oficial de Cumplimiento
Nelson Oswaldo Guevara Ramírez	Miembro – Presidente Ejecutivo
Óscar Eduardo Lindo Fuentes	Miembro - Gerente General
Beatriz Elizabeth Riasco de Melgar	Miembro - Gerente de Riesgos
Alejandra María Escobar de García	Miembro – Jefe de Unidad Jurídica
Ricardo Giovanni Jiménez Morán	Miembro – Jefe del Departamento de Riesgos

### **3.2 Número de sesiones en el período 2019.**

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 Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, la frecuencia de sus reuniones es al menos una vez al trimestre. Durante el periodo 2019 se efectuaron 9 sesiones. Para mayor detalle, se presentan las fechas de realización de las mismas:

Sesión	Fecha de Sesión
Agenda y Acta 01	15 /01/2019
Agenda y Acta 02	28/03/2019
Agenda y Acta 03	11/04/2019
Agenda y Acta 04	14/05/2019
Agenda y Acta 05	03/06/2019
Agenda y Acta 06	11/06/2019
Agenda y Acta 07	11/07/2019
Agenda y Acta 08	09/10/2019

Todas sus sesiones quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

### 3.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Prevención de LD/FT en el período.

La labor desarrollada por el Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo durante el periodo 2019, se enfocó en cumplir con las siguientes actividades:

- a) Revisión a la Matriz de Riesgos de LD/FT, para elaboración de Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento del Período 2020.
- b) Propuesta de Programa de Capacitación a nivel organizacional de MULTI INVERSIONES MI BANCO, en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, para el periodo 2019.
- c) Revisión y no objeción al Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento para el Período 2020.
- d) Elaboración del Plan de Trabajo del Comité de Prevención de LD/FT para el Período 2020.
- e) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento correspondiente al cuarto trimestre de 2018, primero, segundo y tercer trimestre de 2019.
- f) Seguimiento al Plan de Trabajo del Comité de Prevención de LD/FT correspondiente al cuarto trimestre de 2018, primero, segundo y tercer trimestre de 2019.
- g) Evaluación del análisis y seguimiento a las observaciones efectuadas por la Oficialía de Cumplimiento referente a la operatividad que se realiza en las agencias del Banco en lo correspondiente al cumplimiento a la Prevención del Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo durante el Cuarto Trimestre de 2018, y Primero, Segundo y Tercer Trimestre de 2019.
- h) Propuestas de actualización del Reglamento del Comité de Prevención de LD/FT.
- i) Seguimiento a propuesta de adquisición de Herramienta Informática en materia de Gestión del Riesgo de LD/FT.

### 3.4 Temas Corporativos

- a) Seguimiento al Plan de Acción para la superación de observaciones realizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero en Oficio No. SAIEF-DR-RL-1046 de fecha 16 de enero de 2018.
- b) Conocimiento, análisis y discusión de informe final de visita de supervisión efectuada por la Superintendencia del Sistema Financiero en Oficio No. BCS-BC-8604, en lo aplicable a la Oficialía de Cumplimiento.

### 3.5 Capacitaciones al Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo

- a. El Oficial de Cumplimiento (Secretario del Comité), el Jefe del Departamento de Riesgos (Miembro del Comité) y la Jefe de la Unidad Jurídica (Miembro del Comité), participaron en la Conferencia Anual realizada por Florida International Bankers Association (FIBA), en la cual se impartieron entre otros los siguientes temas:
  - ¿Qué hay de nuevo en el mundo de la prevención del Lavado de Dinero?

- Últimas cifras y tendencias en la lucha contra el delito financiero.
  - Haciendo negocios con Venezuela: Navegando con seguridad a través de sanciones e incertidumbres.
  - Detrás de los Titulares: Lecciones aprendidas de acciones recientes de alto perfil del cumplimiento
  - Capacitación especializada: Ideas claves para construir sobre la cultura de cumplimiento.
  - De risking por sector- el dilema que los bancos tienen que controlar.
  - Lavado de dinero en los bienes raíces: los retos para las instituciones financieras.
  - Intercambio global sobre AML
  - La propiedad beneficiaria, la regla final.
- b. El Presidente de Junta Directiva y Representante Legal de MULTI INVERSIONES MI BANCO, juntamente con el Gerente General, asistieron a las siguientes capacitaciones:
- Buenas Prácticas de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos, impartido por ESADE Business School, promovido por FEDECREDITO.
  - El Futuro de la Gestión de Riesgos en el Sector Financiero, impartido por ESADE Business School, promovido por FEDECREDITO.

#### **4. COMITE DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (COSYSO)**

MULTI INVERSIONES MI BANCO constituyó el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (COSYSO) con el propósito de velar por la seguridad y salud ocupacional que debe existir en MULTI INVERSIONES MI BANCO, por medio del establecimiento del marco básico de garantías y responsabilidades que permitan un adecuado nivel de protección de la seguridad y salud de los empleados, frente a los riesgos derivados del trabajo. Dicho comité es el encargado de participar en la capacitación, evaluación, supervisión, promoción, difusión y asesoría sobre la temática de seguridad y salud ocupacional (SISO).

Entre sus principales funciones se encuentran:

- a) Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de la política y programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales en la empresa.
- b) Promover iniciativas sobre procedimientos para la efectiva prevención de riesgos, pudiendo colaborar en la corrección de las deficiencias existentes.
- c) Fomentar una cultura de seguridad y salud ocupacional en el Banco, por medio de la divulgación y capacitación permanente en esta área.
- d) Investigar objetivamente, previa opinión emitida por un profesional en la materia, las causas que motivaron los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, en el caso que las hubieren, proponiendo las medidas de seguridad necesarias para evitar su incidencia.
- e) Proponer al empleador, la adopción de medidas de carácter preventivo que mejoren los niveles de protección de la seguridad y salud de los trabajadores, pudiendo para tal fin efectuar propuestas por escrito. La adopción de estas medidas estarán en función directa de la disponibilidad presupuestaria.
- f) Instruir a los empleados sobre los riesgos propios de la actividad laboral, observando las acciones inseguras y recomendando métodos para superarlas.
- g) Inspeccionar periódicamente los lugares de trabajo con el objeto de detectar las condiciones físicas y mecánicas inseguras, capaces de producir accidentes de trabajo, a fin de recomendar medidas preventivas.
- h) Vigilar el cumplimiento de la Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo, sus reglamentos, las normas de seguridad propias del lugar de trabajo y de las recomendaciones que emita.
- i) Establecer un Plan de Trabajo Anual que posibilite al Banco el cumplimiento de la normativa en materia de riesgo laboral y salud ocupacional.

- j) Monitorear los plazos establecidos, el cumplimiento y resultados de acuerdo a las metas o indicadores determinados en el plan de trabajo y/o plan de acción.
- k) Capacitar periódicamente al personal del Banco en materia de riesgo laboral y salud ocupacional.
- l) Atender con prontitud los reclamos u observaciones de los empleados en materia de seguridad y salud ocupacional, trabajando conjuntamente con la Administración Superior del Banco.
- m) Acompañar al delegado de la Dirección General de Inspección de Trabajo al realizar una inspección para verificar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud ocupacional.
- n) Elaborar informes técnicos que complementen el acta de inspección efectuada por el Delegado de la Dirección General de Inspección de Trabajo.
- o) Realizar el seguimiento permanente a la seguridad y salud ocupacional de los empleados del Banco.

#### 4.1 Miembros del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional durante el período informado.

El COSYSO está conformado por un Presidente, un Vicepresidente y un Secretario, y los demás miembros propietarios desempeñan el cargo de Vocales. Las dos primeras posiciones, tanto para propietarios y suplentes, son cubiertas por representantes de la Administración Superior del Banco y los demás miembros, son el resultado de las propuestas efectuadas por los empleados del Banco. El presidente y Vice-presidente, propietarios y suplentes del Comité, representan los Delegados de Prevención de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

Durante el periodo reportado, se realizó renovación de los miembros del comité, los cuales fueron acreditados por el Ministerio de Trabajo, para el periodo 2019-2021, quedando integrado por los siguientes miembros:

MIEMBROS DEL COMITÉ	CARGO
Lucía Aleida Galdámez Menjivar	Presidenta y Delegada de Prevención – Gerente Administrativa
Oscar Aníbal Pichinte Sigüenza	Vicepresidente y Vocal - Oficial de Cumplimiento
Guillermo Antonio Olmedo Recinos	Vocal – Técnico de Riesgo Operativo
Emily Tatiana Solá Palacios	Secretaria – Asistente de Recursos Humanos

#### 4.2 Número de sesiones en el período 2019.

Las sesiones del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevan a cabo al menos una vez al mes, y éstas se llevan a cabo de acuerdo a convocatoria procedente del Secretario del Comité. Durante el periodo 2019 se efectuaron 11 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. Para mayor detalle, se presentan las fechas de realización de las mismas:

No. Acta	Fecha Sesión
ACTA No. 01-2019	15-01-2019
ACTA No. 02-2019	02-02-2019
ACTA No. 03-2019	01-03-2019
ACTA No. 04-2019	27-04-2019
ACTA No. 05-2019	24-05-2019
ACTA No. 06-2019	28-06-2019
ACTA No. 07-2019	26-07-2019
ACTA No. 08-2019	09-08-2019
ACTA No. 09-2019	27-09-2019
ACTA No. 10-2019	11-10-2019
ACTA No. 11-2019	29-11-2019

Todas sus sesiones quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

#### 4.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional en el periodo.

- a) Revisión, aprobación y desarrollo del Programa de Prevención de MULTI INVERSIONES MI BANCO 2019.
- b) Elaboración y desarrollo del Programa de difusión y promoción de actividades preventivas, para ser difundido durante el año 2019.
  - Riesgo laboral y medidas preventivas adoptadas por Mi Banco
  - Miembros de COSYSO
  - Resultado de Simulacro de evacuación
- c) Elaboración y desarrollo del Programa de Mantenimientos de Oficinas Administrativas y Puntos de Atención de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - Mantenimiento de aguas negras
  - Mantenimiento preventivo de aires acondicionados, oficina Central y Agencias
  - Mantenimiento y lavado de cisternas de agua
  - Recarga anual de extintores
  - Mantenimiento, fumigación y control de plagas
  - Mantenimiento de lámparas de emergencia
- d) Programa de capacitación de salud para para todos los empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO, las temáticas fueron las siguientes:
  - Prevención de Infecciones de transmisión sexual, VIH y salud reproductiva.
  - Prevención del consumo de alcohol, tabaco, y otras adicciones.
  - Salud mental y Prevención de riesgos Psicosociales, violencia hacia las mujeres y acoso sexual.
- e) Programa de capacitación de Seguridad para para el personal de brigadas de emergencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO, las temáticas fueron las siguientes:
  - Prevención y control de incendios
  - Primeros Auxilios Básicos
  - Evacuación en caso de desastres
  - Simulacro de evacuación de Agencia Roosevelt, realizado el 05 de julio de 2019, con participación del Cuerpo de Bomberos de El Salvador e implementación de medidas de corrección emitidas por los mismos.
  - Simulacro de evacuación de Agencia Próceres realizado el 09 de agosto de 2019, con participación del Cuerpo de Bomberos de El Salvador e implementación de medidas de corrección emitidas por los mismos.
- f) Visitas trimestrales de verificación de Seguridad, realizadas por el Encargado de Seguridad Luis Alfredo Macal, en apoyo a los miembros del COSYSO, para corregir cualquier desperfecto que ponga en peligro el funcionamiento de las operaciones del Banco y los riesgos relacionados a salud de los empleados y clientes de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- g) Conformación de Brigadas de Emergencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO, asignada a cada una de las agencias del Banco.
- h) Propuesta de modificación de la Política de Seguridad y Salud Ocupacional para aprobación de Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- i) Programación y desarrollo exámenes médicos para personal de Agencias y de Oficina central 2019, a realizarse por parte de los doctores de la clínica NR Seguros Médicos, los cuales consisten en:
  - Toma de presión arterial
  - Ritmo cardiaco
  - Glucosa y

- Consulta General

#### 4.4 Capacitaciones al Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

- a) Formación de Comités de Seguridad y Salud Ocupacional
- b) Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales
- c) Prevención de Accidentes y Enfermedades y sus Consecuencias

## B. COMITES DE APOYO

### 1. COMITÉ DE GERENCIA

El Comité de Gerencia tiene por objeto gestionar el plan estratégico, la administración y operación de MULTI INVERSIONES MI BANCO conforme al marco jurídico y sistema de control interno, fortalecer la toma de decisiones de la Administración Superior a través de propuestas que contribuyan al desarrollo empresarial, comercial, económico y financiero de MULTI INVERSIONES MI BANCO; y sus objetivos específicos son los siguientes:

- a) Asegurar el adecuado y razonable funcionamiento del Comité de Gerencia, conforme a los lineamientos estratégicos y funciones delegadas por la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- b) Coordinar el desarrollo de las sesiones del Comité de Gerencia.
- c) Validar los puntos de agenda a abordarse en cada sesión.
- d) Someter a votación las propuestas provenientes de los miembros del comité y coordinar, en los
- e) casos que sea requerido, su presentación a la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO
- f) para su correspondiente resolución.
- g) Determinar las fechas de las sesiones o reuniones y sus participantes.

Entre sus principales funciones se encuentran:

- a) Coadyuvar a la definición, implementación y seguimiento a la ejecución del Plan Estratégico de MULTI INVERSIONES MI BANCO, así como generar y presentar propuestas a la Junta Directiva que contribuyan a la consecución de los objetivos o líneas estratégicas de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- b) Coadyuvar al cumplimiento del Plan de Negocios y Proyecciones Financieras de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- c) Evaluar periódicamente el cumplimiento alcanzado en el Plan de Negocios y los resultados económicos y financieros de MULTI INVERSIONES MI BANCO, así como proponer estrategias o acciones a seguir en caso de identificar la necesidad de realizar cambios, para efectos de asegurar el cumplimiento de las líneas estratégicas en función de los objetivos propuestos.
- d) Evaluar y proponer a la Junta Directiva estrategias, planes, políticas y lineamientos necesarios para la gestión empresarial y comercial de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- e) Comunicar y coordinar la implementación y ejecución de las estrategias, planes, políticas y lineamientos aprobados por la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- f) Asegurar el cumplimiento responsable y oportuno de los planes de trabajo aprobados por la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- g) Asegurar que MULTI INVERSIONES MI BANCO cuente con la adecuada estructura organizacional, estrategias, planes, políticas y recursos para el adecuado funcionamiento de las operaciones y el desarrollo de la gestión empresarial y comercial.
- h) Cumplir y asegurar el cumplimiento del marco jurídico aplicable a MULTI INVERSIONES MI BANCO y el sistema de control interno aprobado por la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO.



- i) Asegurar que la Junta Directiva se mantenga oportuna y debidamente informada sobre asuntos o aspectos que puedan incidir o afectar en la gestión empresarial de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- j) Generar las condiciones necesarias a nivel organizacional para propiciar un ambiente adecuado que conlleve al desarrollo de las competencias del talento humano y al fortalecimiento de la cultura de atención y servicio al cliente, el sistema de control interno, la gestión integral de riesgos y la prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo (LA/FT).
- k) Gestionar los asuntos de interés institucional que puedan impactar en la organización.
- l) Conocer, evaluar y proponer para aprobación de la Junta Directiva los planes de acción del plan estratégico o líneas estratégicas de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- m) Conocer, evaluar y proponer para aprobación de la Junta Directiva el Plan de Negocios y las Proyecciones Financieras de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- n) Conocer, evaluar y proponer para aprobación de la Junta Directiva los Planes de Trabajo de las Gerencias y Unidades Técnicas de MULTI INVERSIONES MI BANCO. En lo referente a los Planes de Trabajo de las Unidades de Control, éstos son autorizados por la Junta Directiva previa opinión de su correspondiente Comité.
- o) Elaborar el Proyecto del Plan de Trabajo Anual del Comité de Gerencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO, así como su correspondiente ejecución conforme a lo aprobado por la Junta Directiva.
- p) Informar trimestralmente o cuando así lo considere necesario la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO referente al cumplimiento de su Plan de Trabajo o de cualquier otro asunto o tema en materia de su competencia.
- q) Atender todo lo requerido por la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO y todo aquello que sea competencia de la Alta Gerencia

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

El Reglamento del Comité de Gerencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO establece que estará conformado por el Presidente Ejecutivo o quien haga sus veces y quienes desempeñen los cargos bajo dependencia jerárquica de la Junta Directiva o Presidencia Ejecutiva, el Gerente General, Gerentes y Jefes de Unidad bajo su dependencia organizativa. El Auditor Interno y Oficial de Cumplimiento serán miembros del Comité de Gerencia, cuya participación está delimitada a tener voz en los asuntos que se discutan y a brindar su asesoría o pronunciamiento técnico en las áreas de su especialidad y materia de competencia. Se podrán integrar como miembros del Comité de Gerencia a otros empleados que desempeñen cargos de Jefes de Departamentos cuyo plan de carrera y sucesión al interior de MULTI INVERSIONES MI BANCO requiera del desarrollo de competencias gerenciales. La Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO aprobó el Reglamento del Comité de Gerencia mediante el Acuerdo No. 3 del Acta de Sesión de Junta Directiva No. 1250-26, celebrada en fecha 11 de julio de 2018; asimismo, con el propósito de mantenerlo actualizado el referido reglamento fue modificado según Acuerdo No. 5, del Acta de Sesión de Junta Directiva No. 1303-31, celebrada en fecha 20 de agosto de 2019.

Asimismo, durante el periodo reportado, la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO aprobó la siguiente conformación del Comité de Gerencia, mediante el Acuerdo No. 4, del Acta de Sesión de Junta Directiva No. 1285-13, celebrada en fecha 03 de abril de 2019:

MIEMBROS DEL COMITÉ DE GERENCIA	CARGO
Nelson Oswaldo Guevara Ramírez	Presidente Ejecutivo - Coordinador del Comité
Martha Carolina Castro de Aguilar	Jefe Unidad de Planificación - Secretaria del Comité <sup>1/</sup>
Tito Isaac Salguero Ramos	Auditor Interno <sup>4/</sup>
Oscar Eduardo Lindo Fuentes	Gerente General <sup>2/</sup>
Jorge Adalberto Aldana Luna	Gerente Financiero
Beatriz Elizabeth Riasco de Melgar	Gerente de Riesgos

<b>MIEMBROS DEL COMITÉ DE GERENCIA</b>	<b>CARGO</b>
Lucia Aleida Galdámez Menjívar	Gerente Administrativa
Silvia Lorena Rubio Galeas	Gerente Comercial <sup>2/</sup>
Edy Nelson Guerra Guerra	Gerente de Negocios <sup>3/</sup>
Ana Ingrid Colocho de Segovia	Gerente de Agencias <sup>3/</sup>
Óscar Aníbal Pichinte Sigüenza	Oficial de Cumplimiento
Alejandra María Escobar de García	Jefe Unidad Jurídica
Ricardo Giovanni Jiménez Moran	Jefe Departamento de Riesgos
João Amilton Duque Menjívar	Jefe de la Unidad de Mercadeo <sup>5/</sup>
Johanna Gabriela Santos de Ramírez	Auditor Senior <sup>6/</sup>

1/ Secretaria del Comité hasta el 30 de junio de 2019

2/ Miembro a partir del 01 de marzo de 2019

3/ Miembro hasta marzo de 2019.

4/ Secretario del Comité a partir del 01 de julio de 2019

5/ Miembro a partir del 01 de febrero de 2019

6/ Miembro a partir del 16 de octubre de 2019

## 1.2 Número de sesiones en el período 2019.

Las sesiones del Comité de Gerencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a Convocatoria procedente del Secretario del Comité, las cuales deben ser por lo menos dos sesiones por mes. Durante el periodo 2019 se efectuaron 30 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. Para mayor detalle, se presentan las fechas de realización de las mismas:

<b>Sesión</b>	<b>Fecha de Sesión</b>
1S-01-2019	08 de enero de 2019
1S-02-2019	14 de enero de 2019
1S-03-2019	21 de enero de 2019
1S-04-2019	5 de febrero de 2019
1S-05-2019	18 de febrero de 2019
1S-06-2019	4 de marzo de 2019
1S-07-2019	11 de marzo de 2019
1S-08-2019	26 de marzo de 2019
1S-09-2019	1 de abril de 2019
1S-10-2019	2 de abril de 2019
1S-11-2019	8 de abril de 2019
1S-12-2019	6 de mayo de 2019
1S-13-2019	13 de mayo de 2019
1S-14-2019	6 de junio de 2019
1S-15-2019	25 de junio de 2019
1S-16-2019	16 de julio de 2019
1S-17-2019	22 de julio de 2019
2S-01-2019	02 de julio de 2019
2S-02-2019	16 de julio de 2019
2S-04-2019	22 de julio de 2019
2S-05-2019	13 de agosto de 2019
2S-06-2019	16 de septiembre de 2019
2S-07-2019	07 de octubre de 2019
2S-08-2019	14 de octubre de 2019
2S-09-2019	07 de noviembre de 2019
2S-10-2019	18 de noviembre de 2019
2S-11-2019	02 de diciembre de 2019
2S-12-2019	16 de diciembre de 2019

### 1.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Gerencia en el período.

La labor desarrollada por el Comité de Gerencia durante el periodo 2019, se enfocó en cumplir con las siguientes actividades:

1. Implementación de la Gestión del Recurso Humano basa en Competencias.
2. Planificación de Evento de Rendición de Cuentas a Accionistas Preferentes y Depositantes Mayoritarios de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
3. Propuesta financiera para venta de Acciones Comunes de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
4. Definición de Líneas Estratégicas de MULTI INVERSIONES MI BANCO correspondientes al Período 2019-2020.
5. Se implementó la Comercialización de Pólizas de Seguro de Vida Colectivo Masivo.
6. implementación de estrategia para comercializar la Cuenta de Ahorro Electrónica.
7. Readecuación de Identidad Visual y Comercial de MULTI INVERSIONES MI BANCO a MI BANCO.
8. Proceso de Recertificación en Anti Lavado de Dinero (CPAML)
9. Modificación a la Estructura Organizativa de MULTI INVERSIONES MI BANCO, con el propósito de fortalecer el gobierno corporativo, entre las principales modificaciones se citan:
10. Incorporación a MULTI INVERSIONES MI BANCO del Gerente General y Gerente Comercial.
11. Creación de la Gerencia de Operaciones con vigencia a partir del 02 de enero de 2020.
12. Creación del Comité de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.
13. Ratificación o Modificación de la integración de los Comités de Apoyo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
14. Modificación del Reglamento del Comité de Gerencia.
15. Propuestas Comerciales de Líneas de Créditos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
16. Propuestas de modificación a Líneas de Créditos existentes.
17. Seguimiento a Cumplimiento de Metas de Colocación y Captación de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
18. Reuniones mensuales con Jefes de Agencias y Gerencia Comercial para abordar aspectos relacionados a la gestión comercial de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
19. Implementación de Plan de Adecuación de las Normas de Gobierno Corporativo (NRP-17)
20. Propuestas de Modificación a Políticas, Manuales y Reglamentos.
21. Propuestas de Proyectos de Políticas y Reglamentos.
22. Elaboración de Planes de Trabajo del Período 2020.
23. Elaboración de Planes de Negocios del Período 2020.

### 1.4 Capacitaciones al Comité de Gerencia

Un detalle de las capacitaciones recibidas por miembros del Comité de Gerencia, se presenta a continuación:

- a) Visita Técnica a Alemania "Federaciones Regionales como factor de éxito del Sparkassen Finanzgruppe".
- b) Seminario Modelos en la Administración de Efectivo para Entidades Financieras.
- c) Cumplimiento de la Norma de Divulgación de la Garantía de Depósitos.
- d) TALLER KRI-Indicadores Claves de Riesgo Operativo y Limites.
- e) Coaching PNL- Metas y Visión.
- f) Seminario Taller: ¿Cómo guiar a las Instituciones Financieras a la Transformación Digital?
- g) Programa Liderazgo Atrayente.
- h) Administración del Producto de Tarjeta de Crédito.
- i) Buenas Prácticas de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos, impartido por ESADE Business School, promovido por FEDECREDITO.

- j) El Futuro de la Gestión de Riesgos en el Sector Financiero, impartido por ESADE Business School, promovido por FEDECREDITO.

## 2. COMITÉ DE FINANZAS

El Comité de Finanzas es un comité de apoyo que coadyuva a la gestión de los activos y pasivos, por medio del cual se realizan propuestas para fortalecer la toma de decisiones para la gestión eficiente y oportuna de las finanzas de MULTI INVERSIONES MI BANCO; y sus objetivos específicos consisten en:

- a) Fortalecer la gestión empresarial a través de propuestas financieras que contribuyan a que la gestión comercial de MULTI INVERSIONES MI BANCO sea más competitiva en el mercado financiero.
- b) Definir de forma técnica la metodología para establecer las variaciones de las tasas de interés de referencia de las operaciones activas y pasivas de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- c) Contribuir a la gestión de los activos y pasivos en consideración a lo establecido en el marco jurídico determinado por el Ente Regulador del Sistema Financiero y las políticas establecidas para tal efecto por la Administración Superior de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- d) Coadyuvar al cumplimiento de las proyecciones financieras de MULTI INVERSIONES MI BANCO, conforme a los objetivos y estrategias definidas por la Administración Superior.

Entre sus principales funciones se encuentra:

- a) Proponer a la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO las políticas de gestión de activos y pasivos y sus respectivas modificaciones.
- b) Proponer las estrategias y lineamientos para gestionar los activos y pasivos de MULTI INVERSIONES MI BANCO, de forma eficiente y acorde al tamaño, naturaleza, complejidad y volumen de sus operaciones.
- c) Analizar y dar seguimiento a los resultados de las estrategias y decisiones de gestión de activos y pasivos implementadas por MULTI INVERSIONES MI BANCO y, de ser necesario, proponer las modificaciones y/o ajustes pertinentes en función de los resultados comerciales y financieros obtenidos y del comportamiento del mercado.
- d) Proponer la metodología para determinar las tasas de interés de referencia activas y pasivas de MULTI INVERSIONES MI BANCO, con el propósito de asegurar su adecuada fijación y que sean acordes y en función de las metas de negocios y objetivos estratégicos.
- e) Proponer las variaciones a las tasas de interés de referencias activas y pasivas, las comisiones, recargos, cargos por cuenta de terceros y membresías asociadas a los productos y servicios de MULTI INVERSIONES MI BANCO y determinar los posibles impactos en los resultados económicos y financieros.
- f) Analizar y evaluar el comportamiento de la liquidez actual y prevista de MULTI INVERSIONES MI BANCO con el propósito de recomendar acciones a seguir, según corresponda, para la gestión eficiente de la misma.
- g) Analizar y evaluar las fuentes de fondeo necesarias, de acuerdo a las necesidades de liquidez previstas, para hacer frente a las inversiones que se proyectan realizar en el Plan de Negocios de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- h) Dar seguimiento al comportamiento de las carteras activas y pasivas del mercado financiero a efecto de recomendar acciones oportunas en MULTI INVERSIONES MI BANCO sobre las modificaciones de las tasas de interés de referencia activas y pasivas con el propósito de garantizar el cumplimiento de las proyecciones financieras y económicas determinadas por la Administración Superior.
- i) Conocer y dar seguimiento a escenarios cuantitativos que permitan medir el impacto en los estados financieros y en los indicadores financieros, de los cambios y posibles cambios en las tasas de interés activas y/o pasivas.

- j) Analizar y evaluar las propuestas de nuevos productos y negocios que le sean requeridas, en términos de tasas de interés, comisiones, recargos, cargos por cuenta de terceros y plazos, sujeto a la aprobación de la Administración Superior de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- k) Dar seguimiento a la evaluación de los resultados financieros por centros de costos para la generación de propuestas que coadyuven a alcanzar mayor eficiencia y rentabilidad.
- l) Coadyuvar en la prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (LA/FT) en materia financiera y comercial de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- m) Emitir informes trimestrales, o cuando así lo considere necesario este Comité, a la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO referente al cumplimiento del Plan de Trabajo del Comité de Finanzas o de cualquier otro tema referente a la gestión financiera o comercial de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- n) Atender todo requerimiento de la Administración Superior en materia de su competencia.

### 2.1 Miembros del Comité de Finanzas durante el período informado.

La Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO aprobó la Modificación al Reglamento del Comité de Finanzas, mediante el Acuerdo No. 3, del Acta de Sesión de Junta Directiva No. 1303-31, celebrada en fecha 20 de agosto de 2019. El referido Reglamento establece que el Comité de Finanzas de MULTI INVERSIONES MI BANCO estará conformado por al menos un representante de la Junta Directiva, quien deberá ser un Director que no ostente cargo ejecutivo al interior de MULTI INVERSIONES MI BANCO y por representantes de la Alta Gerencia.

La Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO podrá designar a uno o más asesores externos para que formen parte del Comité de Finanzas, con el propósito de fortalecer la toma de decisiones y la capacidad de generación de propuestas.

En tal sentido, la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO aprobó la siguiente conformación del Comité de Finanzas, mediante el Acuerdo No. 4, del Acta de Sesión de Junta Directiva No. 1285-13, celebrada en fecha 03 de abril de 2019:

MIEMBROS DEL COMITÉ DE FINANZAS	CARGO
Ana Margarita Esther Bertrand Galindo Guzmán	Coordinadora – Directora Propietaria
Martha Carolina Castro de Aguilar	Secretaria - Jefe de la Unidad de Planificación
Óscar Eduardo Lindo Fuentes	Miembro-Gerente General
Jorge Adalberto Aldana Luna	Miembro - Gerente Financiero
Silvia Lorena Rubio Galeas	Miembro – Gerente Comercial
Rosa Nelly Aguilar Cruz	Asesora Externa del Comité de Finanzas
Darío Sánchez Sansivirini	Asesor Externo del Comité de Finanzas

### 2.2 Número de sesiones en el período 2019.

Las sesiones del Comité de Finanzas de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevan a cabo por lo menos una vez al mes y éstas se llevaron a cabo de acuerdo a convocatoria procedente del Secretario del Comité. Durante el periodo 2019 se efectuaron 17 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.

Acta	Fecha
01-2019	15 de enero de 2019
02-2019	25 de enero de 2019
03-2019	27 de febrero de 2019
04-2019	21 de marzo de 2019

05-2019	12 de abril de 2019
06-2019	28 de mayo de 2019
07-2019	24 de junio de 2019
08-2019	18 de julio de 2019
09-2019	25 de julio de 2019
10-2019	27 de agosto de 2019
11-2019	25 de septiembre de 2019
12-2019	3 de octubre de 2019
13-2019	11 de octubre de 2019
14-2019	24 de octubre de 2019
15-2019	15 de noviembre de 2019
16-2019	29 de noviembre de 2019

### 2.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Finanzas en el período.

La labor desarrollada por el Comité de Finanzas durante el periodo 2019, se enfocó en cumplir con las siguientes actividades:

- a) Proyecto de Actualización a la Política de Comisiones, Recargos y Cargos por Cuenta de Terceros de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- b) Determinación de Tasas de Interés de Referencia Mensual de las Operaciones Activas y Pasivas de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- c) Análisis de Obligaciones Financieras Contratadas y Propuesta de Obligaciones Financieras a Contratar por MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- d) Evaluación de Propuestas de Inversiones de Excedentes de Liquidez de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- e) Análisis y Seguimiento a las Tasas de Interés Máximas Legales Publicadas por el Banco Central de Reserva de El Salvador.
- f) Evaluación de la Tasa de Interés de Referencia Única Activa (TRA) de MULTI INVERSIONES MI BANCO conforme a las tasas de interés máximas legales publicadas por el Banco Central de Reserva de El Salvador y determinación de propuesta de modificación, en caso de considerarse pertinente.
- g) Evaluación de Cumplimiento de Proyecciones Financieras y Económicas de MULTI INVERSIONES MI BANCO correspondientes al Primer Semestre de 2019.
- h) Proyecto de Modificación a las siguientes políticas y reglamentos:
  - Reglamento del Comité de Finanzas de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - Proyecto de Modificación a las Normas de Captación de las Cuentas de Ahorro: Mi Bankito, Multi Inversión y Multi Rentable.
  - Proyecto de Actualización a Política de Tasas de Interés de Operaciones Activas y Pasivas de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - Proyecto de Actualización a Políticas para la Inversión de la Reserva de Liquidez, Activos Líquidos y Excedentes de Liquidez de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- i) Seguimiento al cumplimiento de razones financieras requeridas a MULTI INVERSIONES MI BANCO en Contrato de Cesión y Administración Suscrito por el Banco a favor del Fondo de Titularización Ricorp Titularizadora Multi Inversiones Mi Banco 01 (FTRTMIB 01)
- j) Control y Seguimiento a la Gestión de la Liquidez de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- k) Seguimiento a los 25 mayores depositantes de MULTI INVERSIONES MI BANCO y propuestas de acciones a seguir.
- l) Seguimiento al Mapa de Vencimientos de Depósitos a Plazo y Definición de Acciones a Seguir.
- m) Seguimiento al Plan de Trabajo del Comité de Finanzas correspondiente al cuarto trimestre de 2018, primero, segundo y tercer trimestre de 2019.
- n) Proyecto de Plan de Trabajo del Comité de Finanzas de MULTI INVERSIONES MI BANCO Período 2020.

### 2.4 Capacitaciones al Comité de Finanzas

Los miembros del Comité de Finanzas, asistieron a las siguientes capacitaciones:

- a) Seminario Modelos en la Administración de Efectivo para Entidades Financieras.
- b) Visita Técnica a Alemania "Federaciones Regionales como factor de éxito del Sparkassen Finanzgruppe".

### 3. COMITÉ LEGAL

El Comité Legal constituye una instancia asesora y contralor en materia jurídica, el cual tiene por objeto principal 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.

Entre sus funciones se encuentran:

- a) Asesorar a la Administración Superior y Alta Gerencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO en todo lo referente al área jurídica.
- b) Gestionar la elaboración, revisar y hacer propuestas de mejora a los proyectos o modificaciones de los contratos y/o documentación de los productos y servicios financieros del Banco.
- c) Emitir opinión u observaciones, a requerimiento de la Administración Superior, sobre aquellos proyectos de contratos que el Banco deba suscribir con terceros con el objeto de asegurar jurídicamente los intereses del Banco.
- d) Asesorar en materia jurídica, a requerimiento de la Administración Superior, en lo referente a los negocios y al que hacer empresarial, a todas las dependencias del Banco.
- e) Asesorar y dar seguimiento a las gestiones que se realicen ante instancias judiciales, oficinas gubernamentales, autónomas o semiautónomas, municipales y cualquier persona natural o jurídica, en todo aquello que sea relativo o de carácter jurídico, que tenga incidencia, a favor o en contra del Banco.
- f) Conocer y prever a la Administración Superior el impacto de todas las iniciativas de ley, reglamentos, normas técnicas y cualquier otra normativa que pueda tener efecto en el Banco.
- g) Dar seguimiento a la correcta y oportuna inscripción en los diferentes registros públicos, a los títulos de propiedad de los bienes que se otorguen a favor del Banco en garantía de operaciones crediticias o por cualquier otro concepto.
- h) Asesorar a la Administración Superior en materia jurídica sobre nuevos productos o servicios que el Banco ofrezca o cuando estos sufran variación por política interna o por modificaciones al marco jurídico, a efecto de identificar y evaluar los riesgos legales en que se pudiera incurrir.
- i) Asesorar, controlar y dar seguimiento a los procesos judiciales de cartera en mora, que han sido realizados o promovidos a través del área de recuperación del Banco.
- j) Evaluar, analizar e informar a la Administración Superior acerca del correcto y oportuno proceso realizado por el Banco en respuesta a las quejas y reclamos efectuados por los clientes ante la Defensoría del Consumidor y la Superintendencia del Sistema Financiero.

- k) Brindar asesoría y recomendaciones en materia jurídica, sobre aquellos casos críticos, referente a las quejas y reclamos efectuados por los clientes del Banco ante la Defensoría del Consumidor y la Superintendencia del Sistema Financiero.
- l) Asesorar y recomendar en materia jurídica, a solicitud de la Administración Superior, en lo relativo a la celebración de las Juntas Generales de Socios del Banco.
- m) Brindar asesoría y recomendaciones a la Administración Superior en lo relativo a las decisiones que impliquen una Modificación al Pacto Social del Banco.
- n) Asesorar y recomendar a la Administración Superior sobre todas aquellas acciones que deban realizarse, en materia jurídica, por efectos de actos delictivos cometidos en perjuicio del Banco o cualquier persona que actúe en nombre y representación del Banco en el ejercicio de sus funciones.
- o) Emitir informes trimestrales a la Administración Superior referente al cumplimiento del Plan de Trabajo del Comité Legal.
- p) Elaborar el Plan Anual de Trabajo del Comité Legal del Banco.
- q) Revisar los proyectos de Plan de Trabajo de la Unidad Jurídica.
- r) Conocer y analizar el seguimiento trimestral al Plan de Trabajo de la Unidad Jurídica.
- s) Sugerir y recomendar a la Administración Superior y Alta Gerencia, capacitaciones en materia jurídica para el personal del Banco.
- t) Informar a la Administración Superior, cuando así lo consideren necesario o conveniente, de todos aquellos casos o actuaciones de carácter jurídico concernientes al Banco.
- u) Emitir opinión sobre todas aquellas demandas en materia jurídica a favor o en contra del Banco.
- v) Asesorar o brindar opinión a la Administración Superior sobre todos aquellos requerimientos formulados al Banco, de carácter jurídico, provenientes de cualquier institución gubernamental y Superintendencia del Sistema Financiero.
- w) Colaborar en la gestión del Riesgo Legal del Banco en todas sus dimensiones.
- x) Atender todo requerimiento realizado por la Administración Superior, en materia jurídica.

### 3.1 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.

En tal sentido, la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO aprobó la siguiente conformación del Comité Legal, mediante el Acuerdo No. 4, del Acta de Sesión de Junta Directiva No. 1285-13, celebrada en fecha 03 de abril de 2019:

MIEMBROS COMITÉ LEGAL	CARGO
José Franklin Hernández Flores	Coordinador – Director Externo
Francisco Bertrand Galindo	Asesor Externo del Comité Legal
Alejandra María Escobar de García	Secretaria – Jefe Unidad Jurídica
Oscar Mauricio Hurtado Saldaña	Miembro – Profesional Externo

### 3.2 Número de sesiones en el período 2019.

Las sesiones del Comité Legal de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevan a cabo con una frecuencia de al menos una vez al mes y éstas se llevaron a cabo de acuerdo a Convocatoria procedente del Secretario del Comité Legal. Durante el periodo 2019 se efectuaron 14 sesiones. Todas sus sesiones quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.



Numero de Acta y Agenda	Fecha
1-19	16/01/2020
2-19	20/03/2019
3-19	03/04/2019
4-19	15/05/2019
5-19	03/06/2019
6-19	11/06/2019
7-19	12/07/2019
8-19	15/08/2019
9-19	20/08/2019
10-19	13/09/2019
11-19	14/10/2019
12-19	21/10/2019
13-19	08/11/2019
14-19	03/12/2019

### 3.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité Legal en el Periodo.

La labor desarrollada por el Comité de Legal durante el periodo 2019, se enfocó en cumplir con las siguientes actividades:

- a) Seguimiento al Plan de Trabajo del Comité Legal correspondiente al cuarto trimestre de 2018, primero, segundo y tercer trimestre de 2019.
- b) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad Jurídica correspondiente al cuarto trimestre de 2018, primero, segundo y tercer trimestre de 2019.
- c) Análisis y recomendaciones en los procesos judiciales de recuperación de Cartera en Mora.
- d) Revisión y análisis de Proyecto Modelos de Contratos para la Prestación de nuevos productos y servicios, así como el seguimiento al proceso de Depósito en la Superintendencia del Sistema Financiero. (FEDE BANKING EMPRESARIA, APERTURA DE CREDITO ROTATIVO PARA USO DE TARJETA DE CREDITO INTERNACIONAL)
- e) Opiniones y recomendaciones, sobre aquellos proyectos de contratos que el Banco deba suscribir con terceros con el objeto de asegurar jurídicamente los intereses del Banco.
- f) Revisión y no objeción al Plan de Trabajo de la Unidad Jurídica para el Período 2020.
- g) Verificación, seguimiento y recomendaciones a las gestiones que se realizan ante instancias Judiciales, Oficinas Gubernamentales, Autónomas o Semi-autónomas y Municipales, en todo aquello que sea relativo o de carácter jurídico, que tenga incidencia, a favor o en contra de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- h) Recomendaciones de acciones a seguir para la defensa de los intereses del Banco en materia Jurídica
- i) Atención a requerimientos de la Administración Superior y Comité de Gerencia en materia jurídica.

### 3.4 Capacitaciones al Comité Legal

El Jefe de la Unidad Jurídica, como Secretario del Comité Legal, participó en la Conferencia Anual de Cumplimiento Anti Lavado de Dinero y Contra Financiamiento al Terrorismo, promovido por FIBA International a través de autoridades y entidades regulatorias del sistema financiero Norteamericano.

## 4. COMITÉ DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

El Comité de Atención y Servicio al Cliente tiene por objeto coadyuvar al fortalecimiento y desarrollo de la cultura de atención y servicio al cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO mediante la propuesta e implementación de estrategias, políticas, manuales, planes, protocolos, procedimientos e iniciativas, reforzando la práctica de valores que permitan orientar a la organización hacia una cultura de satisfacción

del cliente, así como velar por el adecuado cumplimiento de las disposiciones que en esta materia se establezcan. Asimismo, es un mecanismo de mitigación del riesgo reputacional.

Entre sus funciones se encuentran:

- a) Contribuir de forma participativa y proactiva en la consecución de los objetivos estratégicos institucionales con enfoque en la atención y servicio al cliente, así como promover y fomentar una cultura centrada en el cliente.
- b) Liderar y coordinar la adopción de la cultura de atención y servicio al cliente a nivel organizacional y la implementación de los proyectos necesarios para su fortalecimiento y desarrollo, así como la implementación de los lineamientos que la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO establezca para tal efecto.
- c) Proponer e implementar proyectos, seleccionar medidas o iniciativas que posibiliten fortalecer o desarrollar la cultura de atención y servicio al cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- d) Desarrollar y proponer herramientas administrativas que contribuyan al debido cumplimiento de las disposiciones establecidas por la Administración Superior de MULTI INVERSIONES MI BANCO en materia de atención y servicio al cliente.
- e) Velar por el cumplimiento efectivo de las disposiciones, políticas o directrices aprobadas por la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO relativas a la atención y servicio al cliente.
- f) Proponer, compartir e implementar buenas prácticas con el propósito de facilitar y asegurar la adopción de la cultura de atención y servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- g) Determinar y establecer los mecanismos más adecuados para realizar seguimiento y evaluación permanente de la cultura de atención y servicio al cliente y para evaluar el grado de satisfacción del cliente alcanzado por MULTI INVERSIONES MI BANCO, así como coordinar su realización.
- h) Conocer y analizar los resultados del seguimiento y evaluación de la cultura de atención y servicio al cliente y del grado de satisfacción del cliente, proponer y coordinar la implementación de las medidas pertinentes, así como dar seguimiento periódico al avance de los proyectos en acción.
- i) Proponer y coordinar el Plan de Formación y Capacitación en materia de atención y servicio al cliente, para los empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- j) Verificar que el personal encargado de brindar atención o asesoría a los clientes y/o usuarios de MULTI INVERSIONES MI BANCO se encuentre debidamente capacitado con relación a los productos y servicios financieros que se brindan, así como con relación al contenido de los contratos que los regulan.
- k) Conocer, analizar y presentar propuestas de mejora para resolver las quejas y reclamos que los clientes y/o usuarios de MULTI INVERSIONES MI BANCO presenten de manera formal en los diferentes puntos de servicio o canales de atención que posee a disposición del público, así como dar seguimiento a la correcta implementación de las mismas.
- l) Analizar y presentar propuestas de mejora para resolver las demandas interpuestas por los clientes y/o usuarios de MULTI INVERSIONES MI BANCO ante la Defensoría del Consumidor y/o la Superintendencia del Sistema Financiero, en búsqueda de minimizar insatisfacciones generadas en los clientes.
- m) Elaborar el Plan de Trabajo Anual del Comité de Atención y Servicio al Cliente.
- n) Emitir informes trimestrales a la Administración Superior referente al cumplimiento del Plan de Trabajo del Comité de Atención y Servicio al Cliente.
- o) Atender todo requerimiento de la Administración Superior en materia de su competencia.

#### **4.1 Miembros del Comité de Atención y Servicio al Cliente y cambios durante el período informado.**

La Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO aprobó la modificación al Reglamento del Comité de Atención y Servicio al Cliente, mediante el Acuerdo No. 4 de la Sesión de Junta Directiva No. 1303-31,

celebrada en fecha 20 de agosto 2019, en el cual se dejó establecido que el Comité de Atención y Servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO estará conformado, como mínimo, por un miembro de la Junta Directiva y por tres miembros de la Alta Gerencia y que su Representante de la Junta Directiva, deberá ser un Director que no ostente cargo ejecutivo al interior de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

La Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO aprobó mediante Acuerdo No. 4, del Acta de Sesión de Junta Directiva No. 1285-13, celebrada en fecha 03 de abril de 2019, la siguiente conformación del Comité de Atención y Servicio al Cliente:

<b>MIEMBROS COMITÉ DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>CARGO</b>
Ana Margarita Esther Bertrand Galindo Guzmán	Coordinadora – Directora Propietaria
João Amilton Duque Menjívar 1/	Secretario – Jefe de Unidad de Mercadeo
Lucía Aleida Galdámez Menjívar	Miembro – Gerente Administrativa
Silvia Lorena Rubio Galeas	Miembro- Gerente Comercial
Martha Carolina Castro de Aguilar 2/	Miembro – Jefe de la Unidad de Planificación

1/Secretario del Comité desde el 01 de agosto de 2019

2/ Secretaria del Comité hasta el 31 de julio del 2019

#### **4.2 Número de sesiones en el período.**

Las sesiones del Comité de Atención y Servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevan a cabo con una frecuencia de por lo menos una vez al mes y éstas se llevaron a cabo de acuerdo a Convocatoria procedente del Secretario del Comité. Durante el periodo 2019 se efectuaron 13 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. Para mayor detalle, se presenta el siguiente cuadro:

<b>Acta</b>	<b>Fecha</b>
01-2019	22 de enero de 2019
02-2019	27 de febrero de 2019
03-2019	7 de marzo de 2019
04-2019	30 de marzo de 2019
05-2019	12 de abril de 2019
06-2019	16 de mayo de 2019
07-2019	3 de junio de 2019
08-2019	13 de junio de 2019
09-2019	10 de julio de 2019
10-2019	14 de agosto de 2019
11-2019	30 de octubre de 2019
12-2019	05 de diciembre de 2019

#### **4.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Atención y Servicio al Cliente en el período.**

La labor desarrollada por el Comité de Atención y Servicio al Cliente durante el periodo 2019, se enfocó en cumplir con las siguientes actividades:

- a. Modificación de la Metodología de Evaluación del Programa de Cliente Oculto de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- b. Definición, programación, conocimiento de resultados y proceso de retroalimentación de evaluaciones de las agencias de MULTI INVERSIONES MI BANCO a través de la técnica de cliente oculto.
- c. Implementación de iniciativas para fortalecer la cultura de atención y servicio al cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO, entre ellas se mencionan las siguientes:

- i. Elaboración y coordinación del Desarrollo del Diplomado de Atención y Servicio al Cliente impartido a Subjefes de Agencia, Asistentes de Negocios y Cajeros.
  - ii. Coordinación del desarrollo de Programa de Coaching en Servicio al Cliente dirigido a los Jefes de Agencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO
  - iii. Capacitación sobre el contenido de la Tabla de Tasas de Interés, Comisiones, Recargos y Cargos por Cuenta de Terceros de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - iv. Refrescamiento del contenido y concientización de la importancia de la adopción de la “Esencia Mi Banco” a nivel organizacional
  - v. Desarrollo de programa de visitas a las Agencias de MULTI INVERSIONES MI BANCO por parte del Comité de Atención y Servicio al Cliente.
  - vi. Fortalecimiento del conocimiento del contenido y concientización de la importancia del cumplimiento de los lineamientos definidos en el Protocolo de Atención y Servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- d. Proyecto de modificación al Manual de Atención al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - e. Comunicación y divulgación del contenido del Manual de Atención y Servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO
  - f. Proyecto de Modificación a los siguientes Subprocesos:
    - i. Canalización de Quejas y Reclamos
    - ii. Administración del Buzón de Atención al Cliente
    - iii. Atención a Personas Adultas Mayores, Personas con Capacidades Especiales y Señoras en Avanzado Estado de Embarazo
    - iv. Atención de Reclamos o Denuncias ante la Defensoría del Consumidor o la Dirección de Atención al Usuario de la Superintendencia del Sistema Financiero
  - g. Proyecto de modificación al Reglamento del Comité de Atención y Servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - h. Actualización y seguimiento de iniciativa "Seguimiento Post-Venta"
  - i. Seguimiento y control de resolución de quejas y reclamos y propuesta de mejora.
  - j. Seguimiento a comentarios facilitados por los clientes a través del Buzón de Sugerencias y propuesta de mejora.
  - k. Seguimiento a comentarios recibidos por los clientes y usuarios de MULTI INVERSIONES MI BANCO a través de redes sociales.
  - l. Seguimiento al Plan de Trabajo del Comité de Atención al Cliente correspondiente al cuarto trimestre de 2018, primero, segundo y tercer trimestre de 2019.
  - m. Proyecto de Plan de Trabajo del Comité de Atención y Servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO Período 2020.

#### **4.4 Capacitaciones al Comité de Atención y Servicio al Cliente**

La Directora que funge como Coordinadora del Comité así como la Jefe de la Unidad de Planificación, miembros del Comité de Atención y Servicio al Cliente, participaron en un seminario taller denominado Cómo Guiar a las Instituciones Financieras a la Transformación Digital.

### **C. COMITES TÉCNICOS**

#### **1. COMITÉ DE DESARROLLO DE PROCESOS OPERATIVOS**

El Comité de Desarrollo de Procesos Operativos es un comité técnico multidisciplinario, cuyo propósito es contribuir proactivamente al desarrollo y mejora continua de los procesos operativos de MULTI INVERSIONES MI BANCO, en prevención y mitigación del riesgo operacional; y sus objetivos específicos consisten en:

- a) Desarrollar la capacidad operativa de la organización a través de la mejora continua de los procesos operativos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- b) Evaluar la factibilidad e incidencias de los proyectos de implementación de oportunidades de mejora en los procesos operativos del Banco.
- c) Contribuir a la gestión del Riesgo Operacional y al fortalecimiento del sistema de Control Interno del Banco.

Entre sus principales funciones se encuentra:

- a) Velar y contribuir de forma participativa y proactiva a desarrollar la capacidad operativa de la organización orientada a la gestión comercial, así como promover una cultura orientada a dar estricto cumplimiento a los procesos establecidos e impulsar la mejora continua de los mismos.
- b) Proponer e implementar proyectos o iniciativas que posibiliten fortalecer o desarrollar los procesos operativos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- c) Identificar, validar, proponer y contribuir a implementar oportunidades de mejora en los procesos operativos de MULTI INVERSIONES MI BANCO a fin de que posean orientación comercial, sean funcionales y acordes al tamaño, naturaleza y volumen de operaciones del Banco.
- d) Asegurar la adecuada implementación y dar seguimiento a las oportunidades de mejora adoptadas en los procesos operativos del Banco.
- e) Evaluar la factibilidad de implementar herramientas tecnológicas que faciliten y/o agilicen los procesos operativos del Banco, así como la automatización de documentos o reportes utilizados en cada proceso.
- f) Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan actualizados los procesos que sean necesarios para asegurar el adecuado funcionamiento de las operaciones del Banco.
- g) Velar por la rigurosa observancia de los puntos de control identificados en cada uno de los procesos operativos del Banco y contribuir en su actualización, con el propósito de fortalecer el sistema de control interno de MULTI INVERSIONES MI BANCO. Función que será desarrollada mediante la retroalimentación proporcionada por los diferentes miembros del Comité, a través de la gestión que realizan al interior de sus respectivas Unidades Técnicas y de Control.

### 1.1 Miembros del Comité de Desarrollo de Procesos Operativos durante el período informado.

Mediante el Acuerdo No. 5 de la Sesión de Junta Directiva No. 1241-17, celebrada en fecha 04 de mayo de 2018, se aprobó, entre otros aspectos, la dependencia del Comité de Desarrollo de Procesos Operativos directamente de Junta Directiva. Posteriormente, la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO aprobó la siguiente conformación del Comité de Desarrollo de Procesos Operativos mediante el Acuerdo No. 4, del Acta de Sesión de Junta Directiva No. 1285-13, celebrada en fecha 03 de abril de 2019:

<b>MIEMBROS DEL COMITÉ DE DESARROLLO DE PROCESOS OPERATIVOS</b>	<b>CARGO</b>
Tito Isaac Salguero Ramos	Coordinador – Jefe de la Unidad de Auditoría Interna
Guillermo Antonio Olmedo Recinos	Secretario – Técnico de Riesgo Operativo
Ricardo Giovanni Jiménez Morán	Miembro – Jefe del Departamento de Riesgos
Oscar Aníbal Pichinte Sigüenza	Miembro – Oficial de Cumplimiento
Ruth Aracely Ayala	Miembro – Jefe del Departamento de Informática
Maricela Eunice Rivera 1/	Miembro – Técnico Analista de Riesgos

1/ Miembro a partir del 09 de Mayo de 2019

### 1.2 Número de sesiones en el período 2019

Las sesiones del Comité de Desarrollo de Procesos Operativos de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a convocatoria procedente del Secretario del Comité, quienes sesionará con una frecuencia de al menos una vez al trimestre. Durante el periodo 2019 se efectuaron 13 sesiones, en las cuales estuvieron presentes la totalidad de sus miembros.

No. de Agenda y Acta	Fecha Sesión
01-19	09/01/2019
02-19	01/02/2019
03-19	21/02/2019
04-19	20/03/2019
05-19	27/03/2019
06-19	04/04/2019
07-19	09/05/2019
08-19	18/06/2019
09-19	31/07/2019
10-19	11/09/2019
11-19	07/10/2019
12-19	17/10/2019
13-19	15/11/2019

Todas sus sesiones, quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

### 1.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Desarrollo de Procesos Operativos en el periodo.

- a) Revisión y actualización de Sub Procesos de Agencias, dando prioridad a los sub procesos de los servicios más demandados por los clientes.
- b) Actualización de Subprocesos de las áreas operativas de MULTI INVERSIONES MI BANCO a solicitud de la Gerencia, Departamento o Unidad propietaria.
- c) Actualización del Reglamento del Comité de Desarrollo de Procesos Operativos.
- d) Revisión de propuestas de actualización de Manuales Operativos en diversas áreas del Banco.
- e) Diseño de sub procesos de nuevos productos comercializados en el Banco, relacionados a Seguros de Vida de Fedecredito.
- f) Actualización de parametrizaciones del Aplicativo Process Manager.
- g) Diseño y revisión de propuestas de nuevos formularios y/o controles operativos del Banco.
- h) Coordinar las actividades relacionadas a la comunicación de cambios operativos en las diversas áreas del Banco.
- i) Seguimiento al Plan de Trabajo del Comité de Procesos correspondiente al cuarto trimestre de 2018, primero, segundo y tercer trimestre de 2019.
- j) Definición de Plan de Trabajo del Comité de Desarrollo de Procesos Operativos para el período 2020.

## 2. COMITÉ CALIFICADOR DE CLIENTES POTENCIALES

El Comité Calificador de Clientes Potenciales es un comité técnico multidisciplinario que su función principal es asesorar a la Administración Superior en lo referente a la calificación de empresas públicas y privadas, para efectos de brindarle servicios financieros a los empleados de estas, conforme al marco jurídico y políticas internas de MULTI INVERSIONES MI BANCO; y sus objetivos específicos consisten en:

- a) Contribuir al fortalecimiento y desarrollo de la gestión comercial de MULTI INVERSIONES MI BANCO de forma controlada, sistemática y planificada.
- b) Generar de forma colegiada las estrategias y propuestas comerciales sugeridas para los clientes calificados como potenciales de MULTI INVERSIONES MI BANCO, con base al análisis y evaluación realizada.

Entre sus principales funciones se encuentra:

- a) Proponer los lineamientos a considerar para analizar, evaluar y calificar a los clientes potenciales.
- b) Definir los criterios y factores generales y específicos a considerar en el análisis y evaluación que se realice a los clientes potenciales.
- c) Recomendar a la Administración Superior, con base a evaluación realizada, el inicio de relaciones comerciales con empresas públicas o privadas y sus empleados; así como su finalización, basados en el comportamiento y experiencia que han mostrado las empresas y los empleados que laboran en ellas, en sus relaciones comerciales con el Banco.
- d) Formular y sugerir la estrategia y propuesta comercial, que incluya las condiciones y beneficios a ofertar a sus clientes potenciales.
- e) Dar seguimiento y evaluar la efectividad de las estrategias y propuestas comerciales implementadas, así como recomendar las modificaciones y/o ajustes pertinentes.
- f) Informar a la Junta Directiva del Banco, por lo menos una vez cada tres meses o cuando ésta lo requiera, acerca de los aspectos más importantes sobre los cuales ha conocido y tomado decisión el Comité Calificador de Clientes Potenciales. De existir hechos relevantes que dicha Junta deba conocer, éste deberá ser presentado por el Comité en la sesión más próxima que celebre la Junta Directiva
- g) Otras actividades que sean de interés institucional relacionados con la gestión de clientes potenciales del Banco.

## 2.1 Miembros del Comité Calificador de Clientes Potenciales durante el período informado.

El Comité Calificador de Clientes Potenciales de MULTI INVERSIONES MI BANCO, mediante el Acuerdo No. 06 del Acta de Sesión de Junta Directiva No. 1245-21 celebrada el 05 de junio de 2018 aprobó el Reglamento del referido Comité, el cual establece que estará integrado por lo menos por cinco miembros representantes de la Alta Gerencia del Banco. Con el propósito de fortalecer la toma de decisiones, el Comité podrá convocar a sus sesiones, a otros miembros representantes de Alta Gerencia. Mediante el Acuerdo No. 06 de la Sesión de Junta Directiva No. 1245-21, celebrada en fecha 05 de junio de 2018, se aprobó, entre otros aspectos, la dependencia del Comité Calificador de Clientes Potenciales directamente de Junta Directiva.

Durante el periodo reportado, la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO aprobó la siguiente conformación del Comité Calificador de Clientes Potenciales, mediante el Acuerdo No. 4, del Acta de Sesión de Junta Directiva No. 1285-13, celebrada en fecha 03 de abril de 2019:

MIEMBROS DEL COMITÉ CALIFICADOR DE CLIENTES POTENCIALES	CARGO
Beatriz Elizabeth Riasco de Melgar	Coordinador - Gerente de Riesgos
Alejandra María Escobar de García	Secretario - Jefe de la Unidad Jurídica
Silvia Lorena Rubio Galeas	Miembro - Gerente Comercial
Oscar Aníbal Pichinte Sigüenza	Miembro – Oficial de Cumplimiento
Ricardo Giovanni Jiménez Morán	Miembro - Jefe Departamento de Riesgos
João Amilton Duque Menjivar	Invitado permanente del comité – Jefe de la Unidad de Mercadeo

## 2.2 Número de sesiones en el período 2019.

Las sesiones del Comité Calificador de Clientes Potenciales de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a Convocatoria procedente del Secretario del Comité, las cuales tienen una frecuencia de al menos una vez al trimestre. Durante el periodo 2019 se efectuaron ocho sesiones. Para mayor detalle se presenta

No. de Agenda y Acta	Fecha Sesión
Agenda y Acta No. 1	16/01/2019
Agenda y Acta No. 2	29/03/2019
Agenda y Acta No. 3	9/04/2019
Agenda y Acta No. 4	21/05/2019
Agenda y Acta No. 5	04/07/2019
Agenda y Acta No. 6	15/10/2019
Agenda y Acta No. 7	06/11/2019
Agenda y Acta No. 8	15/11/2019

Todas sus sesiones, quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

## 2.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité Calificador de Clientes Potenciales en el período.

Conforme a las actividades realizadas por el Comité Calificador de Clientes Potenciales, la Junta Directiva aprobó la incorporación como clientes del Banco, a los empleados que laboran en Corte Suprema de Justicia, Ministerio de Hacienda y la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET).

Entre las principales actividades desarrolladas en el periodo 2019 por el Comité Calificador de Clientes Potenciales, se encuentran:

- a) Evaluación y Propuesta de incorporación como Clientes Potenciales de nuevas pagadurías y de la propuesta de línea especial de crédito para sus empleados.
- b) Seguimiento a la colocación de créditos en las nuevas pagadurías incorporadas por el Banco como Clientes
- c) Seguimiento a Gestiones realizadas por el Área de Mercadeo y Gerencia de Agencias con contactos de las pagadurías de GRUPO AES.
- d) Revisión de Propuesta de incorporación de Cliente Potencial del Banco a la pagaduría de Lotería Nacional de Beneficencia, Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones y FOSALUD.
- e) Seguimiento al cumplimiento del Plan de Trabajo del Comité Calificador de Clientes Potenciales correspondiente al cuarto trimestre de 2018, primero, segundo y tercer trimestre de 2019.
- f) Elaboración del Proyecto de Plan de Trabajo correspondiente al 2020.

## 2.4 Capacitaciones del Comité Calificador de Clientes Potenciales

Durante el periodo la Jefe de la Unidad Jurídica, Jefe del Departamento de Riesgos y Oficial de Cumplimiento participaron en la Conferencia Anual en tema de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo realizada por Florida International Bankers Association (FIBA).



### 3. COMITÉ DE RECUPERACIÓN

El Comité de Recuperación es un comité técnico que tiene por objeto coadyuvar a mantener la cartera de préstamos de MULTI INVERSIONES MI BANCO en niveles razonables y prudenciales de sanidad, a través de la gestión eficiente, efectiva y oportuna de la misma; y sus objetivos específicos consisten en:

- a) Prevenir, controlar y realizar las acciones que sean necesarias para minimizar los riesgos de pérdidas y gastos originados por créditos con atrasos en sus pagos.
- b) Dirigir, controlar, evaluar y mejorar los procesos de cobro de la cartera de préstamos del Banco.
- c) Dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

Entre sus principales funciones, se encuentran las siguientes:

- a) Informar a la Junta Directiva del Banco, por lo menos una vez cada tres meses o cuando ésta lo requiera, acerca de los aspectos más importantes sobre los cuales ha conocido y tomado decisión
- c) el Comité de Recuperación. De existir hechos relevantes que dicha Junta debe conocer, éste
- d) deberá ser presentado por el Comité en la reunión más próxima que celebre la Junta Directiva.
- e) Formular estrategias de gestión de recuperación de la cartera de préstamos.
- f) Evaluar permanentemente el riesgo de la cartera de préstamos, de conformidad con las normas,
- g) políticas y procedimientos establecidos por el ente regulador y el Banco.
- h) Retroalimentar al área comercial, sobre los problemas detectados en la gestión de recuperación
- i) generados durante el proceso de análisis de las solicitudes.
- j) Analizar mensualmente la condición de la cartera de préstamos según la categoría de riesgo, línea
- k) de crédito, agencias y ejecutivos de negocios.
- l) Apoyar las gestiones del área de recuperación interna y externa de acuerdo a las necesidades que
- m) se presenten.
- n) Analizar y recomendar a Junta Directiva el traslado de obligaciones al cobro por la vía judicial
- o) cuando, según lo expuesto por el Departamento de Recuperación Interna, se hayan agotado las
- p) gestiones de cobro por esa vía.
- q) Evaluar y recomendar a Junta Directiva la suspensión de una demanda en la que figure un bien
- r) inmueble, cuando según lo expuesto por las áreas expertas, se haya establecido un acuerdo de
- s) pago favorable para el Banco.
- t) Controlar y monitorear la gestión de recuperación judicial y extrajudicial de los gestores externos
- u) de recuperación.
- v) Conocer del estado de las gestiones de recuperación judicial realizada a la cartera en dicha
- w) condición.
- x) Proponer y recomendar a la Junta Directiva las comisiones y métodos de cálculo para el pago por
- y) recuperación de la cartera de préstamos.
- z) Conocer y dar su visto bueno para someter a consideración de la Presidencia Ejecutiva, las
- aa) propuestas de saneamiento de cartera de préstamos y cuentas por cobrar, debiendo ser ésta
- bb) ratificada por la Junta Directiva.
- cc) Conocer y dar su visto bueno para someter a consideración de Junta Directiva, la aceptación en
- dd) dación en pago de activos extraordinarios, para solventar problemas de mora de los clientes.
- ee) Realizar con eficacia y eficiencia cualquier función asignada por la Junta Directiva del Banco.

#### 3.1 Miembros del Comité de Recuperación durante el período informado.

El Reglamento del Comité de Recuperación de MULTI INVERSIONES MI BANCO, establece que estará integrado por los miembros siguientes: Uno o más representantes de la Alta Gerencia y el Jefe del Departamento de Recuperación Interna o quien haga sus veces, mismo que actuará como Secretario del

Comité. Mediante el Acuerdo No. 4, del Acta de Sesión de Junta Directiva No. 1285-13, celebrada en fecha 03 de abril de 2019 se aprobó, la nueva conformación del referido comité, siendo ésta la siguiente:

MIEMBROS DEL COMITÉ DE RECUPERACION	CARGO
Beatriz Elizabeth Riasco de Melgar	Coordinador - Gerente de Riesgos
Mario Mauricio Mejía	Secretario - Jefe del Departamento de Recuperación
Ana Ingrid Colocho de Segovia	Miembro- Subgerente de Agencias.

### 3.2 Número de sesiones en el período 2019.

Las sesiones del Comité de Recuperación de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a Convocatoria procedente del Secretario del Comité, las cuales tienen una frecuencia de forma ordinaria de como máximo dos veces al mes; no obstante, para dar cumplimiento a sus funciones, las reuniones podrán llevarse a cabo las veces que sean necesarias. Durante el periodo 2019 se efectuaron 21 sesiones, en las cuales participaron la totalidad de los miembros, las cuales se detallan a continuación:

N° Acta	Fecha
1	10/01/2019
2	29/01/2019
3	12/02/2019
4	21/02/2019
5	21/03/2019
6	04/04/2019
7	08/05/2019
8	28/05/2019
9	13/06/2019
10	26/06/2019
11	08/07/2019
12	26/07/2019
13	14/08/2019
14	26/08/2019
15	11/09/2019
16	24/09/2019
17	10/10/2019
18	22/10/2019
19	15/11/2019
20	22/11/2019
21	20/12/2019

Todas sus sesiones, quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

### 3.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Recuperación en el período.

Entre las principales actividades desarrolladas en el periodo 2019 por el Comité de Recuperación, se encuentran:

- Formular y aplicar estrategias de gestión de recuperación de los clientes por problemas de morosidad en sus préstamos.
- Evaluar permanentemente el riesgo de la cartera de préstamos, de conformidad con las normas, políticas y procedimientos establecidos por los entes reguladores y el Banco.
- Analizar mensualmente la condición de la cartera de préstamos según la categoría de riesgo, línea de crédito, agencias y ejecutivos de negocios.
- Establecer las condiciones de los refinanciamientos o reestructura de los préstamos en mora.

- e) Analizar y recomendar el traslado de préstamos a recuperación judicial de todos aquellos préstamos en los cuales la gestión de cobro administrativo ha sido agotada, asimismo, dar seguimiento a los avances de dicha gestión.
- f) Evaluar la gestión de la cartera de préstamos asignada a los despachos de recuperación externa y su nivel de eficiencia mostrado en el periodo establecido.
- g) Analizar y recomendar el traslado de préstamos a recuperación extrajudicial de los gestores externos de cobro.
- h) Evaluar y analizar las propuestas presentadas por el Departamento de Recuperación sobre la Contratación de nuevos Despachos de Recuperación.
- i) Analizar los créditos que reúnen las características establecidas en las Normas para el Reconocimiento Contable de Pérdidas en Préstamos y Cuentas por Cobrar.
- j) Presentar de forma trimestral a la Junta Directiva del Banco el seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo del comité.

#### 4. COMITÉ PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO REPUTACIONAL

La creación del Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional fue aprobada mediante Acuerdo No. 13 de Sesión de Junta Directiva 1300-28, celebrada en fecha 24 de julio de 2019 y tiene por objeto coadyuvar como comité de apoyo multidisciplinario que gestione la creación e implementación de los lineamientos, estrategias, actividades y acciones a realizar para la gestión del riesgo reputacional de MULTI INVERSIONES MI BANCO, la cual conlleve a prevenir y mantener la confianza y credibilidad de los grupos de interés del Banco ante la ocurrencia de posibles eventos o factores generadores de riesgo reputacional.

##### 4.1 Miembros del Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional durante el período informado.

Mediante el Acuerdo No. 15 de la Sesión de Junta Directiva No. 1300-28, celebrada en fecha 24 de julio de 2019, se aprobó, la integración de miembros del Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional de MULTI INVERSIONES MI BANCO, el cual quedará conformado de la forma siguiente:

MIEMBROS DEL COMITÉ PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO REPUTACIONAL	CARGO
Ana Margarita Bertrand Galindo	Coordinador – Directora de Junta Directiva
Rosa Nelly Aguilar Cruz	Secretario – Directora Externa de Junta Directiva
José Franklin Hernández Flores	Miembro – Director de Junta Directiva
Francisco Bertrand Galindo	Asesor Externo del Comité

##### 4.2 Número de sesiones en el período 2019.

El Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional de MULTI INVERSIONES MI BANCO se encuentra en el proceso de elaboración del Reglamento que regirá su actuación.

#### 5. COMITÉ PARA LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La creación del Comité para la Gestión de la Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información de MULTI INVERSIONES MI BANCO, tiene por objetivo coadyuvar a fortalecer la gestión de la continuidad del negocio y seguridad de la información de MULTI INVERSIONES MI BANCO, a través de la generación de propuestas para la adopción, conforme a estándares internacionales y sanas prácticas, de políticas y procedimientos relacionados con la prevención y el desarrollo de metodologías para dicho propósito, acordes con la naturaleza, tamaño, perfil de riesgo y volumen de operaciones de MULTI INVERSIONES MI BANCO; y sus objetivos específicos consisten en:

- a) Establecer mecanismos de clasificación de la información que permitan proteger adecuadamente cada activo en base a su criticidad y su inclusión en los planes de continuidad.
- b) Definir los roles, responsabilidades en materia de seguridad y continuidad necesarias para garantizar la correcta gestión de seguridad de la información.
- c) Evaluar los riesgos a los que se ven sometidos los activos dentro del alcance, lo que debe permitir la correcta definición y aplicación de controles y salvaguardas para protegerlos, así como su necesidad para asegurar la continuidad de la actividad del Banco en circunstancias de contingencia.
- d) Llevar a cabo programas de formación que contribuyan a la educación y conciencia de los empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO en materia de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio, así como en materia de protección de datos.
- e) Evaluar y proponer políticas, procedimientos aplicables en el Sistema Gestión de Continuidad de Negocios y el Sistema de Seguridad de la información del Banco, a fin de mitigar los incidentes de Seguridad.

#### Principales Responsabilidades del Comité en materia de Continuidad del Negocio:

1. Velar por la Gestión de la Continuidad del negocio, asegurando que se realicen las actividades mínimas establecidas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio, como son:
  - a) Establecer una política de continuidad del negocio.
  - b) Definir roles y responsabilidades de los participantes en la gestión de continuidad del negocio.
  - c) Realizar el análisis de impacto del negocio y su respectiva evaluación de riesgos.
  - d) Diseñar y seleccionar las estrategias y tácticas de continuidad del negocio.
  - e) Desarrollar e implementar la estrategia de continuidad de negocio seleccionada.
  - f) Elaborar planes de continuidad del negocio para los procesos que permitan la entrega de productos y servicios críticos que la entidad ofrece.
  - g) Probar y actualizar los planes de continuidad del negocio, de conformidad a lo dispuesto en el marco jurídico.
  - h) Integrar la gestión de la continuidad del negocio dentro de la cultura organizacional a través de la capacitación, divulgación y concientización del personal, al menos una vez al año.
  - i) Definir una estrategia de gestión de crisis.
  - j) Documentar los cambios significativos que arrojen las pruebas realizadas a los planes de continuidad del negocio, así como la actualización de estos con base a dichos cambios.
  - k) Efectuar revisiones del SGCN, al menos una vez al año.
2. Elaborar proyecto de política de continuidad del negocio y proponerla al Comité de Riesgos o quien haga sus veces para revisión y evaluación, previo a su aprobación por parte de la Junta Directiva del Banco.
3. Diseñar la estructura del SGCN y proponerla al Comité de Riesgos para su revisión y evaluación.
4. Mantener un registro de los incidentes que afecten la continuidad del negocio, para ello deberán mantener un historial de los mismos y ser oportunamente comunicados a la Junta Directiva del Banco y a la Superintendencia del Sistema Financiero.
5. Coordinar entre las diversas áreas de negocio relevantes de la entidad, la ejecución de cada una de las actividades mínimas del SGCN.
6. Consolidar las estrategias y tácticas, entre otros elementos, de los diversos planes que conforman el plan de continuidad del negocio.
7. Mantener informes sobre los aspectos relevantes de la gestión de la continuidad del negocio para una oportuna toma de decisiones.
8. Elaborar y proponer al Comité de Riesgos o quien haga sus veces, el plan de continuidad del negocio para su revisión y evaluación, previo a su aprobación por parte de la Junta Directiva del Banco.
9. Elaborar y ejecutar planes anuales de capacitación del personal para que éste conozca su rol a la hora de enfrentar un evento disruptivo, previa aprobación por parte de la Junta Directiva del Banco.

10. Informar al Comité de Riesgos sobre el resultado de las pruebas realizadas.

#### Responsabilidades del Comité en materia de seguridad de la información

1. Elaborar y proponer al Comité de Riesgos o quien haga sus veces, las políticas y metodología para la gestión de la seguridad de la información, previo a su aprobación por parte de la Junta Directiva del Banco.
2. Coordinar entre las diversas áreas relevantes de la entidad, la administración del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información y de ciberseguridad.
3. Velar por una gestión competente de la seguridad de la información y de la ciberseguridad.
4. Proponer a las áreas competentes controles adicionales específicos para cubrir las brechas de seguridad de la información y de ciberseguridad existentes.
5. Coordinar y monitorear la implementación de los controles de seguridad de la información en toda la entidad y en las operaciones o procesos tercerizados.
6. Diseñar y proponer las métricas que permitan revisar y monitorear la seguridad de la información.
7. Desarrollar actividades de concientización y entrenamiento al personal en seguridad de la información.
8. Elaborar el plan y programa de seguridad de la información y de ciberseguridad, proponerlo al Comité de Riesgos o quien haga sus veces, para su revisión y evaluación, previo a su aprobación por parte de la Junta Directiva del Banco.
9. Evaluar los incidentes de seguridad de la información y de ciberseguridad y recomendar acciones preventivas y correctivas.
10. Informar al Comité de Riesgos los aspectos relevantes de la gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad para una oportuna toma de decisiones.

#### 5.1 Miembros del Comité para la Gestión de la Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información durante el período informado.

Mediante el Acuerdo No. 03 de la Sesión de Junta Directiva No. 1315-43, celebrada en fecha 20 de noviembre de 2019, se aprobó la integración de miembros del Comité para la Gestión de la Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información de MULTI INVERSIONES MI BANCO, el cual quedará conformado de la forma siguiente:

MIEMBROS	CARGO
Óscar Eduardo Lindo Fuentes	Coordinador – Gerente General
Ruth Aracely Ayala de Cabrera	Secretario – Jefe de Departamento de Informática
Tito Isaac Salguero Ramos	Miembro – Gerente de Operaciones
Ricardo Giovanni Jiménez Morán	Miembro – Jefe del Departamento de Riesgos

#### 5.2 Número de sesiones en el período 2019.

El Comité para la Gestión de la Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información de MULTI INVERSIONES MI BANCO, se encuentra en el proceso de elaboración del Reglamento que regirá su actuación.

### 6. COMITÉ DE CRÉDITOS DE EMPRESA

La creación del Comité de Créditos de Empresa fue probada en sesión de Junta Directiva No. 1293-21 de fecha 04 de junio de 2019, justificado en el punto No. 5 denominado “Propuesta de Líneas Estratégicas Período 2019-2020 Fase I conforme al Plan Estratégico en Marcha de MULTI INVERSIONES MI BANCO”, en el cual se propone la creación del Comité de Empresa y tiene por objeto general evaluar los análisis realizados por la Unidad de Riesgos y dar resolución a las solicitudes de crédito presentadas por las empresas identificadas y seleccionadas por la

Gerencia Comercial, en los segmentos autorizados, resolución que estará basada, razonada y estructurada de conformidad a las políticas de crédito aprobadas por la Administración Superior del Banco y al marco jurídico aplicable.

El Comité de Créditos de Empresa de MULTI INVERSIONES MI BANCO tendrá las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Asegurar la correcta aplicación de las políticas aprobadas por la Junta Directiva del Banco y del marco jurídico aplicable relacionado al otorgamiento de créditos.
- b) Asegurar la debida diligencia en el proceso de análisis y resolución de Solicitudes de Crédito.
- c) Analizar y resolver las solicitudes de créditos de empresa, tomando como base la documentación presentada por el solicitante, la opinión del área comercial, del área legal y de la Unidad de Riesgos, pudiendo solicitar información y opiniones adicionales que se consideren necesarias.
- d) Razonar la resolución de cada uno de los créditos. Todo criterio emitido por cualquiera de los miembros del Comité deberá estar debidamente razonado y sustentado sobre la base del conocimiento del entorno, experiencia y marco jurídico aplicable en materia crediticia.
- e) Aprobar para cada solicitud, las condiciones de los financiamientos: monto, destino, cuota, plazo, condiciones especiales, garantía requerida y naturaleza de ésta; debiendo considerarse además, las condiciones requeridas por las distintas fuentes de financiamiento.
- f) Firmar la resolución en señal de aprobación o denegatoria.
- g) Asentar toda resolución de las solicitudes de crédito, analizadas en cada sesión, en el Libro de Actas del Comité de Créditos Empresariales y suscribir la firma de cada uno de los miembros asistentes del Comité. Las solicitudes de créditos que sean resueltas por la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO quedarán asentadas en el Libro de Actas de Junta Directiva.
- h) Proponer mejoras a los procesos en lo referente a análisis, evaluación y resolución de créditos de empresas.

### 6.1 Miembros del Comité de Créditos de Empresa durante el período informado.

En sesión de Junta Directiva No. 1293-21 de fecha 04 de junio de 2019, se aprobó el punto No. 5 denominado “Propuesta de Líneas Estratégicas Período 2019-2020 Fase I conforme al Plan Estratégico en Marcha de MULTI INVERSIONES MI BANCO”, en el cual se aprobó la integración de miembros del Comité de Créditos de Empresa de MULTI INVERSIONES MI BANCO, así:

Miembro Propietario	Suplente
René Edgar Fuentes Cañas - Director de Junta Directiva	Ana Margarita Bertrand Galindo - Director Externo de Junta Directiva
Rosa Nelly Aguilar Cruz - Asesor Externo del Comité de Riesgos y Finanzas	Darío Sánchez Sansivirini - Asesor Externo del Comité de Riesgos y Finanzas
Óscar Eduardo Lindo Fuentes - Gerente General	Jorge Adalberto Aldana - Gerente Financiero
Alejandra María Escobar de García - Jefe de Unidad Jurídica	Oscar Mauricio Hurtado Saldaña - Asesor Externo del Comité Legal

### 6.2 Número de sesiones en el período 2019.

Las sesiones del Comité de Créditos de Empresa de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a convocatoria procedente del Secretario del Comité. Durante el periodo 2019 se efectuaron ocho sesiones, para la elaboración del reglamento correspondiente.

Acta y Agenda	Fecha
Agenda y Acta No. 1	12/09/2019
Agenda y Acta No. 2	16/09/2019

Acta y Agenda	Fecha
Agenda y Acta No. 3	20/09/2019
Agenda y Acta No. 4	11/10/2019
Agenda y Acta No. 5	14/11/2019
Agenda y Acta No. 6	21/11/2019
Agenda y Acta No. 7	03/12/2019
Agenda y Acta No. 8	18/12/2019

## VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTANDARES ETICOS

### 1) Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO durante el período 2019

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, y modificado por última vez en sesión de Junta Directiva No.1292-20, de fecha 23 de mayo de 2019, Acuerdo No. 4; 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.

Un resumen de los principales cambios se presenta a continuación:

- a) El valor institucional denominado Compromiso, fue ampliado con la frase “en el cumplimiento de nuestras responsabilidades” quedando redactado de la forma siguiente: “Trabajamos con empeño y dedicación en el cumplimiento de nuestras responsabilidades para satisfacer las necesidades de nuestros clientes”.
- b) En el tercer párrafo de la Introducción, se incorporó la siguiente aclaración: “Normas de Gobierno Corporativo para la Entidades Financieras” (NPB4-48), código que requerirá su modificación conforme al Plan de Adecuación que determine la Junta Directiva en base a las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17)”.
- c) En el numeral 4.2) Conformación y Período de Ejercicio de sus Funciones de la SECCIÓN 4 - JUNTA DIRECTIVA, se agregó como párrafo final del respectivo numeral lo siguiente: “Sin embargo, en base a lo que establece la cláusula Vigésima Novena del Pacto Social de MULTI INVERSIONES MI BANCO “Atribuciones de la Junta Directiva”, literal a) Atender la organización interna del Banco y reglamentar su funcionamiento, la Junta Directiva podrá contar con miembros externos con experiencia en áreas complementarias a la gestión empresarial, comercial, financiera, administrativa, entre otros, quienes podrán asistir a las sesiones de Junta Directiva , con voz pero sin voto, previa convocatoria para tal efecto, siendo su función principal la de proponer, recomendar y/o asesorar en aquellas áreas de su competencia”.
- d) En el numeral 4.6) Atribuciones y Responsabilidades de la SECCIÓN 4 - JUNTA DIRECTIVA, se agregaron los siguientes literales: a) Atender la organización interna del Banco y reglamentar su funcionamiento, e i) Nombrar entre sus miembros, si lo estimasen conveniente, a un Presidente Ejecutivo fijándole las atribuciones de éste, así como sus emolumentos; asimismo, se modificó la redacción del literal e) dejándose redactado de la siguiente forma: j) Nombrar, remover y suspender al Gerente General, Auditor Interno y Oficial de Cumplimiento, así como sus atribuciones, retribuciones, beneficios o destituciones.
- f) En la SECCION 6 – COMITES DE APOYO, se incorporaron los siguientes cambios:
  - i. En el numeral 6. 1 Comité de Gerencia, se agregó lo siguiente: “Su responsabilidad y demás atribuciones se encuentran contenidas el Reglamento de Comité de Gerencia, la cual ha sido aprobada por la Junta Directiva”.

- ii. En el numeral 6.2 Comité de Crédito, se agregó al Comité de Tarjeta de Crédito y se hace referencia a que su responsabilidad y demás atribuciones está contemplada en el Reglamento de Comités de Créditos.
- iii. En el numeral 6.3 Comité de Recuperación, se readecuó la conformación y se hace referencia a que su responsabilidad y demás atribuciones está contemplada en el Reglamento del Comité de Recuperación.
- iv. En el numeral 6.4 Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, se actualizó el número de miembros que conforman este Comité, el cual es de cuatro miembros.
- v. En el numeral 6.6 Comité de Riesgos, se actualizó el cargo en el cual recae la responsabilidad de Secretario del Comité, que para el caso, le corresponde al Gerente de Riesgos; además, se agregó el siguiente párrafo: “Con el propósito de fortalecer la toma de decisiones, el Comité de Riesgos podrá contar con la participación de uno o más Asesores Externos. Así mismo asistirán de forma permanente el Auditor Interno y el Oficial de Cumplimiento”.
- vi. En el numeral 6.7 Comité de Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, se actualizó la conformación del Comité.
- vii. Se agregó el numeral 6.9 Comité de Finanzas: “El Comité de Finanzas tiene como objetivo general conformar un Comité de Apoyo que coadyuve a la gestión de los activos y pasivos, por medio del cual se realicen propuestas que fortalezcan la toma de decisiones para la gestión eficiente y oportuna de las finanzas de MULTI INVERSIONES MI BANCO. El Comité está conformado por:
- Miembro externo de Junta Directiva, que no ostenta cargo ejecutivo en el Banco.
  - Dos asesores externos con amplios conocimientos y experiencia en materia financiera y administrativa.
  - Uno o más miembros de Alta Gerencia designados por Junta Directiva.
  - El Jefe de la Unidad de Planificación, quien fungirá como Secretario del Comité.
- Las responsabilidades y atribuciones del Comité están contenidas en el Reglamento del Comité de Finanzas”.
- viii. En el numeral 6.10 Comité de Atención y Servicio al Cliente, se actualizó la conformación del Comité, el cual se redactó de la forma siguiente: “Un Director Externo de la Junta Directiva, que no ostente cargo ejecutivo al interior del Banco, y uno o más miembros de Alta Gerencia designados por Junta Directiva que podrán ser del área Gerencial, Unidades o Jefaturas. El referido Comité contará con un Secretario para los fines correspondientes.
- ix. Se agregó el numeral 6.11 Comité de Desarrollo de Procesos Operativos. “El Comité de Desarrollo de Procesos Operativos, es un comité técnico que tiene por objetivo general el coordinar y contribuir proactivamente al desarrollo de los procesos operativos de MULTI INVERSIONES MI BANCO. Está conformado por los miembros que la Junta Directiva designe. El referido Comité contará con un Secretario para los fines correspondientes. Su responsabilidad y demás atribuciones se encuentran contenidas en Reglamento del Comité de Desarrollo de Procesos de MULTI INVERSIONES MI BANCO”.
- x. Se agregó el numeral 6.12 Comité Calificador de Clientes Potenciales. “El Comité Calificador de Clientes Potenciales tiene por objeto coordinar las actividades de evaluación y calificación de clientes potenciales de MULTI INVERSIONES MI BANCO. Está conformado por los miembros que la Junta Directiva designe. El referido Comité contará con un Secretario para los fines correspondientes. Su responsabilidad y demás atribuciones se encuentran contenidas en Reglamento del Comité Calificador de Clientes Potenciales de MULTI
- g) En la SECCION 7 – UNIDADES DE CONTROL, se readecuó el numeral 7.6 Departamento de Riesgos, quedando redactado de la forma siguiente: “El Departamento de Riesgos con dependencia de la Gerencia de Riesgos, es el área especializada que tiene por objeto identificar, medir, controlar, monitorear e informar los riesgos que enfrenta la Entidad en el desarrollo de sus operaciones, ya sea que éstos afecten activos y pasivos dentro o fuera del balance. Dicho Departamento es independiente



de las Unidades de Negocio, para evitar conflictos de interés, cuyos informes son conocidos por la Junta Directiva, previa valoración del Comité de Riesgos”.

## **2) Descripción de los cambios al Código de Ética de MULTI INVERSIONES MI BANCO durante el período 2019**

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 2019, este Código no requirió de modificación; por tanto, todos sus lineamientos continuaron vigentes durante el período reportado.

No obstante, en cumplimiento al Plan de Adecuación de Gobierno Corporativo según lo requerido por las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo, la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO acordó que dicho Código será sujeto de análisis y modificación durante el primer trimestre del año 2020.

## **3) Informe de Cumplimiento de las Políticas de Gestión y Control de Conflicto de Interés y Operaciones con Partes Relacionadas.**

### **a) Políticas de Gestión y Control de Conflicto de Interés**

El Código de Ética de MULTI INVERSIONES MI BANCO establece lineamientos generales para la gestión de los conflictos de interés que se puedan generar o derivar durante el desarrollo del rol empresarial del Banco, con el propósito de orientar las acciones que pudieran tomarse para minimizar sus efectos o evitar los impactos negativos que éstos podrían generarle al Banco.

El Código de Ética de MULTI INVERSIONES MI BANCO considera como Conflicto de Interés, cualquier situación en la que se pueda percibir que un beneficio o interés personal o privado, puede influir en el juicio o decisión profesional de un miembro del Banco, relativo al cumplimiento de sus obligaciones.

De conformidad a la política aplicable, el Representante Legal, Directores, Gerentes y empleados del Banco y su cuerpo Asesor, deben revelar la naturaleza y extensión de cualquier conflicto o incluso indicio de conflicto. En el caso que se genere un conflicto entre el Banco y el Representante Legal, Directores, Gerentes, empleados y su cuerpo Asesor, en actividades personales o en el trato con terceros, ya sean proveedores, contratistas, clientes u otros, en el cual se afecte la libertad de independencia en la decisión, el caso será resuelto con base a las normas legales que la rigen, los manuales y procedimientos establecidos por el Banco, informándose al superior jerárquico, antes de tomar cualquier decisión.

La Junta Directiva para asegurar que dicha política sea cumplida ha requerido que en los diferentes reglamentos que rigen los Comités de Cumplimiento Legal, Comités de Apoyo y Comités Técnicos constituidos por dicha Junta, se agregue y se dé cumplimiento a un apartado específico sobre cómo debe gestionarse y controlarse los conflictos de intereses, el cual se presenta a continuación:

“Cuando algún miembro del Comité tuviese interés personal en cualquier asunto que debe discutirse en el Comité (específico), deberá excusarse de conocerlo con expresión motivada de causa y por escrito, ante el Comité. En tal sentido, los miembros que tengan conflicto de interés en algún asunto, deberán

abstenerse de participar y no podrán estar presentes en la deliberación y votación de dicho asunto, sin que ello afecte el quórum requerido para la celebración de la sesión, debiendo constar en Acta el retiro del referido miembro, durante la discusión del punto.

Los miembros del Comité (específico) que tengan conocimiento de algún potencial conflicto de interés de cualquiera de los otros miembros, deberán manifestarlo a fin que se delibere si procede o no el retiro del miembro de la sesión. Dicha deliberación quedará asentada en el Acta de la Sesión”.

Durante el periodo 2019, las solicitudes de crédito de los miembros de la Junta Directiva fueron resueltas de conformidad a las políticas de crédito y en cumplimiento a lo establecido en el Art. 15 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.

#### **b) Políticas de Operaciones con Partes Relacionadas**

De conformidad a la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, son partes relacionadas de MULTI INVERSIONES MI BANCO, los miembros del Órgano Director, los gerentes y demás empleados del Banco, así como los directores, gerentes y empleados de la Federación de Cajas de Crédito y Banco de los Trabajadores (FEDECREDITO).

También se consideran relacionados, las sociedades cuya propiedad se encuentre en alguna de las siguientes circunstancias: a) Las sociedades en las que un director o gerente del Banco sea titular, directamente o por medio de persona jurídica en que tengan participación, del diez por ciento o más de las acciones con derecho o voto de la sociedad referida; y b) Las sociedades en las que dos o más directores o gerentes en conjunto sean titulares, directamente o por medio de persona jurídica en que tengan participación, del veinticinco por ciento o más de las acciones con derecho a voto. Para determinar los porcentajes antes mencionados se sumará a la participación patrimonial del director o gerente, la de su cónyuge y parientes dentro del primer grado de consanguinidad.

Asimismo, de conformidad al marco jurídico aplicable, el Banco podrá mantener en su cartera créditos, garantías y avales otorgados a los gerentes y miembros del Órgano Director del Banco, así como a los directores, gerentes y empleados de la Federación de Cajas de Crédito y Banco de Los Trabajadores (FEDECREDITO), hasta un monto global del cinco por ciento del fondo patrimonial, operaciones que son notificadas a la Superintendencia y no pueden concederse en términos más favorables, en cuanto a plazos, tasas de interés o garantías, que los concedidos a terceros en operaciones similares; excepto los que se concedan con carácter de prestación laboral a su propio personal.

En este contexto, las operaciones que MULTI INVERSIONES MI BANCO ha realizado con partes relacionadas durante el año 2019, se encuentran referidas al otorgamiento de créditos o tarjetas de crédito a Directores y Gerentes del Banco, las cuales alcanzaron el monto de U\$423,821.18 y representan el 1.19% del fondo patrimonial del Banco, el cual ascendió a US\$35,574,012.26 al cierre del 2019. Asimismo, MULTI INVERSIONES MI BANCO ha realizado operaciones de otorgamiento de créditos o tarjetas de crédito con sus empleados, las cuales alcanzaron el monto de U\$742,432.90, es decir, el 2.09% del fondo patrimonial del Banco. Por tanto, para ambos casos, se ha cumplido con los límites legales establecidos por la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.

Por su parte, Auditoría Interna de MULTI INVERSIONES MI BANCO le informó a la Junta Directiva que durante el periodo 2019, se ha dado cumplimiento a la Política de Crédito para Directores, Gerentes y Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO y a las Normas para el Otorgamiento de Créditos a Personas Relacionadas con los Bancos Cooperativos (NPNB4-01).

#### 4) Capacitaciones a Nivel Institucional

Durante el período 2019 se recibieron capacitaciones a nivel institucional, en las siguientes temáticas:

DESCRIPCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	ÁREAS	FECHAS	PONENTES
Aplicaciones Financieras en Microsoft Excel	Asistente de Operaciones	21 y 22 de enero	Douglas Francisco Rivas Romero, FEDECRÉDITO
Aplicativo Bankworks "Módulo de Accionistas"	Asistente Contable (1)	14 de febrero	Técnicos de CADI, FEDECRÉDITO
Diplomado Actualización de profesionales para contadores	Asistente Contable (1)	Febrero-Abril	Instituto Salvadoreño de Contadores Públicos
19th Annual FIBA AML Compliance Conference	Oficial de Cumplimiento, Auditor Interno, Jefe Departamento de Riesgos y Jefe Unidad Jurídica	11 y 13 de marzo	David Schwartz, Florida International Bankers Association
Certificación Six Sigma- Green Belt	Jefe del Departamento de Créditos	Marzo- Mayo	Carlos Zamora, American Business School
Módulos Activos Extraordinarios, Gestión de Créditos y Grupos Solidarios	Jefe Departamento de Operaciones, Asistente de Operaciones y Asistente Contable	16 de abril	Técnicos de CADI, FEDECRÉDITO
Visita Técnica a Alemania "Federaciones Regionales como factor de éxito del Sparkassen Finanzgruppe".	Gerente General	06 al 11 de mayo	FEDECRÉDITO
Normas de Control Interno, Herramientas para la Prevención del Fraude y la Corrupción	Auditor Interno Jr.	16 y 17 de mayo	Dra. Muna Buchahín, Diergo Púlido, Pablo Fudim, Liliana Figueredo, Juan Valverde, Víctor García y Byron Urizar, Instituto de Auditoría Interna de El Salvador
Metodología y Herramientas para la Gestión de Liquidez según NRP-005	Jefe Departamento de Riesgos	26 y 27 de abril	Gerencia de Riesgos de FEDECRÉDITO
Análisis Crediticio y Evaluación de Riesgos de Pequeña Empresa	Técnico Analista de Créditos	24 y 25 de abril	Sandra Lorena Gálvez, FEDECRÉDITO
Gestión de Créditos Bizflow	Asistente de Operaciones	09 de mayo	Técnicos de CADI, FEDECRÉDITO
Formación de Comités de Seguridad y Salud Ocupacional	Técnico de Riesgo Operativo	14 y 17 de mayo	Aprossi S.A. de CV.
Análisis para el Otorgamiento de Tarjeta de Crédito	Sub Jefe Departamento de Créditos y Técnico Analista de Créditos	15 de mayo	Equipo Técnico de la Gerencia de Tarjetas, FEDECRÉDITO
Programa de Modelos de Riesgo y Riesgos de Contraparte de Créditos	Jefe Departamento de Riesgos y Auditor Interno	Del 20 al 24 de mayo	Mr. Jeromê Thomas, ABANSA
Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales	Técnico de Riesgo Operativo	21 y 24 de mayo	Aprossi S.A. de CV.
Seminario Modelos en la Administración de Efectivo para Entidades Financieras	Gerente Financiero y Jefe de la Unidad de Planificación	24 de mayo	S & S BANKING ACADEMY
Prevención de Accidentes y Enfermedades y sus Consecuencias	Técnico de Riesgo Operativo	28 y 31 de mayo	Aprossi S.A. de CV.
Cumplimiento de la Norma de Divulgación de la Garantía de Depósitos	Jefe de Agencia, Subjefes de Agencia, Gerente Senior de Banca Corporativa, Gerente Jr. de Banca de Personas, Asistente Contable y Técnico de Informática y Auditor Interno	22 de mayo 18 de Julio 24 de Julio	Instituto de Garantía de Depósitos (IGD)

DESCRIPCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	ÁREAS	FECHAS	PONENTES
TALLER KRI-Indicadores Claves de Riesgo Operativo y Límites	Jefe Departamento de Riesgos y Auditor Interno	17 y 18 de Julio	Clara Bruckner, American Business School
El Proceso de Solicitudes de Honra	Jefe Departamento de Operaciones, Jefe Departamento de Créditos y Asistente Jurídica	26 de julio	BANDESAL
Coaching PNL- Metas y Visión	Presidente de Junta Directiva y Alta Gerencia	16, 22, 23, 29 y 30 de Julio, 13 de agosto	
Seminario Taller: ¿Cómo guiar a las Instituciones Financieras a la Transformación Digital?	Directora (1) y Jefe de la Unidad de Planificación	14 y 15 de agosto	Hugo Beltrán Alejos, FEDECRÉDITO
Programa Liderazgo Atrayente	Presidente de Junta Directiva y Alta Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 19 y 22 de agosto</li> <li>▪ 2, 9, 16 y 23 de septiembre</li> <li>▪ 7, 14, 21 y 28 de octubre</li> <li>▪ 9 y 25 de noviembre</li> <li>▪ 9 de diciembre</li> </ul>	Empresa "XPERIENCIAL"
Administración del Producto de Tarjeta de Crédito	Gerente Comercial, Sub Gerente de Agencias, Jefe de Banca Electrónica, Jefe de Banca Electrónica en inducción	04 de noviembre	FEDECRÉDITO

## VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

MULTI INVERSIONES MI BANCO fomenta la transparencia y la confiabilidad en el suministro y acceso a la información de las operaciones realizadas en el Banco, tanto para sus clientes como para los accionistas, entes regulador y supervisor del Banco y público en general, a través de mecanismos de divulgación de información acerca del Banco, sus operaciones, productos y servicios brindados.

### 1. Atención a clientes:

Los mecanismos con los que MULTI INVERSIONES MI BANCO cuenta para atención de los clientes así como de la atención de quejas y reclamos, son los siguientes:

#### a) Atención de Consultas y Reclamos del Público

El Banco brinda un servicio formal de atención a clientes y usuarios de los productos y servicios financieros, en cumplimiento al marco jurídico y a políticas internas, servicio que incluye lo referente a la atención de reclamos relacionados con los cobros de tasas de interés, comisiones, recargos y cargos por cuenta de terceros, así mismo se provee una asistencia financiera relacionada con los productos y servicios que se ofrecen y sus tiempos de respuesta. Este servicio es brindado a través de vía telefónica, página web, redes sociales en Facebook y de forma presencial en los centros de negocio y atención al cliente con que cuenta el Banco o en los sitios señalados por los mismos para la recepción de la información solicitada.

El Banco también vela porque el personal que labora en cada una de los puntos de servicio cuente con la capacidad y recursos necesarios para responder toda consulta proveniente de los Usuarios o Clientes. Si a nivel de centros de negocios no se pueda dar solución a la consulta, queja o reclamo realizado, se actúa de conformidad a los procedimientos establecidos por la Administración Superior para tal efecto.

#### b) Centros de Negocios

MULTI INVERSIONES MI BANCO cuenta con diez puntos de atención al cliente, ubicados en los siguientes

lugares:

Centros de Negocios	Ubicación
Agencia Roosevelt San Salvador	Alameda Roosevelt No. 2823, San Salvador.
Agencia Metrocentro San Salvador	Centro Comercial Metrocentro, 8ª Etapa, Local No. 257. San Salvador.
Agencia Metrocentro Sonsonate	Centro Comercial Metrocentro Sonsonate, Locales No. 39 y No. 40
Agencia Los Próceres	Boulevard Los Próceres, San Salvador.
Agencia Plaza Mundo	4a Etapa Centro Financiero, Centro Comercial Plaza Mundo, Soyapango, El Salvador
Agencia Metrocentro San Miguel	Centro Comercial Metrocentro San Miguel
Agencia Metrocentro Santa Ana	Centro Comercial Metrocentro Santa Ana
Agencia Santa Rosa	Centro Comercial Santa Rosa, Santa Tecla.
Agencia Mi Plaza San Miguel	Centro Comercial Mi Plaza, Locales N°6 y N°7, San Miguel.
Mini agencia La Mascota	79 Avenida Sur, N°137, Colonia La Mascota, San Salvador.

### c) Eventos de Rendición de Cuentas

Todos los años, tomando en consideración el marco jurídico aplicable, se lleva a cabo la Asamblea General de Socios del Banco, en la cual se presenta toda la información a que hace referencia el Romano II de este informe denominado Accionistas.

Asimismo, la Administración Superior del Banco tiene como sana práctica realizar, durante el primer trimestre de cada año, el evento denominado Rendición de Cuentas con sus Principales Accionistas y Depositantes Mayoritarios, a que hace referencia el Romano III de este informe.

### d) Mi Banco Virtual:

- i. Fede Red 365: 180 cajeros automáticos de la Red Fedecredito, contando con siete cajeros propios ubicados en las agencias de Los Próceres, Roosevelt, Metrocentro Sonsonate, Metrocentro Santa Ana, Centro Comercial Santa Rosa ubicado en el Municipio de Santa Tecla, Metrocentro San Miguel y Mi Plaza ambos del Municipio de San Miguel.
- ii. FedeMovil: Servicio de Banca Móvil
- iii. Fedebanking: Servicio de Banca en línea

### e) Otros Medios / Medios de Prensa

- i. Presentación al público de material publicitario por medio de radio, televisión y medios digitales.
- ii. Publicación semestral, en un diario de circulación nacional con saldos al 30 de junio de cada año los estados financieros intermedios y con saldos al 31 de diciembre de cada año, los estados financieros finales del periodo, ambas publicaciones incluyen el respectivo dictamen del auditor externo.
- iii. Publicación mensual, en dos periódicos de mayor circulación, de los aranceles del producto de Tarjetas de Crédito.
- iv. Publicación anual, en un diario de circulación nacional, de la lista total de cuentas que en el año inmediato anterior hayan cumplido ocho años o más de permanecer inactivas, con el propósito de evitar la prescripción de las cuentas de ahorro del público.
- v. Publicación por una sola vez, a requerimiento de los titulares, ya sea por extravío o deterioro, los títulos nominativos ya sean acciones o certificados de depósitos a plazo fijo, que requieran reposición.
- vi. Los activos extraordinarios que no hayan sido realizados dentro de los cinco años de tenencia, permitidos por la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, el Banco deberá proceder a su correspondiente liquidación o venta mediante pública subasta.

- vii. Publicación mediante periódicos de circulación nacional, las Convocatorias para Junta General de Socios, dando cumplimiento a la forma y plazo que las respectivas leyes establecen.
- viii. Todo aviso y/o notificación que por Ley el Banco tenga que notificar al público de manera general, se publicarán en un diario de circulación nacional, la cual se procurará realizarla de manera clara y comprensible para el público en general.

## **2. Detalle de los principales hechos relevantes de MULTI INVERSIONES MI BANCO, de conformidad a la normativa aplicable, durante el período del informe anual.**

- a) Aumento de la Clasificación de Riesgo de Largo Plazo de MULTI INVERSIONES MI BANCO a “A-(slv)”, Perspectiva Estable, otorgada por Fitch Centroamérica, S.A., convirtiéndose el Banco en el primer Banco Cooperativo de El Salvador en obtener la referida clasificación.
- b) Determinación de líneas estratégicas, periodo 2019-2020, conforme al Plan Estratégico de MULTI INVERSIONES MI BANCO periodo 2018 – 2020.
- c) Modificación a la estructura organizativa de MULTI INVERSIONES MI BANCO, con el propósito de fortalecer el Gobierno Corporativo, resumiéndose así:
  - i. Nombramiento de Director Externo de Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - ii. Contratación de Profesional para el cargo de Gerente General de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - iii. Contratación de Profesional para el cargo de Gerente Comercial de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - iv. Creación de la Gerencia y Subgerencia de Operaciones.
  - v. Conversión de la Gerencia de Riesgos en Unidad de Riesgos con dependencia organizativa de la Junta Directiva.
  - vi. Creación de Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional.
  - vii. Creación del Comité para la Gestión de la Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - viii. Creación del Comité de Créditos de Empresas.
  - ix. Creación de la Secretaría Corporativa de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- d) Obtención por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero, autorización del Asiento Registral de MULTI INVERSIONES MI BANCO, como Emisor de Valores en el Registro Público Bursátil.
- e) Adecuación de la razón comercial de MULTI INVERSIONES MI BANCO a MI BANCO, conforme a resolución otorgada por el Registro de la Propiedad Intelectual, Unidad de Propiedad Industrial, Departamento de Signos Distintivos.
- f) Lanzamiento de nueva campaña comercial institucional bajo el lema “Mi Banco, Caminando Juntos”.
- g) Inicio de la implementación de la Gestión por Competencias por parte del Banco, como metodología para desarrollar el potencial productivo del recurso humano.
- h) Implementación de la Metodología Mi Estándar, la cual promueve la mejora continua mediante un proceso de formación y capacitación permanente al personal operativo de las Agencias, metodología que a su vez coadyuvará en la gestión del riesgo operacional en los centros de negocios.
- i) Desarrollo técnico y profesional del recurso humano de MULTI INVERSIONES MI BANCO, en áreas especializadas, entre las que destacan:
  - Recertificación de Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO que cuentan con Certificación CPAML-FIBA (Prevención Anti Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo). A la fecha se cuenta con ocho profesionales que poseen dicha certificación al interior del Banco.
  - Avances en estudios superiores a nivel de maestría de cinco empleados más y dos en estudio de dominio de un segundo idioma, mediante becas otorgadas por MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - Fortalecimiento de conocimientos en materia de gestión del recurso humano por competencias y gestión integral de riesgo a nivel de alta gerencia.
- j) Lanzamiento al público del producto de cuenta de ahorro electrónica

- k) Inicio de comercialización de Pólizas de Seguro Colectivo Masivo, por cuenta y nombre de FEDECREDITO VIDA, S.A., SEGUROS DE PERSONAS.
- l) Ampliación de instalaciones de las agencias Metrocentro San Miguel y Metrocentro Santa Ana.
- m) Incorporación de nuevos proveedores de fondos internacionales.
- n) Fidelización de un alto número de clientes a través del Servicio de Banca por Internet y Banca Móvil brindado por medio de Mi Banco Virtual a través de los aplicativos FEDEMOVIL y FEDEBANKING del Sistema Fedecredito.
- o) Cumplimiento con las Proyecciones Financieras para el periodo 2019, las cuales se resumen a continuación:
- MULTI INVERSIONES MI BANCO al 31 de diciembre de 2019, es la entidad que alcanzó la mayor Cartera de Préstamos del SISTEMA FEDECRÉDITO, conformado por 48 Cajas de Crédito y 7 Bancos de los Trabajadores, obteniendo una participación en el mercado crediticio bruto de 10.10%, misma que experimentó un crecimiento interanual de 0.99%.
  - MULTI INVERSIONES MI BANCO alcanzó una mayor participación en el mercado crediticio bruto de los Bancos Cooperativos, pasando de 20.93% en diciembre 2018 a 22.11% en diciembre de 2019, incrementándose en 1.18%.
  - Relevante crecimiento interanual en los Depósitos del Público de MULTI INVERSIONES MI BANCO, US\$32,723.59 miles equivalente a 27.25%. Crecimiento superior al promedio registrado por la industria bancaria del país.
  - MULTI INVERSIONES MI BANCO al 31 de diciembre de 2019, es la entidad que alcanzó el mayor saldo en Depósitos del Público del SISTEMA FEDECRÉDITO, obteniendo una participación en el mercado de depósitos de 12.05%, misma que experimentó un crecimiento interanual de 0.97%.
  - MULTI INVERSIONES MI BANCO alcanzó una mayor participación en el mercado de depósitos de los Bancos Cooperativos, pasando de 19.93% en diciembre 2018 a 21.10% en diciembre de 2019, incrementándose en 1.17%.
  - Importante fortalecimiento interanual en el Patrimonio de MULTI INVERSIONES MI BANCO, US\$3,724.51 miles equivalente a 11.13%.
  - La Utilidad Neta obtenida por MULTI INVERSIONES MI BANCO fue de US\$3,532.40 miles, destacando en la primera posición de las entidades que conforman el SISTEMA FEDECRÉDITO y en la décima posición en el ranking de utilidades de las veinticuatro entidades que conforman los Bancos Comerciales, Sociedades de Ahorro y Crédito y Bancos Cooperativos.