



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

Período 2020

Contenido

I. INFORMACION GENERAL DEL BANCO	4
1. Generalidades de MULTI INVERSIONES MI BANCO	4
2. Estructura de la propiedad accionaria	5
II. ACCIONISTAS	5
1. Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período 2020 y Quórum.	5
2. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período 2020 y Quórum.	5
III. INFORME DE GESTION FINANCIERA Y ECONOMICA PRESENTADO A LOS ACCIONISTAS Y DEPOSITANTES MAYORITARIOS DEL BANCO	5
IV. JUNTA DIRECTIVA	6
1. Miembros de la Junta Directiva y cambios en el período informado.	6
2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado, detallando las fechas de las mismas.	7
3. Descripción de la Política de Nombramiento de los Miembros de Junta Directiva	8
4. Operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas de acuerdo al marco legal aplicable al Banco.	8
5. Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros.	8
a) Mecanismo establecido para promover las vacantes de los miembros de Junta Directiva por ausencia o renuncia temporal o definitiva	9
b) Causales de remoción se encuentran las siguientes:	9
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
V. ALTA GERENCIA	15
1. Miembros de la Alta Gerencia y los cambios durante el período informado.	15
2. Desarrollo Profesional de la Alta Gerencia	15
3. Política de Selección de la Alta Gerencia	16
4. Informe de Cumplimiento de las Políticas y Controles Internos aprobados por la Junta Directiva	17
VI. COMITES	20
A. COMITES DE CUMPLIMIENTO LEGAL	20
1. Comité de Auditoría	20
1.1 Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado.	21
1.2 Número de sesiones en el período 2020.	21
1.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Auditoría en el período	22
1.4 Temas corporativos conocidos en el período	23
1.5 Capacitaciones al Comité de Auditoría	23
2. Comité de Riesgos	24
2.1 Miembros del Comité de Riesgos y los cambios durante el período informado.	25
2.2 Número de sesiones en el período 2020.	25
2.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Riesgos en el período.	26
2.4 Temas corporativos conocidos en el período	26
2.5 Capacitaciones al Comité de Riesgos	27
3. Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo	27
3.1 Miembros del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo y los cambios durante el período informado	28
3.2 Número de sesiones en el período 2020.	29
3.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Prevención de LD/FT en el período.	29
3.4 Capacitaciones al Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo	30

4. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (COSYSO)	30
4.1 Miembros del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional durante el período informado.....	30
4.2 Número de sesiones en el período 2020.	30
B. COMITES DE APOYO	31
1. Comité de Gerencia	31
1.1 Miembros del Comité de Gerencia durante el período informado.	31
1.2 Número de sesiones en el período 2020.	31
1.3 Capacitaciones al Comité de Gerencia	31
2. Comité de Finanzas	32
2.1 Miembros del Comité de Finanzas durante el período informado.	32
2.2 Número de sesiones en el período 2020.	32
2.3 Capacitaciones al Comité de Finanzas	33
3. Comité Legal	33
3.1 Miembros del Comité Legal durante el período informado.	33
3.2 Número de sesiones en el período 2020.	33
3.3 Capacitaciones al Comité Legal	33
4. Comité de Atención y Servicio al Cliente	34
4.1 Miembros del Comité de Atención y Servicio al Cliente y cambios durante el período informado.	34
4.2 Número de sesiones en el período.	34
4.3 Capacitaciones al Comité de Atención y Servicio al Cliente	34
5. Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional	34
5.1 Miembros del Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional durante el período informado.	35
5.2 Número de sesiones en el período 2020.	35
5.3 Capacitaciones del Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional	35
6. Comité de Créditos de Empresa.....	35
6.1 Miembros del Comité de Créditos de Empresa durante el período informado.....	35
6.2 Número de sesiones en el período 2020.	36
6.3 Capacitaciones del Comité de Créditos de Empresa	36
VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTANDARES ETICOS	36
1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO durante el período 2020.....	36
2. Descripción de los cambios al Código de Ética de MULTI INVERSIONES MI BANCO durante el período 2020.....	37
3. Informe de Cumplimiento de las Políticas de Gestión y Control de Conflicto de Interés y Operaciones con Partes Relacionadas.	37
3.1 Informe de Cumplimiento a las Políticas de Gestión y Control de Conflicto de Interés	37
3.2 Políticas de Operaciones con Partes Relacionadas	38
VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN	39
1. Atención a clientes:.....	39
a) Atención de Consultas y Reclamos del Público	39
b) Centros de Negocios	39
c) Eventos de Rendición de Cuentas	40
d) Mi Banco Virtual:.....	40
e) Otros Medios / Medios de Prensa.....	40
2. Detalle de los principales hechos relevantes de MULTI INVERSIONES MI BANCO, de conformidad a la normativa aplicable, durante el período 2020.	40

Disposición Técnica

De conformidad a lo establecido en el artículo 28 de las NORMAS TECNICAS 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. 06 de Sesión No. 1376-08 de fecha 24 de febrero de 2021.

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 le ha permitido acrecentar su 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 2020, el Banco presenta la siguiente estructura en su propiedad accionaria:

Acciones	Número Socios/Accionistas	No. de Acciones	Capital Social	Estructura
Comunes	24,001	1,296,212	\$ 6,481,060.00	42.70%
Preferentes	58	1,739,527	\$ 8,697,635.00	57.30%
Total	24,059	3,035,739	\$ 15,178,695.00	100.00%

II. ACCIONISTAS

1. Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período 2020 y Quórum.

Durante el período 2020 se llevó a cabo una Junta General Ordinaria de Socios, que se celebró en Segunda Convocatoria, a partir de las quince horas del día trece de febrero de dos mil veinte, en el Salón Maya, del Best Western Plus Hotel Terraza, Ubicado en la 85 Avenida Sur y Calle Padres Aguilar, Colonia Escalón, Departamento de San Salvador 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 25 de febrero de 2020.

2. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período 2020 y Quórum.

Durante el período 2020, no se llevó a cabo ninguna Junta General Extraordinaria de Socios.

III. INFORME DE GESTION FINANCIERA Y ECONOMICA PRESENTADO A LOS ACCIONISTAS Y DEPOSITANTES MAYORITARIOS DEL BANCO

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; en tal sentido, la Administración Superior del Banco, llevó a cabo, por décimo segundo año consecutivo, el evento denominado "Rendición de Cuentas con sus principales Accionistas y Depositantes Mayoritarios", el cual fue realizado en el Departamento de San Salvador en fecha 20 de febrero de 2020, y por primera vez, en el Departamento de San Miguel en fecha 27 de febrero de 2020, 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 dichos eventos, se presentan a continuación:

1. San Salvador.

Se invitaron entre clientes del Banco y potenciales clientes a 220 personas, de los cuales 140 clientes correspondieron a accionistas preferentes y comunes, y depositantes mayoritarios que representaron el 51.03% del total de capital social del Banco y el 57.87% de la totalidad de depósitos del público, respectivamente.

2. San Miguel.

Se invitaron entre clientes del Banco y potenciales clientes a 103 personas, de los cuales 42 clientes correspondieron a accionistas preferentes y comunes, y depositantes mayoritarios que representaron el 4.39% del total de capital social del Banco y el 5.26% de la totalidad de depósitos del público, respectivamente.

Durante los eventos se desarrollaron, entre otros, los siguientes temas:

- a) 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.
- b) Presentación de Clasificación de Riesgo de MULTI INVERSIONES MI BANCO emitida por Fitch Centroamérica S.A.
- c) Ponencia denominada “Coyuntura Económico-Financiera y Pronóstico Económico de El Salvador para el Año 2020”, presentada por el licenciado Rigoberto Monge, Ponente Invitado.
- d) Informe de Gestión Financiera y Económica Período 2019 de MULTI INVERSIONES MI BANCO, presentado por la licenciada Carolina Castro, Jefe de Unidad de Planificación de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- e) Hechos Relevantes Período 2019 y Principales Líneas Estratégicas Período 2020 de MULTI INVERSIONES MI BANCO, presentado por el licenciado Nelson Guevara, Presidente de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- f) Juramentación de Grupo de Representantes de Accionistas 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
Directores Propietarios			
Nelson Guevara Oswaldo Ramírez	Presidente y Representante Legal	01 de abril de 1995	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lic. en Contaduría Pública. ▪ Presidente de la Junta Directiva de ASIFBAN a partir del mes de noviembre de 2019 a la fecha. ▪ Miembro Propietario Comité de Vigilancia Reserva de Liquidez del BCR. ▪ Secretario del Comité Administrador del Instituto de Garantía de Depósitos para los Bancos Cooperativos. ▪ Auditor Interno de Finca International para la región de América Latina, 1993-2000.

Integrantes de Junta Directiva	Cargo	Fecha de ingreso como Director	Detalles de Formación y Experiencia de los Miembros
Directores Propietarios			
Marcos Geremías González Batres	Vicepresidente	01 de abril de 1997	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lic. en Contaduría Pública. ▪ Maestría en Administración Financiera y cuenta con un Programa de Alta Gerencia PAG impartido por INCAE. ▪ Director de Presupuesto Ministerio de Relaciones Exteriores.
Ana Margarita Esther Bertrand Galindo Guzmán	Secretario	01 de abril de 2015	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Licda. en Administración de Empresas. ▪ Subgerente Banca de Personas en el Banco Industrial El Salvador. ▪ Gerente Regional Franquicia Comercial en Citibank El Salvador. ▪ Gerente División de Sucursales en Banco Cuscatlán. ▪ Subgerente de Créditos y Recuperación de Tarjeta de Crédito CREDIBACK en Banco Agrícola Comercial.
Directores Suplentes			
Daniel Ernesto Cano Hernández	Primer Director Suplente	01 de abril de 2005	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lic. en Contaduría Pública. ▪ Maestría en Administración de Empresas. ▪ Jefe Unidad de Auditoría Interna del Consejo Nacional de la Judicatura desde 1999 a la fecha.
José Franklin Hernández Flores	Segundo Director Suplente	12 de febrero de 2016	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Doctor en Jurisprudencia y Ciencias Sociales y cuenta con un Post Grado en Derecho Bancario en The Fletcher School of Law. ▪ Presidente de Comité de Apelación del Sistema Financiero. ▪ Intendente Jurídico en Superintendencia del Sistema Financiero. ▪ Juez Quinto de lo Mercantil de San Salvador. ▪ Abogado del Banco Central de Reserva de El Salvador.
René Edgar Fuentes Cañas	Tercer Director Suplente	01 de marzo de 2017	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingeniero en Construcción de Máquinas. ▪ Maestría en Flujo de Materiales y Maquinaria Agrícolas. ▪ Director Presidente de Servicios y Proveedores, S.A. de C.V (SERVYPRO) desde el año 1996 a la fecha. ▪ Director de SUPER REPUESTOS DE EL SALVADOR desde marzo de 2019 a la fecha. ▪ Presidente y CEO de empresas grupo ADEBIEN.
Miembro Externo			
Rosa Nelly Aguilar Cruz 1/	Miembro externo	01 de agosto 2019	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Licda. en Administración Bancaria. ▪ Master en Administración de Empresas del INCAE. ▪ 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.

1/ Miembro hasta el 29 de mayo de 2020.

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

Durante el periodo 2020, 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 y Fecha	Sesión y Fecha
Sesión No. 1321-01 de fecha 03-01-20	Sesión No. 1345-25 de fecha 08-07-20
Sesión No. 1322-02 de fecha 10-01-20	Sesión No. 1346-26 de fecha 20-07-20
Sesión No. 1323-03 de fecha 18-01-20	Sesión No. 1347-27 de fecha 22-07-20

Sesión y Fecha	Sesión y Fecha
Sesión No. 1324-04 de fecha 22-01-20	Sesión No. 1348-28 de fecha 29-07-20
Sesión No. 1325-05 de fecha 07-02-20	Sesión No. 1349-29 de fecha 12-08-20
Sesión No. 1326-06 de fecha 11-02-20	Sesión No. 1350-30 de fecha 19-08-20
Sesión No. 1327-07 de fecha 18-02-20	Sesión No. 1351-31 de fecha 26-08-20
Sesión No. 1328-08 de fecha 25-02-20	Sesión No. 1352-32 de fecha 31-08-20
Sesión No. 1329-09 de fecha 06-03-20	Sesión No. 1353-33 de fecha 09-09-20
Sesión No. 1330-10 de fecha 13-03-20	Sesión No. 1354-34 de fecha 16-09-20
Sesión No. 1331-11 de fecha 17-03-20	Sesión No. 1355-35 de fecha 24-09-20
Sesión No. 1332-12 de fecha 27-03-20	Sesión No. 1356-36 de fecha 29-09-20
Sesión No. 1333-13 de fecha 06-04-20	Sesión No. 1357-37 de fecha 07-10-20
Sesión No. 1334-14 de fecha 20-04-20	Sesión No. 1358-38 de fecha 14-10-20
Sesión No. 1335-15 de fecha 24-04-20	Sesión No. 1359-39 de fecha 21-10-20
Sesión No. 1336-16 de fecha 28-04-20	Sesión No. 1360-40 de fecha 28-10-20
Sesión No. 1337-17 de fecha 08-05-20	Sesión No. 1361-41 de fecha 04-11-20
Sesión No. 1338-18 de fecha 20-05-20	Sesión No. 1362-42 de fecha 11-11-20
Sesión No. 1339-19 de fecha 25-05-20	Sesión No. 1363-43 de fecha 24-11-20
Sesión No. 1340-20 de fecha 29-05-20	Sesión No. 1364-44 de fecha 26-11-20
Sesión No. 1341-21 de fecha 05-06-20	Sesión No. 1365-45 de fecha 03-12-20
Sesión No. 1342-22 de fecha 10-06-20	Sesión No. 1366-46 de fecha 09-12-20
Sesión No. 1343-23 de fecha 22-06-20	Sesión No. 1367-47 de fecha 14-12-20
Sesión No. 1344-24 de fecha 29-06-20	Sesión No. 1368-48 de fecha 18-12-20

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 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.

Para propósitos de gobierno corporativo se considerarán como otras partes vinculadas a MULTI INVERSIONES MI BANCO aquellas inversiones que se pueda tener en acciones de cooperativas, en organismos internacionales de integración cooperativa, sociedades salvadoreñas y sociedades de otros países dedicadas a efectuar actividades que complementen sus servicios financieros, previa autorización de la Superintendencia. Al cierre del periodo 2020, MULTI INVERSIONES MI BANCO no posee otras partes vinculadas, por tanto los miembros de Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO, ya sea de forma individual o conjunta, no han realizado este tipo de operaciones.

5. Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros.

De conformidad a lo establecido en el romano X denominado ADMINISTRACION SUPERIOR O JUNTA DIRECTIVA del Código de Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO, la permanencia o rotación de los miembros en la Junta Directiva está sujeta a lo siguiente:

a) Mecanismo establecido para promover las vacantes de los miembros de Junta Directiva por ausencia o renuncia temporal o definitiva

Para el caso de suplencias por renunciaciones y ausencias temporales o definitivas, así como para la cobertura de vacantes de los Directores, se actúa conforme a lo establecido en la cláusula trigésima segunda del Pacto Social del Banco, cuando el cargo del Presidente quedare vacante por cualquier cosa, lo sustituirá por su orden, el Director Propietario inmediato siguiente, conforme el orden establecido en la cláusula vigésima quinta, con las mismas facultades, si la vacante fuere temporal.

Si la vacante fuere definitiva por causa de muerte, renuncia, ausencia prolongada, impedimento o inhabilidad declarada, el Presidente será sustituido por el Director que la Junta Directiva acuerde, quien será llamado para que concluya el periodo correspondiente.

En caso que faltare el Vicepresidente o el Secretario o tuviere justo impedimento para deliberar y resolver determinado negocio, corresponderá al respectivo suplente reemplazarlo de acuerdo al orden de su nombramiento, debiendo quien funja como Secretario, documentar la justa inasistencia o el justo impedimento de aquel, y hacerlo constar en el acta respectiva.

Cuando la vacante del Presidente o de un Director sea definitiva las suplencias serán provisionales hasta terminar el periodo correspondiente, debiendo la Asamblea General Ordinaria, en su próxima sesión, elegir definitivamente a los sustitutos.

b) Causales de remoción se encuentran las siguientes:

- i. Que el Director incurra en alguna de las inhabilidades a las que se refiere el artículo 15 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.
- ii. Que el Director incurra en acciones que conlleven a ser excluido como Socio, según lo dispuesto en la cláusula séptima del pacto social del Banco.
- iii. 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.
- iv. Cuando el Director incumpla con las disposiciones contenidas en el Código de Gobierno Corporativo y al Código de Ética.
- v. Cuando no cumpla con sus funciones como Director del Banco.
- vi. La inasistencia sin causa justificada a reuniones de Junta Directiva, hasta un máximo de tres sesiones durante el periodo para el cual fue nombrado.
- vii. Los actos o acciones de un Director que puedan comprometer la reputación del Banco, legalmente comprobados.
- viii. Mostrar irrespeto, mal comportamiento durante el desarrollo de las sesiones de Junta Directiva hacia uno o más Directores, o hacia los colaboradores en el ejercicio de sus funciones.
- ix. Que el Director asista a las sesiones de Junta Directiva bajo los efectos de alcohol o drogas.
- x. Otros, que a consideración de la Junta Directiva sean causales, razonables, de remoción.

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

Durante el ejercicio 2020, miembros de la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO, recibieron las siguientes capacitaciones:

DESCRIPCION DE CAPACITACION	EXPOSITOR	FECHAS	LUGAR
<p>1. Gobierno Corporativo para Entidades Bancarias.</p> <p>Módulo 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Visión Global. b. Dimensión Estratégica. c. Dimensión Financiera. <p>Módulo 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dimensión Organizacional: Ejecución de la Estrategia. b. Dimensión Organizacional: Comités y aspectos operativos. c. Conclusiones y cierre. 	<p>Esteban R. Brenes:</p> <p>Especialista en áreas de estrategia y empresarialismo. Durante 10 años fue profesor visitante en Estrategia Empresarial y Negocios Internacionales en la Escuela de Negocios de las Universidades de Michigan, Chicago y Duke. Es Profesor visitante de Cotrugli Business School en Europa.</p>	<p>26 y 27 de noviembre 2020</p>	<p>Via zoom en oficinas de MULTI INVERSIONES MI BANCO</p>
<p>2. Prevención de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo.</p> <p>Temas a Incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Explicación técnica de los estándares internacionales. b. La obligación de identificar los eventos potenciales de riesgos de los clientes, productos, servicios, canales y ubicación gráfica. c. Lo que implica las mitigaciones proporcionales a los riesgos identificados. d. El rol de las tres líneas de defensa de los resultados esperados. e. La condición de Garante de las entidades de regulación y supervisión. f. Los criterios de preparación de un país en cuenta a una evaluación del cumplimiento de las cuarenta recomendaciones del GAFI. g. Riesgos transnacionales en las operaciones con los Bancos Corresponsales. h. La gobernabilidad en el tamaño y complejidad de las operaciones. 	<p>Julio Aguirre:</p> <p>Licenciado en Contabilidad, Post Grado en Alta Gerencia y una Maestría en Banca y Finanzas.</p> <p>Contador Público Autorizado (CPA), con más de 35 años de experiencia bancaria y financiera, en los sectores privados y públicos en América Latina.</p>	<p>17 y 18 de diciembre 2020</p>	<p>Via zoom en oficinas de MULTI INVERSIONES MI BANCO</p>

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 2020, entre otros, fueron las siguientes:

1. Asamblea General Ordinaria de Socios de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
2. Planificación y desarrollo de Eventos de Rendición de Cuentas con Accionistas y Depositantes mayoritarios en los Departamentos de San Salvador y San Miguel.
3. Proyecto Proyecciones Económicas y Financieras de MULTI INVERSIONES MI BANCO Período 2020 y su respectivo seguimiento mensual.
4. Proyecto de Ajuste a Proyecciones Financieras y Económicas de MULTI INVERSIONES MI BANCO para el Segundo Semestre del Período 2020.
5. Venta de Acciones Comunes de MULTI INVERSIONES MI BANCO conforme a Proyecciones Financieras para el Período 2020.
6. Apertura de Agencia Plaza Mundo Apopa de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
7. Propuestas de Líneas Especiales de Crédito de Consumo para Campañas Estacionales.
8. Propuestas de Campañas Comerciales Estacionales para incrementar la comercialización del portafolio de productos y servicios.
9. Propuestas de Incorporación de Nuevas Pagadurías y Líneas de Crédito para sus Empleados.
10. Propuesta Estratégica Comercial para Fortalecer la Comunicación Digital de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
11. Seguimiento Plan Estratégico y Planes de Trabajo.
 - a) Informe de Seguimiento al Cumplimiento de las Líneas Estratégicas Período 2019-2020 conforme al Plan Estratégico en Marcha de MULTI INVERSIONES MI BANCO, con datos al 30 de junio de 2020.
 - b) Informes Trimestrales de Cumplimiento a Planes de Trabajo de Comités, Gerencias y Unidades Técnicas.
 - c) Proyectos de Planes de Trabajo de Comités, Gerencias y Unidades Período 2021.
 - d) Proyecto Plan de Negocios de MULTI INVERSIONES MI BANCO Período 2021.
 - e) Proyecto Agenda Anual de Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO Período 2021.
12. Clasificaciones de Riesgos.
 - a) Resultado de Revisión de Clasificación de Riesgo Otorgada por Fitch Centroamérica, S.A. a MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - b) Resultado de Clasificación de Riesgo Otorgada por Pacific Credit Rating S.A. de C.V. a Papel Bursátil de Multi Inversiones Banco Cooperativo de los Trabajadores, S.C. de R.L. de C.V. "PBMIBANCO1".
13. Autorización para Emisión de Papeles Bursátiles.
14. Emisión de Papel Bursátil denominada PBMIBANCO1 a cargo de MULTI INVERSIONES MI BANCO en Mercado Primario.
15. Autorización para Apertura de Cuenta Bursátil de MULTI INVERSIONES MI BANCO en Hencorp S.A. de C.V., Casa de Corredores de Bolsa.
16. Autorización para Adhesión de MULTI INVERSIONES MI BANCO como Participante Directo en CEDEVAL, S.A. de C.V.
17. Autorización para Vinculación y Suscripción de Cuotas de Participación de MULTI INVERSIONES MI BANCO en Fondos de Inversión Abiertos.

18. Autorización para contratación de financiamientos con proveedores de fondos y renovación de líneas de créditos.
19. Generación de propuestas para el fortalecimiento del Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - a) Modificación a la Estructura Organizativa de la Unidad de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - b) Traslado de Funciones del Departamento de Banca Electrónica a la Unidad de Mercadeo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - c) Modificación a la Conformación del Comité de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - d) Sustitución de Miembro del Comité de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - e) Modificación a la Conformación del Comité de Finanzas de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - f) Modificación a la Conformación del Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - g) Modificación a la Conformación del Comité para la Gestión de la Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - h) Integración del Comité de Ética de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - i) Modificación a la Conformación del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - j) Modificación a la Conformación del Comité Calificador de Clientes Potenciales de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
20. Proyectos de Creación de políticas, manuales o reglamentos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - a) Proyecto de Plan de Contingencia y Operaciones de MULTI INVERSIONES MI BANCO ante Epidemias, Pandemias o Intoxicaciones.
 - b) Proyecto de Protocolo de Actuación en Caso de Epidemias, Pandemias o Intoxicación para Garantizar la Continuidad del Negocio de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - c) Proyecto de Protocolo de Bioseguridad para la Prevención del Riesgo de Exposición y Propagación del COVID-19 de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - d) Proyecto de Proceso para Implementación de Políticas Crediticias Extraordinarias para la Aplicación de Medidas Temporales para Otorgamiento de Créditos.
 - e) Proyecto de Políticas Crediticias Extraordinarias para la Aplicación de Medidas Temporales para el Otorgamiento de Créditos y Enfrentar Incumplimientos de Obligaciones Contractuales de Clientes de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - f) Proyecto de Políticas Crediticias de MULTI INVERSIONES MI BANCO para la Aplicación de las Normas Técnicas Temporales para el Tratamiento de Créditos Afectados por COVID-19.
 - g) Proyecto de Política para la Gestión de Conflictos de Interés de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - h) Proyecto de Reglamento del Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - i) Proyecto de Reglamento del Comité para la Gestión de la Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
21. Proyectos de modificación a políticas, manuales o reglamentos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - a) Modificación a la Política de Comisiones, Recargos y Cargos por Cuenta de Terceros de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - b) Modificación al Código de Ética de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - c) Modificación a la Política de Transparencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - d) Modificación al Código de Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - e) Modificación al Manual para la Gestión del Riesgo Operacional de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - f) Modificación al Plan de Contingencia de Liquidez de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - g) Modificación de Tasas de Interés a Créditos conforme a Política de Créditos para Directores, Gerentes y Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - h) Modificación al Reglamento de Comités de Créditos de MULTI INVERISIONES MI BANCO.

- i) Modificación a Políticas para la Realización de Operaciones por Medio de Banca por Internet para Clientes de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - j) Modificación al Manual de Auditoría Interna de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - k) Modificación al Manual de Políticas y Estándares de Seguridad Informática de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - l) Modificación al Manual de Gestión Integral de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - m) Modificación al Reglamento del Comité de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - n) Modificación al Reglamento del Comité de Gerencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - o) Modificación de subprocesos operativos.
 - p) Modificación a la Política General de Créditos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - q) Modificación a Reglamento del Comité de Auditoría de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - r) Modificación a Sistema de Pago de Comisiones por Captación de Depósitos del Público de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
22. Planes de Adecuación y Solución.
- a) Proyecto de Plan de Adecuación de MULTI INVERSIONES MI BANCO a las Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras (NRP-20).
 - b) Propuesta Plan de Adecuación de MULTI INVERSIONES MI BANCO a las Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información (NRP-23).
 - c) Propuesta Plan de Adecuación de MULTI INVERSIONES MI BANCO a las Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (NRP-24).
23. Informes de Cumplimiento a Normativa Técnica.
- a) Oficialía de Cumplimiento.
 - i. Seguimiento a Informes Trimestrales Emitidos por la Oficialía de Cumplimiento.
 - ii. Informes Trimestrales y Anuales sobre la Gestión del Riesgo de LD/FT.
 - iii. Propuesta de Programa de Capacitación en Materia de Prevención del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, Período 2020.
 - iv. Propuesta de Programa de Capacitación de MULTI INVERSIONES MI BANCO en Materia de Prevención del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo Período 2021.
 - b) 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.
 - iv. Informe de Evaluación sobre Cumplimiento Normativo de la Gestión Integral de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO al 31 de julio de 2020.
 - v. Informe de Evaluación sobre Cumplimiento Normativo de la Gestión de Riesgo Crediticio y de Concentración de Crédito de MULTI INVERSIONES MI BANCO al 31 de julio de 2020.
 - vi. Informe de Evaluación sobre Cumplimiento al Marco Jurídico en Materia de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos y Financiamiento al Terrorismo de MULTI INVERSIONES MI BANCO al 31 de julio de 2020.
 - vii. Informe Sobre Resultados de las Actividades Realizadas Durante las Pruebas al Plan de Recuperación de Desastres.
 - viii. Seguimiento a Informes Trimestrales Emitidos por la Unidad de Auditoría Interna.
 - c) 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. Informe de Gestión Integral de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO - Trimestrales.
 - vi. Informe de Gestión de Riesgo Crediticio y Concentración de Crédito de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - vii. Análisis de Riesgo de la Cartera de Préstamos de MULTI INVERSIONES MI BANCO con Datos al 30 de Abril de 2020.
 - viii. Propuesta de Reestructura de Créditos de la Cartera de Préstamos con base a las Políticas Crediticias Extraordinarias para la Aplicación de Medidas Temporales para el Otorgamiento de Créditos y Enfrentar Incumplimientos de Obligaciones Contractuales de Clientes de MULTI INVERSIONES MI BANCO, con Datos al 30 de Junio de 2020.
 - ix. 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 2019.
24. Informes Económicos y Financieros Mensuales de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 25. Estimación Impacto Financiero en los Resultados de MULTI INVERSIONES MI BANCO Durante el Período 2020 por Efectos de la Pandemia COVID-19 con Saldo Estimados al 31 de Agosto de 2020.
 26. Informes Trimestrales de Cumplimiento a Planes de Trabajo de Comités, Gerencias y Unidades Técnicas.
 27. Seguimiento a Informes Trimestrales Emitidos por la Unidad de Auditoría Interna y Oficialía de Cumplimiento.
 28. Activos Extraordinarios propiedad de MULTI INVERSIONES MI BANCO para Subasta.
 29. Publicación de Cuentas de Ahorro Inactivas a Prescribir de Clientes Depositantes de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 30. Baja de Activo Fijo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 31. Renovación Contrato de Servicios con la Empresa ASM PRICE PROVIDER, S.R.L. para Uso y Actualización de Versiones, Soporte Técnico y Mantenimiento del Sistema Risk Assistant.
 32. Propuesta de Adquisición de Firewalls Redundantes para los Centros de Negocios de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 33. Estados Financieros y sus Notas conforme a Normas Contables.
 - a) Estados Financieros y sus Notas al 31 de diciembre de 2019.
 - b) Estados Financieros y sus Notas al 30 de junio de 2020.
 34. Publicación de Estados Financieros y sus Notas.
 - a) Estados Financieros y sus Notas al 31 de diciembre de 2019.
 - b) Estados Financieros y sus Notas al 30 de junio de 2020.
 35. Contratación de Servicios de Auditoría Externa y Fiscal.
 - a) Actualización de Términos de Referencia para la Contratación de los Servicios de Auditoría Externa.
 - b) Actualización de Términos de Referencia para la Contratación de los Servicios de Auditoría Fiscal.
 - c) Propuesta de Nómina de Firmas a Invitar para Ofertar los Servicios de Auditoría Externa y Fiscal.
 - d) Ofertas técnicas y económicas para la prestación de servicios profesionales de Auditoría Externa y Fiscal.
 36. 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, Federadito, Fiscalía General de la República entre otros.

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 2020, 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
Óscar Eduardo Lindo Fuentes 1/	Gerente General	01 de marzo de 2019
Silvia Lorena Rubio Galeas 2/	Gerente Comercial	01 de marzo de 2019
Jorge Adalberto Aldana Luna	Gerente Financiero	01 de julio de 2000
Lucia Aleida Galdámez Menjívar	Gerente Administrativo	31 de octubre de 2000
Tito Isaac Salguero Ramos 3/	Gerente de Operaciones	04 de enero de 2005
Johanna Gabriela Santos de Ramírez 3/	Auditora Interna	16 de octubre de 2019
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
Beatriz Elizabeth Riasco de Melgar	Jefe Unidad de Riesgos	01 de septiembre de 2008
Alejandra María Escobar de García	Jefe Unidad Jurídica	12 de enero de 2015
João Amilton Duque Menjívar	Jefe de Unidad de Mercadeo	28 de enero de 2019

1/ Miembro hasta el día 16 de abril de 2020.

2/ Miembro hasta el día 31 de diciembre de 2020.

3/ Cargos a partir del 02 de enero de 2020.

Durante el periodo informado, no se realizaron incorporaciones a la plana gerencial.

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.
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.
Tito Isaac Salguero Ramos	Gerente de Operaciones	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.
Johanna Gabriela Santos de Ramírez	Auditora Interna	Licenciada en Contaduría Pública.
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.

NOMBRE	CARGO	GRADO ACADÉMICO
Martha Carolina Castro de Aguilar	Jefe Unidad de Planificación	Licenciada en Contaduría Pública y Máster en Consultoría Empresarial. Especializada en Habilidades Gerenciales de la Escuela de Negocios de la Universidad George Washington.
Beatriz Elizabeth Riasco de Melgar	Jefe de Unidad de Riesgos	Licenciada 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.
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 Menjivar	Jefe de Unidad de Mercadeo	Licenciado en Diseño Gráfico y 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 y Controles Internos

Durante el mes de enero de 2020, la firma de auditoría externa KPMG, S.A emitió los siguientes informes:

Cor.	Informe	Conclusión
1	Informe de los Auditores Independientes sobre el Disposiciones Legales y Reglamentarias.	“Basados en los procedimientos realizados y la evidencia obtenida y en información revisada en conexión con la auditoría de los estados financieros del Banco de 2020, nada ha llamado nuestra atención que nos haga creer que Multi Inversiones Banco Cooperativo de los Trabajadores, S.C. de R.L. de C.V., no cumplió, en todos los aspectos significativos, con las disposiciones legales y reglamentarias relativas al límite de redención de capital, límite de propiedad de capital social de una cooperativa, fondo patrimonial, límites de créditos, créditos contratos con personas relacionadas, reserva de liquidez, relaciones entre operaciones activas y pasivas en moneda extranjera y límite de tenencia de activo fijo, relacionadas con la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito vigente en El Salvador al 31 de diciembre de 2020”.
2	Informe de Aseguramiento Independiente sobre el Cumplimiento de Políticas y Procedimientos de Control Interno para la Administración de Riesgos Financieros y Operacionales y la Administración de “Conoce a los Clientes”.	“Basados en los procedimientos realizados y la evidencia obtenida y en información revisada en conexión con nuestra auditoría de los estados financieros del Banco de 2020, nada ha llamado nuestra atención que nos haga creer que Multi Inversiones Banco Cooperativo de los Trabajadores, S.C. de R.L. de C.V., no cumplió, en todos los aspectos significativos, con las políticas y procedimientos de control interno para la administración de riesgos financieros y operacionales y la administración de conoce a los clientes relacionadas con la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito vigente en El Salvador el 31 de diciembre de 2020”.
3	Informe de los Auditores Independientes de Aseguramiento Independiente sobre el Control Interno.	“Basados en los procedimientos realizados y la evidencia obtenida, nada ha llamado nuestra atención que nos haga creer que el control interno de Multi Inversiones Banco Cooperativo de los Trabajadores, S.C. de R.L. de C.V., no fue integro, adecuado, ni operó significativamente, en todos los aspectos significativos, para preparar y presentar estados financieros que esté libres de errores significativos debido a fraude o equivocación, de conformidad con las Normas Contables para Bancos Cooperativos y Normas Contables para Bancos vigentes en El Salvador al 31 de diciembre de 2020”.
4	Informe de Auditoría de la Cédula de Reservas de Saneamiento de Activos de Riesgo.	“En nuestra opinión, la información financiera incluida en la Cédula de Reservas de Saneamiento de Activos de Riesgo de Multi Inversiones Banco Cooperativo de los Trabajadores, S.C. de R.L. de C.V., al 31 de diciembre de 2020, ha sido preparada, en todos sus aspectos importantes, de conformidad con la NCB-022, “Normas para Clasificar los Activos de Riesgos Crediticio y Constituir las Reservas de Saneamiento” vigentes en El Salvador.
5	Informe de Aseguramiento Independiente Limitado sobre el Cumplimiento con la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos	Basados en los procedimientos realizados y la evidencia obtenida, excepto por los posibles efectos de los asuntos descritos en el párrafo de este informe Base para la Conclusión Calificada, nada ha llamado nuestra atención que nos haga creer que Multi Inversiones Banco Cooperativo de los Trabajadores S.C. de R.L. de C.V. no cumplió, en todos los aspectos significativos, con las obligaciones establecidas en la Ley Contra el Lavado de Dinero vigente en El Salvador al 31 de diciembre de 2020.

Cor.	Informe	Conclusión
		<p>La base para la conclusión calificada del Auditor Externo se sustenta en el requerimiento de confidencialidad establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, el reglamento de dicha Ley y el Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y de Activos de El Salvador, el cual les limita de poder realizar procedimientos sobre todo reporte de operación regulada y/o sospechosa, así como la documentación relacionada a éste.</p>

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 2020, llevó a cabo 101 exámenes. Siendo los principales los siguientes:

- Accesos al Sistema BankWorks.
- Auditoría a Procesos y Sub Procesos Críticos Recuperación de Préstamos.
- Auditorías Integrales en Agencias.
- Cumplimiento a la NRP4-17- Normas Técnicas de Gobierno Corporativo.
- Cumplimiento a las Normas de Prevención del Lavado de Dinero y Activos.
- Cumplimiento a las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02) y Normas Técnicas para el Sistema de Tarjetas de Crédito (NCM-01).
- Cumplimiento de la Normas técnicas para informar los Depósitos Garantizados (NRSF-01).
- Cumplimiento Normativo NPB4-44.
- Evaluación sobre el Cumplimiento de la Gestión Integral de Riesgos.
- Evaluación sobre el Cumplimiento a la Gestión del Riesgo de Crédito y de Concentración.
- Examen de Documentos Mercantiles.
- Examen de Inversiones Financieras.
- Examen de los 50 mayores deudores.
- Examen de Nóminas y Beneficios Sociales.
- Examen de pago y envío de remesas.
- Examen de Préstamos a Empleados y Cumplimiento de Norma Prudencial NPNB4-01.
- Examen de Renuncias, redención y pago de acciones.
- Examen del Activo Fijo.
- Examen del Disponible.
- Examen del proceso de pago de excedentes de cuotas de préstamos.
- Informe de Examen de Obligaciones Financieras.
- Informe de Verificación cumplimiento de la NCNB-001 Y 006.
- Informe sobre Cumplimiento de Norma Prudencial NPNB3-02.
- Informe sobre resultados de las actividades realizadas durante las pruebas al Plan de Recuperación de Desastres.
- Informe sobre Subasta no Judicial.
- Prueba controlada de funcionamiento de enlaces de comunicación principal y alterno.
- Revisión estructura de archivos según la NPB4-17.
- Seguimiento a correspondencia recibida del BCR, la Superintendencia del Sistema Financiero y el Instituto de Garantía de Depósito.
- Verificación de realización de auditorías de sistemas realizadas por terceros

De igual forma la 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 2020, llevó a cabo 38 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.
- Monitoreo continuo de clientes de Alto Riesgo
- Gestión oportuna de alertas emitidas por el sistema de monitoreo

Asimismo, la Unidad de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO, a través de sus Departamentos con el propósito de evaluar el cumplimiento a las políticas, sistemas y procesos de control interno en materia de gestión integral de riesgos, durante el periodo 2020, emitió 155 informes. Siendo los principales los siguientes:

- Informe de Gestión Integral de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Informe de Acciones Realizadas por MULTI INVERSIONES MI BANCO para el Control y Evaluación del Riesgo Operacional.
- Boletín Semanal sobre el Comportamiento de Variables de Riesgo.
- Informe de Análisis de los Resultados de los Indicadores Claves del Mapa de Riesgos de Bancos Cooperativos y propuesta de acciones a implementar.
- Informe de Validación Mi Estándar.
- Informe sobre los Resultados en Simulación de Escenarios de Estrés.
- Informe Anual de Gobierno Corporativo.
- Base de Datos de Eventos de Riesgo Operacional.
- Informe Análisis de los Resultados de los Indicadores Claves para la Clasificación de Riesgos y propuesta de acciones a implementar.
- Revisión de Contrato de Actualización de Versiones y Soporte Técnico del Sistema Risk Assistant.
- Seguimiento a Plan de Acción y Adecuación.
- Informes de Validación MI ESTANDAR.
- Cumplimiento de Información a Publicar en Sitio WEB de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Evaluación de solicitudes de créditos de empresa.
- Evaluación de los 50 principales deudores.
- Informe de nivel de endeudamiento de empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Análisis de Cartera Vencida y Saneada.

Los informes emitidos por las Unidades de Control de MULTI INVERSIONES MI BANCO, resultado de sus procedimientos, no han identificado situaciones de no cumplimiento a las políticas, procedimientos, procesos y controles internos establecidos por MULTI INVERSIONES MI BANCO, así como al marco jurídico aplicable, que representen deficiencias significativas de control interno, sin embargo, se han comunicado oportunidades de mejora para el fortalecimiento del sistema de control interno de MULTI INVERSIONES MI BANCO en procesos específicos, para los cuales se han establecido los planes de acción internos para su superación.

Por su parte, los Comité de Auditoría, Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo y Comité de Riesgos, han contribuido a que MULTI INVERSIONES MI BANCO cumpla no solo con las 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 Alta Gerencia sobre el Cumplimiento de Controles Internos aprobados por Junta Directiva

Con base a lo descrito en el literal a) y a la gestión realizada por la Alta Gerencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO, durante el año reportado, se dio cumplimiento a las políticas, procedimientos, procesos y controles internos aprobados por la Junta Directiva, los cuales han sido elaborados en base al marco jurídico establecido para tal efecto, así como a sanas prácticas bancarias y estándares internacionales, 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 interna 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 emitidas por el Comité de Normas 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 Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador.
- 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 de Reserva de El Salvador 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 de Reserva de El Salvador 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.

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. No. 1320-48, celebrada en fecha 23 de diciembre de 2019:

MIEMBROS COMITÉ DE AUDITORIA	CARGO
Marcos Geremías González Batres	Coordinador - Director Externo
Johanna Gabriela Santos de Ramírez	Secretaria - Auditora Interna
Daniel Ernesto Cano Hernández	Miembro - Director Externo
Tito Isaac Salguero Ramos 1/	Miembro – Gerente de Operaciones
Jorge Adalberto Aldana Luna	Miembro - Gerente Financiero

1/ Cargo a partir del 2 de enero de 2020.

1.2 Número de sesiones en el período 2020.

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 de la Secretaria del Comité de Auditoría. Durante el periodo 2020 se efectuaron dieciocho 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	Sesión	Fecha de sesión
Agenda y Acta 01	11/01/2020	Agenda y Acta 10	11/08/2020
Agenda y Acta 02	17/01/2020	Agenda y Acta 11	12/09/2020
Agenda y Acta 03	8/02/2020	Agenda y Acta 12	30/09/2020
Agenda y Acta 04	16/03/2020	Agenda y Acta 13	10/10/2020
Agenda y Acta 05	16/04/2020	Agenda y Acta 14	17/10/2020
Agenda y Acta 06	28/05/2020	Agenda y Acta 15	7/11/2020
Agenda y Acta 07	12/06/2020	Agenda y Acta 16	14/11/2020
Agenda y Acta 08	10/07/2020	Agenda y Acta 17	7/12/2020
Agenda y Acta 09	15/07/2020	Agenda y Acta 18	11/12/2020

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 2020, 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 2020.
- b) Seguimiento y pronunciamiento sobre la gestión realizada a la correspondencia enviada y recibida del Banco Central de Reserva de El Salvador, Superintendencia del Sistema Financiero e Instituto de Garantía de Depósitos durante el período 2020.
- c) Revisión de los Estados Financieros y sus Notas, referentes a los cierres de diciembre 2019 y junio de 2020, 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 2019.
- e) Informe de revisión intermedia de los Estados Financieros al 30 de junio de 2020, 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.
- f) Seguimiento trimestral a las observaciones emitidas por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Superintendencia del Sistema Financiero.
- g) Verificación del cumplimiento a las “Normas para la Generación de Información de los Depósitos Monetarios y sus Titulares” (NPB4-44), para el cuarto trimestre de 2019, primero, segundo y tercer trimestre de 2020.
- h) Conocimiento de las evaluaciones realizadas por la Unidad de Auditoría Interna a las gestiones de la Oficialía de Cumplimiento y de la Unidad de Riesgos, ambas de MULTI INVERSIONES MI BANCO, correspondientes al período 2020.
- i) Análisis y Elaboración de propuestas de Firmas de Auditoría Independiente para el nombramiento de Auditor Externo y Auditor Fiscal para el periodo 2021.

- j) Revisión de Proyectos de Planes de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna y Comité de Auditoría 2021.
- k) Seguimiento al Plan de Trabajo del Comité de Auditoría correspondiente al cuarto trimestre de 2019, primero, segundo y tercer trimestre de 2020.
- l) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna correspondiente al cuarto trimestre de 2019, primero, segundo y tercer trimestre de 2020.
- m) Revisión y no objeción al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría para el Período 2021.
- n) Revisión de Propuesta del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad de la Auditoría Interna de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- o) Modificación al Manual de Auditoría Interna de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

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) Seguimiento y pronunciamiento sobre la gestión realizada a la correspondencia enviada y recibida del Banco Central de Reserva de El Salvador, Superintendencia del Sistema Financiero e Instituto de Garantía de Depósitos durante el período.
- b) Revisión de los Estados Financieros y sus Notas, referentes a los cierres de diciembre 2019 y junio de 2020, de acuerdo a la normativa aplicable vigente para su elaboración y publicación.
- c) Conocimiento de las evaluaciones realizadas por la Unidad de Auditoría Interna a las gestiones de la Oficialía de Cumplimiento y de la Unidad de Riesgos, ambas de MULTI INVERSIONES MI BANCO, correspondientes al período 2020.
- d) Análisis y Elaboración de propuestas de Firmas de Auditoría Independiente para el nombramiento de Auditor Externo y Auditor Fiscal para el periodo 2021.
- e) Revisión de Propuesta del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad de la Auditoría Interna de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

1.5 Capacitaciones al Comité de Auditoría

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

- a) Seminario sobre “Riesgo de Mercado” (Market Risk), impartido por House of Training - ATTF de Luxemburgo, promovido localmente por ABANSA.
- b) Seminario sobre “Riesgo de liquidez” (Liquidity Risk), impartido por House of Training - ATTF de Luxemburgo, promovido localmente por ABANSA.
- c) Conferencia Anual de Cumplimiento Anti Lavado de Dinero y Contra Financiamiento al Terrorismo, promovido por Florida International Bankers Association (FIBA).
- d) Programa de Gobierno Corporativo para Entidades Bancarias, impartido por INCAE BUSINESS SCHOOL, promovido localmente por ASIFBAN.
- e) Programa de Prevención de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo impartido por FIBA/YANCOR Coaching & Mentory, promovido localmente por ASIFBAN.
- f) Conferencia virtual: Cumplimiento y Validación de las Normas de Información de Depósitos, impartida por el Instituto de Garantía de Depósitos (IGD).
- g) Taller virtual sobre “Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información” (NRP-23), impartido por el Departamento de Normas del Sistema Financiero del Banco Central de Reserva de El Salvador.
- h) Taller virtual sobre “Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio” (NRP-24), impartido por el Departamento de Normas del Sistema Financiero del Banco Central de Reserva de El Salvador.

2. Comité de Riesgos

El Comité de Riesgo es un comité técnico especializado al que la Junta Directiva ha delegado para gestionar los riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO, 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. Su objetivo específico consiste en dar seguimiento al proceso de gestión integral de riesgos, a fin de asegurarle a la Junta Directiva que se realiza conforme al marco jurídico aplicable, sanas prácticas bancarias y a estándares internacionales en dicha materia.

Entre sus principales funciones se encuentran:

- a) Informar trimestralmente a la Junta Directiva, o cuando le sea requerido, de conformidad al marco jurídico y normativo aplicable, sobre la exposición a los distintos tipos de riesgos asumidos por MULTI INVERSIONES MI BANCO, evolución en el tiempo, cambios sustanciales de tal exposición, sus efectos potenciales 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) Evaluar, revisar y proponer, para aprobación de la Junta Directiva, las modificaciones presentadas a las estrategias, políticas y manuales para la gestión de los diferentes tipos de riesgo, así como los proyectos de creación de políticas y manuales conforme a nuevas disposiciones emitidas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador.
- c) Proponer para aprobación de la Junta Directiva, el proyecto de modificación a la metodología para la medición de los distintos tipos de riesgos, por cambios en las disposiciones emitidas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador o por disposición interna para fortalecer la referida gestión.
- d) Evaluar y proponer, para aprobación de la Junta Directiva, las propuestas realizadas por la Unidad de Riesgos sobre límites de tolerancia a la exposición de los diferentes tipos de riesgos identificados por MULTI INVERSIONES MI BANCO, acordes al apetito de riesgo de éste.
- e) Informar a la Junta Directiva sobre el comportamiento y evolución de los límites de exposición a los diferentes tipos de riesgo y las medidas correctivas o planes de acción implementados para mitigar los límites excedidos.
- f) 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 MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- g) 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.
- h) Conocer y evaluar los distintos planes de adecuación, elaborados por la Unidad de Riesgos, para la implementación de los requerimientos de normas actuales y nuevas disposiciones que emita el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador.
- i) Conocer y evaluar los distintos planes de solución, propuestos por la Unidad de Riesgos y las áreas involucradas, para la implementación de las oportunidades de mejora que recomienda la Superintendencia del Sistema Financiero y que sean aplicables dentro del marco normativo en materia de riesgos, a consecuencia de las visitas de supervisión que realiza.
- j) Otros que sean de interés institucional relacionados con la gestión integral de riesgos, o a requerimiento de la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

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

La Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO aprobó la modificación a la conformación del Comité de Riesgos, mediante el Acuerdo No. 2, del Acta de Sesión de Junta Directiva No. 1340-20, celebrada en fecha 29 de mayo de 2020, vigente a partir del 1 de junio de 2020, la cual se presenta a continuación:

MIEMBROS COMITÉ DE RIESGOS	CARGO
Marcos Geremías González Batres	Coordinador – Director Externo
Beatriz Elizabeth Riasco de Melgar	Secretario – Jefe Unidad de Riesgos
Nelson Oswaldo Guevara Ramírez 1/	Miembro – Presidente de Junta Directiva
Ana Margarita Bertrand Galindo 2/	Miembro – Director Externo 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 3/	Asesora Externa
René Edgar Fuentes Cañas 4/	Miembro – Director Externo de Junta Directiva
Darío Sánchez Sansivirini	Asesor Externo
German Alex Cuéllar Quintanilla 5/	Asesor Externo

1/ Miembro hasta 01 de junio de 2020.

2/ Miembro a partir del 01 de junio de 2020 hasta 03 de diciembre de 2020.

3/ Miembros hasta 29 de mayo de 2020.

4/ Miembro a partir del 03 de diciembre de 2020.

5/ Miembro a partir del 01 de junio de 2020

La licenciada Johanna Gabriela Santos de Ramírez 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 2020.

2.2 Número de sesiones en el período 2020.

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 2020 llevó a cabo 25 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	07/01/2020	Agenda y Acta 14	28/07/2020
Agenda y Acta 02	21/01/2020	Agenda y Acta 15	14/08/2020
Agenda y Acta 03	28/01/2020	Agenda y Acta 16	21/08/2020
Agenda y Acta 04	10/02/2020	Agenda y Acta 17	19/09/2020
Agenda y Acta 05	05/03/2020	Agenda y Acta 18	26/09/2020
Agenda y Acta 06	27/04/2020	Agenda y Acta 19	09/10/2020
Agenda y Acta 07	19/05/2020	Agenda y Acta 20	23/10/2020
Agenda y Acta 08	28/05/2020	Agenda y Acta 21	09/11/2020
Agenda y Acta 09	09/06/2020	Agenda y Acta 22	19/11/2020
Agenda y Acta 10	13/06/2020	Agenda y Acta 23	07/12/2020
Agenda y Acta 11	19/06/2020	Agenda y Acta 24	10/12/2020
Agenda y Acta 12	25/06/2020	Agenda y Acta 25	22/12/2020
Agenda y Acta 13	17/07/2020		

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 2020, 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 Operacional (NPB4-50).
- d) Actualización de Nota a los Estados Financieros sobre la Gestión Integral de Riesgos 2019.
- e) Revisión y actualización de los siguientes manuales y políticas Institucionales:
 - Modificación al Reglamento del Comité de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - Modificación al Reglamento del Comité de Gerencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - Modificación al Manual para la Gestión Integral de Riesgo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - Modificación al Plan de Contingencia de Liquidez de MULTI INVERSIONES MI BANCO
 - Modificación al Manual para la Gestión del Riesgo Operacional de MULTI INVERSIONES MI BANCO
 - Revisión y Pronunciamiento del Reglamento del Comité de Continuidad de Negocio y Seguridad de la Información de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - Revisión y Pronunciamiento del Reglamento del Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - Revisión y Pronunciamiento de la Política de Apetito de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO
- f) Pronunciamiento al Proyecto de Plan de Adecuación a las Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras (NRP-20).
- g) Informe Preliminar sobre resultados de las actividades realizadas durante las pruebas al Plan de Recuperación de Desastres.
- h) Evaluación y seguimiento de eventos de Riesgo Operacional.
- i) Presentación e implementación de Herramienta para el Cálculo y Monitoreo de Indicadores Claves de la Clasificación de Riesgos.
- j) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Riesgos correspondiente al cuarto trimestre de 2019, primero, segundo y tercer trimestre de 2020.
- k) Seguimiento al Plan de Trabajo del Comité de Riesgos correspondiente al cuarto trimestre de 2019, primero, segundo y tercer trimestre de 2020.
- l) Propuesta de actualización de Matriz de Riesgo Institucional.
- m) Elaboración del Proyecto de Plan de Trabajo del Comité de Riesgos para el período 2021.
- n) Revisión y no objeción al Proyecto de Plan de Trabajo de la Unidad de Riesgo para el periodo 2021.

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) Análisis de acciones para mejorar o mantener la Clasificación de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- b) Pronunciamiento al Plan de Adecuación a las Normas Técnicas de Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras (NRP-20).
- c) Seguimiento al nivel de cumplimiento 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 garantiza que los empleados y ejecutivos involucrados directamente en la gestión de riesgos sean capacitados en dichos temas; por tanto, durante el año 2020, algunos de los miembros y asistentes del Comité de Riesgos, participaron en distintas capacitaciones, entre las que cabe mencionar:

- a) Seminario sobre “Riesgo de Mercado” (Market Risk), impartido por House of Training - ATTF de Luxemburgo, promovido localmente por ABANSA.
- b) Conferencia Anual de Cumplimiento Anti Lavado de Dinero y Contra Financiamiento al Terrorismo, promovido por Florida International Bankers Association (FIBA).
- c) Taller virtual sobre “Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información” (NRP-23), impartido por el Departamento de Normas del Sistema Financiero del Banco Central de Reserva de El Salvador.
- d) Taller virtual sobre “Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio” (NRP-24), impartido por el Departamento de Normas del Sistema Financiero del Banco Central de Reserva de El Salvador.
- e) Programa de Gobierno Corporativo para Entidades Bancarias, impartido por INCAE BUSINESS SCHOOL, promovido localmente por ASIFBAN.
- f) Programa de Prevención de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo impartido por FIBA/YANCOR Coaching & Mentory, promovido localmente por ASIFBAN.
- g) Gestión Integral de Riesgos, impartido por Asesor Externo, miembro del Comité de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

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 principales 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 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.
- n) 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

La Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO mediante el Acuerdo No. 5, del Acta de Sesión de Junta Directiva No. 1344-24, celebrada en fecha 29 de junio de 2020, aprobó la conformación del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, 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.

MIEMBROS COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LD/FT	CARGO
Marcos Geremías González Batres	Coordinador – Director Externo
Oscar Anibal Pichinte Sigüenza	Secretario – Oficial de Cumplimiento
Nelson Oswaldo Guevara Ramírez	Miembro – Presidente Ejecutivo
Tito Isaac Salguero Ramos	Miembro – Gerente de Operaciones
Beatriz Elizabeth Riasco de Melgar	Miembro – Jefe de la Unidad de Riesgos
Alejandra María Escobar de García	Miembro – Jefe de Unidad Jurídica
German Alex Cuellar Quintanilla 1/	Miembro – Asesor Externo

1/ Miembro desde el 01 de julio de 2020.

3.2 Número de sesiones en el período 2020.

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 2020 se efectuaron 9 sesiones. Para mayor detalle, se presentan las fechas de realización de las mismas:

Sesión	Fecha de Sesión	Sesión	Fecha de Sesión
Agenda y Acta 01	17 /01/2020	Agenda y Acta 06	24/09/2020
Agenda y Acta 02	22/04/2020	Agenda y Acta 07	22/10/2020
Agenda y Acta 03	26/06/2020	Agenda y Acta 08	07/12/2020
Agenda y Acta 04	24/07/2020	Agenda y Acta 09	11/12/2020
Agenda y Acta 05	11/08/2020		

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 2020, se enfocó en cumplir con las siguientes actividades:

- a) 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 2021.
- b) Análisis y seguimiento al proyecto de Ley para la Prevención, Control y Sanción del Lavado de Activos.
- c) Conocimiento y análisis de Informes emitidos por los entes de control (Auditoría Interna, Auditoría Externa, FEDECREDITO y Superintendencia del Sistema Financiero).
- d) Seguimiento trimestral al Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento.
- e) Seguimiento trimestral al Plan de Trabajo del Comité de Prevención de LD/FT.
- f) Análisis y seguimiento trimestral a los informes emitidos por la Oficialía de Cumplimiento y las oportunidades de mejora encontradas en las diferentes evaluaciones realizadas conforme a su plan de trabajo.
- g) Proyecto de respuesta a cuestionario solicitado en Circular No. DS-DR-11089 de la Superintendencia del Sistema Financiero.
- h) Revisión a la Matriz de Riesgos de LD/FT, para elaboración de Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento del Período 2021.
- i) Revisión y no objeción al Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento para el Período 2021.
- j) Elaboración del Plan de Trabajo del Comité de Prevención de LD/FT para el Período 2021.

3.4 Capacitaciones al Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo

- a) 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 panorama de AML?.
 - Los directores de cumplimiento (CCO, por sus siglas en inglés) de la industria de servicios financieros hablan sobre sus mayores desafíos en la lucha contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, así como las tendencias emergentes a las que se enfrenta la industria.
 - Charla privada con Kenneth A. Blanco, Director, y Matthew Stiglitz, Director asociado, División de Investigaciones Globales, Red de Ejecución de Delitos Financieros (FinCEN).
 - Sanciones de la OFAC y su impacto global.
 - Intercambio Global AML.
 - Pregúntele a los Reguladores Estadounidenses.
 - Cómo las instituciones financieras pueden ayudar en la lucha contra la trata de personas.
 - Tendencias recientes en la Investigación y Aplicación de Medidas con Respecto a la corrupción internacional.
 - Mesa redonda de CEOs de América Latina. Los directores ejecutivos de la industria de servicios financieros de América Latina discutirán sobre los problemas actuales y las tendencias emergentes en los delitos financieros y las finanzas ilícitas.
- b) Prevención del Delito de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo, impartida por Yancor Coaching & Mentory, representantes de FIBA en El Salvador.

4. Comité 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.

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.

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 2020.

Las sesiones del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevan a cabo al menos una vez al mes de acuerdo a convocatoria procedente del Secretario del Comité.

Para su debido funcionamiento, durante el periodo 2020 se efectuaron 12 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.

B. COMITES DE APOYO

1. Comité de Gerencia

El Comité de Gerencia tiene por objeto fortalecer el gobierno corporativo a través de la generación de propuestas que contribuyan a la toma de decisiones de la Junta Directiva para el desarrollo empresarial, organizacional, comercial, económico y financiero de MULTI INVERSIONES MI BANCO, así como la gestión de las líneas estratégicas para la consecución de los objetivos determinados por la Junta Directiva.

1.1 Miembros del Comité de Gerencia durante el período informado.

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. 3, del Acta de Sesión de Junta Directiva No. 1351-31, celebrada en fecha 26 de agosto de 2020.

Asimismo, durante el periodo reportado, el Comité de Gerencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO estuvo conformado de la manera siguiente:

MIEMBROS DEL COMITÉ DE GERENCIA	CARGO
Nelson Oswaldo Guevara Ramírez	Presidente Ejecutivo - Coordinador del Comité
Oscar Eduardo Lindo Fuentes 1/	Gerente General
Jorge Adalberto Aldana Luna	Gerente Financiero
Lucia Aleida Galdámez Menjivar	Gerente Administrativa
Silvia Lorena Rubio Galeas 2/	Gerente Comercial
Tito Isaac Salguero Ramos	Gerente de Operaciones – Secretario del Comité
Ana Ingrid Colocho de Segovia	Sub Gerente de Agencias
Óscar Aníbal Pichinte Sigüenza	Oficial de Cumplimiento
João Amilton Duque Menjivar	Jefe de la Unidad de Mercadeo
Martha Carolina Castro de Aguilar	Jefe Unidad de Planificación
Alejandra María Escobar de García	Jefe Unidad Jurídica
Beatriz Elizabeth Riasco de Melgar	Jefe de la Unidad de Riesgos
Ricardo Giovanni Jiménez Moran	Jefe del Departamento de Riesgos

1/ Miembro hasta el 16 de abril de 2020.

2/ Miembro hasta el 31 de diciembre de 2020.

1.2 Número de sesiones en el período 2020.

Las sesiones del Comité de Gerencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a convocatoria procedente del Secretario del Comité, mismas que se efectuaron de manera presencial y/o videoconferencia, de conformidad a lo establecido en el Reglamento del Comité de Gerencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO. Durante el periodo 2020 se efectuaron 27 sesiones, en las cuales estuvieron presentes la totalidad de sus miembros convocados. Todas sus sesiones, quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

1.3 Capacitaciones al Comité de Gerencia

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

- a) Introducción a la Gestión por Competencias.
- b) Introducción al proceso Mi Coaching.

- c) Programa Liderazgo Atrayente: Fortalecimiento de Relaciones Interpersonales y Respuesta Creativa a los Conflictos.
- d) Assesment Center como metodología de evaluación.
- e) Programa de Gobierno Corporativo para Entidades Bancarias, impartido por INCAE BUSINESS SCHOOL, promovido localmente por ASIFBAN.
- f) Programa de Prevención de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo impartido por FIBA/YANCOR Coaching & Mentory, promovido localmente por ASIFBAN.

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.

2.1 Miembros del Comité de Finanzas durante el período informado.

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.

Durante el período 2020 el Comité de Finanzas de MULTI INVERSIONES MI BANCO estuvo integrado de la forma siguiente:

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 1/	Miembro-Gerente General
Jorge Adalberto Aldana Luna	Miembro – Gerente Financiero
Silvia Lorena Rubio Galeas 2/	Miembro – Gerente Comercial
Rosa Nelly Aguilar Cruz 3/	Asesora Externa del Comité de Finanzas
Darío Sánchez Sansivirini	Asesor Externo del Comité de Finanzas

1/ Miembro hasta el 16 de abril de 2020.

2/ Miembros hasta el 31 de diciembre de 2020.

3/ Miembro hasta el 29 de mayo de 2020.

2.2 Número de sesiones en el período 2020.

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 2020 se efectuaron 18 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.

2.3 Capacitaciones al Comité de Finanzas

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

- Seminario sobre “Riesgo de liquidez” (Liquidity Risk), impartido por House of Training - ATTF de Luxemburgo, promovido localmente por ABANSA.
- Programa de Gobierno Corporativo para Entidades Bancarias, impartido por INCAE BUSINESS SCHOOL, promovido localmente por ASIFBAN.
- Programa de Prevención de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo impartido por FIBA/YANCOR Coaching & Mentory, promovido localmente por ASIFBAN.

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:

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

3.1 Miembros del Comité Legal durante el período informado.

La Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO aprobó la siguiente conformación del Comité Legal, la cual se mantiene vigente, 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 2020.

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 2020 se efectuaron 13 sesiones. Todas sus sesiones quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

3.3 Capacitaciones al Comité Legal

Miembros del Comité Legal, participaron en las siguientes capacitaciones:

- Programa de Gobierno Corporativo para Entidades Bancarias, impartido por INCAE BUSINESS SCHOOL, promovido localmente por ASIFBAN.
- Programa de Prevención de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo impartido por FIBA/YANCOR Coaching & Mentory, promovido localmente por ASIFBAN.

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.

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 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:

MIEMBROS	CARGO
Ana Margarita Esther Bertrand Galindo Guzmán	Coordinadora – Directora Propietaria
João Amilton Duque Menjivar	Secretario – Jefe de Unidad de Mercadeo
Lucía Aleida Galdámez Menjívar	Miembro – Gerente Administrativa
Silvia Lorena Rubio Galeas 1/	Miembro- Gerente Comercial
Martha Carolina Castro de Aguilar	Miembro – Jefe de la Unidad de Planificación

1/ Miembro hasta el 31 de diciembre de 2020

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 de acuerdo a Convocatoria procedente del Secretario del Comité. Durante el periodo 2020 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.

4.3 Capacitaciones al Comité de Atención y Servicio al Cliente

Los miembros del Comité de Atención y Servicio al Cliente por formar parte de la Junta Directiva o de la Alta Gerencia, durante el periodo 2020, recibieron capacitaciones que contribuyen a fortalecer sus conocimientos para el cumplimiento de las funciones delegadas, siendo éstas las siguientes:

- Programa de Gobierno Corporativo para Entidades Bancarias, impartido por INCAE BUSINESS SCHOOL, promovido localmente por ASIFBAN.
- Programa de Prevención de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo impartido por FIBA/YANCOR Coaching & Mentory, promovido localmente por ASIFBAN.

5. 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; y sus objetivos específicos consisten en:

- Asesorar a la Administración Superior de MULTI INVERSIONES MI BANCO sobre la gestión del Riesgo Reputacional, de tal forma que el Banco no se vea expuesto a potenciales pérdidas por una percepción negativa o el deterioro de su imagen y como consecuencia afectar su patrimonio.

- b) Coadyuvar a establecer un marco de gestión estructural adecuado que permita, en forma oportuna, proveer opinión sobre los riesgos identificados como relevantes y que los mismos estén asociados a la posibilidad de exposición, a efecto de prevenir potenciales daños en uno de sus activos intangibles máspreciado, el cual es su buena reputación.

5.1 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, de la forma siguiente:

MIEMBROS DEL COMITÉ PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO REPUTACIONAL	CARGO
Ana Margarita Bertrand Galindo	Coordinador – Directora de Junta Directiva
José Franklin Hernández Flores	Miembro – Director de Junta Directiva
Francisco Bertrand Galindo	Asesor Externo del Comité
Martha Carolina Castro de Aguilar	Jefe de Unidad de Planificación – Secretaria del Comité

5.2 Número de sesiones en el período 2020.

Durante el período 2020, el Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional efectuó dos 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.

5.3 Capacitaciones del Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional

Durante el periodo 2020, algunos de los miembros del Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional por ser parte de la Junta Directiva y de Alta Gerencia, han recibido capacitaciones que contribuyen a fortalecer sus conocimientos para el cumplimiento de las funciones delegadas, siendo éstas las siguientes:

- Programa de Gobierno Corporativo para Entidades Bancarias, impartido por INCAE BUSINESS SCHOOL, promovido localmente por ASIFBAN.
- Programa de Prevención de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo impartido por FIBA/YANCOR Coaching & Mentory, promovido localmente por ASIFBAN.

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 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 el área 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.

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

Mediante sesión de Junta Directiva No. 1293-21 de fecha 04 de junio de 2019, se aprobó la conformación siguiente:

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 1/	Darío Sánchez Sansivirini - Asesor Externo del Comité de Riesgos y Finanzas
Óscar Eduardo Lindo Fuentes - Gerente General 2/	Jorge Adalberto Aldana - Gerente Financiero
Alejandra María Escobar de García - Jefe de Unidad Jurídica	Oscar Mauricio Hurtado Saldaña - Asesor Externo del Comité Legal

1/ Miembro hasta el 29 de mayo de 2020.

2/ Miembro hasta el 16 de abril de 2020.

6.2 Número de sesiones en el período 2020.

Las sesiones del Comité de Créditos de Empresa de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevan a cabo de acuerdo a convocatoria procedente del Secretario del Comité.

Debido a la emergencia sanitaria a consecuencia de la pandemia COVID-19, para el periodo 2020, no se llevaron a cabo sesiones del Comité de Créditos de Empresas, ya que la gestión comercial del Banco estuvo orientada al otorgamiento de créditos de consumo.

6.3 Capacitaciones del Comité de Créditos de Empresa

Durante el periodo 2020, algunos de los miembros del Comité de Créditos de Empresa por ser parte de la Junta Directiva y de Alta Gerencia, han recibido capacitaciones que contribuyen a fortalecer sus conocimientos para el cumplimiento de las funciones delegadas, siendo estas las siguientes:

- a) Programa de Gobierno Corporativo para Entidades Bancarias, impartido por INCAE BUSINESS SCHOOL, promovido localmente por ASIFBAN.
- b) Programa de Prevención de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo impartido por FIBA/YANCOR Coaching & Mentory, promovido localmente por ASIFBAN.

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTANDARES ETICOS

1) Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO durante el período 2020.

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.1336-16, de fecha 28 de abril de 2020, Acuerdo No. 3 para adecuarlo en todos sus partes en virtud de la entrada en vigencia de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17), emitidas por el Banco Central de Reserva de El Salvador, vigentes desde el 2 de mayo de 2019; 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. Asimismo, tiene como propósito, el de coadyuvar en, fomentar, analizar y controlar la firmeza en el cumplimiento del marco jurídico (Normativa y Leyes) aplicable al sector financiero de El Salvador, así como la adopción de sanas prácticas bancarias basadas en estándares internacionales.

2) Descripción de los cambios al Código de Ética de MULTI INVERSIONES MI BANCO durante el período 2020

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 modificado por última vez en sesión de Junta Directiva No. 1328-08, de fecha 25 de febrero de 2020, Acuerdo No.5 para adecuarlo en todos sus partes en virtud de la entrada en vigencia de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17), emitidas por el Banco Central de Reserva de El Salvador, vigentes desde el 2 de mayo de 2019; y tiene como objetivo primordial, establecer las normas generales de comportamiento de todos los integrantes del Banco 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.

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

3.1 Informe de Cumplimiento a las Políticas de Gestión y Control de Conflicto de Interés

Las Políticas para la Gestión de Conflictos de Interés de MULTI INVERSIONES MI BANCO fueron aprobadas por la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO según Acuerdo No. 4 de Sesión No. 1336-16, de fecha 28 de abril de 2020, la cual tiene como objetivo general el de proporcionar los lineamientos generales encaminados a identificar, prevenir, mitigar o gestionar de forma adecuada y oportuna la ocurrencia de posibles conflictos de interés que se puedan generar o derivar durante el desarrollo del rol empresarial del Banco, con el propósito de tomar las acciones y/o medidas oportunas para minimizar sus efectos o evitar los impactos negativos que éstos podrían ocasionarle a MULTI INVERSIONES MI BANCO, asimismo, para contribuir a que el proceso de toma de decisiones sea objetivo e imparcial y haga prevalecer el interés del Banco frente a cualquier interés contrapuesto o beneficio personal de uno de sus miembros.

Estas políticas consideran como Conflicto de Interés, cualquier situación en la que se pueda percibir que un beneficio o interés personal o de un tercero, pueda influir en el juicio o decisión profesional de un miembro de la entidad, relativo al cumplimiento de sus obligaciones.

Gestionar un conflicto de interés debe comprenderse como el proceso de prevenir, identificar, mitigar y controlar mediante la implementación de acciones y/o medidas para reducir al mínimo los riesgos asociados o las consecuencias que pudieran derivarse de un conflicto de interés que ha sido comunicado, así como informar y registrar los conflictos de interés que puedan producirse.

Gestionar un conflicto de interés, es responsabilidad del superior en escala jerárquica de un Empleado de MULTI INVERSIONES MI BANCO o de los pares o colegas de los miembros de Junta Directiva, Comités de Cumplimiento Legal, de Apoyo o Técnicos y Alta Gerencia.

En este contexto, la Alta Gerencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO informó que no identificó, a través de los mecanismos de control y gestión de conflictos de interés establecidos en las Políticas de Gestión y Control de Conflicto de Interés, ningún conflicto, así como tampoco potenciales conflictos de interés que pudieron producirse en el desarrollo de sus actividades y funciones durante el periodo 2020. Asimismo, informó que ninguno de los Comités de Cumplimiento Legal, Comités de Apoyo y Comités Técnicos delegados por Junta Directiva identificaron potenciales conflictos de interés que le hayan sido reportados.

3.2 Políticas de Operaciones con Partes Relacionadas

De conformidad al Art. 49 y 50 de 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 Art. 49 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito y a las Normas para el Otorgamiento de Créditos a Personas Relacionadas con los Bancos Cooperativos (NPNB4-01), 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 del Sistema Financiero 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.

Es importante destacar que durante el periodo 2020, todas 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.

Por tanto, las operaciones que MULTI INVERSIONES MI BANCO ha realizado con partes relacionadas durante el año 2020, se encuentran referidas al otorgamiento de créditos o tarjetas de crédito a Directores y Gerentes del Banco, las cuales alcanzaron el monto de forma acumulada de U\$602,964.30 y representan el 1.50% del fondo patrimonial del Banco, cumpliendo con el límite legal establecido por dicha Ley. 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 forma acumulada de U\$1,362,978.54, es decir, el 3.39% 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.

Al respecto, es oportuno mencionar que Auditoría Interna de MULTI INVERSIONES MI BANCO le informó a la Junta Directiva que durante el periodo 2020, se ha dado cumplimiento a Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, Normas para el Otorgamiento de Créditos a Personas Relacionadas con los Bancos Cooperativos (NPNB4-01), Normas sobre Límites en la Concesión de Créditos de Bancos Cooperativos (NPNB3-02), así como a las Políticas de Créditos para Directores, Gerentes y Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO y controles internos establecidos para el otorgamiento y registro de dichos créditos y demás marco normativo interno aplicable en esta materia.

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, pagina web, redes sociales en Facebook y de forma presencial en los Centros de Negocios 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 once puntos de atención al cliente, ubicados en los siguientes lugares:

Centros de Negocios	Ubicación	Contacto
Agencia Roosevelt San Salvador	Alameda Roosevelt No. 2823, San Salvador.	Tel. 2250-5800
Agencia Metrocentro San Salvador	Centro Comercial Metrocentro, 8ª Etapa, Local No. 257. San Salvador.	Tel. 2234-6300
Agencia Metrocentro Sonsonate	Centro Comercial Metrocentro Sonsonate, Locales No. 39 y No. 40	Tel. 2484-1600
Agencia Los Próceres	Boulevard Los Próceres, San Salvador.	Tel. 2212-1800
Agencia Plaza Mundo Soyapango	4a Etapa Centro Financiero, Centro Comercial Plaza Mundo, Soyapango, El Salvador	Tel. 2522-1500
Agencia Metrocentro San Miguel	Centro Comercial Metrocentro San Miguel	Tel. 2645-0700
Agencia Metrocentro Santa Ana	Centro Comercial Metrocentro Santa Ana	Tel. 2445-5700
Agencia Santa Rosa	Centro Comercial Santa Rosa, Santa Tecla.	Tel. 2267-2800
Agencia Mi Plaza San Miguel	Centro Comercial Mi Plaza, Locales N°6 y N°7, San Miguel.	Tel. 2665-8800
Mini Agencia La Mascota	79 Avenida Sur, N°137, Colonia La Mascota, San Salvador.	Tel. 2222-7777
Agencia Plaza Mundo Apopa	Centro Comercial Plaza Mundo Apopa	Tel. 2268-3300

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 mayor 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 nacional, de los aranceles del producto de Tarjetas de Crédito.
- iv. Publicación anual, en un diario de mayor circulación nacional, de la lista total de cuentas que en el año inmediato anterior han 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 tres veces en diario oficial y diarios de mayor circulación nacional 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 mayor 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 mayor 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 2020.

Entre los principales hechos relevantes realizados por MULTI INVERSIONES MI BANCO durante el período 2020, destacan los siguientes:

- La Utilidad Neta obtenida por MULTI INVERSIONES MI BANCO fue de US\$4,209.04 miles, destacando en la séptima posición en el ranking de utilidades, a nivel de las entidades sujetas a pago de Impuesto sobre la Renta conformadas por los Bancos Comerciales, Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, y en primera posición a nivel de las entidades que conforman el SISTEMA FEDECRÉDITO.

- Importante fortalecimiento interanual en el Patrimonio de MULTI INVERSIONES MI BANCO, US\$3,969.18 miles equivalente a 10.67%.
- Venta de Acciones Comunes de MULTI INVERSIONES MI BANCO por valor de US\$1,164.50 miles correspondiente a 230,350 Acciones, con el propósito de fortalecer la posición patrimonial y apalancar el crecimiento de sus activos productivos con niveles de solvencia prudentes.
- Significativo crecimiento interanual en la Cartera de Préstamos Brutos de MULTI INVERSIONES MI BANCO, US\$27,471.23 miles equivalente a 14.84%. Crecimiento superior al promedio registrado por la industria bancaria del país.
- MULTI INVERSIONES MI BANCO alcanzó una mayor participación en el mercado crediticio bruto de los Bancos Cooperativos, pasando de 22.11% en diciembre 2019 a 23.53% en diciembre de 2020, incrementándose en 1.41%.
- MULTI INVERSIONES MI BANCO al 31 de diciembre de 2020, 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 10.62%, misma que experimentó un crecimiento interanual de 0.52%.
- Destacado crecimiento interanual en los Depósitos del Público de MULTI INVERSIONES MI BANCO, US\$51,322.57 miles equivalente a 33.59%. Crecimiento superior al promedio registrado por la industria bancaria del país.
- MULTI INVERSIONES MI BANCO alcanzó una mayor participación en el mercado de depósitos de los Bancos Cooperativos, pasando de 21.10% en diciembre 2019 a 24.00% en diciembre de 2020, incrementándose en 2.90%.
- MULTI INVERSIONES MI BANCO al 31 de diciembre de 2020, es la entidad que alcanzó el mayor saldo en Depósitos del Público del SISTEMA FEDECRÉDITO, obteniendo una participación en el mercado de depósitos de 13.62%, misma que experimentó un crecimiento interanual de 1.57%.
- El Consejo de Clasificación de Riesgo de Fitch Centroamérica, S.A. (Fitch Ratings) revisó la perspectiva de la clasificación de riesgo otorgada a MULTI INVERSIONES MI BANCO a Estable y la afirmó en “EA-(slv)”.
- Obtención de autorización de inscripción de MULTI INVERSIONES MI BANCO, como Emisor de Valores en la Bolsa de Valores de El Salvador.
- Obtención de autorización de inscripción de la Emisión de Papel Bursátil a cargo de MULTI INVERSIONES MI BANCO denominada PBMIBANCO1, por valor de US\$25,000.00 miles, en la Superintendencia del Sistema Financiero y en la Bolsa de Valores de El Salvador.
- Colocación exitosa en el mercado de valores de los primeros cuatro tramos de la Emisión de Papel Bursátil PBMIBANCO1 a cargo de MULTI INVERSIONES MI BANCO, por monto total de US\$11,000.00 miles, durante el mes de octubre de 2020.
- Apertura de un nuevo punto de atención, Agencia Apopa de MULTI INVERSIONES MI BANCO, ubicada en el Centro Comercial Plaza Mundo Apopa, en el mes de noviembre de 2020, concluyendo el período 2020 con once puntos de atención estratégicamente ubicados a nivel nacional, distribuidos en cinco departamentos y en los siete municipios más representativos del país: San Salvador, Soyapango, Apopa, San Tecla, Sonsonate, Santa Ana y San Miguel.
- Modificación a la Estructura Organizativa de MULTI INVERSIONES MI BANCO:
 - a. Creación de la Gerencia de Agencias, segregando sus funciones de la Gerencia Comercial, con dependencia organizativa de la Gerencia General.
 - b. Traslado de la Subgerencia de Agencias, con dependencia organizativa de la Gerencia de Agencias.
 - c. Creación de la Subgerencia de Operaciones de Agencias, con dependencia organizativa de la Gerencia de Operaciones.
 - d. Modificación de dependencia organizativa del Departamento de Informática, trasladando su dependencia de la Gerencia Financiera hacia la Gerencia de Operaciones.
 - e. Creación del Departamento Mi Estándar, con dependencia organizativa de la Unidad de Riesgos.

- Fortalecimiento de conocimientos y habilidades a nivel de la Administración Superior y Alta Gerencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO, en áreas especializadas, entre las que destacan:
 - a. Programa de Gobierno Corporativo para Entidades Bancarias, impartido por INCAE Business School.
 - b. Seminario de Prevención del Delito de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo, impartido por YANCOR, Coaching & Mentory.
- Desarrollo técnico y profesional del recurso humano de MULTI INVERSIONES MI BANCO, en áreas especializadas, entre las que destacan:
 - a. Fortalecimiento del conocimiento en materia de gestión del recurso humano basada en competencias a través de programa de capacitación impartido por XPERIENCIAL.
 - b. Obtención de Recertificación Profesional Anti Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo otorgada por Florida International Bankers Association (FIBA CPAML), por parte de cuatro miembros de MULTI INVERSIONES MI BANCO; contándose a la fecha con ocho profesionales que poseen dicha certificación al interior de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
 - c. Entre otras capacitaciones especializadas en el área bancaria.