



**INFORME DE**

**GOBIERNO CORPORATIVO**

**PERÍODO 2017**

## CONTENIDO

	Página
<b>I. INFORMACION GENERAL DEL BANCO.....</b>	4
<b>II. ACCIONISTAS</b>	
1. Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período y quórum. ....	4
2. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período y quórum.....	5
<b>III. INFORME GESTIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA PERIODO 2015 A ACCIONISTAS PREFERENTES Y DEPOSITANTES MAYORITARIOS DEL BANCO.....</b>	5
<b>IV. JUNTA DIRECTIVA</b>	
1. Miembros de la Junta Directiva y cambios en el período informado.....	6
2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado.....	7
3. Detalle de las principales actividades desarrolladas durante el período informado.....	8
4. Descripción de la política sobre la permanencia o rotación de miembros. ....	10
5. Sistema de Información para Directores de MULTI INVERSIONES MI BANCO .....	10
<b>V. ALTA GERENCIA</b>	
1. Miembros de la Alta Gerencia y los cambios durante el período informado.....	11
2. Desarrollo Profesional de la Alta Gerencia.....	11
<b>VI. COMITÉ DE AUDITORÍA</b>	
1. Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado.....	12
2. Número de sesiones en el período.....	13
3. Detalle de las principales actividades desarrolladas en el período.....	13
4. Temas corporativos conocidos en el período.....	14
5. Capacitaciones al Comité de Auditoría.....	14
<b>VII. COMITÉ DE RIESGOS</b>	
1. Miembros del Comité de Riesgos y los cambios durante el período informado.....	14
2. Número de sesiones en el período.....	15
3. Detalle de las principales actividades desarrolladas en el período.....	15
4. Temas corporativos conocidos en el período.....	16
5. Capacitaciones al Comité de Riesgos.....	16
<b>VIII. COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO</b>	
1. Miembros del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo y los cambios durante el período informado.....	17
2. Número de sesiones en el período.....	18
3. Detalle de las principales actividades desarrolladas en el período.....	18
4. Capacitaciones al Comité de Prevención de LD/FT.....	19
<b>IX. COMITÉ LEGAL</b>	
1. Miembros del Comité Legal.....	19
2. Número de sesiones en el período.....	19
3. Detalle de las principales actividades desarrolladas en el período.....	19
4. Capacitaciones al Comité Legal.....	21

<b>X. COMITÉ DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE</b>	
1. Miembros del Comité de Atención y Servicio al Cliente.....	21
2. Número de sesiones en el período.....	21
3. Detalle de las principales actividades desarrolladas en el período.....	21
<b>XI. COMITÉ DE GERENCIA</b>	
1. Miembros del Comité de Gerencia.....	23
2. Número de sesiones en el período.....	23
3. Detalle de las principales actividades desarrolladas en el período.....	23
<b>XII. COMITÉ CALIFICADOR DE CLIENTES POTENCIALES</b>	
1. Miembros del Comité Calificador de Clientes Potenciales.....	25
2. Número de sesiones en el período.....	25
3. Detalle de las principales actividades desarrolladas en el período.....	25
<b>XIII. COMITÉ DE FINANZAS</b>	
1. Miembros del Comité de Finanzas.....	26
2. Número de sesiones en el período.....	26
3. Detalle de las principales actividades desarrolladas en el período.....	26
<b>XIV. COMITÉ DE DESARROLLO DE PROCESOS OPERATIVOS</b>	
1. Miembros del Comité de Desarrollo de Procesos Operativos.....	28
2. Número de sesiones en el período.....	28
3. Detalle de las principales actividades desarrolladas en el período.....	28
<b>XV. COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	
1. Miembros del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.....	28
2. Número de sesiones en el período.....	29
3. Detalle de las principales actividades desarrolladas en el período.....	29
<b>XVI. OTROS</b>	
1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período.....	30
2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período.....	30
3. Capacitaciones a Nivel Institucional .....	30

### DISPOSICIÓN TÉCNICA

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

El informe de gobierno corporativo deberá ser remitido a la Superintendencia durante el primer trimestre del año siguiente al que se refiere el informe...”. **El contenido del presente Informe fue aprobado por la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO, mediante acuerdo No. 4 de Sesión No. 1234-10 de fecha 09 de marzo de 2018.**

#### I. INFORMACION GENERAL DEL BANCO

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

MULTI INVERSIONES MI BANCO se dedica a todos los negocios financieros permitidos por las leyes de la República de El Salvador, atendiendo a su razón de ser y a su naturaleza jurídica de Banco de los Trabajadores, brinda prioritariamente, asistencia financiera a los trabajadores en los sectores público, municipal y privado.

#### II. ACCIONISTAS

##### 1. Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período 2017 y Quórum.

Durante el período 2017, se llevó a cabo una JUNTA GENERAL ORDINARIA DE SOCIOS, que se celebró en SEGUNDA CONVOCATORIA, a partir de las nueve horas del día once de febrero de dos mil diecisiete, en el Salón Maya, del Hotel Terraza, Ubicado en la 85 Avenida Sur y Calle Padres Aguilar, Colonia Escalón, Departamento de San Salvador.

De conformidad al artículo 241 del Código de Comercio, el cual establece que se considerará válidamente constituida la Asamblea o Junta General Ordinaria en segunda convocatoria, al encontrarse presentes y representados cualquiera que sea el número de socios de la Cooperativa, y sus resoluciones se tomarán por mayoría de los votos presentes y representados, por tanto, su Quórum al inicio de la Junta fue de 37 Socios que representaron 2,919 acciones y al final de dicha Junta su Quórum fue de 53 Socios que representaron las 3,700 acciones, es decir, el 0.20% de la totalidad de las acciones.

En esta Junta se trató la siguiente agenda:

1. Integración del Quórum.
2. Presentación y discusión de la Memoria de Labores del Banco, Balance General al 31 de diciembre de 2016, Estado de Resultados del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, el Estado de Cambios en el Patrimonio al 31 de diciembre de 2016 y el Informe del Auditor Externo; a fin de aprobar o improbar los cuatro primeros y tomar las medidas que se juzguen oportunas.
3. Aplicación de Resultados del Ejercicio 2016.
4. Presentación del Plan de Operaciones y Presupuestos para el año 2017.

5. Redención de Capital.
6. Nombramiento del Auditor Externo y del Auditor Fiscal y sus respectivos suplentes y fijación de sus emolumentos para el ejercicio de 2017.
7. Fijación de dietas de los miembros de la Junta Directiva.
8. Suplencia de Director de Junta Directiva.

La Certificación del Acta correspondiente a esta asamblea, fue remitida a la Superintendencia del Sistema Financiero con fecha 17 de febrero de 2017.

## **2. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período 2017 y Quórum.**

Durante el período 2017, no se llevó a cabo ninguna JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS.

### **III. INFORME DE GESTION FINANCIERA Y ECONOMICA CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2016, PRESENTADO A LOS ACCIONISTAS PREFERENTES Y DEPOSITANTES MAYORITARIOS DEL BANCO**

La gestión empresarial de MULTI INVERSIONES MI BANCO está basada en el desarrollo y fortalecimiento del Gobierno Corporativo, en una prudente gestión integral de riesgos y en la implementación de sanas prácticas bancarias basadas en estándares internacionales; en tal sentido, la Administración Superior del Banco, llevó a cabo, por noveno año consecutivo, el Evento denominado “Rendición de Cuentas con sus principales Accionistas Preferentes y Depositantes Mayoritarios”, el cual fue realizado en fecha 30 de marzo de 2017, con el propósito de impulsar y desarrollar aún más la transparencia del Banco ante sus principales grupos de interés, construir relaciones sólidas y duraderas, así como para fortalecer la confianza, credibilidad y fidelidad de sus Accionistas y Depositantes.

Los invitados y participantes a dicho evento sumaron un total de 208 personas que representaron el 60.09% del total de capital social y el 54.31% de la totalidad de depósitos del público.

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

1. Perspectiva Económica en el ámbito Nacional e Internacional del Periodo 2016 – 2017, el cual fue desarrollado por el Licenciado Rigoberto Monge, Analista Económico y Presidente de Consultores para el Desarrollo Empresarial (COPADES).
2. Retos y Perspectivas de la Industria de Bancos Cooperativos de El Salvador, el cual fue desarrollado por el Licenciado Otto Boris Rodríguez, Jefe del Departamento de Desarrollo del Sistema Financiero del Banco Central de Reserva de El Salvador. Así mismo, se contó con la participación de la Licda. Marta Evelyn de Rivera, Vicepresidenta del Banco Central de Reserva de El Salvador.
3. Presentación de Informe de Gestión Financiera y Económica de MULTI INVERSIONES MI BANCO del Período 2016, aprobado en Junta General Ordinaria de Socios del Banco.
4. Comparativo Información Financiera y Económica de MULTI INVERSIONES MI BANCO frente al Sistema Financiero, Períodos 2014 – 2016.
5. Informe del Auditor Externo a los Estados Financieros 2016- 2015 e informe del Auditor Externo sobre el Control Interno Contable al 31 de diciembre de 2016.

6. Presentación de Hechos Relevantes Período 2016.
7. Presentación de Próximos Retos Estratégicos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

#### **IV. JUNTA DIRECTIVA**

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

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

##### **Integración y cargos de la Junta Directiva del Banco a partir del 03 de marzo de 2017.**

El Plan Estratégico de MULTI INVERSIONES MI BANCO, determinado para el Período 2015-2017, incorporó en la Perspectiva Estratégica de Gobierno Corporativo, el Proyecto Estratégico denominado “Fortalecer el Gobierno Corporativo del Banco”, el cual tiene como resultado esperado “Fortalecer la toma de decisiones de la Administración Superior y el Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

Por lo que la Administración Superior en el Período 2015, por unanimidad, acordaron someterse a una evaluación interna a efecto de determinar oportunidades de mejora en cuanto a aporte de conocimientos y en la toma de decisiones, concluyendo que era necesario contar con Directores con un mayor enfoque empresarial, comercial y con experiencia en el ámbito financiero.

En tal sentido se planificó, conjuntamente, la sustitución de dos Directores Suplentes, uno cada año; definiendo para ello, que se realizarían reuniones a nivel de Junta Directiva, para determinar por unanimidad, el Director Suplente que debía generar la oportunidad a otro nuevo Director, para que el Banco recibiera mayores aportes, en cuanto a conocimiento y experiencia empresarial y comercial con aplicación en la industria financiera.

Como resultado de dicho compromiso, durante el período 2016 ingresó como Director Suplente el Dr. José Franklin Hernández Flores, en sustitución del Lic. Wilber Ernesto Quevedo Acuña, y en el Período 2017, ingresó como Director Suplente el Ing. René Edgar Fuentes Cañas, en sustitución de la Sra. Teresa de Jesús Flores Viuda de López. Cambios que han fortalecido los aportes y la toma de decisiones a nivel de la Administración Superior, fortaleciendo con ello, sustancialmente, el Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO; así mismo, determinó pertinente y necesario la incorporación y contratación de asesores externos a los Comités de Riesgos y Finanzas del Banco con alta experiencia en materia financiera, de gestión integral de riesgos y calificación de riesgos, con el propósito de fortalecer y acrecentar la capacidad de análisis y generación de propuestas.

En ese contexto, la Junta General Ordinaria de Socios de MULTI INVERSIONES MI BANCO, celebrada en fecha 11 de febrero de 2017, acordó elegir para el cargo de Director Suplente de la Junta Directiva del Banco, al ingeniero René Edgar Fuentes Cañas, para dar continuidad al período comprendido del 01 de marzo de 2017 al 31 de marzo de 2019, según consta en Acta de Asamblea General Ordinaria de Socios No. 19. El ingeniero Fuentes es persona de reconocida honorabilidad que reúne todos los requisitos y condiciones que la Ley de

Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito requiere para fungir como Director, así como los requisitos establecidos en el Pacto Social de MULTI INVERSIONES MI BANCO. El ingeniero René Edgar Fuentes Cañas antes de su llegada a la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO, ya formaba parte del selecto grupo de Accionistas Preferentes y Depositantes Mayoritarios del Banco. El ingeniero René Edgar Fuentes Cañas cuenta con alto grado de experiencia en materia estratégica, financiera, administrativa, empresarial y comercial, en el ámbito industrial, comercial y de servicios, con destacada trayectoria en corporaciones y empresas a nivel internacional y nacional.

Además, el ingeniero René Edgar Fuentes Cañas fue la persona responsable de liderar y coordinar el “Grupo Asesor de Desarrollo Comercial Mi Banco”, equipo de trabajo que se conformó en el período 2016 y que estuvo integrado por empresarios y profesionales exitosos, con el propósito de contribuir al fortalecimiento de la gestión empresarial y comercial del Banco.

Con base a los acuerdos tomados por la Junta General Ordinaria de Socios de MULTI INVERSIONES MI BANCO, celebrada en fecha 11 de febrero de 2017, se realizó adecuación de cargos de Junta Directiva de conformidad a la Cláusula Vigésima Quinta del Pacto Social de MULTI INVERSIONES MI BANCO, quedando integrada de la forma siguiente:

INTEGRANTES DE JUNTA DIRECTIVA	CARGO	FECHA DE INGRESO COMO DIRECTOR
<b>Directores Propietarios</b>		
Nelson Oswaldo Guevara Ramírez	Presidente	01 de abril de 1995
Marcos Geremías González Batres	Vicepresidente	01 de abril de 1997
Ana Margarita Esther Bertrand Galindo Guzmán	Secretario	01 de abril de 2015
<b>Directores Suplentes</b>		
Daniel Ernesto Cano Hernández	Primer Director Suplente	01 de abril de 2005
José Franklin Hernández Flores	Segundo Director Suplente	12 de febrero de 2016
René Edgar Fuentes Cañas	Tercer Director Suplente	01 de marzo de 2017

## 2) Sesiones celebradas durante el período informado.

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

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

Durante el periodo 2017, la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO celebró 48 sesiones, habiendo realizado una de forma semanal y cuatro sesiones de forma mensual.

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

**3) Detalle de las principales actividades desarrolladas durante el período informado**

Los puntos sometidos a discusión y a consideración de la Junta Directiva para el periodo 2017, fueron los siguientes:

1. Conocimiento y pronunciamiento sobre correspondencia recibida por parte de los entes Supervisores y Fiscalizadores de MULTI INVERSIONES MI BANCO
2. Aprobación y ratificación de créditos otorgados por delegaciones.
3. Análisis, discusión y aprobación de Políticas, Manuales, Reglamentos propuestos por las diferentes áreas del Banco, entre las cuales se encuentran:
  - a) Proyecto de Modificación Plan de Contingencia para Administrar los Problemas de Liquidez de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - b) Proyecto de Actualización a la Política de Comisiones, Recargos, y Cargos por Cuenta de Terceros de MULTI INVERSIONES MI BANCO
  - c) Propuesta de Actualización al Manual para la Gestión de la Liquidez de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - d) Propuesta de Actualización al Manual para la Gestión de las Operaciones Activas y Pasivas de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - e) Proyecto de Modificación al Reglamento del Comité para la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (LD/FT) de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - f) Propuesta de Modificación Conformación del Comité para la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (LD/FT) de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - g) Proyecto de Modificación al Manual de Gestión Integral de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO
  - h) Proyecto de Modificación del Manual de Operación de Cuentas de Depósitos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - i) Propuesta de Modificación al Manual de Funciones de la Gerencia Financiera, Gerencia de Agencias, Oficialía de Cumplimiento de MULTI INVERSIONES MI BANCO
  - j) Manual de Políticas de Inversión de la Reserva de Liquidez en Bancos Locales de MULTI INVERSIONES MI BANCO
  - k) Proyecto de Modificación al Manual sobre el Registro y Manejo de Firmas Autorizadas de MULTI INVERSIONES MI BANCO
  - l) Proyecto de Políticas para Realización de Operaciones por Medio de Banca Móvil para Uso de Clientes de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
4. Conocimiento y análisis del Informe de Resultado de Calificación Nacional de Riesgo en El Salvador – Producto de Fitch Ratings a MULTI INVERSIONES MI BANCO de 12 meses, Iniciado el 01 de Noviembre 2016 y Terminado el 31 de Octubre 2017.
5. Definición y aprobación de Proyecciones Financieras y Económicas para el periodo 2017 de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
6. Conocimiento y análisis de informes de cumplimientos normativos de forma mensual y trimestral, entre los cuales se encuentran:
  - a) NPNB3-02 Límite de Asunción de Riesgos.
  - b) NPB 4-44 Normas para la Generación de Información de los Depósitos Monetarios y sus Titulares.
  - c) NRP-05 Normas Técnicas para la Gestión de Liquidez.
  - d) NCB-022 Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y Constituir las Reservas de Saneamiento.
7. Aprobación de informes mensuales Financieros y Económicos de MULTI INVERSIONES MI BANCO
8. Aprobación de proyectos de Planes de Trabajo para el periodo 2018 de Gerencias, Unidades Técnicas, de Control y de Comités técnicos y de apoyo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
9. Gestión y control sobre la prevención de LA/FT, Control Interno y Gestión de Riesgos, a través de las Matrices de Riesgos institucionales determinadas para dichas áreas.



10. Revisión, pronunciamiento y aprobación del cumplimiento trimestral de los Planes de Trabajo de Unidades Técnicas, de Control, Gerencias y de Comités técnicos y de apoyo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
11. Análisis, discusión y aprobación de informes de Riesgos por las diferentes áreas del Banco mensuales y trimestrales, entre los que se detallan:
  - a) Informe trimestral sobre Gestión Integral de Riesgos.
  - b) Informes anuales regulatorios sobre Gestión Integral de Riesgos.
  - c) Informe sobre evaluaciones de Riesgo Tecnológico.
12. Revisión y aprobación de los Estados Financieros y sus Notas, referentes a los cierres de diciembre 2016 y junio de 2017, de acuerdo a la normativa aplicable vigente para su elaboración y publicación.
13. Selección de Firmas para Servicios de Auditoría Externa y Fiscal Periodo 2017, para ser propuestas a la Asamblea General de Socios.
14. Aprobación y modificación a la estructura organizacional del Banco, creación del puesto de trabajo denominado Oficial de Cumplimiento Sénior de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
15. Autorización de firmas de contrato para distintos fines comerciales.
16. Autorización para realizar el proceso de depósito ante la Superintendencia del Sistema Financiero de los modelos de contrato de los productos y servicios de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
17. Aprobación de propuestas Estratégicas y aprobación de Líneas de Crédito dirigidas a empleados del segmento objetivo de MULTI INVERSIONES MI BANCO:
  - a) Línea de Crédito Familias Luchadoras.
  - b) Línea de Crédito Mujeres Luchadoras.
  - c) Línea de Crédito Padres Luchadores.
  - d) Línea de Crédito Mi Crediblack.
  - e) Línea de Crédito Mi Verano Familiar.
  - f) Línea de Crédito Rapicrédito Agostino.
  - g) Reventón Navideño.
  - h) Línea de Crédito para empleados del Centro Nacional de Registros (CNR).
  - i) Línea de Crédito para empleados de la Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa (CEL).
18. Análisis y aprobación de la Propuesta de Titularización de Flujos Financieros futuros de MULTI INVERSIONES MI BANCO, acordada con la empresa Ricorp Titularizadora, S.A.
19. Análisis de resultados de Evaluación Financiera semestral de MULTI INVERSIONES MI BANCO a través del Modelo de Gestión CCAMEL para la mejora continua de la estructura económica y financiera del Banco.
20. Control y seguimiento trimestral al cumplimiento del Plan Estratégico de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
21. Análisis de Acta sobre Resultados de Supervisión realizada por la Superintendencia del Sistema Financiero a los Mecanismos y Controles para la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo para la No Objeción de los Servicios de FEDEBANKING y FEDEMOVIL.
22. Análisis y aprobación de oferta de Servicios de Consultoría de MACH CONSULTORES para Evaluación de la Ejecución del Plan Estratégico 2015-2017 y Actualización del Plan Estratégico 2018-2019 de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
23. Aprobación de la Metodología de Cálculo para la Estimación de Pérdidas Esperadas, sobre Estándares Internacionales, y evaluación trimestral de los resultados reportados en base a dicha Metodología.
24. Aprobación de estrategia comercial en conmemoración del 25 Aniversario de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
25. Autorización de inversiones para el desarrollo del talento humano del Banco, en el ámbito profesional y técnico a nivel nacional e internacional, así como en lo referente a tecnología y posicionamiento en mercados estratégicos a través de puntos de servicios.
26. Celebración de diversas reuniones con las autoridades del Sistema Financiero: Superintendencia del Sistema Financiero y Banco Central de Reserva de El Salvador.

27. Aprobación de aportes económicos y en especie a diversos hogares de niños y adultos mayores, supervisados por el Instituto Salvadoreño para Desarrollo Integral para la Niñez y Adolescencia, y el Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral.
28. Análisis y pronunciamientos sobre los diferentes escritos recibidos y presentados en los diferentes tribunales de justicia y administrativos relativos a MULTI INVERSIONES MI BANCO.

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

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

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

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

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

#### **5) Sistema de Información para Directores de MULTI INVERSIONES MI BANCO**

A partir del tercer trimestre del año 2016, el Banco cuenta con un aplicativo Informático para Comunicación de Información y Documentos a Miembros de la Junta Directiva del Banco, con el propósito de responder a la necesidad de poner a la disposición de los miembros de la Junta Directiva del Banco, en forma digital y permanente, la información y documentos relacionados a los puntos a tratar en cada sesión de forma

oportuna; considerando lo establecido en el Artículo 17 “Derecho de Información de los Directores” de las Normas de Gobierno Corporativo para las Entidades Financieras (NPB4-48).

Los miembros de la Junta Directiva del Banco pueden acceder de forma remota, a través de cualquier dispositivo móvil y en cualquier momento a este aplicativo informático, utilizando para ello su Nombre de Usuario y su respectiva Contraseña; teniendo acceso a consultar toda la información y documentos correspondientes a los puntos a tratar en próxima Sesión de Junta Directiva a celebrar así como, a los correspondientes a las sesiones que hayan sido celebradas con anterioridad. Los miembros de la Junta Directiva del Banco reciben una notificación a través de correo electrónico, mediante la cual se hará de su conocimiento que, a partir de ese momento, está a su disposición el(los) documento(s) que corresponden a los puntos que se abordarán en próxima sesión.

## V. ALTA GERENCIA

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

La plana gerencial de MULTI INVERSIONES MI BANCO al cierre del año 2017 quedó conformada por los siguientes miembros:

NOMBRE PLANA GERENCIAL	CARGO	FECHA DE INGRESO AL BANCO
Nelson Oswaldo Guevara Ramírez	Presidente Ejecutivo	01 de abril de 1995
Beatriz Elizabeth Riasco de Melgar	Gerente de Créditos	01 de septiembre de 2008
Jorge Adalberto Aldana Luna	Gerente Financiero	01 de julio de 2000
Lucia Aleida Galdámez Menjívar	Gerente Administrativo	31 de octubre de 2000
Edy Nelson Guerra Guerra	Gerente de Negocios	12 de enero de 2004
Ana Ingrid Colocho de Segovia	Gerente de Agencias	06 de Septiembre de 2010
Tito Isaac Salguero Ramos	Auditor Interno	04 de enero de 2005
Salvador Adonis Chávez Álvarez	Oficial de Cumplimiento	03 de septiembre de 2007
Ricardo Giovanni Jiménez Morán	Jefe Unidad de Riesgos	01 de marzo de 2005
Martha Carolina Castro de Aguilar	Jefe Unidad de Planificación	10 de noviembre de 2012
Alejandra María Escobar de García	Jefe Unidad Jurídica	12 de enero de 2015

### 2. Desarrollo Profesional de la Alta Gerencia

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

NOMBRE	CARGO	GRADO ACADÉMICO
Nelson Oswaldo Guevara Ramírez	Presidente Ejecutivo	Licenciado en Contaduría Pública
Beatriz Elizabeth Riasco de Melgar	Gerente de Créditos	Licenciada en Contaduría Pública y Máster en Administración de Empresas con Especialización en Finanzas
Jorge Adalberto Aldana Luna	Gerente Financiero	Licenciado en Contaduría Pública y Máster en Administración de Empresas con Especialización en Finanzas
Lucia Aleida Galdamez Menjívar	Gerente Administrativo	Licenciada en Administración de Empresas y Máster en Recursos Humanos

Edy Nelson Guerra Guerra	Gerente de Negocios	Licenciado en Administración de Empresas y Máster en Administración de Empresas con Especialización en Negocios Internacionales
Ana Ingrid Colocho de Segovia	Gerente de Agencias	Licenciada en Economía.
Tito Isaac Salguero Ramos	Auditor Interno	Licenciado en Contaduría Pública y Máster en Administración de Empresas con Especialización en Finanzas. Certificado Profesional en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (CPAML) con FIBA.
Salvador Adonis Chávez Álvarez	Oficial de Cumplimiento	Estudiante de Licenciatura en Contaduría Pública y Certificado Profesional en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (CPAML) con FIBA.
Ricardo Giovanni Jiménez Morán	Jefe Unidad de Riesgos	Licenciado en Contaduría Pública y Máster en Administración de Empresas con Especialización en Finanzas. Certificado Profesional en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (CPAML) con FIBA.
Martha Carolina Castro de Aguilar	Jefe Unidad de Planificación	Licenciada en Contaduría Pública y Máster en Consultoría Empresarial
Alejandra María Escobar de García	Jefe Unidad Jurídica	Licenciada en Ciencias Jurídicas y Notario Público de la República de El Salvador, y Máster en Administración de Empresas con Especialización en Finanzas. Certificado Profesional en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (CPAML) con FIBA.

## VI. COMITÉ DE AUDITORÍA

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

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

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

El Comité de Auditoría está conformado por al menos dos miembros externos de la Junta Directiva que no ostentan cargos ejecutivos en MULTI INVERSIONES MI BANCO, un Gerente con amplios conocimientos y experiencia en materia financiera y administrativa y el Auditor Interno, quien asume el cargo de Secretario del Comité. Se encuentra integrado de la manera siguiente:

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

## 2. Número de sesiones en el período 2017.

Las sesiones del Comité de Auditoría de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a convocatoria procedente del Secretario del Comité de Auditoría, por lo menos una vez al mes. No obstante durante el periodo 2017 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.

## 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 2017, 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 2017.
- b) Seguimiento y pronunciamiento sobre la gestión de la correspondencia enviada y recibida del Banco Central de Reserva de El Salvador, SSF e IGD durante el período 2017.
- c) Revisión de los Estados Financieros y sus Notas, referentes a los cierres de diciembre 2016 y junio de 2017, 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 2016, así como el Informe de revisión intermedia al 30 de junio de 2017; así como la revisión de los informes reglamentarios los cuales se detallan a continuación:
  - Informe sobre cumplimiento de Políticas y procedimientos de control interno para la administración de riesgos financieros y operacionales, y la administración de “Conoce a los Clientes”.
  - Cumplimiento a disposiciones legales y reglamentarias.
  - Cédula de reservas de saneamiento de activos de riesgo.
- e) Seguimiento trimestral a las observaciones emitidas por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Superintendencia del Sistema Financiero.
- f) Análisis y Elaboración de propuestas de Firmas de Auditoría Independiente para el nombramiento de Auditor Externo y Auditor Fiscal para el periodo 2018.
- g) Revisión de Proyectos de Planes de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna y Comité de Auditoría 2018.
- h) Seguimiento al Plan de Trabajo del Comité de Auditoría correspondiente al cuarto trimestre de 2016, primero, segundo y tercer trimestre de 2017.
- i) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna correspondiente al cuarto trimestre de 2016, primero, segundo y tercer trimestre de 2017

j) Revisión y no objeción al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría para el Período 2018.

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

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

- a) Coadyuvar al proceso de actualización y ajustes a la Matriz de Riesgos Institucional correspondiente al período 2017.
- b) Coadyuvar al proceso de superación de observaciones en materia de LD/FT resultado de visita de inspección por proceso de No Objeción ante la Superintendencia de los productos FEDE BANKING y FEDE MOVIL.
- c) Revisión y análisis de “Normas Técnicas de Auditoría Interna” (NRP-15) emitida por el BCR.
- d) Revisión del Reglamento del Comité de Auditoría de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- e) Revisión del Análisis efectuado por la Superintendencia del Sistema Financiero sobre el Plan de Solución de informes de avalúo de las garantías hipotecarias de MULTI INVERSIONES MI BANCO
- f) Análisis y evaluación del Principio Contable de Negocio en Marcha de MULTI INVERSIONES MI BANCO correspondiente al período 2017.

#### 5. Capacitaciones al Comité de Auditoría

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

- a) Procesos Rectores y Matrices de Riesgos, impartido por AMERICAN BUSINESS SCHOOL, el 02 y 03 de marzo de 2017.
- b) Proceso de Certificación Profesional en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (CPAML), impartido por la Florida International Bankers Association (FIBA), Inc, en Asociación con la Florida International University (FIU), de Septiembre a Diciembre de 2017.
- c) Seminario – Taller Internacional “Modelos de Pérdida Esperada y No Esperada en Riesgo de Crédito con nociones de Scoring, impartido por ALIDE y BANDESAL, del 18 al 20 de Octubre de 2017.
- d) Prevention of Money Laundering Counter. – Terrorist Financing (AML & CTF), impartido por ABANSA, del 23 al 30 de noviembre de 2017.

## VII. COMITÉ DE RIESGOS

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

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

El Comité de Riesgos está conformado como mínimo por cuatro miembros: Al menos un Director Externo que no ostenta cargos ejecutivos al interior del Banco, uno o más funcionarios de la Alta Gerencia designados por la Junta Directiva y el Jefe de la Unidad de Riesgos.

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

MIEMBROS COMITÉ DE RIESGOS	CARGO
Marcos Geremías González Batres	Coordinador – Director Externo
Ricardo Giovanni Jiménez Morán	Secretario – Jefe Unidad de Riesgos
José Franklin Hernández Flores	Miembro – Director Externo
Jorge Adalberto Aldana Luna	Miembro – Gerente Financiero
Beatriz Elizabeth Riasco de Melgar	Miembro – Gerente de Créditos
Alejandra María Escobar de García	Miembro – Jefe de la Unidad Jurídica

El Lic. Tito Isaac Salguero Ramos y el Sr. Salvador Adonis Chávez Álvarez, en su calidad de Auditor Interno y Oficial de Cumplimiento de Multi Inversiones MI BANCO respectivamente, fueron convocados y asistieron de forma permanente a todas las sesiones de Comité de Riesgos durante el período 2017.

Con el objeto de contribuir en el fortalecimiento, propuesta y toma de decisiones, en la gestión integral de riesgos, a nivel de la Administración Superior y Alta Gerencia, la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO mediante acuerdo No.15 de Sesión de Junta Directiva No.1176-48, de fecha 23 de diciembre de 2016, autorizó la incorporación de dos nuevos Asesores Externos al Comité de Riesgos con alta experiencia en materia de Gestión de Riesgos y Calificación de Riesgos, quienes iniciaron funciones a partir del mes de enero de 2017. El detalle de los Asesores Externos de Comité de Riesgos, se presentan a continuación:

ASESORES EXTERNOS DE COMITÉ DE RIESGOS	EXPERIENCIA
Licda. Rosa Nelly Aguilar Cruz	Experta en Gestión de Riesgos en el ámbito comercial, de negocios, financieros, de mercado, administrativos, entre otros.
Licda. Carmen Guadalupe Matamoros Guevara.	Experta en Calificación de Riesgos a Entidades del Sistema Financiero a nivel de la Región de Centroamérica.

Con fecha 25 de agosto de 2017, la Licda. Carmen Guadalupe Matamoros Guevara, dejó de fungir como Asesora Externa de Comité de Riesgos, debido a asuntos de carácter laboral.

## 2. Número de sesiones en el período.

Las sesiones del Comité de Riesgos de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a Convocatoria procedente del Secretario del Comité de Riesgos, por lo menos una vez al mes. No obstante durante el periodo 2017 se efectuaron 37 sesiones, en las cuales estuvieron presentes la totalidad de sus miembros. Todas sus sesiones quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

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

La labor desarrollada por el Comité de Riesgos durante el periodo 2017, se enfocó en cumplir con las siguientes actividades:

- a) Análisis y discusión de Informes Internos sobre Gestión de Riesgos Financieros, tanto de los modelos Internos como los Regulatorios, en lo aplicable a los Riesgos de Crédito, Mercado, Liquidez y Operacional.
- b) Revisión y análisis de informes anuales requeridos por las normativas de riesgos aplicables al Banco, previos a ser conocidos por Junta Directiva y a ser remitidos a la Superintendencia del Sistema Financiero, en lo referente a Gobierno Corporativo, y a los Riesgos de Crédito, Mercado, Liquidez, Operacional y Lavado de Dinero y de Activos y de Financiamiento al Terrorismo.
- c) Actualización de Nota a los Estados Financieros sobre la Gestión Integral de Riesgos 2016.

- d) Revisión del Anexo 4 “Base de Datos de Eventos de Riesgo Operacional”, requerido por la Norma para la Gestión de Riesgo Operativo (NPB4-50).
- e) Evaluación y seguimiento trimestral de eventos de Riesgo Operacional.
- f) Revisión de los siguientes manuales y políticas Institucionales:
  - Manual de Gestión Integral de Riesgos.
  - Manual de Gestión de Riesgo Crediticio y de Concentración de Crédito.
  - Manual de Gestión de Riesgo de Liquidez.
  - Plan de contingencia para Administrar Problemas de Liquidez.
  - Políticas para realizar operaciones por medio de Banca por Internet.
  - Manual de Administración de Operaciones Activas y Pasivas.
  - Revisión de Proyecto de Política de Conflictos de Interés.
  - Proyecto de Manual de Gestión de Indicadores Financieros.
  - Manual de Operación de Cuentas de Depósitos.
- g) Revisión y análisis de propuestas de modificación y nuevos subprocesos de las diferentes áreas del Banco, presentados por la Unidad de Planificación.
- h) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Riesgos correspondiente al cuarto trimestre de 2016, primero, segundo y tercer trimestre de 2017.
- i) Seguimiento al Plan de Trabajo del Comité de Riesgos correspondiente al cuarto trimestre de 2016, primero, segundo y tercer trimestre de 2017.
- j) Revisión y no objeción al Proyecto de Plan de Trabajo de la Unidad de Riesgos para el período 2018.
- k) Elaboración del Proyecto de Plan de Trabajo del Comité de Riesgos para el período 2018.
- l) Revisión y no objeción al Plan de Trabajo de la Unidad de Riesgos para el Período 2018.

#### **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) Seguimiento al Plan de Acción remitido por el Banco a la Superintendencia del Sistema Financiero, relacionado a las observaciones al Modelo de Cálculo de Pérdidas Esperadas.
- b) Análisis de acciones para mejorar la Calificación de Riesgos.
- c) Análisis de los resultados de la metodología del Cálculo para la Estimación de Pérdidas Esperadas sobre Estándares Internacionales.
- d) Revisión de proyecto de Informe sobre los Riesgos Asociados a la Realización de Operaciones Financieras a través de Dispositivos Móviles.
- e) Análisis de los factores claves comunicados por la Superintendencia del Sistema Financiero, en Mapa de Riesgos al 31 de diciembre de 2016 y 30 de junio de 2017.
- f) Seguimiento al Plan de Solución remitido por el Banco a la Superintendencia del Sistema Financiero sobre Evaluación de las Prácticas de Gobierno Corporativo según la Nota SAIEF-BCS-BC-028125 de fecha 07 de noviembre de 2017.
- g) Propuestas de mejoras en Matrices de Riesgos Financieros y Estratégicos, en cumplimiento a la Nota SAIEF-BCS-BC-028125 de la Superintendencia del Sistema Financiero de fecha 07 de noviembre de 2017.
- h) Propuesta de actividades a desarrollar durante la prueba anual al Plan de Recuperación de Desastres (DRP) de fecha 11/10/2017, por parte de CADI-FEDECRÉDITO.

#### **5. Capacitaciones al Comité de Riesgos**

Debido a que la Gestión Integral de Riesgos es un proceso dinámico, la Alta Gerencia deberá garantizar que los empleados y ejecutivos involucrados directamente en la gestión de riesgos sean capacitados en dichos



temas; por tanto, durante el año 2017, algunos de los miembros y asistentes del Comité de Riesgos, participaron en distintas capacitaciones, entre las que cabe mencionar:

- a) Sistema de Credit Scoring, impartido por FEDECRÉDITO, el 21 de Febrero de 2017.
- b) Curso a Distancia Gestión de Riesgo de Reputación en Bancos e Instituciones Financieras, impartido por el E-Learning de ALIDE, del 17 de julio al 27 de agosto de 2017.
- c) Proceso de Certificación Profesional en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, impartido por la Florida International Bankers Association (FIBA), Inc, en Asociación con la Florida International University (FIU), de Septiembre a Diciembre de 2017.
- d) Seminario – Taller Internacional Modelos de Pérdida Esperada y No Esperada en Riesgo de Crédito con nociones de Scoring, impartido por ALIDE y BANDESAL, del 18 al 20 de Octubre de 2017.
- e) Administración de Riesgo de Tasa de Interés en Instituciones Financieras, impartido por AMERICAN BUSINESS SCHOOL, del 17 al 18 de noviembre de 2017.
- f) Segmentación y Calidad de Cartera para una Cobranza Eficiente, impartido por AMERICAN BUSINESS SCHOOL, del 20 al 21 de noviembre de 2017.

## VIII. 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 a la Junta Directiva en lo referente al buen desempeño de las responsabilidades de vigilancia en aspectos legales y normativos, relacionados con este tema; y sus objetivos específicos consisten en:

- Coadyuvar en el cumplimiento de las disposiciones determinadas por el Banco Central de Reserva de El Salvador, la Superintendencia del Sistema Financiero, la Fiscalía General de la República a través de la Unidad de Investigación Financiera (UIF); y el cumplimiento de las políticas y acuerdos emitidos por la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO en materia prevención y mitigación de los riesgos de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
- Formular propuestas que contribuya a que MULTI INVERSIONES MI BANCO cuente con un sistema de Gestión para la Prevención de Riesgos de Lavado de Dinero y de la Financiación al Terrorismo acorde a lo establecido por el marco jurídico aplicable en dicha materia.

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

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

El Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo está conformado por dos miembros de la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO, debiendo uno de ellos, quien no deberá ostentar cargo ejecutivo, realizar la función de Coordinador del Comité, un Gerente de Área, un Jefe de cualquiera de las Unidades Técnicas, un Jefe de cualquiera de las Unidades de Control requeridas por el marco

normativo emitido por el ente regulador y el Oficial de Cumplimiento, quien realizará la función de Secretario del Comité.

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

MIEMBROS COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LD/FT	CARGO
Marcos Geremías González Batres	Coordinador – Director Externo
Salvador Adonis Chávez Álvarez	Secretario – Oficial de Cumplimiento
Nelson Oswaldo Guevara Ramírez	Miembro – Presidente Ejecutivo
Jorge Adalberto Aldana Luna	Miembro – Gerente Financiero
Edy Nelson Guerra Guerra 1/	Miembro – Gerente de Negocios
Ricardo Giovanni Jiménez Morán	Miembro – Jefe Unidad de Riesgos
Alejandra María Escobar de García 2/	Miembro – Jefe Unidad Jurídica

1/ Miembro hasta el 30/11/2017

2/ Miembro a partir del 01/12/2017

## 2. Número de sesiones en el período.

Las sesiones del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a Convocatoria procedente del Secretario del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo. Durante el periodo 2017 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.

## 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 2017, se enfocó en cumplir con las siguientes actividades:

- a) Revisión a la Matriz de Riesgos de LD/FT, para elaboración de Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento del Período 2018.
- b) Revisión y no objeción al Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento para el Período 2018.
- c) Elaboración del Plan de Trabajo del Comité de Prevención de LD/FT para el Período 2018.
- d) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento correspondiente al cuarto trimestre de 2016, primero, segundo y tercer trimestre de 2017.
- e) Seguimiento al Plan de Trabajo del Comité de Prevención de LD/FT correspondiente al cuarto trimestre de 2016, primero, segundo y tercer trimestre de 2017.
- f) Evaluación del análisis y seguimiento a las observaciones efectuadas por la Oficialía de Cumplimiento referente a la operatividad que se realiza en las agencias del Banco en lo correspondiente al cumplimiento a la Prevención del Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo durante el Cuarto Trimestre de 2016, y Primero, Segundo y Tercer Trimestre de 2017.
- g) Elaboración de proyectos de respuesta a correspondencia e informes recibidos de la Superintendencia del Sistema Financiero en materia de Prevención de LD/FT.
- h) Discusión de Informe emitido por FEDECRÉDITO sobre evaluación realizada en materia de Prevención de LD/FT.
- i) Revisión y análisis de Informe de los Riesgos de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo Asociados a la Prestación de Servicios Financieros mediante Telefonía Móvil, denominado "FEDE MOVIL".
- j) Propuestas de actualización del Manual de Procedimientos para la Prevención del Delito de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo.
- k) Propuestas de actualización del Reglamento del Comité de Prevención de LD/FT.

- l) Propuestas de actualización del Manual de Funciones, en lo correspondiente a la Oficialía de Cumplimiento.
- m) Proyecto de Respuesta a Circular No. BCS-BC-24403 sobre observaciones determinadas en la evaluación de riesgos de LD/FT, por la implementación de los Canales de Banca Electrónica denominados FEDE BANKING y FEDE MOVIL.

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

El Oficial de Cumplimiento (Secretario del Comité) participó en las siguientes capacitaciones:

- a) Matriz de Riesgo en Lavado de Dinero, impartida por FEDECRÉDITO los días 24 de enero y 23 de marzo de 2017.
- b) Curso Certificado en Evaluación de Riesgos AML/FT impartido por FIBA Internacional en Asociación de la Florida International University (FIU), del 30 al 31 de octubre de 2017.
- c) Prevention of Money Laundering Counter. – Terrorist Financing (AML & CTF), impartido por ABANSA, del 23 al 30 de noviembre de 2017.

### IX. COMITÉ LEGAL

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

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

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

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

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

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

Las sesiones del Comité Legal de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a Convocatoria procedente del Secretario del Comité Legal. Durante el periodo 2017 se efectuaron 33 sesiones, en las cuales estuvieron presentes la totalidad de sus miembros. Todas sus sesiones quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

#### 3. Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité Legal en el Período.

La labor desarrollada por el Comité de Legal durante el periodo 2017, se enfocó en cumplir con las siguientes actividades:

- a) Seguimiento al Plan de Trabajo del Comité Legal correspondiente al cuarto trimestre de 2016, primero, segundo y tercer trimestre de 2017.
- b) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad Jurídica correspondiente al cuarto trimestre de 2016, primero, segundo y tercer trimestre de 2017.
- c) Fortalecimiento de Conocimiento en Materia Jurídica a empleados de diferentes áreas de MULTI INVERSIONES MI BANCO, para la adecuada administración y operatividad del Banco, siendo los temas impartidos y los participantes los que se detallan a continuación:

Tema	Facilitador	Participantes
Los Instrumentos Registrales y La Gestión Bancaria	Licda. Ruth Jeanette Cuestas Notario, Profesional Experta en la Materia, participando en destacados proyectos nacionales y regionales en materia jurídica registral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros del Comité Legal (3)</li> <li>• Empleados del Banco con estudios en Ciencias Jurídicas (4)</li> <li>• Gerente de Créditos (1)</li> <li>• Analistas de Créditos (2)</li> <li>• Gerente de Agencias (1)</li> <li>• Sub jefe del departamento de Agencias (1)</li> <li>• Jefe de Operaciones (1)</li> <li>• Auditor Interno (1)</li> <li>• Jefe de la Unidad de Riesgos (1)</li> <li>• Gerente Financiero (1)</li> </ul>
Proceso Ejecutivo y Ejecución Forzosa de la Sentencia	Lic. Mauricio Hurtado, Notario, docente de materias jurídicas, civiles y mercantiles de prestigiosas Universidades. Profesional destacado del Bufete Segovia Quintanilla y Asociados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros del Comité Legal (3)</li> <li>• Empleados del Banco con estudios en Ciencias Jurídicas (4)</li> <li>• Gerente de Créditos (1)</li> <li>• Asistente de Recuperaciones (2)</li> <li>• Gerente de Agencias (1)</li> <li>• Gerente Financiero</li> </ul>

- d) Análisis y recomendaciones en los procesos judiciales de recuperación de Cartera en Mora.
- e) Revisión y análisis del Proyecto Modelos de Contratos para la Prestación de nuevos productos y servicios, así como el seguimiento al proceso de Depósito en la Superintendencia del Sistema Financiero.
- f) Revisión y análisis del Proyecto de Modificación de Contrato de Apertura de Crédito Rotativa Para Uso de Tarjeta De Crédito Internacional, así como el seguimiento al proceso de Depósito en la Superintendencia del Sistema Financiero.
- g) Revisión y análisis del Modelo de Pagaré sin Protesto a la Vista, así como el seguimiento al proceso de Depósito en la Superintendencia del Sistema Financiero, con el propósito de contar con un instrumento Jurídico que permita al Banco una recuperación eficiente del crédito en caso que deba acudir a un proceso judicial.
- h) Análisis de documentación en materia jurídica requerida para el proceso de titularización de Multi Inversiones Mi Banco.
- i) Análisis jurídico a la redacción del Manual de Operaciones de Cuenta de Depósitos, en relación a las Normas para la Denegatoria en la Apertura de Cuentas de Depósito y a las Normas para la Cancelación de Cuentas de Depósito, de conformidad a lo requerido por la Superintendencia del Sistema Financiero.
- j) Opiniones y recomendaciones en materia jurídica, sobre proyectos de emisión o modificaciones a normativa interna del Banco: Manual de Operaciones de Cuenta de Depósitos y Manual de Procedimientos para la Prevención de Lavado de Dinero y de Activos y de Financiamiento al Terrorismo.
- k) Revisión y no objeción al Plan de Trabajo de la Unidad Legal para el Período 2018.
- l) Análisis y recomendaciones a los diferentes escritos recibidos y presentados en los diferentes tribunales

de justicia y administrativos relativos a MULTI INVERSIONES MI BANCO.

#### 4. Capacitaciones al Comité Legal

La Jefe de la Unidad Jurídica (secretario del Comité) participó en las capacitaciones siguientes:

- a) “Curso a Distancia Gestión de Riesgo de Reputación en Bancos e Instituciones Financieras”, impartido por el E-Learning de ALIDE, del 17 de julio al 27 de agosto de 2017.
- b) Proceso de Certificación Profesional en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, impartido por la Florida International Bankers Association (FIBA), Inc, en Asociación con la Florida International University (FIU), de Septiembre a Diciembre de 2017.

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

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

- a) Implementar un Sistema de Atención y Servicio al Cliente en MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- b) Desarrollar buenas prácticas a nivel organizacional en materia de servicio y satisfacción al cliente.
- c) Contar con un ente colegiado que vele y coordine la adopción de una cultura centrada en la excelencia en el servicio al cliente.

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

Según Acta de Junta Directiva No. 1129-01 del día 08 de Enero de 2016, el Comité de Atención y Servicio al Cliente está conformado por cuatro miembros: Un representante de la Junta Directiva, quien deberá ser un Director que no ostente cargo ejecutivo al interior del Banco y tres miembros del Comité de Gerencia del Banco. Durante el año 2017, el referido Comité estuvo conformado por los siguientes miembros:

MIEMBROS COMITÉ DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	CARGO
Ana Margarita Esther Bertrand Galindo Guzmán	Coordinador – Director Externo
Martha Carolina Castro de Aguilar	Secretaria – Jefe de Unidad de Planificación
Lucia Aleida Galdámez Menjívar	Miembro – Gerente Administrativo

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

Las sesiones del Comité de Atención y Servicio al Cliente de Multi Inversiones MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a Convocatoria procedente del Secretario del Comité. Durante el periodo 2017 se efectuaron 27 sesiones, en las cuales estuvieron presentes la totalidad de sus miembros. Todas sus sesiones, quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

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

La labor desarrollada por el Comité de Atención y Servicio al Cliente durante el periodo 2017, se enfocó en cumplir con las siguientes actividades:

- a) Modificación de la Metodología de Evaluación del Programa de Cliente Oculto de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- b) Evaluación de Oferta de Servicios para Evaluación de las Agencias de MULTI INVERSIONES MI BANCO a través de la Técnica de Cliente Oculto.

- c) Programación, Conocimiento de Resultados y Proceso de Retroalimentación de Evaluaciones de las Agencias de MULTI INVERSIONES MI BANCO a través de la Técnica de Cliente Oculto.
- d) Implementación de Iniciativas para Fortalecer la Cultura de Atención y Servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO, entre ellas se mencionan las siguientes:
- i. Elaboración y Coordinación de la Implementación del Programa de Formación y Capacitación en Servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO, el cual incluyó los siguientes temas:

Tema	Facilitador	Participantes
Taller de Cultura de Servicio al Cliente	Licda. Roxana de Quintanilla, Consultora especializada en Psicología y experta en Materia del Recurso Humano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO</li> </ul>
Protocolo de Atención y Servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO	Comité de Atención y Servicio al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO</li> </ul>
Formación y Capacitación para Desarrollar y Fortalecer Técnicas y Habilidades Comerciales	Lic. Ulmi Salomón, Jefe del Departamento de Ventas de FEDECRÉDITO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados de Gerencia de Agencias de MULTI INVERSIONES MI BANCO</li> </ul>
Liderazgo y Gestión de Equipos	Licda. Kathya Sermeño, Consultora de empresa contratada por el Banco (9Once Marketing)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefes de Agencia</li> </ul>

- ii. Elaboración y divulgación de Boletín de Servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - iii. Desarrollo de programa de visitas a las Agencias de MULTI INVERSIONES MI BANCO por parte del Comité de Atención y Servicio al Cliente.
- e) Elaboración del Proyecto de Creatividad e Innovación del Comité de Atención y Servicio al Cliente “Programa Formativo para Cajeros Mi Banco”.
- f) Evaluación del Proyecto de Creatividad e Innovación de la Unidad de Planificación “Metodología para la Evaluación de Agencias de MULTI INVERSIONES MI BANCO”.
- g) Seguimiento y control de resolución de quejas y reclamos y propuesta de mejora.
- h) Seguimiento a comentarios facilitados por los clientes a través del Buzón de Sugerencias y propuesta de mejora.
- i) Seguimiento a Comentarios Recibidos por los Clientes del Banco a través de Redes Sociales.
- j) Seguimiento al Plan de Trabajo del Comité de Atención al Cliente correspondiente al cuarto trimestre de 2016, primero, segundo y tercer trimestre de 2017.
- k) Proyecto de Plan de Trabajo del Comité de Atención y Servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO Período 2018.

## XI. COMITÉ DE GERENCIA

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

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

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

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

MIEMBROS DEL COMITÉ DE GERENCIA	CARGO
Nelson Oswaldo Guevara Ramírez	Presidente Ejecutivo - Coordinador del Comité
Martha Carolina Castro de Aguilar	Jefe Unidad de Planificación - Secretaria del Comité
Jorge Adalberto Aldana Luna	Gerente Financiero
Beatriz Elizabeth Riasco de Melgar	Gerente de Créditos
Edy Nelson Guerra Guerra	Gerente de Negocios
Lucía Aleida Galdámez Menjívar	Gerente Administrativo
Ana Ingrid Colocho de Segovia	Gerente de Agencias
Tito Isaac Salguero Ramos	Jefe Unidad de Auditoría Interna
Ricardo Giovanni Jiménez Moran	Jefe Unidad de Riesgos
Salvador Adonis Chávez Álvarez	Oficial de Cumplimiento
Alejandra María Escobar de García	Jefe Unidad Jurídica

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

Las sesiones del Comité de Gerencia de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a Convocatoria procedente del Secretario del Comité. Durante el periodo 2017 se efectuaron 46 sesiones, en las cuales estuvieron presentes la totalidad de sus miembros. Todas sus sesiones, quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

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

La labor desarrollada por el Comité de Gerencia durante el periodo 2017, se enfocó en cumplir con las siguientes actividades:

1. Gestión y verificación del Cumplimiento de las Proyecciones Financieras y Económicas de MULTI INVERSIONES MI BANCO correspondientes al Período 2016.
2. Puesta en Operación de la Gerencia de Agencias en la Estructura Organizativa de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
3. Puesta en Operación de los Departamentos de Banca Empresa y Banca Personal con dependencia de la Gerencia de Negocios en la Estructura Organizativa de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
4. Determinación y análisis de los factores que incidieron en el Cumplimiento de Metas de Negocios de MULTI INVERSIONES MI BANCO al 31 de diciembre de 2016.
5. Seguimiento al Cumplimiento de Metas de Negocios de MULTI INVERSIONES MI BANCO Período 2017.
6. Proyecto de Sistema de pago de Comisiones por Cumplimiento de Metas de Captación para Jefes de Agencias de MULTI INVERSIONES MI BANCO Período 2017.
7. Proyecto de Plan de Negocios de MULTI INVERSIONES MI BANCO Período 2017.
8. Proyecto de Traslado de la Agencia San Miguelito de MULTI INVERSIONES MI BANCO al Centro Comercial Metrocentro San Salvador.

9. Proyecto de Traslado de la Agencia Sonsonate de MULTI INVERSIONES MI BANCO al Centro Comercial Metrocentro Sonsonate.
10. Evaluación de Propuesta Técnica para Implementar Estrategias para la Atracción, Gestión y Retención del Talento Humano de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
11. Elaboración de propuesta de Estrategias para Comercializar Tarjeta de Débito y Tarjeta de Crédito.
12. Reuniones mensuales con Jefes de Negocios del Banco para Abordar Aspectos Relacionados a la Gestión Comercial de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
13. Seguimiento a Cumplimiento de Metas de Colocación y Captación de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
14. Planificación de Evento de Rendición de Cuentas a Accionistas Preferentes y Depositantes Mayoritarios de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
15. Coadyuvar al cumplimiento de los Planes de Trabajo de las diferentes Gerencias, Unidades y Comités del Banco.
16. Seguimiento y Propuesta para asegurar, en tiempo y forma, el cumplimiento del Plan de Negocios del Banco.
17. Propuestas Comerciales de Líneas de Crédito de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
18. Propuestas de modificación a Líneas de Crédito existentes.
19. Propuestas Comerciales para Incorporación de Pagadurías como Clientes de MULTI INVERSIONES MI BANCO:
  - Centro Nacional de Registros (CNR).
  - Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Rio Lempa (CEL).
20. Proceso de Titularización de Flujos Financieros Futuros de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
21. Proyectos de Creación de Políticas, manuales y Reglamentos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - i. Proyecto de Políticas para Realizar Operaciones por Medio de Banca por Internet de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - ii. Propuesta de Política de Pago de Comisiones para el Personal de la Gerencia de Negocios de MULTI INVERSIONES MI BANCO por Captación de Depósitos a Plazo.
22. Proyectos de Modificación de Políticas, Manuales y Reglamentos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - i. Proyecto de Modificación al Manual de Funciones de la Gerencia Financiera de MULTI INVERSIONES MI BANCO
  - ii. Proyecto de Modificación al Manual de Funciones de la Gerencia de Agencias de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - iii. Proyecto de Modificación al Manual de Políticas de Inversión de la Reserva de Liquidez en Bancos Locales.
  - iv. Proyecto de Plan para la Implementación de Modificaciones al Manual para la Prevención del Delito de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo de MULTI INVERISIONES MI BANCO.
  - v. Proyecto de Modificación al Manual sobre el Registro y Manejo de Firmas Autorizadas de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
23. Planificación de Implementación de Sistema de Gestión Empresarial basada en Competencias en MULTI INVERSIONES MI BANCO.
24. Análisis y propuestas en lo referente a informes, planes de acción y planes de solución a remitir a la Superintendencia del Sistema Financiero.
25. Planificación Proceso de Evaluación y Actualización del Plan Estratégico de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
26. Revisión de propuestas de Planes de Trabajo de Gerencias, Unidades Técnicas y de los diferentes Comités correspondientes al Período 2018.
27. Revisión de propuestas de Planes de Negocios Período 2018.
28. Participación en propuestas a las Proyecciones Económicas y Financieras Período 2018.



## XII. COMITÉ CALIFICADOR DE CLIENTES POTENCIALES

El Comité Calificador de Clientes Potenciales tiene por objetivo general el coordinar las actividades de evaluación y calificación de clientes potenciales de MULTI INVERSIONES MI BANCO; y sus objetivos específicos consisten en:

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

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

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

MIEMBROS DEL COMITÉ CALIFICADOR DE CLIENTES POTENCIALES	CARGO
Beatriz Elizabeth Riasco de Melgar	Coordinador - Gerente de Créditos
Alejandra María Escobar de García	Secretario - Jefe de la Unidad Jurídica
Edy Nelson Guerra Guerra	Miembro - Gerente de Negocios
Ricardo Giovanni Jiménez Morán	Miembro - Jefe Unidad de Riesgos
Salvador Adonis Chávez Álvarez	Miembro - Oficial de Cumplimiento

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

Las sesiones del Comité Calificador de Clientes Potenciales de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a Convocatoria procedente del Secretario del Comité. Durante el periodo 2017 se efectuaron 10 sesiones, en las cuales estuvieron presentes la totalidad de sus miembros. Todas sus sesiones, quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

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

Conforme a las actividades realizadas por el Comité Calificador de Clientes Potenciales, la Junta Directiva aprobó la incorporación como clientes del Banco, a los empleados que laboran en el Centro Nacional de Registros (CNR) y Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa (CEL).

Entre las principales actividades desarrolladas en el periodo 2017 por el Comité Calificador de Clientes Potenciales, se encuentran:

- a) Evaluación de Incorporación de Cliente Potenciales a MULTI INVERSIONES MI BANCO
- b) Propuesta de incorporación como Clientes Potenciales a dos nuevas pagadurías y de la propuesta de línea especial de crédito para sus empleados:
  - Centro Nacional de Registros (CNR).
  - Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Rio Lempa (CEL).
- c) Seguimiento a las pagadurías incorporadas por el Banco como Clientes.
- d) Seguimiento al Plan de Trabajo del Comité Calificador de Clientes Potenciales correspondiente al cuarto trimestre de 2016, primero, segundo y tercer trimestre de 2017.
- e) Análisis de los Proyectos de Plan de Trabajo correspondiente al 2018, así como sus seguimientos al cumplimiento del Plan de Trabajo.

**XIII. COMITÉ DE FINANZAS**

El Comité de Finanzas tiene por objetivo general el coordinar la gestión de los activos y pasivos de MULTI INVERSIONES MI BANCO, por medio del cual se asegure la máxima rentabilidad a través de la gestión eficiente y oportuna de las finanzas del Banco; y sus objetivos específicos consisten en:

- a) Fortalecer la gestión empresarial del Banco a través de propuestas comerciales y financieras que contribuyan a la rentabilidad y a la gestión eficiente y oportuna de los activos y pasivos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- b) Establecer de forma técnica y profesional la metodología para establecer y determinar las variaciones de las tasas de interés activas y pasivas de MULTI INVERSIONES MI BANCO, así como la coordinación de la gestión de la liquidez del Banco.
- c) Gestionar los Activos y Pasivos del Banco 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 del Banco.

**1. Miembros del Comité de Finanzas durante el período informado.**

Mediante acuerdo No. 2 de la Sesión No. 1192-16, celebrado en fecha 26 de abril de 2017, se modificó la conformación del Comité de Finanzas, la cual a partir de dicha fecha, quedó integrado como mínimo por un miembro de la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO, un asesor externo y cinco miembros del Comité de Gerencia. El representante de la Junta Directiva, deberá ser un Director que no ostente cargo ejecutivo al interior del Banco.

Por lo que al cierre del periodo reportado, la conformación de este Comité quedó integrada por los siguientes miembros:

<b>MIEMBROS DEL COMITÉ DE FINANZAS</b>	<b>CARGO</b>
Ana Margarita Esther Bertrand Galindo Guzmán	Coordinador – Director Propietario
Licda. Rosa Nelly Aguilar Cruz	Asesora Externa
Martha Carolina Castro de Aguilar	Secretario - Jefe de la Unidad de Planificación
Jorge Adalberto Aldana Luna	Miembro - Gerente Financiero
Beatriz Elizabeth Riasco de Melgar	Miembro – Gerente de Créditos
Edy Nelson Guerra Guerra	Miembro – Gerente de Negocios

La Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO autorizó al Comité de Finanzas para que participe a la licenciada Ana Ingrid Colocho de Segovia, Gerente de Agencias del Banco, como invitada permanente a las sesiones del Comité de Finanzas, quien podrá participar con voz pero sin voto en el desarrollo de las mismas.

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

Las sesiones del Comité de Finanzas de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a convocatoria procedente del Secretario del Comité. Durante el periodo 2017 se efectuaron 18 sesiones, en las cuales estuvieron presentes la totalidad de sus miembros. Todas sus sesiones, quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

**3. Detalle de las principales actividades desarrolladas por el Comité de Finanzas en el período.**

La labor desarrollada por el Comité de Finanzas durante el periodo 2017, se enfocó en cumplir con las siguientes actividades:

- a) Proyecto de Actualización a la Política de Comisiones, Recargos y Cargos por Cuenta de Terceros de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- b) Determinación de Tasas de Interés de Referencia Mensual de las Operaciones Activas y Pasivas de MULTI INVERSIONES MI BANCO, para lo cual se realizaron las siguientes actividades: Análisis y seguimiento a la Cartera de Préstamos y Depósitos de MULTI INVERSIONES MI BANCO, análisis y seguimiento a la Cartera de Préstamos y Depósitos del Sistema Financiero, análisis del comportamiento de las tasas de interés promedio ponderado de las operaciones activas y pasivas de MULTI INVERSIONES MI BANCO, análisis del comportamiento de las tasas de interés activas y pasivas publicadas por Banco Central de Reserva de El Salvador, análisis de la posición de liquidez de MULTI INVERSIONES MI BANCO, análisis de la Tasa de Interés de Referencia Activa (TRA) y Tasa de Mantenimiento de Capital de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- c) Proyecto de Revisión a la Tasa de Interés de Referencia Única Activa (TRA) de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- d) Evaluación de Propuesta de Titularización de Flujos Financieros Futuros de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- e) Análisis de Obligaciones Financieras Contratadas y Propuesta de Obligaciones Financieras a Contratar por MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- f) Propuesta de Modificación al Manual para la Administración de las Operaciones Activas y Pasivas de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- g) Propuesta de Modificación al Manual para el Manejo de la Liquidez de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- h) Proyecto de Creatividad e Innovación del Comité de Finanzas Período 2017: “Curso de Finanzas para no Financieros Mi Banco”.
- i) Análisis de Resultados de Evaluaciones Financieras a través del Modelo de Gestión CCAMEL.
- j) Análisis y Seguimiento a las Tasas de Interés Máximas Legales Publicadas por el Banco Central de Reserva de El Salvador.
- k) Evaluación de Cumplimiento de Proyecciones Financieras y Económicas de MULTI INVERSIONES MI BANCO correspondientes al Primer Semestre de 2017.
- l) Proyecto de Modificación al Manual de Políticas de Inversión de la Reserva de Liquidez en Bancos Locales de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- m) Seguimiento a Planes de Trabajo del Comité de Finanzas de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- n) Determinación de Premisas para Establecer las Metas Comerciales de la Gerencia de Agencias y Gerencia de Negocios de MULTI INVERSIONES MI BANCO correspondientes al Período 2018.
- o) Análisis de Proyecciones Financieras y Económicas de MULTI INVERSIONES MI BANCO para el Período 2018.
- p) Seguimiento al Plan de Trabajo del Comité de Finanzas correspondiente al cuarto trimestre de 2016, primero, segundo y tercer trimestre de 2017.
- q) Proyecto de Plan de Trabajo del Comité de Finanzas de MULTI INVERSIONES MI BANCO Período 2018.

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

El Comité de Desarrollo de Procesos Operativos tiene por objetivo general el coordinar y contribuir proactivamente al desarrollo de los procesos operativos de MULTI INVERSIONES MI BANCO; y sus objetivos específicos consisten en:

- a) Desarrollar la capacidad operativa de la organización a través de la mejora continua de los procesos operativos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- b) Evaluar la factibilidad e incidencias de los proyectos de implementación de oportunidades de mejora en los procesos operativos del Banco.

- c) Contribuir a la gestión del Riesgo Operacional y al fortalecimiento del sistema de Control Interno del Banco.

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

A partir del 03 de abril de 2017 dejó de formar parte de MULTI INVERSIONES MI BANCO, la Licda. Gloria de María Cartagena Reyes, Técnico en Procesos. Asimismo, con fecha 12 de septiembre de 2017 se incorporó al Comité de Procesos de MULTI INVERSIONES MI BANCO el Lic. Guillermo Antonio Olmedo Recinos como Técnico en Procesos y Secretario del Comité.

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

MIEMBROS DEL COMITÉ DE DESARROLLO DE PROCESOS OPERATIVOS	CARGO
Tito Isaac Salguero Ramos	Coordinador – Jefe de la Unidad de Auditoría Interna
Guillermo Antonio Olmedo Recinos	Secretario – Técnico en Procesos
Ricardo Giovanni Jiménez Morán	Miembro – Jefe de la Unidad de Riesgos
Salvador Adonis Chávez Álvarez	Miembro – Jefe Unidad de Cumplimiento
Ruth Aracely Ayala	Miembro – Jefe del Departamento de Informática

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

Las sesiones del Comité de Desarrollo de Procesos Operativos de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a convocatoria procedente del Secretario del Comité. Durante el periodo 2017 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.

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

- Revisión y actualización de Subprocesos aplicables a las siguientes áreas: Gerencia de Agencias, Unidad Jurídica, Gerencia Financiera y Contabilidad.
- Revisión de propuesta de subprocesos aplicables a nuevos servicios financieros.
- Divulgación de Subprocesos actualizados.
- Definición de Plan de Trabajo del Comité de Desarrollo de Procesos Operativos para el período 2018.
- Revisión y Análisis de Propuesta de Política de Administración de Procesos.
- Diseño y revisión de propuestas de nuevos formularios operativos del Banco.
- Seguimiento al Plan de Trabajo del Comité de Procesos correspondiente al cuarto trimestre de 2016, primero, segundo y tercer trimestre de 2017.

## XV. COMITE DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (COSYSO)

MULTI INVERSIONES MI BANCO constituyo el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (COSYSO) con el propósito de formular y ejecutar conjuntamente con los empleados, el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales. Dicho comité será el encargado de participar en la capacitación, evaluación, supervisión, promoción, difusión y asesoría sobre la temática de seguridad y salud ocupacional (SYSO).

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

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

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

<b>MIEMBROS DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>CARGO</b>
Jorge Adalberto Aldana Luna	Presidente – Gerente Financiero
Lucía Aleida Galdámez Menjivar	Delegada de Prevención – Gerente Administrativa
Ana Ingrid Colocho de Segovia 1/	Secretaria – Gerente de Agencias
Emili Tatiana Solá Palacios 2/	Secretaria – Asistente de Recursos Humanos
Oscar Aníbal Pichinte Sigüenza	Vocal – Auditor Junior

**1/ Miembro hasta el 22/02/2017.**

**2/ Miembro a partir del 23/02/2017.**

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

Las sesiones del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a convocatoria procedente del Secretario del Comité. Durante el periodo 2017 se efectuaron 5 sesiones, en las cuales estuvieron presentes la totalidad de sus miembros. Todas sus sesiones, quedaron debidamente asentadas y documentadas a través de acuerdos que se detallan en Actas.

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

- a) Revisión del Programa de Prevención de MULTI INVERSIONES MI BANCO 2017
- b) Determinación de necesidades de mantenimiento por Agencia, con el objetivo de programar las visitas correspondientes:
  - Mantenimiento de Extintores, Aires Acondicionados, Plantas Eléctricas, Cisternas, Sistema de Alarmas y detectores de humo
  - Mantenimiento de Aires Acondicionados
  - Control de Plagas
- c) Programación del Plan de Capacitaciones de 48 horas para los miembros del Comité en la cual se abordaron los siguientes temas:
  - Responsabilidades del Comité
  - Normas Legales en materia de Seguridad y Salud Ocupacional
  - Riesgos y existencias del trabajo
  - Aspectos prácticos sobre la implementación de sistemas de gestión en la materia
  - Causas habituales de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
  - Reconocimiento de los Riesgos
  - Principios básicos de la Higiene Ocupacional
  - Metodología para efectuar inspecciones
  - Metodología para la investigación de accidentes
  - Enfermedades profesionales que son preciso notificar
  - Indemnización y las prestaciones por enfermedad a los trabajadores
  - Técnicas eficaces de comunicación.

- d) Elaboración del Plan Anual de Capacitaciones a impartirse al personal del Banco, las temáticas fueron las siguientes:
- Primeros Auxilios
  - Enfermedades Comunes: Diarrea, Enfermedades Respiratorias, Vías Urinarias, Dengue
  - Salud Mental, Estrés, Autoestima, Familia
  - VIH y Enfermedades de transmisión sexual
  - Alcoholismo, Tabaquismo y adicciones
  - Riesgos en la Oficina, Seguridad Ocupacional
  - Violencia Intrafamiliar
  - Violencia contra la mujer
  - Salud Reproductiva
  - Primeros Auxilios
  - Prevención y control de incendios
  - Simulacros de evacuación.
  - Elaboración y puesta en marcha del Programa Anual de Exámenes Médicos:
  - Exámenes de la Vista
  - Toma de presión arterial
  - Ritmo Cardíaco
  - Glucosa
  - Consulta General

## **XVI. OTROS**

### **1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo de Multi Inversiones MI BANCO durante el período 2017.**

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.1113-33, de fecha 04 de septiembre de 2015, Acuerdo No. 6; 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.

Durante el periodo 2017, este Código no requirió de modificación.

### **2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta de Multi Inversiones MI BANCO durante el período 2017.**

El Código de Ética de Multi Inversiones MI BANCO, fue aprobado por Junta Directiva en Sesión No. 964-29 de fecha 26 de julio de 2012 y tiene como objetivo primordial, establecer las normas generales de comportamiento de todos los integrantes de la Institución bajo un esquema uniforme y consistente, sustentado en la práctica permanente de principios éticos y conductas decorosas, que conlleven al cumplimiento de la misión y visión institucional.

Durante el periodo 2017, este Código no requirió de modificación; por tanto, todos los lineamientos determinados en el año 2012, continuaron vigentes durante el período reportado.

### **3. Capacitaciones a Nivel Institucional**

Durante el período 2017 se recibieron capacitaciones a nivel institucional, en las siguientes temáticas:

DESCRIPCION DE CAPACITACION	AREAS	FECHAS	PONENTES
<b>RIESGOS</b>			
Risk Management in Banking	- Unidad de Auditoría Interna - Unidad de Riesgos	17 de julio de 2017	Mr. Stefano Bragoli, Consultor Experto en la Materia.
Risk Management Asset & Liability Management – Mastering IT	- Unidad de Auditoría Interna	18 al 20 de julio de 2017	Mr. Stefano Bragoli, Consultor Experto en la Materia.
“Curso a Distancia Gestión de Riesgo de Reputación en Bancos e Instituciones Financieras”	- Unidad Jurídica - Unidad de Riesgos	17 de julio al 27 de agosto de 2017.	E-Learning de ALIDE
Herramienta para la Mitigación de Riesgos de Crédito y Tarjeta de Crédito	- Banca Electrónica	17 de agosto de 2017	Lic. Salvador Ernesto Castro Gerente de Riesgos de FEDECRÉDITO. Técnicos del Centro de Administración y Desarrollo Informático (CADI-FEDECRÉDITO)
Herramienta para la Mitigación de Riesgos de Crédito y Tarjeta de Crédito	- Unidad de Riesgos - Banca Electrónica	22 de septiembre de 2017	Lic. Salvador Ernesto Castro Gerente de Riesgos de FEDECRÉDITO. Técnicos del Centro de Administración y Desarrollo Informático (CADI-FEDECRÉDITO)
Seminario – Taller Internacional “Modelos de Pérdida Esperada y No Esperada en Riesgo de Crédito con nociones de Scoring.	- Gerencia de Créditos - Unidad de Auditoría Interna - Unidad de Riesgos	18 al 20 de octubre de 2017	Enrique Navarrete, Matemático y Economista mexicano. ALIDE y BANDESAL
Administración de Riesgos de Tasa de Interés en Instituciones Financieras	- Directora- Secretaria Junta Directiva. - Gerente Financiero - Unidad de Planificación	17 y 18 de noviembre de 2017	Maurilio Patiño García Consultor Mexicano Experto en la Materia
Prevención de Fraude en Tarjetas de Crédito y Débito	- Banca Electrónica	20 de junio de 2017	Lic. José Alfredo Amaya Vidal. Consultor Experto en la Materia.
12ª. Convención de Gerentes Generales del Sistema FEDECRÉDITO, impartiendo la siguiente temática:  · Liderazgo. · Planificación Estratégica en Banca de Seguros. · Gobierno Corporativo e Gestión de Riesgos. · Cambio Tecnológico en Novedades en Regulación de BASILEA. · Gestión de Riesgo Operativo y Prevención de Lavado de Dinero. · Cumplimiento Normativo para el Proceso de Supervisión por la SSF. · La Formación en las Entidades Financieras. · Enfoque Antropológico en la Gestión de las empresas	- Presidencia Ejecutiva - Gerencia Financiera - Unidad de Planificación	Del 13 al 20 de julio de 2017	Aimé Suárez, Senior Adviser, International & Institutional, Latin America and Caribbean – World Savings And Retails Banking Institute (WSBI). Jesús Maillo, Escuela de Formación Bancaria de CECABANK de España. Especialistas del Florida International Bankers Association Inc (FIBA) de Miami.
<b>PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO</b>			

Matriz de Riesgo de Lavado de Dinero	- Oficialía de Cumplimiento - Unidad de Auditoría Interna	24 de febrero y 03 de marzo de 2017	Lic. Guillermo José Langenegger, consultor experto en la materia.
Proceso de Certificación Profesional en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, impartido por la Florida International Bankers Association (FIBA), Inc, en Asociación con la Florida International University (FIU).	- Unidad de Auditoría Interna - Unidad Jurídica - Unidad de Riesgos	Septiembre a Diciembre de 2017	Lic. Julio Aguirre Florida International Bankers Association (FIBA), Inc, en Asociación con la Florida International University (FIU)
Herramienta para la Gestión de Riesgos y prevención de Lavado de Dinero	- Unidad de Riesgos	19 de septiembre de 2017	Lic. Salvador Ernesto Castro Gerente de Riesgos y Lic. Edwin Hernández Gerente de Cumplimiento de FEDECRÉDITO.
<b>AUDITORIA</b>			
Procesos Rectores y Matrices de Riesgos	- Unidad de Auditoría Interna	2 y 3 de marzo de 2017	Esteban Tobon Tirano (Colombia) Contador Público titulado de la Universidad de Medellín, con especialización en Economía de la Universidad de los Andes, Especialista Anti Lavado de Dinero. Certificado por la Association of Certified Anti Money Laundering Specialists ACAMS en Miami Florida.
<b>CRÉDITOS</b>			
Sistema de Credit Scoring	- Gerente de Créditos	21 de febrero de 2017	Lic. Salvador Ernesto Castro Gerente de Riesgos de FEDECRÉDITO. Técnicos del Centro de Administración y Desarrollo Informático (CADI-FEDECRÉDITO)
Aplicativo Bankworks Módulo de Captaciones	- Departamento de Operaciones	25 de enero de 2017	Técnicos del Centro de Administración y Desarrollo Informático (CADI-FEDECRÉDITO)
Análisis de Crédito a Pequeña Empresa	- Gerencia de Crédito	23 de febrero, 3 y 9 de marzo de 2017	Ing. Alexander Portillo. Máster Internacional en Microfinanzas para el emprendimiento de la Universidad Autónoma de Madrid, España.
Gestión de Cobranza y Recuperación	- Departamento de Recuperación	17 y 18 de enero de 2017	Lic. Oscar Benitez. Administrador de empresas de la Universidad José Simeón Cañas. Maestría en Finanzas de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas.
Disminución de Mora y Recuperación de Cartera para IMF	- Departamento de Recuperación	22 de marzo de 2017	Lic. Oscar Benitez. Administrador de empresas de la Universidad José Simeón Cañas. Maestría en Finanzas de



			la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas
Acciones de Cobranza en Cartera de Créditos	- Departamento de Recuperación	20 y 27 de mayo y 3 de junio de 2017	FEDECREDITO
Segmentación y Calidad de Cartera para una Cobranza Eficiente	- Gerente de Crédito - Departamento de Recuperación	20 y 21 de noviembre de 2017	Clara Bruckner, Consultora Colombiana Experta en la Materia.
<b>TECNOLOGÍA</b>			
Administración de Redes y Sistema Informático	- Departamento de Informática	23 y 24 de febrero de 2017	Ing. Angel Ernesto Soriano. Ing. En Electrónica, opción Telecomunicaciones e Informática Universidad Don Bosco
Aplicativo Bankworks "Módulo de Garantías y Colocaciones"	- Unidad Jurídica	27 de febrero de 2017	Técnicos del Centro de Administración y Desarrollo Informático (CADI-FEDECREDITO)
<b>OTROS DE INTERÉS</b>			
Fórmulas, Funciones y Gráficos en MS Excel	- Contabilidad - Operaciones - Recursos Humanos - Banca Electrónica - Gerencia de Créditos	20 Y 21 de enero 2017	Ing. Dolma Carolina Valladares de Alvarenga. Ing. En Ciencias de la Computación de la Universidad Don Bosco
Programa de Capacitación 48 horas en Seguridad e Higiene Ocupacional	- Recursos Humanos	23 y 24 de Febrero, 2, 3, 8 y 9 de Marzo de 2017	Lic. Denny Isaías Bonilla. Consultor Experto en la Materia.