



**INFORME DE**

**GOBIERNO CORPORATIVO**

**PERÍODO 2016**

## CONTENIDO

	Página
<b>I. INFORMACION GENERAL DEL BANCO.....</b>	<b>4</b>
<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>	<b>5</b>
<b>IV. JUNTA DIRECTIVA</b>	
1. Miembros de la Junta Directiva y cambios en el período informado.....	6
2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado.....	7
3. Descripción de la política sobre la permanencia o rotación de miembros. ....	7
4. Sistema de Información para Directores de MULTI INVERSIONES MI BANCO .....	8
<b>V. ALTA GERENCIA</b>	
1. Miembros de la Alta Gerencia y los cambios durante el período informado.....	8
2. Desarrollo Profesional de la Alta Gerencia.....	9
<b>VI. COMITÉ DE AUDITORÍA</b>	
1. Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado.....	9
2. Número de sesiones en el período.....	10
3. Detalle de las principales actividades desarrolladas en el período.....	10
4. Temas corporativos conocidos en el período.....	10
5. Capacitaciones al Comité de Auditoría.....	11
<b>VII. COMITÉ DE RIESGOS</b>	
1. Miembros del Comité de Riesgos y los cambios durante el período informado.....	11
2. Número de sesiones en el período.....	12
3. Detalle de las principales actividades desarrolladas en el período.....	12
4. Temas corporativos conocidos en el período.....	12
5. Capacitaciones al Comité de Riesgos.....	13
<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.....	14
2. Número de sesiones en el período.....	14
3. Detalle de las principales actividades desarrolladas en el período.....	14
4. Capacitaciones al Comité de Prevención de LD/FT.....	15
<b>IX. COMITÉ LEGAL</b>	
1. Miembros del Comité Legal.....	15
2. Número de sesiones en el período.....	16
3. Detalle de las principales actividades desarrolladas en el período.....	16
4. Capacitaciones al Comité Legal.....	16

<b>X. COMITÉ DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE</b>	
1. Miembros del Comité de Atención y Servicio al Cliente.....	17
2. Número de sesiones en el período.....	17
3. Detalle de las principales actividades desarrolladas en el período.....	17
<b>XI. COMITÉ DE GERENCIA</b>	
1. Miembros del Comité de Gerencia.....	19
2. Número de sesiones en el período.....	19
3. Detalle de las principales actividades desarrolladas en el período.....	19
<b>XII. COMITÉ CALIFICADOR DE CLIENTES POTENCIALES</b>	
1. Miembros del Comité Calificador de Clientes Potenciales.....	20
2. Número de sesiones en el período.....	20
3. Detalle de las principales actividades desarrolladas en el período.....	20
<b>XIII. COMITÉ DE FINANZAS</b>	
1. Miembros del Comité de Finanzas.....	22
2. Número de sesiones en el período.....	22
3. Detalle de las principales actividades desarrolladas en el período.....	22
<b>XIV. COMITÉ DE DESARROLLO DE PROCESOS OPERATIVOS</b>	
1. Miembros del Comité de Desarrollo de Procesos Operativos.....	23
2. Número de sesiones en el período.....	23
3. Detalle de las principales actividades desarrolladas en el período.....	24
<b>XV. GRUPO ASESOR DE DESARROLLO COMERCIAL</b>	
1. Miembros del Grupo Asesor de Desarrollo Comercial.....	24
2. Número de sesiones en el período.....	25
<b>XVI. OTROS</b>	
1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período.....	25
2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período.....	25
3. Capacitaciones a Nivel Institucional .....	25

## 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. 6 de Sesión No. 1188-12 de fecha 24 de marzo de 2017.**

### I. INFORMACION GENERAL DEL BANCO

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

MULTI INVERSIONES MI BANCO se dedica a todos los negocios financieros permitidos por las leyes de la República de El Salvador, 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 2016 y Quórum.

Durante el período 2016, se llevó a cabo una JUNTA GENERAL ORDINARIA DE SOCIOS, que se celebró en SEGUNDA CONVOCATORIA, a partir de las dieciséis horas del día diez de febrero de dos mil dieciséis, en el Salón Maya, del Hotel Terraza, Ubicado en la 85 Avenida Sur y Calle Padres Aguilar, Colonia Escalón, Departamento de San Salvador.

De conformidad al artículo 241 del Código de Comercio vigente, el cual establece que se considerará válidamente constituida la Asamblea General en segunda convocatoria, al encontrarse presentes y representados cualquiera que sea el número de socios de la Cooperativa, y sus resoluciones se tomarán por mayoría de los votos presentes y representados, por tanto, su Quórum al inicio de la Junta fue de 44 Socios que representaron 2,019 acciones y al final de dicha Junta su Quórum fue de 48 Socios que representaron las 2,126 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 2015, Estado de Resultados del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015, el Estado de Cambios en el Patrimonio al 31 de diciembre de 2015 y el Informe del Auditor Externo; a fin de aprobar o improbar los cuatro primeros y tomar las medidas que se juzguen oportunas.
3. Política para Aplicación de Resultados Futuros de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
4. Aplicación de Resultados del Ejercicio 2015.

5. Presentación del Plan de Operaciones y Presupuestos para el año 2016.
6. Redención de Capital.
7. Nombramiento del Auditor Externo y del Auditor Fiscal y sus respectivos suplentes y fijación de sus emolumentos para el ejercicio de 2016.
8. Fijación de dietas de los miembros de la Junta Directiva.
9. Suplencia de Director de Junta Directiva.

La Certificación del Acta correspondiente a esta asamblea, fue remitida a la Superintendencia del Sistema Financiero con fecha 21 de febrero de 2016.

## **2. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período 2016 y Quórum.**

Durante el período 2016, no se llevó a cabo ninguna JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS.

### **III. INFORME DE GESTION FINANCIERA Y ECONOMICA CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2015, 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, en cumplimiento a una de las actividades plasmadas en el Proyecto Estratégico “Fortalecer el Gobierno Corporativo de MULTI INVERSIONES MI BANCO”, llevó a cabo, por octavo año consecutivo, el Evento denominado “Rendición de Cuentas con sus principales Accionistas Preferentes y Depositantes Mayoritarios”, el cual fue realizado en fecha 26 de febrero de 2016, 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 102 personas que representaron el 49.16% del total de capital social y el 37.15% de la totalidad de depósitos del público.

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

1. Entorno Económico en el ámbito Nacional e Internacional del Periodo 2015 – 2016, el cual fue desarrollado por el Licenciado Luis Membreño, Analista Económico y Presidente de Membreño Consulting Group.
2. Presentación de Informe de Gestión Financiera y Económica de MULTI INVERSIONES MI BANCO del Período 2015, aprobado en Asamblea General de Socios del Banco.
3. Comparativo Información Financiera y Económica de MULTI INVERSIONES MI BANCO frente al sistema financiero, Períodos 2013 – 2015.
4. Informe del Auditor Externo a los Estados Financieros 2015- 2014 e informe del Auditor Externo sobre el Control Interno Contable al 31 de diciembre de 2015.

5. Presentación de Hechos Relevantes Período 2015.
6. Presentación del Plan Estratégico Período 2016.
7. Proyección de la Gestión Comercial de MULTI INVERSIONES MI BANCO Período 2016.
8. Acto de Juramentación de Miembros del Grupo Asesor de Desarrollo Comercial de MULTI INVERSIONES MI BANCO, Período 2016.

#### 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 12 de febrero de 2016.

Por motivos de renuncia del Licenciado Wilber Ernesto Quevedo Acuña al Cargo de Director Suplente de la Junta Directiva, la cual se dio por aceptada mediante Acuerdo No. 4 de Sesión No.1133-05, de fecha 05 de febrero de 2016, en cumplimiento a lo establecido en la cláusula Vigésima Cuarta “Integración de la Junta Directiva”, y a la Cláusula Vigésima Quinta “Designación de Cargos de la Junta Directiva” del Pacto Social Vigente del Banco. La Junta General Ordinaria de Socios en Sesión celebrada con fecha 10 de febrero de dos mil dieciséis, por mayoría acordó elegir para el cargo de Director Suplente de la Junta Directiva del Banco, al Doctor José Franklin Hernández Flores, persona de reconocida honorabilidad, de amplia trayectoria y reconocida experiencia en el Sistema Financiero, a nivel nacional, quien reúne todos los requisitos que la Ley y el Pacto Social requieren para fungir como Director del Banco, en su calidad de Director Suplente. En ese sentido, la Junta Directiva quedó integrada para el período comprendido del 12 de febrero de 2016 al 31 de marzo de 2019, de la siguiente manera:

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 Bertrand Galindo	Secretario	01 de abril de 2015
<b>Directores Suplentes</b>		
Daniel Ernesto Cano Hernández	Primer Director Suplente	01 de abril de 2005
Teresa de Jesús Flores Vda. de López	Segundo Director Suplente	01 de febrero de 2010
José Franklin Hernández Flores	Tercer Director Suplente	12 de febrero de 2016

## 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 2016, la Junta Directiva de MULTI INVERSIONES MI BANCO celebró 48 reuniones, habiendo realizado una de forma semanal y cuatro sesiones de forma mensual.

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

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

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

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

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

- i) La ausencia de forma continua o alterna por tres o más sesiones, se aplicará una sanción escrita por incumplimiento a sus funciones como Director, la cual se agregará a su expediente y será conocida y firmada por todos los miembros de Junta Directiva.

- ii) La Llegadas tardías en forma reiterada a las sesiones de Junta Directiva, se le aplicará la sanción estipulada en el literal anterior.
- iii) En caso de existir ausencia reincidente, la Junta Directiva informará en Asamblea General de Accionistas dicha falta, quienes dispondrán sobre la remoción de su cargo.

#### 4) Sistema de Información para Directores de MULTI INVERSIONES MI BANCO

Durante el año 2016, se desarrolló e implementó un Aplicativo Informático para Comunicación de Información y Documentos a Miembros de la Junta Directiva del Banco, como proyecto de creatividad e innovación que formaba parte del Plan de Trabajo del Comité de Gerencia para el mismo período, 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 desde cualquier parte del mundo, 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. Se dieron a conocer todas las características de usabilidad, accesibilidad, seguridad y funcionabilidad de este aplicativo. Los miembros de la Junta Directiva del Banco recibirán una notificación a través de correo electrónico, mediante la cual se hará de su conocimiento que, a partir de ese momento, estará a su disposición el(los) documento(s) que corresponden a los puntos que se abordarán en próxima sesión. Su funcionamiento inició en tercer trimestre de 2016.

## V. ALTA GERENCIA

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

A partir del 13 de mayo de 2016, la Ing. Karina Gisela Loza de Pérez, Jefe de la Unidad de Mercadeo, dejó de formar parte de MULTI INVERSIONES MI BANCO, por lo que la plana gerencial 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 Campos	Gerente de Créditos	01 de septiembre de 2008
Jorge Adalberto Aldana Luna	Gerente Financiero	01 de julio de 2000
Lucia Aleida Galdamez Menjivar	Gerente Administrativo	31 de octubre de 2000
Edy Nelson Guerra Guerra	Gerente de Negocios	12 de enero de 2004
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

En sesión de Junta Directiva No. 1176-48 de fecha 23 de diciembre de 2016 se aprobó la creación de la Gerencia de Agencias en la Estructura Organizativa de MULTI INVERSIONES MI BANCO, designando a la Licda. Ana Ingrid Colocho de Segovia para desempeñar el cargo de Gerente de Agencias; teniendo como objetivo

general el Planificar y Liderar la Gestión Comercial de MULTI INVERSIONES MI BANCO proyectada a través de las agencias, posicionadas a nivel nacional, acorde con los lineamientos y estrategias establecidas por el Banco.

## 2. Desarrollo Profesional de la Alta Gerencia

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

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

## 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 2016.

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 2016 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 2016, se enfocó en cumplir con las siguientes actividades:

- a) Verificación del cumplimiento de acuerdos de Junta General de Socios.
- b) Revisión de los Estados Financieros y sus Notas, referentes a los cierres de diciembre 2015 y junio de 2016, de acuerdo a la normativa aplicable vigente para su elaboración y publicación.
- c) Revisión los Informes y la Opinión del Auditor Externo, así como del Dictamen e Informe Fiscal realizado por la Firma de Auditoría Fiscal, ambos correspondientes al periodo 2015, así como el Informe de revisión intermedia al 30 de junio de 2016.
- d) Seguimiento trimestral a la ejecución del Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna; y a las observaciones emitidas por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Superintendencia del Sistema Financiero.
- e) Análisis y Elaboración de propuestas de Firmas de Auditoría Independiente para el nombramiento de Auditor Externo y Auditor Fiscal para el periodo 2017.

## 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) Revisión y emisión de comentarios al Proyecto de “Normas Técnicas de Auditoría Interna” emitido por el BCR.
- b) Revisión del Reglamento del Comité de Auditoría de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- c) Revisión y análisis de los cambios relacionados a la presentación del Informe del Auditor Externo sobre los Estados Financieros.
- d) Análisis y evaluación del Principio Contable de Negocio en Marcha de MULTI INVERSIONES MI BANCO correspondiente al período 2016.

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

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

- a) Seminario Normas para el Desempeño del Trabajo de Auditoría Interna, impartido por FEDECREDITO, el 04 y 11 de marzo de 2016.
- b) Diplomado de Auditoría Interna basada en Riesgo ABR, impartido por AMERICAN BUSINESS SCHOOL, los días 25 y 26 de abril del 2016.
- c) Ejecución de Plan de Prueba de Auditoría basada en Riesgo, impartido por AMERICAN BUSINESS SCHOOL, los días 30 y 31 de mayo del 2016.
- d) Diplomado de Modelos Estadísticos básicos para una eficiente Gestión de Riesgo Crediticio, Módulos I, II y III, impartidos por AMERICAN BUSINESS SCHOOL, en los meses de julio, agosto y septiembre de 2016.
- e) Diplomado de Auditoría Interna basada en Riesgo Modulo II, Valoración de la Eficiencia del Control Interno, impartido por AMERICAN BUSINESS SCHOOL, los días 25 y 26 de junio del 2016.
- f) Diplomado de Auditoría Interna basada en Riesgo, Modulo III Elaboración de Informes de Auditoría, impartido por AMERICAN BUSINESS SCHOOL, los días 02 y 03 de septiembre del 2016.
- g) Taller Análisis de Impacto en el Negocio y Riesgo de Continuidad de Negocio, impartida por la Firma de Auditoría Price Waterhouse Cooper el día 27 de octubre del 2016.

### **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.

A partir del 12 de febrero de 2016, el Doctor José Franklin Hernández Flores adquirió la calidad de Director Externo del Comité de Riesgos, quien desde el mes de enero del mismo año, desempeñaba el cargo de Asesor Externo del referido Comité; nombramiento que tuvo como propósito el de fortalecer las propuestas y toma de decisiones de dicho Comité, quien es una persona de amplia trayectoria y de reconocida experiencia en el área jurídica en sus diferentes ramas del derecho, así como a nivel del Sistema Financiero del País.

Para efectos de fortalecer la Gestión del Riesgo Legal del Banco, fue incorporada al Comité de Riesgos, a partir del mes de enero de 2016, la Licda. Alejandra María Escobar de García, quien desempeña el cargo de Jefe de la Unidad Jurídica del Banco.

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 2016.

## 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 2016 se efectuaron 43 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 2016, se enfocó en cumplir con las siguientes actividades:

- a) Análisis y discusión del Informe sobre Riesgos Financieros tanto de los modelos Internos como los Regulatorios.
- b) Revisión del Anexo 4 “Base de Datos de Eventos de Riesgo Operacional, requerido por la Norma para la Gestión de Riesgo Operativo (NPB4-50).
- c) Revisión y análisis de Políticas y Manuales.
- d) Revisión y análisis del Proyecto de Informe sobre Riesgos asociados a la recepción de Pagos de PuntoXpress.
- e) Revisión y análisis de propuestas de modificación y nuevos Subprocesos de las diferentes áreas del Banco, presentados por la Unidad de Planificación.
- f) Reforzamiento de lineamientos ante contingencias derivadas de interrupciones en los servicios financieros, conforme a Circular de la SSF No. SAIEF-DR-ROT 023328 de fecha 08 de septiembre de 2016.
- g) Incorporación de cambios a la Política General de Créditos conforme a lo requerido en Circular BCS-BC-02749 de fecha 27 de octubre de 2016, referente a requerimiento de Políticas con Lineamientos para Segmentación de Cartera de Crédito conforme a la Ley contra la Usura.

## 4. Temas corporativos conocidos en el período.

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

- a) Revisión, análisis y reestructura del Proyecto Estratégico denominado “Gestionar los Principales Indicadores Financieros del Banco”.
- b) Revisión y Análisis del proyecto de actualización del Plan de Contingencia para Administrar Problemas de Liquidez de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- c) Revisión y análisis del Proyecto de Políticas para la realización de Operaciones por medio de Banca por Internet para clientes de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- d) Revisión de Proyecto de actualización de la Política General de Crédito de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- e) Elaboración de proyecto de respuesta referente a Estimación de Pérdidas Esperadas, y su correspondiente Plan de Acción requerido por la Superintendencia del Sistema Financiero mediante Circular SAIEF-DR-014613 de fecha 07 de junio de 2016.
- f) Elaboración de propuesta de Plan de Acción referente a Mapa de Riesgos al 31 de diciembre de 2015, requerido según Oficio No. SAIEF-DR-019706 de fecha 01 de agosto de 2016.

#### **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 2016, algunos de los miembros y asistentes del Comité de Riesgos, participaron en distintas capacitaciones, entre las que cabe mencionar:

- a) Gestión Integral de Riesgos en Mercados Bursátiles y Financieros de El Salvador, impartido por la Asociación Salvadoreña de Intermediarios Bursátiles, del 25 al 27 de enero de 2016.
- b) Gestión de Riesgo en Instituciones Financieras, impartido por INCAE Costa Rica, del 25 al 29 de julio de 2016.
- c) Diplomado en Modelos Estadísticos Básicos para una Eficiente Gestión de Riesgo Crediticio, Módulos I, II y III, impartidos por AMERICAN BUSINESS SCHOOL, en los meses de julio, agosto y septiembre de 2016.

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

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

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

- Asegurar el cumplimiento de las disposiciones giradas por el Banco Central de Reserva de El Salvador, la Superintendencia del Sistema Financiero, la Fiscalía General de la República a través de la Unidad de Investigación Financiera, y el cumplimiento de los Acuerdos de Junta Directiva en materia de prevención y mitigación del Delito de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
- Asegurar que MULTI INVERSIONES MI BANCO cuente con un sistema lo suficientemente efectivo para el Control de Riesgos sobre Lavado de Dinero y de la Financiación al Terrorismo, debiendo ser dicho Comité,

asesor de la organización para el efectivo cumplimiento de sus objetivos y prevenir cualquier tipo de práctica sobre activos provenientes de actividades delictivas o para canalizar recursos hacia la realización de actividades terroristas.

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

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

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

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

<b>MIEMBROS COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LD/FT</b>	<b>CARGO</b>
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	Miembro – Gerente de Negocios
Ricardo Giovanni Jiménez Morán	Miembro – Jefe Unidad de Riesgos

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

Las sesiones del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a Convocatoria procedente del Secretario del Comité de Cumplimiento. Durante el periodo 2016 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 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 2016, se enfocó en cumplir con las siguientes actividades:

- a) Seguimiento y control trimestral a la ejecución del Plan de Trabajo de la Unidad de Cumplimiento, correspondientes al Cuarto Trimestre de 2015, y Primero, Segundo y Tercer Trimestre de 2016.
- b) Evaluación del análisis y seguimiento a las observaciones efectuadas por la Unidad 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 2015, y Primero, Segundo y Tercer Trimestre de 2016.
- c) Evaluación del seguimiento y control de los resultados obtenidos en las alertas generadas a través de la Herramienta Informática Monitor Plus (Sistema de alertas en tiempo real).
- d) Elaboración de propuestas de Proyectos de creación, actualización y/o modificación de Políticas, Manuales o Instructivos para la Prevención del LD/FT en MULTI INVERSIONES MI BANCO.

- e) Elaboración de proyecto de respuestas a Circular DR-No.16755 de fecha 01 de julio de 2016, referente a la comunicación de resultados de la Evaluación de la Gestión de Riesgos de LD/FT en MULTI INVERSIONES MI BANCO, emitidos por la Superintendencia del Sistema Financiero.
- f) Seguimiento al Programa de Capacitaciones impartidas por la Unidad de Cumplimiento, entre las cuales se mencionan:
  - i. Capacitación a 25 personas de nuevo ingreso, como parte del proceso de inducción, sobre el contenido del “Código de Ética” y sobre “Generalidades del Lavado de Dinero y Activos”.
  - ii. Capacitación a los miembros del Comité de Prevención de LD/FT, generalidades del Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
  - iii. Capacitación sobre “Prevención del Delito de Lavado de Dinero en el servicio de FEDEBANKING, impartido a todo el personal de Negocios del Banco.

#### 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) Revisión, modificación y creación de nuevas alertas para Herramienta Informática Monitor Plus (Sistema de alertas en tiempo real), impartido por FEDECRÉDITO el día 18 de febrero de 2016.
- b) Diseño, elaboración y testeado de Matrices de Riesgo de Lavado de Dinero, impartido por FEDECRÉDITO los días 30 y 31 de mayo de 2016.

## IX. COMITÉ LEGAL

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

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

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

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

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

MIEMBROS COMITÉ LEGAL	CARGO
José Franklin Hernández Flores	Coordinador – 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 2016 se efectuaron 43 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 2016, se enfocó en cumplir con las siguientes actividades:

- Seguimiento y control trimestral a la ejecución del Plan de Trabajo de la Unidad Jurídica y del Comité Legal, correspondientes al Cuarto Trimestre de 2015, y Primero, Segundo y Tercer Trimestre de 2016.
- Programa de Capacitación de temática Jurídica a empleados de diferentes áreas de MULTI INVERSIONES MI BANCO:

Tema	Facilitador	Participantes
Aspectos Generales de los Títulos Valores	Lic. Mauricio Hurtado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros del Comité Legal</li> <li>• Gerente Financiero</li> <li>• Gerente de Créditos</li> <li>• Gerente de Negocios</li> <li>• Auditor Interno</li> <li>• Oficial de Cumplimiento</li> <li>• Jefe de la Unidad de Planificación</li> <li>• Jefe de Operaciones</li> <li>• Personal de diferentes áreas del Banco con estudios en Ciencias Jurídicas (5)</li> </ul>

- Análisis y recomendaciones en los procesos judiciales de recuperación de Cartera en Mora.
- Revisión y análisis del Proyecto de Contrato de Prestación de Servicios Financieros por Medio de Banca por Internet, así como el seguimiento al proceso de Depósito en la Superintendencia del Sistema Financiero.
- Revisión y Análisis del proyecto de Prestación de Servicios de Recepción de Pagos a Suscribirse entre PUNTOXPRESS, S.A. de C.V. y el Banco.
- Asesorar y dar seguimiento a las gestiones que se realicen ante instancias Judiciales y las correspondientes al Sistema Financiero.
- Revisión y análisis de Proyecto de Contrato de Cuenta de Depósito en Cuenta de Ahorro Electrónica.

## 4. Capacitaciones al Comité Legal

El Director Externo y Jefe de la Unidad Jurídica (secretario del Comité) participaron en la capacitación siguiente:

- “La Función de Riesgo en Entidades Financieras”, impartida por FEDECREDITO, el día 27 de junio de 2016.

## X. COMITÉ DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

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

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

- a) Implementar un Sistema de Atención y Servicio al Cliente en MULTI INVERSIONES
- b) MI BANCO.
- c) Desarrollar buenas prácticas a nivel organizacional en materia de servicio y satisfacción al cliente.
- d) 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 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, conformado por los siguientes miembros:

<b>MIEMBROS COMITÉ DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>CARGO</b>
Ana Margarita Esther Bertrand Galindo Guzmán	Coordinador – Director Externo
Martha Carolina Castro de Aguilar	Secretaria – Jefe de Unidad de Planificación
Lucía Aleida Galdámez	Miembro – Gerente Administrativo
Karina Gisela Loza de Pérez	Miembro - Jefe de la Unidad de Mercadeo

A partir del 13 de mayo de 2016, la Ing. Karina Gisela Loza de Pérez, Jefe de la Unidad de Mercadeo, dejó de formar parte de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

### **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 2016 se efectuaron 24 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 2016, se enfocó en cumplir con las siguientes actividades:

- a) Evaluación de Oferta de Servicios para Implementar Estrategias de Fortalecimiento a la Cultura de Atención al Cliente en MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- b) 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 e Implementación del Protocolo de Atención y Servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - ii. 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
I Taller de Cultura de Servicio al Cliente	Licda. Roxana de Quintanilla y Lic. Gustavo García	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros de Junta Directiva</li> <li>• Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO</li> </ul>
Liderazgo en Servicio al Cliente	Licda. Roxana de Quintanilla	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente de Negocios</li> <li>• Jefe de Desarrollo de Agencias</li> <li>• Jefes de Negocios</li> <li>• Sub Jefes de Agencias</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>
II Taller de Cultura de Servicio al Cliente	Licda. Roxana de Quintanilla y Lic. Gustavo García	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros de Junta Directiva</li> <li>• Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO</li> </ul>
III Taller de Cultura de Servicio al Cliente	Licda. Roxana de Quintanilla	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados de MULTI INVERSIONES MI BANCO</li> </ul>

- iii. Planificación Evento de Lanzamiento de la Cultura de Atención al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - iv. Definición e Implementación de la Metodología de Evaluación del Programa de Cliente Oculto de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - v. Desarrollo de Programa de Prueba Piloto de Evaluación de las Agencias del Banco a través de Cliente Oculto.
  - vi. Análisis de resultados obtenidos en Pruebas Piloto de Evaluación del Programa de Cliente Oculto e implementación de oportunidades de mejora.
  - vii. Elaboración y divulgación de Boletín de Servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- c) Elaboración de la propuesta de Modificación al Reglamento del Comité de Atención y Servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - d) Seguimiento y control de resolución de quejas y reclamos y propuesta de mejora.
  - e) Seguimiento a comentarios facilitados por los clientes a través del Buzón de Sugerencias y propuesta de mejora.
  - f) Seguimiento a Planes de Trabajo del Comité de Atención y Servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - g) Proyecto Plan de Acción del Proyecto Estratégico Consolidar la Cultura de Atención al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - h) Proyecto de Plan de Trabajo del Comité de Atención y Servicio al Cliente de MULTI INVERSIONES MI BANCO Período 2017.

## 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
Lucia 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	Jefe Unidad 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 2016 se efectuaron 52 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 2016, se enfocó en cumplir con las siguientes actividades:

- a) Elaboración de propuesta de Estrategias para Comercializar Tarjeta de Débito y Tarjeta de Crédito
- b) Presentación de conformación y funciones del Comités de Apoyo y Comités Técnicos de MULTI INVERSIONES MI BANCO: Comité de Finanzas, Comité de Desarrollo de Procesos Operativos y Comité Calificador de Clientes Potenciales.
- c) Análisis de la propuesta de subproceso para la Incorporación de Clientes Potenciales de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- d) Análisis de propuesta de Metodología a Utilizar para Seguimiento y Evaluación del Plan Estratégico de MULTI INVERSIONES MI BANCO
- e) Reuniones mensuales con Jefes de Negocios del Banco para Abordar Aspectos Relacionados a la Gestión Comercial de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- f) Planificación de Evento de Rendición de Cuentas a Accionistas Preferentes y Depositantes Mayoritarios de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- g) Coadyuvar al cumplimiento de los Planes de Trabajo de las diferentes Gerencias, Unidades y Comités del Banco.

- h) Seguimiento y Propuesta para asegurar, en tiempo y forma, el cumplimiento del Plan de Negocios del Banco.
- i) Propuestas Comerciales de Líneas de Crédito de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- j) Propuestas de modificación a líneas de crédito existentes.
- k) Propuestas Comerciales para Incorporación de Pagadurías como Clientes de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- l) Proyectos de Creación de Políticas, manuales y Reglamentos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - i. Proyecto de Política Mi Flexi Sabatino Mi Banco
  - ii. Proyecto de Política Joven Valor de MULTI INVERSIONES MI BANCO
  - iii. Proyecto de Manual de Marca de MULTI INVERSIONES MI BANCO
- m) Proyectos de Modificación de Políticas, manuales y Reglamentos de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
  - i. Proyecto de Modificación a la Política de Crédito para Empleados del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) y Ministerio de Salud
  - ii. Proyecto de Modificación al Reglamento Interno de Trabajo de MULTI INVERSIONES MI BANCO
  - iii. Proyecto de Modificación a las Políticas para el Otorgamiento de Tarjetas de Crédito de MULTI INVERSIONES MI BANCO
  - iv. Propuesta de Modificación al Reglamento de los Comités de Créditos de MULTI INVERSIONES MI BANCO
- n) Revisión de información requerida para el Proceso de Calificación Inicial de Riesgo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- o) Análisis y propuestas en lo referente a informes, planes de acción y planes de solución a remitir a la Superintendencia del Sistema Financiero.
- p) Participación en propuestas a los Planes de Acción de Proyectos Estratégicos Período 2017.
- q) Revisión de propuestas de los Planes de Trabajo de Gerencias, Unidades Técnicas y de los diferentes Comités correspondientes al Período 2017.
- r) Revisión de propuestas de los Planes de Negocios Período 2017.
- s) Participación en propuestas a las Proyecciones Económicas y Financieras Período 2017.

## **XII. COMITÉ CALIFICADOR DE CLIENTES POTENCIALES**

En sesión de Junta Directiva No. 1129-01 de fecha 08 de enero de 2016, se aprobó la creación y funciones del Comité Calificador de Clientes Potenciales de MULTI INVERSIONES MI BANCO.

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 2016 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 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 de los Ministerios de Obras Públicas (MOP) y de Economía (MINEC). Quedando pendiente de presentación a Junta Directiva, las propuestas de incorporación como clientes del Banco a los empleados de las pagadurías de CEL y CNR.

Entre las principales actividades desarrolladas en el periodo 2016 por el Comité Calificador de Clientes Potenciales, se encuentran:

- a) Elaboración y revisión del proyecto de Reglamento del Comité Calificador de Clientes Potenciales.
- b) Revisión y análisis del subproceso denominado Incorporación de Clientes Potenciales de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- c) Análisis de los Proyectos de Plan de Trabajo correspondiente al año 2016 y 2017, así como sus seguimientos al cumplimiento del Plan de Trabajo.
- d) Evaluación de incorporación de Cliente Potencial del Ministerio de Obras Públicas (MOP) y de la Propuesta de Línea Especial de Crédito para sus Empleados.
- e) Seguimiento a la estrategia implementada para el Ministerio de Obras Públicas (MOP).
- f) Evaluación de incorporación de Cliente Potencial del Ministerio de Economía (MINEC) y de la Propuesta de Línea Especial de Crédito para sus Empleados.
- g) Seguimiento a la estrategia implementada en nuevas pagadurías (MINEC).
- h) Evaluación de incorporación de Cliente Potencial del Centro Nacional de Registros (CNR) y de la Propuesta de Línea Especial de Crédito para sus Empleados.
- i) Definición y Elaboración de los Perfiles de Clientes Potenciales (Empresa Pública y Empresa Privada).
- j) Evaluación de Propuesta Comercial para generar mayor dinamismo a la colocación de créditos en la Pagaduría de Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA).
- k) Evaluación de la propuesta Comercial para incorporar como cliente del Banco la Pagaduría de Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa (CEL) y de la Propuesta de Línea Especial de Crédito para sus Empleados.

## XIII. COMITÉ DE FINANZAS

En sesión de Junta Directiva No. 1129-01 de fecha 08 de enero de 2016, se aprobó la creación y funciones del Comité de Finanzas de MULTI INVERSIONES MI BANCO, el cual inició su funcionamiento a partir de enero de 2016.

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 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.

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

MIEMBROS DEL COMITÉ DE FINANZAS	CARGO
Ana Margarita Ester Bertrand Galindo	Coordinador – Director Propietario
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

### 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 2016 se efectuaron 14 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 2016, se enfocó en cumplir con las siguientes actividades:

- a) Proyecto de Plan de Trabajo del Comité de Finanzas Período 2016.
- b) Proyecto de Reglamento del Comité de Finanzas de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- c) Proyecto de Modificación a la Política de Aranceles de Comisiones y Recargos en Operaciones Activas y Pasivas de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- d) 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, 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.
- e) Proyecto de Ajuste a las Proyecciones Financieras y Económicas de MULTI INVERSIONES MI BANCO para el Período de julio a diciembre de 2016.

- f) Revisión y actualización de Comisiones, Recargos y Cargos por Cuenta de Terceros de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- g) Análisis de Resultados de Evaluaciones Financieras a través del Modelo de Gestión CCAMEL.
- h) Análisis y evaluación de las obligaciones financieras contratadas por el Banco.
- i) Proyecto de Modificación a las Políticas de Tasas de Interés de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- j) Proyecto de Modificación al Sub-Proceso Determinación, Remisión y Publicación de Tasas de Interés Activas y Pasivas de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- k) Seguimiento a Planes de Trabajo del Comité de Finanzas de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- l) Proyecciones Financieras y Económicas de MULTI INVERSIONES MI BANCO para el Período 2017.
- m) Proyecto Plan de Acción del Proyecto Estratégico Diversificar las Fuentes de Fondo de MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- n) Proyecto Plan de Acción del Proyecto Estratégico Implementar el Producto Cuenta Corriente en MULTI INVERSIONES MI BANCO.
- o) Proyecto de Plan de Trabajo del Comité de Finanzas de MULTI INVERSIONES MI BANCO Período 2017.

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

En sesión de Junta Directiva No. 1129-01 de fecha 08 de enero de 2016, se aprobó la creación y funciones del Comité de Desarrollo de Procesos Operativos de MULTI INVERSIONES MI BANCO, el cual inició su funcionamiento a partir del día 13 de enero de 2016.

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.**

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

<b>MIEMBROS DEL COMITÉ DE DESARROLLO DE PROCESOS OPERATIVOS</b>	<b>CARGO</b>
Tito Isaac Salguero Ramos	Coordinador – Jefe de la Unidad de Auditoría Interna
Gloria de María Cartagena Reyes	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 2016 se efectuaron 28 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

- a) Revisión y actualización de Subprocesos aplicables en las Agencias del Banco.
- b) Revisión de Subprocesos correspondientes al Servicio de Banca por Internet a cargo del Departamento de Banca Electrónica del Banco.
- c) Revisión y modificación de Subprocesos de las Gerencias, Departamentos o Unidades por cambios en la operatividad de sus actividades.
- d) Diseño y revisión de propuestas de nuevos formularios operativos del Banco.
- e) Revisión y actualización de políticas, reglamentos y manuales operativos.
- f) Presentación y análisis de Subprocesos al Comité de Riesgos del Banco.
- g) Seguimiento a cronograma de actividades del Comité de Desarrollo de Procesos Operativos.

#### XV. GRUPO ASESOR DE DESARROLLO COMERCIAL

En sesión de Junta Directiva No. 1136-08 de fecha 25 de febrero de 2016, de conformidad a lo establecido en el Plan Estratégico, se aprobó la creación y funciones del Grupo Asesor de Desarrollo Comercial de MULTI INVERSIONES MI BANCO, el cual se dio a conocer a sus integrantes en el evento de Rendición de Cuentas que el Banco realizó el día 26 de febrero de 2016, y su primera sesión fue celebrada en el mes de Abril 2016.

La creación del Grupo Asesor de Desarrollo Comercial posee como objeto, entre otros, coadyuvar al desarrollo de una cultura organizacional enfocada al negocio y que promueva la gestión comercial del Banco, y su funcionamiento responde al Objetivo Estratégico de MULTI INVERSIONES MI BANCO denominado “Gestión Basada en Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo”.

#### 1. Miembros del Grupo Asesor de Desarrollo Comercial durante el período informado.

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

MIEMBROS DEL GRUPO ASESOR DE DESARROLLO COMERCIAL	CARGO	EXPERIENCIA
Ing. Rene Edgar Fuentes Cañas	Coordinador Propietario	Empresario y profesional de alto prestigio en la Gran Empresa Salvadoreña.
Ing. Gustavo Napoleón Chávez	Coordinador Suplente	Empresario a Nivel Regional y Profesional de Alto Prestigio.
Lic. Gerardo Arévalo Meza	Miembro Externo	Profesional de Alta Trayectoria en la Industria Bancaria Salvadoreña y actualmente Inversionista Salvadoreño.
Dr. Adolfo Maceda Campos	Miembro Externo	Inversionista en diferentes rubros, estrategia financiero en inversiones Bancarias.
Sr. Agustín Antonio Gómez	Miembro Externo	Empresario y representante de importantes marcas Internacionales.
Lic. Nelson Oswaldo Guevara	Miembro Interno	Presidente y Representante Legal del Banco
Licda. Margarita Bertrand Galindo	Miembro Interno	Directora Propietaria de Junta Directiva

## 2. Número de sesiones en el período.

Las sesiones del Grupo Asesor de Desarrollo Comercial de MULTI INVERSIONES MI BANCO se llevaron a cabo de acuerdo a las Convocatorias. Durante el periodo 2016 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.

### XVI. OTROS

#### 1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo de Multi Inversiones MI BANCO durante el período 2016.

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 2016, este Código no ha sido objeto de modificación.

#### 2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta de Multi Inversiones MI BANCO durante el período 2016.

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 2016, este Código no ha sido objeto de modificación; por tanto, todos los lineamientos determinados en el año 2012, continuaron vigentes durante el período reportado.

#### 3. Capacitaciones a Nivel Institucional

Durante el período 2016 se recibieron capacitaciones a nivel institucional, en las siguientes temáticas:

DESCRIPCION DE CAPACITACION	AREAS	FECHAS	PONENTES
Gestión Integral de Riesgos en Mercados Bursátiles y Financieros de El Salvador	- Gerencia de Créditos	25 Y 27 de enero 2016	Dr. Jorge Ambram, Consultor para las Naciones Unidas, Banco Mundial, BID, BCIE Y CAF. Asociación Salvadoreña de Intermediarios Bursátiles
Aplicaciones Básicas de MS Excel	- Departamento de Operaciones - Departamento de Banca Electrónica	12 y 15 de febrero de 2016	Douglas Francisco Rivas Romero. Técnico en Ingeniería en Sistemas, FEDECREDITO.

Revisión, Modificación y creación de Nuevas Alertas para Monitor Plus	- Oficialía de Cumplimiento	18 de febrero de 2016	Gerencia de Riesgos de FEDECREDITO
Normas para el Desempeño del Trabajo de Auditoría Interna	- Unidad de Auditoría Interna	04 y 11 de marzo de 2016	Lic. Manuel Quezada, Director de Advisory de KPMG El Salvador.
FEDEBANKING	- Unidad de Auditoría Interna - Oficialía de Cumplimiento - Unidad de Riesgo - Gerencia Financiera - Departamento de Contabilidad - Departamento de Informática - Departamento de Banca Electrónica - Gerencia de Créditos - Departamento de Desarrollo de Agencias	05 de abril de 2016	Ernesto Pacheco, Gerente de Banca Electrónica de FEDECREDITO
Módulo I Auditoría Interna Basada en Riesgo,	-- Unidad de Auditoría Interna	25 y 26 de abril de 2016	Natalia Andrea Baracaldo Lozano, Especialista en Auditoría Forense de la Universidad Externado de Colombia, Maestría en Gestión Contable y de Auditoría de la Universidad de Santiago de Chile. AMERICAN BUSINESS SCHOOL
Módulo II Ejecución de Plan de Prueba de Auditoría Basada en Riesgo	- Unidad de Auditoría Interna	30 y 31 de mayo de 2016	Natalia Andrea Baracaldo Lozano, Especialista en Auditoría Forense de la Universidad Externado de Colombia, Maestría en Gestión Contable y de Auditoría de la Universidad de Santiago de Chile. AMERICAN BUSINESS SCHOOL
Diseño, Elaboración y Testeo de Matrices de Riesgo de Lavado de Dinero	- Oficialía de Cumplimiento	30 y 31 de mayo de 2016	Lic. Manuel Quezada. Presidente y fundador de la Fundación para Estudio del Lavado de Activos y Delitos (FELADE).
Administración de Redes	- Departamento de Informática	9 y 10 de junio de 2016	Ing. Ángel Ernesto Soriano, Ingeniero en

			Electrónica, Universidad Don Bosco.
Especialista en Promoción de Productos de Ahorro	- Banca Corporativa	13 al 16 de junio de 2016	Nancy Rodríguez Sandoval Economista de la Universidad Nacional de PIRUA, Perú.
Convención de Negocios del Sistema FEDECREDITO	- Departamento de Banca Electrónica - Gerencia de Créditos - Departamento de Desarrollo de Agencias - Banca Comercial	20 al 23 de junio de 2016	FEDECREDITO
Análisis Crediticio y Evaluación de Riesgos en Préstamos Pequeña Empresa	- Gerencia de Créditos	13, 24 y 30 de junio de 2016	Lic. Carlos Roberto Chacón, Profesional en Administración de Empresas.
La Función de Riesgo de Entidades Financieras	- Unidad Jurídica	27 de junio de 2016	Lic. Guillermo Pineda, Maestría en Administración Financiera con Especialización Bursátil y Bancaria, Universidad Mariano Gálvez.
Gestión de Riesgo en Instituciones Financieras	- Unidad de Riesgos	25 al 29 de Julio de 2016	-Arnoldo Camacho Consultor en las Áreas de moneda, Banca, Supervisión Bancaria, Analista macroeconómico, -Juan Carlos Barahona, Tecnologías digitales y las estructuras sociales. - Carlos Quintanilla Especialista en las áreas de Macroeconomía, Comercio Internacional, Econometría y Estadística INCAE BUSINESS SCHOOL
Diplomado en Modelos Estadísticos Básicos para una eficiente gestión de Riesgo de Crédito.	- Unidad de Auditoría Interna - Gerencia de Créditos	Módulo I 27,28 y 29 de Julio Módulo II 25,26 y 27 de Agosto Módulo III 26,27 y 28 de Septiembre	Sandra Mateus, Catedrática de Postgrado, con experiencia en gestión de riesgos financieros, estadística aplicada a riesgos y diseño de

			modelos Econométricos. AMERICAN BUSINESS SCHOOL
Valoración de la Eficiencia del Control Interno	- Unidad de Auditoría Interna	25 y 26 de julio de 2016	Natalia Andrea Baracaldo Lozano, Especialista en Auditoría Forense de la Universidad Externado de Colombia, Maestría en Gestión Contable y de Auditoría de la Universidad de Santiago de Chile. AMERICAN BUSINESS SCHOOL
Fundamentos de COBIT 5	- Departamento de Informática	29 y 30 de Agosto de 2016	Juan Carlos Morales, CISA, CISM, CRISC, CGEIT. AMERICAN BUSINESS SCHOOL
Análisis de Impacto en el Negocio y Riesgo de Continuidad de Negocio	- Unidad de Auditoría Interna - Departamento de Informática - Gerencia de Crédito	27 de Octubre de 2016	Valentina Morales. Supervisor de Seguridad de la información de Negocios en PwC Certificación CISM de ISASA e ITIL. PRICE WATERHOUSE COOPER