

Edición y Dirección
Presidencia y
Vicepresidencia Ejecutiva

Análisis y Estadística
Vicepresidencia Corporativa de Finanzas y Negocios

Producción y Diseño Gráfico
Vicepresidencia de Mercadeo

Impresión
Litho Arte C.A.

BANCO SOFITASA, BANCO UNIVERSAL C.A.
J-09028384-6

04	Junta Directiva
05	Administración Ejecutiva
06	Convocatoria
08	Informe de la Junta Directiva
18	Informe de los Comisarios
20	Estados Financieros
29	Dictamen de los Contadores Públicos Independientes
32	Informe de Auditoría Interna
42	Informe Financiero
62	Operaciones Superiores al 5% del Patrimonio
	Comunicaciones de la Superintendencia
66	de las Instituciones del Sector Bancario
70	Informe de Riesgo
79	Calidad de Servicio
88	Tecnología
89	Banca Virtual
92	Medios de Pago Electrónicos
102	Red de Agencias

JUNTA DIRECTIVA MARZO 2016 - MARZO 2018

Dr. Ángel Gonzalo Medina Vivas - PRESIDENTE V-03995596-9
Lic. José Alfredo Galeazzi Mogollón - VICEPRESIDENTE V-05027282-2

DIRECTORES PRINCIPALES

Sr. Pietro Pellizzari Conte * V-09236179-5
Dr. Luis Enrique Mogollón Carrillo * V-00179931-9
Dr. Félix Alberto Hernández Mogollón * V-04000624-5
Srta. Sandra de Jesús Galeazzi Mogollón V-04001720-4
Dr. Raúl Guillermo Huizzi Gamarra V-05197775-7
Lic. Nelly Magdalena Sánchez de Santana V-03791046-1
Dr. José Enrique García Vega V-03431399-3

DIRECTORES SUPLENTE

Ing. Landi Pellizzari Conte * V-03621169-1
Lic. Francisco Javier Gutiérrez Sánchez V-12630038-3
Dr. Luis Francisco Indriago Acosta V-01519556-4
Dra. Yolanda del Valle Castro Rosales V-0766793-6
Lic. José Luis Ramírez V-03794003-6
Lic. David Alexis Ortiz Reyes V-03792066-1
Lic. Ileana Coromoto Trejo Guerrero V-05680455-9
Lic. Dinhora Josefina Roa Pulido V-03997590-0

* Directores Fundadores

COMISARIOS PRINCIPALES

Lic. Mayerling Crisel del Pilar Contreras Moreno, CPC 45.672 V-14417823-4
Lic. Helibeyka García Duran, CPC 42.877 V-13149210-0

COMISARIOS SUPLENTE

Lic. Yuseth Andreina Mejía Franklin, CPC 71.722 V-15503872-8
Lic. Marlene Roxana Briceño Sánchez, CPC 105.295 V-12040229-0

Presidente
Dr. Ángel Gonzalo Medina Vivas

Vicepresidente
Lic. José Alfredo Galeazzi Mogollón

Vicepresidente Ejecutivo
Dr. Braulio Rodríguez Vicentt

Vicepresidente de Negocios
Dr. Samuel Darío Mogollón Sánchez

Vicepresidente de Finanzas
Dr. Gonzalo Sánchez González

Gerente General de Contraloría
Lic. Yaneth Lima Rivera

Vicepresidente de Administración
Lic. Nelly Rad de Roa

Vicepresidente de Créditos
Lic. Reina Ortiz Reyes

Vicepresidente de Tecnología
Ing. Félix Guerra Bello

Vicepresidente de Negocios
en la Red de Agencias
Dr. Edward Rivero Lagos

Vicepresidente de Mercadeo
Lic. Alejandro Camacho Beomont

Gerente General de Medios de Pago
Electrónicos
Dra. María Hortensia Sánchez González

Vicepresidente Regional Zona Táchira
Econ. José Contreras Uzcátegui

Vicepresidente Regional Zona Los Andes
Abog. Ana Maria Espina

Vicepresidente Regional Zona Los Llanos
Ing. Carlos Delgado Espinoza

Vicepresidente de Relaciones Regional
Zona Caracas
Econ. Rafael Ernesto Osorio Guevara

Vicepresidente Regional Zona
Centro-Occidente
Lic. Germán Marrero Chacón

Vicepresidente Regional Zona Occidente
Lic. José Rebolledo Márquez

Consultora Jurídica
Dra. Libia Medina Vivas

Gerente de Auditoría de Sistemas
Ing. Humberto Chacón Rivas

Gerente de Seguridad Bancaria
Dr. Oswaldo Patiño González

Gerente de Seguridad de la Información
Ing. Elbano Beracuerto Quintero

Gerente de Fideicomiso
Lic. Robert Oliveros Maldonado

Gerente de Banca Hipotecaria
Lic. Ana Duarte Vivas

Gerente de Administración Integral de Riesgo
Lic. Gloria Avendaño de Hernández

Gerente de Banca Virtual
Ing. Adolfo Buenaño Ortiz

Defensor del Cliente y Usuario Bancario
(Encargado)
Jonnathan Vera Escalante

Gerente de Atención al Cliente,
Reclamos y Calidad de Servicios (Encargado)
Jonnathan Vera Escalante

Audidores Externos
Lara, Marambio & Asoc.

BANCO SOFITASA, BANCO UNIVERSAL, C.A.
Domicilio: San Cristóbal, Estado Táchira, Venezuela
R.I.F.. J-09028384-6 /N.I.T.: 0033693583

CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO:	Bs.	85.000.000,00
RESERVA LEGAL:	Bs.	85.000.000,00
OTRAS RESERVAS Y SUPERAVIT:	Bs.	10.903.294.482,16
TOTAL PATRIMONIO:	Bs.	11.073.294.482,16

CONVOCATORIA

De conformidad con los Estatutos del Banco, se convoca a los señores Accionistas de esta compañía, para la Asamblea General Ordinaria que se efectuará el día **martes 26 de septiembre de 2017, a las 4:00 p.m.**, en la sede principal de esta Institución, ubicada en la avenida General Isaías Medina Angarita (7ma. Avenida) esquina de calle 4, Edificio Banco Sofitasa, en la ciudad de San Cristóbal, estado Táchira, a fin de considerar y resolver sobre los siguientes puntos:

- PRIMERO: Conocer el Informe que presentará la Junta Directiva sobre el Ejercicio económico correspondiente al Primer Semestre del año 2017.
- SEGUNDO: Discutir, aprobar o modificar el Balance General y el Estado Resultados para el período semestral concluido el 30 de junio de 2017, todo con vista del Informe de los Comisarios y Dictamen de los Contadores Públicos en el ejercicio independiente de la profesión.
- TERCERO: Conocer y Resolver sobre la aplicación de las Utilidades no Distribuidas del Ejercicio económico en referencia.
- CUARTO: Someter a consideración de la Asamblea la Designación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario y de su Suplente, para el período 2017-2019, realizada por Junta Directiva de conformidad con lo establecido en Resolución No. 063.15 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario en fecha 12 de junio de 2015, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 40.809 de fecha 14 de diciembre de 2015 y fijar su remuneración.
- QUINTO: Fijar la remuneración del Presidente y Vicepresidente de la Junta Directiva y del Banco, así como la Dieta de los miembros de la Junta Directiva.

San Cristóbal, 31 de agosto de 2017

Dr. **ÁNGEL GONZALO MEDINA VIVAS**
PRESIDENTE

Nota: 1) El Informe de la Junta Directiva, los Estados Financieros debidamente dictaminados por Contadores Públicos en ejercicio independiente de la profesión y el Informe de los Comisarios, estarán a disposición de los señores Accionistas en la sede principal del Banco, durante los veinticinco (25) días siguientes a la publicación de la presente Convocatoria, que incluyen los quince (15) días precedentes a la fecha de la celebración de la Asamblea, conforme a lo dispuesto en las normas que establecen los lineamientos y requisitos que deben consignar las Asambleas de Accionistas de las Instituciones Bancarias, Casa de Cambio y Operadores Cambiarios Fronterizos, dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y a lo establecido en el artículo 306 del Código de Comercio.



**INFORME DE LA
JUNTA DIRECTIVA**

En mi carácter de Presidente de la Junta Directiva del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., y actuando en su nombre de acuerdo con lo establecido en nuestros Estatutos Sociales, me es grato presentar a la consideración y estudio de la Asamblea de Accionistas, la Memoria y Cuenta correspondiente al Primer Semestre del año 2017, así como los Estados Financieros, el Informe de los Auditores Externos e Interno, el último Informe de gestión del Comité de Riesgo, el Informe sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y el Informe de los Comisarios, correspondientes al referido ejercicio, todo ajustado a la Resolución Nro. 063.11 del 18 de febrero del año 2011, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 39.628 "Normas que establecen los lineamientos y requisitos que deben consignar las Asambleas de Accionistas de las Instituciones Bancarias, Casas de Cambio y Operadores Cambiarios Fronterizos".

En primer lugar queremos, en este aparte, resumir ante Ustedes algunos aspectos de carácter estrictamente macroeconómico que de alguna manera condicionaron el escenario dentro del cual se desarrolló la economía nacional durante el período; en segundo lugar, el comportamiento del sector financiero en su conjunto, y en tercer lugar trataremos sobre los resultados del Banco. Antes de finalizar se señalan las gestiones de algunas actividades trascendentes desarrolladas durante el semestre, así como los resultados del Banco Sofitasa y por último, la propuesta de la Junta Directiva con relación al destino del resultado económico.

LA ECONOMÍA VENEZOLANA

Al cierre del primer semestre de 2017 la economía venezolana presentó un entorno macroeconómico caracterizado por el siguiente perfil:

- La economía nacional estuvo marcada por la acentuación del proceso inflacionario.
- La velocidad de cambio en los precios fue mayor que los contratos y acuerdos a plazos incluyendo los créditos.
- La liquidez monetaria pasó de crecer en promedio 9,89% en los cuatro primeros meses del año a mostrar una expansión de +21,9% solo en mayo. Este hecho la ubicó con un crecimiento anualizado cercano a 280%. De continuar este ritmo de expansión similar al de mayo, se situaría en 560% al cierre de 2017.
- Desde la creación del nuevo Dicom y su fijación del primer precio en Bs/US\$ 2.010 se ha dado una rápida devaluación, ubicándose la última referencia en Bs/US\$ 2.640, pero ya con una nueva banda superior en Bs/US\$ 2.970. Esto implicó una variación de 47% en el tipo de cambio en un período menor a un mes.
- Se acentuó la reducción de las importaciones y ante los incrementos salariales las empresas privadas se cubren incrementando los precios y aumentando las líneas de crédito, por su parte el Gobierno reaccionó emitiendo dinero para financiar su déficit operativo. Ante la carencia de dólares por el pago de la deuda pública externa, la tasa de cambio tomó su curso expansivo y el cambio de los precios tuvo mayor velocidad durante el semestre que acaba de finalizar, fortaleciéndose el circuito acumulativo que explica la inflación.
- Por el lado del Producto Interno Bruto (PIB), tomando en cuenta el comportamiento de las importaciones y el nivel de escasez, se infiere un nivel negativo en su comportamiento.

EL SISTEMA FINANCIERO

Al culminar el primer semestre de 2017, se encuentran operando en el Sistema Financiero Nacional un total de 31 Bancos: 23 Bancos Universales, 1 Banco Comercial, 2 Bancos con Leyes Especiales, 4 Bancos Microfinancieros y 1 Instituto Municipal de Crédito. De acuerdo al último balance

publicado en el mes de junio y en función de la Cuota de Mercado del Total del Activo que cada banco posee con respecto al Sistema Banca Comercial y Universal, a la fecha operan: 6 Bancos Grandes, 10 Bancos Medianos, 4 Bancos Pequeños y 5 Bancos Muy Pequeños.

El Total del Activo de la Banca Comercial y Banca Universal se ubicó en Bs. 26.556.548,68 millones, esta cifra representa un incremento de 105,80% (Bs. 13.652.271,62 millones en cifras absolutas) con relación al mes de diciembre de 2016 y un aumento de 317,98% (Bs. 20.202.941,47 millones en cifras absolutas) para el período de un año, es decir junio 2016-junio 2017.

Los cuatro principales bancos representan una **Cuota de Participación en el Total de Activo** de 59,66%, para el cierre del primer semestre de 2017. Esta posición para diciembre de 2016 estaba en 59,47% manteniéndose la concentración del Activo. Desde el punto de vista Estructural, las Disponibilidades representan 41,44% del Total Activo, las inversiones en Títulos Valores corresponden a 5,20% y la Cartera de Créditos Neta se sitúa en 47,38%.

Al finalizar el mes de junio 2017, las **Captaciones del Público** en el Sistema Banca Comercial y Universal cierran con un total de Bs. 23.331.115,50 millones, este valor representa un incremento de 107,86% (Bs. 12.106.754,14 millones en cifras absolutas) con respecto al mes de diciembre 2016. Al comparar esta cifra con la obtenida en el mes de junio 2016, se observa un aumento de 323,37% (Bs. 17.820.287,68 millones en cifras absolutas). De estas Captaciones del Público 60,61% se concentró en los 4 principales bancos, resultando inferior en 0,09 puntos porcentuales con relación al mes de diciembre 2016. Al cotejar esta concentración con la mostrada en el mes de junio 2016, es superior en 0,62 puntos porcentuales.

La Cartera de Crédito Bruta, al concluir el primer semestre de 2017, presenta en el Sistema Banca Comercial y Universal un total de Bs. 12.894.779,92 millones, superior en 115,74% (Bs. 6.917.895,92 millones en cifras absolutas) con respecto al mes de diciembre 2016. Al comparar este monto con el exhibido en el mes de junio 2016, es superior en 262,79% (Bs. 9.340.433,79 millones en cifras absolutas). De esta Cartera de Créditos Bruta 56,81% se concentró en los 4 primeros bancos que integran este rubro, resultando inferior en 1,52 puntos porcentuales con relación al mes de diciembre 2016. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de junio 2016, es inferior en 0,25 puntos porcentuales.

Las Inversiones en Títulos Valores, al finalizar el mes de junio 2017 el Sistema Banca Comercial y Universal ha invertido en Títulos Valores un total de Bs. 1.379.670,80 millones, esta cifra es inferior en 1,43% (Bs. 20.059,85 millones en cifras absolutas) con respecto al mes de diciembre 2016. Al contrastar esta cifra con la obtenida en el mes de junio 2016, es superior en 59,63% (Bs. 515.401,63 millones en cifras absolutas). Cabe indicar que de estas Inversiones en Títulos Valores 54,86% se concentró en los 4 primeros bancos que constituyen este sector, resultando inferior en 1,54 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2016. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de junio 2016, es inferior en 2,73 puntos porcentuales.

La Intermediación Financiera aumentó en 2,13 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2016, y disminuyó en 8,75 puntos porcentuales en referencia al mes de junio 2016, al ubicarse la Cartera de Créditos Neta sobre las Captaciones del Público del Sistema Banca Comercial y Universal en 53,93% al cierre de junio 2017.

La Cobertura de la Mora (Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Vencidos + Litigio), para la Banca Comercial y Universal, se situó en 1492,32% para el cierre del mes de junio de 2017, aumentando en 444,29 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2016, e incrementándose en 443,87 puntos porcentuales con relación al mes de junio 2016.

El Índice de Morosidad, que representa la relación entre Cartera de Créditos Inmovilizada sobre el Total de la Cartera de Créditos Bruta, para el Sistema Banca Comercial y Universal, se ubicó en 0,16%, disminuyendo en 0,10 puntos porcentuales en comparación al mes de diciembre 2016, y en 0,11 puntos porcentuales con respecto al mes de junio de ese mismo año.

El Resultado Neto Acumulado, en el primer semestre del año 2017, para el Sistema Banca Comercial y Universal, presenta un valor de Bs. 351.151,10 millones, superior en 113,99% (Bs. 187.054,44 millones en cifras absolutas) con respecto al resultado neto acumulado obtenido al concluir el segundo semestre del año 2016. De este rendimiento 68,66% se concentró en los 4 primeros bancos que integran este rubro, resultando superior en 3,16 puntos porcentuales con respecto al lapso julio-diciembre 2016.

En cuanto a la **Rentabilidad del Patrimonio** del Sistema Banca Comercial y Universal, el resultado de la Rentabilidad del Patrimonio (ROE) alcanzó un valor de 74,87% mostrando un aumento de 14,61 puntos porcentuales con respecto al valor obtenido en diciembre de 2016, y con relación a junio de 2016, se incrementó en 23,65 puntos porcentuales, respectivamente.

BANCO SOFITASA

En este escenario, el Banco Sofitasa presenta el siguiente desempeño en el semestre recién finalizado:

El Total Activo, del Banco Sofitasa obtuvo un incremento por el orden de Bs. 251.186,48 millones para el semestre que concluye. Comparando esta cifra con la posición experimentada en junio 2016, de Bs. 62.598,08 millones (últimos doce meses) se reporta un aumento anualizado de 301,27%. Asimismo, comparando este monto con el resultado en el segundo semestre 2016, de Bs. 140.436,99 millones, se observa un incremento de 78,86%. El Sistema Bancario refleja un aumento anualizado del Total Activo de 320,30%.

En el renglón **Captaciones del Público** cierra con una cifra de Bs. 232.645,26 millones, con un incremento de 320,69% con relación al nivel alcanzado de Bs. 177.344,06 millones en junio de 2016. En contraste con el monto obtenido al concluir el segundo semestre 2016 de Bs. 131.169,45 presenta un desplazamiento positivo de 77,36%. La variación del Sistema fue de 324,16% para los últimos doce meses.

Desde el punto de vista de las **Fuentes de Recursos Captados**, Sector Oficial vs Sector Privado, al final del primer semestre de 2017 las Captaciones del Sector Oficial representan 2,57%, del Total de las Captaciones del Banco, mostrando una disminución de 1,57 puntos porcentuales con respecto a junio 2016, el cual fue de 4,14%. De tal manera, que en el lapso enero-junio 2017, el 97,43% de las captaciones de la Institución provienen del Sector Privado. El Sistema Financiero, para el cierre del mes de junio de 2017, alcanzó un valor de 14,83% de recursos del Sector Oficial.

La Cartera de Créditos Bruta de la Institución cierra con un monto de Bs. 97.742,65 millones, que comparado con el nivel alcanzado al concluir junio de 2016, de Bs. 34.743,95 millones, representa un incremento de 181,32% para los últimos doce meses; mientras que, el Sistema se desplazó 264,80% para el mismo período. Cotejando los movimientos alcanzados por la Institución con relación al mes de diciembre de 2016

por Bs. 46.931,67 se observa un aumento de 108,27%, en el semestre. Por su parte, el Sistema creció en 116,44%, para el mismo lapso.

Con respecto al **Índice de Intermediación Financiera (Cartera de Créditos Neta / Captaciones del Público)** al mes junio de 2017, se ubica en 41,10%. Es de señalar que la intermediación nacional presenta un valor de 54,13%.

En cuanto a la **Morosidad** para el cierre del primer semestre de 2017, el Banco Sofitasa obtuvo un índice de 0,22%. La mora del Sistema cierra para el mismo lapso con un valor de 0,16%.

El Resultado Neto Acumulado de la Institución, alcanzó la cifra de Bs. 200.173.828. El Sistema experimentó un incremento de 290,21% con respecto al primer semestre del año 2016.

La Rentabilidad del Patrimonio (ROE) (Resultado Neto / Patrimonio Promedio), alcanza para el primer semestre de 2017 el valor de 5,94%. En cuanto al cierre del segundo semestre de 2016 este resultado fue de 21,94%.

EL Índice de Adecuación Patrimonial (Patrimonio Contable / Activo Total), el Banco Sofitasa para el mes de junio del 2017 obtuvo un valor de 11,53% presentando un incremento de 0,83 puntos porcentuales respecto al cierre del mes de diciembre de 2016. Mientras, sobre la relación (**Patrimonio Primario Nivel I + Patrimonio Complementario Nivel II / Activos Ponderados por Riesgo**) su valor fue de 12,69% que significó un incremento de 0,45 puntos porcentuales con respecto al segundo semestre de 2016. Igualmente, para la relación (**Patrimonio Primario Nivel I / Activos Ponderados por Riesgos**), su resultado fue de 12,69% presentando un incremento de 0,46% respecto al cierre del segundo semestre de 2016.

El indicador de **Eficiencia del Gasto**, ((Gastos de Personal+ Gastos Operativos)/Activo Productivo Promedio), al concluir el primer semestre de 2017 alcanzó un valor de 21,66%; para el cierre del segundo semestre de 2016, dicho indicador mostró el valor de 16,30%. El Sistema Financiero reportó un valor de 11,57% en el lapso enero-junio 2017.

Es importante reseñar el desarrollo de algunas actividades durante el semestre que acaba de concluir, que de alguna manera son determinantes en el funcionamiento de la Institución:

Con relación a la **Red de Agencias**, el Banco Sofitasa finalizó el primer semestre con un total de 97 oficinas en el territorio nacional, distribuidas en 72 agencias, apoyadas por 25 taquillas externas de atención al cliente, localizadas en 18 estados de la geografía nacional. A nivel organizacional se culminó el proyecto de la nueva distribución de oficinas en 6 regionales, lo que permite una mejor atención al público y alcanzar niveles mayores de productividad.

Durante el lapso de la cuenta se continuó con la optimización de los procesos operativos, tanto en taquilla como en plataforma. Así como también, es importante reseñar el desempeño sobresaliente de la Agencia Táriba, estado Táchira, al alcanzar un nivel de cumplimiento extraordinario a escalas interesantes, evidenciando con ello altos valores de compromiso y de inserción en la actualidad económica de su localidad.

Por otra parte, la **Cartera de Tarjeta de Crédito** Rotativa y de Compra Cuotas experimentó un crecimiento por el orden de 191,21% con respecto al cierre de diciembre de 2016 y del 295,28% para el período junio 2016-junio2017. Se ubica por el orden de los Bs. 5.433.1 millones. En lo referente a la Morosidad de la Cartera, se sitúa en 0,13% con una disminución de 35,93%, respectivamente.

En el primer semestre 2017 el universo de **Tarjetas de Crédito** Activas tuvo un crecimiento de 4.998 nuevos plásticos, ubicándose el total en 65.564 unidades, lo que representó un incremento por el orden de 8,25% con relación al segundo semestre de 2016, especificadas de la siguiente manera: 36.218 Tarjetas Visa y 29.346 MasterCard.

Con respecto la cantidad de **Tarjetas de Débito** Activas ascendió a 368.152 plásticos, de los cuales 331.396 son Tarjetas Sofimatic y 36.756 Tarjetas Virtuales, registrándose un aumento de 6,82% en la cantidad de tarjetas activas con respecto al cierre del segundo semestre de 2016.

En referencia a la disposición del **Canal Electrónico ATM** el Banco cuenta con 130 cajeros automáticos operativos, de los cuales 9 son multifuncionales y 121 monofuncionales. Se indica que con el fin de continuar con el mejoramiento de la rentabilidad de los cajeros automáticos y el servicio a los clientes, próximamente 17 equipos serán reubicados estratégicamente en las distintas agencias de la Institución. De la misma manera, en el lapso de la cuenta, se continuó con el desarrollo tecnológico de incorporación de transacciones de depósitos en cheques a través de los cajeros automáticos, por lo que se estima que este servicio sea incorporado en el próximo semestre.

En cuanto al volumen de negocio, el servicio ATM reporta un total de 10.802.438 operaciones entre retiros y consultas, lo que representó un valor total de las transacciones por el orden de Bs. 7.376.7 millones, lo cual significó un incremento de 13,63% con relación a los Bs. 6.491.9 millones dispensados durante el lapso julio-diciembre 2016. Los cajeros multifuncionales procesaron 10.966 depósitos en efectivo, que representaron un total de Bs. 64.1 millones experimentándose un incremento en términos absolutos de 2.368 nuevas transacciones y un aumento en Bs 18.809.340,00 en el monto depositado.

En el lapso que acaba de concluir, los cajeros automáticos reportaron una exposición al público promedio de 98,59%.

Con respecto al inventario de **Puntos de Venta (POS)** Activos para el cierre del semestre se situaron por el orden de 3.832 unidades distribuidos en 3.488 comercios afiliados a nivel nacional. Los comercios afiliados con Puntos de Venta procesaron un total de 1.677.192 transacciones de Tarjeta de Crédito por un monto total de Bs. 24.730.5 millones lo cual representó un incremento de 23,64% a nivel transaccional, y un aumento de 134,71% a nivel de monto facturado con respecto al segundo semestre de 2016. Asimismo, la Tarjetas de Débito procesaron 16.140.046 transacciones por un monto total de Bs. 210.777.1 millones, lo que significó un incremento de 32,64% a nivel transaccional y un aumento del 141,22% a nivel de monto facturado con relación al período julio-diciembre de 2016.

En cuanto a la **Gestión de Reclamo** se reporta al Ratio Reclamo/Clientes Activos por el orden de 0,29%, valor satisfactorio si se tiene en cuenta que el Ratio Total de Reclamos para Venezuela se ubica en los niveles entre 1% y 1,9% respectivamente. Durante el primer semestre se registró un total de 2.182 consignados por los clientes. Esta cifra comparada con el cierre del semestre anterior, cuyo registro fue de 2.722 reclamos, representa una disminución por el orden de 540 casos (19,8%). Se mantiene el Banco por debajo del límite de 3.000 casos en 6 meses, lo que significa 01 reclamo por cada 260 clientes. Las cifras son alentadoras si se tiene en cuenta que el incremento de depositantes al cierre del semestre fue de 97.933 nuevas cuentas, lo que representa un incremento por el orden de 14,76% en el lapso julio-diciembre de 2016.

Los tiempos de respuesta para la atención de reclamos reportados, se pudo verificar que 99% de los casos fueron respondidos en un período de 11,8 días, tiempo que

se encuentra por debajo de los 20 días establecidos por el ente regulador. En valores, los 2.182 reclamos representaron un total de Bs. 94.900.217,20. En este sentido, fueron declaradas como Procedentes 1.410 transacciones, es decir 65% de la cantidad de reclamos en el lapso enero-junio 2017, que representaron un monto total de Bs. 51.715.357,56, es decir 55% de los reclamos ocurridos en el período; como No Procedentes 540 transacciones, es decir, 25%, por un monto total de Bs. 29.253.861,05, que representó 30% de los montos reclamados, y se encuentran en Proceso de Solución 233 transacciones (11%), por un monto total de Bs. 13.931.818,89 (15%).

En referencia al **Portafolio de Proyectos** al cierre del primer semestre de 2017, se catalogaron 14 proyectos en ejecución, de los cuales 5 están asociados al objetivo estratégico de crecimiento (CRI); 5 corresponden al objetivo eficiencia operativa (EOP), y por último 4 apuntan al objetivo de cumplimiento de diversas regulaciones emanadas de organismos como la Superintendencia de Bancos (Sudeban) y por el Banco Central de Venezuela (BCV). El índice promedio de ejecución fue de 60%, el cual correspondió 71% al indicador CRI y 59% al indicador EOP, mientras que el indicador de cumplimiento fue de 52%.

Al finalizar el lapso enero-junio 2017 se deben reseñar los avances notorios en el proyecto suiche interbancario de pago a través del móvil, el cual se está desarrollando entre la gerencia de banca móvil y tecnología, conjuntamente con los proveedores Trascend y ADSI de Venezuela y M.R. INFORMATICA, así como la Banca Nacional y la corporación Suiche 7B. Se estima la puesta en marcha dentro de los próximos meses. Es un proyecto de impacto significativo y trascendente en el sistema de pago nacional.

El Comité de Riesgos, de conformidad con las atribuciones y responsabilidades asignadas en la Resolución Nro. 136.03 “Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos” se ha reunido para tratar los aspectos propios de la Administración Integral de los Riesgos y en cumplimiento de sus funciones también ha realizado la supervisión del desempeño de la Gerencia de Administración Integral de Riesgos. Durante dicho lapso ha conocido, evaluado, analizado y aprobado las actividades efectuadas por dicha Gerencia, así como ha conocido y evaluado los reportes diseñados para las estimaciones de riesgo hasta la presente, y ha verificado los resultados de las evaluaciones de riesgo efectuadas. Igualmente, dicho Comité durante el semestre ha evidenciado los avances realizados en acatamiento de las instrucciones y recomendaciones realizadas por la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario desde la última inspección realizada correspondiente al año 2014 y correspondencias posteriores, a través de los seguimientos mensuales presentados por la Gerencia de Administración Integral de Riesgos.

Con relación al **Riesgo de Crédito**, es de señalar, que el Banco generó los indicadores específicos sobre la Cartera de Créditos, tales como: probabilidad de incumplimiento, pérdida en caso de incumplimiento, nivel de exposición, pérdidas esperadas y pérdidas inesperadas, a través de la metodología de alturas de mora. Para el cálculo del capital económico de Riesgo de Crédito, mediante métodos más robustos durante el lapso, se presentaron de manera mensual los resultados obtenidos de la aplicación de la metodología Credit Risk+. En referencia a la aprobación de las solicitudes de créditos comerciales tanto para persona natural como para persona jurídica, el Banco cuenta con la solución automatizada de Credit-Scoring, al igual que con t-Scoring para la aprobación de las solicitudes de Tarjetas de Crédito. No obstante, el Banco continúa calculando las provisiones de la Cartera de Créditos

en cumplimiento de la normativa vigente establecida mediante la Resolución 009/1197 con fecha 28/11/97, lo cual le ha permitido mantener una adecuada cobertura de su riesgo de crédito.

Es necesario informar que se mantiene el Plan de Contingencia de Riesgo de Crédito, de conformidad con las recomendaciones efectuadas por la Sudeban. Con respecto a los resultados de las medidas de riesgo de crédito el Portafolio de la Cartera de Créditos pudiera registrar Pérdidas Esperadas por un monto de Bs. 348.759.610,00; las Pérdidas No Esperadas por Bs. 219.764.570,00 para una Pérdida Total de Bs. 568.524.180,00 de acuerdo al comportamiento de los créditos en un horizonte temporal de 1 año con un nivel de confianza de 95%. Para el mes de junio 2017, la variación anual del Índice de Morosidad fue de 0,04% presentando una reducción de la mora de 0,01 puntos con respecto al mes de mayo 2017, este valor se encuentra en el nivel de riesgo bajo. Con relación al mes de agosto 2015 (que presenta el último valor más bajo -0,70) exhibe un incremento en el Índice de Morosidad de 0,74, este valor se sitúa en un nivel de riesgo bajo. Para el mes de junio 2017, la variación anual de la Cartera Inmovilizada fue de 243,94% mostrando un incremento por el orden de 69,78 puntos porcentuales. Y con relación al mes de junio 2016 hubo una baja porcentual por el orden de 10,48%.

En cuanto a **Riesgo de Liquidez**, es importante señalar que en atención a la normativa vigente en materia de Administración Integral de Riesgos, el Banco a través de la Gerencia de Administración Integral de Riesgos ha presentado los indicadores específicos y los reportes sobre riesgo de liquidez exigidos por la Resolución Nro. 136.15 "Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez", mediante la metodología de brecha de vencimientos de activos y pasivos financieros, la cual se fundamenta en el análisis de volatilidad de las cuentas con

vencimiento incierto, de tal manera que se basan en supuestos sustentados en modelos de comportamiento. De la aplicación de dicha metodología se obtuvo que para el cierre del primer semestre de 2017, en referencia a la Brecha de Liquidez en el Escenario Esperado, la brecha simple obtuvo descalces en las bandas de 16 a 30 días hasta la banda de 91 a 180 días, al igual que desde la banda de 361 a 720 días, hasta la mayor a 720 días. Los descalces son cubiertos por la brecha acumulada. Con respecto al Ratio de Liquidez Esperado, a corto plazo (0 - 7 días) para el mes de junio, se observa un valor de 575%, indicando una cobertura de 5,75 veces del activo para responder a los compromisos adquiridos, es decir, la Institución cuenta con suficiente activo para responder al pago de sus pasivos. De acuerdo a este último indicador, la Institución a corto plazo mantiene una posición de liquidez positiva, siempre y cuando se mantenga una adecuada gestión en la estructura del balance (activo vs. pasivo). El Ratio de Liquidez a nivel consolidado en el análisis esperado, se encuentra con un valor de 105%, lo que significa que el Banco a nivel consolidado presenta una posición de liquidez positiva. Por otra parte, haciendo referencia a la Liquidez en Riesgo (LER) se observa que se cumplen con los niveles establecidos por la Sudeban y las Mejores Prácticas, por ende no presentó Liquidez en Riesgo. Asimismo, se realizó el simulacro de aplicación del plan de contingencia para este riesgo, siendo satisfactorio. Igualmente, se aplicaron las pruebas de back y stress testing para el primer y segundo trimestre de 2017, resultando el modelo adecuado. Durante el lapso enero-junio 2017, esta Institución coordinó con las áreas pertinentes las gestiones y las actividades necesarias con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en la nueva normativa y en la transmisión del AT28 "Liquidez".

Con referencia al **Riesgo de Mercado**, se generaron los reportes del VaR de Mercado a través del método de Simulación Histórica, para el caso del Portafolio de Inversiones en Moneda Nacional y Extranjera tanto de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar como de todo el Portafolio de Inversión incluyendo la Cartera al Vencimiento. Adicionalmente, se presentó de manera diaria el Reporte de valoración referencial de todo el Portafolio de Títulos por parte de la GAIR, los cuales proporcionan a la Institución una serie de análisis de las diferentes medidas de riesgo, que alertan sobre posibles situaciones que puedan derivarse en Riesgo de Mercado, de esta manera se contribuye a facilitar la toma de decisiones del Banco y al control y mitigación del mismo, en cumplimiento a lo establecido en la Resolución Nro. 136.03. Con referencia a los resultados obtenidos en el semestre, se presentó el reporte de estimación del VaR de Mercado de manera consolidada para el Portafolio Disponible para la Venta y para Negociar, obteniéndose con un intervalo de confianza de 95%, un Valor en Riesgo (VaR) correlacionado de 3,08% en Bs. -78.815.539,22 para la Cartera en Moneda Nacional, mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera, presenta un VaR de 2,11% en Bs. -9.565.470,84. Lo que resume una Máxima Pérdida Esperada del total del Portafolio de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar de 2,93% en Bs. -88.381.010,06. Por su parte, el Valor en Riesgo Condicional (CVaR), para la Cartera de Títulos en Moneda Nacional fue de un valor de 4,00% en Bs. -102.221.192,34, mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera presenta un valor de 3,54% en Bs. -16.050.553,13. Lo que resume una Máxima Pérdida Esperada para situaciones extremas fuera de lo normal del total de los Portafolios de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar de 3,93% en Bs -118.271.745,47. Igualmente, se efectuaron las pruebas de back y stress testing para el primer y segundo trimestre de 2017 siendo los modelos adecuados.

Por su parte, con respecto al **Riesgo Operacional**, el Banco continúa con la actualización de las bases de datos de incidencias y eventos de pérdidas, los cuales son fundamentales para la realización del análisis tanto cualitativo como cuantitativo. Igualmente, se continúa presentando el VaR de Riesgo Operacional por el método básico, mientras se efectúa la recolección de los eventos de pérdida, para obtener la cuantificación del VaR por el método avanzado, cuando se tenga suficiente data histórica de dichos eventos. Con la aplicación del método básico se obtuvo como resultado, un valor estimado de pérdidas de Bs. 111.540.202,68 el cual al ser contrastado con las pérdidas operacionales efectivamente realizadas durante el período de julio 2016-junio 2017, de Bs. 271.670.233,12 supera la estimación, por lo cual surge la necesidad de continuar avanzando en las actividades necesarias para la implementación del método avanzado. Por otra parte, se mantiene el envío de artículos vía Intranet, recomendaciones a través de correo electrónico acerca del uso de la herramienta en la cual los Delegados de Riesgo Operacional y Tecnológico registran las incidencias de riesgo operacional que se han presentado en su área de responsabilidad. Asimismo, en coordinación con las áreas de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Consultoría Jurídica, Auditoría Interna, Seguridad de la Información y la Gerencia de Créditos de Medios de Pagos Electrónicos se realizó la Identificación de Riesgos Asociados al Sector Bancario y Matriz DOFA, en el marco de la Evaluación Nacional del Riesgo País, (Recomendación N°1 del GAFI), de acuerdo al requerimiento realizado por la Sudeban en el mes de mayo de 2017. De manera trimestral se presentó el Informe de Contingencias Legales en curso, que es transmitido por el área de Consultoría Jurídica a la Gerencia de Administración Integral de Riesgos, mediante la herramienta de registro diseñada para tal fin.

Con referencia a las **Rentabilidades Ajustadas al Riesgo (RAROC)** se presentó ante el Comité de Riesgos el indicador de manera consolidada y por tipo de riesgo, presentando para el caso consolidado un valor de 2,96% y para el RAROC de Riesgo de Crédito se obtuvo una cifra significativa, lo cual indica que esta línea de negocio tiene la capacidad de cubrir sus gastos y las pérdidas de riesgo que se pudieran presentar por concepto de incumplimiento de pago de los créditos, así como de los otros riesgos.

En otro orden de ideas, en el lapso de la cuenta, se continuó impulsando el uso del servicio **Sofimóvil**, que en solo un año de su puesta en producción cuenta con 16.427 clientes afiliados, 783 comercios y 1.415 puntos de pago móvil, para un total de 139.690 operaciones por un monto de Bs. 214.424.550,57), lo que representó un crecimiento por el orden de 1.080% respecto a la cifra movilizada en el lapso enero-junio 2016, lo que denota la alta velocidad de penetración de este servicio en el mercado. Así también, se aplicaron los esfuerzos al desarrollo de nuevas opciones de servicio que permitirán a nuestros clientes realizar consultas de saldo, pagos de Tarjetas de Crédito propias y de terceros en Sofitasa y en Otros Bancos. Se indica que a este servicio se han aplicado recursos para entrar próximamente en las pruebas nacionales del suiche interbancario.

Con relación a la **Seguridad de la Información** se reportaron las siguientes actividades: apoyo en el plan de manejo de crisis en la gestión y configuración de VPN para el acceso de personal del Banco en caso de una contingencia; evaluación de nuevos mecanismos de pago a través de POS móviles con distintas empresas en materia de seguridad, y la adecuación de aplicativo para el monitoreo del acceso a Internet de los empleados.

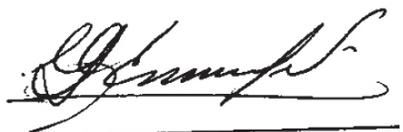
De la misma manera, se efectuó el seguimiento en materia de seguridad de la información a procesos del proyecto Omega, para nuevos negocios en materia de banca electrónica, a las normativas Suiche 7B y PCI, y se dio continuidad al proyecto de taxonomía de datos orientado a Medios de Pagos Electrónicos. Igualmente, se hizo la administración de las claves de seguridad en dispositivos ATM, el monitoreo de seguridad de la información en distintas plataformas del Banco, la continuación de trabajos de aseguramiento de servidores de aplicaciones, el resguardo de claves administradoras y el análisis de sus plataformas tecnológicas.

Para culminar el presente informe, se obtuvo un incremento en los montos transaccionales realizados a través de **Sofinet Canal de Banca Virtual** por el orden de Bs. 627.137.6 lo que significó un crecimiento de 607,75% en comparación con el monto de las transacciones efectuadas en el mismo semestre del año anterior. Se incrementó la cantidad de transacciones por el orden de 4.537.555 operaciones adicionales, que representó un aumento de 62,15% en comparación con el volumen de operaciones transaccionales en el período enero-junio 2016. Igualmente, el porcentaje de disponibilidad del servicio fue de 89,26%, siendo el nivel más bajo en febrero con 86,47% y el más alto en junio con 91,38%. Es importante resaltar que en este porcentaje está incluido el tiempo de cierre diario de operaciones del sistema general del Banco.

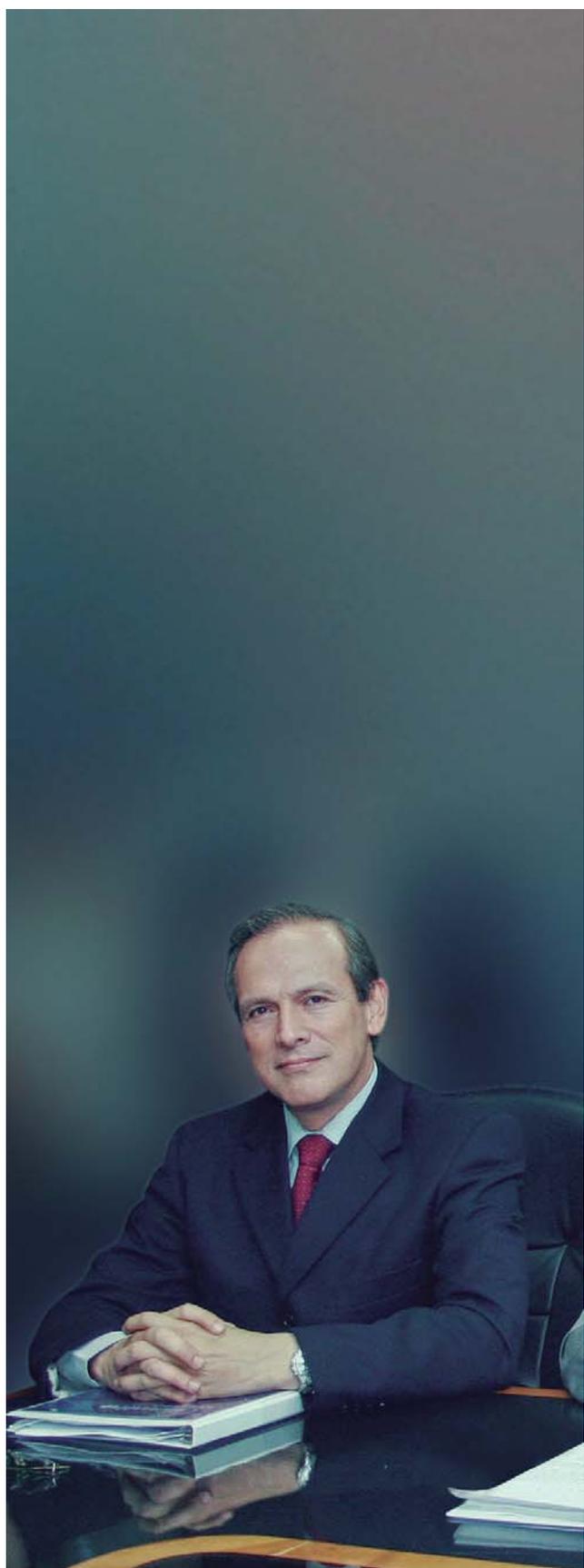
En concordancia con la permanente visión y sustentabilidad de la organización proponemos formalmente a la Honorable Asamblea de Accionistas destinar la totalidad de las utilidades líquidas del ejercicio recién finalizado al fortalecimiento patrimonial de la Institución, y en consecuencia no repartir dividendos, con el objetivo de garantizar un nivel de reservas de capital que soporte holgadamente el crecimiento de los negocios del Banco, y constituya una clara muestra de solidez y fortaleza dentro del Sistema Bancario Nacional.

Deseo agradecer, en nombre de la Junta Directiva, y en el mío propio, a los diversos Organismos Públicos y Privados que han hecho posible el éxito alcanzado durante el semestre recién finalizado, especialmente al Banco Central de Venezuela y a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

En la oportunidad de presentar los resultados del primer semestre de 2017 del Banco Sofitasa, es propicio agradecer al talento humano en todo el país por su identificación, compromiso y vocación de servicio; a los clientes por el respaldo a esta Institución para la dirección de sus recursos, y a ustedes señores Accionistas por la confianza brindada a la Junta Directiva y a la Administración del Banco para continuar consolidando nuestro liderazgo y presencia en el competitivo contexto nacional.



Dr. Ángel Gonzalo Medina Vivas
Presidente
Banco Sofitasa Banco Universal, C.A



San Cristóbal, 31 de agosto de 2017

Señores
Accionistas del Banco Sofitasa Banco Universal C.A.
San Cristóbal - Edo. Táchira

De conformidad con la designación de Comisarios efectuada por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 29 de marzo de 2017, y conforme a las disposiciones contenidas en el Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales que rigen el ejercicio de la función de Comisario, cumplimos en presentar a su consideración, el Informe Semestral comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2017, ambas fechas inclusive.

Se efectuó una evaluación general de la gestión administrativa llevada a cabo por la Junta Directiva del BANCO SOFITASA BANCO UNIVERSAL, C.A., evaluando además las operaciones económicas y financieras de la Institución, contenidas en los Estados Financieros sometidos a la consideración de esta Asamblea: Estado de Situación Financiera al 30 de junio de 2017 y Estado de Resultados, para el período finalizado en esa misma fecha.

Nuestro examen fue realizado con base en los resultados de los Estados Financieros auditados al 30 de junio de 2017 por la firma de Contadores Públicos independientes Lara, Marambio y Asociados (Deloitte). Adicionalmente, efectuamos el análisis de los Estados Financieros, Pruebas Selectivas a los registros de Contabilidad y aquellos otros procedimientos que se consideraron necesarios, de acuerdo con las circunstancias.

La Provisión para la Cartera de Créditos y para Rendimientos por Cobrar por Cartera de Créditos al 30 de junio de 2017, cumple con lo establecido en el Manual de Contabilidad para Bancos y Otras Instituciones Financieras, emitido por la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario.

Los Aportes Patrimoniales no Capitalizados, se capitalizarán una vez lo autorice la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

En las evaluaciones realizadas no se observan violaciones por parte de la Junta Directiva, a los Estatutos Sociales del Banco Sofitasa Banco Universal C.A., y/o de la Ley de Instituciones del Sector Bancario vigente.

En relación con el artículo 310 del Código de Comercio vigente, durante el período examinado no se recibieron denuncias de ningún tipo por parte de Accionistas de la Institución.

Por lo antes expuesto, nos permitimos recomendar a los señores Accionistas aprobar los Estados Financieros correspondientes al primer semestre del año 2017, así como la gestión administrativa de la Junta Directiva del BANCO SOFITASA BANCO UNIVERSAL, C.A., durante el período semestral referido, conforme a lo señalado por la firma de contadores públicos independientes Lara, Marambio y Asociados.

Atentamente,



LCDA. MAYERLING CONTRERAS
Comisario Principal
C.I. V-14.417.823
C.P.C. No. 45.672



LCDA. HELIBEYKA GARCIA DURAN
Comisario Principal
C.I. V-13.149.210
C.P.C. No. 42.877

San Cristóbal, 31 de agosto de 2017

INFORME SEMESTRAL

Señores
ASAMBLEA DE ACCIONISTAS
BANCO SOFITASA BANCO UNIVERSAL C. A.
Ciudad.

1. INTRODUCCIÓN:

De conformidad con la designación de Comisarios efectuada por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 29 de marzo de 2017, y conforme con las disposiciones contenidas en el Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función de Comisario, cumplimos con presentar el Informe Semestral correspondiente al primer semestre del año 2017.

2. SUFICIENCIA DEL MONTO DE LA PROVISIÓN PARA CONTINGENCIA DE CARTERA DE CRÉDITOS E INVERSIONES:

a) Composición de la Cartera de Créditos al 30 de junio de 2017

Créditos Vigentes	Bs.	97.439.353.158,92
Créditos Reestructurados	Bs.	91.957.313,95
Créditos Vencidos	Bs.	191.742.637,42
Créditos en Litigio	Bs.	19.601.395,06
Total Cartera de Provisión	Bs.	97.742.654.505,35
Para Cartera de Crédito	Bs.	(2.115.519.110,39)
Bruta Créditos		
Cartera de Crédito Neta	Bs.	95.627.135.394,96

b) Provisión para la Cartera de Inversiones:

La composición de la Cartera de Inversiones del Banco Sofitasa Banco Universal C.A., para el 30 de junio de 2017, se detalla a continuación:

Al 30 de junio de 2017		
Colocaciones en B.C.V. y Operaciones Interbancarias	Bs.	10.424.009.000,00
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	Bs.	0,00
Inversiones en Títulos Valores disponibles para la Venta	Bs.	8.368.869.087,00
Inversiones en Títulos Valores Mantenedas hasta su Vencimiento	Bs.	5.795.732.546,00
Inversiones de Disponibilidad Restringida	Bs.	55.101.520,00
Inversiones en Otros Títulos Valores	Bs.	964.817.635,00
TOTAL DE INVERSIONES		25.608.529.788,00
PROVISION PARA INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	Bs.	0,00
TOTAL CARTERA INVERSIONES NETA	Bs.	25.608.529.788,00

A nuestro juicio, el Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., al 30/06/2017, cumple debidamente con la normativa vigente en lo referente a la Provisión para contingencias de Cartera de Créditos e Inversiones, para cubrir las expectativas de riesgos futuros de tales activos.

c) Provisiones, Apartados y Reservas: Todas las Provisiones, Apartados y Reservas exigidas, estatutarias o no, han sido determinadas de conformidad con la Ley de Instituciones del Sector Bancario, con la normativa vigente prevista en las respectivas disposiciones legales que regulan la materia bancaria, y las Normas Prudenciales de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. (Ver Anexo 1).

d) De acuerdo al análisis practicado a los Estados Financieros al cierre del Primer Semestre 2017 por la firma de Auditoría Externa, se constató que se cumplen los preceptos establecidos en el Código de Comercio vigente.

e) El Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., a través del área de Contraloría Interna mantiene y aplica un estricto control sobre la Cartera de Créditos, dando cumplimiento a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

f) A nuestro juicio y opinión y con base a la información suministrada por la Institución, no existe ninguna circunstancia que pueda debilitar la condición financiera del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A.

3. EVALUACIÓN ESTATUTARIA:

De la evaluación estatutaria no se observaron violaciones a los Estatutos y/o de la Ley de Instituciones del Sector Bancario vigente.

Esperando haber satisfecho los requisitos establecidos por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, nos suscribimos,

Atentamente,

LCDA. MAYERLING CONTRERAS
Comisario Principal
C.I. V-14.417.823
C.P.C. No. 45.672

LCDA. HELIBEYKA GARCIA DURAN
Comisario Principal
C.I. V-13.149.210
C.P.C. No. 42.877



Balance General a Junio 2017 con variaciones respecto a ejercicios anteriores
Cantidades en Bolívares

					Variación Jun 17 - Dic 16		Variación Jun 17 - Jun 16	
	junio-17	diciembre-16	junio-16	diciembre-15	Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
ACTIVO								
DISPONIBILIDADES	117.284.220.005	65.186.189.165	18.199.578.312	13.800.454.530	52.098.030.840	79,92%	99.084.641.693	544,43%
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	25.608.529.788	25.510.222.928	8.241.980.804	8.174.531.543	98.306.860	0,39%	17.366.548.984	210,71%
CARTERA DE CRÉDITOS	95.627.135.395	45.790.430.909	33.974.627.583	23.454.651.598	49.836.704.486	108,84%	61.652.507.812	181,47%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	666.776.356	458.523.177	263.676.879	201.443.805	208.253.179	45,42%	403.099.477	152,88%
INVERSIONES EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES								
BIENES REALIZABLES								
BIENES DE USO	6.735.075.144	1.217.811.914	691.815.790	458.903.169	5.517.263.230	453,05%	6.043.259.354	873,54%
OTROS ACTIVOS	5.264.746.708	2.211.235.875	1.226.398.860	847.415.147	3.053.510.833	138,09%	4.038.347.848	329,29%
TOTAL DEL ACTIVO	251.186.483.396	140.374.413.968	62.598.078.228	46.937.399.792	110.812.069.428	78,94%	188.588.405.168	301,27%
PASIVO Y PATRIMONIO								
PASIVO								
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	232.645.256.026	131.169.449.099	55.301.196.960	42.642.492.659	101.475.806.927	77,36%	177.344.059.066	320,69%
Obligaciones con el Banco Central de Venezuela								
Captaciones y Obligaciones con Bco. Nac. de Ahorro y Prést.	3.059.043	960.708	1.212.418	607.201	2.098.335	218,42%	1.846.625	152,31%
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	56.351.256	41.540.701	1.456.195.856	191.741.403	14.810.555	36%	-1.399.844.600	-96,13%
Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	98.269	98.269	98.269	98.269	0	0,00%	0	0,00%
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	12.337.264	16.542.951	18.114.470	8.441.809	-4.205.687	-25,42%	-5.777.206	-31,89%
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	7.396.087.056	4.293.501.499	2.265.147.720	1.455.734.422	3.102.585.557	72,26%	5.130.939.336	226,52%
Obligaciones Subordinadas								
Obligaciones Convertibles en Capital								
TOTAL DEL PASIVO	240.113.188.914	135.522.093.227	59.041.965.693	44.299.115.763	104.591.095.687	77,18%	181.071.223.221	306,68%
Gestión Operativa								
PATRIMONIO								
Capital Social	85.000.000	85.000.000	85.000.000	85.000.000				
Capital Pagado	85.000.000	85.000.000	85.000.000	85.000.000				
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	501.140.443	501.140.443	501.140.443	251.571.563				
Reservas de Capital	91.121.572	90.696.573	90.271.572	89.846.572	424.999	0,47%	850.000	0,94%
Ajustes al Patrimonio	7.406.796.386	1.672.002.392	913.886.460	402.729.559	5.734.793.994	342,99%	6.492.909.926	710,47%
Resultados Acumulados	2.381.452.965	2.202.003.154	1.903.311.971	1.509.684.771	179.449.811	8,15%	478.140.994	25,12%
Ganan./Pérdida no Realizada Inver. en Tít. Val. Disp. Venta	607.783.116	301.478.179	62.502.089	299.451.564	306.304.937	101,60%	545.281.027	872,42%
(Acciones en Tesorería)								
TOTAL DEL PATRIMONIO	11.073.294.482	4.852.320.741	3.556.112.535	2.638.284.029	6.220.973.741	126,21%	7.517.181.947	211,38%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	251.186.483.396	140.374.413.968	62.598.078.228	46.937.399.792	110.812.069.428	78,94%	188.588.405.168	301,27%

Activo a Junio 2017 con variaciones respecto a ejercicios anteriores
Cantidades en Bolívares

					Variación Jun 17 - Dic 16		Variación Jun 17 - Jun 16	
	junio-17	diciembre-16	junio-16	diciembre-15	Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
ACTIVO								
DISPONIBILIDADES	117.284.220.005	65.186.189.165	18.199.578.312	13.800.454.530	52.098.030.840	79,92%	99.084.641.693	544,43%
Efectivo	7.353.060.091	22.392.782.722	2.940.855.677	1.105.286.405	-15.039.722.631	-67,16%	4.412.204.414	150,03%
Banco Central de Venezuela	101.793.561.287	39.277.207.426	13.501.329.058	10.940.804.893	62.516.353.861	159,17%	88.292.232.229	653,95%
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	14.999.118	14.999.746	9.999.971	40	-628	0%	4.999.147	50%
Bancos y Corresponsales del Exterior	6.529.414	5.661.318	5.199.996	937.754	868.096	15,33%	1.329.418	25,57%
Oficina Matriz y Sucursales								
Efectos de Cobro Inmediato	8.116.075.920	3.495.543.778	1.742.199.435	1.753.431.263	4.620.532.142	132,18%	6.373.876.485	365,85%
(Provisión para Disponibilidades)	-5.825	-5.825	-5.825	-5.825	0	0,00%	0	0,00%
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	25.608.529.798	25.510.222.928	8.241.980.804	8.174.531.543	98.308.860	0,39%	17.366.548.984	210,71%
Colocaciones en el B.C.V. y Operaciones Interbancarias	10.424.009.000	9.377.496.000			1.046.513.000	11,16%	10.424.009.000	100,00%
Inversiones en Títulos Valores para Negociar		630.812.404			-630.812.404	-100,00%	0	0,00%
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	8.368.869.087	8.962.396.508	4.454.425.008	4.512.164.998	-593.527.421	-6,62%	3.914.444.079	87,88%
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vcto.	5.795.732.546	5.414.831.288	2.660.729.584	2.794.486.072	380.901.258	7,03%	3.135.002.962	117,82%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	55.101.520	43.691.343	42.178.952	32.230.113	11.410.177	26,12%	12.922.568	30,64%
Inversiones en Otros Títulos Valores	964.817.635	1.080.995.385	1.084.647.260	835.650.360	-116.177.750	-10,75%	-119.829.625	-11,05%
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)								
CARTERA DE CRÉDITOS	95.627.135.395	45.790.430.909	33.974.627.583	23.454.651.598	49.836.704.486	108,84%	61.652.507.812	181,47%
Créditos Vigentes	97.439.353.159	46.709.885.520	34.664.662.673	23.920.472.599	50.729.467.639	108,61%	62.774.690.486	181,09%
Créditos Reestructurados	91.957.314	33.049.998	17.843.558	19.388.302	58.907.316	178,24%	74.113.756	415,35%
Créditos Vencidos	191.742.637	105.852.838	40.323.833	40.785.820	85.889.799	81,14%	151.418.804	375,51%
Créditos en Litigio	19.601.395	20.307.366	21.123.769	21.265.817	-705.971	-3,48%	-1.522.374	-7,21%
(Provisión para Cartera de Créditos)	-2.115.519.110	-1.078.664.813	-769.326.250	-547.260.940	-1.036.854.297	96,12%	-1.346.192.860	174,98%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	666.776.356	458.523.177	263.676.879	201.443.805	208.253.179	45,42%	403.099.477	152,88%
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	306.427.395	279.511.210	129.045.881	126.853.058	26.916.185	9,63%	177.381.514	137,46%
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito	396.529.864	203.066.953	156.659.524	87.253.058	193.462.911	95,27%	239.870.340	153,12%
Comisiones por Cobrar	7.225.348	2.145.962	1.957.800	934.859	5.079.386	236,70%	5.267.548	269,05%
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	-43.406.251	-26.200.948	-23.966.326	-13.597.170	-17.205.303	65,67%	-19.419.925	80,96%
BIENES REALIZABLES								
BIENES DE USO	6.735.075.144	1.217.811.914	691.815.790	458.903.169	5.517.263.230	453,05%	6.043.259.354	873,54%
OTROS ACTIVOS	5.264.746.708	2.211.235.875	1.226.398.860	847.415.147	3.053.510.833	138,09%	4.038.347.848	329,29%
TOTAL DEL ACTIVO	251.186.483.396	140.374.413.968	62.598.078.228	46.937.399.792	110.812.068.428	78,94%	188.588.405.188	301,27%



Pasivo a Junio 2017 con variaciones respecto a ejercicios anteriores
Cantidades en Bolívares

					Variación Jun 17 - Dic 16		Variación Jun 17 - Jun 16	
	junio-17	diciembre-16	junio-16	diciembre-15	Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
PASIVO								
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	232.645.268.026	131.169.449.099	56.301.196.960	42.642.492.659	101.475.806.927	77,38%	177.344.059.066	320,69%
Depósitos en Cuentas Corrientes	192.242.758.007	104.391.058.014	41.563.514.041	31.441.160.515	87.851.699.993	84,16%	150.679.243.966	362,53%
Cuentas Corrientes No Remuneradas	170.789.970.742	90.300.415.031	34.923.871.217	26.165.288.976	80.489.555.711	89,14%	135.866.099.525	389,04%
Cuentas Corrientes Remuneradas	15.515.018.705	9.423.382.174	3.039.603.617	3.029.964.547	6.091.636.531	64,64%	12.475.415.088	410,43%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	4.900.826	5.872.625	4.614.947	4.375.408	-971.799	-16,55%	285.879	6,19%
Depósitos y Certificados a la Vista	5.932.867.734	4.661.388.184	3.595.424.260	2.241.531.584	1.271.479.550	27,28%	2.337.443.474	65,01%
Otras Obligaciones a la Vista	2.035.828.148	411.981.891	365.148.168	231.912.696	1.623.846.257	394,15%	1.670.679.980	457,53%
Depósitos de Ahorro	38.181.498.657	26.109.289.602	13.288.380.868	10.885.686.534	12.072.209.055	46,24%	24.893.117.789	187,33%
Depósitos a Plazo	184.893.207	256.841.585	83.869.550	83.448.046	-71.948.378	-28,01%	101.023.657	120,45%
Captaciones del Público Restringidas	278.007	278.007	284.333	284.868			-6.326	-2,22%
Derechos y Participaciones sobre títulos o valores								
Obligaciones con el Banco Central de Venezuela								
Captaciones y Obligaciones con Bco. Nac. de Ahorro y Prést.	3.059.043	960.708	1.212.418	607.201	2.098.335	218,42%	1.846.625	152,31%
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	56.361.266	41.540.701	1.456.195.856	191.741.403	14.810.555	35,65%	-1.399.844.600	-96,13%
Obligaciones con Inst. Financieras del País hasta un Año	56.351.256	41.540.701	1.456.195.856	191.741.403	14.810.555	35,65%	-1.399.844.600	-96,13%
Obligaciones con Inst. Financieras del País a más de Año								
Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	98.269	98.269	98.269	98.269				
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	12.337.264	16.542.951	18.114.470	8.441.809	-4.205.687	-25,42%	-5.777.206	-31,89%
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	12.337.264	16.542.951	17.356.844	8.441.809	-4.205.687	-25,42%	-5.019.580	-28,92%
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos								
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	7.396.087.056	4.293.501.499	2.285.147.720	1.455.734.422	3.102.585.557	72,26%	5.130.939.336	226,52%
TOTAL DEL PASIVO	240.113.188.914	135.522.093.227	59.041.965.693	44.299.115.763	104.591.095.687	77,18%	181.071.223.221	306,68%
Gestión Operativa								
PATRIMONIO								
Capital Social	85.000.000	85.000.000	85.000.000	85.000.000				
Capital Pagado	85.000.000	85.000.000	85.000.000	85.000.000				
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	501.140.443	501.140.443	501.140.443	251.571.563				
Reservas de Capital	91.121.572	90.696.573	90.271.572	89.846.572	424.999	0,47%	850.000	0,94%
Ajustes al Patrimonio	7.406.796.386	1.672.002.392	913.886.460	402.729.559	5.734.793.994	342,99%	6.492.909.926	710,47%
Resultados Acumulados	2.381.452.965	2.202.003.154	1.903.311.971	1.509.684.771	179.449.811	8,15%	478.140.994	25,12%
Ganan./Pérdida no Realizada Inver. en Tít. Val. Disp. Venta	607.783.116	301.478.179	62.502.089	299.451.564	306.304.937	101,60%	545.281.027	872,42%
TOTAL DEL PATRIMONIO	11.073.294.482	4.852.320.741	3.556.112.535	2.638.284.029	6.220.973.741	128,21%	7.517.181.947	211,39%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	251.186.483.396	140.374.413.968	62.598.078.228	46.937.399.792	110.812.069.428	78,94%	188.588.405.168	301,27%

Estado de Resultados a Junio 2017 con variaciones respecto a ejercicios anteriores
Cantidades en Bolívares

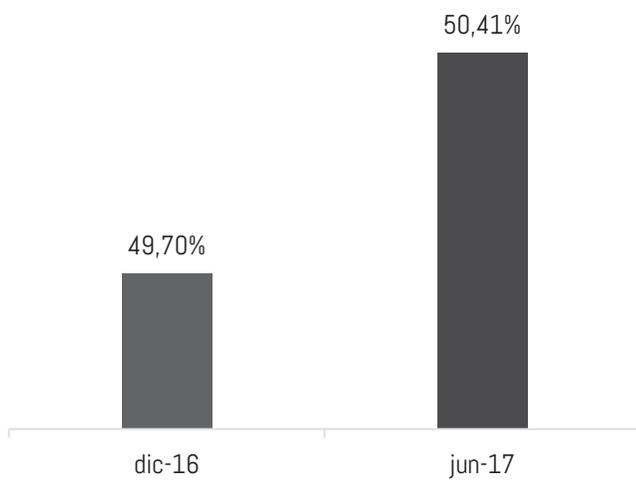
					Variación Jun 17 - Dic 16		Variación Jun 17 - Jun 16	
	junio-17	diciembre-16	junio-16	diciembre-15	Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
INGRESOS FINANCIEROS	9.966.516.748	5.633.021.144	4.171.644.684	2.858.157.829	4.333.495.604	76,93%	5.794.872.064	138,91%
Ingresos por Disponibilidades	967	1.505	23	35	-538	-35,75%	944	4104,35%
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	1.053.517.939	547.902.296	502.375.984	418.975.349	505.615.643	92,28%	551.141.955	109,71%
Ingresos por Cartera de Créditos	8.910.038.377	5.080.740.166	3.667.973.744	2.437.536.232	3.829.298.211	75,37%	5.242.064.633	142,91%
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	2.959.465	1.290.583	1.294.933	1.646.213	1.668.882	129,31%	1.664.532	128,54%
GASTOS FINANCIEROS	2.162.786.637	1.409.016.956	997.089.830	709.698.350	753.771.681	53,50%	1.165.698.807	116,91%
Gastos por Captaciones del Público	2.162.730.162	1.385.195.895	978.281.556	690.576.879	777.534.267	56,13%	1.184.448.606	121,07%
Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Vzla.								
Gastos por Captaciones y Obligaciones con el BANAP								
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	2.184	13.107.172	18.808.274	18.995.560	-13.104.988	-99,98%	-18.806.090	-99,99%
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera		10.713.889			-10.713.889	-100,00%	0	0,00%
Gastos por Obligaciones Subordinadas								
Gastos por Obligaciones Convertibles en Capital								
Gastos por Oficina Principal y Sucursales								
Otros Gastos Financieros	56.291			125.911	56.291	100,00%	56.291	100,00%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	7.803.728.111	4.224.004.188	3.174.554.854	2.148.459.479	3.579.723.923	84,75%	4.629.173.257	145,82%
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	982.120	370.324	534.774	451.896	611.796	165,21%	447.346	83,65%
Gastos por Incobrabilidad y Desvalor. de Activos Financieros	1.059.967.282	311.553.187	232.454.465	148.249.592	748.414.095	240,22%	827.512.817	355,99%
Gastos por Incobrabilidad de Créd. y Otras Ctas. por Cobrar	1.059.967.282	311.553.187	232.454.465	148.249.592	748.414.095	240,22%	827.512.817	355,99%
MARGEN FINANCIERO NETO	6.744.742.949	3.912.821.325	2.942.635.163	2.000.661.783	2.831.921.624	72,38%	3.802.107.786	129,21%
Otros Ingresos Operativos	2.950.076.383	1.523.236.226	616.969.399	434.438.135	1.426.840.157	93,67%	2.333.106.984	378,16%
Otros Gastos Operativos	1.027.225.139	591.419.527	171.940.016	162.676.609	435.805.612	73,69%	855.285.123	497,43%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	6.667.594.193	4.844.638.024	3.387.664.546	2.272.423.309	3.822.956.169	78,91%	5.279.929.647	155,86%
Gastos de Transformación	10.784.497.451	5.094.131.313	2.966.632.045	1.610.056.617	5.690.366.138	111,70%	7.817.865.406	263,53%
Gastos de Personal	3.346.643.191	1.949.876.359	1.130.514.749	664.388.977	1.396.766.832	71,63%	2.216.128.442	196,03%
Gastos Generales y Administrativos	6.398.647.994	2.704.792.436	1.501.678.273	740.038.206	3.693.855.558	136,57%	4.896.969.721	326,10%
Aportes al Fondo de Gtía. de Depósitos y Protección Bancaria	942.374.340	390.305.151	298.608.304	185.408.530	552.069.189	141,45%	643.766.036	215,59%
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Inst.Fin.	96.831.926	49.157.367	35.830.719	20.220.904	47.674.559	96,98%	61.001.207	170,25%
MARGEN OPERATIVO BRUTO	-2.116.903.256	-249.493.289	421.032.501	662.366.692	-1.867.409.969	748,48%	-2.537.935.759	-602,79%
Ingresos por Bienes Realizables	1.760.013.752	114.000		44.441.101	1.759.899.752	100,00%	1.760.013.752	100,00%
Ingresos Operativos Varios	495.215.091	172.157.989	125.262.930	62.750.418	323.057.102	187,65%	369.952.161	295,34%
Gastos por Bienes Realizables	24.713	2.138		1.667	22.575	100,00%	24.713	100,00%
Gastos Operativos Varios	110.419.038	71.987.438	65.115.264	80.635.540	38.431.600	53,39%	45.303.774	69,57%
MARGEN OPERATIVO NETO	27.881.834	-149.210.876	481.180.167	686.921.004	177.092.710	-118,69%	-453.298.333	-94,21%
Ingresos Extraordinarios	194.004.875	711.589.107			-517.584.232	100,00%	194.004.875	100,00%
Gastos Extraordinarios	1.615.324	2.177.080	1.211.353	1.411.335	-561.756	-25,80%	403.971	33,35%
Resultado Bruto antes de Impuesto	220.271.385	560.201.151	479.968.814	687.509.669	-339.929.766	-60,68%	-259.697.429	-54,11%
Impuesto Sobre la Renta	20.379.191	227.849.837	41.592.991	124.339.492	-207.470.646	-91,06%	-21.213.800	-51,00%
RESULTADO NETO	199.892.194	332.351.314	438.375.823	563.170.177	-132.459.120	-39,86%	-238.483.629	-54,40%
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO								
Reserva Legal								
Utilidades Estatutarias	20.017.383	33.235.131	44.323.623	57.012.897	-13.217.748	-39,77%	-24.306.240	-54,84%
Junta Directiva	20.017.383	33.235.131	44.323.623	57.012.897	-13.217.748	-39,77%	-24.306.240	-54,84%
Funcionarios y Empleados								
Otras Reservas de Capital								
RESULTADOS ACUMULADOS	179.874.811	299.116.183	394.052.200	506.157.280	-119.241.372	-39,86%	-214.177.389	-54,35%
Aporte LOSEP	281.634	10.000.000	4.860.406	6.958.798	-9.718.366	-97,18%	-4.578.772	-94,21%

Liquidez

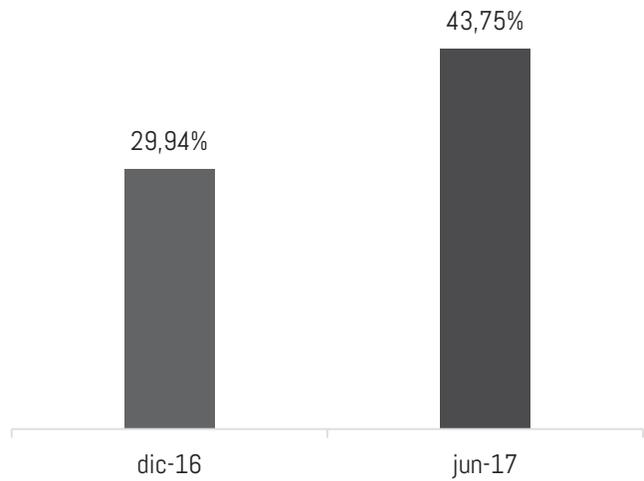
Enero 2017 - Junio 2017

Indicadores de Liquidez	Liquidez	
	dic-16	jun-17
Disponibilidades / Captaciones del Público	49,70%	50,41%
(Disponibilidades+Inv. Disp. Venta) / Captaciones del Público (Liq. Ampliada)	57,01%	54,01%
(Efectivo + BCV) / Captaciones del Público (Prueba Ácida)	47,02%	46,92%
BCV / Captaciones del Público (Prueba Super Ácida)	29,94%	43,75%
Cartera de Creditos Neta / Captaciones del Público	34,91%	41,10%
Captaciones Oficiales / Captaciones del Público	2,70%	2,57%

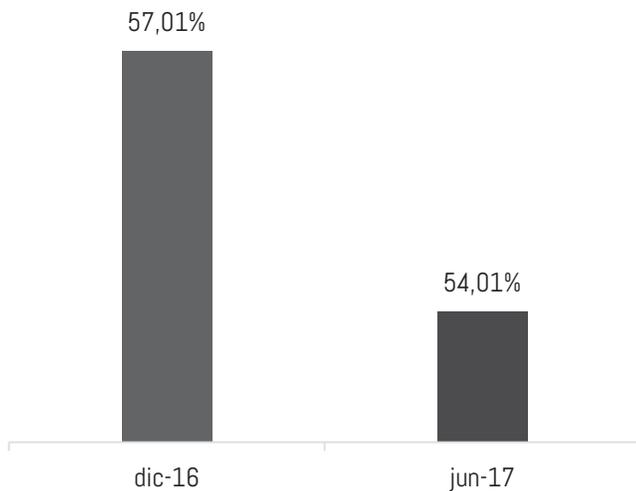
Disponibilidades / Captaciones del Público



BCV / Captaciones del Público (Prueba Super Ácida)



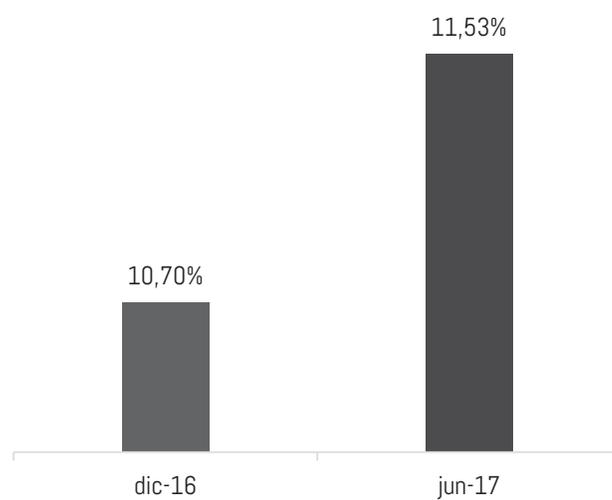
(Disponibilidades+Inv. Disp. Venta) / Captaciones del Público (Liq. Ampliada)



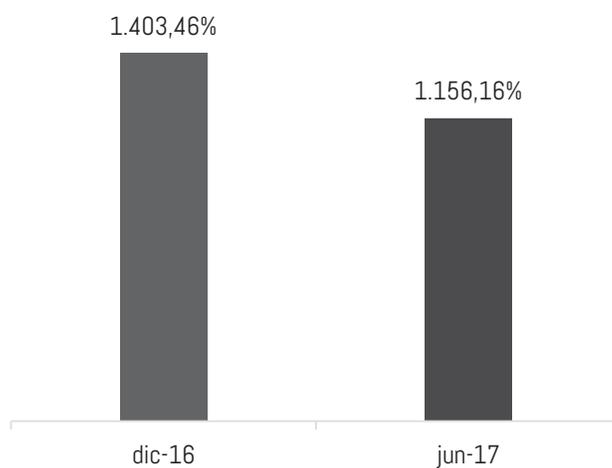
Solvencia
Enero 2017 - Junio 2017

Indicadores de Solvencia	Solvencia	
	dic-16	jun-17
(Patrimonio+Gestión Operativa)/Activo Total*	10,70%	11,53%
Patrimonio/Activo Ponderado por Riesgo	12,24%	12,69%
Otros Activos/(Patrimonio+Gestión Operativa)	45,57%	47,54%
Activo Improductivo/(Patrimonio + Gestión Operativa)	1.403,46%	1.156,16%

(Patrimonio+Gestión Operativa)/Activo Total*



**Activo Improductivo/
(Patrimonio + Gestión Operativa)**

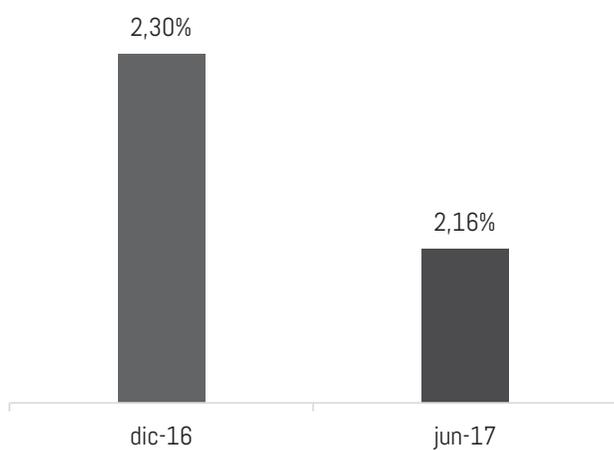


Eficiencia

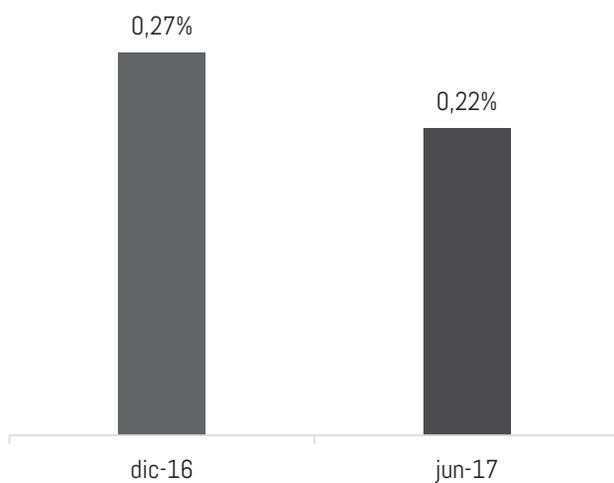
Enero 2017 - Junio 2017

Indicadores de Calidad de Activos	Eficiencia	
	dic-16	jun-17
Activo Improductivo/ Activo Total	48,51%	50,97%
Provision para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	2,30%	2,16%
Provision para Cartera de Créditos/Cartera Inmovilizada Bruta	855,00%	1.000,98%
Cartera Inmovilizada Bruta/Cartera de Créditos Bruta	0,27%	0,22%

Provision para Cartera de Creditos / Cartera de Creditos Bruta

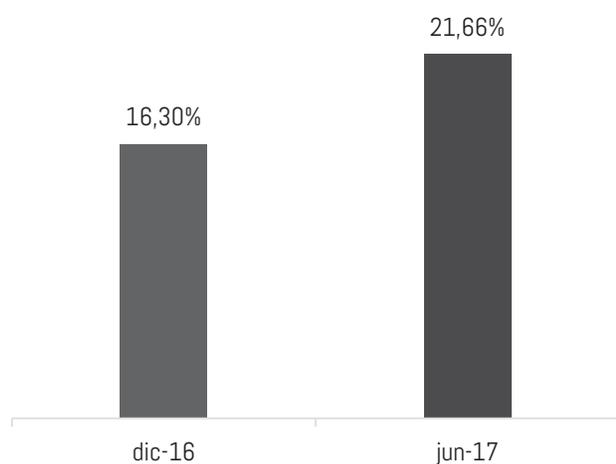


Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Creditos Bruta

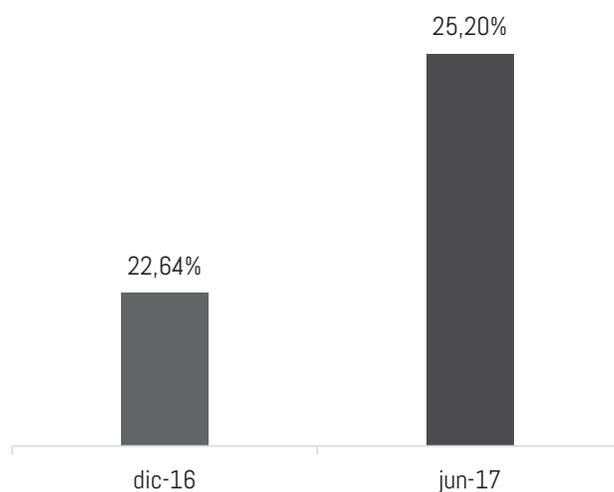


Indicadores de Gestión Administrativa	Eficiencia	
	dic-16	jun-17
Activo Productivo/ Pasivo con Costo	178,48%	205,70%
Brecha Estructural/Activo Total	22,64%	25,20%
(Gastos de Personal+Gastos Operativos)/Activo Productivo Promedio	16,30%	21,66%
Otros Ingresos Operativos/Activo Promedio	3,46%	5,75%
(Gastos de Personal+Gastos Operativos)/Ingresos Financieros	82,63%	97,78%
Gastos de Transformación/Margen Financiero Neto	130,19%	159,89%
Gastos de Transformación/Activo Promedio	11,42%	11,92%

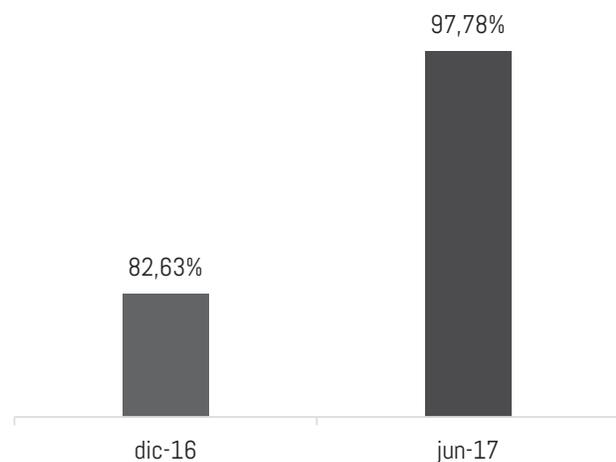
**(Gastos de Personal+Gastos Operativos)
/ Activo Productivo Promedio**



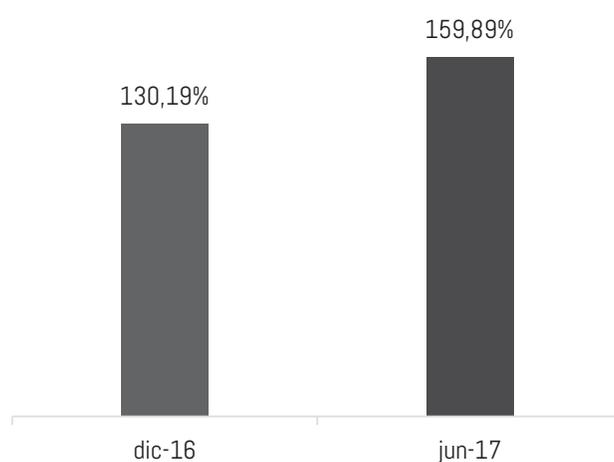
Brecha Estructural / Activo Total



**(Gastos de Personal+Gastos Operativos)
/ Ingresos Financieros**



**Gastos de Transformación
/ Margen Financiero Neto**

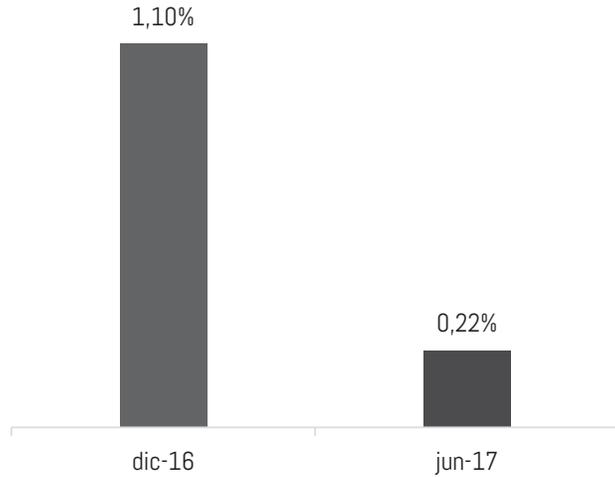


Rentabilidad

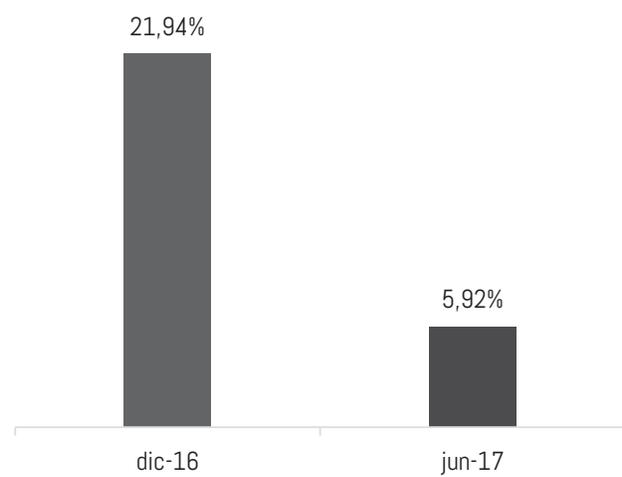
Enero 2017 - Junio 2017

Indicadores de Rentabilidad	Rentabilidad	
	dic-16	jun-17
Ingreso por Cartera Créditos/Cartera de Créditos Promedio	26,10%	28,31%
Ingreso por Inversiones en Títulos Valores/Inversiones en Títulos Valores Promedio	10,02%	8,19%
Gastos Financieros/Captaciones Promedio con Costos	10,54%	9,03%
Margen Financiero Bruto/Activo Promedio	10,49%	8,62%
Ingresos Extraordinarios/Activo Promedio	1,01%	0,21%
Resultado Neto/Activo Promedio(ROA)	1,10%	0,22%
Resultado Neto/Patrimonio Promedio (ROE)	21,94%	5,92%
(Activo Productivo Promedio-Pasivo con Costo Promedio)/Activo Promedio	30,31%	25,20%

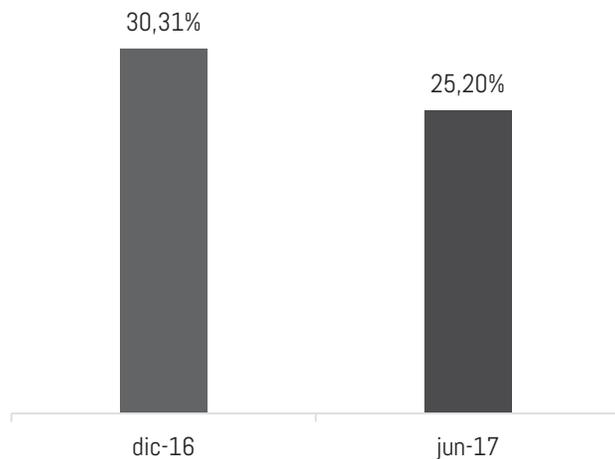
Resultado Neto/Activo Promedio (ROA)



Resultado Neto/Patrimonio Promedio (ROE)



(Activo Productivo Promedio-Pasivo con Costo Promedio) / Activo Promedio



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los Accionistas y a la Junta Directiva del
Banco Sofitasa Banco Universal, C.A.

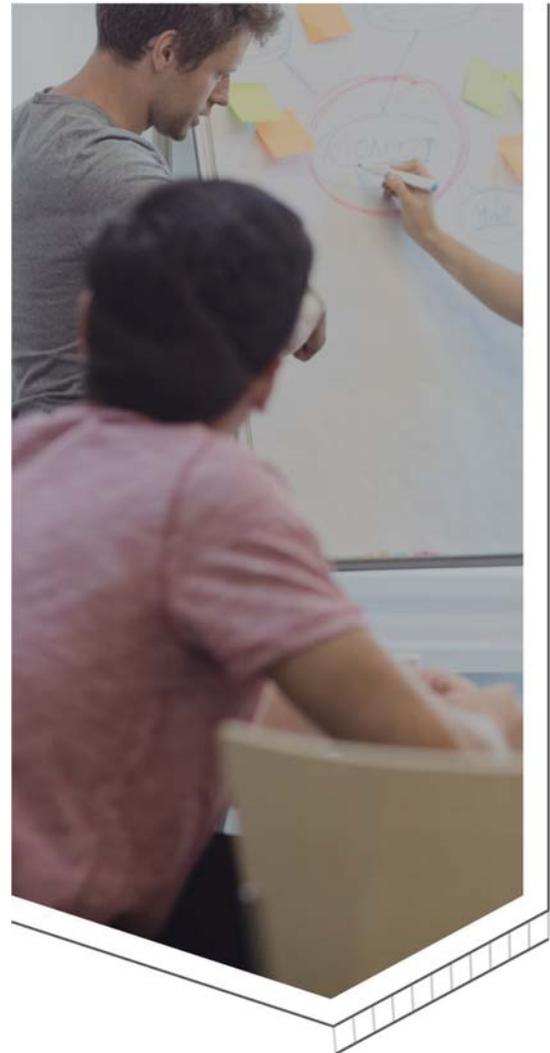
Hemos auditado los estados financieros adjuntos del **Banco Sofitasa Banco Universal, C.A.**, que comprenden los balances generales al 30 de junio de 2017 y 31 de diciembre de 2016, y los estados de resultados, de movimiento en las cuentas de patrimonio y de flujos de efectivo, por los semestres terminados en esas fechas, en bolívares nominales, así como un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidades de la gerencia en relación con los estados financieros

La gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos de conformidad con las normas e instrucciones de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, y del control interno que la gerencia determine que es necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores significativos debido a fraude o error.

Responsabilidades del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre los estados financieros adjuntos con base en nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría vigentes en Venezuela. Esas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos,



y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores significativos.

Una auditoría implica realizar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros debido a fraude o error. Al efectuar esas evaluaciones de riesgo, el auditor considera el control interno relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros por parte del Banco, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, y no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco. Una auditoría también incluye la evaluación de lo apropiado de las políticas contables utilizadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la gerencia, así como la evaluación de la presentación de los estados financieros en su conjunto.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría con salvedad.

Base para opinión con salvedad

Al 30 de junio de 2017 la provisión del impuesto sobre la renta refleja una subestimación de Bs 201.762.987. Como resultado de lo anteriormente indicado el pasivo se encuentra disminuido y el patrimonio se encuentra aumentado en Bs. 201.762.987, así como los resultados del ejercicio terminado el 30 de junio de 2017 se encuentran aumentados en el mismo monto.

Opinión con salvedad

En nuestra opinión, excepto por los efectos de lo indicado en el párrafo base para opinión con salvedad, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del **Banco Sofitasa Banco Universal, C.A.**, al 30 de junio de 2017 y 31 de diciembre de 2016, y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por los semestres terminados en esas fechas, de conformidad con las normas e instrucciones de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Párrafo de énfasis

Como se indica en la Nota 2 a los estados financieros adjuntos, el Banco como institución financiera del sector bancario venezolano, prepara sus estados financieros con base en las normas e instrucciones de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. Estas normas difieren en algunos aspectos de los principios de contabilidad de aceptación general en Venezuela (VEN-NIF GE).

Nuestra opinión no es modificada por el párrafo de énfasis antes mencionado.

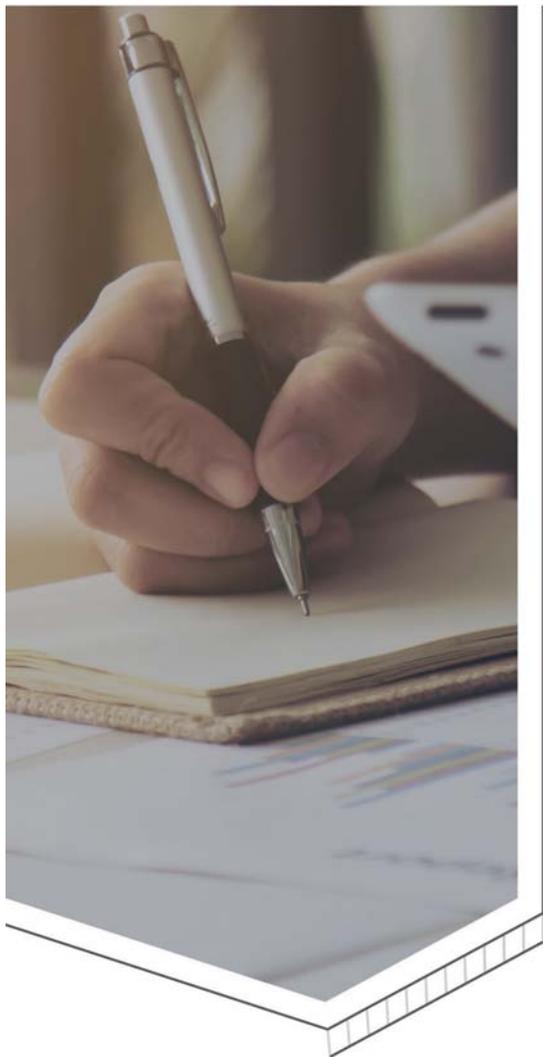
LARA MARAMBIO & ASOCIADOS

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Mong L.", enclosed within a hand-drawn oval shape.

Lic. Martin Gómez León
Contador Público
CPC N° 24.869
SBIF CP-732



AUDITORÍA INTERNA



En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, publicada en la Gaceta Oficial Nro. 40.557 de la República Bolivariana de Venezuela con fecha 08/12/2014, se señalan en el presente informe los procesos evaluados durante las auditorías efectuadas en el ejercicio económico concluido el 30/06/2017, por parte de las Gerencias de Auditoría adscritas a la Gerencia General de Contraloría, en las cuales se ha examinado el Sistema de Control Interno de esta Institución, tal como lo requieren las Normas Generales relativas a la Unidad de Auditoría Interna de las Instituciones del Sector Bancario y cumpliendo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas Internacionales de Auditoría, así como el Código de Ética del Auditor Interno. Asimismo, se han realizado evaluaciones de cumplimiento de las normas de prevención y control de los riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (LC/FT).

El Sistema de Control Interno tiene como finalidad garantizar en forma razonable, la salvaguarda de los activos y confiabilidad de la información financiera. Por tanto, se realizan evaluaciones, con base en pruebas selectivas, con la finalidad de determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría basados en riesgos, para comprobar la efectividad de los procedimientos de control, necesarios para expresar una opinión razonable sobre los procesos auditados en las diferentes áreas operativas, de negocio y de sistemas del Banco.

OBJETIVOS

El objetivo principal del presente informe de auditoría está orientado a dar a conocer a la Junta Directiva del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., los procesos evaluados en materia de control interno, cuyos resultados y recomendaciones se plasmaron en los informes entregados en la oportunidad de cada auditoría efectuada. Igualmente, se señala la evaluación del cumplimiento de las normas de prevención y control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (LC/FT) y cualquier otra regulación emitida por los Entes Contralores.

Dentro de los aspectos examinados por Auditoría de Agencias, Auditoría Dirección Central y Auditoría de Sistemas en cada uno de los procesos críticos, se contempla lo siguiente:

- Evaluar el cumplimiento de las normativas vigentes establecidas en el Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, Normas prudenciales dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Manual de Contabilidad para Bancos, y demás Leyes que rigen el funcionamiento de esta Institución, así como en los Manuales Internos de cada una de las Agencias y Áreas auditadas.
- Evaluar que los procedimientos y normas que rigen a cada uno de los procesos llevados a cabo por las Agencias y Áreas auditadas estén debidamente documentados y actualizados.
- Determinar el grado de cumplimiento y eficacia de los controles aplicados a los Sistemas Informáticos del Banco.
- Efectuar las recomendaciones para subsanar las debilidades de control interno encontradas durante la revisión.
- Elaborar el Plan de Acción correctivo que permita a las Gerencias de Auditoría de Agencias, Auditoría Dirección Central y Auditoría de Sistemas efectuar el seguimiento respectivo a las observaciones realizadas durante cada una de las revisiones.

ALCANCE

Los procesos mencionados en el presente informe corresponden a las auditorías basadas en riesgo, efectuadas en la Red de Agencias y Áreas de Dirección Central durante el primer semestre del año 2017, donde se aplicaron procedimientos de análisis y verificación del cumplimiento de políticas, normas y procedimientos adoptados por la Institución, del marco legal vigente para la fecha de cada auditoría, así como de las normas contables dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. Estas revisiones se basaron en la aplicación de pruebas sustantivas y pruebas de cumplimiento en las muestras seleccionadas, de acuerdo con las normas de auditoría de aceptación general en Venezuela.

ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN EN MATERIA DE RIESGOS

A continuación se presenta una síntesis de los procesos revisados durante las auditorías realizadas en la Red de Agencias, Áreas de Dirección Central y Áreas de Sistemas.

Proceso Crédito

La evaluación abarcó el cumplimiento de la normativa legal vigente y de las Normas de Control Interno adoptadas por el Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., referida a los subprocesos: Solicitud y Análisis, Decisión, Liquidación, Cobranza y Seguimiento, Contabilidad (incluyendo la actividad de Erogaciones y cheques devueltos), ejecutados por las Gerencias de Crédito, Banca Hipotecaria y Medios de Pagos Electrónicos. Se evidenciaron aspectos susceptibles de mejoras que fueron informados a las Unidades de Negocio a través de los informes de auditoría entregados, donde se hicieron recomendaciones, que incluyeron propuestas de desarrollos tecnológicos y actualizaciones en las normas y procedimientos con el propósito de fortalecer el Sistema de Control Interno.

El Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., al cierre del primer semestre del año 2017 alcanzó los montos que se muestran a continuación en las gavetas obligatorias de créditos Agrícola, Manufactura, Turismo y Microcrédito:

Agrícola

MES	TOTAL COLOCADO	% REQUERIDO	MONTO REQUERIDO	DIFERENCIA % REQUERIDO	% COLOCADO
Enero	4.545.913.888,98	0,00%	0	4.545.913.888,98	9,70%
Febrero	4.949.498.059,45	0,00%	0	4.949.498.059,45	10,56%
Marzo	7.270.740.815,62	15,00%	7.030.364.358,40	240.376.457,22	15,51%
Abril	8.676.761.959,61	17,00%	7.967.746.272,86	709.015.686,75	18,51%
Mayo	10.259.847.724,84	20,00%	9.373.819.144,54	886.028.580,30	21,89%
Junio	10.604.228.204,90	22,00%	10.311.201.058,99	293.027.145,91	22,63%

Microcrédito

MES	TOTAL COLOCADO	% REQUERIDO	MONTO REQUERIDO	DIFERENCIA % REQUERIDO	% COLOCADO
Enero	1.561.525.873,77	3,00%	1.406.072.871,68	155.453.002,09	3,33%
Febrero	1.639.058.344,45	3,00%	1.406.072.871,68	232.985.472,32	3,50%
Marzo	1.660.129.995,21	3,00%	1.406.072.871,68	254.057.123,53	3,54%
Abril	1.736.919.303,45	3,00%	1.406.072.871,68	330.846.431,77	3,71%
Mayo	2.015.585.978,36	3,00%	1.406.072.871,68	609.513.106,68	4,30%
Junio	2.539.090.898,88	3,00%	1.406.072.871,68	1.133.018.027,20	5,42%

Turismo

MES	TOTAL COLOCADO	% REQUERIDO	MONTO REQUERIDO	DIFERENCIA % REQUERIDO	% COLOCADO
Enero	559.365.330,00	2,50%	885.887.603,26	-326.522.273,26	1,58%
Febrero	554.154.538,45	2,50%	885.887.603,26	-331.733.064,81	1,56%
Marzo	532.352.350,00	2,50%	885.887.603,26	-353.535.253,26	1,50%
Abril	527.085.627,00	2,50%	885.887.603,26	-358.801.976,26	1,49%
Mayo	504.645.567,57	2,50%	885.887.603,26	-381.242.035,69	1,42%
Junio	903.890.061,80	2,50%	885.887.603,26	18.002.458,54	2,55%

Manufactura

MES	TOTAL COLOCADO	% REQUERIDO	MONTO REQUERIDO	DIFERENCIA % REQUERIDO	% COLOCADO
Enero	2.636.203.197,90	8,00%	3.749.527.657,82	-1.113.324.459,92	5,62%
Febrero	2.739.226.573,93	8,00%	3.749.527.657,82	-1.010.301.083,89	5,84%
Marzo	3.509.946.551,60	8,00%	3.749.527.657,82	-239.581.106,22	7,49%
Abril	4.382.310.591,33	8,00%	3.749.527.657,82	632.782.933,51	9,35%
Mayo	5.623.626.408,83	8,00%	3.749.527.657,82	1.874.098.751,01	12,00%
Junio	5.798.038.184,14	8,00%	3.749.527.657,82	2.048.510.526,32	12,37%

Proceso Banca Electrónica

La auditoría abarcó la revisión al subproceso Banca Telefónica, ejecutado por la Gerencia de Créditos de Tarjetas de Créditos, según lo establecido en los Manuales de Normas y Procedimientos de la Institución y a la normativa legal vigente. Se hicieron recomendaciones para fortalecer los mecanismos de control interno existentes, a fin de optimizar las actividades de supervisión para mitigar los riesgos inherentes en la ejecución de este subproceso, por lo que se plantearon recomendaciones y se estableció con el ente auditado el plan de acción para el logro de los objetivos planteados en este proceso.

Proceso Mercadeo

Se efectuó el examen de los subprocesos Mercadeo, Comunicaciones Corporativas, Publicidad y Relaciones Públicas, ejecutados por la Vicepresidencia de Mercadeo atendiendo a lo establecido en la normativa legal vigente, por lo que se formularon recomendaciones y se estableció con el ente auditado el plan de acción, a objeto de robustecer los mecanismos de control interno existentes y de optimizar las actividades de supervisión para mitigar los riesgos inherentes en la ejecución de estos subprocesos.

Proceso Administración Integral de Riesgos

En cumplimiento a las Resoluciones Nro. 136.03 "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos" y Nro. 136.15 "Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos", emanadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y demás disposiciones legales establecidas en esta materia, se efectuó el examen a los subprocesos identificar, medir y controlar. En este sentido se plantearon los aspectos susceptibles de mejoras en el informe de auditoría entregado, derivándose recomendaciones dirigidas a continuar con

el avance de los desarrollos tecnológicos que miden de forma automática los riesgos valorados por el ente auditado a fin de fortalecer el sistema de control interno de la Institución.

Proceso Operaciones Internacionales

En atención a lo establecido en la normativa legal vigente y a los Manuales de Políticas, Normas y Procedimientos de la Institución se analizó el subproceso Cartas de Crédito. A fin de mejorar el sistema de control interno y de optimizar la ejecución de este subproceso se formularon propuestas y recomendaciones al área auditada en función de los hallazgos observados.

Proceso Inversiones

Se analizaron los subprocesos Compra y Venta de Títulos Valores, Overnight, Transferencias de Fondos vía BCV, y las actividades que los conforman, atendiendo a la normativa vigente y a los Manuales de Normas y Procedimientos referidos a este proceso, para fortalecer los mecanismos de control interno, suscribiendo a través del plan de acción correctivo la regularización de los aspectos susceptibles de mejoras.

Proceso Servicios Generales

En cumplimiento de la normativa legal vigente y de las Normas de Control Interno adoptadas por el Banco se analizó el subproceso Proveeduría, plasmándose en el informe de auditoría los hallazgos relativos a la gestión del inventario y las actividades relacionadas donde se estableció el plan de acción correctivo.

Proceso Reclamos

En atención a lo establecido en la normativa vigente y en los manuales de Normas y Procedimientos de la Institución se examinaron los subprocesos Solicitud y Notificación, Análisis, Decisión, Respuesta al Cliente, Contabilidad, Control y Seguimiento. Por otra parte es importante indicar que la Gerencia de Auditoría de Dirección Central auditó el Informe de Gestión de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario correspondiente al primer semestre de 2017, en cumplimiento a lo dispuesto en la comunicación SIB-II-CCSB-09032 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario con fecha 25 de marzo de 2014.

Proceso Administración del Efectivo

La revisión comprendió el cumplimiento de la normativa legal vigente y de las Normas de Control Interno adoptadas por el Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., específicamente en la ejecución de los subprocesos: Custodia de Efectivo, Efectivo en tránsito, Auxilio financiero entre bancos, administración de cupos y contabilidad. Los hallazgos observados fueron notificados en el informe correspondiente con el propósito de fortalecer los controles aplicados a los subprocesos evaluados.

Proceso Captaciones - Gestión de la Información del Cliente

La evaluación se efectuó apegada a lo establecido en la normativa legal vigente sobre los Procesos Captación (Emisión, Apertura y Renovación, Crédito y Débito), Gestión de Información del Cliente (Registro del Cliente, Verificación del Cliente y Mantenimiento) y las actividades que se derivan de estos subprocesos, ejecutadas por la Red de Agencias. Encontrándose aspectos que fueron reportados para el mejoramiento de la Base de Datos de los Clientes, los cuales se están gestionando mediante planes de acción que son objeto de seguimiento por parte de la Gerencia de Auditoría de Agencias.

Proceso Gestión de papeles de Seguridad y Otros Servicios

El examen efectuado abarcó a los subprocesos de recepción y custodia del papel valor, su distribución y entrega y todo lo relacionado con el sub proceso de Cheques de Gerencia (Emisión, cancelación, suspensión, anulación, canje y contabilidad).

Aportes

El Banco Sofitasa al cierre del primer semestre del año 2017, dio cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente, específicamente en lo referido a los aportes que como sujeto obligado debe destinar a los distintos proyectos que el Estado Venezolano desarrolla, según se muestra a continuación:

<u>CONCEPTO DEL APORTE</u>	<u>MONTO APORTADO</u>
Social (Fondo social para Comunas)	11.027.650,95
Programas de Prevención de LC/FT	10.901.455,07
Fondo Social para Contingencias	6.118.482,23
Deporte	3.823.788,18

Auditorías realizadas en el primer semestre de año 2017 en las áreas informáticas del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A

ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

Las auditorías fueron efectuadas de acuerdo con las políticas, regulaciones y mejores prácticas que aplican sobre Sistemas Informáticos, donde se cubrieron aspectos de Infraestructura, Aplicaciones, Continuidad de Servicios y Seguridad Informática.

A continuación se indican cada una de las auditorías realizadas, explicando sus objetivos, y alcances.

I. Informes de Control y Uso de Comandos Sensibles

Objetivo

La revisión tuvo como finalidad comprobar el estado actual del proceso que controla la utilización de comandos sensibles, a fin de verificar su apego a las normas establecidas para tal fin.

Alcance

Se evaluó la ejecución de los comandos sensibles registrados en el Journal del iSeries en el ambiente de Producción, y que son recibidos en el Servidor de Trazas de Auditoría (SGCAS) durante los meses de diciembre 2016 y hasta marzo del año 2017, con el fin de identificar aspectos a reforzar o recomendar los controles que se consideren necesarios para garantizar su consistencia y adecuada documentación.

II. Auditoría de Sistema de Contabilidad General

Objetivo

La auditoría pretende obtener un diagnóstico de los procesos a nivel Módulo Contabilidad General del Banco, con el fin de identificar fortalezas y debilidades, que apoyen el desarrollo de planes de acción, y den repuestas que permitan disminuir las posibles brechas de seguridad que pudieran impactar al Banco.

Alcance

El alcance de esta evaluación cubrió los siguientes aspectos:

- Gestión de Activos.
- Control de Accesos.
- Seguridad en la Operatividad.
- Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas de Información.
- Gestión de la Continuidad del Negocio.

III. Auditoría de Sistema de Cajeros Automáticos

Objetivo

La auditoría pretende obtener un diagnóstico de la gestión de Cajeros Automáticos del Banco, canalizada a través de la Plataforma Tecnológica, con el fin de identificar fortalezas y debilidades que apoyen el desarrollo de la Institución, y que permitan minimizar las posibles brechas de seguridad que pudieran impactar al Banco.

Alcance

El alcance de esta evaluación cubrió los siguientes aspectos:

- Gestión de Activos.
- Control de Accesos.
- Seguridad Física y el Entorno.
- Criptografía.
- Seguridad en la Operaciones.
- Seguridad de las Comunicaciones.
- Relaciones con los Proveedores.

IV. Auditoría de Sistema de Cuentas

Objetivo

La auditoría pretende obtener un diagnóstico de los procesos a nivel Módulo Cuenta Corriente y Ahorro del Banco, con el fin de identificar fortalezas y debilidades, que apoyen el desarrollo de planes de acción, y den repuestas que permitan disminuir las posibles brechas de seguridad que pudieran impactar al Banco.



Alcance

El alcance de esta evaluación cubrió los siguientes aspectos:

- Gestión de Activos.
- Control de Accesos.
- Seguridad en la Operatividad.
- Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas de Información.
- Gestión de la Continuidad del Negocio.

V. Auditoría de Sistema DIGICHEK

Objetivo

La auditoría pretende obtener un diagnóstico de los procesos a nivel de sistemas en el servicio Digichek, con el fin de identificar fortalezas y debilidades que apoyen el desarrollo de la Institución, y que permitan minimizar las posibles brechas de seguridad que pudieran impactar al Banco.

Alcance

El alcance de esta evaluación cubrió los siguientes aspectos:

- Gestión de Activos.
- Control de Accesos.
- Seguridad en la Operatividad.
- Seguridad de las Comunicaciones.
- Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas de Información.
- Gestión de Incidentes en la Seguridad de la Información.
- Relaciones con los Proveedores.
- Aspectos de Seguridad de la Información de la Gestión de la Continuidad del Negocio.

VI. Auditoría de Norma Suiche 7B

Objetivo

Mantener un esquema de seguimiento para evaluar el cumplimiento de la Normativa de Seguridad de Datos de Suiche 7B, basada en los objetivos de control establecidos,

y que persiguen niveles adecuados de aseguramiento de las operaciones interbancarias de las instituciones miembros.

Alcance

El referido a lo establecido en las Normas de Seguridad de Datos de la Corporación SUICHE 7B, a saber:

1. Políticas, normas y procedimientos de seguridad de la información.
2. Control de acceso lógico y físico.
3. Protección de la información.
4. Gestión de redes, comunicaciones y vulnerabilidades.
5. Gestión de operaciones.

VII. Gestión de Cambios Power 7

Objetivo

Evaluar los cambios efectuados en el ambiente de Producción AS/400 y el estado de los requerimientos durante el año y registrados en la aplicación Object Control, con la finalidad de generar las alertas correspondientes y realizar evaluaciones puntuales, reforzando o creando los controles que se crean necesarios para mejorar su consistencia y adecuado funcionamiento.

Alcance

Sobre la base de las solicitudes de cambio registradas en la aplicación Object Control en estado "R" (Resueltas), en estado "C" (En proceso) y en estado "A" (Sin Asignar) con objetos instalados en Producción entre el 01 y último día de cada mes, analizándose los siguientes puntos:

- RFC correspondiente en la aplicación BMC SDE.
- Detalle del RFC registrado por el área de Atención a Usuarios.
- Detalle de la solicitud de cambio descrita en Object Control.
- CMO's asociados a las solicitudes de cambio.

- Diferentes estados de las solicitudes y CMO's.
- Programas y archivos actualizados.
- Usuarios que registran, asignan y desarrollan los cambios.
- Fechas de reporte, asignación y solución de los cambios.
- Objetos instalados en Producción correspondientes a solicitudes en estado "R", "C" y "A".

VIII. Auditoría del Sistema IVR

Objetivo

La auditoría pretende hacer un diagnóstico del Sistema IVR basado en la normas Nro. 641.10, que regulan el uso de los servicios de la banca electrónica, a fin de identificar los niveles de los controles, y el cumplimiento de la primera fase implementada en producción con las siguientes opciones: afiliación de servicio y validación en positivo, conformación de cheques, consultas de saldos Cuenta de Ahorros y Corrientes, consulta de saldo de Compra Cuotas, consulta saldo de Cadivi y consulta de Sofipuntos.

Alcance

El alcance de esta evaluación cubrió los siguientes aspectos:

- Afiliación, identificación y la autenticación del cliente en los servicios de banca electrónica.
- Las operaciones de los servicios de banca electrónica.
- La información transmitida, almacenada o procesada a través de los canales electrónicos.
- Monitoreo y control de las operaciones y servicios de banca electrónica.
- Régimen sancionaría.
- Disposiciones finales

IX. Auditoría de Gestión de Proyectos

Objetivo

La auditoría pretende obtener un diagnóstico del proceso de Gestión de Proyectos del Banco Sofitasa evaluando variables de interés, medidas de control establecidas y políticas de seguridad existentes, y de este modo, dar recomendaciones de mejores prácticas.

Alcance

El alcance de esta evaluación cubrió los siguientes aspectos:

- Mantener un enfoque estándar para la gestión de proyectos.
- Planificar proyectos.
- Gestionar la calidad de proyectos.
- Gestionar el riesgo de proyectos.
- Supervisar y controlar proyectos.
- Gestionar los recursos y los paquetes de trabajo del proyecto.
- Cerrar un proyecto.

X. Auditoría de Gestión de Incidentes de Seguridad

Objetivo

La auditoría pretende obtener un diagnóstico de los procesos de la Gestión de Incidentes de la Seguridad de la Información con el fin de identificar fortalezas y debilidades, que apoyen el desarrollo de planes de acción y den repuestas que permitan minimizar las posibles brechas de seguridad que pudieran impactar al Banco.

Alcance

La auditoría se basa en los siguientes requisitos para las DSS de la PCI:

- Responsabilidad y Procedimientos.
- Reporte de Eventos de Seguridad de la Información.
- Reporte de Debilidades de Seguridad de la Información.
- Evaluación y Decisión sobre los Eventos de Seguridad de Información.
- Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información.
- Aprendiendo de los Incidentes de Seguridad de la Información.
- Recolección de Evidencia.

XI. Auditoría de Norma PCI

Objetivo

Mantener un esquema de seguimiento para evaluar el cumplimiento de las Normas de Seguridad de Datos de la industria de tarjetas de pago (PCI DSS) que se desarrollaron para fomentar y mejorar la seguridad de los datos del titular de la tarjeta, y facilitar la adopción de medidas de seguridad uniformes a nivel mundial.

Alcance

La auditoría se basa en los siguientes requisitos para las DSS de la PCI:

- Desarrollar y mantener redes y sistemas seguros.
- Proteger los datos del titular de la tarjeta.
- Mantener un programa de administración de vulnerabilidades.
- Implementar medidas solidas de Control de Acceso.
- Supervisar y evaluar las redes con seguridad.
- Mantener una política de Seguridad de la Información.

XII. Gestión de Trazas de Auditoría

Objetivo

Gestión para recopilar, almacenar y centralizar las trazas que se generan desde aplicaciones y Sistemas Operativos de la Plataforma Tecnológica del Banco.

Alcance

El alcance de esta gestión cubre los siguientes aspectos:

- Trazas de aplicaciones definidas como críticas: SWIFT, Postilion, LA Sistemas, SIAF Millenium, CADENCIE.
- Trazas de sistemas operativos (SYSLOG) generados por las plataformas Windows, Linux y AIX, a través de la herramienta OSSEC.
- Trazas que se generan de cambios a archivos de la plataforma Power 7 a través de herramienta Ptech Plus.
- Incorporación de nuevas aplicaciones y dispositivos que puedan generar trazas de Auditoría.

CONCLUSIÓN

Las evaluaciones realizadas por las áreas de Auditoría, adscritas a la Gerencia General de Contraloría, originaron propuestas de mejoramiento para optimizar los procesos auditados, que se discutieron con las áreas examinadas de donde se generaron los planes de acción, determinando actuaciones, responsables y fechas límites de ejecución, considerando las opiniones de las dependencias auditadas, y efectuando el monitoreo continuo. De igual forma, la metodología de auditoría periódica permite conocer el grado de cumplimiento en la corrección de las observaciones reportadas, y de esta manera en las futuras revisiones se mide el avance de los planes de acción antes indicados.

Por otra parte, es importante señalar que una de las políticas del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., es el continuo mejoramiento del Sistema de Control Interno involucrado en cada uno de sus procesos que se ejecutan en la Red de Agencias, áreas Administrativas y áreas Informáticas del Banco por lo que algunos de los aspectos susceptibles de mejoras indicados en los informes emitidos pueden estar solventados a la fecha de la entrega del presente informe, y será una de las actividades de evaluación en las posteriores auditorías a fin de realizar la correspondiente validación.

ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL RIESGO DE PREVENCIÓN DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.

El Banco Sofitasa Banco Universal, C.A. ha dado cumplimiento a la normativa legal contemplada en la Resolución Nro. 119.10 “Normas relativas a la administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo aplicables a las Instituciones reguladas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario”, y su modificación Resolución Nro. 427.10, a través de la estructura del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo que mantiene de manera adecuada, operando bajo la metodología basada en riesgo que comprende aspectos relacionados con clientes, productos y procesos. Además, por medio de las evaluaciones ejecutadas por las Gerencias de Auditoría Interna se han evidenciado aspectos mejorables, los cuales se han plasmado en los informes emitidos acerca del cumplimiento de las Políticas “Conozca a su Cliente” y “Conozca a su Empleado”, así como de las Funciones de los Responsables de Cumplimiento, de las Áreas de Dirección Central y de la Red de Agencias del Banco, originándose a su vez los planes de acción correspondientes, que forman parte del seguimiento ejecutado por las áreas contraloras.

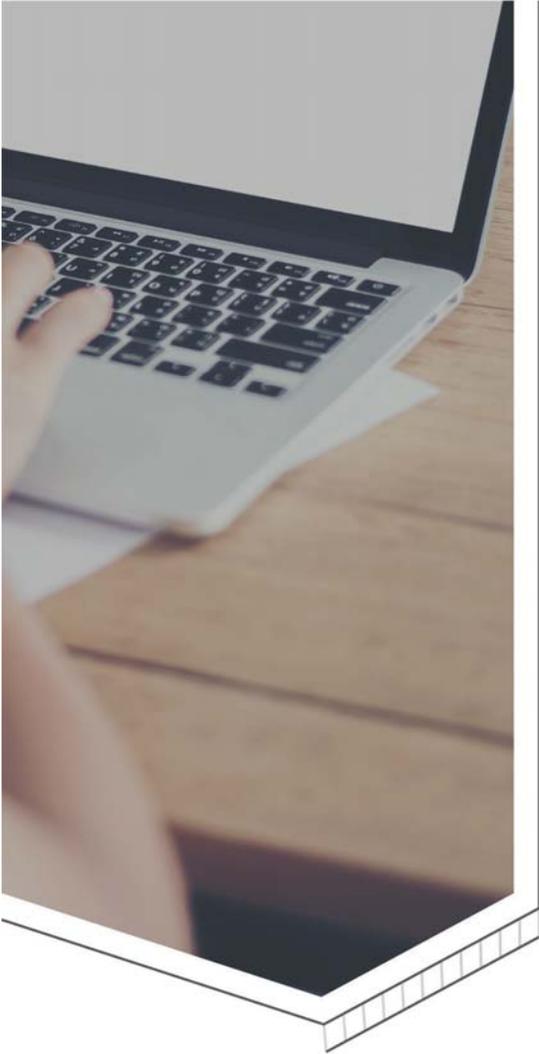
CONCLUSIÓN

Las evaluaciones efectuadas por las Gerencias de Auditoría Interna que determinaron el cumplimiento de las Políticas, Normas y Procedimientos de Administración de los Riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, generaron aspectos susceptibles de mejoras en los distintos procesos auditados, los cuales se discutieron con los entes auditados lo que dio lugar a los planes de acción considerando las apreciaciones de las Unidades. Para ello, se establecieron acciones, responsables y fechas límites de regularización fijando compromisos de cumplimiento, así como también se indica que la metodología de auditoría periódica asegura el seguimiento en las evaluaciones posteriores, para evaluar el avance de los respectivos planes de acción acordados.





INFORME FINANCIERO

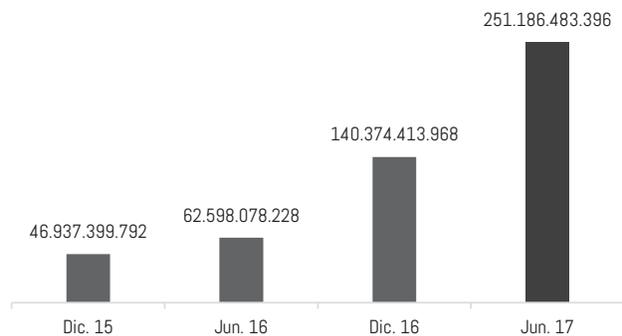


TOTAL ACTIVO

Al cierre del mes de junio de 2017 los Activos Totales ascendieron a Bs. 251.186.483.396, reflejando un importante crecimiento de 301,27% con relación a junio 2016, período para el cual Banco Sofitasa alcanzó una cifra de Bs. 62.598.078.228, lo que representó un incremento de Bs. 188.588.405.168.

Total Activo

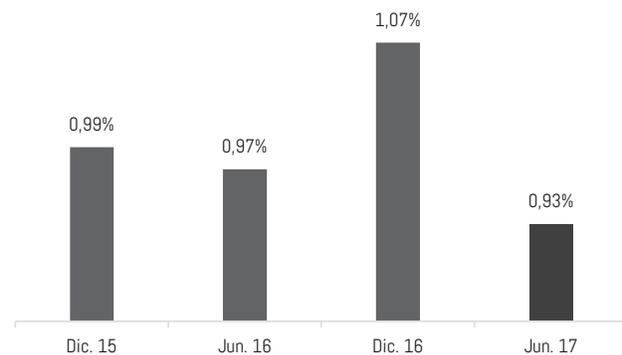
Saldos - Bs.



Por su parte, la Cuota de Mercado cierra en 0,93%, cifra inferior en 4 puntos básicos con relación a junio 2016 y 14 puntos básicos con respecto a diciembre 2016.

Total Activo

Cuotas - %

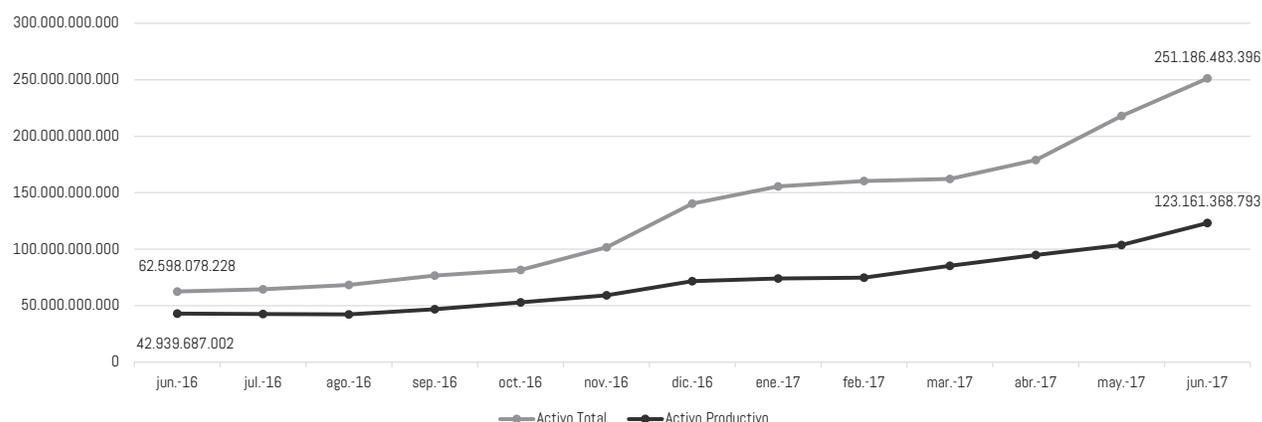


El Activo Productivo alcanzó la cifra de Bs. 123.161.368.793, registrando un incremento de 186,8% (Bs. 42.939.687.002) al compararlo con junio 2016.

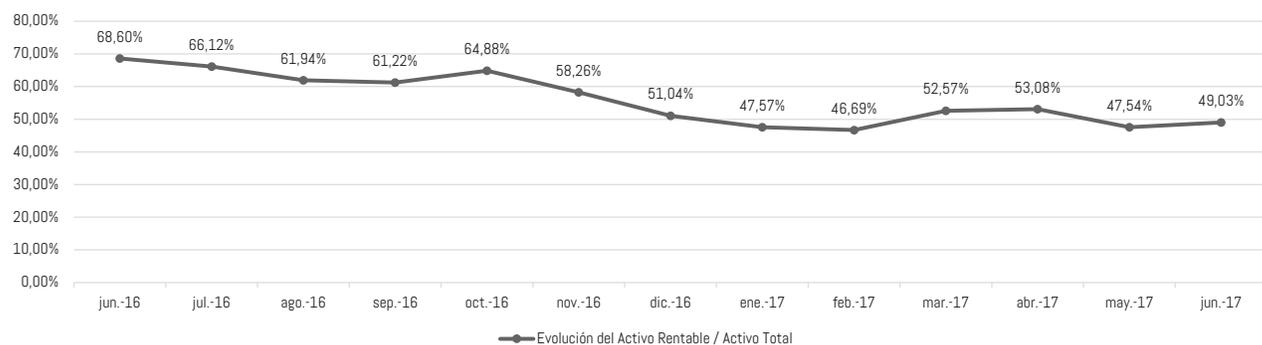
La participación de este segmento dentro del Activo Total cerró en 49,0%, lo que exhibe una disminución superior a 20 puntos porcentuales durante el último año; resultado que obedece al incremento de las Disponibilidades durante el mes de diciembre y a lo largo del semestre. Esta situación influyó en ese indicador, a pesar del importante aumento en la asignación de recursos a la Cartera de Créditos. Durante el período prevaleció una ausencia de oferta de Títulos Valores para engrosar la Cartera de Inversiones.

Dentro del crecimiento del Activo destaca la evolución de su composición, donde el mayor peso se encuentra en Disponibilidades que al sumarle la Cartera de Inversiones en Títulos Valores alcanza un 57% del Total Activo, dotando a la Institución de una estructura altamente líquida. El esfuerzo en el crecimiento de las Carteras Rentables, Cartera de Créditos e Inversiones se vio influida por el incremento de las Disponibilidades en la cuenta única en el Banco Central de Venezuela. Así como un peso importante del efectivo a lo largo del semestre, pero que mermó hacia el final del mismo.

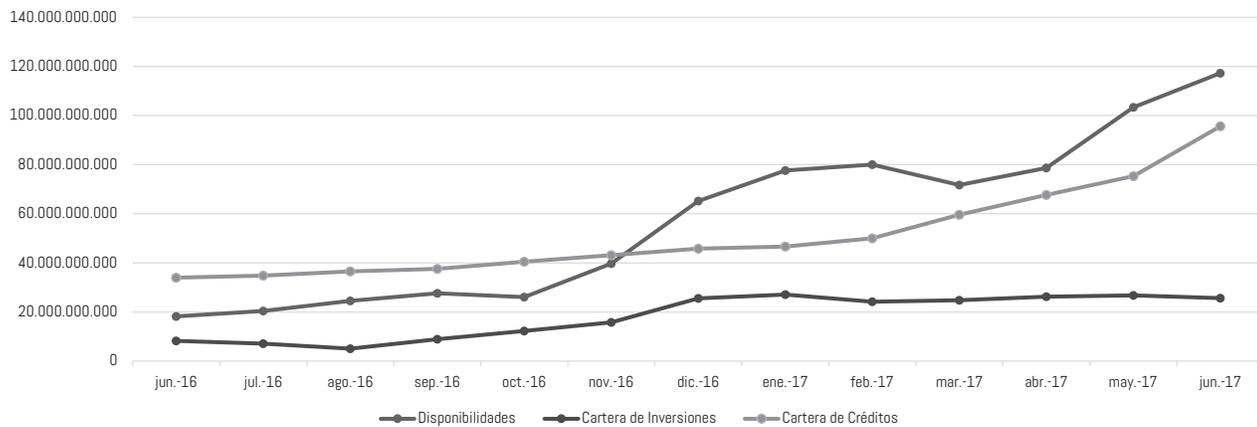
Evolución del Activo Productivo



Evolución del Activo Rentable / Activo Total



Evolución del Activo por Cartera



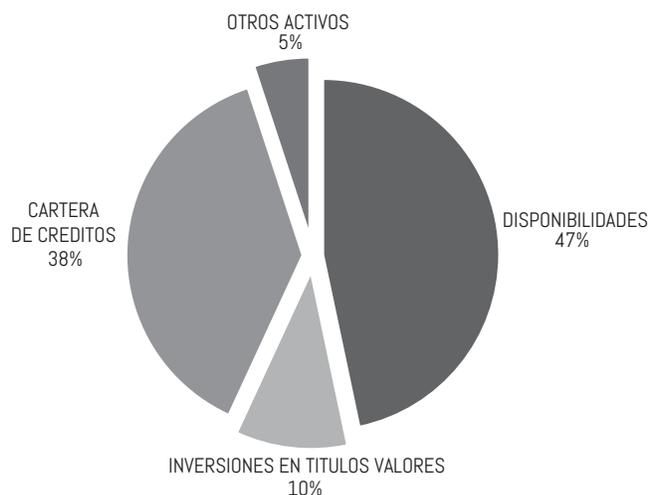
Evolución del Activo

ACTIVO	VARIACIÓN PORCENTUAL				
	junio-17	diciembre-16	junio-16	jun.-17 / dic.-16	jun.-17 / jun.-16
DISPONIBILIDADES	117.284.220.005	65.186.189.165	18.199.578.312	79,92%	544,43%
INVERSIONES EN TITULOS VALORES	25.608.529.788	25.510.222.928	8.241.980.804	0,39%	210,71%
CARTERA DE CREDITOS	95.627.135.395	45.790.430.909	33.974.627.583	108,84%	181,47%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	666.776.356	458.523.177	263.676.879	45,42%	152,88%
BIENES REALIZABLES	0	0	0	0,00%	0,00%
BIENES DE USO	6.735.075.144	1.217.811.914	691.815.790	453,05%	873,54%
OTROS ACTIVOS	5.264.746.708	2.211.235.875	1.226.398.860	138,09%	329,29%
TOTAL ACTIVO	251.186.483.396	140.374.413.968	62.598.078.228	78,94%	301,27%

Para el cierre del semestre, la Estructura del Activo quedó conformada de la siguiente manera: Cartera de Créditos participa dentro del Total Activo en 38%, es decir 16 puntos porcentuales inferior de la proporción registrada a junio 2016 (54%), sin embargo se recupera 5 puntos porcentuales durante el semestre en cuestión; la Cartera de Inversiones en Títulos Valores 10%, es decir 3 puntos porcentuales inferior a la presentada a junio 2016 (13%), y 8 puntos porcentuales también inferior durante el período enero-junio 2017. Las Disponibilidades por su parte, se incrementaron en 47%, lo que representa un aumento de 18 puntos porcentuales comparado con lo registrado hace 12 meses (29%) y se mantiene en línea con lo registrado en el lapso anterior. El resto de los Activos

representa 5% dentro del Total Activo, con un leve crecimiento de 2 y 3 puntos porcentuales durante el año y el semestre, éste último debido a la inversión en la ampliación de las instalaciones de la Institución. De esta forma, el Banco presenta al cierre de junio 2017, una Estructura de Activos con creciente orientación hacia la liquidez, con excedentes importantes ociosos que generan un potencial muy importante para la intermediación crediticia y la rentabilidad futura. Se sopesaron los riesgos inherentes a la actividad crediticia y operativa manteniendo un balance adecuado, dentro del entorno económico y financiero del país, caracterizado por una disminución del Producto Interno Bruto (PIB), constante incremento de la liquidez monetaria, alta inflación y controles de tasas y de cambio, entre otros aspectos.

Estructura del Activo



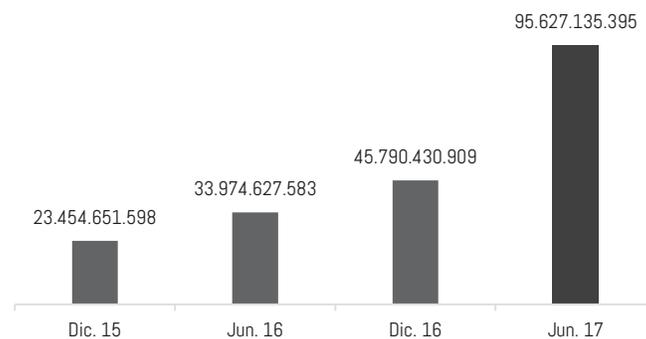
CARTERA DE CRÉDITOS

Al culminar el semestre, la Cartera de Créditos Neta alcanzó la cifra record de Bs. 95.627.135.395; mostrando un crecimiento de 181,473%, es decir, Bs. 61.652.507.812 con relación a junio 2016, de esta manera, se evidencia un aumento exponencial de esta Cartera durante los últimos años.

En contraposición con este importante crecimiento y debido al significativo aumento en los Depósitos en el semestre, el Banco Sofitasa para la fecha, exhibió un índice de Intermediación Crediticia (Cartera de Créditos / Captaciones del Público) de 41,10%, inferior a la relación presentada por el Sistema Financiero que se ubicó en 54,13%; mostrando ambos indicadores cambios, influidos por el incremento de la liquidez. Destaca el esfuerzo de la Institución para recuperar sus niveles de intermediación y acercarse a la media del Sistema.

Cartera de Créditos Neta

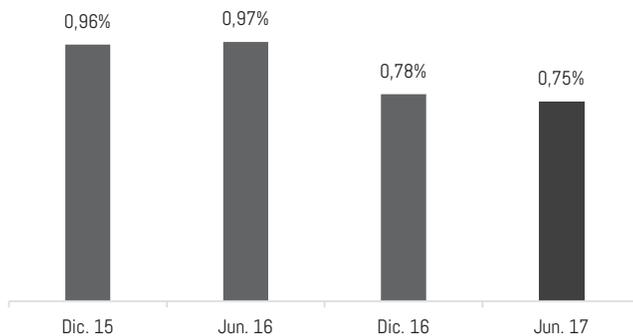
Saldos - Bs.



Se señala que durante los últimos 12 meses la demanda de créditos fue fuerte y sostenida, con ello la Institución realizó un esfuerzo notorio para satisfacer las necesidades de los diferentes sectores productivos, comerciales y de servicios en los que nuestros clientes se desempeñan.

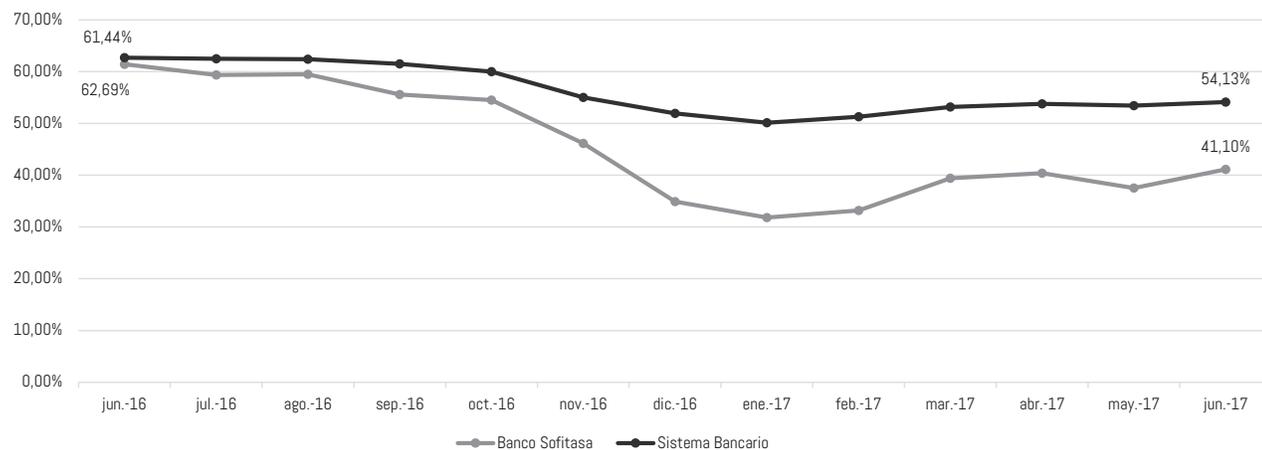
Cartera de Créditos Neta

Cuota de Mercado - %



En lo relativo a la Cuota de Mercado de la Cartera de Créditos, alcanzó la cifra de 0,75% al cierre de junio 2017, es decir 22 puntos básicos inferior de la registrada en junio 2016. La situación denota una estrategia conservadora en cuanto al riesgo crediticio. Los límites legales de otorgamiento de créditos se han actualizado de acuerdo con los incrementos de Capital y la revalorización de Activos que se le ha permitido a la banca últimamente; sin embargo fueron límites pequeños con relación a la capacidad de Colocación actual del Banco Sofitasa y la banca en general, direccionándose parte del mercado corporativo y de mediana empresa hacia la emisión de Obligaciones Quirografarias y Papeles Comerciales.

Coefficiente de Intermediación



La estrategia crediticia plasmada en el plan de negocios de la Institución así como el cumplimiento de las metas propuestas arrojó resultados positivos que han permitido destinar importantes recursos a productos crediticios prioritarios, manteniendo una mezcla rentable y balanceada entre las diferentes modalidades de crédito tanto Carteras Dirigidas como Carteras Libres, siempre haciendo el mayor de los esfuerzos para cumplir con las Carteras Obligatorias.

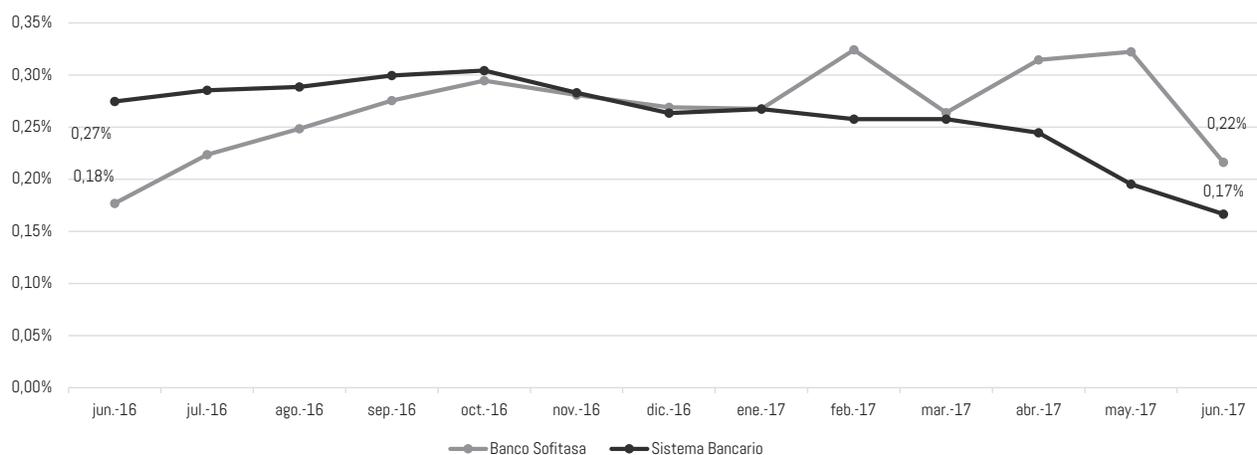
En este sentido, se observó el esfuerzo realizado ya que los requerimientos de estas Carteras son muy importantes, y al mismo tiempo se hace perentorio el incremento de las carteras más rentables para balancear la mezcla de rentabilidad de la Cartera de Créditos en su conjunto, esto enmarcado en las limitaciones del mismo mercado y del contexto económico.

Cartera de Créditos por Actividad Económica

Variación Jun 2017 - Jun 2016

ACTIVO	junio-17	diciembre-16	junio-16	Absoluta	Relativa
ADQUISICION DE VEHICULOS	10.629.344	20.268.795	33.621.032	-22.991.687	-68,38%
TARJETAS DE CREDITO	5.433.180.036	2.841.351.758	1.839.976.156	3.593.203.880	195,29%
MULTIFACIL	0	0	0	0	0,00%
AGRÍCOLA, PESQUERA Y FORESTAL	10.604.228.205	4.511.894.597	4.150.601.822	6.453.626.383	155,49%
EXPLOTACIÓN DE MINAS E HIDROCARBUROS	135.571.974	30.664.413	27.882.183	107.689.792	386,23%
INDUSTRIA MANUFACTURERA	5.798.038.184	2.746.266.270	1.896.643.954	3.901.394.230	205,70%
ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	55.904.388	38.016.432	34.886.180	21.018.208	60,25%
CONSTRUCCIÓN	2.878.419.571	1.929.756.513	1.504.824.514	1.373.595.056	91,28%
COMERCIO MAYOR Y DETAL RESTAURANTES Y HOTELES	44.317.146.691	19.326.373.539	14.038.365.522	30.278.781.169	215,69%
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	4.147.938.540	2.202.947.873	1.859.090.332	2.288.848.208	123,12%
ESTABL.FINANC. SEG., BIENES INMUEB Y SERV.PREST. EMPR.	11.455.483.306	6.099.852.813	4.594.279.442	6.861.203.864	149,34%
SERVICIOS COMUNALES SOCIALES Y PERSONALES	5.657.686.702	3.045.372.031	2.591.245.076	3.066.441.626	118,34%
BANCA HIPOTECARIA	3.740.829.073	2.725.945.825	1.222.181.368	2.518.647.705	206,08%
ACTIVIDADES NO BIEN ESPECIFICADAS	3.507.598.492	1.350.384.865	950.356.252	2.557.242.240	269,08%
TOTAL CARTERA DE CRÉDITOS BRUTA	97.742.854.505	46.869.095.723	34.743.953.833	62.998.700.673	181,32%

Indice de Morosidad

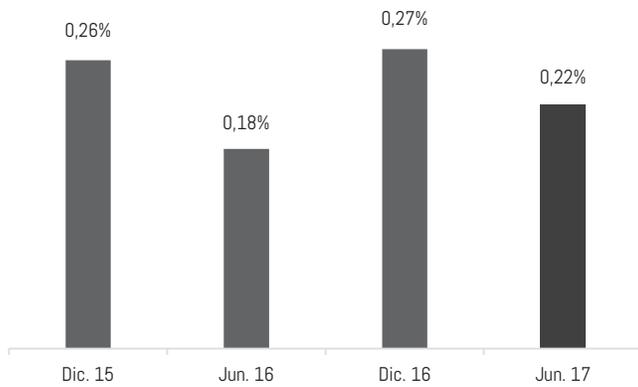


Por otra parte, vale referir que esta Institución ha mantenido políticas de riesgo de crédito conducentes a la preservación y mejora de la calidad de los Activos con resultados altamente satisfactorios, así como una política de Provisiones de Cartera muy importante y conservadora. Los indicadores de Morosidad y Cobertura evidencian la debida atención a este aspecto estratégico del negocio y de la rentabilidad de la Institución. En primer lugar, la relación Créditos Vencidos y en Litigio / Cartera de Créditos Bruta se ubicó en 0,22%, índice éste que permanece en niveles relativamente similares durante los últimos 4 semestres, con una disminución de 5 puntos básicos con respecto al cierre del lapso junio-diciembre 2016. En este

sentido, el indicador fue levemente superior a la media del Sistema Financiero, el cual se situó en 0,17%, registrando una disminución de 10 puntos básicos durante los últimos 12 meses. El resultado del semestre fue positivo si se compara con la disminución del poder adquisitivo por la alta inflación y la fuerte disminución de la actividad económica durante el ejercicio. Por otra parte, la relación Provisiones para Cartera de Créditos / Créditos Vencidos y en Litigio alcanzó 1.001%, es decir 251 puntos porcentuales inferior a junio 2016, mientras la media registrada por el Sistema en la misma fecha fue de 1.457%. Esto demuestra el buen nivel de aprovisionamiento de la Institución y del Sistema Financiero en general.

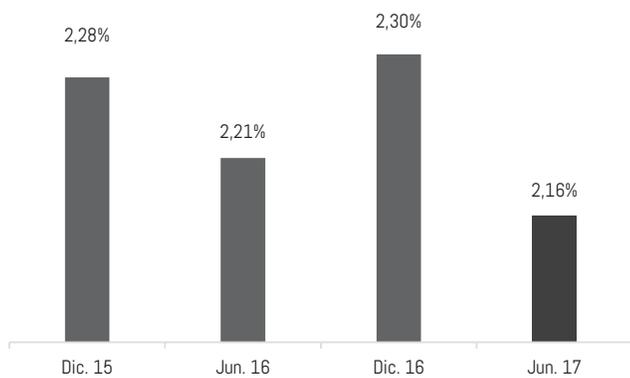
Morosidad

Cartera Inmovilizada Bruta /
Cartera de Créditos Bruta - %



Cobertura

Provisiones para Cartera de Créditos /
Cartera de Créditos Bruta - %

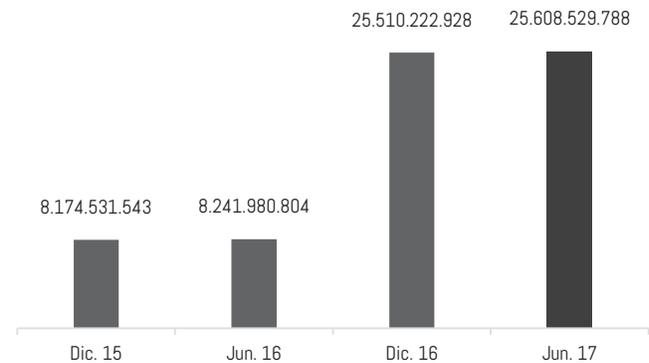


CARTERA DE INVERSIONES

Para el cierre del semestre, la Cartera de Inversiones alcanzó la cifra de Bs. 25.608.529.788; presentando un incremento de 210,71%, es decir, Bs. 17.366.548.984, con relación a junio 2016, fecha para la cual el Banco exhibió una cifra de Bs. 8.241.980.804. La cuota de mercado se ubicó en 1,82% es decir 88 y 3 puntos básicos superiores a las cuotas registradas en junio y diciembre pasados. El semestre estuvo marcado por la ausencia de Instrumentos de Inversión, limitándose la Tesorería del Banco a renovar las colocaciones en Instrumentos de absorción en el Banco Central de Venezuela.

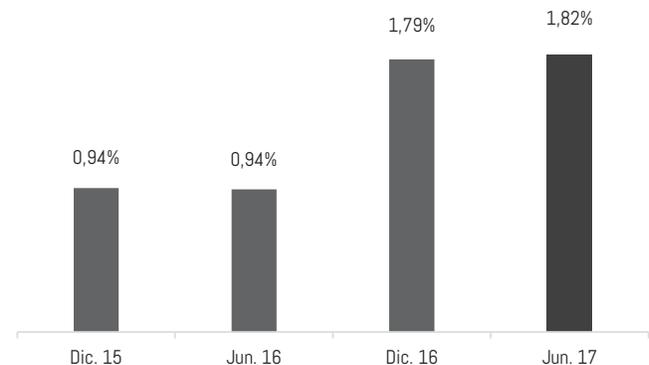
Cartera de Inversiones

Saldos / Bs.



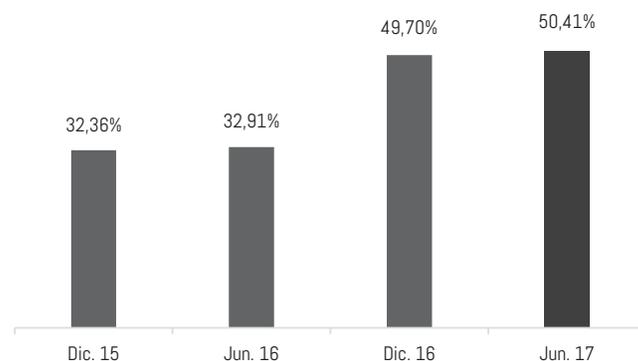
Cartera de Inversiones

Cuota de Mercado / %

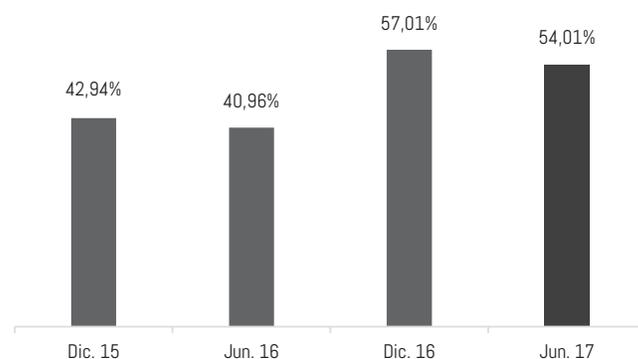


La Estructura de la Cartera de Inversiones se sustenta en instrumentos de alta calidad denominados en Bolívares y Dólares, emitidos y avalados por la Nación o empresas del Estado como lo señalan las normas regulatorias. Con ello se garantizan elevados ratios de liquidez primaria (Disponibilidades / Captaciones) y liquidez secundaria (Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores / Captaciones) los cuales resultaron en 50,41% y 54,01% respectivamente al cierre del semestre, los cuales fueron muy superiores a las registrados durante los últimos dos años. Estas cifras evidencian los altos niveles de liquidez primaria y secundaria con que cuenta la Institución, y que permiten responder con flexibilidad y solvencia a posibles cambios del entorno. Adicionalmente, brindó importantes beneficios, producto del rendimiento generado en el período.

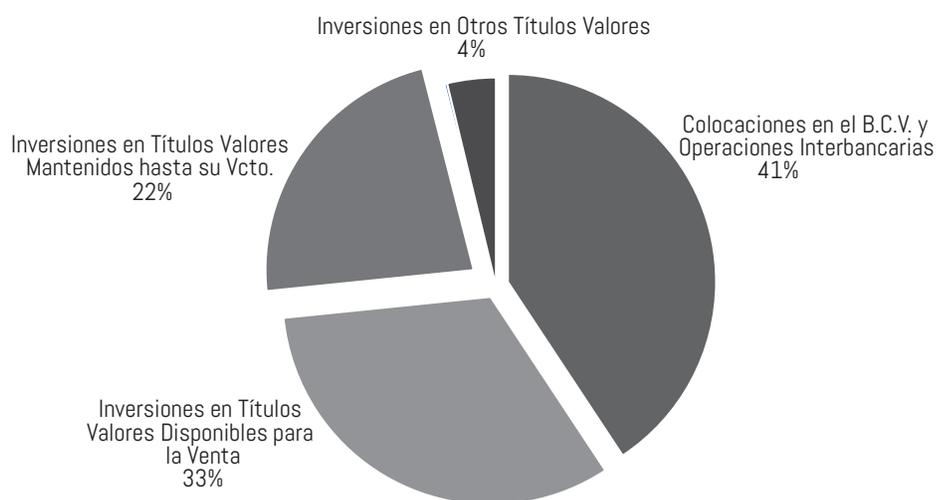
Disponibilidades / Captaciones del Público %



Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores / Captaciones del Público %



Estructura Cartera de Inversiones

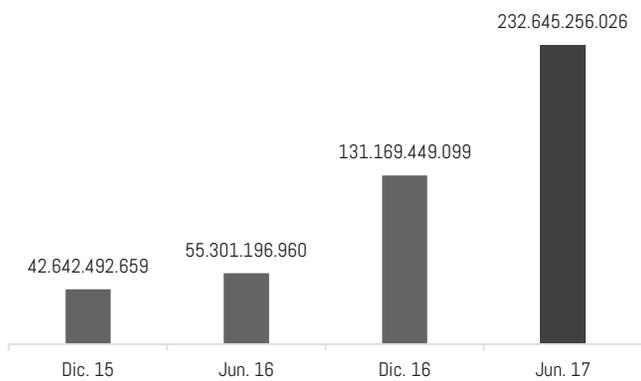


CAPTACIONES DEL PÚBLICO

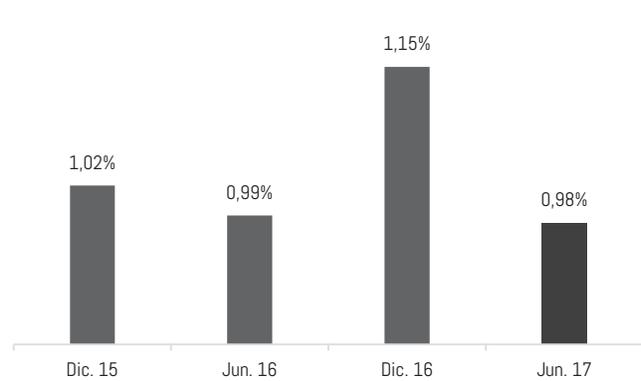
Las Captaciones del Público exhibieron al 30 de junio 2017 una cifra record de Bs. 232.645.256.026 mostrando un crecimiento muy importante de 320,69%, es decir Bs. 177.344.059.066 con relación a los Bs. 55.301.196.960 alcanzados en los 12 meses previos.

Asimismo, la Cuota de Mercado se ubicó en 0,98% a la par con relación a la registrada un año atrás e inferior en 17 puntos básicos con respecto a la de diciembre 2016, cuando se obtuvo un flujo notorio de dinero a consecuencia de los depósitos del billete de Bs. 100. El resultado de la Cuota de Mercado se ha mantenido cerca de la meta establecida de 1% de participación.

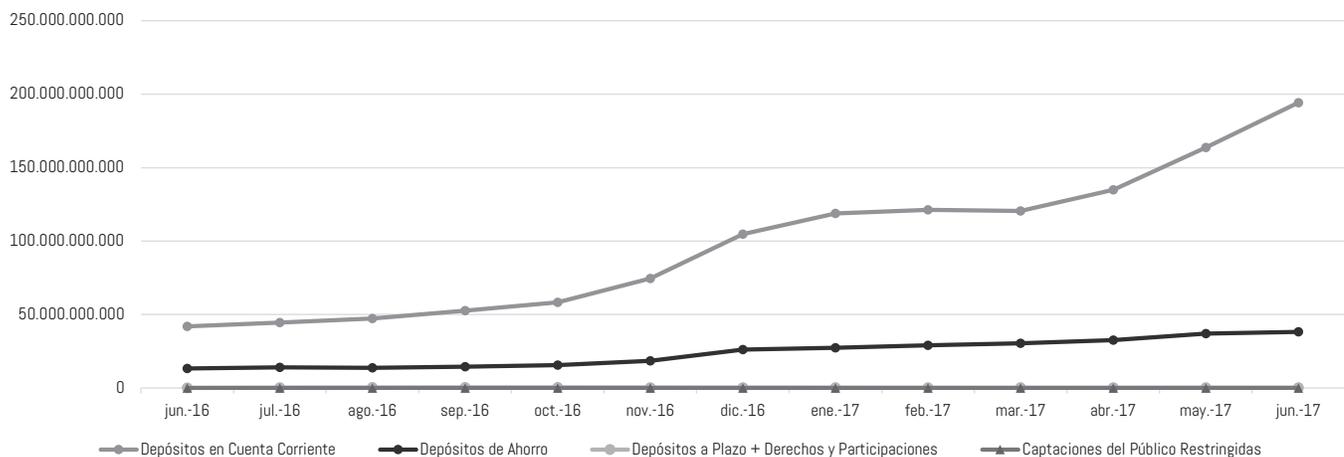
Captaciones del Público
Saldos / Bs.



Captaciones del Público
Cuota de Mercado / %

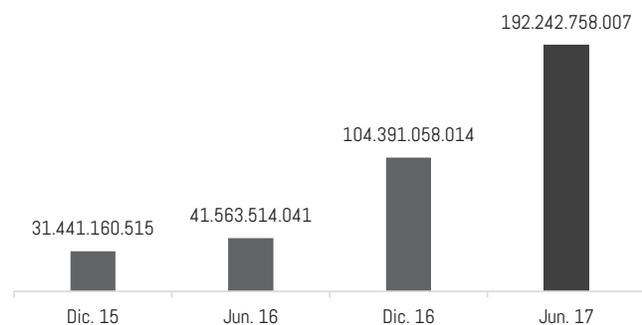


Evolución de las Captaciones

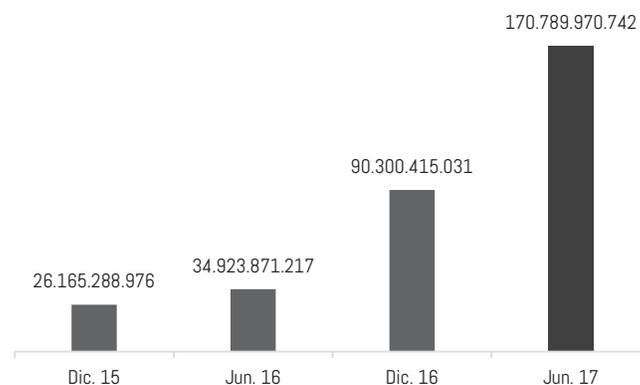


Dentro de las Captaciones del Público, las Cuentas Corrientes alcanzaron la cifra de Bs. 192.242.758.007 registrando un incremento de 362,53%, es decir, Bs. 150.679.243.966; en comparación con los Bs. 41.563.514.041 obtenidos al cierre del primer semestre de 2016. Es de destacar que la mayoría de este saldo se encuentra en Cuentas Corrientes no Remuneradas (89%). Por su parte, el producto Certificado Nominativo a la Vista asciende a 3% del total de las Cuentas Corrientes y las Cuentas denominadas en USD por Convenio Cambiario Nro. 20 representan 0,01% debido a la baja oferta de divisas a través del Sistema SIMADI, y luego DICOM. Los Depósitos de Ahorro alcanzaron la cifra de Bs. 38.181.498.657 mostrando un incremento de 187,33%, es decir, Bs. 24.893.117.789 durante los últimos doce meses, crecimiento inferior comparado con el de las Cuentas Corrientes, de lo que se podría inferir una menor capacidad de ahorro. En referencia a los Depósitos a Plazo cerraron con saldo de Bs. 184.893.207 registrando un crecimiento con respecto a junio 2016 de Bs. 101.023.657, es decir 120,45%, lo que evidencia que se atienden ampliamente las necesidades de ahorro e inversión de nuestros clientes, inclusive con productos de mayor coste financiero para esta Institución.

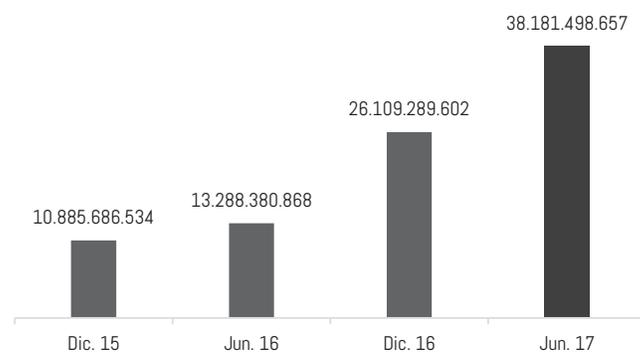
Depósitos en Cuenta Corriente Saldos / Bs.



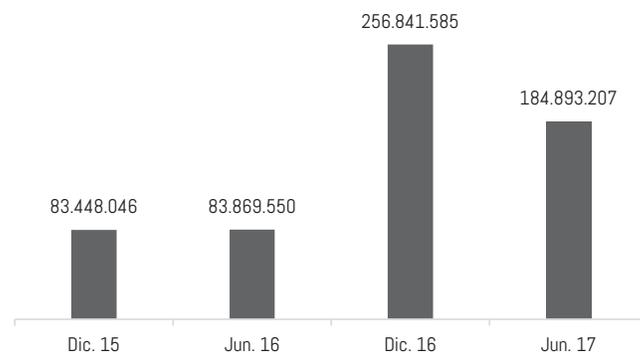
Depósitos en Cuenta Corriente No Remunerada Saldos / Bs.



Depósitos de Ahorros Saldos / Bs.

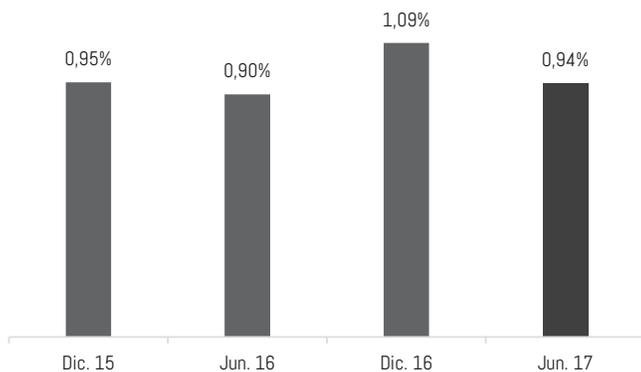


Depósitos a Plazo Saldos / Bs.

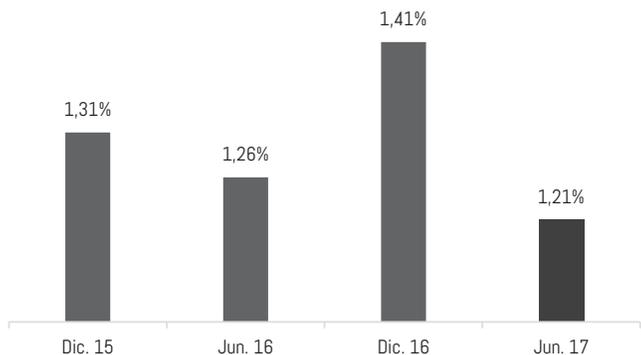


En los rubros anteriores, la participación del Banco Sofitasa dentro del Sistema Financiero registran los siguientes resultados: las Cuentas Corrientes alcanzaron una Cuota de Mercado de 0,94% con disminución de 4 puntos básicos en los últimos 12 meses, mientras que las Cuentas Corrientes no Remuneradas se ubicaron en 1,21% de cuota, es decir 5 puntos básicos inferior a la cuota presentada en junio 2016; ambos rubros disminuyeron sus cuotas en 15 y 20 puntos básicos con relación al semestre anterior, respectivamente. Los Depósitos de Ahorro mostraron una participación de 1,59% dentro del Sistema Financiero con una disminución de 24 y 27 puntos básicos, con relación a junio y diciembre 2016. Por su parte, los Depósitos a Plazo registraron una cuota de 0,32%.

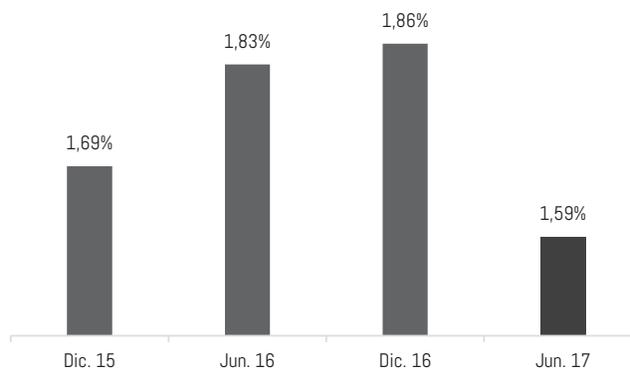
Depósitos en Cuenta Corriente
Cuota de Mercado - %



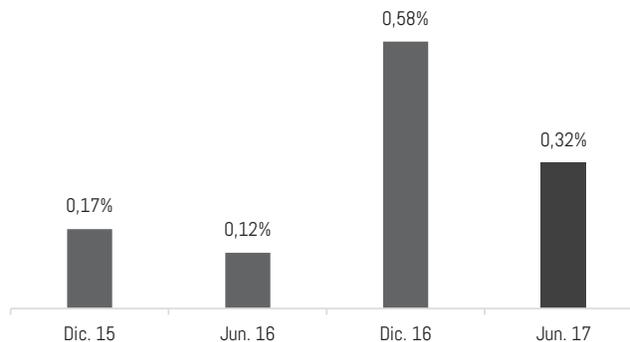
Depósitos en Cuenta Corriente No Remunerada
Cuota de Mercado - %



Depósitos de Ahorro
Cuota de Mercado - %



Depósitos a Plazo
Saldos / Bs.

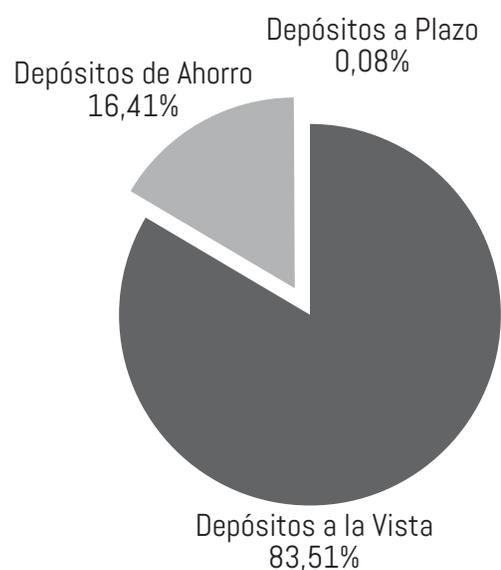


Dentro de la Estructura de las Captaciones del Público, las Cuentas Corrientes participaron con 83,51% del Total Captaciones, con un aumento de 769 puntos básicos con relación al año anterior cuando se ubicó en 75,82% y un incremento de 361 puntos básicos con respecto a diciembre pasado. Este resultado constituye un destacado logro estratégico que fue el de diluir el caudal de ahorro que el Banco siempre ha mantenido y que ha afectado el costo promedio de fondeo. En este sentido, los Depósitos de Ahorro participaron con 16,41%, inferior en 762 y 349 puntos básicos con relación a las participaciones alcanzadas a junio y diciembre pasados respectivamente, en tanto que los Depósitos a Plazo participaron con 0,08% del Total Captaciones.

Esto demuestra la tendencia constante a mejorar la mezcla de recursos en la cual predominan los depósitos en Cuentas Corrientes, permitiendo así optimizar los costos financieros como resultado de una estrategia para proveer productos transaccionales, de cobros y pagos, diseñados especialmente para el sector de clientes empresas y corporativos. De igual forma se refleja, en el peso de los Depósitos de Ahorro la gran vocación hacia el ahorro en la Zona Andina, región de considerable influencia de esta Institución.

Asimismo, se observa el esfuerzo por la reducción del peso de los depósitos con mayor coste dentro del Total de las Captaciones y un manejo óptimo de los tipos de interés. Es de señalar, que una porción de los Depósitos a Plazo y de Ahorro están siendo canalizados hacia el instrumento de captación del Banco Central de Venezuela "Directo BCV", el cual ofrece tasas de interés y plazos muy competitivos que han sido atractivos para un segmento de la clientela.

Estructura de las Captaciones Junio 2017

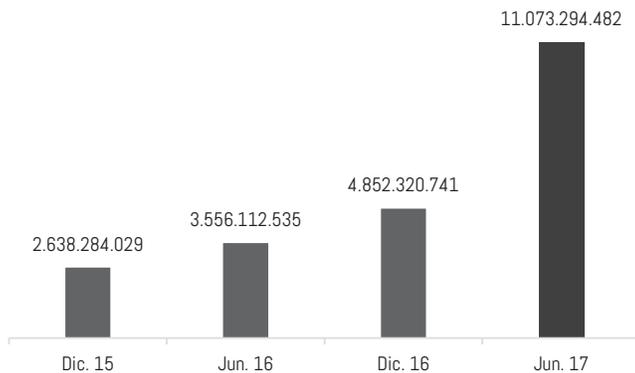


PATRIMONIO

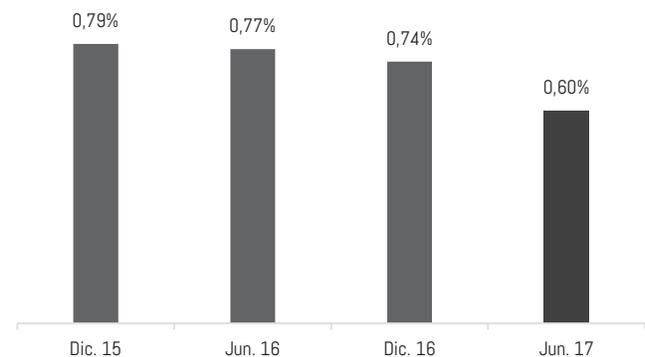
Al cierre de junio el Patrimonio Total del Banco Sofitasa Banco Universal C.A., ascendió a una cifra record de Bs. 11.073.294.482 lo que representó un incremento de 211,39% es decir de Bs. 7.517.181.947 con respecto al año anterior. Este aumento, se debe a la Revalorización de los Activos permitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario durante el lapso de la cuenta, a los resultados obtenidos, la revalorización de la Cartera de Títulos Disponible para la Venta durante los últimos 12 meses, y a la decisión de la Junta Directiva y de sus Accionistas de no distribuir dividendos, apuntalando una política de fortalecimiento del Patrimonio.

Es de señalar que durante el año 2016 los Accionistas concluyeron los aportes en ocasión de la aprobación de la propuesta de incrementar el Capital Social del Banco en Bs. 500.000.000,00 los mismos se encuentran en Aportes Patrimoniales no Capitalizados y pasarán a Capital Social una vez que se registre el acta correspondiente al referido incremento. De tal forma, la Institución cuenta con el apoyo de sus Accionistas para mantener una sólida base patrimonial que constituye una gran fortaleza y soporte para el importante crecimiento de la Institución en el futuro.

Patrimonio Saldos / Bs.



Patrimonio Cuotas / %

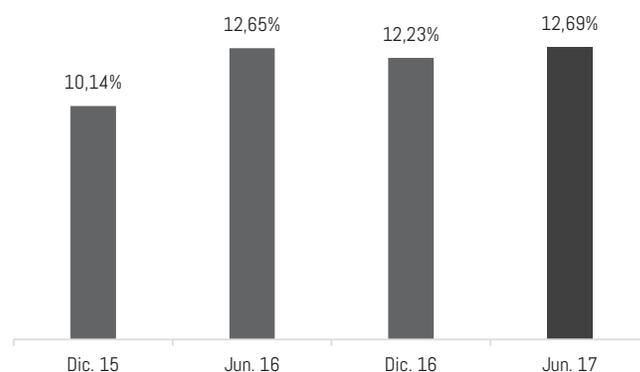


Evolución del Patrimonio

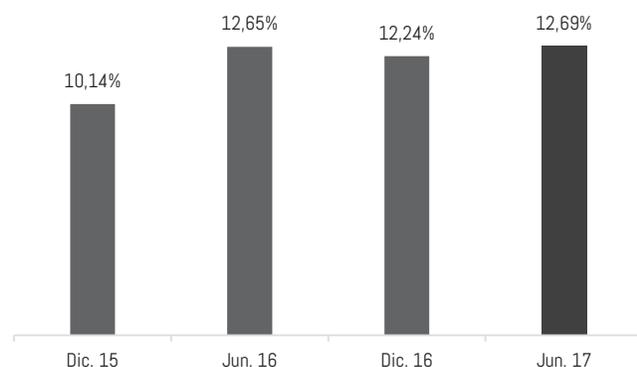
PATRIMONIO	VARIACIÓN PORCENTUAL					
	junio-17	diciembre-16	junio-16	jun.-17 / dic.-16	jun.-17 / jun.-16	
Capital Social	85.000.000	85.000.000	85.000.000	0,00%	0,00%	
Obligaciones Convertibles en Acciones	0	0	0	0,00%	0,00%	
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	501.140.443	501.140.443	501.140.443	0,00%	0,00%	
Reservas de Capital	91.121.572	90.696.573	90.271.572	0,47%	0,94%	
Ajustes al Patrimonio	7.406.796.386	1.672.002.392	913.886.460	342,99%	710,47%	
Resultados Acumulados	2.381.452.965	2.202.003.154	1.903.311.971	8,15%	25,12%	
Ganan./Pérdida no Realizada Tít. Val. (Acciones en Tesorería)	607.783.116	301.478.179	62.502.089	101,60%	872,42%	
TOTAL PATRIMONIO	11.073.294.482	4.852.320.741	3.556.112.535	128,21%	211,39%	

En cuanto a los indicadores de Solvencia Patrimonial, los mismos se consolidan en su conjunto a pesar del importante crecimiento del Activo, especialmente de las operaciones crediticias de la Institución, por lo que estos indicadores se vieron fortalecidos con los incrementos del Patrimonio mencionados anteriormente. En tal sentido, el indicador de Patrimonio con Base a Riesgo Ponderado alcanzó una cifra de 12,69% similar al indicador de Patrimonio Nivel I / Activo Ponderado por Riesgo, este último muy por encima del mínimo exigido de 6%. Por su parte, el indicador de Patrimonio / Activo Total ascendió a 11,53% al cierre de junio 2017, siendo el mínimo exigido de 9% (antes 8%), es decir, se encuentra con una holgura de 2,53 puntos porcentuales con relación al mínimo requerido, no obstante al significativo crecimiento de las operaciones crediticias en los últimos 12 meses.

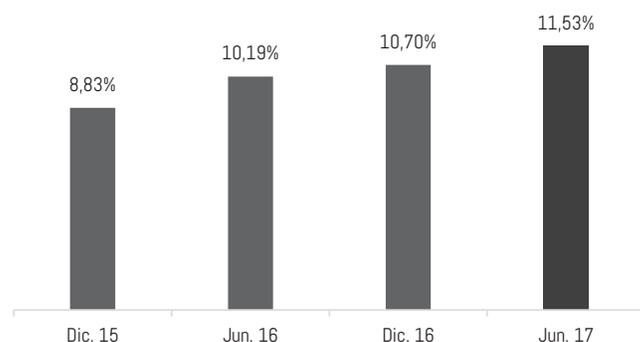
**Patrimonio Nivel I /
Activos Ponderados sobre Riesgo**
Min. 6%



Patrimonio con Base a Riesgo Ponderado
Min. 12%



Patrimonio Contable / Activo Total
Min. 9%



ESTADO DE RESULTADOS

La cuenta de Resultados estuvo enmarcada en una situación macro y micro económico especial del país, con inflación, disminución del Producto Interno Bruto (PIB), escasez de productos y servicios, y un volumen considerable de liquidez ociosa, entre otros aspectos. En este sentido, la Institución obtuvo resultados que reflejaron la situación nacional, especialmente en los márgenes operativos. Se indica que se realizó una gestión concertada de los aspectos claves del negocio, apuntalado por mayores volúmenes de Captaciones y Colocaciones en Créditos, reflejándose en el incremento de los diferentes márgenes intermedios de negocios.

Destaca el incremento de los ingresos por Cartera de Créditos, y un aumento de los Gastos de Transformación, particularmente los Gastos de Personal y los Gastos Operativos.

Evolución de los Ingresos Financieros y Gastos Financieros

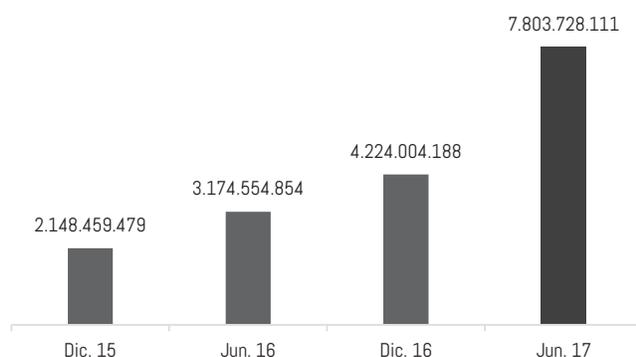
	junio-17	diciembre-16	junio-16	Variación Jun 2017 - Dic 2016		Variación Jun 2017 - Jun 2016	
				Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Ingresos por Disponibilidades	967	1.505	23	-538	-35,75%	944	4104,35%
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	1.053.517.939	547.902.296	502.375.984	505.615.643	92,28%	551.141.955	109,71%
Ingresos por Cartera de Créditos	8.910.038.377	5.080.740.166	3.667.973.744	3.829.298.211	75,37%	5.242.064.633	142,91%
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	2.959.465	1.290.583	1.294.933	1.668.882	129,31%	1.664.532	128,54%
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS	9.966.516.748	5.629.934.550	4.171.644.684	4.336.582.198	77,03%	5.794.872.064	138,91%
	junio-17	diciembre-16	junio-16	Variación Jun 2017 - Dic 2016		Variación Jun 2017 - Jun 2016	
				Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Gastos por Captaciones del Público	2.162.730.162	1.385.195.895	978.281.556	777.534.267	56,13%	1.184.448.606	121,07%
Gastos con el BANAVI	0	0	0	-	0,00%	-	0,00%
Gastos por Otros Financ. Obtenidos	2.184	13.107.172	18.808.274	-13.104.988	-99,98%	-18.806.090	-99,99%
Gastos por Otras Obligac. por Inter. Financ.	0	10.713.889	0	-	-100,00%	-	0,00%
Otros Gastos Financieros	56.291	0	0	56.291	0,00%	56.291	0,00%
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	2.162.788.637	1.409.016.956	997.089.830	753.771.681	53,50%	1.165.698.807	116,91%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	7.803.728.111	4.224.004.188	3.174.554.854	3.579.723.923	84,75%	4.629.173.257	145,82%

Margen Financiero

El Margen Financiero Bruto registró, durante el semestre, la suma de Bs. 7.803.728.111, superior en 145,82% (Bs. 4.629.173.257) al saldo registrado en el mismo semestre del año anterior. Por su parte, la Cuota de Mercado se ubicó en 0,75% disminuyendo 5 puntos básicos con relación a la del semestre anterior, mientras que en el lapso enero-junio 2016 se ubicó en 1,03%.

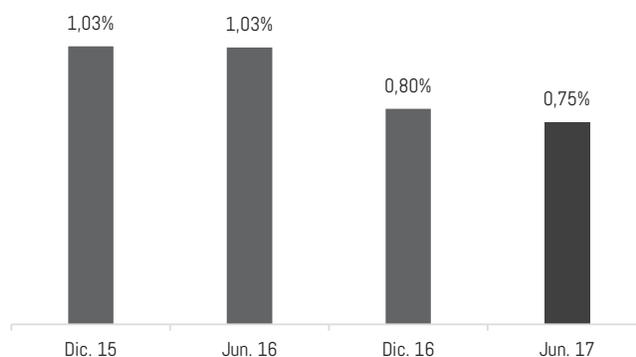
Margen Financiero Bruto

Saldos / Bs.



Margen Financiero Bruto

Cuota de Mercado / %



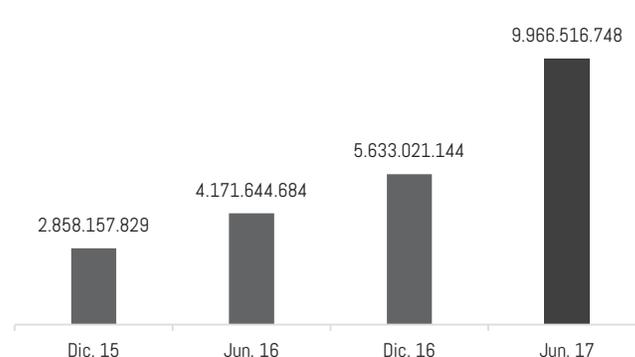
Ingresos Financieros

Durante el primer semestre 2017 se obtuvieron Ingresos Financieros por el orden de Bs. 9.966.516.748, superior en 138,91% (Bs. 5.794.872.064) a los presentados durante el lapso enero-junio 2016 que fueron de Bs. 4.171.644.684. Por su parte, la Cuota de Mercado se ubicó en 0,84% disminuyendo 6 y 24 puntos básicos con relación a las Cuotas de los dos semestres anteriores, cuando se situaron en 0,90% y 1,08%, respectivamente.

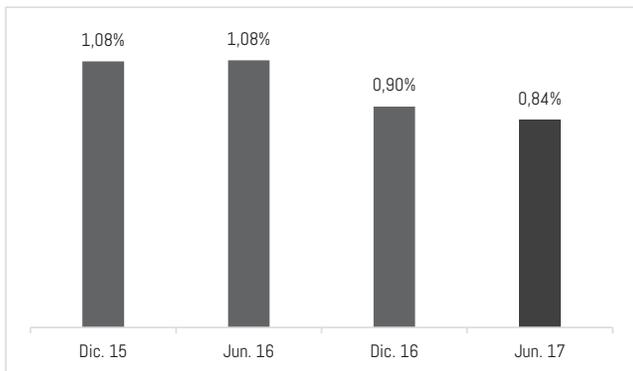
Este resultado, estuvo afectado por la disminución de las tasas efectivas de interés producto de la competencia y de las regulaciones de tasas y el incremento de las Carteras Dirigidas con tasas preferenciales dentro del portafolio de Cartera del Banco, donde destacan los incrementos de la Cartera Agrícola, Hipotecaria y Manufacturera, y al mismo tiempo por la incorporación de Títulos de la Gran Misión Vivienda Venezuela.

Ingresos Financieros

Saldos / Bs.



Ingresos Financieros Cuota de Mercado / %

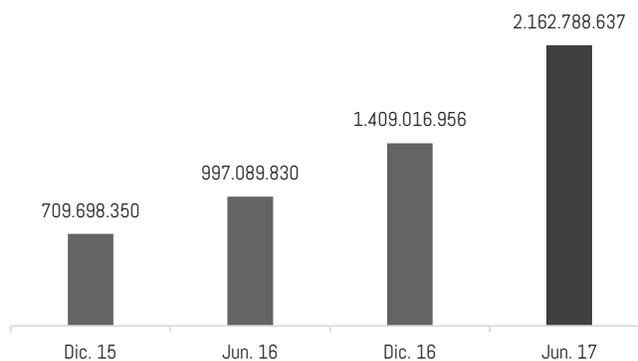


Los ingresos generados por Cartera de Créditos durante el semestre constituyen 89,4% del Total de Ingresos Financieros, superior al peso que estos presentaban hace 12 meses de 87,9% lo que constituye la principal fuente de sustentación de la rentabilidad de la Institución y están enmarcados en la estrategia de crecimiento de la Cartera de Créditos y del Margen de Intermediación. Por su parte, los Ingresos por rendimiento de Cartera de Inversiones en Títulos Valores representan 10,6% del Total Ingresos Financieros, inferior al peso que tenían estos durante el mismo semestre del año anterior, cuando representaron 12,0%. Esto se debió al cambio en la estructura del balance así como la ausencia de Títulos Valores para inversión a lo largo de los últimos 12 meses, y a la disminución en los rendimientos de mercado por el alza de precios.

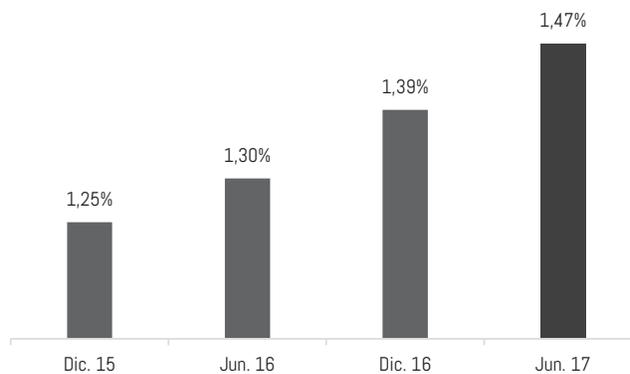
Gastos Financieros

Los Gastos Financieros ascendieron a Bs. 2.162.788.637 registrando un incremento de 116,91% es decir Bs. 1.165.698.807 con respecto al primer semestre 2016. Por su parte, la Cuota de Mercado se incrementó 17 puntos básicos durante los últimos 12 meses para ubicarse en 1,47% al mismo cierre, de igual forma aumentó con relación al semestre anterior en 8 puntos básicos. Este nivel de Gasto Financiero tiene su justificación en el importante caudal de ahorro que maneja la Institución y en el crecimiento de las Captaciones Totales como tal, mejorando notablemente la mezcla de las mismas, así como el costo promedio de las Captaciones y la Eficiencia de este Gasto.

Gastos Financieros Saldos / Bs.



Gastos Financieros Cuota de Mercado / %



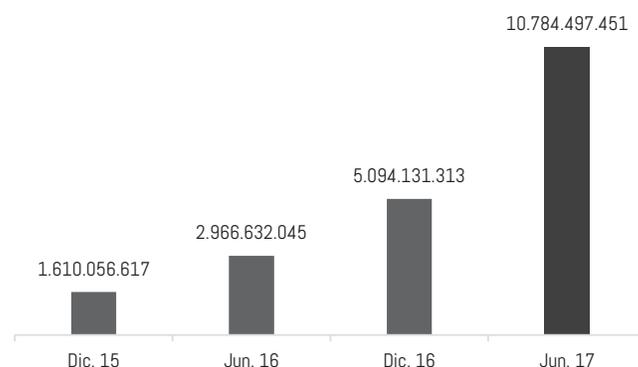
Otros Ingresos Operativos

La cuenta Otros Ingresos Operativos, compuesta mayormente por comisiones cobradas por productos y servicios, alcanzó para el primer semestre 2017 la suma de Bs. 2.950.076.383, mostrando un incremento de 378% es decir de Bs. 2.333.106.984 con relación al monto registrado en el lapso enero-junio 2016, el cual fue de Bs. 616.969.399. Es de resaltar que las tarifas por comisiones se mantuvieron iguales por un largo período de tiempo influyendo en el resultado, solo hacia finales del año 2016 se permitió un pequeño ajuste con relación a los costes de la mayoría de los productos y servicios que el Banco Sofitasa ofrece a sus clientes. El mayor número de operaciones registradas favoreció el resultado de este rubro.

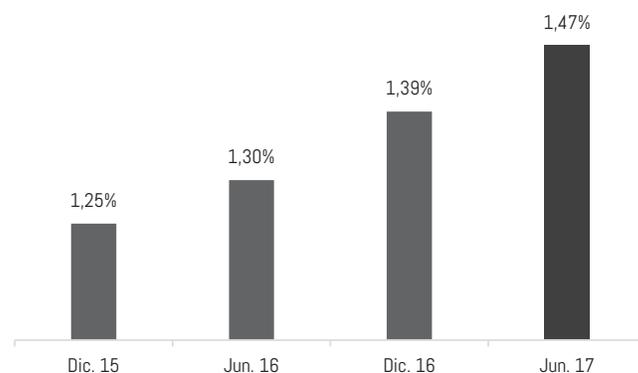
Gastos de Transformación

Los Gastos de Transformación alcanzaron la cifra de Bs. 10.784.497.451, experimentando un incremento de 263,53%, es decir, Bs. 7.817.865.406 al compararlos con lo alcanzado al cierre del primer semestre 2016. Este resultado demuestra por un lado el efecto de la inflación y los ajustes de salario mínimo y bono de alimentación, y por el otro, la gestión del Gasto, pues se incrementa por debajo de la inflación estimada del período. La Cuota de Mercado vuelve a incrementarse hasta 1,67% superior en 8 y 1 puntos básicos respectivamente, versus las registradas en los dos semestres anteriores, lo que demuestra un mayor incremento del Gasto con relación a la media del Sistema Financiero. A este crecimiento influye la falta de divisas a precios preferenciales para la adquisición de materiales e insumos, de productos y servicios por parte de nuestros proveedores, que se ajustaron a tasas actuales de DICOM.

Gastos de Transformación Saldos / Bs.



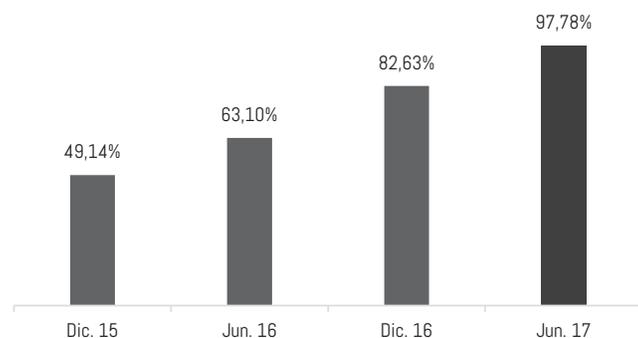
Gastos de Transformación Cuota de Mercado / %



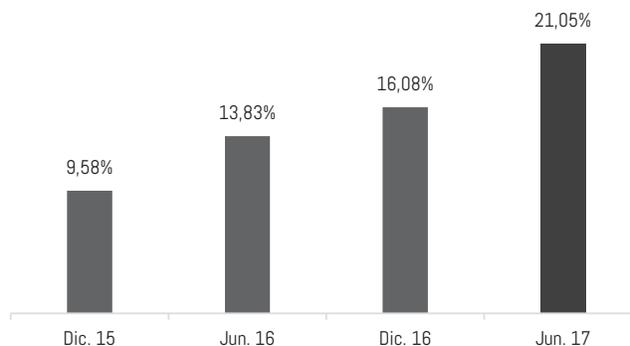
Por su parte, el indicador de Eficiencia del Gasto, medido por los Gastos de Personal y Operativos entre el Activo Bruto Productivo promedio se ubicó en 21,05% mostrando una significativa desmejora en la Eficiencia y racionalización durante el último semestre y año. De la misma manera, se observó una disminución en el indicador de Gastos de Personal y Operativos entre los Ingresos Financieros alcanzando una cifra de 97,78%.



**Gastos de Personal + Gastos Operativos /
Activo Productivo Promedio**
%



**Gastos de Personal + Gastos Operativos /
Ingresos Financieros**
%



En el lapso, destacó el incremento de los gastos de transporte de efectivo, como resultado de la decisión del cambio del cono monetario con prórrogas, que inciden en los costos del manejo de efectivo.

En cuanto a la Estructura de los Gastos de Transformación, los Gastos de Personal representaron 31% del Total de los Gastos de Transformación, y 59% se deben a Gastos Generales y Administrativos para el lapso enero-junio 2017. Por su parte, el aporte a FOGADE y a la SUDEBAN ascendió a 10% del Total de los Gastos.

Gastos de Transformación

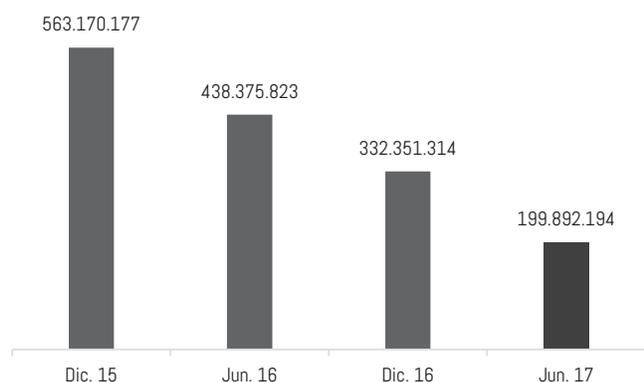
	diciembre-16	junio-16	diciembre-15	Variación Jun 2017 -Dic 2016		Variación Jun 2017 - Jun 2016	
				Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Gastos de Personal	3.346.643.191	1.949.876.359	1.130.514.749	1.396.766.832	71,63%	2.216.128.442	196,03%
Gastos Generales y Administrativos	6.398.647.994	2.704.792.436	1.501.678.273	3.693.855.558	136,57%	4.896.969.721	326,10%
Aportes a FOGADE	942.374.340	390.305.151	298.608.304	552.069.189	141,45%	643.766.036	215,59%
Aportes a la SUDEBAN	96.831.926	49.157.367	35.830.719	47.674.559	96,98%	61.001.207	170,25%
TOTAL GASTOS DE TRANSFORMACION	10.784.497.451	5.094.131.313	2.966.632.045	5.690.366.138	111,70%	7.817.865.406	263,53%

Resultado Neto y Rentabilidad

El Resultado Bruto antes de Impuestos alcanzó la cifra de Bs. 220.271.385, representando una disminución de 54,11%, es decir, Bs. 259.697.429 al compararlo con el mismo semestre del año anterior, y un decrecimiento de 60,68% es decir Bs. 339.929.766 si se coteja con el lapso julio-diciembre 2016. Por su parte, la menor proporción de los Ingresos Exentos provenientes de la Cartera de Títulos Valores, así como el incremento de los Ingresos por Cartera de Créditos No Exentos derivaron en la necesidad de provisión para el Impuesto Sobre La Renta de Bs. 20.379.191 durante el semestre. En tal sentido, el Beneficio Neto ascendió a la suma de Bs. 199.892.194, representando una disminución de 54,40% con relación al mismo semestre del año anterior, y de de 39,86% con respecto al período julio-diciembre 2016.

Resultado Neto

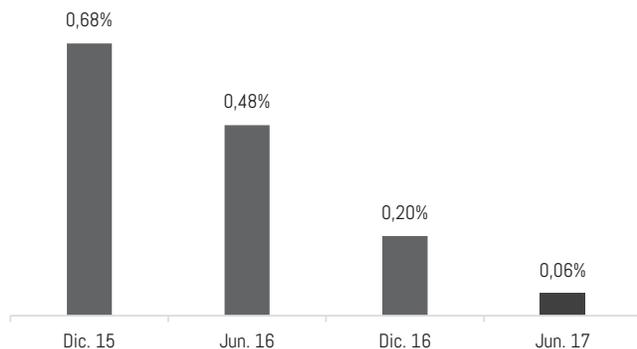
Saldos / Bs.



En lo referente a la Cuota de Mercado del Resultado Neto se ubicó en 0,06% es decir 42 puntos básicos inferior a la registrada el mismo semestre del año anterior y 14 puntos por debajo del lapso julio-diciembre 2016.

Resultados Neto

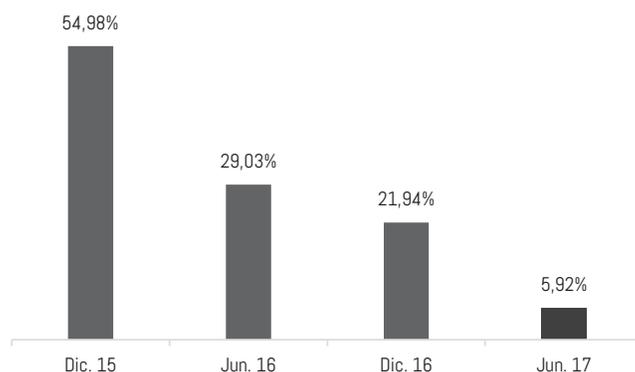
Cuota de Mercado / %



La Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROE) se ubicó en 5,92% inferior a la presentada en los últimos semestres, cónsono con el importante crecimiento del Patrimonio y las utilidades reflejadas.

Resultado Neto / Patrimonio Promedio

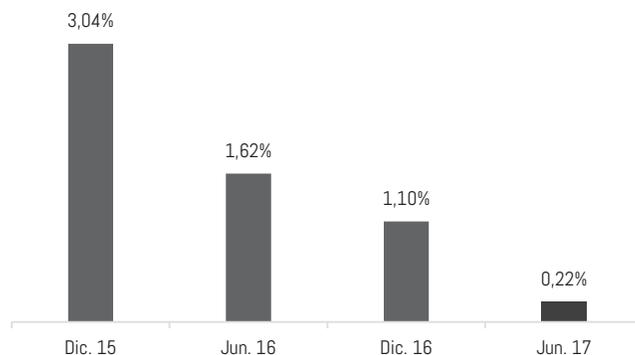
%



Por su parte, el Resultado Neto sobre Activo Promedio (ROA) presentó un ratio de 0,22%.

Resultado Neto / Activo Promedio

%





**OPERACIONES
SUPERIORES
AL 5%
DEL PATRIMONIO**



A continuación, se presentan las Operaciones Activas efectuadas durante el primer semestre del 2017 y que individualmente exceden del cinco por ciento (5%) del patrimonio de la Institución.

MES	5%	PATRIMONIO	BASE MES
ENERO	242.616.037	4.852.320.741	DICIEMBRE
FEBRERO	239.796.461	4.795.389.222	ENERO
MARZO	256.536.512	5.130.730.230	FEBRERO
ABRIL	262.767.735	5.255.354.705	MARZO
MAYO	266.042.643	5.320.852.857	ABRIL
JUNIO	544.849.108	10.896.982.158	MAYO

Para el primer semestre del año 2017 y en cumplimiento del Artículo Nro. 30 numeral 3 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, referido a las atribuciones y deberes de la Junta Directiva en cuanto a decidir sobre la aprobación de todas las operaciones activas que individualmente excedan de dicho porcentaje, se presentan a continuación las siguientes operaciones:

OPERACIONES SUPERIORES AL 5% DEL PATRIMONIO DEL BANCO, CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2017, TOMANDO COMO BASE DE COMPARACION EL SALDO DEL PATRIMONIO PARA EL CIERRE DEL MES ANTERIOR:

ENERO 2017

Operaciones superiores al 5% de Renta Fija Moneda Nacional del 01 de enero hasta el 31 de enero de 2017. Suman Bs. 3.808.871.797,91 en 6 operaciones.

Codigo sicet	Val Nominal	Val Efectivo	Precio Compra	Precio Venta	Fec. Vence	Fec. Valor	Cúpon Titulo	Cant. Operaciones
DPBS02209-0023	200.000.000	246.658.333,33	122	0	03/08/2033	24/01/2017	14,5	1
DPBS02209-0023	200.000.000	246.770.088,89	122	122,0156	03/08/2033	25/01/2017	14,5	2
DPBS02207-0043	230.205.000	280.933.459,79	120,0626	0	19/02/2032	26/01/2017	14,5	3
DPBS08773-0016	300.000.000	361.537.500,00	120,3125	0	14/04/2018	16/01/2017	18	4
DPBS02207-0052	302.898.000	365.993.908,31	120,0313	0	17/06/2032	25/01/2017	14,39	5
DBPS02209-0023	357.345.000	434.718.808,49	120,0413	0	03/08/2033	31/01/2017	14,5	6
Total	3.130.506.200	3.808.871.91						

Operaciones superiores al 5% de Mercado Monetario Moneda Nacional del 01 de enero hasta el 31 de enero de 2017. Suman Bs. 3.868.968.000,00 en 3 operaciones.

Tp Inversiones Descrip	Monto Apert	Tasa Cli	Fec. Inicio	Fec. Venc	Plz Total	Cant. Operaciones
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.562.500.000,00	7	06/01/2017	03/03/2017	56	1
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.219.512.000,00	7	20/01/2017	17/03/2017	56	2
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.086.956.000,00	7	27/01/2017	24/03/2017	56	3
Total	3.868.968.000,00					

FEBRERO 2017

Operaciones superiores al 5% de Renta Fija Moneda Nacional del 01 de febrero hasta el 28 de febrero de 2017. Suman Bs. 2.614.864.872,84 en 5 operaciones.

Codigo sicet	Val Nominal	Val Efectivo	Precio Compra	Precio Venta	Fec. Vence	Fec. Valor	Cúpon Titulo	Nombre Titulo	Cant. Operaciones
DPBS02209-0014	200.000.000,00	251.021.933,33	125,03	0	21/07/2033	21/02/2017	14,39	'BS02209-0014	1
DPBS02209-0014	203.000.000,00	253.587.374,44	124,76	0	21/07/2033	13/02/2017	14,39	'BS02209-0014	2
DPBS02209-0014	203.000.000,00	253.650.913,44	124,76	124,7913	21/07/2033	13/02/2017	14,39	'BS02209-0014	3
DPBS02207-0052	343.680.000,00	435.286.051,95	125,02	0	17/06/2033	15/02/2017	14,39	'BS02207-0052	4
DPBS02207-0052	343.680.000,00	436.164.268,91	125,02	125,0313	17/06/2033	21/02/2017	14,39	'BS02207-0052	5
Total	2.086.888.744,00	2.614.864.872,84							

Operaciones superiores al 5% de Mercado Monetario Moneda Nacional del 01 de febrero hasta el 28 de febrero de 2017. Suman Bs. 4.516.744.000,00 en 4 operaciones.

Tp Inversiones Descrip	Monto Apert	Tasa Cli	Fec. Inicio	Fec. Venc	Plz Total	Cant. Operaciones
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.171.264.000,00	7	03/02/2017	31/03/2017	56	1
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.049.930.000,00	7	10/02/2017	07/04/2017	56	2
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.109.467.000,00	7	17/02/2017	12/04/2017	54	3
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.186.083.000,00	7	24/02/2017	21/04/2017	56	4
Total	4.516.744.000,00					

MARZO 2017

Operaciones superiores al 5% de Mercado Monetario Moneda Nacional, del 01 de marzo hasta el 31 de marzo de 2017. Suman Bs. 5.892.649.000,00 en 5 operaciones.

Tp Inversiones Descrip	Monto Apert	Tasa Cli	Fec. Inicio	Fec. Venc	Plz Total	Cant. Operaciones
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.065.340.000,00	7	03/03/2017	28/04/2017	56	1
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.160.990.000,00	7	10/03/2017	05/05/2017	56	2
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.066.856.000,00	7	17/03/2017	12/05/2017	56	3
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.233.758.000,00	7	24/03/2017	19/05/2017	56	4
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.365.705.000,00	7	31/03/2017	26/05/2017	56	5
Total	5.892.649.000,00					

Para el mes de marzo 2017, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de Renta Fija que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

ABRIL 2017

Operaciones superiores al 5% de Mercado Monetario Moneda Nacional, del 01 de abril hasta el 30 de abril de 2017. Suman Bs. 9.419.586.000,00 en 6 operaciones.

Tp Inversiones Descrip	Monto Apert	Tasa Cli	Fec. Inicio	Fec. Venc	Plz Total	Cant. Operaciones
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.400.124.000,00	7	07/04/2017	02/06/2017	56	1
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.958.224.000,00	7	12/04/2017	07/06/2017	56	2
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.450.676.000,00	7	21/04/2017	16/06/2017	56	3
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.110.562.000,00	7	28/04/2017	23/06/2017	56	4
OVERNIGHT A PLAZO	1.500.000.000,00	0,6	04/04/2017	11/04/2017	7	5
OVERNIGHT	2.000.000.000,00	0,3	20/04/2017	21/04/2017	1	6
Total	9.419.586.000,00					

Operaciones superiores al 5% de Renta Fija Nacional, del 01 de abril hasta el 30 de abril de 2017. Suman Bs. 5.696.639.669,26 en 14 operaciones.

Codigo sicut	Val Nominal	Val Efectivo	Precio Compra	Precio Venta	Fec. Vence	Fec. Valor	Cúpon Titulo	Nombre Titulo	Cant. Operaciones
DPBS02207-0025	212.976.000,00	277.046.280,00	129	0,00	13/03/2031	25/04/2017	15,00	DPBS02207-0025 TIF	1
DPBS02207-0025	212.976.000,00	277.156.317,60	129	129,01	13/03/2031	26/04/2017	15,00	DPBS02207-0025 TIF	2
DPBS02207-0043	219.065.000,00	286.652.637,64	129	0,00	19/02/2032	24/04/2017	14,00	DPBS02207-0043 TIF	3
DPBS02207-0043	219.065.000,00	288.686.811,78	129	129,02	19/02/2032	24/04/2017	14,00	DPBS02207-0043 TIF	4
DPBS02209-0023	300.000.000,00	390.866.666,67	129	0,00	03/03/2033	24/04/2017	14,00	DPBS02209-0023 TIF	5
DPBS02209-0014	300.000.000,00	377.346.016,67	123,3437	0,00	21/07/2033	11/04/2017	14,39	DPBS02209-0014	6
DPBS02209-0023	300.000.000,00	390.913.466,67	129	129,02	03/03/2033	24/04/2017	14,00	DPBS02209-0023 TIF	7
DPBS02209-0014	300.000.000,00	382.971.016,67	123,3437	125,22	21/07/2033	11/04/2017	14,39	DPBS02209-0014	8
DPBS02209-0023	350.000.000,00	423.774.827,78	120,0313	0,00	03/03/2033	18/04/2017	14,00	DPBS02209-0023 TIF	9
DPBS02209-0023	350.000.000,00	423.884.377,78	120,0313	120,06	03/03/2033	18/04/2017	14,00	DPBS02209-0023 TIF	10
DPBS02207-0016	400.000.000,00	510.578.000,00	126,875	0,00	13/03/2031	17/04/2017	15,39	DPBS02207-0016	11
DPBS02207-0016	400.000.000,00	514.052.000,00	126,875	127,74	13/03/2031	17/04/2017	15,39	DPBS02207-0016	12
DPBS02207-0016	450.000.000,00	576.290.125,00	127,25	0,00	13/03/2031	18/04/2017	15,39	DPBS02207-0016	13
DPBS02207-0016	450.000.000,00	578.431.125,00	127,25	127,73	13/03/2031	18/04/2017	15,39	DPBS02207-0016	14
Total	4.464.082.000,00	5.698.649.669,26							

MAYO 2017

Operaciones superiores al 5% de Mercado Monetario Moneda Nacional, del 01 de mayo hasta el 31 de mayo de 2017. Suman Bs. 4.950.091.000,00 en 4 operaciones.

Tp Inversiones Descrip	Monto Apert	Tasa Cli	Fec. Inicio	Fec. Venc	Plz Total	Cant. Operaciones
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.057.330.000,00	7	19/05/2017	14/07/2017	56	1
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.144.455.000,00	7	26/05/2017	21/07/2017	56	2
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.361.985.000,00	7	05/05/2017	30/06/2017	56	3
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.386.321.000,00	7	12/05/2017	07/07/2017	56	4
Total	4.950.091.000,00					

Operaciones superiores al 5% de Renta Fija Nacional, del 01 de mayo hasta el 31 de mayo de 2017. Suman Bs. 1.699.842.788,72 en 5 operaciones.

Codigo sicet	Val Nominal	Val Efectivo	Precio Compra	Precio Venta	Fec. Vence	Fec. Valor	Cúpon Título	Nombre Título	Cant. Operaciones
DPBS02207-0043	200.000.000,00	272.670.088,89	133,5156	0	19/02/2032	18/05/2017	14,50	DPBS02207-0043 TIF	1
DPBS02207-0043	200.000.000,00	272.732.688,89	133,5156	133,5469	19/02/2032	18/05/2017	14,50	DPBS02207-0043 TIF	2
DPBS02207-0034	215.000.000,00	273.097.885,28	125,0313	0	25/03/2032	30/05/2017	15,25	DPBS02207-0034 TIF	3
DPBS02207-0034	215.000.000,00	273.164.965,28	125,0313	125,0625	25/03/2032	30/05/2017	15,25	DPBS02207-0034 TIF	4
DPBS02207-0043	436.617.000,00	608.177.160,38	135,9500	0	19/02/2032	31/05/2017	14,50	DPBS02207-0043 TIF	5
Total	1.266.617.000,00	1.699.842.788,72							

JUNIO 2017

Operaciones superiores al 5% de Mercado Monetario Moneda Nacional, del 01 de junio hasta el 30 de junio de 2017. Suman Bs. 6.799.493.000,00 en 5 operaciones.

Tp Inversiones Descrip	Monto Apert	Tasa Cli	Fec. Inicio	Fec. Venc	Plz Total	Cant. Operaciones
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.235.584.000,00	7	02/06/2017	28/07/2017	56	1
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.340.482.000,00	7	16/06/2017	11/08/2017	56	2
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.349.730.000,00	7	09/06/2017	04/08/2017	56	3
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.427.664.000,00	7	30/06/2017	25/08/2017	56	4
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.446.033.000,00	7	23/06/2017	18/08/2017	56	5
Total	6.799.493.000,00					

Operaciones superiores al 5% de Renta Fija Nacional, del 01 de junio hasta el 30 de junio de 2017. Suman Bs. 557.619.644,44 en 1 operación.

Codigo sicet	Val Nominal	Val Efectivo	Precio Compra	Precio Venta	Fec. Vence	Fec. Valor	Cúpon Título	Nombre Título	Cant. Operaciones
DPBS02207-0043	400.000.000,00	557.619.644,44	135,95	135,9813	19/02/2032	02/06/2017	14,50	DPBS02207-0043 TIF	1
Total	400.000.000,00	557.619.644,44							

OFICIO NO.	EMITIDO POR	FECHA	RECIBIDO	ASUNTO
ENERO 2017:				
SIB-DSB-UNIF-00039	ANTONIO JOSE MORALES RODRIGUEZ GTE UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	04/01/2017	31/01/2017	SOLICITUD DE INFORMACION TRIBUNAL SEGUNDO ESTADO TRUJILLO.
SIB-DSB-CJ-PA-0659	BETTY BRICEÑO GIL CONSULTOR JURIDICO ADJ DE PROC ADTIVOS	23/01/2017	24/01/2017	SOLICITUD DE INFORMACION SENIAT.
FEBRERO 2017:				
SIB-DSB-UNIF-01917	ANTONIO JOSE MORALES RODRIGUEZ GTE UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	06/02/2017	07/02/2017	SOLICITUD DE INFORMACION FISCALIA DECIMA NOVENA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL ESTADO MERIDA.
MARZO 2017:				
SIB-DSB-UNIF-03766	ANTONIO JOSE MORALES RODRIGUEZ GTE UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	01/03/2017	02/03/2017	ACUSE RECIBO RESPUESTA AL OFICIO SIB-DSB-UNIF- 25706, DE FECHA 22-09-2016, RELACIONADO CON OBSERVACIONES EFECTUADAS AL INFORME SEMESTRAL DE ATESTIGUAMIENTO AUDITOR INDEPENDIENTE CORRESPONDIENTE AL SEMESTRE DEL 30 DE JUNIO 2016.
SIB-DSB-CJ-PA-04353	BETTY BRICEÑO GIL CONSULTOR JURIDICO	10/03/2017	10/03/2017	SOLICITUD DE INFORMACION.
SIB-DSB-UNIF-04960	ANTONIO JOSE MORALES RODRIGUEZ GTE. UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	16/03/2017	16/03/2017	ACUSE DE RECIBO DESMONETIZACION DEL BILLETE DE CIEN BOLIVARES.
SIB-DSB-UNIF-04994	ANTONIO JOSE MORALES RODRIGUEZ GTE. UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	16/03/2017	21/03/2017	SOLICITUD DE INFORMACION TRIBUNAL SEGUNDO, ESTADO MIRANDA.
SIB-DSB-CJ-PA-05816	KETTY R. GEORGE ALMEIDA CONSULTOR JURIDICO	27/03/2017	28/03/2017	MEDIDAS CAUTELARES SENIAT.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-05956	LEONCIO ENRIQUE GUERRA MOLINA SUPERINTENDENTE DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	29/03/2017	29/03/2017	ACUSE RECIBO Y OBSERVACIONES SOBRE RECAUDOS DE ASAMBLEA DE ACCIONISTAS DE FECHA 29 DE MARZO 2017.
SIB-DSB-UNIF-06027	ANTONIO JOSE MORALES RODRIGUEZ GTE UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	29/03/2017	31/03/2017	INFORME VISITA DE INSPECCION ESPECIAL AGENCIA SAN ANTONIO DEL TACHIRA, ESTADO TACHIRA.
SIB-DSB-UNIF-06174	ANTONIO JOSE MORALES RODRIGUEZ GTE. UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	30/03/2017	30/03/2017	ACUSE RECIBO INFORME SEMESTRAL DE ATESTIGUAMIENTO AUDITORES EXTERNOS, AL 31-12-2016, Y CONSIDERACIONES DE LA SUDEBAN SOBRE EL MISMO.

Primer Semestre 2017

Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario

ABRIL 2017:

SIB-DSB-CJ-PA-06530	KETTY R. GEORGE ALMEIDA CONSULTOR JURIDICO	06/04/2017	07/04/2017	SOLICITUD DE INFORMACION TRIBUNAL CUARTO ESTADO TACHIRA.
SIB-DSB-CJ-PA-07040	KETTY R. GEORGE ALMEIDA CONSULTOR JURIDICO	11/04/2017	12/04/2017	SOLICITUD LEVANTAMIENTO MEDIDAS CAUTELARES SOBRE CUENTAS GRUPO TRANSBEL, C.A.
SIB-DSB-CJ-PA-07173	KETTY R. GEORGE ALMEIDA CONSULTOR JURIDICO	18/04/2017	18/04/2017	NO MOVILIZACION DEL ¼ DEL DINERO DEPOSITADO EN CUENTA DE QUILIANO ANTONIO PINEDA MORA.
SIB-DSB-UNIF-07272	ANTONIO JOSE MORALES RODRIGUEZ GTE. UNIDAD NNAL. DE INTELIGENCIA FINANCIERA	20/04/2017	26/04/2017	SOLICITUD DE INFORMACION JUZGADO PRIMERO ESTADO TACHIRA.
SIB-DSB-UNIF-07233	ANTONIO JOSE MORALES RODRIGUEZ GTE. UNIDAD NNAL. DE INTELIGENCIA FINANCIERA	18/04/2017	09/05/2017	SOLICITUD DE INFORMACION FISCALIA PRIMERA ESTADO BARINAS.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-07646	LEONCIO ENRIQUE GUERRA MOLINA SUPERINTENDENTE	25/04/2017	26/04/2017	INDICE DE CAPITAL DE RIESGO FEBRERO Y MARZO 2017.
SIB-DSB-CJ-PA-07650	KETTY R. GEORGE ALMEIDA CONSULTOR JURIDICO	25/04/2017	26/04/2017	MEDIDA INNOMINADA DE NO MOVILIZACION DEL 50% DE CUENTA BANCARIA MARISQUERIA GUIDEMAR C.A.
SIB-DSB-CJ-PA-07820	BETTY BRICEÑO GIL CONSULTOR JURIDICO ADJTO DE PROC. ADTVOS	26/04/2017	27/04/2017	NOTIFICACION DEL JUZGADO TERCERO DE PRIMERA INSTANCIA DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL ESTADO TACHIRA.

MAYO 2017:

SIB-DSB-IO-08298	LEONCIO ENRIQUE GUERRA MOLINA SUPERINTENDENTE	02/05/2017	05/05/2017	PROCESO EXITOSO GRUPO DE DIRECCIONES IP SOLICITADAS POR GERENCIA DE SEGURIDAD BANCARIA.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-08457	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	04/05/2017	09/05/2017	INSPECCION GENERAL CON FECHA DE CORTE AL 30 DE ABRIL 2017.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-08458	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	04/05/2017	09/05/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA LA INSPECCION GENERAL DEL BANCO.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-08589	LEONCIO ENRIQUE GUERRA MOLINA SUPERINTENDENTE	05/05/2017	05/05/2017	AUTORIZACION REGISTRO CONTABLE "AJUSTE REVALUACION DE BIENES".

SIB-II-GGIR-GRT08646	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	05/05/2017	09/05/2017	ACUSE RECIBO RESPUESTA AL OFICIO SIB-DSB-II-GGR-GNP-03009, RELACIONADO CON CONVENIO CAMBIARIO NO. 36 DEL BCV.
SIB-DSB-UNIF-08784	ANTONIO JOSE MORALES RODRIGUEZ GTE. UNIDAD NNAL. DE INTELIGENCIA FINANCIERA	08/05/2017	09/05/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA LA FISCALIA QUINTA DEL MINISTERIO PUBLICO CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL ESTADO MERIDA.
SIB-DSB-CJ-PA-09226	BETTY BRICEÑO GIL CONSULTOR JURIDICO ADJTO PROCEDIMIENTOS ADTVOS	11/05/2017	12/05/2017	SOLICITUD INFORMACION PARA JUZGADO PRIMERO DE PRIMERA INSTANCIA CIVIL, MERCANTIL Y TRANSITO DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL ESTADO TACHIRA.
SIB-DSB-CJ-PA-09532	KETTY R. GEORGE ALMEIDA CONSULTOR JURIDICO	15/05/2017	16/05/2017	REITERACION ENVIO INFORMACION REQUERIDA DIRECTAMENTE A LOS ORGANOS PUBLICOS SOLICITANTES.
SIB-II-GGR-GIDE-09608	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	16/05/2017	16/05/2017	SOLICITUD CERTIFICACION SOBRE CAJEROS AUTOMATICOS DEFECTUOSOS.
SIB-II-GGIR-GSRB-09777	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	16/05/2017	17/05/2017	OBSERVACIONES Y SOLICITUD RECAUDOS SOBRE INFORME SEMESTRAL DE ATESTIGUAMIENTO DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE CUMPLIMIENTO RESOLUCION NO. 136.03 CORRESPONDIENTE A LOS ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS AL 31-12-2017.
SIB-DSB-CJ-PA-10054	KETTY R. GEORGE ALMEIDA CONSULTOR JURIDICO	18/05/2017	17/05/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA TRIBUNAL SEGUNDO DE PRIMERA INSTANCIA DE SUSTANCIACION DEL CIRCUITO JUDICIAL DE PROTECCION AL MENOR DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL ESTADO TACHIRA.
SIB-DSB-CJ-OPA-10200	KETTY R. GEORGE ALMEIDA CONSULTOR JURIDICO	19/05/2017	19/05/2017	SOLICITUD DE INFORMACION JUZGADO TERCERO DE PRIMERA INSTANCIA EN LO CIVIL, CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL ESTADO TACHIRA.
SIB-DSB-UNIF-10464	ANTONIO JOSE MORALES RODRIGUEZ GTE. UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	23/05/2017	24/05/2017	ACUSE RECIBO COMUNICACIÓN PCLC-0021/17, DEL 24 DE ABRIL 2017, RELACIONADA CON VISITA DE INSPECCION ESPECIAL PRACTICADA EN AGENCIA SAN ANTONIO DEL TACHIRA, ESTADO TACHIRA.
SIB-DSB-10487	LEONCIO ENRIQUE GUERRA MOLINA SUPERINTENDENTE	23/05/2017	24/05/2017	CREACION ESCUELA NACIONAL DE BANCA Y FINANZAS.
SIB-DSB-CJ-PA-10569	KETTY R. GEORGE ALMEIDA CONSULTOR JURIDICO	24/05/2017	24/05/2017	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO A LA INSTITUCION.
SIB-DSB-CJ-PA-10757	KETTY R. GEORGE ALMEIDA CONSULTOR JURIDICO	26/05/2017	26/05/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA TRIBUNAL SEXTO DE PRIMERA INSTANCIA AREA METROPOLITANA DE CARACAS.
SIB-DSB-UNIF-11117	ANTONIO JOSE MORALES RODRIGUEZ GTE UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	31/05/2017	01/06/2017	ACUSE RECIBO RESPUESTA AL OFICIO SIB-DSB-UNIF-06174 DEL 30-03-2017, RELATIVO A LAS OBSERVACIONES DEL INFORME SEMESTRAL DE ATESTIGUAMIENTO DEL AUDITOR INDEPENDIENTE SOBRE CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCION NO. 119-10.

Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario

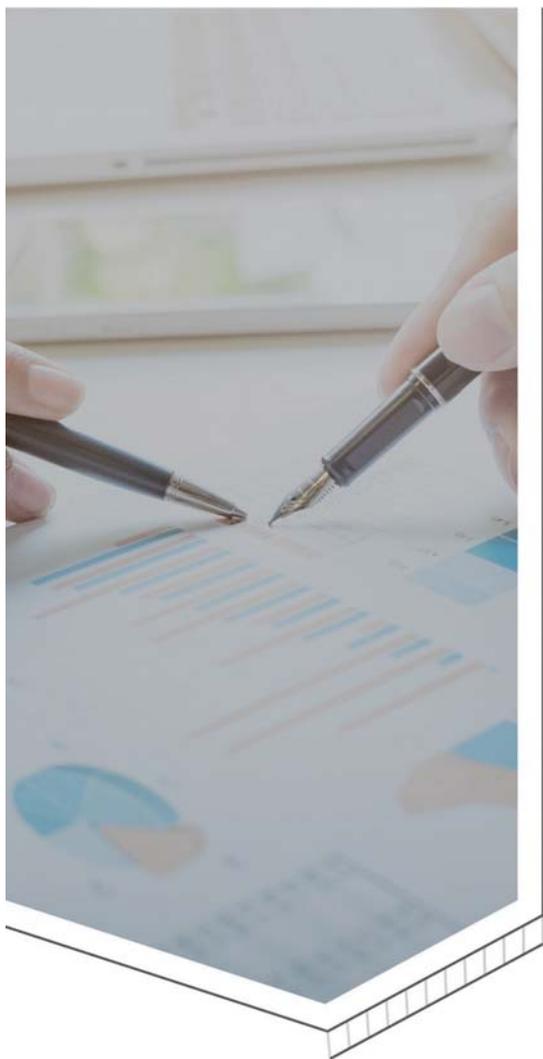
JUNIO 2017:

SIB-DSB-UNIF-11253	ANTONIO JOSE MORALES RODRIGUEZ GTE UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	02/06/2017	05/06/2017	ACUSE RECIBO COMUNICACIÓN PCLC-0014/17, DEL 17-03-2017, RELACIONADA CON RESPUESTA AL OFICIO SIB-DSB-UNIF-03766, OBSERVACIONES AL INFORME SEMESTRAL DE ATESTIGUAMIENTO AUDITOR INDEPENDIENTE SOBRE CUMPLIMIENTO RESOLUCION 119-10, ELABORADO POR LARA MARAMBIO & ASOCIADOS AL 30-06-2016.
SIB-II-CCD-11589	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	06/06/2017	12/06/2017	OBSERVACIONES SOBRE INFORMACION RELATIVA A CARTERAS DIRIGIDAS, CONTENIDA EN INFORME ESPECIAL SOBRE ESTADOS FINANCIEROS AL 31-12-2016.
SIB-DSB-CJ-PA-12069	KETTY R. GEORGE ALMEIDA CONSULTOR JURIDICO	20/06/2017	21/06/2017	SOLICITUD INFORMACION PARA TRIBUNAL CUARTO DE PRIMERA INSTANCIA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL ESTADO TACHIRA.
SIB-II-GGR-GA-12651	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	26/06/2017	27/06/2017	ACUSE RECIBO NOTIFICACION DESIGNACION DE LA LIC. MARINA TRINIDAD SANDIA FARIA COMO GERENTE DE ATENCION AL CLIENTE, RECLAMOS Y CALIDAD DE SERVICIO DE ESTA INSTITUCION.
SIB-DSB-CJ-PA-12720	BETTY BRICEÑO GIL CONSULTOR JURIDICO ADJUNTO DE PROC ADTVOS	26/06/2017	27/06/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA TRIBUNAL CUARTO DE PRIMERA INSTANCIA DEL CIRCUITO JUDICIAL DEL TRABAJO ESTADO FALCON.
SIB-DSB-CJ-PA-12987	BETTY BRICEÑO GIL CONSULTOR JURIDICO ADJTO DE PROC ADTVOS	29/06/2017	07/07/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA EL TRIBUNAL TERCERO DE PRIMERA INSTANCIA DE PROTECCION DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO TACHIRA.
SIB-DSB-CJ-PA-13017	BETTY BRICEÑO GIL CONSULTOR JURIDICO ADJTO DE PROC ADTVOS	29/06/2017	07/07/2017	SOLICITUD DE INFORMACION SENIAT.





INFORME DE RIESGOS



RIESGO DE CRÉDITO

Con respecto al Riesgo de Crédito, es de señalar, que el Banco generó durante el primer semestre de 2017 los indicadores específicos sobre la Cartera de Créditos, tales como: probabilidad de incumplimiento, pérdida en caso de incumplimiento, nivel de exposición, pérdidas esperadas y pérdidas inesperadas, a través de la metodología de alturas de mora. Para el cálculo del capital económico de Riesgo de Crédito, mediante métodos más robustos, durante el primer semestre, se presentaron de manera mensual los resultados obtenidos de la aplicación de la metodología Credit Risk+. Con relación a la aprobación de las solicitudes de créditos comerciales tanto para persona natural como para persona jurídica, el Banco cuenta con la solución automatizada de Credit-Scoring, al igual que con t-Scoring para la aprobación de las solicitudes de Tarjetas de Crédito. No obstante, se continúan calculando las provisiones de la Cartera de Créditos en cumplimiento de la normativa vigente establecida mediante la Resolución Nro. 009/1197 con fecha 28/11/97, lo cual le ha permitido al Banco mantener una adecuada cobertura de su riesgo de crédito. Por último, es necesario informar que se mantiene el Plan de Contingencia de Riesgo de Crédito, de conformidad con las recomendaciones efectuadas por la Sudeban.

A continuación, se presentan los resultados de las medidas de Riesgo de Crédito por producto para el cierre del primer semestre 2017:

Créditos Comerciales

	AA	A	B	C	D	E	PI
AA	0,9789	0,0153	0,0028	0,0012	0,0011	0,0006	0,00%
A	0,4106	0,2546	0,0810	0,0519	0,0845	0,0992	9,92%
B	0,2068	0,1340	0,1119	0,0637	0,1660	0,2630	26,30%
C	0,1594	0,0599	0,0335	0,0344	0,1871	0,4343	43,49%
D	0,0996	0,0314	0,0277	0,0267	0,1679	0,6284	62,84%
E	0,0023	0,0010	0,0010	0,0008	0,0040	0,9905	100,00%

Créditos Agrícolas

	AA	A	B	C	D	E	PI
AA	0,9596	0,0257	0,0053	0,0030	0,0031	0,0034	0,00%
A	0,4892	0,1363	0,0669	0,0816	0,0424	0,0744	7,44%
B	0,1937	0,0518	0,0602	0,1391	0,1913	0,1366	13,66%
C	0,1914	0,0384	0,0442	0,0370	0,0976	0,1914	19,14%
D	0,1631	0,0934	0,0091	0,0121	0,0531	0,4868	48,68%
E	0,0370	0,0052	0,0083	0,0055	0,0134	0,9305	100,00%

Microcréditos

	AA	A	B	C	D	E	PI
AA	0,9712	0,0201	0,0053	0,0013	0,0011	0,0009	0,00%
A	0,4237	0,1988	0,1721	0,0764	0,0515	0,0774	7,74%
B	0,3211	0,1675	0,1074	0,0920	0,0606	0,2332	23,32%
C	0,1020	0,0412	0,0582	0,0830	0,0891	0,3720	37,20%
D	0,0359	0,0248	0,0150	0,0106	0,1164	0,7245	72,45%
E	0,0017	0,0004	0,0011	0,0005	0,0018	0,9945	100,00%

Créditos Manufactura

	AA	A	B	C	D	E	PI
AA	0,9719	0,0229	0,0032	0,0011	0,0006	0,0020	0,00%
A	0,3439	0,2985	0,0152	0,0091	0,0182	0,0061	0,61%
B	0,0364	0,0455	0,0000	0,0000	0,0364	0,0091	0,91%
C	0,0091	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0273	2,73%
D	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,1091	10,91%
E	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	1,0000	100,00%

Créditos Turismo

	AA	A	B	C	D	E	PI
AA	0,9483	0,0246	0,0143	0,0054	0,0069	0,0005	0,00%
A	0,0273	0,1121	0,0970	0,0618	0,0255	0,0218	2,18%
B	0,0182	0,0182	0,0182	0,0436	0,0564	0,0636	6,36%
C	0,0000	0,0182	0,0000	0,0218	0,0509	0,1273	12,73%
D	0,0000	0,0136	0,0000	0,0000	0,0000	0,1682	16,82%
E	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0182	0,4545	100,00%



Créditos Hipotecarios

	AA	A	B	C	D	E	PI
AA	0,8641	0,3100	0,0051	0,0006	0,0002	0,0000	0,00%
A	0,1941	0,7065	0,0913	0,0070	0,0005	0,0005	0,05%
B	0,0509	0,2830	0,5108	0,0984	0,0400	0,0168	1,68%
C	0,0606	0,0706	0,0487	0,1569	0,4117	0,1552	15,52%
D	0,0091	0,0606	0,0061	0,0061	0,2661	0,4158	41,58%
E	0,0061	0,0167	0,0061	0,0121	0,0379	0,6848	100,00%

Tarjetas de Créditos

	AA	A	B	C	D	E	PI
AA	0,9822	0,0114	0,0026	0,0007	0,0011	0,0020	0,00%
A	0,5438	0,1692	0,1154	0,0249	0,0261	0,1205	17,15%
B	0,3092	0,0975	0,1152	0,0457	0,0537	0,3787	47,82%
C	0,0719	0,0271	0,0279	0,0145	0,1012	0,7573	100,00%
D	0,0370	0,0077	0,0073	0,0065	0,0255	0,9160	100,00%
E	0,0022	0,0003	0,0002	0,0001	0,0003	0,9969	100,00%

Resumen de la Probabilidad de Incumplimiento por Producto

Clasificación	Comercial	Agrícola	Microcréditos	Manufactura	Turismo	Hipotecario	Tarjetas de Crédito
AA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
A	9,92%	7,44%	7,74%	0,61%	2,18%	0,05%	17,15%
B	26,30%	13,66%	23,32%	0,91%	6,36%	1,68%	47,82%
C	43,49%	19,14%	37,20%	2,73%	12,73%	15,52%	100,00%
D	62,84%	48,68%	72,45%	10,91%	16,82%	41,58%	100,00%
E	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

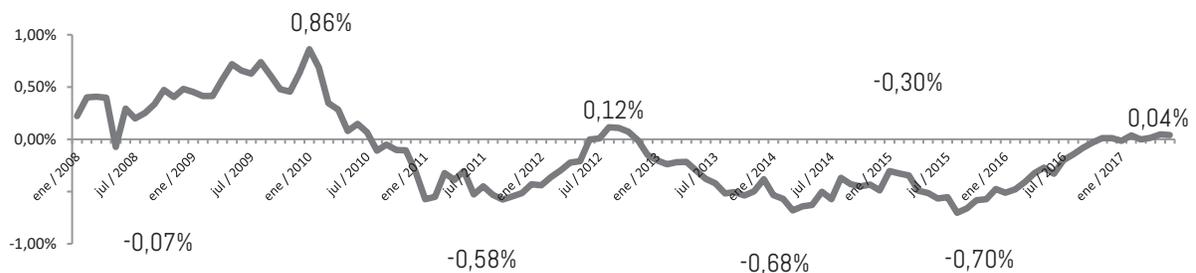
Pérdidas Esperadas y No Esperadas Portafolio Cartera de Créditos

Productos	Perdidas		Totales
	Esperadas	No Esperadas	
Turismo	812.400,00	0	812.400,00
Agrícola Jurídica	3.300.000,00	0	3.300.000,00
Agrícola Natural	31.570.000,00	51.430.000,00	83.000.000,00
Comercial Jurídica	76.910.000,00	70.090.000,00	147.000.000,00
Comercial Natural	187.140.000,00	67.860.000,00	255.000.000,00
Hipotecario CP	3.940,00	0	3.940,00
Hipotecario LP	275.430,00	724.570,00	1.000.000,00
Manufactura	1.280.000,00	3.720.000,00	5.000.000,00
Microcréditos	4.610.000,00	5.390.000,00	10.000.000,00
TDC Clásica	1.590.000,00	2.410.000,00	4.000.000,00
TDC Corporativa	407.840,00	0	407.840,00
TDC Dorada	25.880.000,00	9.120.000,00	35.000.000,00
TDC MC Black	3.050.000,00	2.950.000,00	6.000.000,00
TDC Platino	11.930.000,00	6.070.000,00	18.000.000,00
Totales	348.759.610,00	219.764.570,00	568.524.180,00

En la tabla anterior, se presenta el resumen de los resultados para el cierre del primer semestre de 2017 del Portafolio de la Cartera de Créditos del Banco, en el cual las Pérdidas Esperadas son de Bs. 348.759.610,00; las Pérdidas No Esperadas por Bs. 219.764.570,00 para una Pérdida Total de Bs. 568.524.180,00. En contraste con las estimaciones presentadas, se informa que las Pérdidas Efectivamente Realizadas alcanzan un monto de Bs. 37.618.396,97 para el mes de junio 2017, según se aprecia en la cuenta contable 819030000000 donde se registraron castigos de Tarjetas de Crédito por Bs. 2.373.635,83.

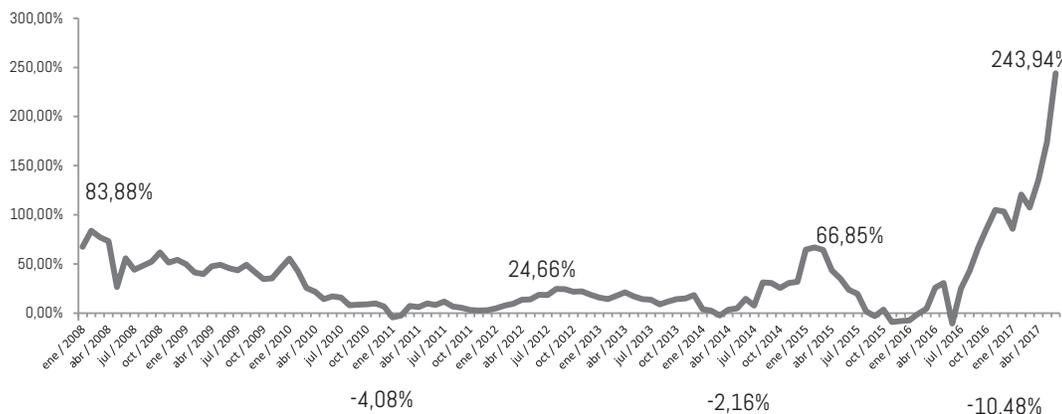
En el lapso, se presentaron los indicadores de Riesgo de Crédito tales como: Razón de Deterioro del Índice de Morosidad, que indica la aceleración de la mora de manera sostenida a través de la variación anual mes a mes. Para el mes de junio 2017, la variación anual del Índice de Morosidad fue de 0,04% presentando una desaceleración del deterioro de la mora de 0,01 puntos con respecto al mes de mayo 2017, este valor se encuentra en el nivel de riesgo bajo. Con relación al mes de agosto 2015 (que presenta el último valor más bajo -0,70) hubo una aceleración del deterioro del Índice de Morosidad de 0,74 dicho valor se encuentra en un nivel de riesgo bajo.

Variación Anual mes a mes Índice de Morosidad



Para el mes de junio 2017, la variación anual de la Cartera Inmovilizada fue de 243,94% mostrando un incremento de 69,78 puntos porcentuales. Y con relación al mes de junio 2016 hubo una baja porcentual por el orden de 10,48%.

Variación Anual mes a mes Inmovilizada



RIESGO DE LIQUIDEZ

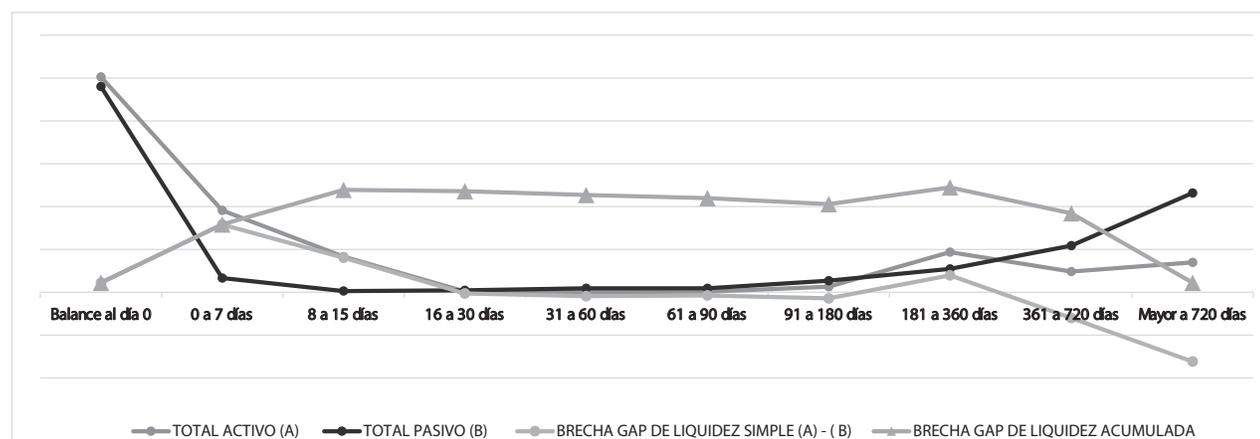
En cuanto a Riesgo de Liquidez, es importante señalar que en atención a la normativa vigente en materia de Administración Integral de Riesgos, el Banco a través de la Gerencia de Administración Integral de Riesgos ha presentado los indicadores específicos y los reportes sobre riesgo de liquidez exigidos en la Resolución Nro. 136.15 “Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez”, mediante la metodología de brecha de vencimientos de activos y pasivos financieros, la cual se fundamenta en el análisis de volatilidad de las cuentas con vencimiento incierto, de tal manera que se basan en supuestos sustentados en modelos de comportamiento, así como de los indicadores RALE, RALEA y RACOCAP.

Asimismo, se realizó el simulacro de aplicación del plan de contingencia para este riesgo, siendo satisfactorio. Igualmente, se hicieron las pruebas de back y stress testing para el primer y segundo trimestre de 2017 siendo el modelo adecuado. Durante el lapso enero-junio 2017, esta Institución en coordinación con las áreas pertinentes efectuó la coordinación de las gestiones y las actividades necesarias con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en la nueva normativa y en la transmisión del AT28 “Liquidez”.

A continuación, se muestra el escenario esperado de la composición y estructura ínter temporal de los activos y pasivos financieros al cierre del mes de junio 2017:

Brecha Esperada a Corto Plazo de Vencimientos de Activos y Pasivos Financieros a Junio 2017

	Balance al día 0	0 a 7 días	8 a 15 días	16 a 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 180 días	181 a 360 días	361 a 720 días	Mayor a 720 días
ACTIVO										
DISPONIBILIDAD INMEDIATA	7.363.060.090,78	7.353.060.090,78	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCAJE LEGAL	68.177.234.068,00	16.587.551.309,35	41.589.682.758,65	0	0	0	0	0	0	0
FONDOS INTERBANCARIOS COLOCADOS	21.628.632,27	21.528.532,27	0	0	0	0	0	0	0	0
OPERACIONES DE ABSORCIÓN DEL BCV	64.040.338.219,40	54.040.338.219,40	0	0	0	0	0	0	0	0
CAMARA DE COMPENSACION	8.118.075.918,84	8.116.075.918,84	0	0	0	0	0	0	0	0
PORTAFOLIO DE TITULOS PARA NEGOCIAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PORTAFOLIO DE TITULOS DE INVERSION	14.184.801.833,88	8.267.106.680,85	0	0	0	0	558.600,00	546.823.602,11	222.890.791,32	5.025.459.551,92
CARTERA DE CREDITOS	95.415.791.382,48	460.036.670,73	75.048.463,84	954.768.250,90	116.673.901,54	777.608.379,28	6.423.848.070,74	46.139.795.333,56	23.777.614.363,25	16.690.587.864,71
ACTIVOS INMOVILIZADOS	6.893.114.888,11	629.646.780,70	16.481.136,10	20.517.488,02	499.050,98	2.795.996,40	14.640.958,57	14.640.958,57	46.901.848,77	7.877.722.147,62
OTROS ACTIVOS	5.264.746.707,61	0	0	0	0	0	0	0	0	5.264.746.707,61
TOTAL ACTIVO (A)	261.186.489.221,18	95.575.342.203,92	41.681.212.366,69	975.286.738,92	117.172.962,52	780.404.375,68	8.448.115.951,69	48.701.269.894,24	24.407.407.003,34	34.858.528.271,86
PASIVO										
CAPTACIONES A LA VISTA	194.278.696.156,66	14.609.749.678,91	1.003.036.072,45	1.880.692.635,83	3.761.385.271,67	3.761.385.271,67	11.284.155.815,01	22.568.311.630,02	45.136.623.260,04	90.273.246.520,07
CAPTACIONES DE AHORRO	38.181.498.857,29	1.977.801.630,45	202.114.149,49	378.964.030,29	757.928.060,58	757.928.060,58	2.273.784.181,73	4.547.568.363,46	9.095.136.726,91	18.190.273.453,82
DEPOSITOS A PLAZO FIJO	184.893.207,00	7.489.153,57	70.137.255,00	70.249.648,43	37.007.150,00	0	10.000,00	0	0	0
FONDOS INTERBANCARIOS CAPTADOS	6.448.626,13	20.000.098,99	36.351.157,51	0	0	0	0	0	0	98.268,63
OTROS PASIVOS	7.388.126.301,87	4.907.754,51	12.863.953,02	11.364.994,04	954.147,89	0	728,03	0	0	7.375.788.038,35
TOTAL PASIVO (B)	240.089.562.847,05	18.619.948.316,42	1.324.502.597,46	2.341.271.908,59	4.567.274.630,14	4.519.313.332,25	13.557.960.725,77	27.115.879.993,47	64.231.769.998,95	116.899.408.280,87
BRECHA GAP DE LIQUIDEZ SIMPLE (A) - (B)	11.096.926.374,13	78.955.393.887,50	40.356.708.771,12	-1.985.985.668,67	-4.440.101.677,82	-3.738.908.956,57	-7.108.834.774,08	18.585.378.900,77	-30.184.362.983,61	-80.980.880.008,01
BRECHA GAP DE LIQUIDEZ ACUMULADA	11.096.926.374,13	78.955.393.887,50	118.312.103.868,82	117.846.118.088,86	113.608.018.411,33	108.787.107.464,77	102.867.272.680,69	122.242.662.561,48	82.058.289.587,85	11.077.418.588,84
RATIO DE LIQUIDEZ	1,06	5,75	31,47	0,42	0,03	0,17	0,48	1,72	0,44	0,3
ACTIVOS LIQUIDOS	117.537.018.987,79									
LIQUIDEZ EN RIESGO (LER)		OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
POSICIÓN EN LER		0	0	0	0	0	0	0	0	0



En la tabla y gráfica anterior, se puede observar la brecha de liquidez esperada de los activos y pasivos en Moneda Nacional, en la que se clasifican los flujos de capital e intereses de acuerdo al vencimiento de los activos y pasivos financieros, sobre los saldos contables, tomando en cuenta su comportamiento histórico. En cuanto al Gap de liquidez simple para el mes de junio de 2017 se observaron descalces en las bandas de 16 a 30 días hasta la banda de 91 a 180 días, al igual que desde la banda de 361 a 720 días hasta la mayor, a 720 días. Los descalces son cubiertos por la brecha acumulada.

Con respecto al Ratio de Liquidez Esperado, a corto plazo (0 - 7 días) para el mes de junio de 2017, se observa un valor de 575%, indicando una cobertura de 5.75 veces del activo para responder a los compromisos adquiridos, es decir, la Institución cuenta con suficiente activo para responder al pago de sus pasivos. De acuerdo a este último indicador, la Institución a corto plazo mantiene una posición de liquidez positiva, siempre y cuando se mantenga una adecuada gestión en la estructura del balance (activo vs. pasivo). En cuanto al Ratio de Liquidez a nivel consolidado en el análisis esperado, se encuentra con un valor de 105%, lo que significa que el Banco a nivel consolidado presenta una posición de liquidez positiva. Por otra parte, haciendo referencia a la Liquidez en Riesgo (LER) se observa que la Institución cumple con los niveles establecidos por la Sudeban y las Mejores Prácticas, por ende no presenta Liquidez en Riesgo.

Durante el primer semestre de 2017, se presentó el Coeficiente de Financiamiento Volátil, que determina la porción de pasivos volátiles a un día, respecto a los Activos Líquidos se obtuvo para los cortes semanales del mes de junio del presente año, los siguientes resultados:

FECHA	COEFICIENTE DE FINANCIAMIENTO VOLÁTIL
02/06/2017	11,38
09/06/2017	11,31
16/06/2017	10,49
23/06/2017	9,14
30/06/2017	9,27

Como se puede observar en la tabla anterior, el Coeficiente de Financiamiento Volátil cumple con el límite establecido al presentar valores superiores a 1.

Igualmente, en el período enero-junio 2017, se presentó el indicador de Razón de Concentración de las Captaciones (RACOCAP), que determina la concentración de las captaciones del público de los 20 mayores proveedores de fondos, el cual arrojó para los cortes semanales del mes de junio del año 2017, los siguientes resultados:

FECHA	20 MAYORES SALDOS (Bs.)	RACOCAP (%)
DEL 24/05/2017 AL 02/06/2017	14.501.395.982,78	7,29%
DEL 01/06/2017 AL 09/06/2017	14.143.652.091,35	6,86%
DEL 08/06/2017 AL 16/06/2017	14.142.997.030,33	6,73%
DEL 14/06/2017 AL 23/05/2018	14.683.897.502,13	6,80%
DEL 22/06/2017 AL 30/06/2017	16.274.493.527,87	7,22%

Como se muestra, el indicador RACOCAP para el cierre del mes de junio de 2017 fue de 7,22% de las captaciones del público, presentando un nivel de Riesgo Bajo al compararlos con los límites establecidos para este indicador.

RIESGO DE MERCADO

En cuanto al Riesgo de Mercado, se continuó con la generación de los reportes del VaR de Mercado a través del método de Simulación Histórica, para el caso del Portafolio de Inversiones en Moneda Nacional y Extranjera tanto de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar como de todo el Portafolio de Inversión incluyendo la Cartera al Vencimiento. Adicionalmente, se presentó

de manera diaria el Reporte de valoración referencial de todo el portafolio de Títulos por parte de la GAIR, el cual proporciona a la Institución una serie de análisis de las diferentes medidas de riesgo, que alertarán sobre posibles situaciones que puedan derivarse en Riesgo de Mercado, de esta manera se contribuye a facilitar la toma de decisiones del Banco y al control y mitigación del mismo, en cumplimiento a lo establecido en la Resolución Nro. 136.03.

Reporte de Estimación de Riesgo de Mercado (Valor en Riesgo)

Instrumento	Valor Nominal	Concentración	Volatilidad	VaR Individual Bs.		CVaR Individual Bs.	
08773-0043	55.120.000,00	1,83%	2,49%	-1.338.574,32		-3.917.486,44	
08771-0018	265.587.000,00	8,82%	2,64%	-12.664.351,43		-18.908.182,29	
08771-0027	298.436.000,00	9,91%	1,65%	-8.085.102,77		-13.385.418,64	
09345-0014	28.800.000,00	0,96%	1,67%	-747.406,66		-1.306.323,94	
09345-0023	102.689.000,00	3,41%	2,22%	-4.607.785,85		-6.295.784,55	
02207-0016	166.187.000,00	5,52%	3,09%	-9.414.570,00		-12.799.038,05	
02207-0025	191.410.200,00	6,36%	2,07%	-5.135.472,50		-10.604.840,95	
02207-0043	772.910.000,00	25,66%	3,73%	-49.250.690,86		-65.546.261,55	
02207-0052	676.691.000,00	22,47%	3,92%	-46.868.735,20		-57.878.694,01	
	2.557.830.200,00	84,93%		5,40%	-138.112.689,57	7,45%	-190.642.030,42
			VaR Incorrelacionado	5,40%	-138.112.689,57	7,45%	-190.642.030,42
			VaR Correlacionado	3,08%	-78.815.539,22	4,00%	-102.221.192,34
395PAA95	19.950.000,00	0,66%	10,75%	-643.339,82		-2.431.768,54	
05187-0014	119.580.000,00	3,97%	0,41%	-352.696,43		-1.222.636,14	
94364954	3.990,00	0,00%	3,11%	-166,29		-302,99	
94367205	1.995,00	0,00%	4,07%	-81,29		-172,74	
06682-0039	15.000.000,00	0,50%	1,21%	-97.244,85		-274.281,15	
7475AN08	16.169.475,00	0,54%	2,16%	-524.354,08		-792.489,74	
7475AP55	13.471.237,50	0,45%	2,34%	-513.847,02		-747.342,36	
7625AC16	41.795.250,00	1,39%	11,42%	-1.637.857,63		-5.161.970,42	
807HAM71	72.817.500,00	2,42%	2,46%	-2.982.577,86		-4.269.624,99	
7625AD98	65.436.000,00	2,17%	2,35%	-2.566.446,38		-3.781.428,00	
7625AE71	89.775.000,00	2,98%	2,20%	-3.164.630,69		-4.670.890,91	
	454.000.447,50	15,07%		2,75%	-12.483.242,35	5,14%	-23.352.907,98
			VaR Incorrelacionado	2,75%	-12.483.242,35	5,14%	-23.352.907,98
			VaR Correlacionado	2,11%	-9.565.470,84	3,54%	-16.050.553,13

Con referencia a los resultados obtenidos para el cierre del primer semestre de 2017, se presentó el reporte de estimación del VaR de Mercado de manera consolidada para el Portafolio Disponible para la Venta y para Negociar, obteniéndose con un intervalo de confianza de 95%, un Valor en Riesgo (VaR) correlacionado de 3,08% en Bs. -78.815.539,22 para la Cartera en Moneda Nacional, mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera, mostró un VaR de 2,11% en Bs. -9.565.470,84. Lo que resume una Máxima Pérdida Esperada del total del Portafolio de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar de 2,93% en Bs. -88.381.010,06. Por su parte, el Valor en Riesgo Condicional (CVaR), para la cartera de Títulos en Moneda Nacional fue de 4,00% en Bs. -102.221.192,34, mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera exhibió un valor de 3,54% en Bs. -16.050.553,13. Lo que resume una Máxima Pérdida Esperada para situaciones extremas fuera de lo normal del total de los Portafolios de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar de 3,93% en Bs. -118.271.745,47. Igualmente, se efectuaron las pruebas de back y stress testing para el primer y segundo trimestre de 2017, siendo los modelos adecuados.

Por otra parte, es importante señalar, que con frecuencia mensual se emite el informe de riesgo de mercado y liquidez correspondiente a la Cartera de Fideicomiso, siguiendo la recomendación de la Sudeban y en cumplimiento de la N° 083-12 "Normas que regulan las operaciones de Fideicomiso".

RIESGO OPERACIONAL

Con relación al Riesgo Operacional, el Banco continúa con la actualización de las bases de datos de incidencias y eventos de pérdidas, las cuales son fundamentales para la realización del análisis tanto cualitativo como cuantitativo.

En el primer semestre, se presentó el cálculo del VaR de Riesgo Operacional por medio del Método Básico, mientras se avanza con la recolección de los eventos de pérdida, para obtener la cuantificación del VaR por el Método Avanzado, cuando se tenga suficiente data histórica de dichos eventos.

VaR Operacional	Año 1	Año 2	Año 3
15%	Jul-2014 a Jun-2015	Jul-2015 a Jun-2016	Jul-2016 a Jun-2017
Ingresos Netos	684.913.707,71	1.013.365.203,75	532.525.142,12
Ingresos Netos Ponderados	102.737.056,16	152.004.780,56	79.878.771,32
Mes	jun-17		
CAPITAL REQUERIDO VaR	111.540.202,68		

Pérdidas Reales

Período	Monto Expuesto (Bs.)	Monto Afectado (Bs.)	Monto No Afectado y/o Recuperado (Bs.)
Jul-2016 a Jun-2017	289.395.048,49	271.670.233,12	16.389.115,37

Con la aplicación del método básico se obtuvo como resultado, un valor estimado de pérdidas de Bs. 111.540.202,68 el cual al ser contrastado con las pérdidas operacionales efectivamente realizadas durante el período de julio 2016 – junio 2017, de Bs. 271.670.233,12 supera la estimación, por lo cual surge la necesidad de continuar avanzando en las actividades necesarias para la implementación del método avanzado.

Por otra parte, los Delegados de Riesgo Operacional y Tecnológico se han nombrado, y sensibilizado un total de 114 empleados. De igual forma, se mantiene el envío de artículos vía intranet, y las recomendaciones a través de correo electrónico sobre el uso de la herramienta en la cual los Delegados de Riesgo Operacional y Tecnológico registran las incidencias de riesgo operacional que se han presentado en su área de responsabilidad. Asimismo, en coordinación con las áreas de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Consultoría Jurídica, Auditoría Interna, Seguridad de la Información y la Gerencia de Créditos de Medios de Pagos Electrónicos, se realizó la Identificación de Riesgos Asociados al Sector Bancario y Matriz DOFA, en el Marco de la Evaluación Nacional del Riesgo País,

(recomendación N°1 Del GAFI), de acuerdo al requerimiento efectuado por la Sudeban en el mes de mayo de 2017. De manera trimestral, se presentó el Informe de Contingencias Legales en curso, el cual es transmitido por el área de Consultoría Jurídica a la Gerencia de Administración Integral de Riesgos, mediante la herramienta de registro diseñada para tal fin.

MEDIDA DE DESEMPEÑO AJUSTADA A RIESGOS

Con respecto a las Rentabilidades Ajustadas al Riesgo (RAROC), durante el primer semestre, se presentó ante el Comité de Riesgos el indicador de manera consolidada y por tipo de riesgo, cuyos resultados son los siguientes:

FECHA	RAROC CONSOLIDADO	RAROC R. CREDITO	RAROC R. MERCADO	RAROC R. OPERACIONAL
ene-17	-25,89%	2111,51%	-3875,16%	-7136,16%
feb-17	-21,50%	3449,18%	-2431,36%	-3784,66%
mar-17	30,12%	5487,56%	-2418,87%	-3165,80%
abr-17	17,48%	6532,76%	-778,59%	-2390,43%
may-17	6,48%	5460,51%	-506,04%	-2447,95%
jun-17	2,96%	3476,65%	-589,71%	-2408,61%

De acuerdo a la tabla anterior, se señala que el RAROC a nivel consolidado presenta un valor de 2,96% y para el RAROC de Riesgo de Crédito se obtiene una cifra significativa, lo cual indica que esta línea de negocio tiene la capacidad de cubrir sus gastos y las pérdidas de riesgo que se pudieran presentar por concepto de incumplimiento de pago de los créditos, así como de los otros riesgos.

Para el Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., satisfacer las necesidades de sus clientes y superar sus expectativas son siempre sus principales propósitos y, esto solo se logra ofreciendo una merecida atención y calidad de servicio.

Este informe de gestión es una rendición de cuentas con la plena consciencia de que la labor debe estar siempre enmarcada en la ejecución de políticas y directrices emanadas por la Institución para ser puestas en práctica y aplicarlas continuamente para mejorar la calidad de servicio, con las correspondientes mediciones que ayudan a representar objetivamente los aspectos a corregir. En este sentido, es imprescindible desde el punto de vista estratégico el desarrollo y la planificación del personal; y desde el punto de vista operativo, la optimización del talento humano con base a las necesidades del desarrollo institucional, cuidando el cumplimiento de la normativa legal vigente.

La presentación de resultados en informes de gestión en cuanto a manejo de reclamo debe ir más allá de una simple interpretación estadística de incremento o disminución de la cantidad de reclamos y su implicación monetaria. Se debe visualizar el conjunto de oportunidades y analizarlas junto a los indicadores, cuya única finalidad es la mejora continua. Este es el objetivo de una verdadera calidad de servicio, cuya norma siempre aporta las reglas básicas para desarrollar un sistema de gestión de calidad que integre los productos que proporciona la Institución.

Por ello, en el semestre, como una medida de reorganización y/o reestructuración de algunas áreas del Banco Sofitasa Banco Universal, C. A., se realizó la fusión entre la Gerencia de Atención al Cliente y Calidad de Servicio y el Departamento de Atención al Cliente de la Gerencia General de Medios de Pago Electrónicos, cuya función siempre ha sido la atención directa hacia los clientes existentes y potenciales haciendo énfasis en una información clara, concisa y concreta en cuanto al servicio financiero de tarjetas de crédito. Esta fusión está fundamentada en el mejoramiento de la calidad de los servicios, la adecuada optimización de los recursos y la satisfacción de los usuarios.



CALIDAD DE SERVICIO



De la misma manera, en el lapso de la cuenta, con base a una auditoría en el período octubre/2016 – marzo/2017, se realizó la revisión objetiva de todos los procesos internos del área para determinar aquellos aspectos de mejora continua, establecidos en un plan correctivo de acción inmediata en cumplimiento de los controles y procesos exigidos por el Banco, de acuerdo a lo estipulado en los Manuales M-278 “Proceso de Reclamos” y el Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos LC/FT (M-056), y reforzado conjuntamente con la Red de Agencias y Vicepresidencias Regionales. Para esto, la gestión del capital humano es fundamental para contribuir a alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

PROYECTOS 2017

Dentro de los proyectos que se han presentado en anteriores gestiones, se encuentra la puesta en funcionamiento del Módulo Integral de Reclamos (AS400), Sub-Módulo de Tarjetas de Crédito. Se estima necesario en el próximo semestre de 2017 poner en práctica, a la brevedad posible, las acciones necesarias conjuntamente con la Gerencia de Sistematización de Tarjetas, de la Vicepresidencia de Tecnología, para la culminación del proyecto, a fin de automatizar la recepción de estos reclamos y mitigar los riesgos que pudiesen hallarse en dicho proceso, ya que actualmente se realiza de forma manual.

Dar continuidad al proceso de formación y capacitación en materia de reclamos al personal de la Red de Agencias, brindando las herramientas para la mejora del servicio y la atención ofrecida a nuestros clientes.

Coordinar con la Vicepresidencia de Administración la posibilidad de la asignación a la Gerencia de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio de un cajero interno que permita el abono dentro de los 20 días continuos establecidos en el marco de Ley, de los montos a clientes, cuyos reclamos han sido declarados como Procedentes.

INDICADORES DE GESTIÓN

Está establecido el Ratio de Reclamos como práctica mundial para el aspecto de la medición de la evolución de los reclamos, basado en los clientes activos que posean las instituciones financieras a fin de indicar razones que proporcionan comparación y análisis del estado actual o pasado, en función a niveles óptimos definidos.

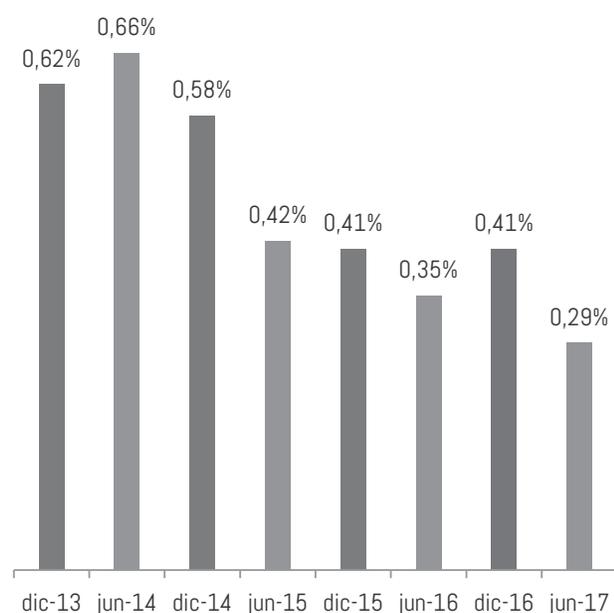
Este Ratio tiene como finalidad evaluar el rendimiento del personal y de los proyectos de mejoramiento operativo, principalmente, la evaluación entre los diferentes períodos del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., desde los inicios del reporte estadístico de los Reclamos. Adicionalmente, se calcula dicho Ratio en función del Total de Captaciones.

Ubicación	Ratio Reclamos (semestral)	Ratio Reclamos (anual)
Promedio Mundial	0,55%	0,91%
Comunidad Europea	0,10%	0,19%
Reino Unido	0,15%	0,25%
Latino América	0,26%	0,52%
Venezuela	1%-1,9%	2%-3%

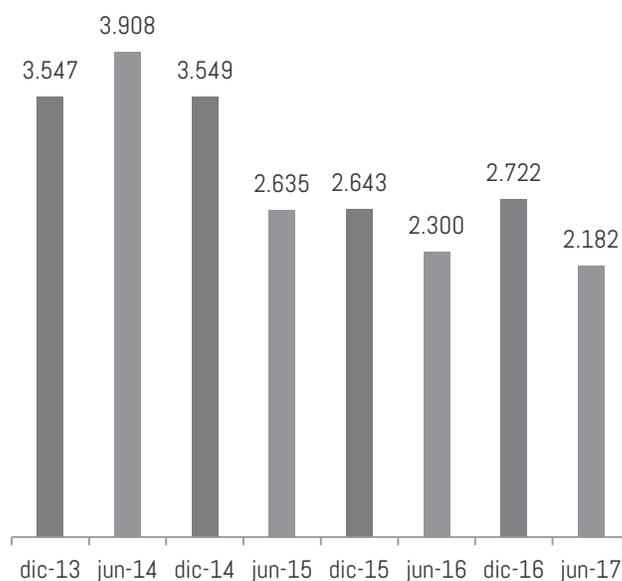
$$\text{Ratio Total Reclamos} = \frac{\text{Total Reclamos}}{\text{Clientes Activos}}$$

Periodo	DEPOSITANTES		RECLAMOS		INDICADORES	
	No.	Bs.	No.	Bs.	Ratio No.	Ratio Bs.
dic-13	568.958	12.362.782.504	3.547	4.062.015	0,62%	0,03%
jun-14	589.216	14.624.605.583	3.908	4.923.676	0,66%	0,03%
dic-14	611.407	19.650.439.859	3.549	6.756.160	0,58%	0,03%
jun-15	634.207	27.322.273.984	2.635	9.061.862	0,42%	0,03%
dic-15	650.222	42.834.841.262	2.643	15.352.677	0,41%	0,04%
jun-16	666.621	56.758.605.235	2.300	24.639.896	0,35%	0,04%
dic-16	663.298	131.211.950.509	2.722	51.178.411	0,41%	0,04%
jun-17	761.231	232.645.256.026	2.182	94.900.917	0,29%	0,04%

Reclamos Recibidos / Clientes Activos
Ocho últimos semestres



Reclamos Recibidos
Ocho últimos semestres



El Ratio de 0.29% al cierre de junio de 2017 exhibe una disminución muy positiva, considerándose como un valor más que aceptable al situarse por debajo del valor mínimo del intervalo del Ratio Total de Reclamos para Venezuela semestralmente, el cual está entre el 1% y 1,9%.

Se estima que para el cierre del año esta disminución continúe aún más, hasta tener un ingreso mensual de reclamos mínimo aceptable, lo cual reflejará mayor eficacia y eficiencia, y como consecuencia, mayor satisfacción para nuestros clientes.

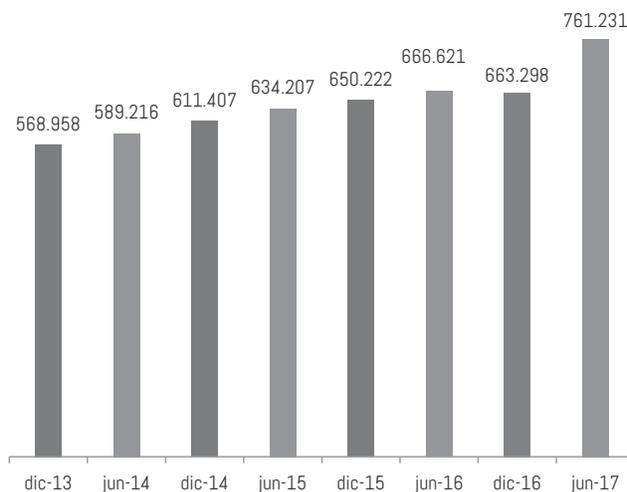


Desde el histórico de reclamos correspondiente al año 2013, se puede observar satisfactoriamente el resultado de la gestión general, existiendo una importante disminución para el cierre del primer semestre de 2017 con un registro de 2.182 reclamos interpuestos por los clientes, en comparación con el segundo semestre de 2016, cuyo registro fue de 2.722 reclamos; es decir, se cierra con 19,8% (540 casos menos) y sigue ubicando al Banco por debajo del límite de 3.000 casos en un semestre (tope máximo establecido); esto es aproximadamente 01 reclamo por cada 260 clientes del Banco, respondido de forma oportuna.

Las cifras siguen siendo alentadoras por cuanto el incremento de depositantes en el lapso enero-junio 2017 fue de 14,76% en contraste con el cierre del año 2016; es decir, un aumento de 97.933 nuevas cuentas.

Al evaluar los tiempos de respuesta para la atención de reclamos reportados en el primer semestre de 2017, y tomando en cuenta que el tiempo establecido por la SUDEBAN es de 20 días continuos máximo, según las “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios de los Servicios Financieros”, Resolución N° 063.15 de fecha 12 de junio de 2015, publicada

Clientes Activos Ocho últimos semestres



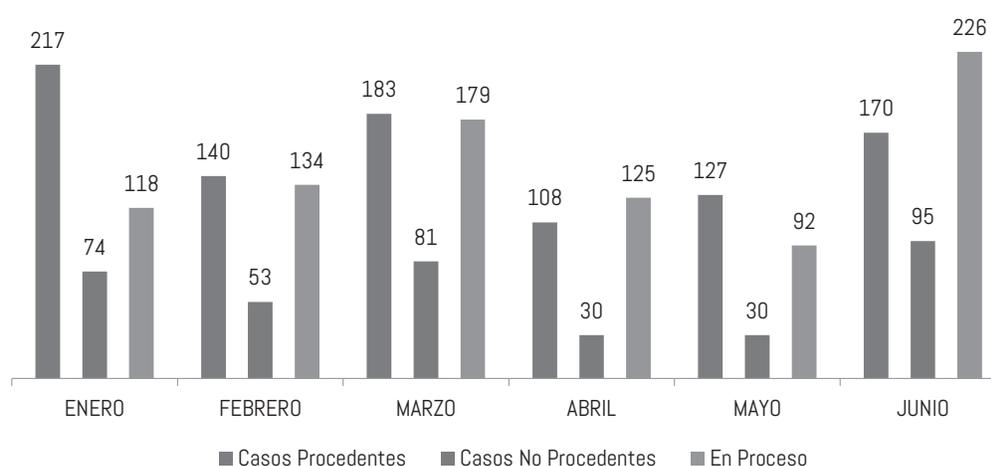
en Gaceta Oficial N° 40.808 de fecha 14 de diciembre de 2015, se pudo verificar que 99% de los casos fueron respondidos en un lapso promedio de 11,8 días, cifra que se encuentra por debajo de los 20 días establecidos por el ente regulador.

Es importante señalar que la fuente tomada para la elaboración de la tabla “Histórico de Ingresos de Reclamos” que se señala en el presente informe corresponde a la data oficial transmitida a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), según lineamientos en el Manual de Especificaciones Técnicas SB-MET-AT13 Reclamos, desde agosto de 2010, cuya frecuencia de transmisión es de carácter mensual, y se envía dentro de los cinco primeros días hábiles del mes siguiente. Este contiene el total de reclamos que ingresaron en el mes reportado, con estatus de Procedentes, No Procedentes y aquellos con estatus en trámite para su respuesta, los cuales son nuevamente reportados en el siguiente mes, con la correspondiente solución.

La tabla anexa muestra el resumen de la gestión mensual, en el primer semestre de 2017, de aquellos reclamos que fueron dictaminados como Procedentes, No Procedentes y En Proceso.

Reclamos: Casos Procedentes, No Procedentes y en Trámite Últimos seis meses

Período	Casos Procedentes		Casos No Procedentes		En Proceso	
	No.	Miles de Bs.	No.	Miles de Bs.	No.	Miles de Bs.
ENERO	217	3.805.350,20	74	4.595.402,79	118	2.905.766,64
FEBRERO	140	2.588.967,14	53	5.064.400,78	134	4.916.156,51
MARZO	183	5.099.164,41	81	4.797.539,69	179	6.590.300,56
ABRIL	108	3.713.717,25	30	1.263.230,50	125	4.845.540,03
MAYO	127	7.196.972,39	30	863.684,64	92	4.365.222,18
JUNIO	170	14.152.406,70	95	5.371.179,26	226	12.765.915,53
TOTAL	945	36.556.578,09	363	21.955.437,66	874	36.388.901,45



Como se indicara anteriormente, el número de reclamos recibidos y reportados para el primer semestre de 2017 fueron 2.182, por un monto de Bs. 94.900.217,20. En este sentido, fueron declaradas como Procedentes 1410 transacciones, es decir 65% de la cantidad de reclamos en el lapso enero-junio 2017, que representaron un monto total de Bs. 51.715.357,56, es decir 55% de los reclamos ocurridos en el periodo; como No Procedentes 540 transacciones, es decir, 25%, por un monto total de Bs. 29.253.861,05, que representó 30% de los montos reclamados, y se encuentran en Proceso de Solución 233 transacciones (11%), por un monto total de Bs. 13.931.818,89 (15%).

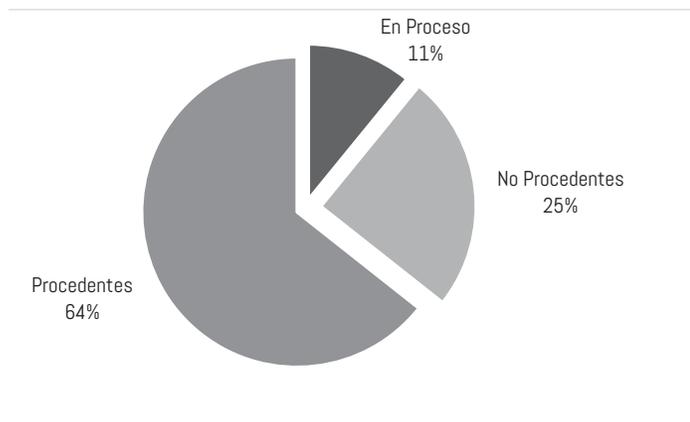
En atención a la circular Nro. SIB-IICCSB-25254 con fecha 15 de septiembre de 2016, emanada por la Superintendencia de la Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), el cuadro que se presenta a continuación corresponde al Resumen de Reclamos reportados segmentados por Tipo de Instrumento Financiero, a través del Sistema de Información Integral Financiero (SIF), específicamente al Módulo de Transmisión AT13.

Primer Semestre 2017
Calidad de Servicio

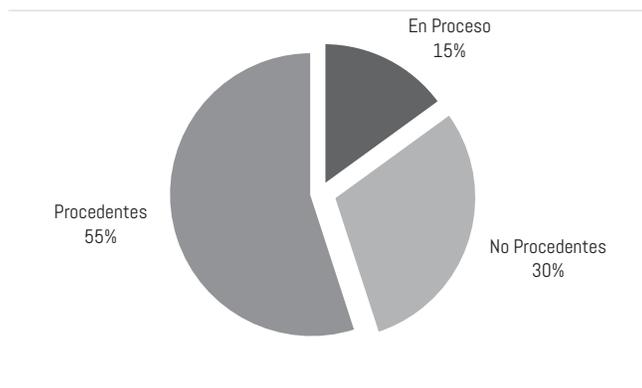
Reportados en AT13	En Proceso				No Procedente			
	Reclamos Nuevos	% Cantidad	Miles de Bs.	% Total Reclamo Nuevo	Reclamos Nuevos	% Cantidad	Miles de Bs.	% Total Reclamo Nuevo
Atención al Cliente y Servicios					1	0%		0,00
Cheques					6	0%	2.353.000,00	2,00
Cuenta Corriente					13	1%	3.684.311,00	3,00
Cuenta de Ahorros					2	0%	20.001,00	0,00
Tarjeta de Crédito	11	1%	340.173,52	0%	62	3%	1.747.262,02	2%
Tarjeta de Débito	222	10%	13.591.645,37	15%	456	21%	21.449.284,03	23%
TOTAL	233	11%	13.931.818,89	15%	540	25%	29.253.961,05	30%

Reportados en AT13	Procedente				Reclamos Nuevos	% Cantidad	Miles de Bs.	% Total Reclamo Nuevo
	Reclamos Nuevos	% Cantidad	Miles de Bs.	% Total Reclamo Nuevo				
Atención al Cliente y Servicios					1	0%		0%
Cheques					6	0%	2.353.000,00	2%
Cuenta Corriente	20	1%	2.818.368,00	3%	33	2%	6.502.679,00	7%
Cuenta de Ahorros	1	0%	71.280,00	0%	3	0%	91.281,00	0%
Tarjeta de Crédito	7	0%	271.841,50	0%	80	4%	2.359.280,04	2%
Tarjeta de Débito	1.381	64%	48.553.747,76	52%	2.059	94%	83.594.677,16	88%
TOTAL	1.409	65%	51.715.237,26	55%	2.182	100%	94.900.917,20	100%

Cantidad de Reclamos Ocurridos en el Semestre
Contador de Reclamos Nuevos



Monto de Reclamos Ocurridos en el Semestre
Monto de Reclamos Nuevos



ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECONSIDERADOS

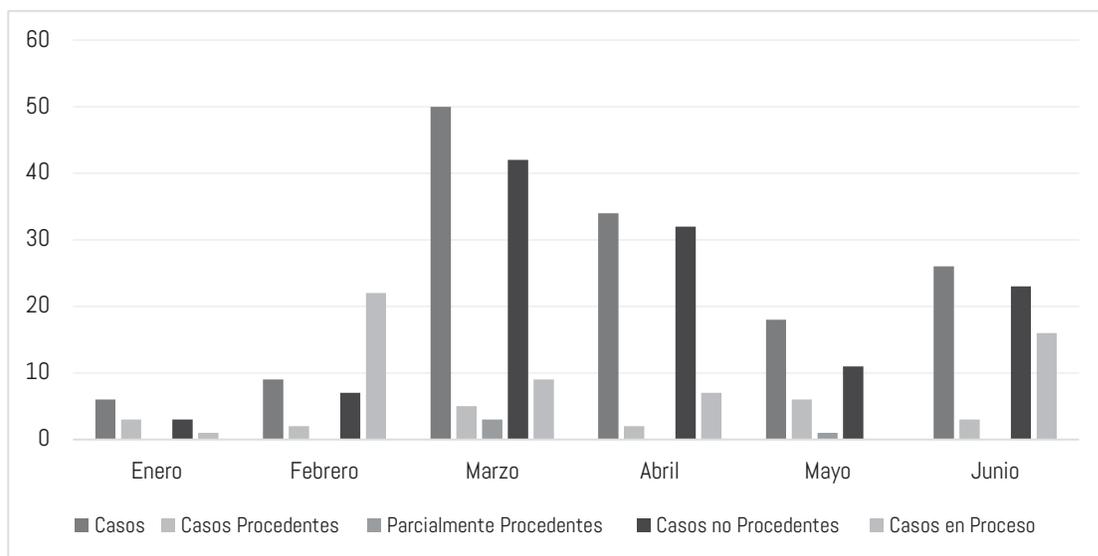
El Defensor del Cliente y Usuario Bancario en el primer semestre de 2017 gestionó un total de 143 casos de reclamos en reconsideración solicitadas por los clientes, resultando un total de 21 casos como Procedentes, 118 como No Procedentes y 4 casos con respuesta de Parcialmente Procedente.

Se destaca que las reconsideraciones dictaminadas como No Procedentes representan 82,5% del total; sin embargo, monetariamente significan 9,2% del Monto Total en Bolívares Reclamados por los clientes. Por su parte, se ha mejorado el proceso para las respuestas Procedentes.

Como el mayor volumen de reclamos corresponde a Tarjetas de Débito, los reclamos sentenciados Procedente por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario casi en su totalidad son montos recuperados por el Banco Sofitasa Banco Universal, C.A.

Defensor del Cliente y Usuario Bancario - Estadísticas de Reclamos Considerados Enero 2017 - Junio 2017

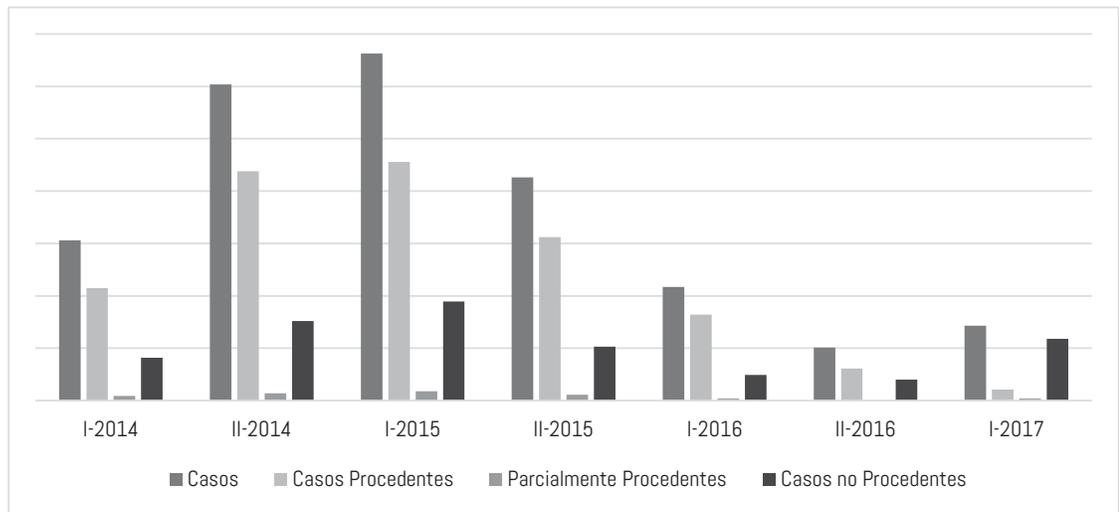
Período	Casos		Casos Procedentes		Parcialmente Procedentes		Casos no Procedentes		Casos en Proceso	
	No.	Miles de Bs.	No.	Miles de Bs.	No.	Miles de Bs.	No.	Miles de Bs.	No.	Miles de Bs.
Enero	6	103.682,00	3	39.532,00	0	0	3	64.150,00	1	380.000,00
Febrero	9	556.976,19	2	4.000,00	0	0	7	552.976,19	22	1.459.744,00
Marzo	50	3.969.508,12	5	538.968,50	3	143.034,50	42	3.287.505,12	9	1.603.080,64
Abril	34	3.728.323,97	2	213.140,64	0	0	32	3.515.183,33	7	103.014,99
Mayo	18	428.362,19	6	85.014,99	1	3.500,00	11	339.847,20	0	0
Junio	26	1.034.596,24	3	20.324,64	0	0	23	1.014.271,60	16	1.926.138,78
Total	143	9.821.448,71	21	900.980,77	4	146.534,50	118	8.773.933,44	55	5.471.978,41



Histórico de Reclamaciones en Reconsideración Recibida y Tramitada Siete últimos semestres

Período	Casos		Casos Procedentes		Parcialmente Procedentes		Casos no Procedentes	
	No.	Miles de Bs.	No.	Miles de Bs.	No.	Miles de Bs.	No.	Miles de Bs.
I-2014	306	1.017.771,50	215	338.078,73	9	99.733,70	82	579.959,07
II-2014	604	2.303.851,40	438	783.683,88	14	98.587,05	152	1.421.580,47
I-2015	663	2.796.976,11	456	1.436.417,97	18	200.509,22	189	1.160.048,92
II-2015	426	6.968.686,39	312	2.056.452,36	11	116.120,41	103	4.796.113,62
I-2016	217	3.356.760,68	164	1.701.222,33	4	235.595,31	49	1.419.943,04
II-2016	101	3.895.049,31	61	1.602.161,51	0	0	40	36.680,00
I-2017	143	9.821.448,71	21	900.980,77	4	146.534,50	118	8.773.933,44

Histórico de Reclamaciones en Reconsideración Recibida y Tramitada Siete últimos semestres



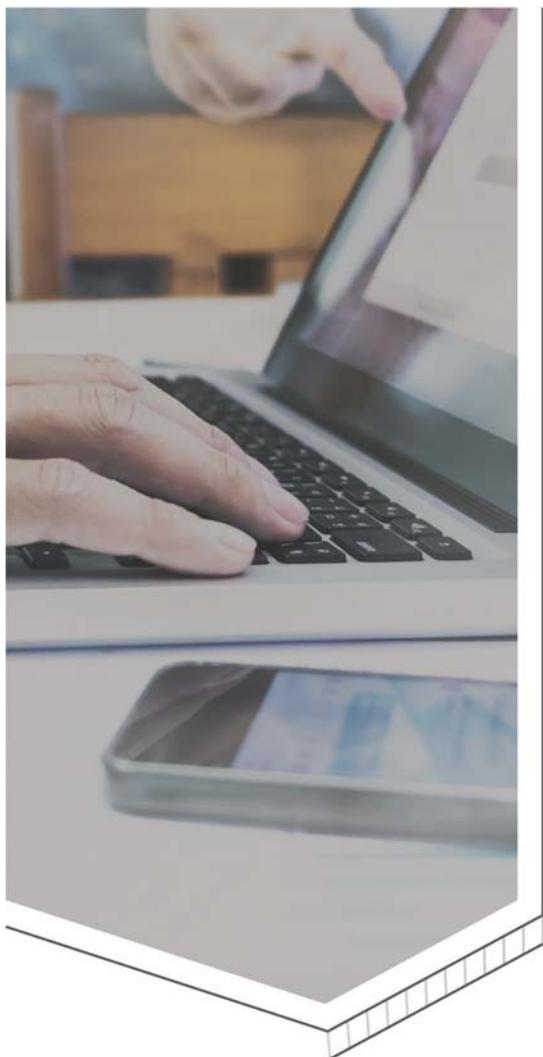
Es importante señalar, que en los casos declarados Parcialmente Procedentes es determinante al momento de la evaluación que existan suficientes elementos probatorios que justifiquen una declaración improcedente al cliente, ya que se toman en cuenta las fallas, errores u omisiones del cliente al momento de hacer uso de los productos o servicios de la Institución, así como las faltas o fallas de la Institución al momento de brindar y ofrecer un buen servicio al cliente. (En la mayoría de los casos declarados como Parcialmente Procedentes, se evidencian faltas de soportes de algunas de las transacciones que el cliente presenta en su solicitud de reclamo, los cuales deben ser gestionados por las áreas encargadas, y donde la espera de éstos supera los plazos de respuesta establecidos por Ley (20 días continuos), por lo que no se justifica mantener improcedente una reclamación).

Con relación a otros casos, en la mayoría de Reclamos de Tarjeta de Débito relacionados a transacciones realizadas en Puntos de Venta, (la gestión y recepción de soportes supera los 45 días de gestión), que son declarados en una primera respuesta como No Procedente (“sin soporte” por el Departamento de Atención al Cliente y Reclamos para cumplir con el lapso establecido en Ley, sin embargo), posterior a esta respuesta se reciben soportes donde en algunos casos se mantiene la respuesta de No Procedente o en otros se logra recuperar algunas de las transacciones reclamadas al cliente, donde el Defensor del Cliente debe gestionar el debido reintegro parcial o total según haya sido la recuperación de los montos en reclamo del cliente.

Se concluye el presente informe reiterando que el proceso de mejoramiento continuo de Atención al Cliente y la Calidad de Servicio es el principal medio para desarrollar cambios positivos.



INFORME DE TECNOLOGÍA



El Banco Sofitasa Banco Universal CA., con su lineamiento corporativo de atención personalizada y óptima calidad de servicios a los clientes, tiene en la tecnología un soporte valioso para adaptar su esquema y portafolio de productos y servicios a los requerimientos específicos y adaptarlos a sus clientes.

En este sentido, cónsonos con esta realidad, en el primer semestre de 2017, se dispusieron de dos nuevos servicios, el primero correspondiente a los Depósitos de Cheques por Cajeros Multifuncionales, y el segundo a la Solicitud de Chequeras por Demanda.

Así, se tiene que los clientes de Sofitasa pueden realizar depósitos con cheques a través de los cajeros multifuncionales, ubicados en las Zonas Sofiexpress. El servicio comprende los cheques tanto del propio Banco como de Otros Bancos.

Cabe indicar que la Institución financiera cuenta con áreas Sofiexpress en la Ag. Sambil, Ag. La Concordia, Ag. Centro, Ag. Barrio Obrero y T.E Policlínica, en el estado Táchira, para totalizar 9 cajeros multifuncionales, y próximamente se incorporarán cajeros multifuncionales en la Ag. Baratta y la sede de Medios de Pagos Electrónicos. Con ello, se ofrecen más alternativas a los clientes para efectuar esta operación bancaria, tomando en cuenta el ahorro de tiempo y la seguridad.

Por otra parte, los clientes pueden realizar directamente la solicitud de su chequera en cualquier oficina de la Red de Agencias del Banco en el territorio nacional, servicio que cuenta con altos esquemas de seguridad, pues vía SMS y correo electrónico se informa sobre la solicitud (acción preventiva), disponibilidad (en la agencia donde tiene la cuenta), y entrega (para retirar). Con la implementación de este servicio la Institución financiera reduce considerablemente sus inventarios de agencia y sus costos.

Con estos nuevos servicios el Banco Sofitasa se mantiene a la vanguardia tecnológica, cuyas tendencias están marcadas por los conceptos de disponibilidad, seguridad y rapidez que tienen los clientes sobre el funcionamiento de sus operaciones en las instituciones financieras.



BANCA VIRTUAL

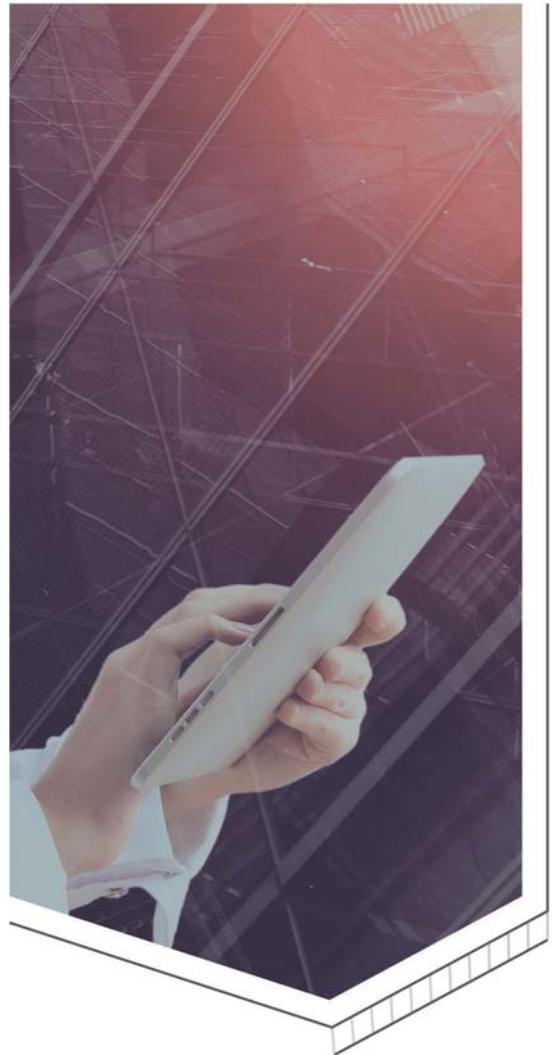
En el primer semestre del año 2017 la gerencia de Banca Virtual con su permanente filosofía de mantener mejoras en la atención al cliente, alineó sus esfuerzos hacia la optimización de procesos de servicio al cliente, desarrollando nuevas opciones. En el lapso, se dispuso para los clientes, a través de Sofinet, la emisión de referencias bancarias de Tarjetas de Crédito, de tal manera que con este servicio complementario el tarjetahabiente tiene la posibilidad de obtener referencias de sus Tarjetas Visa y MasterCard Banco Sofitasa de manera digital, y emitir a través de Sofinet su referencia bancaria, sin tener que solicitarla en una agencia, y contando con un sistema confiable de verificación y autenticidad, que garantiza la seguridad del documento generado.

Asimismo, se desarrollaron mejoras en la opción de pago de Tarjetas de Crédito, con el objeto de brindarle a los tarjetahabientes mayor comodidad y conveniencia al momento de efectuarlo. En este sentido se incorporó la posibilidad para que el cliente seleccione directamente las opciones de pago mínimo, pago total u otro monto.

Igualmente, se realizó una importante mejora en la opción de consultas de saldos y pagos de Tarjetas de Crédito, ya que la información que el tarjetahabiente visualiza por medio de Sofinet es en línea, permitiendo reflejar en tiempo real el saldo de sus Tarjetas de Crédito Visa y MasterCard, el cual muestra el saldo actual, el monto disponible y el monto de pago mínimo, junto a la fecha de vencimiento de pago, ofreciendo una data amplia y actualizada de dichos instrumentos de crédito.

De este modo, Banca Virtual ofrece mejoras en la calidad de servicio al contribuir de manera rápida, flexible y eficaz con este tipo de trámites que ahora los usuarios de Sofinet pueden realizar de manera segura y ágil, desde la comodidad del hogar u oficina.

En el lapso de la cuenta, Banca Virtual ha apoyado a las distintas Unidades de Negocios en su gestión comercial, brindando soporte directamente a los clientes y uniendo esfuerzos en la consolidación de nuevas oportunidades de negocios por medio del planteamiento de nuevas ideas que generen mayor rentabilidad y fidelización del cliente.



Con este enfoque y trabajo en equipo, se obtuvo un incremento de Bs. 627.137.695.634 en los montos transaccionales que fueron realizados por Sofinet en comparación con el monto de las transacciones efectuadas en el lapso enero-junio 2016, lo que representó un crecimiento de 607,75%. Asimismo, aumentó la cantidad de operaciones que se realizaron por el canal web, por el orden de 4.537.555 operaciones adicionales, lo cual significó un incremento de 62,15% en comparación con el volumen de operaciones transaccionales efectuadas en el mismo semestre del año anterior, como se indica en las cifras del cuadro siguiente:

Crecimiento de Operaciones

Dos últimos semestres

<u>Período</u>	<u>Cantidad de Operaciones</u>	<u>Montos Transaccionales - Bs.</u>
I Semestre - 2016	7.301.496	103.189.870.139
I Semestre - 2017	11.839.051	730.327.565.774
Incremento	4.537.555	627.137.695.634
% de Incremento	62,15%	607,75%

A continuación se muestran los indicadores y resultados del primer semestre del año 2017 del servicio Sofinet en la información y cuadros siguientes:

Crecimiento de Operaciones

Último semestre

<u>MES</u>	<u>OPERACIONES</u>
ENERO	1.790.136
FEBRERO	1.808.042
MARZO	2.175.462
ABRIL	1.782.399
MAYO	1.999.912
JUNIO	2.283.100
TOTAL	11.839.051

Para el cierre del primer semestre de 2017 se realizaron un total de 11.839.051 operaciones de transferencias, pagos y consultas entre clientes naturales y jurídicos por medio del servicio de Banca Virtual Sofinet. Estas cifras continúan en crecimiento, en especial las transferencias por concepto de pagos masivos de nómina y de pagos a proveedores.

Transacciones por Banca Virtual Sofinet - Número de Operaciones

Enero 2017 - Junio 2017



Monto de Transacciones por Banca Virtual Sofinet

Enero 2017 - Junio 2017

MES	MONTO DE TRANSACCIONES
ENERO	76.118.978.701
FEBRERO	91.141.538.002
MARZO	125.982.599.218
ABRIL	106.296.506.556
MAYO	138.207.741.417
JUNIO	192.580.201.879
TOTAL Bs.	730.327.565.774

Es de señalar, que durante el primer semestre de 2017 se efectuaron por Sofinet operaciones transaccionales entre cuentas de clientes y pagos por un monto total de Bs. 730.327.565.774, entre las que destacan principalmente las transferencias por concepto de pagos de nómina y a proveedores.

Transacciones por Banca Virtual Sofinet - Monto de Operaciones en Bolívares

Enero 2017 - Junio 2017



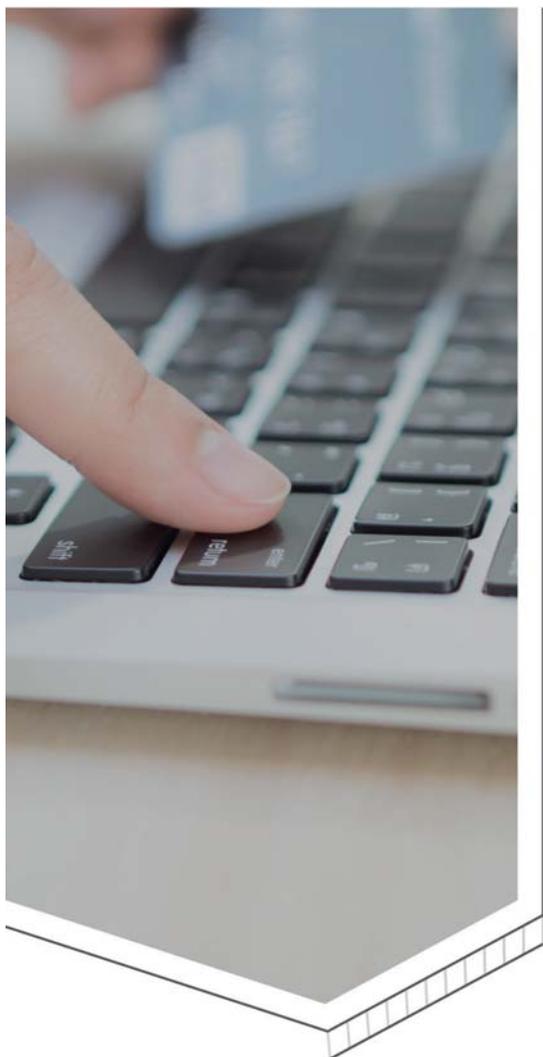
Asimismo, el indicador de disponibilidad del servicio de Banca Virtual Sofinet en el primer semestre de 2017 se representa según los siguientes valores:

MES	Porcentaje de Disponibilidad
ENERO	88,61%
FEBRERO	86,47%
MARZO	87,12%
ABRIL	90,98%
MAYO	91,01%
JUNIO	91,38%

En el lapso, se obtuvo un porcentaje de disponibilidad del servicio de Banca Virtual equivalente a 89.26%. Es importante resaltar que en este porcentaje está incluido el tiempo de cierre diario de operaciones del sistema general del Banco Sofitasa.



MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICOS



Tarjetas de Crédito

Durante el primer semestre de 2017 la Cartera de Crédito de Tarjetas Rotativa y de Compra Cuotas experimentó un crecimiento de Bs. 2.591.828.278,08 para ubicarse en un total de Bs. 5.433.180.035,99 con una variación porcentual de 191,21% con respecto a la Cartera al cierre de diciembre de 2016, y un incremento de Bs. 3.593.203.880,27 que significó 295,28% con relación a la misma Cartera al cierre de junio de 2016.

En referencia a la morosidad, la Cartera se situó en Bs. 7.085.395,2 experimentado una disminución de Bs. 3.974.632,90 lo que representó un indicador de morosidad para el producto Tarjeta de Crédito de 0,13% en comparación al cierre del segundo semestre 2016, que correspondió a una disminución de 35,93%.

Las cifras muestran el esfuerzo sostenido en pro de un crecimiento sano de la Cartera y la gestión de la Cartera Vencida apalancado en procesos efectivos de cobranzas y recuperación. Asimismo, durante el semestre se continuó con el otorgamiento de nuevos plásticos, el incentivo al uso del Compra Cuota Plus, y el mantenimiento de clientes a través de aumentos masivos de límites para clientes con excelente experiencia de pago. De la misma forma, se emplearon estrategias de venta cruzada impulsando la colocación de Tarjetas de Crédito a clientes con alta reciprocidad en Cuentas sin Tarjetas de Crédito, a clientes con líneas de crédito comercial y Tarjetas Corporativas. En este sentido, el uso de la herramienta credit scoring aportó celeridad en el proceso de análisis y las campañas impulsadas por la V.P de Mercadeo apuntaron a fomentar el uso de las Tarjetas de Crédito del Banco Sofitasa.

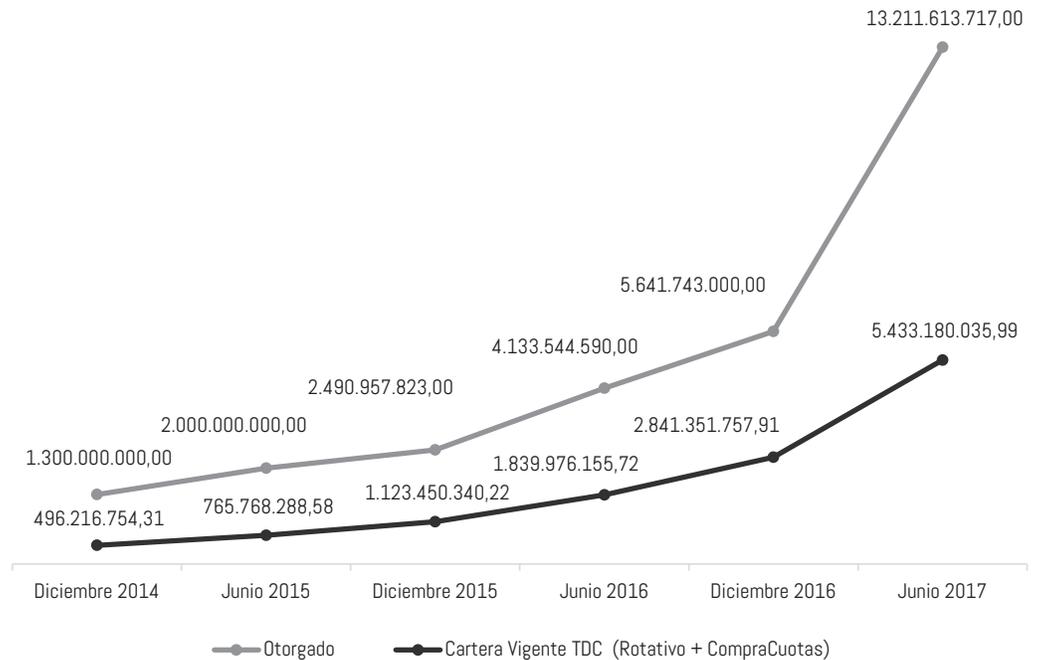
De la misma manera, se continuó con el servicio de envío de mensajes de texto a los clientes invitándoles a retirar y activar sus Tarjetas de Crédito y se eliminó la impresión del Contrato de Tarjetas de Crédito, esto con la incorporación de una cláusula de adhesión a la Oferta Pública de Tarjetas de Crédito publicada la página www.sofitasa.com

A continuación se presenta en detalle la variación de la Cartera durante los últimos seis semestres:

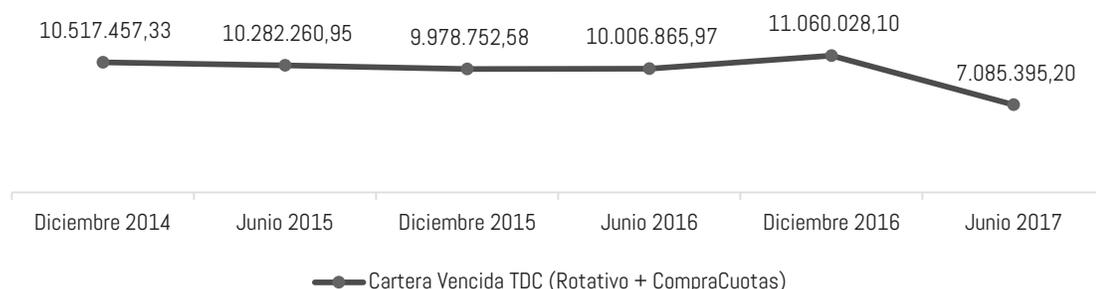
Evolución de la Cartera de Tarjetas de Crédito Vigente en Bolívares Seis últimos semestres

Detalle Cartera en Bolívares						
	Diciembre 2014	Junio 2015	Diciembre 2015	Junio 2016	Diciembre 2016	Junio 2017
Otorgado	1.300.000.000,00	2.000.000.000,00	2.490.957.823,00	4.133.544.590,00	5.641.743.000,00	13.211.613.717,00
Cartera Vigente TDC (Rotativo + CompraCuotas)	496.216.754,31	765.768.288,58	1.123.450.340,22	1.839.976.155,72	2.841.351.757,91	5.433.180.035,99
Cartera Vencida TDC (Rotativo + CompraCuotas)	10.517.457,33	10.282.260,95	9.978.752,58	10.006.865,97	11.060.028,10	7.085.395,20

Evolución de la Cartera de Tarjetas de Crédito Vigente en Bolívares Seis últimos semestres



Evolución de la Cartera de Tarjetas de Crédito Vencida en Bolívars Seis últimos semestres



En el transcurso del primer semestre de 2017 el universo de Tarjetas de Crédito Activas tuvo un crecimiento de 4.998 plásticos, ubicándose el número de Tarjetas Activas de Crédito en 65.564 unidades, para representar un incremento por el orden de 8,25% con relación al segundo semestre de 2016; de las cuales 36.218 fueron Tarjetas Visa y 29.346 fueron MasterCard. Este aumento se debió al impulso obtenido en ocasión al uso de la herramienta creditscoring por la Red de Agencias y a la gestión de la venta cruzada realizada con clientes con líneas de crédito comercial y a clientes con alta reciprocidad.

La cantidad de plásticos nuevos colocados durante el año 2016 a través de las Vicepresidencias Regionales se puede visualizar en el siguiente cuadro:

VP Regional	I SEM 16	II SEM 16	Total
CENTRO OCCIDENTAL	144	77	221
CAPITAL	31	42	73
ORIENTAL	105	54	159
NOR OCCIDENTAL	104	345	449
REGION CENTRAL	113	59	172
LOS ANDES	414	225	639
LOS LLANOS	253	212	465
TACHIRA II	493	340	833
ZONA TACHIRA I	1.306	600	1.906
VP MEDIOS DE PAGO	60	360	420
PRINCIPAL	46	26	72
Total Nuevas TDC	3.069	2.340	5.409

Igualmente, la cantidad de plásticos nuevos colocados durante el primer semestre de 2017 por medio de las Vicepresidencias Regionales con el nuevo esquema de operatividad en la Red de Agencias se presenta en el siguiente cuadro:

N° Tarjetas Coloc. P/Región	I Sem 17
TACHIRA	1.496,00
LOS ANDES	781
LOS LLANOS	302,00
LARA	155,00
NOR OCCIDENTAL	166,00
CENTRO	127,00
VP MEDIOS DE PAGO	162,00
Total Nuevas TDC	3.189,00

Tarjetas de Débito

Durante el primer semestre de 2017, la cantidad de Tarjetas de Débito Activas ascendió a un total de 368.152 plásticos, de los cuales 331.396 fueron Sofimatic y 36.756 fueron Virtuales, registrándose un aumento de 6,82% en la cantidad de Tarjetas Activas con respecto al cierre del período julio-diciembre 2016, y un aumento en términos absolutos de 23.506 tarjetas nuevas.

En el semestre recién concluido, los montos máximos autorizados de dispensación para Tarjetas de Débito en la Red de Cajeros Automáticos del Banco se aumentaron de la siguiente manera: para la Tarjeta de Débito Sofimatic a Bs. 4.000,00 por transacción, el límite de retiro a Bs. 16.000,00 diarios, el monto máximo semanal a Bs. 80.000,00 y el mensual a Bs. 320.000,00, respectivamente. En cuanto a la Tarjeta de Débito Virtual a Bs. 4.000,00 por transacción, el límite de retiro a Bs. 24.000,00 diarios, el monto máximo semanal a Bs. 120.000,00 y el mensual a Bs. 480.000,00, respectivamente. Con relación a los montos de dispensación a través de Cajeros Automáticos de la Red Suiche 7B los mismos no se modificaron, manteniéndose igual los límites por transacción, diario, semanal y mensual. Por otra parte, se aumentaron los montos máximos para la realización de transacciones con Tarjetas de Débito en Puntos de Venta (POS) a Bs. 1.500.000,00 diarios, Bs. 7.500.000,00 semanal y Bs. 30.000.000,00 mensuales, con la finalidad que los clientes continúen usando los canales electrónicos y adecuándose a las exigencias del mercado nacional.

Disposición del canal electrónico ATM

Al finalizar el primer semestre de 2017, el Banco cuenta con 130 cajeros automáticos operativos, de los cuales 9 son cajeros automáticos multifuncionales y 121 son cajeros automáticos monofuncionales. En el lapso de la cuenta, se incorporaron sendos cajeros automáticos en la Agencia Maracay y en la Agencia La Grita, optimizando de esta manera el servicio a los clientes.

Así también, para continuar con el mejoramiento de la rentabilidad de los ATM y del servicio a los clientes de Sofitasa y clientes de Otros Bancos se reubicarán próximamente cajeros automáticos (remotos) en Agencias del Banco, entre las que se mencionan: Puerto Ordaz, Valera, La Encrucijada y en La Fría, incrementándose de esta manera el número de ATM en esas oficinas.

Del mismo modo, en el segundo semestre de 2017 se incorporarán en la Agencia C.C.Baratta una Zona Sofiexpress con 2 cajeros multifuncionales para un total de 3 ATM en esa oficina, y en el edificio de Medio de Pagos Electrónicos se incluirá un lobby de cajeros conformado por 2 cajeros multifuncionales. Igualmente, se anexarán un cajero automático en las siguientes agencias: Coloncito, Guasualito, Sabaneta de Barinas y se continuarán evaluando las Agencias que lo ameriten. Estos cajeros automáticos sostienen los servicios de la Red Sofitasa, Red Suiche 7B, Red Cirrus y Red Cadencie.

Por otra parte, en el lapso que concluye, se continuó con el desarrollo tecnológico de incorporación de transacciones de depósitos en cheques a través de los cajeros automáticos ATM multifuncionales adquiridos por el Banco Sofitasa, con el objetivo de activar el servicio en el próximo semestre a fin de prestar y mejorar el servicio de depósitos al cliente en los distintos cajeros ubicados en las Agencias Centro, La Concordia, Barrio Obrero, Sambil San Cristóbal y la Taquilla Externa Policlínica Táchira, además de la nuevas Zonas Sofiexpress en la Agencia C.C.Baratta y en el edificio de Medio de Pagos Electrónicos.

En lo referente a retiros y consultas se realizaron un total de 10.802.438 operaciones, lo que representó un aumento transaccional de 0,05% con respecto a las 10.795.967 transacciones del período julio-diciembre 2016. El total de bolívares dispensado durante el primer semestre de 2017 ascendió a Bs. 7.376.708.350,00 significando un incremento de 13,63% con relación a los Bs. 6.491.987.500,00 dispensados durante el segundo semestre 2016. Los cajeros multifuncionales procesaron durante el lapso 10.966 depósitos en efectivo que representaron un total de Bs. 64.065.660,00 experimentándose un incremento en términos absolutos de 2.368 transacciones y un aumento de Bs. 18.809.340,00 en el monto depositado.

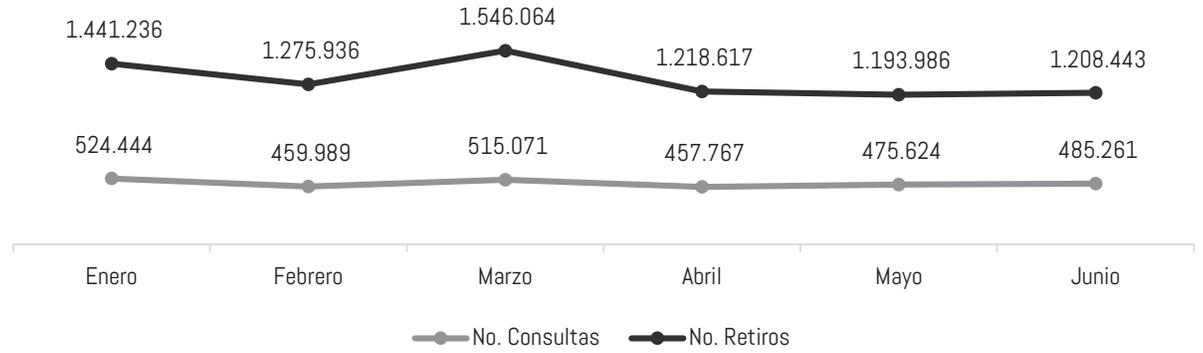
En otro orden, se continuó con el monitoreo constante de la Red de Cajeros Automáticos utilizando las herramientas que permiten conocer su disponibilidad diaria, por lo que se pueden aplicar de ser necesarios correctivos para mejorar el servicio de los ATM a nivel nacional, determinándose para el primer semestre de 2017 que los cajeros automáticos se encuentran con una disponibilidad promedio 98,59%.

A fin de optimizar el servicio a nuestros clientes, se realizaron mejoras en cuanto a las respuestas del ATM, para agilizar las operaciones de retiros y consultas, respectivamente.

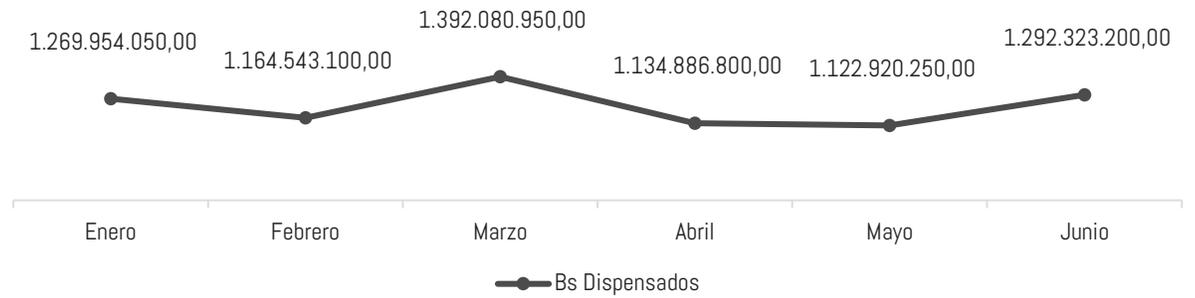
A continuación se muestra el total consolidado de las transacciones (consultas y retiros) efectuadas a través de la Red de Cajeros Automáticos, y cantidad de bolívares dispensados durante el semestre que concluye.

	No. Consultas	No. Retiros	Bs Dispensados
Enero	524.444	1.441.236	1.269.954.050,00
Febrero	459.989	1.275.936	1.164.543.100,00
Marzo	515.071	1.546.064	1.392.080.950,00
Abril	457.767	1.218.617	1.134.886.800,00
Mayo	475.624	1.193.986	1.122.920.250,00
Junio	485.261	1.208.443	1.292.323.200,00
Total Primer Semestre 2017	2.918.156	7.884.282	7.376.708.350,00

Transacciones por Cajeros Automáticos Propios de la Red del Banco Sofitasa
Enero 2017 - Junio 2017



Evolución en el número de transacciones en Cajeros Automáticos
Enero 2017 - Junio 2017



Se presenta, seguidamente, el desglose de las transacciones (consultas y retiros) y monto dispensados por los cajeros automáticos del Banco Sofitasa a través de las distintas redes:

Transacciones por Cajeros Automáticos de todas las redes Enero 2017 - Junio 2017

	Red Sofitasa			Red Suiche 7B		
	No. Consultas	No. Retiros	Bs Dispensados	No. Consultas	No. Retiros	Bs Dispensados
Enero	155.486	331.071	613.767.650,00	368.769	1.109.138	654.497.800,00
Febrero	142.935	321.375	600.430.900,00	316.889	953.818	562.925.800,00
Marzo	163.573	373.609	699.047.550,00	351.327	1.171.261	691.001.300,00
Abril	148.153	317.586	601.126.350,00	309.417	899.646	531.315.650,00
Mayo	146.998	316.476	603.160.900,00	328.412	876.650	518.203.050,00
Junio	155.578	322.860	764.254.400,00	329.512	884.312	525.457.700,00
Total Primer Semestre 2017	912.723	1.982.977	3.881.787.750,00	2.004.326	5.894.825	3.483.401.300,00

	Red Cirrus			Red Cadencie		
	No. Consultas	No. Retiros	Bs Dispensados	No. Consultas	No. Retiros	Bs Dispensados
Enero	189	111	64.900,00	916	1.623.700	1.162.550,00
Febrero	165	77	45.600,00	666	1.140.800	997.550,00
Marzo	171	69	40.900,00	1.125	1.991.200	989.500,00
Abril	197	82	48.600,00	1.303	2.396.200	1.159.100,00
Mayo	214	43	25.200,00	817,00	1.531.100	792.150,00
Junio	171	31	18.500,00	1.240,00	2.592.600	910.300,00
Total Primer Semestre 2017	1.107	413	243.700,00	6.087	11.275.600	6.011.150,00

Monto total dispensado por las redes Enero 2017 - Junio 2017

	Monto Dispensado	Part. %
Sofitasa	3.881.787.750,00	52,66%
Suiche 7B	3.483.401.300,00	47,22%
Cirrus	243.700,00	0,01%
Cadencie	11.275.600,00	0,15%
Total Primer Semestre 2017	7.376.708.350,00	100,00%

Distribución de montos dispensados por redes ATM Sofitasa Junio 2017

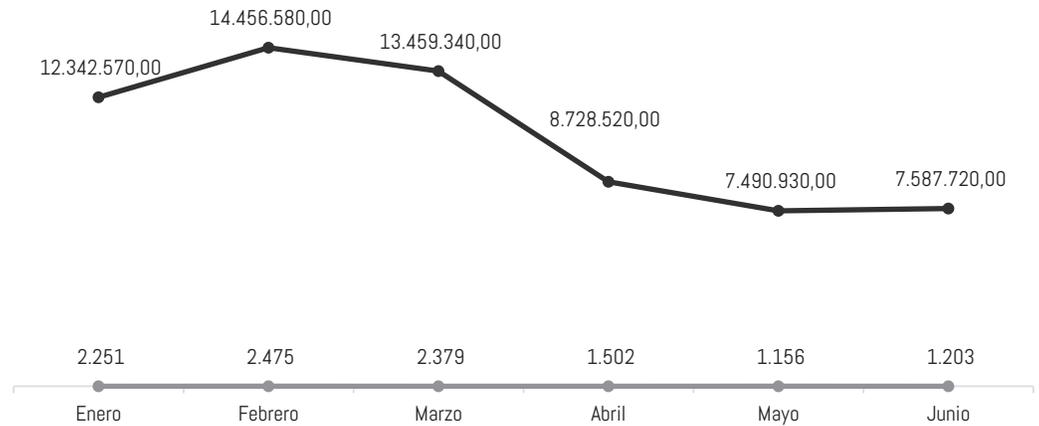


El detalle del total de transacciones depositadas a través de los cajeros multifuncionales durante el primer semestre de 2017 se puede visualizar en la siguiente tabla:

Evolución número de transacciones y montos depositados en ATM multifuncionales
Enero 2017 - Junio 2017

	Transacciones ATM	Monto Depositado
Enero	2.251	12.342.570,00
Febrero	2.475	14.456.580,00
Marzo	2.379	13.459.340,00
Abril	1.502	8.728.520,00
Mayo	1.156	7.490.930,00
Junio	1.203	7.587.720,00
Total Primer Semestre 2017	10.966	64.065.660,00

Evolución número de transacciones y montos depositados en ATM multifuncionales
Enero 2017 - Junio 2017



Disposición del Canal Electrónico Puntos de Venta

Concluye el primer semestre de 2017 con un inventario de Puntos de Venta (POS) activos por el orden de 3.832 unidades, distribuidas en 3.488 comercios afiliados a nivel nacional, fomentando la migración de dispositivos ubicados en comercios con bajos niveles de facturación y dispositivos reparados para atender las 796 averías que se presentaron en comercios de alta facturación, así como la nuevas afiliaciones de carácter estratégico. De de esta manera, se incentivó el uso de los Puntos de Venta por parte de los comercios afiliados y se brindó una mejor atención y calidad de servicio a los comercios afiliados.

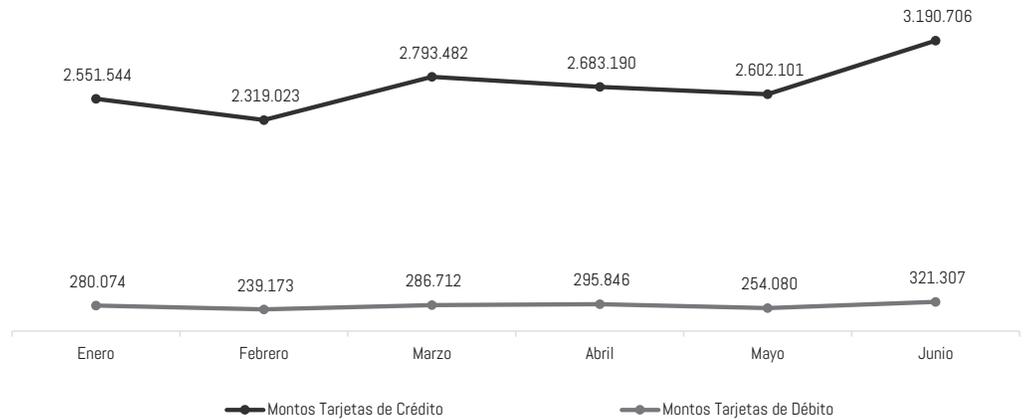
Así también, los comercios afiliados con Puntos de Venta procesaron un total de 1.677.192 transacciones de Tarjeta de Crédito por un monto total de Bs. 24.730.544.770,21 lo cual representó un incremento de 23,64 % a nivel transaccional, y un aumento de 134,71 % a nivel de monto facturado con respecto al segundo semestre de 2016. Asimismo, se procesaron 16.140.046 transacciones de Tarjetas de Débito por un monto total de Bs. 210.777.155.643,71 lo que significó un incremento de 32,64 % a nivel transaccional y un aumento de 141,22 % a nivel de monto facturado en comparación con el lapso julio-diciembre 2016. Es de hacer notar que el incremento de los volúmenes transaccionales tanto para TDC y TDD se debió al impacto de la excelente distribución de los dispositivos reparados en comercios afiliados de alta facturación, así como también la confianza percibida por los nuevos comercios afiliados con la opción de compra del dispositivo.

A continuación se muestra el detalle mensual de la facturación del primer semestre de 2017 de los 3488 comercios afiliados a través de los 3832 POS, instalados a nivel nacional:

Transacciones y Bs. procesados en Puntos de Venta Propios Enero 2017 - Junio 2017

	Transacciones	Montos	Transacciones	Montos
	Tarjetas de Crédito	Tarjetas de Crédito	Tarjetas de Débito	Tarjetas de Débito
Enero	23.900.961.385	2.551.544	2.805.246.500	280.074
Febrero	24.400.897.138	2.319.023	2.803.192.540	239.173
Marzo	33.004.321.978	2.793.482	3.568.899.198	286.712
Abril	35.476.885.844	2.683.190	4.412.155.355	295.846
Mayo	38.950.132.262	2.602.101	4.372.554.799	254.080
Junio	55.043.957.036	3.190.706	6.768.496.378	321.307
Total Primer Semestre 2017	210.777.155.644	16.140.046	24.730.544.770	1.677.192

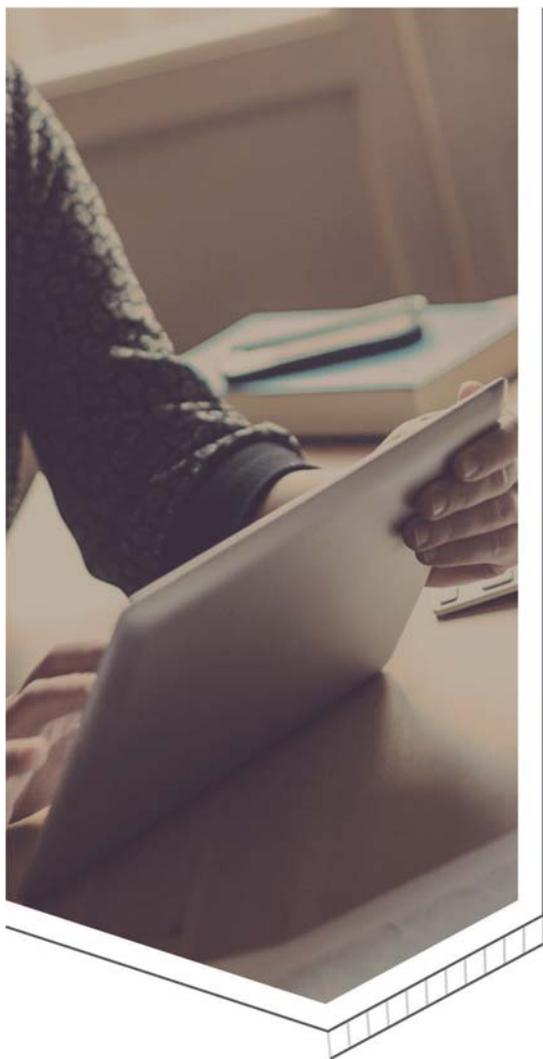
Transacciones y Bs. procesados en Puntos de Venta Propios Enero 2017 - Junio 2017



La Gerencia General de Medios de Pagos Electrónicos en el lapso recién concluido, consolidó el esfuerzo de sus Unidades de Negocio y Soporte para contribuir con el crecimiento del Banco y mejorar sus ingresos, los cuales en comparación con el semestre anterior aumentaron de Bs. 1.396.286.965,95 a Bs. 2.833.905.939,57 representando un incremento de 102,96%. En cuanto a los gastos pasaron de Bs. 925.562.703,46 a Bs. 1.681.177.455,51 para representar un aumento de 81,64%. Es por ello, que al comparar los Ingresos del semestre con los Gastos del mismo período se evidencia una utilidad de 40,68%.



RED DE AGENCIAS



Con relación a la Red de Agencias, el Banco Sofitasa finalizó el primer semestre con 97 oficinas en el territorio nacional, distribuidas en 72 agencias, apoyadas por 25 taquillas externas de atención al cliente, localizadas en 18 estados de la geografía nacional. Durante el lapso, se continuó con la optimización de procesos a nivel de agencia, tanto en taquilla como en plataforma, ello se evidencia en el mejoramiento de la calculadora financiera para los cajeros, en la oportunidad de adecuarla a la ampliación del cono monetario, y en plataforma se implantó la nueva versión de los procesos de entrevista al cliente y apertura de cuentas de una forma más amigable con el público.

Igualmente, a nivel organizacional se culminó el proyecto de la nueva distribución de oficinas en 06 regionales, lo que permite una mejor atención al público y alcanzar niveles mayores de productividad.

Se indica que en el período enero-junio 2017, con relación a los resultados de gestión en el cumplimiento de las metas de las Vicepresidencias Regionales y su Red de Agencias, destacó el desempeño de la Agencia Táriba, en el estado Táchira, por cuanto logró niveles de cumplimiento extraordinario a escalas interesantes, evidenciando con ello los niveles de compromiso y de inserción en la actualidad económica de su localidad.

TÁCHIRA

PRINCIPAL: 7ma. Av. esq. calle 4, Edif. Banco Sofitasa. Telf. (0276) 3404555/3404556/3404617 Fax: (0276) 3431631. Mcpio. San Cristóbal.

SAN JOSECITO: C.C. San José, local 10 y 9-A, vereda 17, N° 1 de San Josecito III. Telfs. (0276) 7640331. Mcpio. Torbes.

CENTRO: 7ma. Av. entre calles 9 y 10. Edif. Occidental, planta baja. Telfs. (0276) 3410311/5105119/5105117, Fax: (0276)5105128. Mcpio. San Cristóbal.

SAMBIL SAN CRISTÓBAL: Av. Antonio José de Sucre, Centro Comercial Sambil, nivel Autopista, local RS-1. Telfs. (0276) 3411478/ 3412229, Fax: (0276) 3403243. Mcpio. San Cristóbal.

5ta. AVENIDA: Esquina calle 13, planta baja Edif. Los Mirtos. Telfs. (0276) 3436556/3438708 Mcpio. San Cristóbal.

PLAZA MIRANDA: 8va. Av. entre calles 5 y 6 frente a la Plaza Miranda. Telfs. (0276) 3462047/3460301, Fax: (0276) 3463390. Mcpio. San Cristóbal.

TAQUILLA EXTERNA CLINICA ANDINA: Calle 7 cruce con Av. Lucio Oquendo Edif. Clínica Andina Planta Baja, La Concordia, Telfs. (0276) 3474619, Mcpio. San Cristóbal.

TAQUILLA EXTERNA HOSPITAL CENTRAL: Av. Lucio Oquendo dentro del Hospital Central. La Concordia. Telf. (0276) 3460563. Mcpio. San Cristóbal.

LA CONCORDIA: Carrera 9 con calle 2, Urb. Juan Maldonado Centro Comercial Israel. Telfs. (0276) 3461070/3464474, Fax: (0276) 3460640. Mcpio. San Cristóbal.

TAQUILLA EXTERNA TERMINAL PASAJEROS: Prolongación de la 5ta. Av. Terminal de Pasajeros La Concordia. Telf. (0276) 3472149. Mcpio. San Cristóbal.

TAQUILLA EXTERNA PEQUEÑOS COMERCIANTES: Av Principal Parque Exposición Mercado Pequeños Comerciantes, Telf. (0276) 3482798/ 3483672, Mcpio. San Cristóbal.

TAQUILLA EXTERNA TERMINAL PRIVADO EXPRESOS OCCIDENTE: Calle República, con Av. Rotaria, galpón 32, detrás de la Coca Cola, La Concordia. Telf. (0416) 6755139. Mcpio. San Cristóbal.

PLAZA LOS MANGOS: Carrera 21 entre calles 10 y 11, local 2, Edif. Tiyiti, planta baja, Barrio Obrero. Telfs. (0276) 3558855/3558744, 3558815, Fax: (0276) 3556411. Mcpio. San Cristóbal.

TAQUILLA EXTERNA CENTRO CLÍNICO: Urbanización Santa Inés, Centro Clínico San Cristóbal, planta baja, sector Guayana. Telf. (0276) 3423906. Mcpio. San Cristóbal.

TAQUILLA EXTERNA UCAT: Av. Los Kioscos, frente a la Urbanización La Guerrerena, Sector Sabana Larga, Barrio San José. Calle 5, Campus Universitario UCAT, Edificio C. Telf. (0276) 5110237, Mcpio. San Cristóbal.

TAQUILLA EXTERNA MEDIOS DE PAGOS ELECTRÓNICOS: Centro de Tarjetas, Edif. Belimar, calle 11, entre carreras 23 y 24, Barrio Obrero, Telfs. (0276) 3501411/3501865/3501866. Mcpo. San Cristóbal.

LAS ACACIAS: Av. 19 de Abril, Edif. Terrazas del Este, planta baja. Telfs. (0276) 3554627, Fax: (0276) 3555936. Mcpio. San Cristóbal.

TAQUILLA EXTERNA POLICLÍNICA TÁCHIRA: Edificio Policlínica Táchira, Av. 19 de Abril con avenida Rotaria, planta baja. Telfs. (0276) 3465036/3464445. Mcpio. San Cristóbal.

BARRIO OBRERO: Carrera 22 con calles 8 y 9, N. 8-53. Barrio Obrero. Telf. (0276)3560244, Fax: (0276) 3566055. Mcpio. San Cristóbal.

C.C. BARATTA: Centro de Compras Baratta, Av. Ferrero Tamayo, diagonal al Centro Latino local AV-13, Telfs. 35 62888/3562300/3564299/3563999/6562300/3562888, Mcpio. San Cristóbal.

TAQUILLA EXTERNA UNET: Av. Zona Industrial de Paramillo, Universidad Nacional Experimental del Táchira, Hall Principal. Telf. (0276) 3532592. Mcpio. San Cristóbal.

TAQUILLA EXTERNA SANTA TERESA: Calle principal Santa Teresa, calle 4 con carrera 2, C.C. Santa Teresa, local 1. Telf. (0276) 3412426. Mcpio. San Cristóbal.

PARAMILLO: Zona Industrial de Paramillo, Av. Principal C.C. Bepca, P.B. Telf. (0276) 3564518. Mcpio. San Cristóbal.

TÁRIBA: Carrera 4 con esq. calle 7. Telfs. (0276) 3941462, Fax: (0276) 3941314. Mcpio. Cárdenas.

TAQUILLA EXTERNA BARRANCAS: Av. Principal esq. vereda Sucre. Galpón 363-A, Barrancas parte baja. Telfs. (0276) 3414920, (0416) 5740751. Mcpio. San Cristóbal.

PALMIRA: Calle 3 con carrera 3 N° 3-62 frente a la Plaza Bolívar, diagonal a la Alcaldía de Palmira. Telfs. (0276) 3944033/3944163, Fax: (0276) 3944164. Mcpio. Guásimos.

CORDERO: Av. Eleuterio Chacón con calle 9, Edif. Banco Sofitasa. Telfs. (0276) 3960596, Fax (0276) 3960774. Mcpio. Andrés Bello.



CAPACHO: Calle 10 entre carreras 5 y 6 frente a la Plaza Bolívar, Independencia. Telfs. (0276) 7880454, Fax: (0276) 7880536. Mcpio. Independencia.

LA GRITA: Calle 2 entre carreras 5 y 6, N° 5-25. Telfs. (0277) 8812293/8812350, Fax: (0277) 8812106. Mcpio. Jáuregui.

EL COBRE: Calle Bolívar, frente al módulo de CANTV, N° 6-14, Telfs. (0277) 2917042/2917168, Fax: (0277) 2917167. Mcpio. José María Vargas.

TAQUILLA EXTERNA SAN JOSÉ DE BOLÍVAR: Calle 3 N° 23 entre carreras 4 y 5, Alcaldía Francisco de Miranda, frente al Comando policial San José de Bolívar. Telefax. (0277) 2320103. Mcpio. Francisco de Miranda.

SEBORUCO: Calle 5 con carrera 5, N° 4-69. Telfs. (0277) 8486104/8486207, Fax: (0277) 8486101. Mcpio. Seboruco.

LA TENDIDA: Calle 1, Norte N° 1-6, esq. Parte baja, La Tendida. Telfs. (0275) 8377239/8377296, Fax: 8377239. Mcpio. Samuel Darío Maldonado.

SAN ANTONIO: Carrera 8 con calles 5 y 6, N° 5-15. Telfs. (0276) 7710810/7710378, Fax: (0276) 7711705. Mcpio. Bolívar.

TAQUILLA EXTERNA ADUANA SAN ANTONIO: Aduana San Antonio del Táchira. Telf. (0276)7717618. Mcpio. Bolívar.

UREÑA: Carrera 4 con calles 5 y 6, N° 5-14. Telfs. (0276) 7872441/7871385, Fax: (0276) 7871270. Mcpio. Pedro María Ureña.

TAQUILLA EXTERNA CENTRAL AZUCARERO: Central Azucarero de Ureña. Telf. (0276) 7875467. Mcpio. Pedro María Ureña.

LA FRÍA: Calle 5 con carrera 5 diagonal a la Plaza Bolívar. Telfs. (0277) 5411101/3411068, Fax. (0277) 5411051. Mcpio. García de Hevia.

COLÓN: Calle 4 entre carreras 4 y 5 frente a la Plaza Bolívar. Telfs. (0277) 2914102/2914103, Fax: 2914101. Mcpio. Ayacucho.

TAQUILLA EXTERNA MICHELENA: Avenida perimetral entre calles 3 y 4, Michelena. Telfs: (0277) 2230186/2230501. Mcpio. Michelena.

COLONCITO: Calle 6 Esq. Carrera 4 Esq. Vía Panamericana. Telfs. (0277) 5465646, Fax: (0277) 5465569. Mcpio. Panamericano.

RUBIO: Av. 10 con calle 10, frente a la Plaza Bolívar. Telfs. (0276) 7620612/7622812. Fax: (0276) 7623034. Mcpio. Junín.

EL PIÑAL: Av. Principal con calle Ayarí, diagonal a La Covacha, El Piñal. Telefax. (0277) 2347753. Fax: (0276) 2347839. Mcpio. Fernández Feo.

PREGONERO: Carrera 2, con calle 7, Edificio Rentable, alcaldía de Uribante, planta baja, Pregonero. Telf: (0277) 7471286. Mcpio. Uribante.

MÉRIDA

MÉRIDA: Av. Urdaneta, C.C. Glorias Patrias, locales 1, 2 y 3. Telfs. (0274)2636011/2636090, Fax: (0274) 2636153. Mcpio. Libertador.

TAQUILLA EXTERNA MÉRIDA CENTRO: Av. 4 Bolívar entre calle 24 y 25 Edf. Oficentro, planta baja. Telfs. (0274) 2633652. Fax: (0274) 2510620. Mcpio. Libertador.

TAQUILLA EXTERNA TERMINAL DE PASAJEROS: Av. Las Américas, local 1, Terminal de Pasajeros. Telf. (0274)2636101. Mcpio. Libertador.

MÉRIDA II: Av. Universidad, Centro Comercial Altos de Santa María, Local 1. Telfs. (0274) 8086580/8087045. Mcpio. Libertador.

TAQUILLA EXTERNA TABAY: calle Sucre y Av. Bolívar, Boulevard Santos Marquina, frente a la Plaza Bolívar. Telfs. (0274) 2830154/2830113. Mcpio. Santos Marquina.

TOVAR: Carrera 4 esq. con calle 8, N° 7-86, Edif. Los Andes. Telf. (0275) 8732572, Fax: (0275) 8734165. Mcpio. Tovar.

TAQUILLA EXTERNA BAILADORES: Calle Bolívar, esquina con calle 10 Edificio Moret, N° 9-56 Bailadores. Telfs. (0275)8570434/8570912. Mcpio. Rivas Dávila.

TAQUILLA EXTERNA ZEA: Calle 3 con carrera 4, N° 371, Plaza Bolívar de Zea. Telf. (0275) 8776635. Mcpio. Zea.

EL VIGÍA: Av. Bolívar esquina calle 11, N° 11-5, Edif. Banco Sofitasa. Telfs. (0275) 8813430/8813319, Fax: (0276) 8813523. Mcpio. Alberto Adriani.

EL VIGÍA II: Av. Don Pepe, Planta Baja Centro Comercial Junior Mall, Locales I-A, PB 24 y PB 25. Telf (0275) 8830384 / 8830640. Mcpio. Alberto Adriani.

EJIDO: Av. Bolívar entre calles Rangel y Andrés Bello, Edif. Arsugas, local 146. Telfs. (0274) 2211812, Fax: (0274) 2213757. Mcpio. Campo Elías.

SANTA CRUZ DE MORA: Calle principal de Puerto Rico, Edif. Coromoto, Planta baja. Telf. (0275) 8670852, Fax: (0275) 8670731. Mcpio. Antonio Pinto Salinas.

TIMOTES: Av. Miranda con calle Andrés Eloy Blanco, Edif. Mucumbás, local 2, Planta baja. Telfs. (0271) 8289154/8289476. Mcpio. Timotes.

MUCUCHIES: Av Carabobo con calle de Santa Lucia de Mucuchies, Centro Comercial San Benito, local N° 1, Telfs. (0274) 8087053/ 8087060, Mcpio. Rangel.

TRUJILLO

VALERA: C.C. Las Acacias, Av. Bolívar con Calle 19. Telf. (0271) 2316265, Fax: (0271) 2310377. Mcpio. Valera.

APURE

GUASDUALITO: Calle Ribas con carrera Ricaute, N° 17-F. Telefax: (0278) 3321944/3321289. Mcpio. Páez.

BARINAS

BARINAS: Av 23 de enero, edificio Dante, frente a CADELA, Telefax: (0273) 5414257/5320069, Mcpio. Barinas.

CENTRO COMERCIAL EL DORADO: Av. Los Andes con Av. Táchira, C.C. El Dorado, Nivel Oro, Local PB - 16, Telfs. (0273) 5418802/ 5418610, Mcpio. Barinas.

SANTA BÁRBARA DE BARINAS: Carrera 3 esq. calle 17, Pueblo Nuevo. Telefax. (0278) 2221868/2221867. Mcpio. Zamora.

SOCOPÓ: Calle 7 con Av. 4 N° 2-52 Telfs. (0273) 9282309, Fax: (0273) 9281006. Mcpio. Antonio José de Sucre.

SABANETA: Av. Antonio María Bayón esquina calle 4, Edif. Henry. Telfs. (0273) 7755864. Fax. (0274) 7755671. Mcpio. Alberto Arvelo Torrealba.

PORTUGUESA

ACARIGUA: Av. 32 con calle 31, Edif. Ríos, diagonal a la Plaza Bolívar. Telf. (0255) 6210422. Fax: (0255) 6213191. Mcpio. Páez.

GUANARE: Carrera 6ta, esquina calle 13, Edificio Piersanti, al lado del restaurant Papa Boris. Telf. (0257) 2534646, Fax (0257) 2533637. Mcpio. Guanare.

TURÉN: Av. Ricardo Pérez Zambrano. Telefax. (0256) 3212611, Fax: (0256) 3212851. Mcpio. Turén.

TAQUILLA EXTERNA PÍRITU: Carrera 9 entre calles 8 y 9, diagonal a la Plaza Bolívar. Telf. (0256) 3361532. Mcpio. Esteller.

LARA

BARQUISIMETO: Av. Vargas esquina Carrera 19, Edif. Centro Financiero Sofitasa. Telfs. (0251) 2522460/2523711. Mcpio. Iribarren.

BARQUISIMETO ZONA INDUSTRIAL: Av. Las Industrias, Centro Comercial Uniserca, local 9. Telfs. (0251) 4416808/4414030. Mcpio. Iribarren.

CABUDARE: Av. Principal La Mata, esquina calle Libertador, C.C. Terepaima. Telfs. (0251) 2614985/2630793. Fax. (0251) 2614336. Mcpio. Palavecino.

ZULIA

MARACAIBO: Av. Bella Vista con calle 81, Edif. Metropolitano. Telfs. (0261) 7915419, Fax: (0261) 7938075. Mcpio. Maracaibo.

DELICIAS NORTE: Av Delicias con Prolongación Circunvalación 2, CC Delicias Norte, 2da etapa, locales 50 y 51, Telfs. (0261) 7440895/7441023. Mcpio. Maracaibo.

SANTA BÁRBARA DEL ZULIA: Av. Bolívar, N° 7, Edificio Sofitasa, N°5-38, sector Casco Central, al lado de la Ferretería Arci, Telfs. (0275) 5552760/5552761. Mcpio. Colón.

LA LIMPIA: Av. La Limpia. entre calles 84 y 85, N° 43-100, Telfs. (0261) 7554417/7554798. Mcpio. Maracaibo.

CIUDAD OJEDA: Esquina Avenida Intercomunal con calle Bolívar, Ciudad Ojeda, Parroquia Alonso Ojeda, Telfs. (0265) 6320038/6320054/6320130/6320306. Mcpio. Lagunilla.

DISTRITO CAPITAL

CARACAS: Av. Urdaneta Esquina de Platanal, Edif. Banco Sofitasa. Telfs. (0212) 5641011/5623538, Fax: (0212) 5641976. Mcpio. Libertador.

TAQUILLA EXTERNA PRADOS DE MARÍA, EXPRESOS OCCIDENTE CARACAS: Av. Louis Braille con calle Real, urbanización Prados de María. Telfs. (0212) 6314570/6321436. Mcpio. Libertador.

MIRANDA

EL ROSAL: Av. Venezuela con calle Mohedano y Av. Sojo, Torre Clement, Planta baja, local PB-A, El Rosal. Telfs. (0212) 9511465/ 9516868. Mcpio. Chacao.



GUATIRE: Conjunto Residencial Frutas, condominio Residencias Castañón. 1ra. Transversal, sector Vega Arriba. Punto de referencia: detrás del Centro Comercial Buena Aventura. Telfs. (0212) 3810063/3810064/3810065, Mcpio. Chacao.

CARABOBO

VALENCIA: Av. Bolívar, entre calles Díaz Moreno e Independencia. C.C. Valencia Plaza, locales 18 y 19. Telfs. (0241) 8588983/8588108, Fax. (0241) 8588372. Mcpio. Valencia.

VALENCIA ZONA INDUSTRIAL: Centro Comercial Paseo Las Industrias, Planta Baja, local 102 y 103. Av. Henry Ford, Valencia, Telf. (0241) 8326083. Mcpio. Valencia.

EL VIÑEDO: Urb. El Viñedo, Av. Carlos Sanda, N° 101-26, Qta. Sofitasa. Telf. (0241) 8257348, Fax: (0241) 8256683. Mcpio. Juan José Mora.

ARAGUA

MARACAY: Av. Bolívar Este, Torre La Industrial II, Planta baja. Telfs. (0243) 2472744/2461313/2465648. Mcpio. Girardot.

LA ENCRUCIJADA: C.C. Bello Horizonte, local 11, Turmero, edo Aragua. Telf. (0244) 3957089, Fax. (0244) 3957545/3954090. Mcpio. Santiago Mariño.

SANTOS MICHELENA: Calle Sánchez Carrero, entre Av. Bolívar y Miranda, Edif. Luzmar, Local comercial N° 1. Telefax. (0243) 2460019/2466469/2466774. Mcpio. Girardot.

NUEVA ESPARTA

PORLAMAR: Av. 4 de Mayo con calle Macanao, Edif. L'Amitie, locales 1, 2 y 3. Telfs. (0295) 2636589/2630178, Fax. (0295) 2637022. Mcpio. Mariño.

ANZOÁTEGUI

PUERTO LA CRUZ: Calle Bolívar, Edif. Cámara de Comercio, Nivel Planta Baja. Telfs. (0281) 2653154/2660666/2688944. Mcpio. Sotillo.

BARCELONA: Urbanización Cuatricentenaria, Av. Country Club, local 163, quinta La Negra. Telfs. (0281) 2750540/2767514. Mcpio. Bolívar.

MONAGAS

MATURÍN: Carrera 9, calle Azcue con Av. Juncal, N° 41, Telfs. (0291) 6434347/6435320/6439121, Mcpio. Maturín.

FALCÓN

PUNTO FIJO: Calle Comercio, esquina Ecuador, Edificio Pulgar. Telfs. (0269) 2465510/2466017. Mcpio. Carirubana.

PARAGUANÁ MALL: Autopista Coro - Pto. Fijo. Calle Ppal Zona el Cardón C.C. Paraguaná Mall PB-24 / PB-25, Parroquia Punta Cardón, Punto Fijo. Telfs. (0269) 2440128/2440616 Mcpio. Carirubana

TAQUILLA EXTERNA PARAGUANÁ: Calle Providencia, sector Caja de Agua, al lado de la Policlínica Paraguaná. Telf. (0269) 2467037. Mcpio. Carirubana.

YARACUY

SAN FELIPE: Av. Caracas entre 4ta y 5ta. Av. Edificio Stemica local 3. Telfs. (0254) 2312865/2325841. Mcpio. San Felipe.

BOLÍVAR

PUERTO ORDAZ: Lobby Hotel Eco Plaza Merú, calle Churún Merú con Ventuari, manzana 3, sector Alta Vista Norte. Telfs: (0286) 9670079/9670047. Mcpio. Autónomo Caroní.

