



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

**Período 2021**

## Contenido

<b>I. INFORMACION GENERAL DEL BANCO .....</b>	<b>4</b>
1. Generalidades de MULTI INVERSIONES MI BANCO .....	4
2. Estructura de la propiedad accionaria .....	5
<b>II. ACCIONISTAS .....</b>	<b>5</b>
1. Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período 2021 y Quórum. ....	5
2. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período 2021 y Quórum. ....	5
<b>III. JUNTA DIRECTIVA .....</b>	<b>5</b>
1. Miembros de la Junta Directiva y cambios en el período informado. ....	5
2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado .....	6
3. Descripción de la Política de Nombramiento de los Miembros de Junta Directiva .....	7
4. Operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas de acuerdo al marco legal aplicable al Banco. ....	7
5. Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros. ....	7
a) Mecanismo establecido para promover las vacantes de los miembros de Junta Directiva por ausencia o renuncia temporal o definitiva. ....	8
b) Causales de remoción se encuentran las siguientes: .....	8
6. Informe de las Capacitaciones Recibidas en temas de Gobierno Corporativo o en Materias Afines .....	8
7. Política de Remuneración de la Junta Directiva .....	9
8. Detalle de las principales actividades desarrolladas durante el período informado .....	10
<b>IV. ALTA GERENCIA .....</b>	<b>12</b>
1. Miembros de la Alta Gerencia y los cambios durante el período informado. ....	12
2. Desarrollo Profesional de la Alta Gerencia .....	13
3. Política de Selección de la Alta Gerencia .....	14
4. Informe de Cumplimiento de las Políticas y Controles Internos aprobados por la Junta Directiva .....	14
a. Cumplimiento de Políticas y Controles Internos .....	14
b. Informe de Alta Gerencia sobre el Cumplimiento de Controles Internos aprobados por Junta Directiva .....	18
<b>V. COMITES .....</b>	<b>18</b>
<b>A. COMITES DE CUMPLIMIENTO LEGAL .....</b>	<b>18</b>
1. Comité de Auditoría .....	18
1.1 Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado. ....	19
1.2 Número de sesiones en el período 2021. ....	20
1.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Auditoría en el período. ....	20
1.4 Temas corporativos conocidos en el período .....	22
1.5 Capacitaciones al Comité de Auditoría .....	22
2. Comité de Riesgos .....	22
2.1 Miembros del Comité de Riesgos y los cambios durante el período informado. ....	23
2.2 Número de sesiones en el período 2021. ....	24
2.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Riesgos en el período. ....	24
2.4 Temas corporativos conocidos en el período .....	25
2.5 Capacitaciones al Comité de Riesgos .....	25
3. Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo .....	26
3.1 Miembros del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo y los cambios durante el período informado. ....	27
3.2 Número de sesiones en el período 2021. ....	28
3.3 Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Prevención de LD/FT en el período. ....	28
3.4 Capacitaciones al Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo .....	29

4.	Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (COSYSO) .....	29
4.1	Miembros del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional durante el período informado.....	29
4.2	Número de sesiones en el período 2021. ....	30
<b>B.</b>	<b>COMITES DE APOYO</b> .....	<b>30</b>
1.	Comité de Gerencia .....	<b>30</b>
1.1	Miembros del Comité de Gerencia durante el período informado. ....	30
1.2	Número de sesiones en el período 2021. ....	31
1.3	Capacitaciones al Comité de Gerencia .....	31
1.4	Modificación a la Estructura Organizativa de MULTI INVERSIONES MI BANCO.....	31
2.	Comité de Finanzas .....	<b>31</b>
2.1	Miembros del Comité de Finanzas durante el período informado. ....	31
2.2	Número de sesiones en el período 2021. ....	32
2.3	Capacitaciones al Comité de Finanzas .....	32
3.	Comité Legal .....	<b>32</b>
3.1	Miembros del Comité Legal durante el período informado. ....	32
3.2	Número de sesiones en el período 2021. ....	33
3.3	Capacitaciones al Comité Legal .....	33
4.	Comité de Atención y Servicio al Cliente .....	<b>33</b>
4.1	Miembros del Comité de Atención y Servicio al Cliente y cambios durante el período informado. ....	33
4.2	Número de sesiones en el período. ....	33
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. ....	34
5.2	Número de sesiones en el período 2021. ....	34
5.3	Capacitaciones del Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional .....	35
6.	Comité de Créditos de Empresa .....	<b>35</b>
6.1	Miembros del Comité de Créditos de Empresa durante el período informado.....	35
6.2	Número de sesiones en el período 2021. ....	35
6.3	Capacitaciones del Comité de Créditos de Empresa .....	35
<b>VI.</b>	<b>GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTANDARES ETICOS</b> .....	<b>35</b>
1)	Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO durante el período 2021.....	35
2)	Descripción de los cambios al Código de Ética de MULTI INVERSIONES MI BANCO durante el período 2021.....	36
3)	Informe de Cumplimiento de las Políticas de Gestión y Control de Conflicto de Interés y Operaciones con Partes Relacionadas. ....	36
3.1	Informe de Cumplimiento a las Políticas para la Gestión de Conflictos de Interés .....	36
3.2	Políticas de Operaciones con Partes Relacionadas .....	37
<b>VII.</b>	<b>TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN</b> .....	<b>38</b>
1.	Atención a clientes: .....	<b>38</b>
a)	Atención de Consultas y Reclamos del Público .....	38
b)	Centros de Negocios .....	38
c)	Mi Banco Virtual:.....	39
d)	Otros Medios / Medios de Prensa.....	39
2.	Detalle de los principales hechos relevantes de MULTI INVERSIONES MI BANCO, de conformidad a la normativa aplicable, durante el período 2021. ....	39

### **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. 5 de Sesión No. 1426-10 de fecha 15 de marzo de 2022.

## **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 29 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 en cumplimiento 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.

MULTI INVERSIONES MI BANCO al cierre del ejercicio 2021 presenta la siguiente estructura en su propiedad accionaria:

Acciones	Número Socios	No. de Acciones	Capital Social	Estructura
Comunes	22,660	1,392,351	\$ 6,961,755.00	45.90%
Preferentes	63	1,640,802	\$ 8,204,010.00	54.10%
<b>Total</b>	<b>22,723</b>	<b>3,033,153</b>	<b>\$ 15,165,765.00</b>	<b>100.00%</b>

## II. ACCIONISTAS

### 1. Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período 2021 y Quórum.

Durante el período 2021 se llevó a cabo una Junta General Ordinaria de Socios, que se celebró en Segunda Convocatoria, a partir de las diez horas del día quince de febrero de dos mil veintiuno, 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 de la firma de Auditoría Externa KPMG, elegida por la Asamblea General de Socios. La Certificación del Acta correspondiente a esta Junta fue remitida a la Superintendencia del Sistema Financiero, en tiempo y forma, con fecha 26 de febrero de 2021.

### 2. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período 2021 y Quórum.

Durante el período 2021, no se llevó a cabo ninguna Junta General Extraordinaria de Socios.

## III. 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 de la Junta

Directiva, la Representación Legal del Banco Cooperativo, tanto judicial como extrajudicial. El Secretario de la Asamblea General funge a su vez como Secretario de la Junta Directiva.

La Junta Directiva se encuentra integrada de la forma siguiente:

Integrantes de Junta Directiva	Cargo	Fecha de ingreso como Director	Detalles de Formación y Experiencia de los Miembros
<b>Directores Propietarios</b>			
Nelson Oswaldo Guevara Ramírez	Presidente y Representante Legal	01 de abril de 1995	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lic. en Contaduría Pública.</li> <li>▪ Presidente de la Junta Directiva de ASIFBAN a partir del mes de noviembre de 2019 a la fecha.</li> <li>▪ Miembro Propietario Comité de Vigilancia Reserva de Liquidez del BCR, del 11 de noviembre de 2011 al 02 de marzo de 2020.</li> <li>▪ Secretario del Comité Administrador del Instituto de Garantía de Depósitos para los Bancos Cooperativos.</li> <li>▪ Auditor Interno de Finca International para la región de América Latina, 1993-2000.</li> </ul>
Marcos Geremías González Batres	Vicepresidente	01 de abril de 1997	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lic. en Contaduría Pública.</li> <li>▪ Maestría en Administración Financiera y cuenta con un Programa de Alta Gerencia PAG impartido por INCAE.</li> <li>▪ Director de Presupuesto Ministerio de Relaciones Exteriores.</li> </ul>
Ana Margarita Esther Bertrand Galindo Guzmán	Secretario	01 de abril de 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Licda. en Administración de Empresas.</li> <li>▪ Subgerente Banca de Personas en el Banco Industrial El Salvador.</li> <li>▪ Gerente Regional Franquicia Comercial en Citibank El Salvador.</li> <li>▪ Gerente División de Sucursales en Banco Cuscatlán.</li> <li>▪ Subgerente de Créditos y Recuperación de Tarjeta de Crédito CREDIBACK en Banco Agrícola Comercial.</li> </ul>
<b>Directores Suplentes</b>			
Daniel Ernesto Cano Hernández	Primer Director Suplente	01 de abril de 2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lic. en Contaduría Pública.</li> <li>▪ Maestría en Administración de Empresas.</li> <li>▪ Jefe Unidad de Auditoría Interna del Consejo Nacional de la Judicatura desde 1999 a la fecha.</li> </ul>
José Franklin Hernández Flores	Segundo Director Suplente	12 de febrero de 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Doctor en Jurisprudencia y Ciencias Sociales y cuenta con un Post Grado en Derecho Bancario en The Fletcher School of Law.</li> <li>▪ Presidente de Comité de Apelación del Sistema Financiero.</li> <li>▪ Intendente Jurídico en Superintendencia del Sistema Financiero.</li> <li>▪ Juez Quinto de lo Mercantil de San Salvador.</li> <li>▪ Abogado del Banco Central de Reserva de El Salvador.</li> </ul>
René Edgar Fuentes Cañas	Tercer Director Suplente	01 de marzo de 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingeniero en Construcción de Máquinas.</li> <li>▪ Maestría en Flujo de Materiales y Maquinaria Agrícolas.</li> <li>▪ Director Presidente de Servicios y Proveedores, S.A. de C.V (SERVYPRO) desde el año 1996 a la fecha.</li> <li>▪ Director de SUPER REPUESTOS DE EL SALVADOR desde marzo de 2019 a la fecha.</li> <li>▪ Presidente y CEO de empresas grupo ADEBIEN.</li> </ul>

## 2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado

Durante el periodo 2021, la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO celebró 48 sesiones, habiendo realizado una sesión de forma semanal y cuatro sesiones de forma mensual. A continuación, se presenta el detalle de las sesiones efectuadas con sus respectivas fechas de celebración:

Sesión y Fecha	Sesión y Fecha
Sesión No. 1369-01 de fecha 11-01-21	Sesión No. 1393-25 de fecha 07-07-21
Sesión No. 1370-02 de fecha 13-01-21	Sesión No. 1394-26 de fecha 14-07-21
Sesión No. 1371-03 de fecha 20-01-21	Sesión No. 1395-27 de fecha 21-07-21
Sesión No. 1372-04 de fecha 27-01-21	Sesión No. 1396-28 de fecha 28-07-21
Sesión No. 1373-05 de fecha 05-02-21	Sesión No. 1397-29 de fecha 12-08-21
Sesión No. 1374-06 de fecha 10-02-21	Sesión No. 1398-30 de fecha 18-08-21
Sesión No. 1375-07 de fecha 17-02-21	Sesión No. 1399-31 de fecha 26-08-21
Sesión No. 1376-08 de fecha 24-02-21	Sesión No. 1400-32 de fecha 30-08-21
Sesión No. 1377-09 de fecha 10-03-21	Sesión No. 1401-33 de fecha 08-09-21
Sesión No. 1378-10 de fecha 17-03-21	Sesión No. 1402-34 de fecha 14-09-21
Sesión No. 1379-11 de fecha 25-03-21	Sesión No. 1403-35 de fecha 22-09-21
Sesión No. 1380-12 de fecha 31-03-21	Sesión No. 1404-36 de fecha 29-09-21
Sesión No. 1381-13 de fecha 09-04-21	Sesión No. 1405-37 de fecha 05-10-21
Sesión No. 1382-14 de fecha 14-04-21	Sesión No. 1406-38 de fecha 08-10-21
Sesión No. 1383-15 de fecha 21-04-21	Sesión No. 1407-39 de fecha 20-10-21
Sesión No. 1384-16 de fecha 28-04-21	Sesión No. 1408-40 de fecha 27-10-21
Sesión No. 1385-17 de fecha 07-05-21	Sesión No. 1409-41 de fecha 10-11-21
Sesión No. 1386-18 de fecha 13-05-21	Sesión No. 1410-42 de fecha 17-11-21
Sesión No. 1387-19 de fecha 19-05-21	Sesión No. 1411-43 de fecha 24-11-21
Sesión No. 1388-20 de fecha 27-05-21	Sesión No. 1412-44 de fecha 30-11-21
Sesión No. 1389-21 de fecha 09-06-21	Sesión No. 1413-45 de fecha 08-12-21
Sesión No. 1390-22 de fecha 16-06-21	Sesión No. 1414-46 de fecha 09-12-21
Sesión No. 1391-23 de fecha 23-06-21	Sesión No. 1415-47 de fecha 15-12-21
Sesión No. 1392-24 de fecha 29-06-21	Sesión No. 1416-48 de fecha 22-12-21

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 o Asamblea 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 2021, 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 2021, miembros de la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO, recibieron las siguientes capacitaciones:

Descripción de Capacitación	Expositor	Fechas	Lugar
<p>Programa de Formación en Regulación Financiera impartido por la Gerencia de Regulación Financiera del Banco Central de Reserva de El Salvador.</p> <p><b>Contenido del Programa:</b></p> <p>Generalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La importancia de la Banca Central en el Sistema Financiero y la Gestión de Riesgos.</li> </ul> <p>Mercado Bancario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa financiera ante la pandemia por COVID-19.</li> <li>• Gestión integral de riesgo en las entidades financieras: Perspectiva del Regulador.</li> <li>• Continuidad del Negocio.</li> <li>• Seguridad de la información.</li> </ul> <p>Transparencia: Normativa de transparencia.</p> <p>Mercado Previsional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios en el SAP.</li> <li>• Modalidades de devolución de saldo en el Sistema de Ahorro para Pensiones.</li> </ul> <p>Mercado Bursátil:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo funciona el mercado bursátil?</li> <li>• Titularización de inmuebles.</li> <li>• Fondos de ahorro previsional voluntario.</li> </ul>	<p>Licenciado Daniel Adolfo Deras.            Licenciada Noemy del Carmen Rodas.            Licenciada Layla Ramírez.            Licenciado Milton Rodríguez.            Licenciada Bitia Landaverde.</p> <p>Todos Miembros del Banco Central de Reserva de El Salvador.</p>	<p>Del 17 de agosto al 21 de septiembre de 2021</p>	<p>a través de la Plataforma Zoom</p>
<p>Oportunidades y Amenazas Competitivas de las Monedas Digitales Emitidas por Bancos Centrales. Sus Impactos para el Sistema Financiero Salvadoreño</p>	<p>Leonardo Buniak:            Managing Partner de la Firma Buniak &amp; Co.</p>	<p>miércoles 03 de noviembre de 2021</p>	<p>a través de la Plataforma Zoom</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 o Asamblea 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

En Sesión de Junta Directiva No. 1368-48 de fecha 18 de diciembre de 2020, se aprobó mediante Acuerdo No. 18 la Agenda Anual de Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO para el Período 2021. Las principales actividades desarrolladas durante el período informado, fueron las siguientes:

1. Proyecciones Económicas y Financieras de MULTI INVERSIONES MI BANCO Período 2021.
2. Proyecto de Distribución de Utilidades de MULTI INVERSIONES MI BANCO Período 2020.
3. 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 2020.
4. Proyecto de Memoria de Labores Período 2020.
5. Planificación y desarrollo de la Asamblea General Ordinaria de Socios de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
6. Propuestas Técnicas y Económicas de Servicios de Consultoría para Proceso de Planeación Estratégica de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
7. Propuesta de Reprogramación de Actividades Estratégicas de MULTI INVERSIONES MI BANCO Correspondientes al Período 2021.
8. Propuestas de Líneas Especiales de Créditos de Consumo para Campañas Estacionales.
9. Propuestas de Campañas Comerciales Estacionales para incrementar la comercialización del portafolio de productos y servicios, conforme a Plan de Negocios Período 2021.
10. Actividades correspondientes a Plan de Adecuación a las Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad en la Información (NRP-23), de conformidad al alcance determinado para el período 2021.
  - i. Propuesta de Modificación al Plan de Adecuación de MULTI INVERSIONES MI BANCO a las Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información (NRP-23).
  - ii. Proyecto de Modificación Plan de Adecuación de MULTI INVERSIONES MI BANCO a las Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información (NRP-23).
11. Actividades correspondientes al Plan de Adecuación a las Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (NRP-24), de conformidad al alcance determinado para el período 2021.
  - i. Propuesta de Modificación al Plan de Adecuación de MULTI INVERSIONES MI BANCO a las Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (NRP-24).
  - ii. Propuesta de Metodología para Evaluación de Riesgos de Auditoría Interna de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - iii. Proyecto de Modificación a Metodología para Evaluación de Riesgos de Auditoría Interna de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
12. Proyectos de Modificación a Normativa Interna de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
13. Proyectos de Creación de Normativa Interna de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
14. Autorización para Contratación de Financiamientos con Proveedores de Fondos.
15. Autorización para emisión y/o renovación de Papel Bursátil PBMIBANCO1.
16. Resultado de Clasificación de Riesgo Otorgada por Pacific Credit Rating S.A. de C.V. a MULTI INVERSIONES MI BANCO.
17. Revisión de la Clasificación de Riesgo del Papel Bursátil "PBMIBANCO1" Otorgada por Pacific Credit Rating S.A. de C.V..
18. Recertificación de Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO que cuentan con Certificación CPAML-FIBA (Prevención Anti Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo).
19. Proyecto de Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad de la Auditoría Interna de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

20. Términos de Referencia para la Contratación de Firma de Auditoría o Profesional Independiente para Ejecutar Evaluación Externa de Calidad de la Auditoría Interna de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
21. Ofertas Técnicas y Económicas para la Contratación de Firma de Auditoría o Profesional Independiente para Ejecutar Evaluación Externa de Calidad de la Auditoría Interna de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
22. Acciones a realizar con base a resultados del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad de la Auditoría Interna de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
23. Informes de Cumplimiento a Normativa Técnica.
  - a) Auditoría Interna.
    - i. Informe de Cumplimiento de Políticas y Controles Internos Aprobados por la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO Período 2020.
    - ii. Informe de Cumplimiento de Políticas para la Gestión de Conflictos de Interés y Operaciones con Partes Relacionadas de MULTI INVERSIONES MI BANCO Período 2020.
    - iii. Informe sobre Cumplimiento de las Normas sobre Límites en la Concesión de Créditos de Bancos Cooperativos (NPNB3-02)-Mensual.
    - iv. Cumplimiento a las Normas para la Generación de Información de los Depósitos Monetarios y sus Titulares (NPB4-44) en forma Trimestral.
    - v. Seguimiento a Informes emitidos por la Unidad de Auditoría Interna, Auditoría Externa y Superintendencia del Sistema Financiero, en forma Trimestral.
    - vi. Informe de Evaluación sobre Cumplimiento Normativo de la Gestión Integral de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO, en forma Anual.
  - b) Gestión Integral de Riesgos.
    - i. Informe Anual de Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO del Periodo 2020.
    - ii. Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO del Periodo 2020.
    - iii. Informe de Acciones Realizadas por MULTI INVERSIONES MI BANCO para el Control y la Evaluación del Riesgo Operacional del Periodo 2020.
    - iv. Base de Datos del Registro de Eventos de Riesgo Operativo correspondiente al Periodo 2020.
    - v. Propuesta de actualización de Matriz de Riesgo Institucional de MULTI INVERSIONES MI BANCO-Anual.
24. 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 31 de diciembre de 2020.
25. Estados Financieros y sus Notas conforme a Normas Contables.
  - i. Estados Financieros y sus Notas al 31 de diciembre de 2020.
  - ii. Estados Financieros y sus Notas al 30 de junio de 2021.
26. Publicación de Estados Financieros y sus Notas.
  - i. Estados Financieros y sus Notas al 31 de diciembre de 2020.
  - ii. Estados Financieros y sus Notas al 30 de junio de 2021.
27. Informes Económicos y Financieros Mensuales de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
28. Informes Trimestrales sobre la Gestión Integral de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
29. Informes Trimestrales sobre la Gestión del Riesgo de LD/FT.
30. Informes Trimestrales Resultados Económicos y Financieros de MULTI INVERSIONES MI BANCO en comparación a la Industria Bancaria de El Salvador.
31. Informes Trimestrales de Cumplimiento a Planes de Trabajo de Comités, Gerencias y Unidades.
32. Seguimiento a Informes Trimestrales Emitidos por la Unidad de Auditoría Interna.
33. Seguimiento a Informes Trimestrales Emitidos por la Oficialía de Cumplimiento.
34. Seguimiento a Informes Trimestrales Emitidos por la Unidad de Riesgos.

35. Informe Trimestral por Centros de Negocios de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
36. Resultado de Revisión de Clasificación de Riesgo Otorgada por Fitch Centroamérica, S.A. a MULTI INVERSIONES MI BANCO.
37. Activos Extraordinarios propiedad de MULTI INVERSIONES MI BANCO para Subasta.
38. Publicación de Cuentas de Ahorro Inactivas a Prescribir de Clientes Depositantes de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
39. Baja de Activo Fijo obsoleto y depreciado de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
40. Proyecto de Convocatoria, Agenda, Lugar, Fecha y Hora de Celebración para Asamblea General Ordinaria de Accionistas de MULTI INVERSIONES MI BANCO, a celebrarse en febrero 2022.
41. Actualización de Términos de Referencia para la Contratación de los Servicios de Auditoría Externa.
42. Actualización de Términos de Referencia para la Contratación de los Servicios de Auditoría Fiscal.
43. Propuesta de Nómina de Firmas a Invitar para Ofertar los Servicios de Auditoría Externa y Fiscal.
44. Informe de Ofertas técnicas y económicas para la prestación de servicios profesionales de Auditoría Externa y Fiscal, elaborado por el Comité de Auditoría.
45. Opinión de Informe de Auditoría Externa y Fiscal Período 2020.
46. Oferta para Contratación de Pólizas de Seguro 2021-2022.
47. Otorgamiento de Créditos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - i. Solicitudes de Créditos de monto igual o mayor a US\$500,000.00.
  - ii. Solicitudes de Créditos de Alcaldías Municipales.
  - iii. Solicitudes de Créditos de Directores y Gerentes.
  - iv. Solicitudes de Créditos con Excepción a la Política de Créditos para Directores, Gerentes y Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
48. Desgravaciones Parciales de Garantía Hipotecaria a favor de Multi Inversiones Banco Cooperativo de los Trabajadores, S.C. de R.L. de C.V.
49. Proyectos de Planes de Trabajo de Comités, Gerencias y Unidades Período 2022.
50. Proyecto Plan de Negocios de MULTI INVERSIONES MI BANCO Período 2022.
51. Propuesta de Programa de Capacitación en Materia de Prevención del Riesgo de Lavado de Dinero y de Financiamiento al Terrorismo Período 2022.
52. Proyecto Agenda Anual de Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO Período 2022.
53. Gestión Administrativa de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - i. Renovación de Contratos de Servicios adquiridos por MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - ii. Pago de Pasivo Laboral.
  - iii. Prestaciones Laborales.
  - iv. Eventos Institucionales.
  - v. Autorización para compra de bienes muebles e inmuebles que requieran autorización de la Junta Directiva.
54. Respuestas a requerimientos, informes o planes de acción a remitir al Banco Central de Reserva de El Salvador, Superintendencia del Sistema Financiero u otra autoridad competente.

#### **IV. 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 2021, quedó conformada por los siguientes miembros:

<b>NOMBRE PLANA GERENCIAL</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA DE INGRESO AL BANCO</b>
Nelson Oswaldo Guevara Ramírez	Presidente Ejecutivo	01 de abril de 1995
Jorge Adalberto Aldana Luna	Gerente Financiero	01 de julio de 2000
Lucia Aleida Galdámez Menjívar	Gerente Administrativo	31 de octubre de 2000
Ana Ingrid Colocho de Segovia	Gerente de Agencias	06 de septiembre de 2010
Tito Isaac Salguero Ramos	Gerente de Operaciones	04 de enero de 2005
Johanna Gabriela Santos de Ramírez	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 Unidad de Mercadeo	28 de enero de 2019

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:

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>GRADO ACADÉMICO</b>
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.
Ana Ingrid Colocho de Segovia	Gerente de Agencias	Licenciada en Economía y Máster en Administración de Empresas con Orientación en Mercadeo. Certificado Profesional en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (CPAML) con FIBA.
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.
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.

NOMBRE	CARGO	GRADO ACADÉMICO
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. Máster en Administración de Empresas con Especialización en Finanzas y Postgrado Internacional en Derecho, Economía y Negocios. 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 2022, la firma de auditoría externa KPMG, S.A emitió los siguientes informes:

Cor.	Informe	Conclusión
1	Informe de los Auditores Independientes sobre el Cumplimiento de Políticas sobre el Manejo de los Riesgos Financieros y Operacionales y sus Políticas para Conocer a sus Clientes.	Basados en los procedimientos realizados y la evidencia obtenida y en información revisada en conexión con nuestra auditoría de los estados financieros del Banco al 31 de diciembre de 2021, 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 conocer a los clientes,

Cor.	Informe	Conclusión
		relacionados con la Ley de Banco Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito vigente en El Salvador al 31 de diciembre de 2021
2	Informe de los Auditores Independientes sobre el Control Interno Contable	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 íntegro, adecuado, ni operó efectivamente, en todos los aspectos significativos, para preparar y presentar estados financieros que estén 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 2021.
3	Informe de Aseguramiento Independiente sobre Cumplimiento de Disposiciones Legales y Reglamentarias	Basados en los procedimientos realizados y la evidencia obtenida y en información revisada en conexión con nuestra auditoría de los estados financieros del Banco al 31 de diciembre de 2021, 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 crédito, créditos y contratos con personas relacionadas, reserva de liquidez, relación entre operaciones activas y pasivas en moneda extranjera y límite de tenencia de activo fijo, relacionadas con la Ley de Banco Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito vigente en El Salvador al 31 de diciembre de 2021.
4	Informe de los Auditores Independientes sobre 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 2021, ha sido preparada, en todos sus aspectos importantes, de conformidad con la NCB-022, "Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y Constituir Reservas de Saneamiento" requerida por el Banco Central de Reserva.
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, nada llamó 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 2021 y su gestión de los riesgos de LD/FT.

Por su parte, la Unidad de 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 2021, llevó a cabo 93 exámenes, siendo los principales los siguientes:

- Auditoría de Cumplimiento y Evaluación de Controles Operativos en Cuentas de Depósito.
- Auditoría del Examen de Fondos Disponibles.
- Auditorías Integrales en Agencias.
- Examen de Préstamos a Empleados y Cumplimiento de Norma Prudencial NPNB4-01.
- Examen de Accesos al Sistema Bankworks.
- Examen de Afiliaciones a los Canales Electrónicos Fedebanking y Fedemóvil.
- Examen de Garantías Hipotecarias y Valúos.
- Examen de Inversiones Financieras
- Examen de Nomina y Beneficios Sociales.

- Examen de Obligaciones Financieras.
- Examen de Renuncia de Socios y Devolución de Acciones.
- Examen del Cumplimiento a las Disposiciones Legales y Tributarias.
- Examen del Pago y Envío de Remesas.
- Examen del Proceso de Recuperación de Créditos.
- Informe de Subasta No Judicial.
- Pruebas al Plan de Recuperación Ante Desastres DRP.
- Revisión de estructura de archivos según las Normas sobre el procedimiento para la recolección de datos del sistema central de riesgos (NPB4-17).
- Seguimiento a correspondencia con el BCR, SSF e IGD.
- Verificación sobre el Cumplimiento de la Normas técnicas para informar los Depósitos Garantizados (NRSF-01).
- Verificación sobre el 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).
- Verificación sobre el Cumplimiento de las Normas sobre el Límite de la Concesión de Créditos de Bancos Cooperativos (NPNB3-02).
- Verificación sobre el Cumplimiento Normativo a las Normas para la Generación de Información de los Depósitos Monetarios y sus Titulares” (NPB4-44).
- Verificación sobre el Cumplimiento a la Gestión del Riesgo de Crédito y de Concentración Crediticia.
- Verificación sobre el Cumplimiento a la Gestión Integral de Riesgos.
- Verificación sobre el Cumplimiento a la Gestión del Riesgo de Liquidez.
- Verificación sobre el Cumplimiento a la Gestión del Riesgo de Operacional.
- Verificación sobre Cumplimiento a las Normas de Prevención del Lavado de Dinero y Activos.
- Verificación sobre Cumplimientos a las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17).
- Verificación de realización de auditorías de sistemas realizadas por terceros.

Así mismo, 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 2021, llevó a cabo evaluaciones, emitiendo 35 informes, siendo los principales los siguientes:

- Informes de Evaluaciones de cumplimiento a Política Conozca a su Cliente y Debida Diligencias efectuada en Agencias de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Informes de Gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo y seguimiento a planes de trabajo de la Oficialía de Cumplimiento.
- Seguimiento a Informes emitidos por la Oficialía de Cumplimiento.
- 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.
- Informe de Verificación y seguimiento de transacciones realizadas con tarjeta de crédito y débito.
- Monitoreo continuo de clientes de Alto Riesgo.

Finalmente, 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 2021, emitió 165 informes. Siendo los principales los siguientes:

- Análisis de la factibilidad de créditos a empresas
- Análisis de Resultados de Indicadores Claves del Mapa de Riesgos SSF y propuesta de acciones a implementar
- Análisis de Riesgo sobre Operaciones que serán cursadas por medio del Sistema de Pagos Masivos (SPM)
- Análisis y Pronunciamento a los Resultados de las Pruebas Preliminares y Ajustes a Límites de Riesgos Contenidos en el Manual de Límites de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO
- Base de Datos de Eventos de Riesgo Operativo
- Boletín Semanal sobre Comportamiento de Variables de Riesgos
- Brecha de Cumplimiento del Manual para la Gestión Integral de Riesgos
- Identificación de Riesgos Operacionales en Subprocesos de Riesgo Moderado y definición de Indicadores de RO.
- Informe de Cumplimiento de las Políticas para la Gestión de Conflictos de Interés y Operaciones con Partes Relacionadas de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Informe de Evaluación de los Riesgos Asociados a la Firma Electrónica.
- Informe de Evaluación de los Riesgos Asociados a la Operatividad del Producto Cuenta Corriente.
- Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos.
- Informes de formación inicial o continua Mi Estándar.
- Informes mensuales sobre Gestión Integral de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Informe de Pruebas de Análisis Backtesting.
- Informe de Pruebas de Estrés.
- Informe de Verificación del Cumplimiento a la Política de Endeudamiento de Directores, Gerentes y Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- Informe Financiero y Económico de MULTI INVERSIONES MI BANCO para Solicitud de Plazo para Constituir Reservas de Saneamiento y Plan de Medidas de Alivio para Deudores Afectados por COVID-19, con base a las Normas Técnicas para Aplicación de Gradualidad en la Constitución de Reservas de Saneamiento de Créditos Afectados por COVID-19 (NRP-25).
- Informes de Financiamiento de Créditos de Empresas.
- Informes de Validaciones Mi Estándar.
- Proyecto de Informe de Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO del Periodo 2020.
- Proyectos de Planes de Trabajo para el Periodo 2021.
- Proyecto Informe de Acciones Realizadas por MULTI INVERSIONES MI BANCO para el Control y Evaluación del Riesgo Operacional del período 2021.
- Reclasificaciones a categorías de menor riesgo de los 50 mayores deudores del Banco.
- 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.
- Seguimiento a la Política de Endeudamiento de Directores, Gerentes y Empleados de Mi Banco.
- Informes de Seguimiento al Cumplimiento del Planes de Trabajo del cuarto trimestre de 2020 y del primero, segundo y tercer trimestre del 2021.
- Seguimiento al Plan de Adecuación de las Normas para la Gestión Integral de Riesgos (NRP-20).
- Seguimiento al Plan de Solución a Resultado Final Sobre Gestión de Riesgo Operacional y Riesgo Tecnológico.
- Seguimientos a Indicadores KRI Riesgo Operacional.
- Seguimientos al Cumplimiento de Límites de Riesgos.

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 V 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) de este apartado y a la gestión realizada por la Alta Gerencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO, durante el año reportado, ha dado 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.

### **V. 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:

<b>MIEMBROS COMITÉ DE AUDITORIA</b>	<b>CARGO</b>
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	Miembro – Gerente de Operaciones
Jorge Adalberto Aldana Luna	Miembro - Gerente Financiero

### 1.2 Número de sesiones en el período 2021.

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 2021 se efectuaron 25 sesiones, en las cuales estuvieron presentes la totalidad de sus miembros. Para mayor detalle, se presentan las fechas de realización de las mismas:

<b>Sesión</b>	<b>Fecha de sesión</b>	<b>Sesión</b>	<b>Fecha de sesión</b>
Agenda y Acta 01	14/01/2021	Agenda y Acta 14	19/07/2021
Agenda y Acta 02	23/01/2021	Agenda y Acta 15	23/08/2021
Agenda y Acta 03	09/02/2021	Agenda y Acta 16	13/09/2021
Agenda y Acta 04	13/03/2021	Agenda y Acta 17	17/07/2021
Agenda y Acta 05	20/03/2021	Agenda y Acta 18	23/09/2021
Agenda y Acta 06	12/04/2021	Agenda y Acta 19	08/10/2021
Agenda y Acta 07	17/04/2021	Agenda y Acta 20	15/10/2021
Agenda y Acta 08	08/05/2021	Agenda y Acta 21	26/10/2021
Agenda y Acta 09	15/05/2021	Agenda y Acta 22	15/11/2021
Agenda y Acta 10	04/06/2021	Agenda y Acta 23	29/11/2021
Agenda y Acta 11	14/06/2021	Agenda y Acta 24	06/12/2021
Agenda y Acta 12	25/06/2021	Agenda y Acta 25	13/12/2021
Agenda y Acta 13	12/07/2021		

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 2021, 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 2021.
- 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 2021.
- c) Revisión de los Estados Financieros y sus Notas, referentes a los cierres de diciembre 2020 y junio de 2021, 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 2020.
- e) Revisión del Informe de revisión intermedia de los Estados Financieros al 30 de junio de 2021, así como la revisión de los informes reglamentarios al 31 de diciembre de 2020, los cuales se detallan a continuación:

- I. Informe de Aseguramiento Independiente sobre el Control Interno al 31 de diciembre de 2020.
  - II. 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” al 31 de diciembre de 2020.
  - III. Informe de Aseguramiento Independiente sobre el Cumplimiento de Disposiciones Legales y Reglamentarias al 31 de diciembre de 2020.
  - IV. Informe de Aseguramiento Independiente Limitado sobre el Cumplimiento con la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos al 31 de diciembre de 2020.
  - V. Informe de los Auditores Independientes sobre la Cédula de Reservas de Saneamiento de Activos de Riesgo al 31 de diciembre de 2020.
- 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 2020, primero, segundo y tercer trimestre de 2021.
  - h) Conocimiento de los Informes de la Unidad de Auditoría Interna sobre las Verificaciones de Cumplimiento Normativo a la Gestión Integral de Riesgos y la Gestión del Riesgo de Crédito y de Concentración Crediticia, correspondientes al período 2021.
  - i) Análisis y Elaboración de propuestas de Firmas de Auditoría Independiente para el nombramiento de Auditor Externo y Auditor Fiscal para el periodo 2022.
  - j) Revisión de Proyectos de Planes de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna y Comité de Auditoría 2022.
  - k) Seguimiento al Plan de Trabajo del Comité de Auditoría correspondiente al cuarto trimestre de 2020, primero, segundo y tercer trimestre de 2021.
  - l) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna correspondiente al cuarto trimestre de 2020, primero, segundo y tercer trimestre de 2021.
  - m) Revisión y no objeción al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría para el Período 2022.
  - n) Revisión de Propuesta del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad de la Auditoría Interna de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - o) Revisión de las metodologías para la evaluación del riesgo y evaluación de controles internos a ser implementadas por la Unidad de Auditoría Interna.
  - p) Revisión de la propuesta de los perfiles potenciales de personal interno para ejecutar la evaluación interna de calidad de la Auditoría Interna de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - q) Revisión de términos de referencia para la contratación de los servicios de firmas de auditoría o profesional independiente para ejecutar la evaluación externa de calidad de la Auditoría Interna de MULTI INVERSIONES MI BANCO, así como la propuesta de selección de firmas a invitar para que oferten los servicios anteriormente citados.
  - r) Propuesta a Junta Directiva las ofertas técnicas y económicas para la contratación de los servicios de firmas de auditoría o profesional independiente para ejecutar la evaluación externa de calidad de la Auditoría Interna de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - s) Evaluar la labor de la Unidad de Auditoría Interna y seguimiento a la implementación y resultados del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad de la Auditoría Interna de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - t) Seguimiento a los indicadores de control de la Función 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 2020 y junio de 2021, 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 de MULTI INVERSIONES MI BANCO, correspondientes al período 2021.
- d) Análisis y Elaboración de propuestas de Firmas de Auditoría Independiente para el nombramiento de Auditor Externo y Auditor Fiscal para el periodo 2022.
- e) Revisión y Pronunciamiento a la Matriz de Riesgos Institucional.
- f) 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 Crédito y Flujo de Efectivo” (Credit Risk and Cash Flow Analysis) impartido por House of Training - ATTF de Luxemburgo.
- b) Conferencia Anual de Cumplimiento Anti Lavado de Dinero y Contra Financiamiento al Terrorismo, promovido por Florida International Bankers Association (FIBA).
- c) Webinar sobre “El Bitcoin en El Salvador: naturaleza e impacto en la operatividad, contabilidad y auditoría”, impartido por el Instituto Salvadoreño de Contadores Públicos (ISCP).
- d) Programa de Formación en Regulación Financiera, impartido por el Banco Central de Reserva de El Salvador.
- e) Webinar sobre “Uso de Chivo Wallet”, impartido por el Ministerio de Economía.
- f) Capacitación sobre “Nuevo Instructivo de la UIF (2021), Nuevas Obligaciones y Procedimientos”, impartido por Grupo Inmersión-PCG Company.
- g) Congreso Regional de Auditoría Interna 2021, impartido por los Institutos de Auditores Interna de El Salvador, Guatemala y Nicaragua.
- h) Talleres sobre “Matrices de Riesgo y su Importancia en la Gestión de Riesgo Empresarial” y “Programación de Alerta de Auditoría Continua y Flujo de Remediación”, impartidos por los Institutos de Auditores Internos de El Salvador, Guatemala y Nicaragua.
- i) Capacitación sobre “Impuesto sobre la renta diferido”, impartido por el Instituto de Auditores Internos de El Salvador.
- j) Ponencia sobre “Oportunidades y amenazas competitivas de las Monedas Digitales Emitidas por Bancos Centrales (CBDC), sus impactos para el Sistema Financiero Salvadoreño”, impartido por la firma Buniak &Co.

## 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:

<b>MIEMBROS COMITÉ DE RIESGOS</b>	<b>CARGO</b>
Marcos Geremías González Batres	Coordinador – Director Externo
Beatriz Elizabeth Riasco de Melgar	Secretario – Jefe Unidad de Riesgos
Jorge Adalberto Aldana Luna	Miembro – Gerente Financiero
Alejandra María Escobar de García	Miembro – Jefe de la Unidad Jurídica
Ricardo Giovanni Jiménez Morán	Miembro – Jefe de Departamento de Riesgos y Secretario Suplente
Darío Sánchez Sansivirini 1/	Asesor Externo
German Alex Cuéllar Quintanilla 2/	Asesor Externo

1/ Miembro hasta 14 de septiembre de 2021.

2/ Miembro activo hasta el 26 de junio de 2021 (Debido a incapacidad médica).

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 2021.

### **2.2 Número de sesiones en el período 2021.**

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 2021 llevó a cabo 27 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:

<b>Sesión</b>	<b>Fecha de Sesión</b>	<b>Sesión</b>	<b>Fecha de Sesión</b>
Agenda y Acta 01	9/1/2021	Agenda y Acta 15	10/7/2021
Agenda y Acta 02	15/1/2021	Agenda y Acta 16	17/7/2021
Agenda y Acta 03	22/1/2021	Agenda y Acta 17	24/7/2021
Agenda y Acta 04	19/2/2021	Agenda y Acta 18	25/8/2021
Agenda y Acta 05	26/2/2021	Agenda y Acta 19	16/9/2021
Agenda y Acta 06	12/3/2021	Agenda y Acta 20	21/9/2021
Agenda y Acta 07	19/3/2021	Agenda y Acta 21	28/9/2021
Agenda y Acta 08	10/4/2021	Agenda y Acta 22	13/10/2021
Agenda y Acta 09	16/4/2021	Agenda y Acta 23	18/10/2021
Agenda y Acta 10	14/5/2021	Agenda y Acta 24	15/11/2021
Agenda y Acta 11	5/6/2021	Agenda y Acta 25	29/11/2021
Agenda y Acta 12	12/6/2021	Agenda y Acta 26	7/12/2021
Agenda y Acta 13	19/6/2021	Agenda y Acta 27	20/12/2021
Agenda y Acta 14	26/6/2021		

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 2021, 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 Informe de Gobierno Corporativo, Informe de Acciones Realizadas por

- MULTI INVERSIONES MI BANCO para el Control e Informe de Evaluación del Riesgo Operacional y Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos.
- 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) Revisión y actualización de los siguientes manuales y políticas Institucionales:
    - Revisión y Pronunciamento del Manual para la Gestión de Límites de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
    - Modificación al Manual para la Gestión del Riesgo de Liquidez de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
    - Modificación al Manual para la Gestión del Riesgo de Mercado de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
    - Modificación al Plan de Contingencia de Liquidez de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
    - Modificación del Protocolo de Actuación para el Manejo de Posibles Crisis de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - e) Informe Preliminar sobre resultados de las actividades realizadas durante las pruebas al Plan de Recuperación de Desastres.
  - f) Evaluación y seguimiento de eventos de Riesgo Operacional.
  - g) Escenarios de estrés y de backtesting.
  - h) Análisis y Pronunciamento a los Resultados de las Pruebas Preliminares y Ajustes a Límites de Riesgos y seguimientos a Acciones Correctivas durante el periodo de prueba y ajuste de los límites de tolerancia al riesgo.
  - i) Análisis a proyectos nuevos y/o modificaciones a Normas Técnicas emitidas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador.
  - j) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Riesgos correspondiente al cuarto trimestre de 2020, primero, segundo y tercer trimestre de 2021.
  - k) Seguimiento al Plan de Trabajo del Comité de Riesgos correspondiente al cuarto trimestre de 2020, primero, segundo y tercer trimestre de 2021.
  - l) Propuesta de actualización de Matriz de Riesgo Institucional correspondiente al año 2021.
  - m) Elaboración del Proyecto de Plan de Trabajo del Comité de Riesgos para el período 2022.
  - n) Revisión y no objeción al Proyecto de Plan de Trabajo de la Unidad de Riesgo para el periodo 2022.

#### **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) Identificación de Eventos Externos para Prevención de Efectos Adversos a la Situación Económica y Financiera de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- c) Conocimiento y evaluación de solución informática Smartleads Anywhere para aprobación de créditos.
- d) Pronunciamento al Plan de Adecuación a las Normas Técnicas de Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras (NRP-20).
- e) 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 2021, algunos de los miembros y asistentes del Comité de Riesgos, participaron en distintas capacitaciones, entre las que cabe mencionar:

- a) Análisis de Cosechas impartido por Asesor Externo, miembro del Comité de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- b) Programa de Formación en Regulación Financiera impartido por la Gerencia de Regulación Financiera del Banco Central de Reserva de El Salvador.
- c) Oportunidades y Amenazas Competitivas de las Monedas Digitales Emitidas por Bancos Centrales. Sus Impactos para el Sistema Financiero Salvadoreño, impartido por Leonardo Buniak de Managing Partner de la Firma Buniak & Co.
- d) Conferencia Anual de Cumplimiento Anti Lavado de Dinero y Contra Financiamiento al Terrorismo, promovido por Florida International Bankers Association (FIBA).

### **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:

- a) 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.
- b) 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.

<b>MIEMBROS COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LD/FT</b>	<b>CARGO</b>
Marcos Geremías González Batres	Coordinador – Director Externo
Oscar Anibal Pichinte Sigüenza	Secretario – Oficial de Cumplimiento
Nelson Oswaldo Guevara Ramírez	Miembro – Presidente Ejecutivo
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 activo hasta el 26 de junio de 2021 (Debido a incapacidad médica).

### 3.2 Número de sesiones en el período 2021.

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 2021 se efectuaron 8 sesiones. Para mayor detalle, se presentan las fechas de realización de las mismas:

<b>Sesión</b>	<b>Fecha de Sesión</b>	<b>Sesión</b>	<b>Fecha de Sesión</b>
Agenda y Acta 01	15 /01/2021	Agenda y Acta 05	28/09/2021
Agenda y Acta 02	22/04/2021	Agenda y Acta 06	15/10/2021
Agenda y Acta 03	22/07/2021	Agenda y Acta 07	29/11/2021
Agenda y Acta 04	10/08/2021	Agenda y Acta 08	06/12/2021

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 2021, se enfocó en cumplir con las siguientes actividades:

- a) Seguimiento a Plan de Acción para Superación de Observaciones Determinadas por la Superintendencia del Sistema Financiero en Visita de Supervisión Comunicadas mediante Oficio No. BCS-BC-8604 de fecha 02 de mayo de 2019, en lo correspondiente a la Adquisición e Implementación del Módulo ACRM del Sistema Monitor Plus.
- b) Detalle estadístico de observaciones reportadas por la Oficialía de Cumplimiento, durante los años 2018, 2019, 2020 y primer semestre de 2021.
- c) Conocimiento y análisis de cotización de servicios de evaluación independiente sobre el Cumplimiento, legal y normativo que da MULTI INVERSIONES MI BANCO, en lo correspondiente a la Gestión del Riesgo de LD/FT.
- d) Conocimiento y análisis de Informes emitidos por los entes de control (Auditoría Interna, Auditoría Externa, FEDECREDITO y Superintendencia del Sistema Financiero).
- e) Seguimiento trimestral al Plan de Trabajo y la Gestión realizada por la Oficialía de Cumplimiento.
- f) Seguimiento trimestral al Plan de Trabajo del Comité de Prevención de LD/FT.
- g) 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.
- h) Análisis y recomendaciones de aspectos de fortalecimiento a la Matriz de Riesgos institucional del periodo 2021.
- i) Revisión del Proyecto al Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento para el Período 2022

- j) Elaboración del Plan de Trabajo del Comité de Prevención de LD/FT para el Período 2022.
- k) 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 2022.

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

- a) Participación en la Conferencia Anual realizada por Florida International Bankers Association (FIBA), en la cual se impartieron entre otros los siguientes temas:
  - 2020 AML -Evaluación AML del año 2020
  - Mejores prácticas para manejar los riesgos relacionados con la pandemia
  - Mesa Redonda de los CCO (Directores de Cumplimiento-CCO)
  - Requisitos Claves FATCA para el Año 2021
  - Gobierno corporativo y controles internos: tendencias recientes
  - Charla privada con el director de la Red de Ejecución de Delitos Financieros (FinCEN) Kenneth Blanco y Alessio Evangelista, Director Asociado de Ejecución
  - Sanciones de la OFAC
  - Las recientes tendencias de investigación y las acciones de ejecución con respecto a la corrupción internacional
  - Auditoria Forense como herramienta en contra del fraude financiero
  - Servicios bancarios para clientes considerados de alto riesgo a la luz de la legislación y las directrices recientes
- b) Oportunidades y Amenazas Competitivas de las Monedas Digitales Emitidas por Bancos Centrales. Sus Impactos para el Sistema Financiero Salvadoreño.
- c) Programa de Formación en Regulación Financiera impartido por la Gerencia de Regulación Financiera del Banco Central de Reserva de 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 2021-2023, quedando integrado por los siguientes miembros:

MIEMBROS DEL COMITÉ	CARGO
Lucia Aleida Galdámez Menjívar	Presidenta y Delegada de Prevención – Gerente Administrativa
Oscar Aníbal Pichinte Sigüenza	Vicepresidente y Vocal - Oficial de Cumplimiento
Kevin Wuembler Romero Rodríguez	Vocal – Técnico Mi Estándar
Emily Tatiana Solá Palacios	Secretaria – Asistente de Recursos Humanos

#### 4.2 Número de sesiones en el período 2021.

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 2021 se efectuaron 12 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	22/01/2021	Agenda y Acta 07	23/07/2021
Agenda y Acta 02	11/02/2021	Agenda y Acta 08	27/08/2021
Agenda y Acta 03	19/03/2021	Agenda y Acta 09	22/09/2021
Agenda y Acta 04	23/04/2021	Agenda y Acta 10	28/10/2021
Agenda y Acta 05	19/05/2021	Agenda y Acta 11	25/11/2021
Agenda y Acta 06	24/06/2021	Agenda y Acta 12	02/12/2021

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
Jorge Adalberto Aldana Luna	Gerente Financiero
Lucia Aleida Galdámez Menjivar	Gerente Administrativa
Tito Isaac Salguero Ramos	Gerente de Operaciones – Secretario del Comité
Ana Ingrid Colocho de Segovia	Gerente de Agencias
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 Unidad de Riesgos
Johanna Gabriela Santos de Ramírez	Jefe Unidad de Auditoría Interna
Óscar Aníbal Pichinte Sigüenza	Oficial de Cumplimiento

### 1.2 Número de sesiones en el período 2021.

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 2021 se efectuaron 10 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) Conferencia Anual de Prevención de Lavado de Dinero 2021, promovida por FIBA Internacional.
- b) Capacitación sobre herramienta de gestión humana “Mi Coaching.”
- c) Liderazgo Atrayente, Eneagrama de la Personalidad.
- d) Ponencia “Oportunidades y Amenazas Competitivas de las Monedas Digitales emitidas por los Bancos Centrales. Sus impactos para el Sistema Financiero Salvadoreño”.

### 1.4 Modificación a la Estructura Organizativa de MULTI INVERSIONES MI BANCO

La Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO mediante el Acuerdo No. 4, del Acta de Sesión de Junta Directiva No. 1411-43, celebrada en fecha 24 de noviembre de 2021, autorizó la modificación de la dependencia organizativa de los siguientes Comités:

- a) Comité de Atención y Servicio al Cliente
- b) Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional
- c) Comité de Desarrollo de Procesos Operativos
- d) Comité Calificador de Clientes Potenciales
- e) Comité para la Gestión de la Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información

Para lo cual se trasladará, a partir del mes de enero de 2022, la dependencia organizativa de dichos Comités de la Junta Directiva hacia el Comité de Gerencia, convirtiéndose cada uno de éstos, en Subcomités.

## 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 2021 el Comité de Finanzas de MULTI INVERSIONES MI BANCO estuvo integrado de la forma siguiente:

<b>MIEMBROS DEL COMITÉ DE FINANZAS</b>	<b>CARGO</b>
Ana Margarita Esther Bertrand Galindo Guzmán	Coordinadora – Directora Propietaria
Martha Carolina Castro de Aguilar	Secretaria – Jefe de la Unidad de Planificación
Jorge Adalberto Aldana Luna	Miembro – Gerente Financiero
German Álex Cuellar Quintanilla 1/	Miembro
Darío Sánchez Sansivirini 2/	Asesor Externo del Comité de Finanzas

1/ Miembro activo hasta el 26 de junio de 2021 (Debido a incapacidad médica).

2/ Miembro hasta el 14 de septiembre de 2021

### 2.2 Número de sesiones en el período 2021.

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 2021 se efectuaron 19 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

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

- Conferencia Anual de Prevención de Lavado de Dinero 2021, promovida por FIBA Internacional
- Capacitación sobre herramienta de gestión humana “Mi Coaching.”
- Liderazgo Atrayente, Eneagrama de la Personalidad.

## 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:

<b>MIEMBROS COMITÉ LEGAL</b>	<b>CARGO</b>
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 2021.

Las sesiones del Comité Legal de MULTI INVERSIONES MI BANCO las sesiones ordinarias llevan a cabo como máximo una vez al mes y éstas se llevaron a cabo de acuerdo a Convocatoria procedente del Secretario del Comité Legal. Durante el periodo 2021 se efectuaron 10 sesiones en las cuales estuvieron presentes la totalidad o la mayoría de sus miembros. Todas sus sesiones quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

### 3.3 Capacitaciones al Comité Legal

La secretaria del Comité Legal, participó en las siguientes capacitaciones:

- a) Conferencia Anual de Cumplimiento Anti Lavado de Dinero y Contra Financiamiento al Terrorismo, promovido por FIBA International a través de autoridades y entidades regulatorias del sistema financiero norteamericano.
- b) Ley de la Firma Electrónica en El Salvador.
- c) El sistema Financiero Bursátil en el Marco Jurídico de las Nuevas Tecnologías.

## 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
Martha Carolina Castro de Aguilar	Miembro – Jefe de la Unidad de Planificación

La Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO mediante el Acuerdo No. 4, del Acta de Sesión de Junta Directiva No. 1411-43, celebrada en fecha 24 de noviembre de 2021, autorizó la modificación de la dependencia organizativa del Comité de Atención y Servicio al Cliente, trasladando su dependencia de la Junta Directiva hacia el Comité de Gerencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO y convirtiéndose en Subcomité. En tal sentido, a partir del mes de enero de 2022, esta dependencia organizativa se denominará Subcomité para la Atención y Servicio al Cliente.

### 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 2021 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.

#### 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 2021, recibieron capacitaciones que contribuyen a fortalecer sus conocimientos para el cumplimiento de las funciones delegadas, siendo éstas las siguientes:

- a) Oportunidades y Amenazas Competitivas de las Monedas Digitales Emitidas por Bancos Centrales impartida por Camels Rating System.
- b) Capacitación sobre herramienta de gestión humana “Mi Coaching.”
- c) Liderazgo Atrayente, Eneagrama de la Personalidad.

#### 5. Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional

El Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional tiene por objeto tiene por objetivo coadyuvar como comité técnico multidisciplinario a la gestión integral de riesgos mediante la gestión de 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 y público en general, ante la ocurrencia de posibles eventos o factores generadores de riesgo reputacional; y sus objetivos específicos consisten en:

- a) 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.

La integración de miembros del Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional de MULTI INVERSIONES MI BANCO es la 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

La Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO mediante el Acuerdo No. 4, del Acta de Sesión de Junta Directiva No. 1411-43, celebrada en fecha 24 de noviembre de 2021, autorizó la modificación de la dependencia organizativa del Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional, trasladando su dependencia de la Junta Directiva hacia el Comité de Gerencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO y convirtiéndose en Subcomité. En tal sentido, a partir del mes de enero de 2022, esta dependencia organizativa se denominará Subcomité para la Gestión del Riesgo Reputacional.

##### 5.2 Número de sesiones en el período 2021.

Durante el período 2021, el Comité para la Gestión del Riesgo Reputacional efectuó seis 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 2021, 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:

- a) Capacitación sobre herramienta de gestión humana “Mi Coaching.”
- b) Liderazgo Atrayente, Eneagrama de la Personalidad.

**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
Darío Sánchez Sansivirini - Asesor Externo del Comité de Riesgos y Finanzas 1/	
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 14 de septiembre de 2021

**6.2 Número de sesiones en el período 2021.**

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. Durante el periodo 2021 se efectuaron 9 sesiones. Todas sus sesiones quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

**6.3 Capacitaciones del Comité de Créditos de Empresa**

Durante el periodo 2021, 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) Ley de la Firma Electrónica en El Salvador
- b) El sistema Financiero Bursátil en el Marco Jurídico de las Nuevas Tecnologías.

**VI. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTANDARES ETICOS**

**1) Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO durante el período 2021.**

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. El Código de Gobierno Corporativo no fue objeto de modificaciones durante el periodo 2021.

## **2) Descripción de los cambios al Código de Ética de MULTI INVERSIONES MI BANCO durante el período 2021**

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. El Código de Ética no fue objeto de modificaciones durante el periodo 2021.

## **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 para la Gestión de Conflictos 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 principal 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 para la Gestión de Conflictos 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 2021. Asimismo, informó que ninguno de los Comités de Cumplimiento Legal, Comités de Apoyo y/o 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 2021, 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 2021, se encuentran referidas al otorgamiento de créditos y/o tarjetas de crédito a Directores y Gerentes del Banco, las cuales alcanzaron el monto de U\$ 462,918.58 y representan el 1.09% del fondo patrimonial del Banco, que a esa misma fecha era por US\$42,533,526.91, 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\$1,965,880.88, es decir, el 4.62% 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 2021, 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.

## VII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

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

### 1. Atención a clientes:

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

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

El Banco brinda un servicio formal de atención a clientes y usuarios de los productos y servicios financieros, en cumplimiento al marco jurídico y a políticas internas, servicio que incluye lo referente a la atención de reclamos relacionados con los cobros de tasas de interés, comisiones, recargos y cargos por cuenta de terceros, así mismo se provee una asistencia financiera relacionada con los productos y servicios que se ofrecen y sus tiempos de respuesta. Este servicio es brindado a través de vía telefónica, página web, redes sociales en Facebook y de forma presencial en los Centros de 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 Centros de Negocios cuente con la capacidad y recursos necesarios para responder toda consulta proveniente de los Usuarios o Clientes. Si a nivel de los referidos Centros 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

<b>Centros de Negocios</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Contacto</b>
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) 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. FedeMóvil: Servicio de Banca Móvil.
- iii. Fedebanking: Servicio de Banca en línea.

**d) 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 2021.**

Entre los principales hechos relevantes realizados por MULTI INVERSIONES MI BANCO durante el período 2021, destacan los siguientes:

**EN EL AMBITO EMPRESARIAL**

1. Adquisición de inmueble, ubicado en 91a Avenida Norte, entre 7ª y 9ª Calle Poniente, Colonia Escalón, San Salvador, donde operará próximamente el Centro Financiero de MULTI INVERSIONES MI BANCO; inversión estratégica que posibilitará el desarrollo organizacional que cimentará el crecimiento empresarial proyectado para el corto y mediano plazo.
2. El Comité de Clasificación de Riesgo de Pacific Credit Rating (PCR), ratificó para MULTI INVERSIONES MI BANCO la clasificación de riesgo como emisor en “EA-(slv)”, con cambio de perspectiva de “Estable” a “Positiva”.
3. El Consejo de Clasificación de Riesgo de Fitch Centroamérica, S.A. (Fitch Ratings), afirmó para MULTI INVERSIONES MI BANCO la clasificación de riesgo como emisor en “EA-(slv)”, Perspectiva Estable.
4. Ampliación y remodelación de las instalaciones de la Agencia Metrocentro San Salvador de MULTI INVERSIONES MI BANCO, duplicando el espacio físico de la Agencia para brindar una mejor atención a clientes y usuarios, a partir del mes de noviembre de 2021; concluyendo el período 2021 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.
5. Modificación a la Estructura Organizativa de MULTI INVERSIONES MI BANCO:
  - a) Modificación de la dependencia organizativa de Comités con el propósito de ser más eficientes, ágiles y oportunos en la gestión operativa y comercial de MULTI INVERSIONES MI BANCO, adecuando la estructura de Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO, conforme al tamaño, estrategia, perfil de riesgo y volumen de operaciones, así como a los nuevos retos a emprender en el corto y mediano plazo; trasladando, a partir de enero de 2022, su dependencia de la Junta Directiva hacia el Comité de Gerencia, convirtiéndose cada uno de estos en Subcomités, de la forma siguiente:
    - i. Subcomité de Atención y Servicio al Cliente.
    - ii. Subcomité para la Gestión del Riesgo Reputacional.
    - iii. Subcomité de Desarrollo de Procesos Operativos.
    - iv. Subcomité Calificador de Clientes Potenciales.
    - v. Subcomité para la Gestión de la Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información.
  - b) Creación de la Unidad de Desarrollo Empresarial como dependencia organizativa responsable de gestionar el desarrollo empresarial de MULTI INVERSIONES MI BANCO, conforme a lo determinado en el marco jurídico aplicable, sanas prácticas de gobierno corporativo, Plan Estratégico de MULTI INVERSIONES MI BANCO y marco de gestión integral de riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - c) Fortalecimiento de la estructura organizativa de la Unidad de Riesgos, incorporándose el puesto de trabajo denominado “Técnico de Riesgo Tecnológico”, puesto de trabajo especializado que tiene como propósito el de coadyuvar a la gestión de la continuidad del negocio, seguridad de la información y ciberseguridad de la misma, así como gestionar el debido cumplimiento al marco normativo técnico correspondiente y proponer la adopción de sanas prácticas bancarias basadas en estándares internacionales en dichas materias.

6. Implementación de Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad de la Actividad de la Auditoría Interna de MULTI INVERSIONES MI BANCO, el cual tiene como objetivo realizar evaluaciones, internas y externas, con el propósito de proporcionar un nivel de aseguramiento razonable que garantice que la actividad de la Auditoría Interna se desarrolla con eficacia y eficiencia, dando cumplimiento al Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, a las Normas Técnicas de Auditoría Interna para los Integrantes del Sistema Financiero (NPR-15), así como al demás marco jurídico y técnico aplicable a la materia.
7. Desarrollo técnico y profesional del recurso humano de MULTI INVERSIONES MI BANCO, en áreas especializadas, entre las que destacan:
  - a) Gestión Integral de Riesgos
  - b) Prevención de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo
  - c) Gestión del Recurso Humano Basada en Competencias
  - d) Firma Electrónica
  - e) Criptomonedas y Monedas Digitales
  - f) Entre otras.

## EN EL AMBITO COMERCIAL

1. Implementación de campañas comerciales orientadas a acrecentar el pago de remesas familiares, afiliación a los canales electrónicos de Mi Banco Virtual denominados FDEBANKING y FEDEMOVIL, así como para una mayor fidelización de los clientes a través de la apertura de mayor número de cuentas de ahorro y adquisición de tarjetas de débito, con el propósito de contribuir a la inclusión financiera de personas no bancarizadas y lograr una mayor captación a través de esta fuente de fondeo de menor costo, obteniéndose los resultados siguientes:
  - a) Pago de 77,797 remesas familiares por valor de US\$25,118.46 miles, alcanzando un crecimiento interanual en el monto pagado de US\$15,374.52 miles, equivalente a 157.79%, y en el número de remesas pagadas de 44,740, equivalente a 135.34%.
  - b) Se efectuaron 13,606 afiliaciones de clientes de MULTI INVERSIONES MI BANCO a canales electrónicos de Mi Banco Virtual, registrándose un incremento interanual de 4,616 afiliaciones, equivalente a 51.35%.
  - c) Emisión de 8,610 nuevas tarjetas de débito, obteniéndose un incremento interanual de 1,042 tarjetas, equivalente a 13.77%.
  - d) Apertura de 12,605 nuevas cuentas de ahorros, alcanzando un aumento interanual de 4,004 cuentas, equivalente a 46.55%.
2. Lanzamiento del Servicio Transfer365, en el mes de agosto de 2021, servicio a disposición de los clientes de MULTI INVERSIONES MI BANCO para facilitar la realización de transacciones financieras como transferencias de fondos y pagos en línea, entre las diferentes entidades de la industria bancaria que utilizan la plataforma del Sistema de Pagos del Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR), accesible desde el Servicio de Banca por Internet (FEDEBNAKING) y desde el Servicio de Banca Móvil (FEDEMÓVIL).

3. MULTI INVERSIONES MI BANCO alcanzó una mayor participación en el mercado crediticio bruto de los Bancos Cooperativos, pasando de 23.53% en diciembre 2021 a 24.23% en diciembre de 2021, incrementándose en 0.70%; convirtiéndose en el competidor que posee la segunda mayor participación de dicho segmento.
4. MULTI INVERSIONES MI BANCO al 31 de diciembre de 2021, es la entidad que alcanzó la mayor Cartera de Préstamos a nivel del SISTEMA FEDECRÉDITO, obteniendo una participación en el mercado crediticio bruto de 10.96%, misma que experimentó un crecimiento interanual de 0.34%.
5. MULTI INVERSIONES MI BANCO alcanzó una participación en el mercado de depósitos de los Bancos Cooperativos de 23.95%, manteniendo la tercera posición del segmento.
6. MULTI INVERSIONES MI BANCO al 31 de diciembre de 2021, es la entidad que alcanzó el mayor saldo en Depósitos del Público a nivel del SISTEMA FEDECRÉDITO, obteniendo una participación en el mercado de depósitos de 12.66%.

#### **EN EL AMBITO FINANCIERO**

1. Incorporación de Triodos Investment Management, como nuevo proveedor de fondos internacional, concretizándose financiamiento por valor de US\$10,000.00 miles, para capital de trabajo, recursos con los que se realizará inversión en Cartera de Préstamos que tendrá impacto positivo en la mejora de la calidad de vida de muchas familias salvadoreñas.
2. Emisión de Papel Bursátil a cargo de MULTI INVERSIONES MI BANCO por valor de US\$11.6 millones.
3. MULTI INVERSIONES MI BANCO alcanzó una Utilidad Neta del Ejercicio de US\$5,000.12 miles, alcanzando un crecimiento de US\$791.08 miles equivalente a 18.79%, en comparación a la del período 2020 y de 124.82% con respecto a la proyectada para el período 2021. Ubicándose en la novena posición en el ranking de aquellas entidades que alcanzaron mayores Utilidades en el período 2021, a nivel de las entidades de la industria bancaria sujetas a pago de Impuesto sobre la Renta. Destacando en la primera posición de las entidades que conforman el SISTEMA FEDECRÉDITO, conformado por 48 Cajas de Crédito y 7 Bancos de los Trabajadores.
4. Significativo crecimiento interanual en la Cartera de Préstamos Brutos de MULTI INVERSIONES MI BANCO, US\$36,361.02 miles equivalente a 17.11%, para lo cual fue necesario realizar una inversión en Cartera de Préstamos por valor de US\$145,608.98 miles. Crecimiento que fue superior al promedio registrado por la industria bancaria del país.
5. Crecimiento interanual en los Depósitos del Público de MULTI INVERSIONES MI BANCO de US\$14,066.46 miles, equivalente a 6.89%. Crecimiento superior al registrado en promedio por los Bancos Comerciales del país.

**EN EL AMBITO ECONOMICO**

1. Fortalecimiento interanual en el Patrimonio, por un monto de US\$3,326.68 miles, equivalente a 8.08%, y de 102.55% con respecto al saldo proyectado para el período 2021.
2. Emisión de 152,165 nuevas Acciones Comunes de MULTI INVERSIONES MI BANCO, por monto de US\$760.82 miles, a través del pago de dividendos correspondientes al período 2020, decretados para los Accionistas Comunes y Preferentes.