

Edición y Dirección
Presidencia y
Vicepresidencia Ejecutiva

Análisis y Estadística
Vicepresidencia Corporativa de Finanzas y Negocios

Diseño Gráfico
Hiperenlace.co

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
28	Dictamen de los Contadores Públicos Independientes
29	Informe de Auditoría Interna
41	Informe Financiero
63	Operaciones Superiores al 5% del Patrimonio
	Comunicaciones de la Superintendencia
68	de las Instituciones del Sector Bancario
72	Informe de Riesgo
81	Calidad de Servicio
89	Banca Virtual
92	Medios de Pago Electrónicos
100	Negocios de la Red de Agencias

JUNTA DIRECTIVA MARZO 2016 - MARZO 2018

Dr. Ángel Gonzalo Medina Vivas - PRESIDENTE
Lic. José Alfredo Galeazzi Mogollón - VICEPRESIDENTE

DIRECTORES PRINCIPALES

Sr. Pietro Pellizzari Conte (+) *
Dr. Luis Enrique Mogollón Carrillo *
Dr. Félix Alberto Hernández Mogollón *
Srta. Sandra de Jesús Galeazzi Mogollón
Dr. Raúl Guillermo Huizzi Gamarra
Lic. Nelly Magdalena Sánchez de Santana
Dr. José Enrique García Vega

DIRECTORES SUPLENTE

Ing. Landi Pellizzari Conte *
Lic. Francisco Javier Gutiérrez Sánchez
Dr. Luis Francisco Indriago Acosta
Dra. Yolanda del Valle Castro Rosales
Lic. José Luis Ramírez
Lic. David Alexis Ortiz Reyes
Lic. Ileana Coromoto Trejo Guerrero
Lic. Dinhora Josefina Roa Pulido

* Directores Fundadores

COMISARIOS PRINCIPALES

Lic. Mayerling Crisel del Pilar Contreras Moreno, CPC 45.672
Lic. Maldi Daniela Guédez Tovar, CPC 40.899

COMISARIOS SUPLENTE

Lic. Yuseth Andreina Mejía Franklin, CPC 71.722
Lic. Marlene Roxana Briceño Sánchez, CPC 105.295

Presidente
Dr. Ángel Gonzalo Medina Vivas

Vicepresidente
Lic. José Alfredo Galeazzi Mogollón

Asesor de la Junta Directiva
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 de la Red
de Agencias
Dr. Edward Rivero Lagos

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

Vicepresidente Regional Zona Táchira
Econ. José Contreras Uzcátegui

Vicepresidente Regional Zona Los Andes
Abog. Ana María Espina

Vicepresidente Regional Zona Los Llanos
Ing. Carlos Delgado Espinoza

Vicepresidente de Relaciones Región 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. Deasy Gamboa Contreras

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
Lic. Jonnathan Vera Escalante (E)

Gerente de Atención al Cliente,
Reclamos y Calidad de Servicios
T.S.U Marina Sandia Faría

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.	37.867.540.548,45
TOTAL PATRIMONIO:	Bs.	38.037.540.548,45

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 27 de marzo de 2018 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 Segundo Semestre del año 2017.
- SEGUNDO: Discutir, aprobar o modificar el Balance General y el Estado de Ganancias y Pérdidas para el período semestral concluido el 31 de diciembre 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: Designación de los miembros de la Junta Directiva para el período 2018-2020.
- QUINTO: Fijar la remuneración del Presidente y Vicepresidente de la Junta Directiva del Banco, así como la Dieta de los miembros de la Junta Directiva.
- SEXTO: Designación de los Comisarios Principales y Suplentes para el período 2018-2019 y fijación de su remuneración.
- SEPTIMO: Someter a consideración de la Asamblea la Designación del Suplente del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, para el período 2018-2019, realizado por la Junta Directiva.

San Cristóbal, 28 de febrero de 2018

Dr. ÁNGEL GONZALO MEDINA VIVAS
PRESIDENTE

Nota: 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.

The background of the page is a blurred photograph of a business meeting. Several people in professional attire (shirts and ties) are visible, with their hands gesturing as if in discussion. In the foreground, there are stacks of papers and a laptop. A large, white, downward-pointing arrow shape is superimposed on the right side of the image, containing the text.

**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 segundo 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 el Informe de los Comisarios correspondientes al referido ejercicio, todo ajustado a la Resolución No. 063.11 del 18 de febrero del año 2011, publicada en la Gaceta Oficial Nro. 39.628 de la República Bolivariana de Venezuela, sobre las "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 alcances del Banco. Antes de finalizar se señala el desarrollo de actividades trascendentes durante el semestre, así como las gestiones del Banco Sofitasa y por último, la propuesta de la Junta Directiva con relación al destino del resultado económico.

LA ECONOMIA VENEZOLANA

Al culminar el segundo semestre 2017 la economía venezolana presentó un entorno macroeconómico caracterizado por el siguiente perfil:

- Se profundizó el proceso inflacionario, sobre todo durante el último trimestre de 2017. La velocidad de cambio de los precios, en

períodos cada vez más cortos, apunta a la presencia de una situación definitiva de una progresiva y acentuada inflación. Todo este proceso presenta como consecuencia: altas tasas de desempleo, devaluación extrema del bolívar, aumento de la informalidad, escasez, fuerte disminución en la capacidad de consumo y aumento de la movilidad de la población hacia otros países.

- La liquidez monetaria en poder del público creció en el año 2017 en 1.121% de acuerdo a las cifras divulgadas por el Banco Central de Venezuela (BVC). El crecimiento experimentado por los bienes de pago se acentuó durante el segundo semestre del año.

- Al inicio del año, cada dólar de reserva respaldaba Bs. 948,3 en circulación, y al final de 2017 cada dólar de reserva equivalía a Bs. 13.371 en circulación. Lo que representa una disminución en el respaldo de la moneda nacional.

- Las reservas internacionales mostraron un signo contractivo, por lo tanto el aumento de la liquidez está vinculado con los aumentos salariales decretados por el Ejecutivo Nacional durante el año 2017, cinco incrementos en total.

- Caída recurrente del PIB (Producto Interno Bruto), por cuatro años consecutivos.

- El déficit fiscal al cierre de 2017 se ubica en 20,8% del PIB. Aunque el gasto disminuyó de 57% a 38% del PIB entre los años 2014 y 2017, los ingresos han bajado aún más, de 46% a 17% del PIB. Lo que implica que los recortes en el gasto han sido insuficientes para compensar el déficit a niveles razonables.

- Las medidas del Banco Central de Venezuela en Operaciones Extraordinarias de Absorción y los Instrumentos de Inversión "Directo BCV", no han sido suficientes para contener el crecimiento de la inflación, que se debe al financiamiento monetario de profundos déficits fiscales y la pérdida de confianza en la moneda nacional.

En conclusión, finaliza el 2017 con la presencia de un círculo acumulativo que explica el proceso inflacionario: Déficit fiscal, financiamiento inorgánico del gasto público, incremento exacerbado de la liquidez monetaria, presión sobre los precios acompañado con la caída histórica del PIB y del ingreso petrolero - nuestra fuente fundamental de generación de divisas - reducción en las reservas monetarias y de las importaciones, y por ende la retroalimentación del circuito inflacionario.

EL SISTEMA FINANCIERO

Al término del segundo semestre de 2017, se encuentran operando en el Sistema Financiero Nacional un total de 31 Bancos: 24 Bancos Universales, 1 Banco Comercial, 2 Bancos con Leyes Especiales, 3 Bancos Microfinancieros y 1 Instituto Municipal de Crédito. De acuerdo al último balance publicado en el mes de diciembre 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, 9 Bancos Medianos, 5 Bancos Pequeños y 6 Bancos Muy Pequeños.

El Total del Activo de la Banca Comercial y Banca Universal se ubicó en Bs. 142.880.744,71 millones, esta cifra significa un incremento de 438,02% (Bs. 116.324.196,03 millones en cifras absolutas) con relación al mes de junio de 2017 y un aumento de 1.007,24% (Bs. 129.976.467,65 millones en cifras absolutas) para el período de un año, es decir, diciembre 2016 - diciembre 2017.

Los cuatro principales bancos representan una **Cuota de Participación en el Total de Activo** de 65,52%, para el cierre del segundo semestre de 2017. Esta posición para junio de 2017 estaba en 59,66%, lo que señala el proceso del Activo en torno a los cuatro principales bancos del país. Desde el punto de vista Estructural, las Disponibilidades constituyen 65,20% del Total Activo, las

inversiones en Títulos Valores corresponden a 2,90% del Total Activo y la Cartera de Créditos Neta de 27,83%.

Al finalizar el mes de diciembre 2017, las **Captaciones del Público** en el Sistema Banca Comercial y Universal cierran con un total de Bs. 128.766.372,26 millones, este valor representa un incremento de 451,91% (Bs. 105.435.256,76 millones en cifras absolutas) con respecto al mes de junio 2017. Al comparar esta cifra con la obtenida en el mes de diciembre 2016, se observa un aumento de 1.047,20% (Bs. 117.542.010,90 millones en cifras absolutas). De estas Captaciones del Público, 66,06% se concentró en los 4 principales bancos, resultando superior en 5,45 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2017. Al cotejar esta concentración con la mostrada en el mes de diciembre 2016 aumentó en 5,36 puntos porcentuales.

La Cartera de Crédito Bruta presenta en el Sistema Banca Comercial y Universal un total de Bs. 40.642.782,78 millones, superior en 215,19% (Bs. 12.894.779,92 millones en cifras absolutas) con respecto al mes de junio 2017. Al comparar este monto con el exhibido en el mes de diciembre 2016, se incrementó en 580,00% (Bs. 34.665.898,78 millones en cifras absolutas). De esta Cartera de Créditos Bruta 60,18% se concentró en los 4 primeros bancos que conforman este rubro, resultando superior en 3,37 puntos porcentuales con relación al mes de junio 2017. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de diciembre 2016, aumentó en 1,85 puntos porcentuales.

Las Inversiones en Títulos Valores al concluir el mes de diciembre 2017 el Sistema Banca Comercial y Universal ha invertido en Títulos Valores un total de Bs. 4.142.962,26 millones, se incrementó en 200,29% (Bs. 2.763.291,46 millones en cifras absolutas) con respecto al mes de junio 2017. Al contrastar esta cifra con la obtenida en el mes de diciembre 2016, significó 195,98% (Bs. 2.743.231,60 millones

en cifras absolutas). De estas Inversiones en Títulos Valores 64,96% se concentró en los 4 primeros bancos que integran este sector, resultando superior en 10,10 puntos porcentuales con relación al mes de junio 2017. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de diciembre 2016, es superior en 8,56 puntos porcentuales.

La Intermediación Financiera disminuyó en 23,05% con respecto al mes de junio 2017, y en 20,92% con relación al mes de diciembre 2016, al ubicarse la Cartera de Créditos Neta sobre las Captaciones del Público del Sistema Banca Comercial y Universal en 30,88% para el cierre de diciembre 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 3.527,56% para el cierre del mes de diciembre 2017 aumentando en 2.035,24 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2017, e incrementándose en 2.479,53% con referencia al mes de diciembre 2016.

El Índice de Morosidad, en la relación Cartera de Créditos Inmovilizada sobre el Total de la Cartera de Créditos Bruta para el Sistema Banca Comercial y Universal, se ubicó en 0,06% disminuyendo en 0,10 puntos porcentuales en comparación al mes de junio 2017, y en 0,20 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2016.

El Resultado Neto Acumulado, al finalizar el segundo semestre del año 2017, para el Sistema Banca Comercial y Universal, exhibe un valor de Bs. 1.568.194,33 millones, superior en 855,65% (Bs. 1.404.097,67 millones en cifras absolutas) con relación al resultado neto acumulado mostrado al cierre del segundo semestre del año 2016. De este resultado 66,28% se concentró en los 4 primeros bancos que constituyen este rubro, aumentando en 0,78 puntos porcentuales en comparación 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 116,51% mostrando un incremento de 56,25 puntos porcentuales con respecto al valor obtenido en diciembre de 2016, y con relación a junio de 2017 fue de 41,64 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 exhibe una cifra de Bs. 1.609.670,49 millones. Comparando este monto con la posición experimentada en diciembre 2016, de Bs. 140.436,99 millones (últimos doce meses) se reporta un incremento anualizado de 1.046,19%. Asimismo, cotejando esta cifra con el resultado en el primer semestre 2017 de Bs. 251.186,48 millones, fue de 540,83%. El Sistema Bancario refleja un valor de 1.005,04%.

En el renglón **Captaciones del Público** cierra con una cifra de Bs. 1.486.417,29 millones, con un incremento de 1.033,20% con relación al nivel alcanzado de Bs. 131.169,45 millones en diciembre de 2016. En contraste con el monto obtenido al concluir el primer semestre 2017 de Bs. 232.645,26 presenta un desplazamiento positivo de 538,92%. La variación del Sistema fue de 1.043,14% para los últimos doce meses.

Desde el punto de vista de las **Fuentes de Recursos Captados**, Sector Oficial vs Sector Privado, al finalizar el segundo semestre de 2017 las Captaciones del Sector Oficial representan 1,33% del Total de las Captaciones del Banco, mostrando una disminución de 1,37 puntos porcentuales con respecto a diciembre 2016 el cual fue de 2,70%. De tal manera que, en el lapso julio-diciembre 2017 el 98,67% de las Captaciones de la Institución provienen de

Recursos Captados del Sector Privado. El Sistema Financiero, para el cierre del mes de diciembre de 2017 alcanzó un valor de 10,67% en Recursos Captados del Sector Oficial.

La Cartera de Créditos Bruta de la Institución cierra con un monto de Bs. 340.525,27 millones, que comparado con el nivel obtenido al cierre de diciembre de 2016, de Bs. 46.931,67 millones, representa un incremento de 625,58% para los últimos doce meses, mientras que, el Sistema se desplazó en 585,29% para el mismo período. Cotejando los movimientos alcanzados por la Institución, con relación al mes de junio de 2017 por Bs. 97.742,65 se observa un aumento de 248,39% en el semestre. Por su parte, el Sistema creció en 216,63% para el mismo lapso.

Con respecto al **Índice de Intermediación Financiera** (Cartera de Créditos Neta/ Captaciones del Público) al mes diciembre de 2017, se ubica en 22,48%. Es de señalar que la intermediación nacional presenta un valor de 31,31%.

En cuanto a la **Morosidad** para el cierre del segundo semestre de 2017, el Banco Sofitasa obtuvo un índice de 0,02%. La mora del Sistema cierra para el mismo lapso con 0,06%.

El Resultado Neto Acumulado de la Institución, alcanzó la cifra de Bs. 9.940.912.774, que comparado con el valor obtenido en el primer semestre del 2017 de Bs. 200.173.828, representa un incremento de 4.866,14%. El Sistema aumentó en 865,46% con respecto al segundo semestre del año 2016. El Banco para ese mismo período exhibió un valor de 2.891,09%.

La Rentabilidad del Patrimonio (ROE) (Resultado Neto/Patrimonio Promedio), alcanza para el segundo semestre de 2017 el valor de 109,32%. En cuanto al cierre del primer semestre de 2017 este resultado fue de 5,94%, y el Sistema Financiero para este indicador fue de 115,38%.

En referencia al **Índice de Adecuación Patrimonial** (Patrimonio Contable/Activo Total), el Banco Sofitasa para el mes de diciembre de 2017 exhibió un valor de 12,01% presentando un incremento de 0,48 puntos porcentuales respecto al cierre del mes de junio de 2017. Mientras en el **(Patrimonio Primario Nivel I + Patrimonio Complementario Nivel II / Activos Ponderados por Riesgo)** su valor fue de 12,34% que significó una disminución de 0,35 puntos porcentuales con relación al primer semestre de 2017. Igualmente, en la relación **(Patrimonio Primario Nivel I / Activos Ponderados por Riesgos)**, su resultado fue de 10,35% presentado una disminución de 2,34 puntos porcentuales en comparación con el período enero-junio 2017.

El indicador de **Eficiencia del Gasto** ((Gastos de Personal + Gastos Operativos)/Activo Productivo Promedio) alcanzó un valor de 18,31%, y para el cierre del primer semestre de 2017 fue de 21,66%. El Sistema Financiero reportó 12,54% en el lapso julio-diciembre 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 segundo semestre de 2017 con noventa y siete (97) oficinas en el territorio nacional, distribuidas en setenta y dos (72) agencias, apoyadas por veinticinco (25) taquillas externas de atención al cliente, localizadas en dieciocho (18) estados de la geografía nacional. Igualmente, se reestructuró la red de oficinas, adscrita a la Vicepresidencia de Negocios de la Red de Agencias, distribuida en seis (06) regiones, a saber: Táchira, Los Andes, Los Llanos, Lara - Centro, Nor - Occidental, y la zona Caracas - Oriente.



De la misma manera, se avanzó en la clasificación de las Agencias por tipo: A, B, C y D y se realizó un estudio a los resultados acumulados de Captación, Vista y Mezcla, con base a ello, se fijaron los criterios para promover las metas mensuales del lapso enero-junio 2018.

En el semestre recién concluido, se implantó el concepto de segmentación y cartelización de los clientes actuales donde se identificó con precisión la caracterización de la base de clientes y se realizó la identificación de los perfiles de comportamiento en cada uno de los segmentos. Así también, se efectuó la inducción a los Gerentes de la V.P Zona Táchira sobre el Modelo de Negocios Comercial (Segmentación y Cartelización), y se tiene previsto para el próximo semestre desplegar la metodología en toda la organización.

Por otra parte, la **Cartera de Crédito de Tarjetas de Crédito** Rotativa y de Compra Cuotas experimentó un crecimiento por el orden de Bs.17.711,3 millones, para ubicarse en Bs. 23.144,4 millones lo que representó una variación porcentual de 325,98% con respecto a la Cartera del semestre anterior, y un incremento de Bs. 20.303,1 millones lo que significó 714,56% con relación a la misma Cartera en el lapso julio-diciembre 2016. Con relación a la Morosidad de la Cartera, se ubica en Bs. 8.031.365,70 experimentado un incremento de Bs. 945.970,50 es decir 13,35% con respecto al cierre del primer semestre 2017. No obstante a este valor, el indicador de morosidad se posicionó en 0,03%, con una disminución de 0,10 puntos porcentuales para el lapso recién concluido. Las cifras son el resultado de un crecimiento sano de la Cartera y la gestión de la Cartera Vencida apalancados en procesos efectivos de cobranzas y recuperación.

Durante el semestre, se continuó con el otorgamiento de nuevos plásticos, incentivo al uso de Compra Cuotas Plus, de Soficash 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 cuanto al universo de **Tarjetas de Crédito** Activas ascendió a 4.551 nuevos plásticos, ubicándose en 70.115 unidades, lo que representó un incremento por el orden de 6,94% con relación al primer semestre de 2017, especificado de la siguiente manera: 38.459 Tarjetas Visa y 31.656 Tarjetas MasterCard.

Con respecto a la cantidad de **Tarjetas de Débito** Activas totalizaron 409.540 plásticos, de los cuales 368.565 son Tarjetas Sofimatic y 40.975 Tarjetas Virtuales, registrándose un aumento de 11,24% en la cantidad de tarjetas activas con respecto al cierre del primer semestre 2017, lo que significa un incremento en términos absolutos de 33.596 tarjetas nuevas.

En referencia a la disposición del **Canal Electrónico ATM** el Banco cuenta con 121 cajeros automáticos operativos, de los cuales 11 son multifuncionales y 110 son monofuncionales. Cabe destacar, que con la finalidad de continuar el mejoramiento de la rentabilidad de este canal durante el período fueron reubicados equipos en las agencias, incrementándose de esta manera el número de ATM. Además de ello, se instalaron sendos cajeros en las sedes Coloncito, Tovar, Mérida, Plaza Miranda y La Encrucijada, y se tiene a tono en la Agencia Baratta la Zona Sofiexpress con 2 cajeros multifuncionales para un total de 3 ATM, mejorando de esta manera la capacidad de servicio a los clientes. Se tiene previsto para el primer semestre de 2018 la incorporación de sendos cajeros en las Agencias Guasdalito, Sabaneta de Barinas, La Fría, Timotes, La Limpia y Turén, respectivamente.

Durante el lapso de la cuenta, se implementó el servicio de depósito con cheques a través de los cajeros automáticos multifuncionales a fin de prestar y mejorar el servicio de depósitos al cliente en las Zonas SofiExpress ubicadas en las oficinas Centro, La Concordia, Barrio Obrero, Sambil, Policlínica Táchira y próximamente en Baratta, situadas en la capital tachirense. Al cierre del semestre la red de cajeros automáticos mostró un nivel de disponibilidad promedio de 97,33%.

Por otra parte, en el segundo semestre 2017 se culminó con un inventario de **Puntos de Venta Activos (POS)** por el orden de 3.610 unidades, distribuido en 3.026 comercios afiliados en el país, a través de los cuales se procesó un total de 1.356.456 transacciones de Tarjeta de Crédito por un monto total de Bs. 10.536.3 millones, lo cual representó un incremento de 12,45% a nivel transaccional, y 131,42% a nivel de monto facturado. Asimismo, se procesaron 12.167.682 transacciones de Tarjetas de Débito por un monto total de Bs. 87.376.1 millones, aumentando en 39,78% a nivel transaccional y en 179,51% en monto facturado con relación al período enero-junio 2017. Es de hacer notar que el incremento de los volúmenes transaccionales tanto para Tarjetas de Crédito como para Tarjetas de Débito se debió al impacto de la actualización de nuestro servidor central de recepción de llamadas de Pos (Intelinat), que permitió ampliar el canal de comunicación de 60 a 120 canales, así como también la confianza percibida por el comercio afiliado en la respuesta del uso de nuestros dispositivos.

En otro orden de ideas, el ratio **Gestión Reclamos** (Reclamos/Clientes Activos) en el lapso concluido presentó el valor de 0,78%, manteniéndose por debajo del Ratio Semestral para Venezuela, que se ubicó entre los niveles 1% y 1,9% respectivamente. Tomando en cuenta el incremento en la población de clientes, es decir, 46.678 nuevos clientes y la cantidad de reclamos interpuestos, es decir, 4.108 nuevos casos, se tiene una relación de 01 reclamos por cada

128 clientes, relación satisfactoria de cara al estándar propio de la industria financiera nacional. Desde el punto de vista de la velocidad de respuesta, 71% de los casos fueron respondidos en un lapso promedio de 18 días, tiempo inferior a los 20 días establecidos por el ente regulador. En valores, se recibió un total de 6.287 reclamos, para un total de Bs. 1.043.123.650,65. De ese total de transacciones reclamadas, 3.017 (48%) por un monto total de Bs. 337.119.475,34 (32%) fueron declaradas como Procedentes; 2.940 (47%) por un total de Bs. 596.645.856,14 (57%) No Procedentes, y 330 (5%) por un total de Bs. 109.358.319,17 (10%) se encuentran en Proceso de Solución.

En referencia al **Portafolio de TI de Proyectos**, se catalogaron 18 proyectos, de los cuales 7 están asociados al objetivo estratégico de crecimiento (CRI); 6 al objetivo eficiencia operativa (EOP), y por último, 5 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). En este contexto existen 16 proyectos que continúan en ejecución para el año 2018, asociados a las categorías de objetivos estratégicos de crecimiento-eficiencia, operativo y cumplimiento. En el semestre recién finalizado, el índice promedio de ejecución fue de 60%, el cual correspondió 65% al indicador CRI y 74% al indicador EOP, mientras que el indicador de cumplimiento fue de 44%.

Al cierre del lapso, se culminaron de forma exitosa los proyectos de actualización gestión de chequeras por demanda en toda la red de agencias del Banco. Y, con respecto a la cartera de proyectos en ejecución para el lapso enero-junio 2018 está conformada por 16 proyectos, los cuales se indican a continuación: la Implantación y Adecuación de la Normativa PCI, el Proyecto de Integración del Maestro de Clientes (Fase 1B), los Estados de Cuenta (Fase 2: Metafile), y la Taxonomía de la Información

(Fase 4). Así como también, comprende los proyectos de Implementación del Programa de Cumplimiento FATCA, la Actualización de Sofinet, la Actualización de Servicio IVR Integrado al Core de Banca Electrónica (Fase 1B), la Desmaterialización del Comprobante Pago por Punto de Ventas y la Tarjeta Omega. Igualmente, se incluyen los proyectos en ejecución de la Aplicación Móvil APP, el Sistema de Inventarios de POS, la Acreditación de Pagos a Comercios Diariamente, el Soficash Plus, el Proyecto P2P, la APP Móvil Banco Sofitasa, el Proyecto Centro de Cómputos, y lo concerniente a la Billetera Móvil-Banco Sofitasa.

Por otra parte, es válido reseñar que 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 reunió en el semestre recién finalizado 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, el Comité ha evidenciado los avances realizados en acatamiento de las instrucciones y recomendaciones de la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario, desde la última inspección del 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, se 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 a 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. 420.980.250,00; las Pérdidas No Esperadas por Bs. 526.360.000,00 para una Pérdida Total de Bs. 947.340.250,00 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 diciembre 2017, la variación anual del Índice de Morosidad fue de -0,25% presentando una desaceleración del deterioro de la mora de 0,01 puntos con respecto al mes de noviembre 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 una aceleración del deterioro del Índice de Morosidad de 0,45 este valor se encuentra en un nivel de riesgo bajo. En cuanto a la razón de deterioro de la Cartera Inmovilizada - que indica la aceleración de manera sostenida a través de la variación anual mes a mes - para el mes de diciembre 2017 fue de -44,76% siendo el más bajo obtenido por la Institución, presentando una desaceleración del deterioro de 15,87 puntos con respecto al mes de noviembre 2017. Este valor se encuentra en el nivel de riesgo bajo.

En cuanto al **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 indica que para el cierre del segundo semestre de 2017, en cuanto a la Brecha de Liquidez en el Escenario Esperado, en la brecha simple se observaron descalces desde la banda de 61 a 90 días hasta la mayor a 720 días. Sin embargo, estos descalces son cubiertos por la brecha acumulada.

El Ratio de Liquidez Esperado, a corto plazo (0 - 7 días) para el mes de diciembre, se observa un valor de 776%, indicando una cobertura de 7,76 veces del activo para responder 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 102%, y una posición de liquidez positiva. Por otra parte, haciendo referencia a la Liquidez en Riesgo (LER) se cumplen con los niveles establecidos por la Sudeban y las Mejores Prácticas por ende, no presenta Liquidez en Riesgo.

Asimismo, se realizó el simulacro de aplicación del plan de contingencia para este riesgo, siendo satisfactorio. Igualmente se efectuaron las pruebas de back y stress testing para el

tercer y cuarto trimestre de 2017 resultando el modelo adecuado. Durante el lapso julio-diciembre 2017, la Institución coordinó con las áreas pertinentes la gestión de las actividades necesarias para cumplir con lo establecido en la nueva normativa y en la transmisión del AT28 “Liquidez”.

Con referencia al **Riesgo de Mercado**, se generan 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 presenta 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. En cuanto a los resultados obtenidos para 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 1,83% en Bs. -43.256.149,15 para la Cartera en Moneda Nacional, mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera, presenta un VaR de 1,74% en Bs. -10.810.286,72. Lo que resume una Máxima Pérdida Esperada del total del Portafolio de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar de 1,81% en Bs. -54.066.435,87. Por su parte, el Valor en Riesgo Condicional (CVaR) para la Cartera de Títulos en Moneda Nacional fue de un valor de 2,77% en Bs. -65.643.993,11 mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera presenta un valor de 3,59% en Bs. -22.299.753,74. 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 2,94% en Bs -87.943.753,74. Igualmente, se realizaron las pruebas de back y stress testing para el tercer y cuarto 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 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. Con la aplicación del método básico se obtuvo como resultado un valor estimado de pérdidas de Bs. 1.778.537.406,85 el cual al ser contrastado con las pérdidas operacionales efectivamente realizadas en el período enero-diciembre 2017, de Bs. 9.287.187,20 es superior en un porcentaje elevado, por lo cual es necesario continuar en las actividades pertinentes para la implementación del método avanzado. De igual forma, se dio continuidad a las actividades previstas en el programa de formación de cultura de riesgos, con el objeto de seguir con las charlas de sensibilización al equipo humano del Banco Sofitasa en materia de riesgo integral, dictadas por el personal de la Gerencia de Administración Integral de Riesgos en conjunto con la Gerencia de Recursos Humanos, Seguridad de la Información, Seguridad Bancaria, Prevención de LC/FT y Contraloría General. En referencia al **Riesgo Legal**, el Comité conoció con frecuencia trimestral el Informe de las Contingencias Legales en curso, realizado por la GAIR a partir de la información transmitida por el área de Consultoría Jurídica.

Con relación a las **Rentabilidades Ajustadas al Riesgo (RAROC)**, se presentó ante el Comité de Riesgos el indicador de manera consolidada y por tipo de riesgo, obteniéndose

para el caso consolidado un valor de 981,59% y para el RAROC por tipo de riesgo. En los casos de Riesgo de Crédito y Operacional, se observan cifras positivas que van en crecimiento durante el segundo semestre de 2017, obteniendo valores de 5.051,48% y 595,30% respectivamente. La Institución está en la capacidad de cubrir sus gastos y las pérdidas de riesgos que se pudieran presentar.

En el campo de la **Seguridad de la Información**, es de destacar la labor de las actividades desarrolladas en el lapso de la cuenta, las cuales se detallan: la evaluación de mecanismos del sistema de pago interbancario (P2P) y la actualización de los componentes de las llaves de trabajo con MasterCard. Así también, se realizaron la entonación del sistema de monitoreo del acceso a Internet de los empleados, las labores de inducción y formación en el campo de la Seguridad de la Información al personal de nuevo ingreso a la Institución, y se continuaron los trabajos de configuración de nuevo proxy para el acceso a Internet. En el semestre, se dio seguimiento en Normativa PCI, el apoyo en materia de investigación forense para casos internos, se continuó el proyecto de taxonomía de datos orientado a Medios de Pagos Electrónicos y el proyecto de Monitoreo de Seguridad de la Información en las distintas plataformas de Sofitasa.

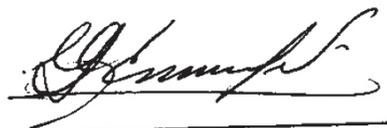
Para finalizar el presente informe semestral, se indica que el **Canal Sofinet de Banca Virtual** obtuvo un incremento en los montos transaccionales de Bs. 5.496.403.080.898 que significó un crecimiento de 1.944,98% en comparación con el monto de las transacciones efectuadas en el mismo semestre del año anterior. Asimismo, aumentó la cantidad de operaciones realizadas por el canal web, por el orden de 10.246.831 operaciones adicionales, es decir 103,29% en comparación con el volumen de operaciones transaccionales del lapso julio-diciembre 2016. Igualmente, se obtuvo un porcentaje de disponibilidad del servicio de Banca Virtual equivalente a 91,56% siendo el nivel más bajo

en septiembre con 89,96% y el más alto en noviembre con 93,84%. 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.

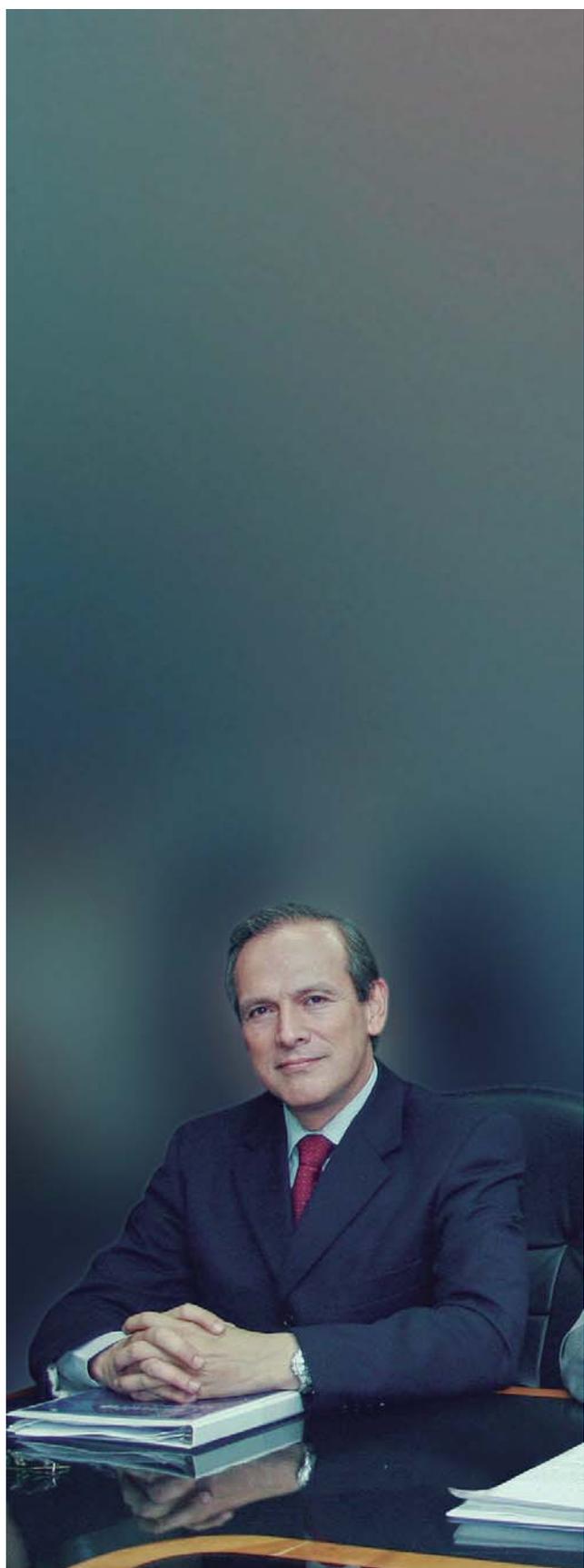
Deseo agradecer, en nombre de la Junta Directiva, y en el mío propio, a los diversos Organismos Públicos y Privados que han hecho posible el éxito alcanzado durante el semestre recién finalizado, especialmente al Banco Central de Venezuela y a la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario.

En la oportunidad de presentar los resultados del segundo 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 julio al 31 de diciembre 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 31 de diciembre 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 31 de diciembre 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 31 de diciembre 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 segundo 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, 28 de febrero de 2018
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 segundo 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 31 de diciembre de 2017

Créditos Vigentes	Bs.	340.422.902.061,60
Créditos Reestructurados	Bs.	32.669.003,74
Créditos Vencidos	Bs.	67.109.063,05
Créditos en Litigio	Bs.	2.586.984,06
Total Cartera de Crédito Bruta	Bs.	340.525.267.112,45
Provisión para Cartera de Crédito	Bs.	(6.332.230.352,96)
Cartera de Crédito Neta	Bs.	334.193.036.759,49

b) Provisión para la Cartera de Inversiones:

La composición de la Cartera de Inversiones del Banco Sofitasa Banco Universal C.A., para el 31 de diciembre de 2017, se detalla a continuación:

	Al 31 de diciembre de 2017	
Colocaciones en B.C.V. y Operaciones Interbancarias	Bs.	5.507.778.000,00
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	Bs.	0,00
Inversiones en Títulos Valores disponibles para la Venta	Bs.	6.864.043.055,82
Inversiones en Títulos Valores Mantenedas hasta su Vencimiento	Bs.	9.368.954.870,53
Inversiones de Disponibilidad Restringida	Bs.	56.460.786,94
Inversiones en Otros Títulos Valores	Bs.	37.812.866.038,64
TOTAL DE INVERSIONES	Bs.	59.610.102.751,93
PROVISION PARA INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	Bs.	0,00
TOTAL CARTERA INVERSIONES NETA	Bs.	59.610.102.751,93

A nuestro juicio, el Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., al 31/12/2017, 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 Segundo 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

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

Variación Dic 17 - Jun 17

Variación Dic 17 - Dic 16

	junio-17	diciembre-16	junio-16	diciembre-15	Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
ACTIVO								
DISPONIBILIDADES	1.186.142.580.131	117.284.220.005	66.186.189.165	18.199.578.312	1.068.868.370.128	911,34%	1.120.956.400.966	1719,62%
Efectivo	23.908.706.834	7.353.060.091	22.392.782.722	2.940.856.677	16.556.646.743	225,15%	1.515.924.112	6,77%
Banco Central de Venezuela	1.119.408.634.625	101.793.661.287	39.277.207.426	13.501.329.058	1.017.615.073.338	999,69%	1.080.131.427.199	2750,02%
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	150.001.438	14.999.118	14.999.746	9.999.971	135.002.320	900%	135.001.692	900%
Bancos y Corresponsales del Exterior	6.227.813	6.529.414	5.661.318	5.199.996	-301.601	-4,62%	566.495	10,01%
Oficina Matriz y Sucursales					0	0,00%	0	0,00%
Efectos de Cobro Inmediato	42.669.025.246	8.116.075.920	3.495.543.778	1.742.199.435	34.552.949.326	425,73%	39.173.481.468	1120,67%
(Provisión para Disponibilidades)	-5.825	-5.825	-5.825	-5.825	0	0,00%	0	0,00%
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	69.810.102.762	26.808.628.788	25.510.222.828	8.241.980.804	34.001.672.964	132,77%	34.099.879.824	133,87%
Colocaciones en el B.C.V. y Operaciones Interbancarias	5.507.778.000	10.424.009.000	9.377.496.000		-4.916.231.000	-47,16%	-3.869.718.000	100,00%
Inversiones en Títulos Valores para Negociar			630.812.404				-630.812.404	0,00%
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	6.864.043.056	8.368.869.087	8.962.396.508	4.454.425.008	-1.504.826.031	-17,98%	-2.098.353.452	-23,41%
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vcto.	9.368.954.870	5.795.732.546	5.414.831.288	2.660.729.584	3.573.222.324	61,65%	3.954.123.582	73,02%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	56.460.787	55.101.520	43.691.343	42.178.952	1.359.267	2,47%	12.769.444	29,23%
Inversiones en Otros Títulos Valores	37.812.866.039	964.817.635	1.080.995.385	1.084.647.260	36.848.048.404	3819,17%	36.731.870.654	3397,97%
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)								
CARTERA DE CRÉDITOS	334.183.036.769	96.627.136.395	46.790.430.909	33.874.627.683	238.666.901.364	249,48%	288.402.806.860	629,83%
Créditos Vigentes	340.422.902.061	97.439.353.159	46.709.885.520	34.664.662.673	242.983.548.902	249,37%	293.713.016.541	628,80%
Créditos Reestructurados	32.669.004	91.957.314	33.049.998	17.843.558	-59.288.310	-64,47%	-380.994	-1,15%
Créditos Vencidos	67.109.063	191.742.637	105.852.838	40.323.833	-124.633.574	-65,00%	-38.743.775	-36,60%
Créditos en Litigio	2.586.984	19.601.395	20.307.366	21.123.769	-17.014.411	-86,80%	-17.720.382	-87,26%
(Provisión para Cartera de Créditos)	-6.332.230.353	-2.115.519.110	-1.078.664.813	-769.326.250	-4.216.711.243	199,32%	-5.253.565.540	487,04%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	1.741.849.486	666.776.366	466.623.177	263.676.879	1.076.073.130	161,23%	1.283.326.309	278,88%
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	1.072.040.257	306.427.395	279.511.210	129.045.881	765.612.862	249,85%	792.629.047	283,54%
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito	718.818.700	396.529.864	203.066.953	156.659.524	322.288.836	81,28%	515.751.747	253,98%
Comisiones por Cobrar	48.179.726	7.225.348	2.145.962	1.957.800	40.954.378	566,82%	46.033.764	2145,13%
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	-97.189.197	-43.406.251	-26.200.948	-23.986.326	-53.782.946	123,91%	-70.988.249	270,94%
INVERSIONES EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES								
BIENES REALIZABLES	370.857.534				370.857.534	0,00%	370.857.534	0,00%
BIENES DE USO	8.786.206.826	6.736.076.144	1.217.811.814	691.815.790	2.060.131.482	30,44%	7.567.394.712	621,39%
OTROS ACTIVOS	18.826.849.731	5.264.746.708	2.211.235.875	1.226.398.860	13.562.103.023	257,60%	16.615.613.856	751,42%
TOTAL DEL ACTIVO	1.609.670.493.019	261.186.483.398	140.374.413.989	62.698.078.228	1.368.464.009.623	540,83%	1.469.298.079.051	1046,70%

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

	Variación Dic 17 - Jun 17				Variación Dic 17 - Dic 16			
	junio-17	diciembre-16	junio-16	diciembre-15	Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
PASIVO								
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	1.486.417.286.039	232.845.266.026	131.169.449.099	55.301.198.980	1.253.772.030.013	538,92%	1.355.247.896.940	1033,20%
Depósitos en Cuentas Corrientes	1.340.989.428.483	192.242.758.007	104.391.058.014	41.563.514.041	1.148.746.670.476	597,55%	1.236.598.370.469	1184,58%
Cuentas Corrientes No Remuneradas	1.251.703.256.133	170.789.970.742	90.300.415.031	34.923.871.217	1.080.913.285.391	632,89%	1.161.402.841.102	1286,15%
Cuentas Corrientes Remuneradas	82.198.095.220	15.515.018.705	9.423.382.174	3.039.603.617	66.683.076.515	429,80%	72.774.713.046	772,28%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	4.960.160	4.900.826	5.872.625	4.614.947	59.334	1,21%	-912.465	-15,54%
Depósitos y Certificados a la Vista	7.083.116.970	5.932.867.734	4.661.388.184	3.595.424.260	1.150.249.236	19,39%	2.421.728.786	51,95%
Otras Obligaciones a la Vista	5.697.054.059	2.035.828.148	411.981.891	365.148.168	3.661.225.911	179,84%	5.285.072.168	1282,84%
Depósitos de Ahorro	139.723.049.109	38.181.498.657	26.109.289.602	13.288.380.868	101.541.550.452	285,94%	113.613.759.507	435,15%
Depósitos a Plazo	7.476.381	184.893.207	256.841.585	83.869.550	-177.416.826	-95,96%	-249.385.204	-97,09%
Captaciones del Público Restringidas	278.007	278.007	278.007	284.333				
Derechos y Participaciones sobre títulos o valores								
Obligaciones con el Banco Central de Venezuela								
Captaciones y Obligaciones con Bco. Nac. de Ahorro y Prést.	13.807.876	3.059.043	980.708	1.212.418	10.548.833	344,84%	12.647.188	1318,44%
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	56.936.235	56.351.256	41.540.701	1.456.195.856	693.979	1,04%	15.394.534	37,06%
Obligaciones con Inst. Financieras del País hasta un Año	56.935.235	56.351.256	41.540.701	1.456.195.856	593.979	1,04%	15.394.534	37,06%
Obligaciones con Inst. Financieras del País a más de Año								
Otras Obligaciones por Intermediación Financiera		88.289	98.289	98.289	-88.289	-100,00%	-88.289	-100,00%
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	9.989.443	12.337.264	16.542.951	18.114.470	-2.347.821	-19,03%	-6.553.508	-38,82%
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	9.989.443	12.337.264	16.542.951	17.356.844	-2.347.821	-19,03%	-6.553.508	-38,82%
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos								
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	85.135.133.877	7.386.087.056	4.283.501.499	2.265.147.720	77.739.046.821	1061,08%	80.841.632.378	1882,88%
TOTAL DEL PASIVO	1.571.632.952.470	240.113.186.814	136.522.093.227	59.041.965.693	1.331.518.783.556	564,54%	1.436.110.859.243	1059,69%
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	16.501.140.443	501.140.443	501.140.443	501.140.443	16.000.000.000	3192,72%	16.000.000.000	3192,72%
Reservas de Capital	91.546.572	91.121.572	90.696.573	90.271.572	425.000	0,47%	849.999	0,94%
Ajustes al Patrimonio	8.847.551.088	7.406.796.386	1.672.002.392	913.886.460	1.440.754.702	19,45%	7.175.548.696	429,16%
Resultados Acumulados	10.697.774.354	2.381.452.965	2.202.003.154	1.903.311.971	8.316.321.389	349,21%	8.495.771.200	385,82%
Ganan./Pérdida no Realizada Inver. en Tit. Val. Disp. Venta	1.814.528.092	607.783.116	301.478.179	62.502.089	1.206.744.976	198,55%	1.513.049.913	501,88%
TOTAL DEL PATRIMONIO	38.037.540.549	11.073.294.462	4.852.320.741	3.556.112.535	28.984.248.067	243,51%	33.185.219.808	683,90%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	1.609.670.493.019	251.186.483.396	140.374.413.968	62.598.078.228	1.358.484.009.623	540,83%	1.469.286.079.051	1046,70%



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

Variación Dic 17 - Jun 17

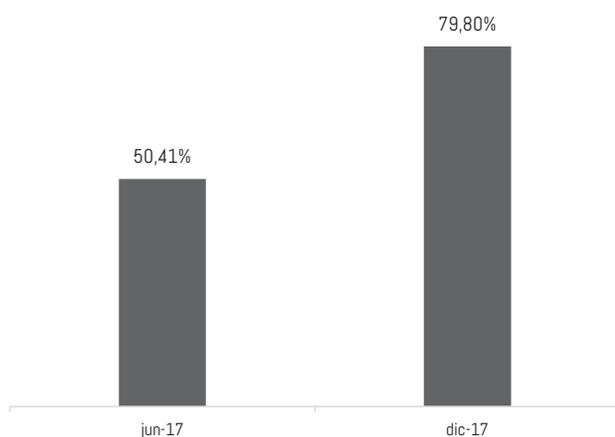
Variación Dic 17 - Dic 16

	junio-17	diciembre-16	junio-16	diciembre-15	Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
INGRESOS FINANCIEROS	30.734.948.562	9.966.516.748	5.633.021.144	4.171.644.684	20.768.431.814	208,38%	25.101.927.418	445,62%
Ingresos por Disponibilidades	21	967	1.505	23	-946	-97,83%	-1.484	-98,60%
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	1.800.603.461	1.053.517.939	547.902.296	502.375.984	747.085.522	70,91%	1.252.701.165	228,64%
Ingresos por Cartera de Créditos	28.929.760.522	8.910.038.377	5.080.740.166	3.667.973.744	20.019.722.145	224,69%	23.849.020.356	469,40%
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	4.584.558	2.959.465	1.290.583	1.294.933	1.625.093	54,91%	3.293.975	255,23%
GASTOS FINANCIEROS	4.333.592.780	2.162.798.637	1.409.016.966	997.089.830	2.170.804.143	100,37%	2.924.575.824	207,56%
Gastos por Captaciones del Público	4.333.041.786	2.162.730.162	1.385.195.895	978.281.556	2.170.311.624	100,35%	2.947.845.891	212,81%
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	-2.184	-100,00%	-13.107.172	-100,00%
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera			10.713.889		0		-10.713.889	0,00%
Gastos por Obligaciones Subordinadas								
Gastos por Obligaciones Convertibles en Capital								
Gastos por Oficina Principal y Sucursales								
Otros Gastos Financieros	550.994	56.291			494.703	100,00%	550.994	100,00%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	26.401.355.782	7.803.728.111	4.224.004.188	3.174.554.854	18.597.627.671	238,32%	22.177.351.594	525,03%
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	1.662.803	982.120	370.324	534.774	680.683	69,31%	1.292.479	349,01%
Gastos por Incobrabilidad y Desvalor. de Activos Financieros	4.272.028.964	1.059.967.282	311.553.187	232.454.465	3.212.061.682	303,03%	3.960.475.777	1271,20%
Gastos por Incobrabilidad de Créd. y Otras Ctas. por Cobrar	4.272.028.964	1.059.967.282	311.553.187	232.454.465	3.212.061.682	303,03%	3.960.475.777	1271,20%
MARGEN FINANCIERO NETO	22.130.989.621	6.744.742.949	3.912.821.325	2.942.635.163	15.386.246.672	228,12%	18.218.168.296	465,60%
Otros Ingresos Operativos	18.346.779.886	2.950.076.383	1.523.236.226	616.969.399	15.396.703.503	521,91%	16.823.543.660	1104,46%
Otros Gastos Operativos	6.215.654.918	1.027.225.139	591.419.527	171.940.016	5.188.429.779	505,09%	5.624.235.391	950,97%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	34.262.114.589	8.667.594.193	4.844.638.024	3.387.664.546	25.594.520.396	295,29%	29.417.476.565	607,22%
Gastos de Transformación	20.972.131.005	10.784.497.451	5.094.131.313	2.966.632.045	10.187.633.554	94,47%	15.877.999.692	311,69%
Gastos de Personal	8.449.256.940	3.346.643.191	1.949.876.359	1.130.514.749	5.102.613.749	152,47%	6.499.380.581	333,32%
Gastos Generales y Administrativos	10.679.425.926	6.398.647.994	2.704.792.436	1.501.678.273	4.280.777.932	66,90%	7.974.633.490	294,83%
Aportes al Fondo de Gtía. de Depósitos y Protección Bancaria	1.655.774.219	942.374.340	390.305.151	298.608.304	713.399.879	75,70%	1.265.469.068	324,23%
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Inst.Fin.	187.673.920	96.831.926	49.157.367	35.830.719	90.841.994	93,81%	138.516.553	281,78%
MARGEN OPERATIVO BRUTO	13.289.983.584	-2.116.903.258	-249.493.289	421.032.501	15.406.886.842	-727,80%	13.539.476.873	-5426,79%
Ingresos por Bienes Realizables	5.262.083.699	1.760.013.752	114.000		3.502.069.947	100,00%	5.261.969.699	100,00%
Ingresos Operativos Varios	1.366.922.335	495.215.091	172.157.989	125.262.930	871.707.244	176,03%	1.194.764.346	693,99%
Gastos por Bienes Realizables	53.192.096	24.713	2.138		53.167.383	100,00%	53.189.958	100,00%
Gastos Operativos Varios	1.435.619.180	110.419.038	71.987.438	65.115.264	1.325.200.142	1200,16%	1.363.631.742	1894,26%
MARGEN OPERATIVO NETO	18.430.178.342	27.881.834	-149.210.876	481.180.167	18.402.296.508	66001,03%	18.579.389.218	-12451,77%
Ingresos Extraordinarios		194.004.875	711.589.107		-194.004.875	100,00%	-711.589.107	100,00%
Gastos Extraordinarios	21.963.047	1.615.324	2.177.080	1.211.353	20.347.723	1259,67%	19.785.967	908,83%
Resultado Bruto antes de Impuesto	18.408.215.295	220.271.385	560.201.151	479.968.814	18.187.943.910	8257,06%	17.848.014.144	3186,00%
Impuesto Sobre la Renta	8.653.465.938	20.379.191	227.849.837	41.592.991	8.633.086.747	42362,26%	8.425.616.101	3697,88%
RESULTADO NETO	9.754.749.357	199.892.194	332.351.314	438.375.823	9.554.857.163	4780,01%	9.422.398.043	2835,07%
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO								
Reserva Legal								
Utilidades Estatutarias	994.091.277	20.017.383	33.235.131	44.323.623	974.073.894	4866,14%	960.856.146	2891,09%
Junta Directiva	994.091.277	20.017.383	33.235.131	44.323.623	974.073.894	4866,14%	960.856.146	2891,09%
Funcionarios y Empleados								
Otras Reservas de Capital								
RESULTADOS ACUMULADOS	8.760.658.080	179.874.811	299.116.183	394.052.200	8.580.783.269	4770,42%	8.461.541.897	2828,85%
Aporte LOSEP	186.163.418	281.634	10.000.000	4.860.406	185.881.784	66001,19%	176.163.418	1761,63%

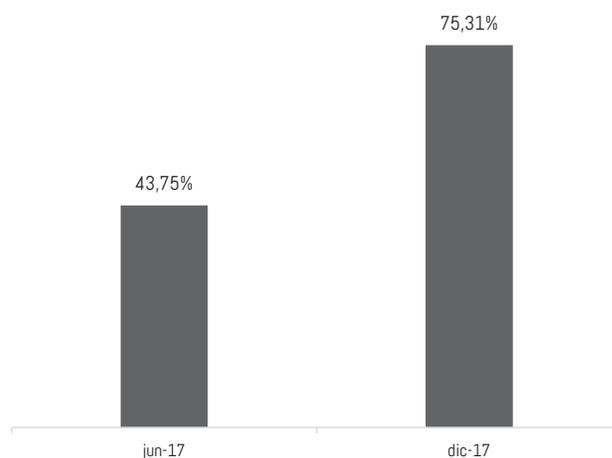
Liquidez
Junio 2017 - Diciembre 2017

Indicadores de Liquidez	jun-17	dic-17
Disponibilidades / Captaciones del Público	50,41%	79,80%
(Disponibilidades+Inv. Disp. Venta) / Captaciones del Público (Liq. Ampliada)	54,01%	80,26%
(Efectivo + BCV) / Captaciones del Público (Prueba Ácida)	46,92%	76,92%
BCV / Captaciones del Público (Prueba Super Ácida)	43,75%	75,31%
Cartera de Créditos Neta / Captaciones del Público	41,10%	22,48%
Captaciones Oficiales / Captaciones del Público	2,57%	1,33%

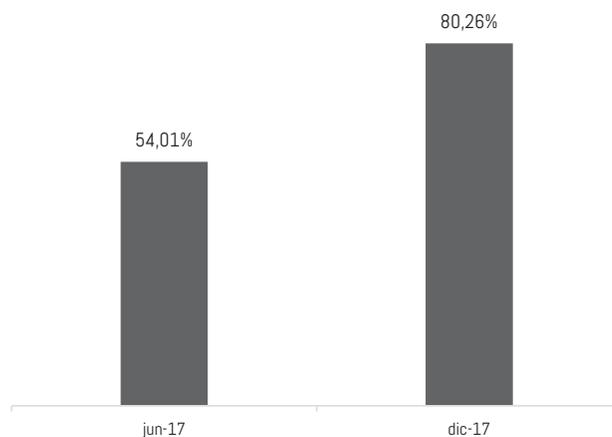
Disponibilidades / Captaciones del Público



BCV / Captaciones del Público (Prueba Super Ácida)



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

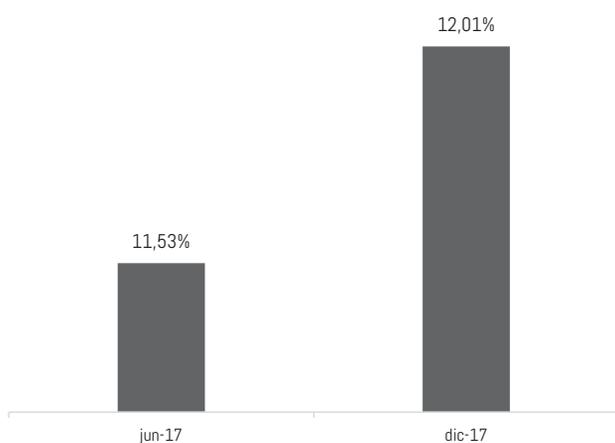


Solvencia

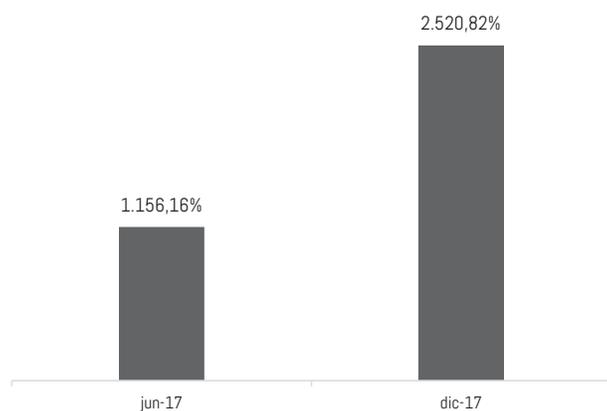
Junio 2017 - Diciembre 2017

Indicadores de Solvencia	jun-17	dic-17
(Patrimonio+Gestión Operativa)/Activo Total*	11,53%	12,01%
Patrimonio/Activo Ponderado por Riesgo	12,69%	12,34%
Otros Activos/(Patrimonio+Gestión Operativa)	47,54%	49,50%
Activo Improductivo/(Patrimonio + Gestión Operativa)	1.156,16%	2.520,82%

(Patrimonio+Gestión Operativa)/Activo Total*



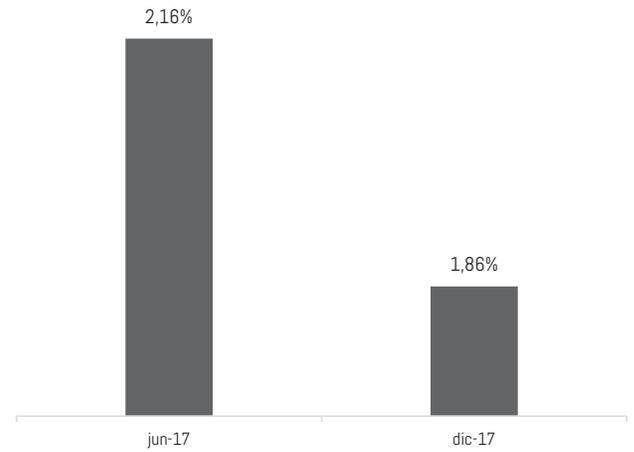
Activo Improductivo/ (Patrimonio + Gestión Operativa)



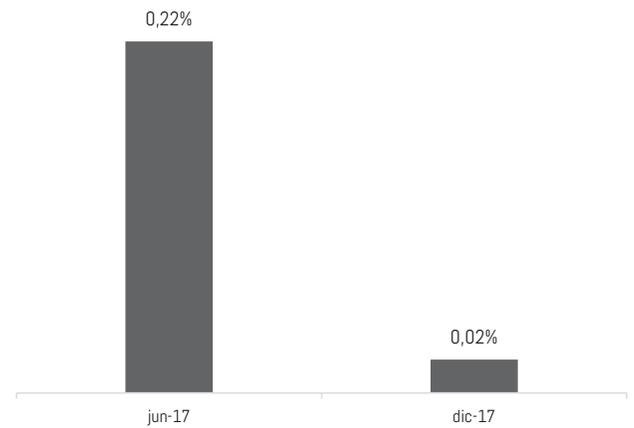
Eficiencia
Junio 2017 - Diciembre 2017

Indicadores de Calidad de Activos	jun-17	dic-17
Activo Improductivo/ Activo Total	50,97%	75,14%
Provision para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	2,16%	1,86%
Provision para Cartera de Créditos/Cartera Inmovilizada Bruta	1.000,98%	9.085,49%
Cartera Inmovilizada Bruta/Cartera de Créditos Bruta	0,22%	0,02%

**Provision para Cartera de Creditos /
Cartera de Creditos Bruta**

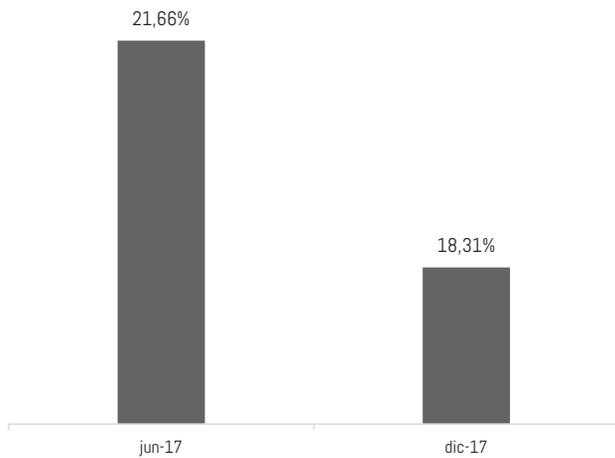


**Cartera Inmovilizada Bruta /
Cartera de Creditos Bruta**

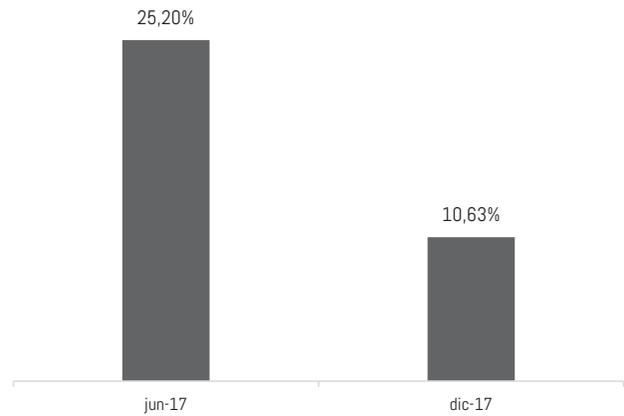


Indicadores de Gestión Administrativa	jun-17	dic-17
Activo Productivo/ Pasivo con Costo	205,70%	174,71%
Brecha Estructural/Activo Total	25,20%	10,63%
(Gastos de Personal+Gastos Operativos)/Activo Productivo Promedio	21,66%	18,31%
Otros Ingresos Operativos/Activo Promedio	5,75%	6,91%
(Gastos de Personal+Gastos Operativos)/Ingresos Financieros	97,78%	62,24%
Gastos de Transformación/Margen Financiero Neto	159,89%	130,19%
Gastos de Transformación/Activo Promedio	11,92%	11,42%

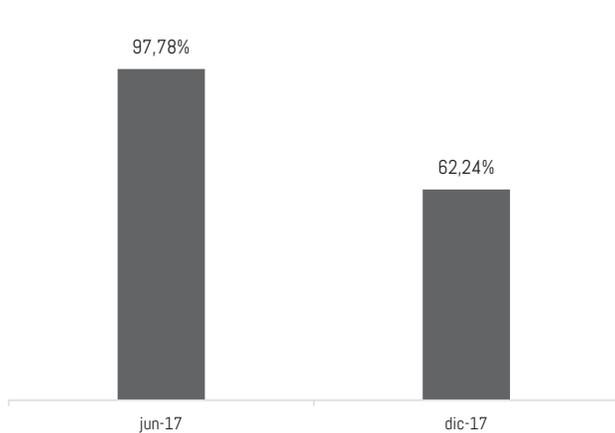
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio



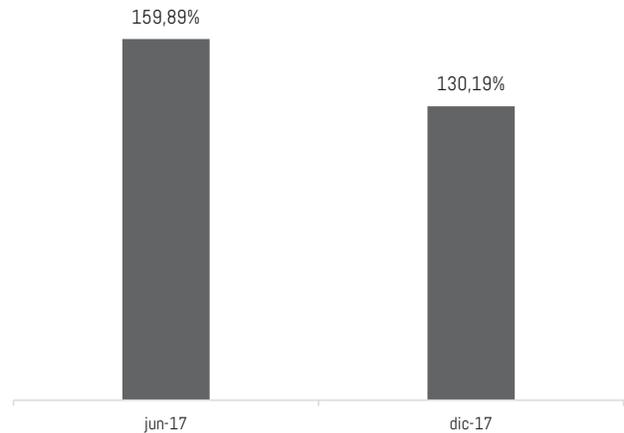
Brecha Estructural / Activo Total



(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Ingresos Financieros



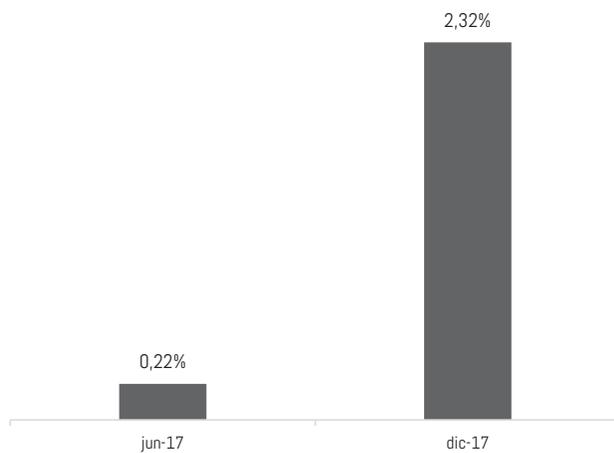
Gastos de Transformación / Margen Financiero Neto



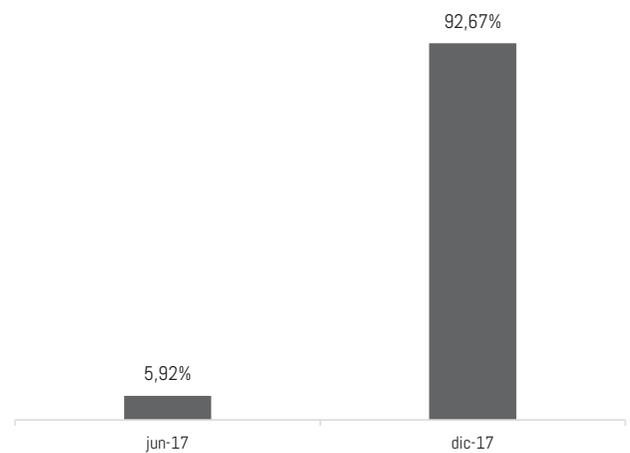
Rentabilidad
Junio 2017 - Diciembre 2017

Indicadores de Rentabilidad	jun-17	dic-17
Ingreso por Cartera Créditos/Cartera de Créditos Promedio	28,31%	31,46%
Ingreso por Inversiones en Títulos Valores/Inversiones en Títulos Valores Promedio	8,19%	8,17%
Gastos Financieros/Captaciones Promedio con Costos	9,03%	7,86%
Margen Financiero Bruto/Activo Promedio	8,62%	7,83%
Ingresos Extraordinarios/Activo Promedio	0,21%	0,04%
Resultado Neto/Activo Promedio (ROA)	0,22%	2,32%
Resultado Neto/Patrimonio Promedio (ROE)	5,92%	92,67%
(Activo Productivo Promedio-Pasivo con Costo Promedio)/Activo Promedio	25,20%	10,63%

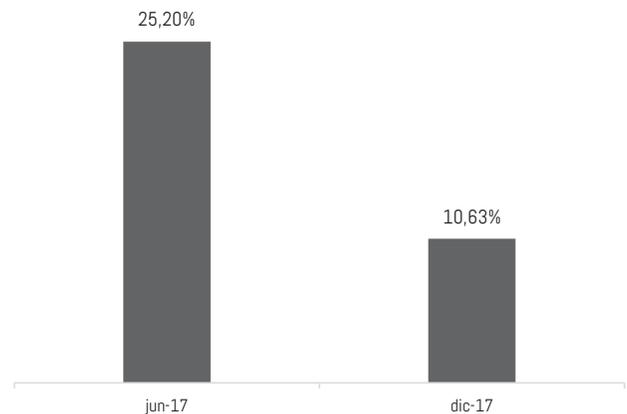
Resultado Neto/Activo Promedio (ROA)



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



Resultado Neto/Patrimonio Promedio (ROE)





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 del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2017, y los estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo, por el semestre terminado en esa fecha, en bolívares nominales, así como un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas, y emitimos nuestro dictamen con fecha 6 de marzo de 2018, la preparación y presentación razonable de dicha información financiera y del control interno para la preparación de estados financieros libres de errores significativos debido a fraude o error, es responsabilidad de la gerencia del Banco. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre la información financiera con base en nuestra auditoría.

Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría vigentes en Venezuela. Una auditoría implica realizar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. 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. Como parte de nuestra auditoría, hemos revisado las provisiones para contingencias de cartera de créditos, la valuación de cartera de inversiones en títulos valores, las transacciones con empresas filiales y afiliadas, intereses y comisiones por cobrar y otros activos, según lo establecen las normas e instrucciones de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, así como la observancia de posibles incumplimientos con leyes, regulaciones u otras disposiciones legales que regulan a las instituciones del sector bancario. A la fecha de nuestra auditoría, nada ha llamado nuestra atención que nos indique que tales provisiones y apartados no son suficientes para lo que fueron creados, así como la ocurrencia de incumplimiento con leyes, regulaciones u otras disposiciones legales que impliquen un error material en los estados financieros, excepto por, por la subestimación en la provisión de impuesto sobre la renta

La información adicional a los estados financieros antes señalados, preparados por la gerencia del Banco, contenidas en las Secciones I a la XIII, incluyendo el listado adjunto de los 500 mayores deudores de la cartera de créditos al 31 de diciembre de 2017 (Anexo A), ha sido sometida a los procedimientos de auditoría aplicados en el examen de los estados financieros básicos y se suministra para cumplir con las normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario para la elaboración de los informes de auditoría.

Este informe del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., se emite únicamente para el uso de la Junta Directiva a los fines de ser consignado ante la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y, por lo tanto, no deber ser utilizado para ningún otro propósito.

LARA MARAMBIO & ASOCIADOS

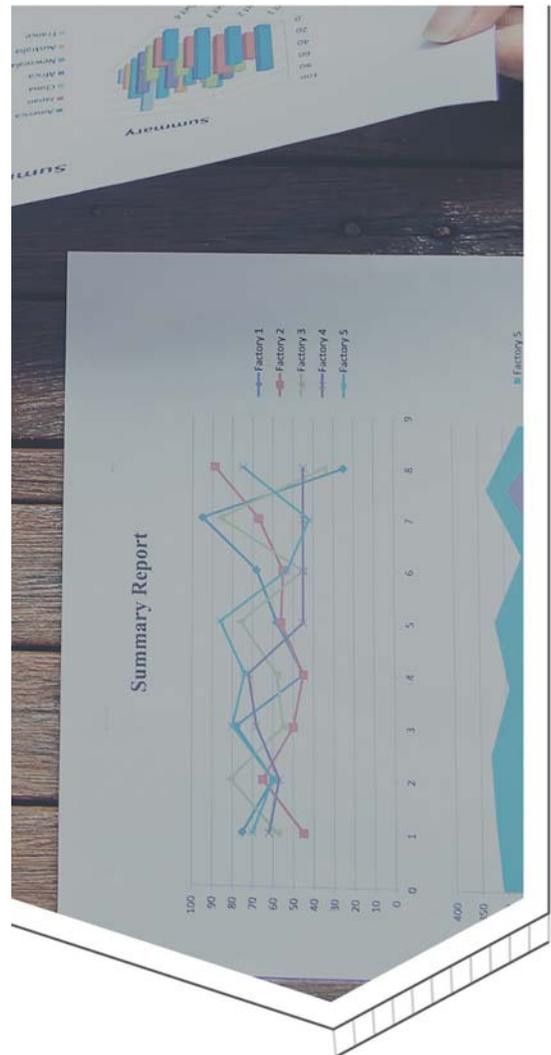
Lic. Martin Gómez León
Contador Público
CPC N° 24.869
SBIF CP-732

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, publicada en la Gaceta Oficial N° 40557 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 31/12/2017, 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 a pruebas selectivas, con la finalidad de determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría basados en riesgos, necesarios para expresar una opinión razonable sobre los procesos auditados en las diferentes áreas operativas, de negocio y de sistemas del Banco.



AUDITORÍA INTERNA



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 segundo 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 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 revisión 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, ejecutados por las Gerencias de Crédito, Banca Hipotecaria y Medios de Pagos Electrónicos, respectivamente. Se realizaron recomendaciones que incluyeron actualizaciones en las normas y procedimientos con el propósito de fortalecer

el Sistema de Control Interno, así como otros aspectos susceptibles de mejoras, los cuales fueron informados a las Unidades de Negocio a través de los informes de auditoría entregados.

El Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., al cierre del segundo semestre de 2017 alcanzó en las Carteras Dirigidas de Créditos Agrícola, Manufactura, Turismo y Microcrédito, los montos que se muestran a continuación:

Agrícola

MES	TOTAL COLOCADO	% REQUERIDO	MONTO REQUERIDO	DIFERENCIA % REQUERIDO	% COLOCADO
Julio	14.732.701.353,45	15,00%	7.030.364.358,40	7.702.336.995,05	31,43%
Agosto	16.772.278.715,59	16,00%	7.499.055.315,63	9.273.223.399,96	35,79%
Septiembre	18.137.439.866,35	17,00%	7.967.746.272,86	10.169.693.593,49	38,70%
Octubre	18.505.204.753,34	18,00%	8.436.437.230,08	10.068.767.523,26	39,48%
Noviembre	19.603.280.536,41	19,00%	8.905.128.187,31	10.698.152.349,10	41,83%
Diciembre	19.718.411.816,26	20,00%	19.548.530.901,07	169.880.915,19	20,17%

Microcrédito

MES	TOTAL COLOCADO	% REQUERIDO	MONTO REQUERIDO	DIFERENCIA % REQUERIDO	% COLOCADO
Julio	3.723.097.463,32	3,00%	2.932.279.635,16	790.817.828,16	7,94%
Agosto	4.418.748.393,29	3,00%	2.932.279.635,16	1.486.468.758,13	9,43%
Septiembre	5.486.293.538,01	3,00%	2.932.279.635,16	2.554.013.902,85	11,71%
Octubre	5.749.820.894,36	3,00%	2.932.279.635,16	2.817.541.259,20	12,27%
Noviembre	5.472.754.421,35	3,00%	2.932.279.635,16	2.540.474.786,19	11,68%
Diciembre	6.091.204.602,61	3,00%	2.932.279.635,16	3.158.924.967,45	13,00%

Turismo

MES	TOTAL COLOCADO	% REQUERIDO	MONTO REQUERIDO	DIFERENCIA % REQUERIDO	% COLOCADO
Julio	886.727.509,57	5,25%	1.860.363.966,86	-973.636.457,29	2,50%
Agosto	879.456.108,28	5,25%	1.860.363.966,86	-980.907.858,58	2,48%
Septiembre	862.560.249,44	5,25%	1.860.363.966,86	-997.803.717,42	2,43%
Octubre	831.659.558,57	5,25%	1.860.363.966,86	-1.028.704.408,29	2,35%
Noviembre	859.893.028,82	5,25%	1.860.363.966,86	-1.000.470.938,04	2,43%
Diciembre	1.883.267.130,57	5,25%	1.860.363.966,86	22.903.163,71	5,31%

Manufactura

MES	TOTAL COLOCADO	% REQUERIDO	MONTO REQUERIDO	DIFERENCIA % REQUERIDO	% COLOCADO
Julio	5.785.096.829,65	10,00%	4.686.909.572,27	1.098.187.257,38	12,34%
Agosto	5.707.285.484,20	10,00%	4.686.909.572,27	1.020.375.911,93	12,18%
Septiembre	5.466.226.689,99	10,00%	4.686.909.572,27	779.317.117,72	11,66%
Octubre	6.105.991.307,74	10,00%	4.686.909.572,27	1.419.081.735,47	13,03%
Noviembre	6.125.766.436,51	10,00%	4.686.909.572,27	1.438.856.864,24	13,07%
Diciembre	6.137.802.124,54	10,00%	4.686.909.572,27	1.450.892.552,27	13,10%



Proceso Fideicomiso

La auditoría se efectuó sobre los subprocesos Captación-Suscripción, Apertura, Administración, Contabilidad y Finiquito, apegados a lo establecido en los Manuales de Normas y Procedimientos de la Institución y en la normativa legal vigente. Se expusieron los aspectos mejorables en el informe de auditoría entregado, referidos a la actualización de la información del cliente y al registro de partidas pertenecientes a estos subprocesos. En tal sentido, se originó el plan de acción correctivo estableciéndose responsables y fechas de cumplimiento, con la finalidad de optimizar las actividades de supervisión para mitigar los riesgos inherentes en la ejecución de estos subprocesos.

Proceso Otros Servicios

En revisión del subproceso Gestión de FAOV ejecutado por la Gerencia de Banca Hipotecaria atendiendo a lo establecido en la normativa legal vigente y se plantearon los aspectos susceptibles de mejoras en el informe de auditoría entregado, derivándose recomendaciones, orientadas a la supervisión sobre la información de los clientes solicitantes de reintegros, a objeto de robustecer los mecanismos de control interno existentes para mitigar los riesgos inherentes en la ejecución de este subproceso.

Proceso Administración Integral de Riesgos

En cumplimiento a las Resoluciones N° 136.03 “Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos” y N° 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 evaluaron los subprocesos identificar, medir y controlar. En consecuencia se plasmaron los aspectos susceptibles de mejoras en el informe de auditoría entregado, originándose recomendaciones enfocadas

a darle continuidad a los desarrollos tecnológicos que valoran automáticamente los riesgos analizados por el ente auditado para afianzar el sistema de control interno de la Institución.

Proceso Convenios Especiales

Para determinar el cumplimiento de lo establecido en la normativa legal vigente y en los Manuales de Políticas, Normas y Procedimientos de la Institución se ejecutó la revisión de los subprocesos Convenios de Pago, Convenios de Telefonía Móvil, Convenios de Domiciliaciones, (SACE), y Contabilidad. En tal sentido, se plantearon propuestas para fortalecer el sistema de control interno a través del informe de auditoría entregado, dirigidas a la mejora de las actividades de supervisión, y a la actualización de la documentación de los subprocesos antes indicados.

Proceso Gestión de Proveedores

Se analizó el subproceso Proveedores (proveedores TIC) atendiendo a los Manuales de Normas y Procedimientos referido a este proceso, con el fin de robustecer los mecanismos de control interno, y de esta manera regularizar los aspectos susceptibles de mejoras hallados, referidos al seguimiento y evaluación de la información de los proveedores, por lo que se estableció el plan de acción correctivo.

Proceso Compras

Se efectuó la auditoría sobre el subproceso Control de Pagos, dejando plasmados los aspectos susceptibles de mejoras en el informe entregado al ente auditado, para fortalecer los mecanismos de supervisión de las actividades relacionadas con este subproceso y de esta manera consolidar el sistema de control interno.

Proceso Recursos Humanos

Se analizaron los subprocesos Bienestar Social y Nómina atendiendo a la normativa vigente en materia laboral y a lo establecido en los Manuales de Normas y Procedimientos, con el propósito de afianzar los mecanismos de control sobre cada una de las actividades referidas a estos subprocesos. En tal sentido, se propusieron recomendaciones dirigidas a mejorar el sistema de control interno, quedando plasmadas en el informe de auditoría entregado. Por otra parte, es importante mencionar que el Banco debe establecer estrategias (reestructuración de áreas, atendiendo los procesos de mayor criticidad, con personal clave) que conlleven a minimizar el impacto originado por el egreso de personal en las distintas áreas de la Institución.

Proceso Generación y Envío de Información a Organismos Externos

Se efectuó la auditoría sobre los procesos generación de respuesta oficial a requerimientos de organismos externos, y generación de reportes periódicos de información, para determinar el cumplimiento de lo establecido en los Manuales de Normas y Procedimientos referido a este proceso, para fortalecer el sistema de control interno, con la finalidad de optimizar las actividades y tareas referidas a la ejecución de los subprocesos antes indicados.

Proceso Gestión de la Documentación

La auditoría realizada sobre los subprocesos Elaboración, Revisión y Aprobación de los procesos llevados a cabo en la Institución, originó recomendaciones orientadas a la actualización permanente de los mismos, plasmadas en los informes de auditoría entregados, a fin de blindar el sistema de control interno existente.

Proceso Reclamos

Es importante indicar que la Gerencia de Auditoría Dirección Central auditó el Informe de Gestión de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario correspondiente al segundo 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. Adicionalmente, resulta relevante mencionar que a la fecha de entrega de este informe, la Institución se encuentra a la espera por parte de la SUDEBAN de la autorización del nombramiento del Defensor del Cliente.

Proceso Administración del Efectivo

La revisión comprendió 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 sub procesos: Custodia de Efectivo, Remesas de Efectivo Solicitadas por Agencias, Remesas de Efectivo enviadas por Agencias a Centros de Acopio, 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 Cámara de Compensación Electrónica

La evaluación se efectuó apegada a lo establecido en la normativa legal vigente sobre el sub-proceso Segunda Cámara Enviada, derivándose aspectos susceptibles de mejoras dirigidos a optimizar los planes de contingencia para minimizar los riesgos presentes en este subproceso a fin de fortalecer el sistema de control interno existente.

Proceso Gestión de papeles de Seguridad y Otros Servicios

El examen efectuado abarcó a los sub procesos 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). Se emitieron recomendaciones para reforzar las actividades de supervisión involucradas en este subproceso, y de esta forma mitigar los riesgos inherentes al mismo.

Proceso Control

Durante el lapso julio-diciembre de 2017, el Banco Sofitasa Banco Universal, CA., fue inspeccionado por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario para evaluar el cumplimiento de los siguientes aspectos:

Evaluación de las Disponibilidades, Inversiones en Títulos Valores, y una muestra de clientes que conforman la Cartera de Créditos del Banco, así como las Garantías Recibidas, Rendimientos por Cobrar e Ingresos Financieros asociados a dicha muestra, según visita efectuada desde el mes de mayo hasta el mes de agosto de 2017.

En materia de Prevención y Control de los Riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, cuya revisión en campo se efectuó en las Agencias Colón, Coloncito, Barrio Obrero, Plaza Los Mangos y Plaza Miranda, en el estado Táchira.

En este sentido, es importante indicar que el Banco Sofitasa ha respondido a los informes emitidos por el Órgano de Control y en los casos correspondientes estableció planes de acción correctivos para regularizar las observaciones formuladas.

Aportes

El Banco Sofitasa al cierre del segundo 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:

CONCEPTO DEL APORTE	MONTO APORTADO
Social (Fondo social para Comunas)	929.718.935,66
Programas de Prevención de LC/FT	97.805.735,59
Fondo Social para Contingencias	6.543.482,23
Deporte	103.232.915,92

Auditorías realizadas en el segundo semestre del 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. Auditoría de Gestión de Cambios BMC

Objetivo

La auditoría tuvo como objetivo evaluar que la gestión de los cambios se realice de forma controlada, incluyendo cambios estándar, de mantenimiento y de emergencia, con relación a los procesos de negocio, aplicaciones e infraestructura. Esto incluye normas y procedimientos de cambio, análisis de impacto, priorización y autorización, cambios de emergencia, seguimiento, reporte, cierre y documentación.

Alcance

- El alcance de esta evaluación cubrió los siguientes aspectos:
- Evaluar, priorizar y autorizar peticiones de cambio.
- Gestionar cambios de emergencia.
- Hacer seguimiento e informar de cambios de estado.
- Cerrar y documentar los cambios.

II. Auditoría de Gestión de Servicios de Seguridad

Objetivo

La auditoría tuvo como objetivo evaluar los controles que permiten proteger la información de la empresa para mantener aceptable el nivel de riesgo de seguridad de la información de acuerdo con la política de seguridad, verificando cómo se establecen y mantienen los roles de seguridad y privilegios de acceso de la información.

Alcance

- El alcance de esta evaluación cubrió los siguientes aspectos:
- Proteger contra software malicioso (malware).
- Gestionar la seguridad de la red y las conexiones.

- Gestionar la seguridad de los puestos de usuario final.
- Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico.
- Gestionar el acceso físico a los activos de TI.
- Gestionar documentos sensibles y dispositivos de salida.
- Supervisar la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad.

III. Auditoría de Sistema CERBERO

Objetivo

La auditoría pretende obtener un diagnóstico del resultado de cambios realizados para optimizar y resolver incidentes del Sistema Cerbero.

Alcance

- El alcance de esta evaluación cubrió los siguientes aspectos:
- Gestión de Requerimientos.
- Pruebas de certificación
- Seguimiento pos Producción.
- Evaluación de la data registrada.

IV. Auditoría de Sistema Home Banking Banca Virtual

Objetivo

La auditoría pretende la evaluación integral de los aplicativos basados en la norma ISO 27002 y COBIT.

Alcance

- El alcance de esta evaluación cubrió los siguientes aspectos:
- Seguridad de los Recursos Humanos.
- Gestión de los Activos.
- Control de Acceso.
- Seguridad Física y el entorno.
- Seguridad de las Operaciones.
- Seguridad de las Comunicaciones.

- Adquisición, desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.
- Relación con los Proveedores.
- Gestión de Incidentes.
- Gestión de Continuidad.
- Cumplimiento.

V. 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:
- Políticas, normas y procedimientos de seguridad de la información.
- Control de acceso lógico y físico.
- Protección de la información.
- Gestión de redes, comunicaciones y vulnerabilidades.
- Gestión de operaciones.

VI. 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 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".

VII. Auditoría de Sistemas Convenios Especiales

Objetivo

La auditoría pretende la evaluación integral de los aplicativos basados en la norma ISO 27002 y COBIT.

Alcance

El alcance de esta evaluación cubrió los siguientes aspectos:

- Seguridad de los Recursos Humanos.
- Gestión de los Activos.
- Control de Acceso.
- Seguridad Física y el entorno.
- Seguridad de las Operaciones.
- Seguridad de las Comunicaciones.
- Adquisición, desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.

- Relación con los Proveedores.
- Gestión de Incidentes.
- Gestión de Continuidad.
- Cumplimiento.

VIII. Auditoría de Control de Versiones Plataforma Media

Objetivo

La auditoría pretende verificar la aplicación de políticas y normas en la gestión del versionamiento de la Plataforma Media con la finalidad de generar las alertas correspondientes y realizar evaluaciones puntuales, reforzando o creando los controles necesarios para mejorar su consistencia y adecuado funcionamiento.

Alcance

El alcance de esta evaluación cubrió los siguientes aspectos:

- 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 aplicación Subversión.
- Diferentes estados de las solicitudes.
- 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.
- Seguridad de las librerías de Fuentes.

IX. Auditoría de Aplicaciones de Proveeduría y Activos Fijos

Objetivo

La auditoría pretende la evaluación integral de los aplicativos basados en la norma ISO 27002 y COBIT.

Alcance

- El alcance de esta evaluación cubrió los siguientes aspectos:
- Seguridad de los Recursos Humanos.
- Gestión de los Activos.
- Control de Acceso.
- Seguridad Física y el entorno.
- Seguridad de las Operaciones.
- Seguridad de las Comunicaciones.
- Adquisición, desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.
- Relación con los Proveedores.
- Gestión de Incidentes.
- Gestión de Continuidad.
- Cumplimiento.

X. Auditoría de Restauraciones y Pruebas de Respaldos

Objetivo

Mantener un seguimiento a la aplicación de un esquema adecuado de pruebas de restauración de los respaldos de datos del Banco, que garanticen que cuando sean requeridos puedan ser utilizados.

Alcance

- La auditoría se basa en los siguientes requisitos para las DSS de la PCI:
- Plan de pruebas.
- Soportes de las Pruebas.
- Gestión de los incidentes detectados.

XI. Auditoría de Seguridad Física de SWIFT

Objetivo

Verificar la aplicación de barreras físicas y procedimientos de control como medidas de prevención y contramedidas sobre las amenazas a los recursos y la información confidencial.

Alcance

Realizar la evaluación del acceso y los controles físicos y ambientales en las instalaciones de los Centros de Cómputos de la V.P de Tecnología y Sofisys, donde se encuentran los servidores y las comunicaciones de producción y contingencia, tomándose como base la Normativa de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras SUDEBAN, particularmente en el Capítulo IV Seguridad Física.

XII. Auditoría de Seguridad Física y Lógica de la Plataforma de Agencias

Objetivo

Verificar la aplicación de barreras físicas y procedimientos de control como medidas de prevención y contramedidas sobre las amenazas a los recursos y la información confidencial.

Alcance

Realizar la evaluación del acceso y los controles físicos y ambientales en las instalaciones de una muestra de Agencias, donde se encuentran los servidores y los equipos de comunicaciones, tomándose como base la Normativa de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras SUDEBAN, particularmente en el Capítulo IV Seguridad Física.

XIII. Integridad de data de Maestro de Clientes

Objetivo

Evaluación de la data de los clientes, siguiendo criterios de exactitud y coherencia de la información que se almacena y gestiona.

Alcance

Se realizaron evaluaciones de la data partiendo de los filtros que aplican los Auditores Externos y la SUDEBAN en las inspecciones que han realizado, y adicionalmente se podrían recomendar la incorporación de otros para mejorar los niveles de calidad de dicha data.

XIV. Auditoría del Sistema de Réplica con Centro Alterno en IBM Caracas

Objetivo

Desarrollar una auditoría de sistemas, a fin de obtener un diagnóstico de la ejecución de réplica que se realiza en línea, desde la máquina de producción con la máquina de contingencia en IBM Caracas. Igualmente, validar la existencia de documentación de procedimientos a seguir para levantar los servicios desde dicha máquina de contingencia, en caso de cualquier problema operativo, o desastre natural que se puede presentar en un momento determinado.

Alcance:

- El alcance de la evaluación fue el siguiente:
- Verificar la existencia de documentación del Proceso de Gestión de Continuidad Tecnológica "Procedimiento de Réplica".
- Validar en la máquina de producción las librerías que se encuentran definidas en el manual Proceso de gestión de Continuidad Tecnológica I-489.
- Verificar si se encuentra definido y documentado el personal responsable de ejecutar el procedimiento de la réplica en la máquina de producción.
- Verificar la existencia de Pruebas de Contingencias.

XV. Seguimiento a Implantación de Normativa PCI

Objetivo

Realizar seguimiento, con miras a evaluar la implantación 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 basó 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 sólidas de Control de Acceso.
- Supervisar y evaluar las redes con seguridad.
- Mantener una política de Seguridad de la Información.

XVI. Actualización y Verificación CETYS (SUDEBAN)

Objetivo

Gestión de verificación y carga de data en el Sistema "Cuestionario Electrónico de Tecnología y Sistemas de la SUDEBAN".

Alcance

- El alcance de esta verificación cubre los siguientes aspectos:
- Estructura Organizacional.
- Plan Estratégico de TI.
- Continuidad de Negocio.
- Proveedores Externos.
- Sistemas de Información.
- Proyectos Tecnológicos.
- Plataforma Tecnológica.
- Aplicaciones de Negocio.
- Eventos Tecnológicos.

CONCLUSIÓN

En las auditorías ejecutadas se propusieron recomendaciones para mejorar los procesos auditados que se discutieron con las áreas evaluadas originándose los planes de acción, determinando actuaciones, responsables y fechas límites de ejecución, tomando en consideración las opiniones de los entes auditados, y efectuando el monitoreo continuo de estos planes. De igual forma, la metodología de auditoría continua permite determinar el grado de cumplimiento en la corrección de las observaciones reportadas, y de esta manera en las futuras auditorías se evaluará el avance de los planes de acción antes indicados.

Adicionalmente, es oportuno indicar 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 regularizados a la fecha de la entrega del presente informe.

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 N° 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 N° 427.10, por medio de la estructura del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo que mantiene de forma adecuada, operando bajo la metodología basada en riesgo que abarca aspectos relacionados con clientes, productos y procesos. Además, por medio de las revisiones 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, dando lugar a su vez a los planes de acción correspondientes, que comprende el seguimiento ejecutado por las áreas contraloras.

CONCLUSIÓN

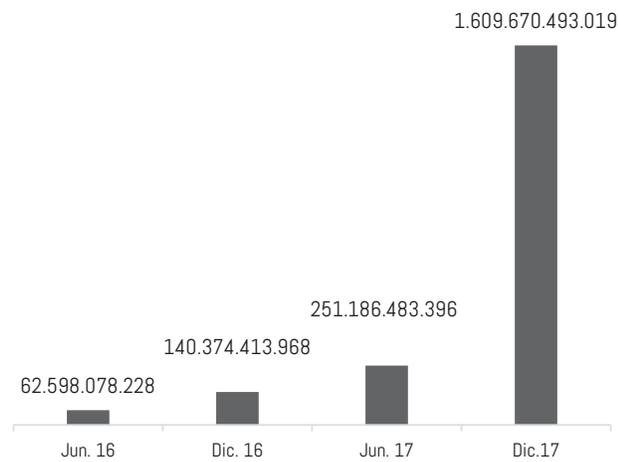
Las revisiones efectuadas por las Gerencias de Auditoría Interna que determinaron el cumplimiento de las Políticas, Normas y Procedimientos de Administración de los Riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, generaron aspectos susceptibles de mejoras en los distintos procesos auditados, los cuales se discutieron con las áreas auditadas que originaron los planes de acción, considerando las apreciaciones de las Unidades, determinando acciones, responsables, fechas límites de regularización, y fijando compromisos de cumplimiento. Además, la metodología de revisión continua asegura el seguimiento en las evaluaciones posteriores, para evaluar el avance de los respectivos planes de acción acordados.

TOTAL ACTIVO

Al cierre de diciembre de 2017, los Activos Totales ascendieron a Bs. 1.609.670 millones, reflejando un crecimiento de 1.047% con relación al cierre del año anterior, período para el cual el Banco Sofitasa alcanzó una cifra de Bs. 140.374 millones, lo que representa un incremento de Bs. 1.469.296 millones, monto sin precedentes en la historia de la Institución.

Total Activo

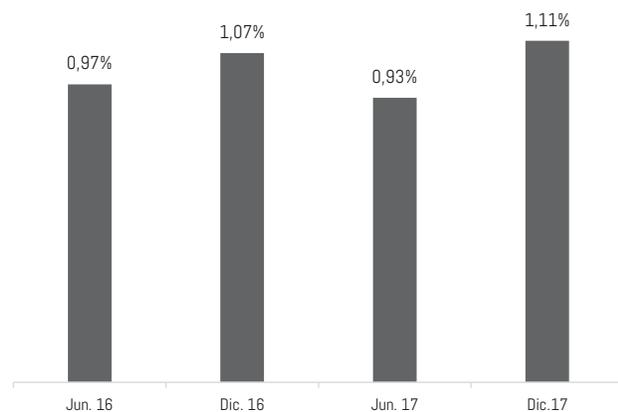
Saldos - Bs.



Por su parte, la Cuota de Mercado cierra en 1,11% cifra superior en 4 puntos básicos con relación a diciembre 2016 y 8 puntos básicos con respecto a junio 2017; evidenciando un incremento mayor a la media experimentada por el Sistema Financiero en su conjunto.

Total Activo

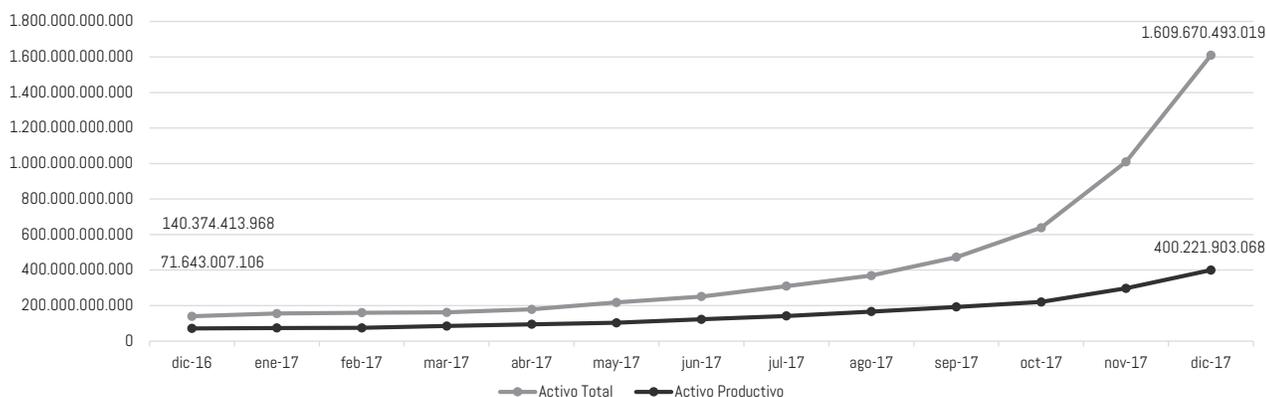
Cuotas - %



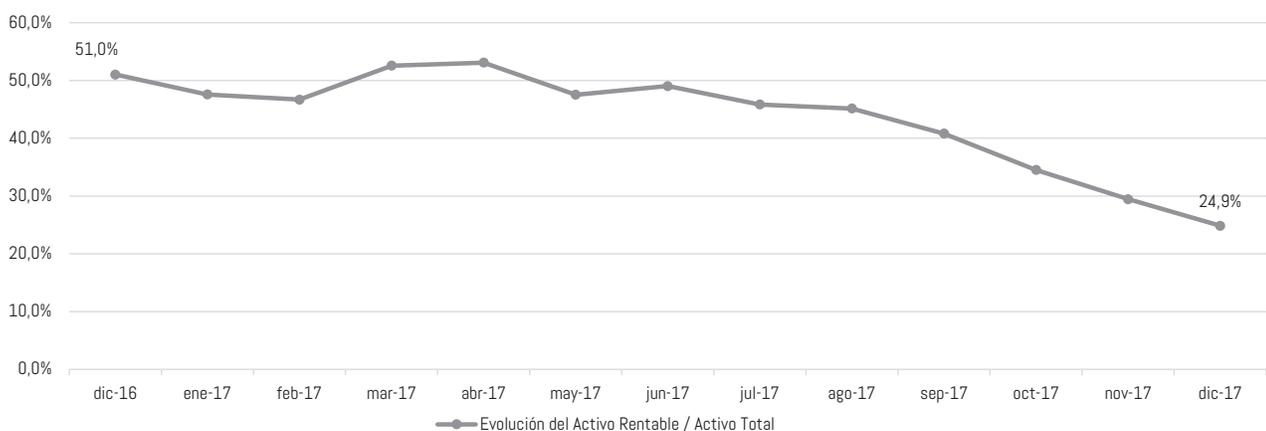
El Activo Productivo alcanzó la cifra de Bs. 400.221 millones, registrando un incremento de 459% (Bs. 328.578 millones) al compararlo con diciembre 2016. La participación de este segmento dentro del Activo Total cerró en 24,9%, lo que exhibe una disminución de 26 puntos porcentuales durante el último año; resultado que obedece al incremento desproporcionado de las Disponibilidades durante el segundo semestre del año. Esta situación influyó en ese indicador, a pesar del notable aumento en la asignación de recursos a la Cartera de Créditos. Durante el período prevaleció una limitada oferta de Títulos Valores para engrosar la Cartera de Inversiones.

Dentro del crecimiento del Activo destaca la evolución en la composición, donde el mayor peso se encuentra en Disponibilidades, que al sumarle la Cartera de Inversiones en Títulos Valores alcanza 77% 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 totalmente influida por el incremento de las Disponibilidades en la cuenta única en el Banco Central de Venezuela, destacando el limitado suministro del nuevo cono monetario y la dificultad para operar en taquillas.

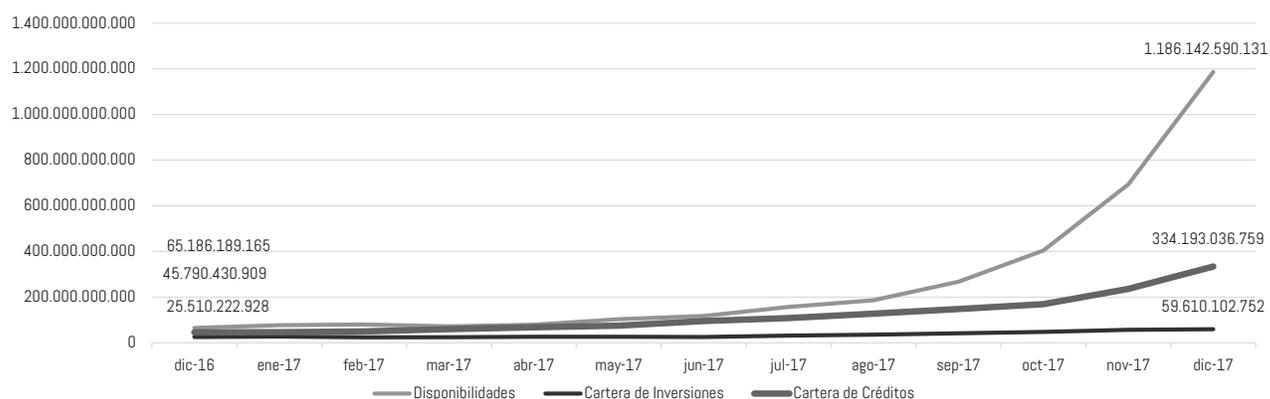
Evolución del Activo Productivo



Evolución del Activo Rentable / Activo Total



Evolución del Activo por Cartera



Evolución del Activo

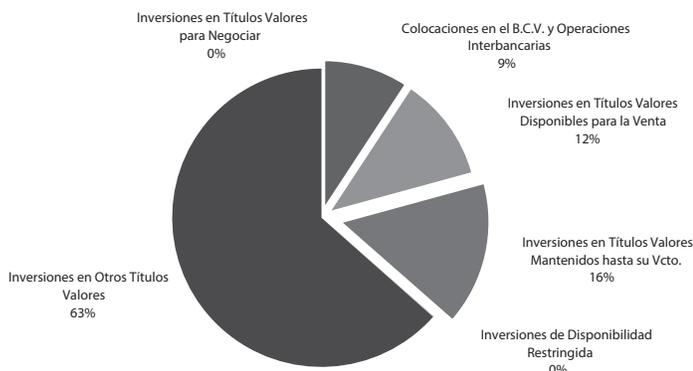
ACTIVO	VARIACIÓN PORCENTUAL				
	diciembre-17	junio-17	diciembre-16	dic.-17 / jun.-17	dic.-17 / dic.-16
DISPONIBILIDADES	1.186.142.590.131	117.284.220.005	65.186.189.165	911,34%	1719,62%
INVERSIONES EN TITULOS VALORES	59.610.102.752	25.608.529.788	25.510.222.928	132,77%	133,67%
CARTERA DE CREDITOS	334.193.036.759	95.627.135.395	45.790.430.909	249,48%	629,83%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	1.741.849.486	666.776.356	458.523.177	161,23%	279,88%
BIENES REALIZABLES	370.857.534	0	0	0,00%	0,00%
BIENES DE USO	8.785.206.626	6.735.075.144	1.217.811.914	30,44%	621,39%
OTROS ACTIVOS	18.826.849.731	5.264.746.708	2.211.235.875	257,60%	751,42%
TOTAL ACTIVO	1.609.670.493.019	251.186.483.396	140.374.413.968	540,83%	1046,70%

Para el cierre del semestre, la Estructura del Activo quedó conformada de la siguiente manera: Cartera de Créditos participa dentro del Total Activo en 20,76% es decir 11,86 puntos porcentuales por debajo de la proporción registrada a diciembre 2016 (32,62%), igualmente disminuye en 17 puntos porcentuales durante el semestre en cuestión. La Cartera de Inversiones en Títulos Valores 3,70% es decir 14,47 puntos porcentuales inferior a la registrada hace 12 meses (18,17%), y 6,49 puntos porcentuales también inferior durante el último semestre. Las Disponibilidades por su parte, se incrementaron fuertemente hasta llegar a 73,69%, lo que representa un aumento de 27,25 puntos porcentuales comparado con diciembre pasado (46,44%) y 27 puntos porcentuales con lo registrado en el lapso enero-junio 2017. El resto de los Activos representa 1,85% dentro del Total Activo, con una disminución de 0,92 y 3,20 puntos porcentuales durante el año y el semestre.

De esta forma, el Banco presenta al cierre de diciembre 2017 una Estructura de Activos con creciente orientación hacia la liquidez, con excedentes muy 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, inflación y controles de tasas y de cambio, entre otros aspectos. En el caso particular de la Institución el peso de la Estructura está cobrando un peaje importante en la rentabilidad del Banco. Para apalancar un mayor crecimiento de la Cartera de Créditos, realizó un notable incremento de Capital durante el mes de diciembre 2017 a fin de potenciar la generación de ingresos para paliar el impacto en el crecimiento de los costos.



Estructura del Activo



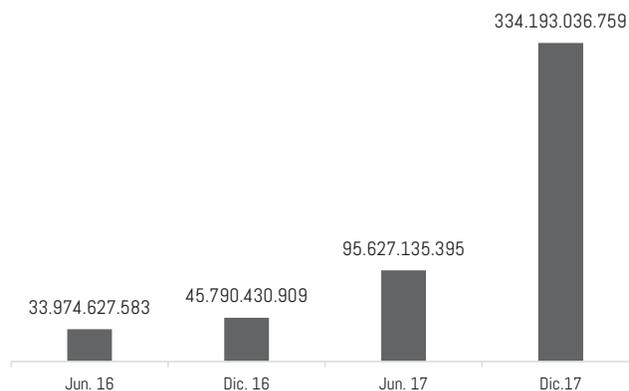
CARTERA DE CREDITOS

Al cierre del segundo semestre 2017, la Cartera de Créditos Neta alcanzó la cifra record de Bs. 334.193 millones; mostrando un crecimiento de 629%, es decir, Bs. 288.402 millones con relación a diciembre 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 para la fecha, exhibió un índice de Intermediación Crediticia (Cartera de Créditos / Captaciones del Público) de 22,48%, inferior a la relación presentada por el Sistema Financiero que se ubicó en 31,31%; 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 Financiero Nacional.

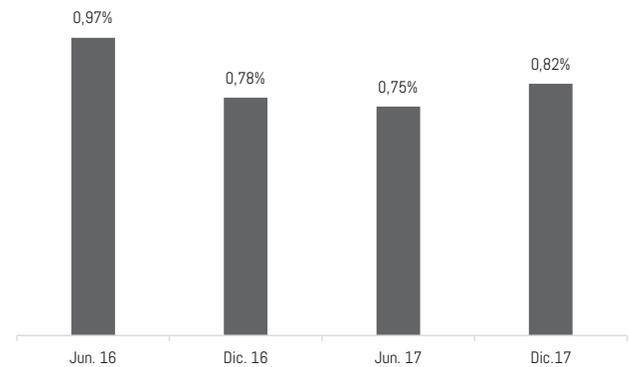
Cartera de Créditos Neta

Saldos - Bs.



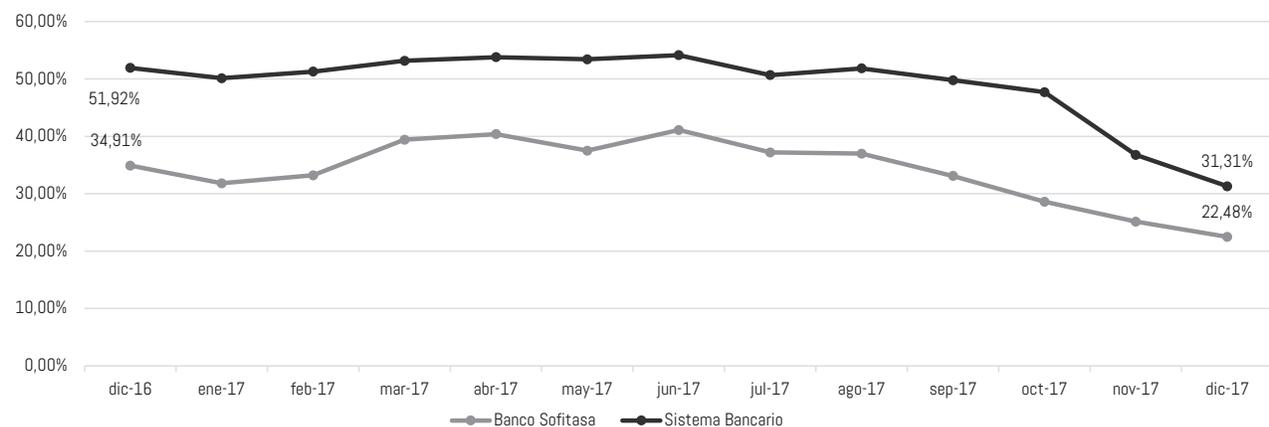
Se señala que durante los últimos 12 meses la demanda de créditos fue fuerte y sostenida, y la Institución realizó un esfuerzo notorio para satisfacer las necesidades de los diferentes sectores productivos, comerciales y de servicios en los que nuestros clientes se desempeñan y apuntalando a créditos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

Cartera de Créditos Neta Cuotas - %



En lo relativo a la Cuota de Mercado de la Cartera de Créditos, alcanzó la cifra de 0,82% al cierre de diciembre 2017, es decir 4 puntos básicos superior a la registrada en diciembre 2016. La situación denota una estrategia que apuntala al crecimiento de este renglón. 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



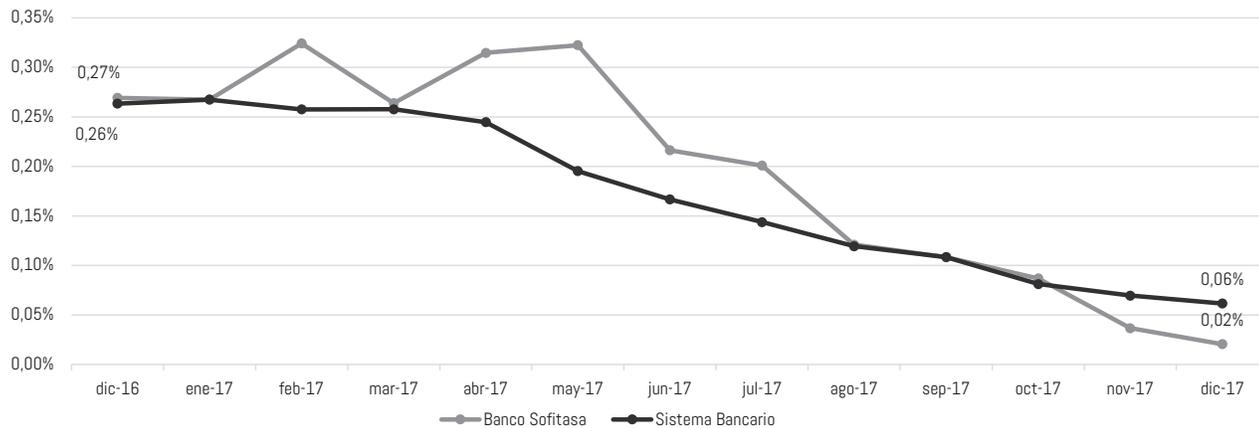
La estrategia crediticia delimitada por la Institución así como el cumplimiento de las metas propuestas, arrojó resultados positivos que han permitido destinar importantes recursos a productos crediticios prioritarios, manteniendo una mezcla rentable y balanceada entre las diferentes modalidades de crédito tanto de Carteras Dirigidas como de 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 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 del país.

Cartera de Créditos por Actividad Económica

ACTIVO	diciembre-17	junio-17	diciembre-16	Absoluta	Relativa
ADQUISICION DE VEHICULOS	3.149.935	10.629.344	20.268.795	-17.118.860	-84,46%
TARJETAS DE CREDITO	23.152.521.507	5.433.180.036	2.841.351.758	20.311.169.749	714,84%
AGRICOLA, PESQUERA Y FORESTAL	19.718.411.816	10.604.228.205	4.511.894.597	15.206.517.220	337,03%
EXPLOTACIÓN DE MINAS E HIDROCARBUROS	144.115.638	135.571.974	30.664.413	113.451.225	369,98%
INDUSTRIA MANUFACTURERA	6.137.802.125	5.798.038.184	2.746.266.270	3.391.535.854	123,50%
ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	293.011.624	55.904.388	38.016.432	254.995.192	670,75%
CONSTRUCCIÓN	10.069.838.035	2.878.419.571	1.929.756.513	8.140.081.522	421,82%
COMERCIO MAYOR Y DETAL RESTAURANTES Y HOTELES	176.761.714.795	44.317.146.691	19.326.373.539	157.435.341.255	814,61%
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	13.129.715.190	4.147.938.540	2.202.947.873	10.926.767.317	496,01%
ESTABL.FINANC. SEG., BIENES INMUEB Y SERV.PREST. EMPR.	55.320.935.263	11.455.483.306	6.099.852.813	49.221.082.450	806,92%
SERVICIOS COMUNALES SOCIALES Y PERSONALES	15.192.098.448	5.657.686.702	3.045.372.031	12.146.726.417	398,86%
BANCA HIPOTECARIA	6.784.256.342	3.740.829.073	2.725.945.825	4.058.310.517	148,88%
ACTIVIDADES NO BIEN ESPECIFICADAS	13.817.696.395	3.507.598.492	1.350.384.865	12.467.311.530	923,24%
TOTAL CARTERA DE CRÉDITOS BRUTA	340.525.267.112	97.742.654.505	46.868.095.723	293.656.171.390	626,55%

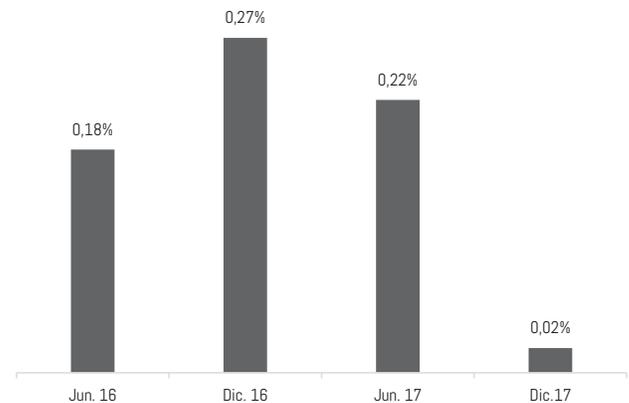
Indice de Morosidad



Por otra parte, vale acotar 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 0,02%, índice éste que disminuye a un nivel sin precedentes y mejorando con relación al Sistema Financiero, y con una disminución de 25 y 20 puntos básicos con respecto al cierre de diciembre y junio pasados. En este sentido, el indicador se ubicó en 4 puntos básicos inferior a la media del Sistema Financiero, el cual se situó en 0,06%, registrando una disminución de 20 puntos básicos durante los últimos 12 meses. El resultado del semestre fue positivo si se compara con la disminución del poder adquisitivo de la población en general, 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 9.085%, es decir 8.230 puntos porcentuales superior a diciembre 2016 mientras que, la media registrada por el Sistema en la misma fecha fue de 3.490%. Esto demuestra un elevado nivel de aprovisionamiento de la Institución y del Sistema Financiero en general.

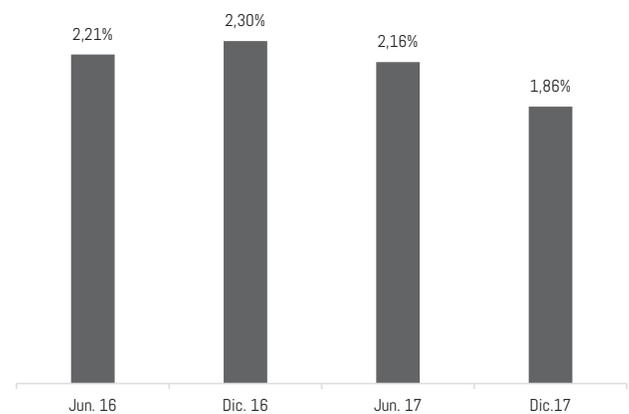
Morosidad

Cartera Inmovilizada Bruta /
Cartera de Créditos Bruta - %



Cobertura

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

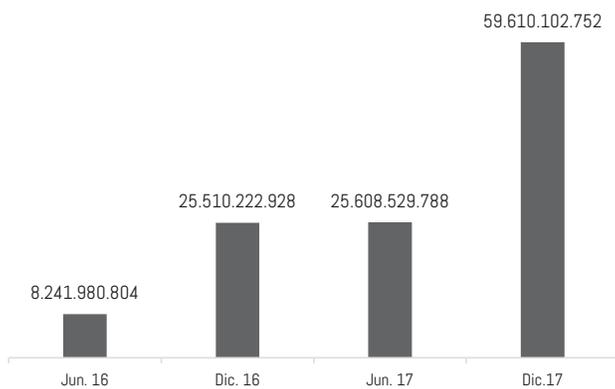


CARTERA DE INVERSIONES

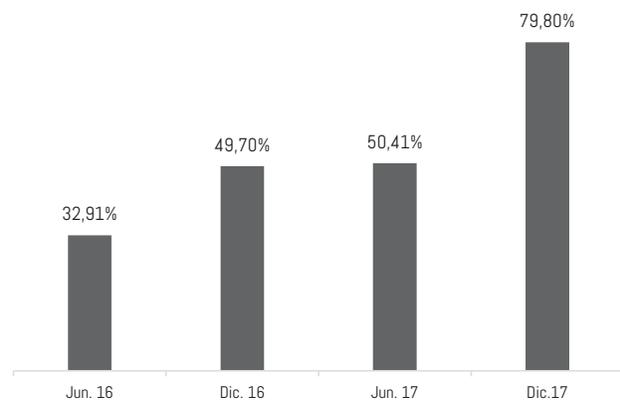
Para el cierre de diciembre 2017, la Cartera de Inversiones alcanzó la cifra de Bs. 59.610 millones; presentando un incremento de 133,67%, es decir, Bs. 34.099 millones, con relación a diciembre 2016, fecha para la cual el Banco exhibió una cifra de Bs. 25.510 millones. La cuota de mercado se ubicó en 1,40% es decir 39 y 42 puntos básicos inferiores a las cuotas registradas en diciembre 2016 y junio 2017, respectivamente. El semestre estuvo marcado por la limitada oferta de instrumentos de inversión circunscribiéndose la tesorería a renovar las colocaciones en Instrumentos de Absorción en el Banco Central de Venezuela (BCV).

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 79,8% y 80,26% respectivamente al cierre de diciembre 2017; cifras superiores a las registradas durante los últimos dos años. Las 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 beneficios, producto del rendimiento generado en el período.

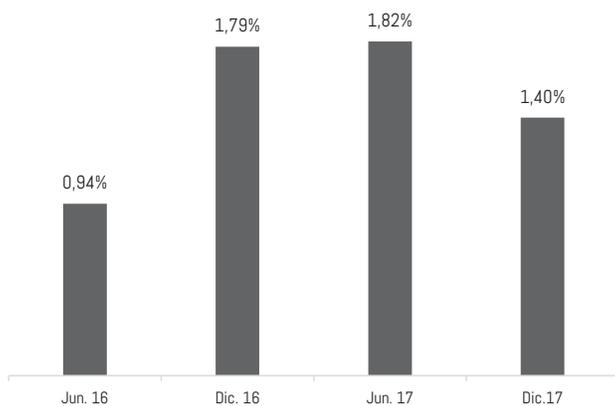
Cartera de Inversiones Saldos - Bs.



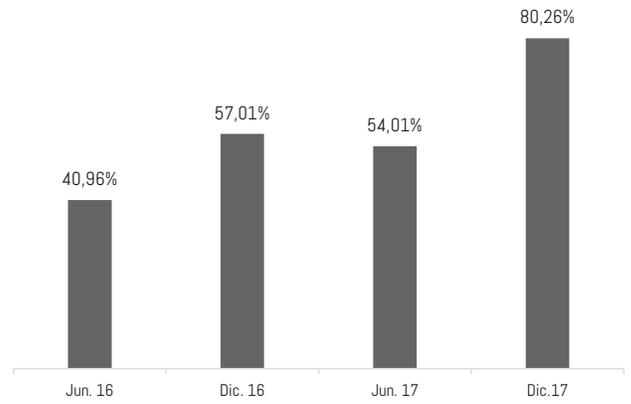
Disponibilidades / Captaciones del Público %



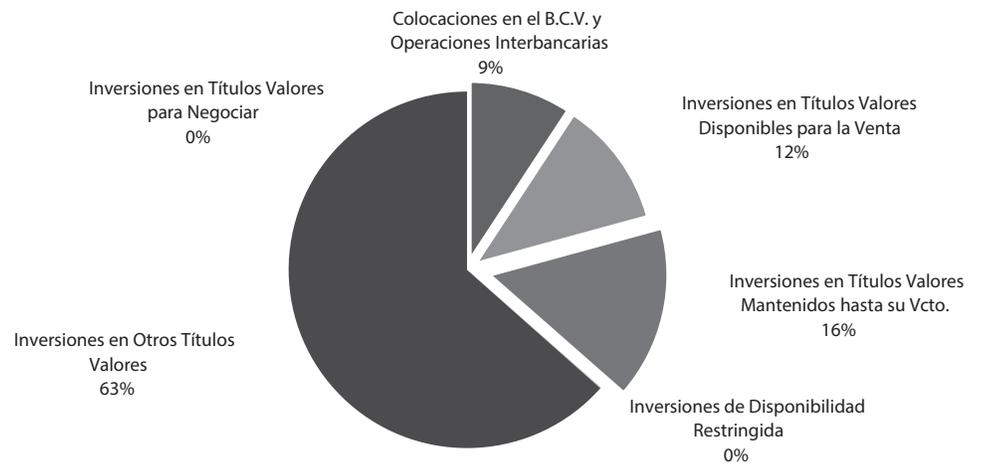
Cartera de Inversiones Cuotas - %



Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores / Captaciones del Público
%



Estructura Cartera de Inversiones

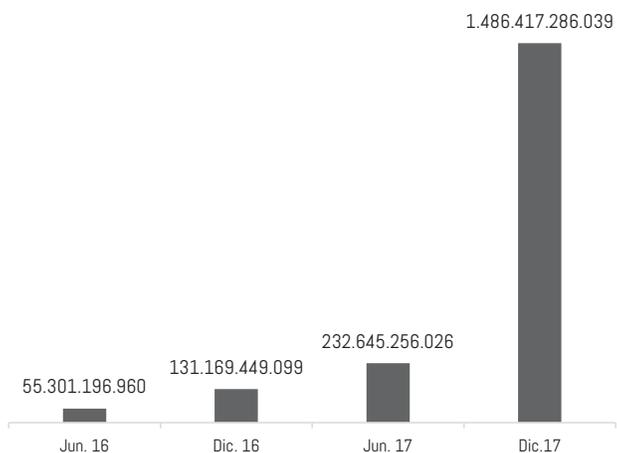


CAPTACIONES DEL PÚBLICO

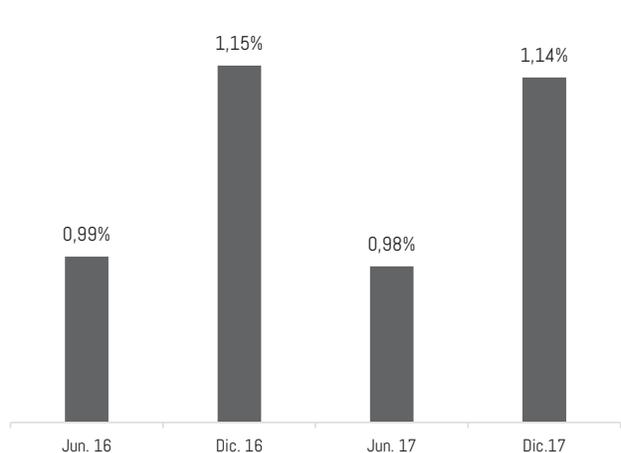
Las Captaciones del Público exhibieron al 31 de diciembre 2017 una cifra record de Bs. 1.486.417 millones mostrando un crecimiento muy importante de 1.033%, es decir Bs. 1.355.247 millones, con relación a los Bs. 131.169 millones alcanzados en los 12 meses previos.

Asimismo, la Cuota de Mercado se ubicó en 1,14% a la par con relación a la registrada un año atrás y superior en 16 puntos básicos con respecto a la de junio de 2017, evidenciando un mejor desempeño que el Sistema Financiero Nacional en su conjunto durante el último semestre. El resultado de la Cuota de Mercado se ubicó por encima de la meta establecida de 1% de participación.

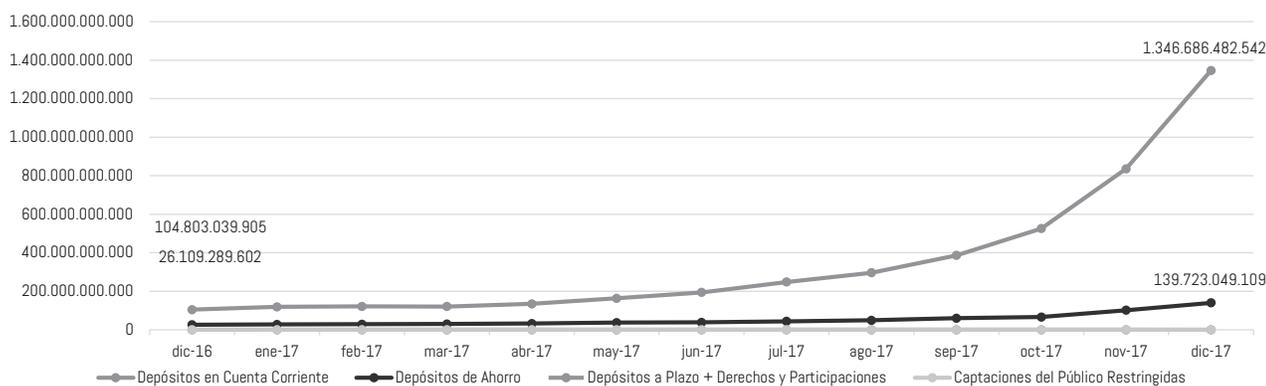
Captaciones del Público
Saldos - Bs.



Captaciones del Público
Cuotas - %



Evolución de las Captaciones

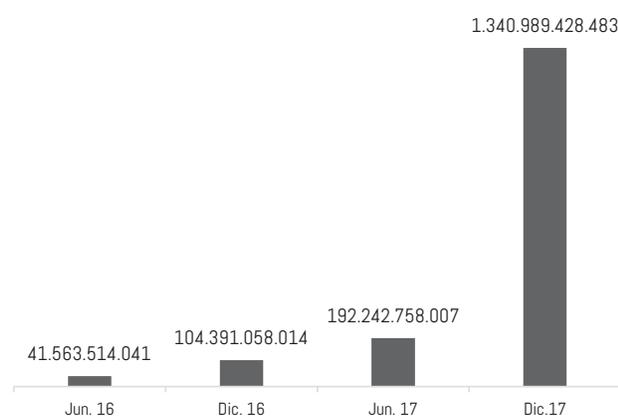


Dentro de las Captaciones del Público, las Cuentas Corrientes alcanzaron la cifra de Bs. 1.340.989 millones registrando un incremento de 1.185%, es decir, Bs. 1.236.598 millones; en comparación con los Bs. 104.391 millones obtenidos al cierre de diciembre de 2016. Es de destacar que la mayoría de este saldo se encuentra en Cuentas Corrientes no Remuneradas (93%). Por su parte, el producto Certificado Nominativo a la Vista asciende a 1% del total de las Cuentas Corrientes y las Cuentas denominadas en USD por Convenio Cambiario Nro. 20 representan apenas 0,0004% debido a la

baja oferta de divisas a través del Sistema DICOM. Los Depósitos de Ahorro alcanzaron la cifra de Bs. 139.723 millones; mostrando un incremento de 435%, es decir, Bs. 113.613 millones 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. Los Depósitos a Plazo cerraron con saldo de Bs. 7.476.381 como resultado de una estrategia enmarcada en el ofrecimiento del producto Instrumento de Inversión "Directo BCV" que ofrece condiciones competitivas por parte del Banco Central de Venezuela (BCV).

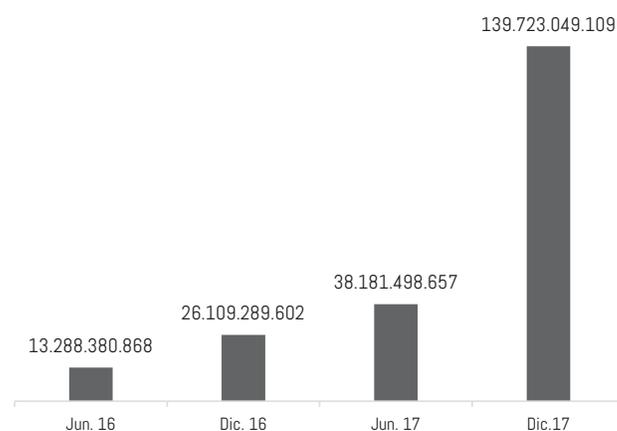
Depósitos en Cuenta Corriente

Saldos - Bs.



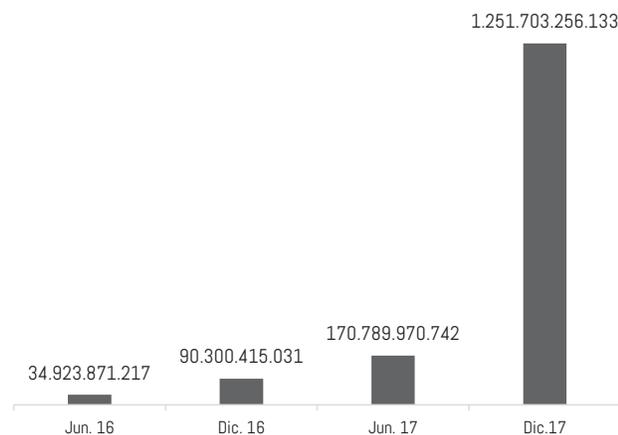
Depósitos de Ahorros

Saldos - Bs.



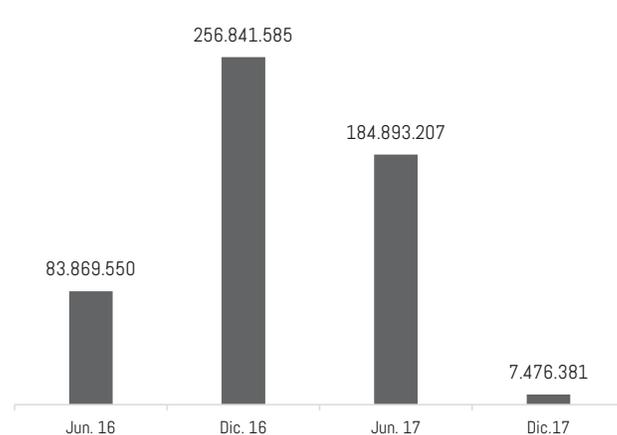
Depósitos en Cuenta Corriente No Remunerada

Saldos - Bs.



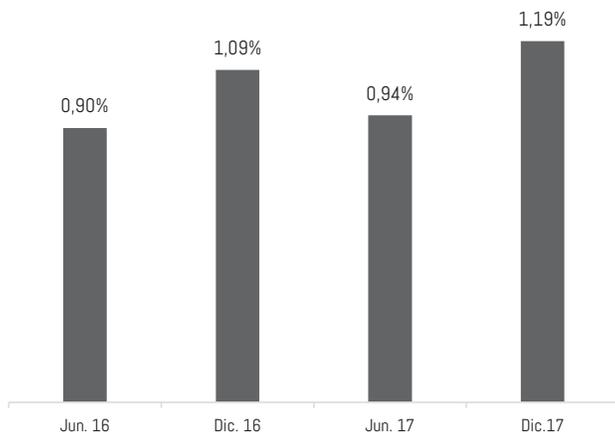
Depósitos a Plazo

Saldos - Bs.

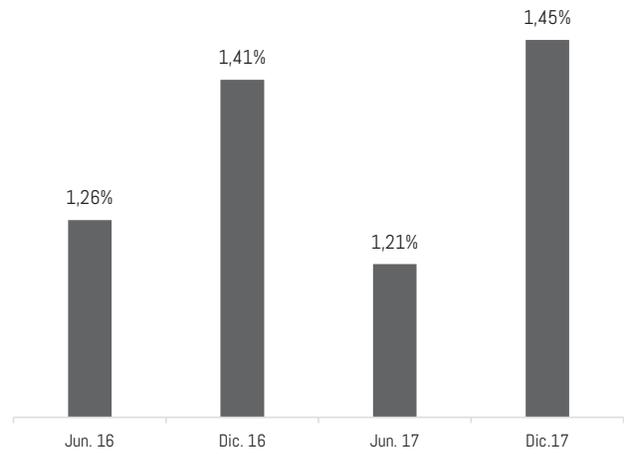


En los rubros Captaciones, la participación de Banco Sofitasa dentro del Sistema Financiero registra los siguientes resultados: las Cuentas Corrientes alcanzaron una Cuota de Mercado de 1,19% con incremento de 10 puntos básicos en los últimos 12 meses, mientras que las Cuentas Corrientes no Remuneradas se ubicaron de forma destacada con 1,45% de cuota, es decir, 4 puntos básicos superior a la cuota presentada en diciembre 2016; ambos rubros aumentaron sus cuotas en 25 y 24 puntos básicos con relación al semestre anterior, respectivamente. Los Depósitos de Ahorro lograron una participación de 1,16% dentro del Sistema Financiero con una disminución de 70 y 43 puntos básicos, con respecto a diciembre y junio pasados, rompiendo así con la tendencia a la alza de los semestres anteriores. Por su parte, los Depósitos a Plazo registraron una cuota de 0,003%.

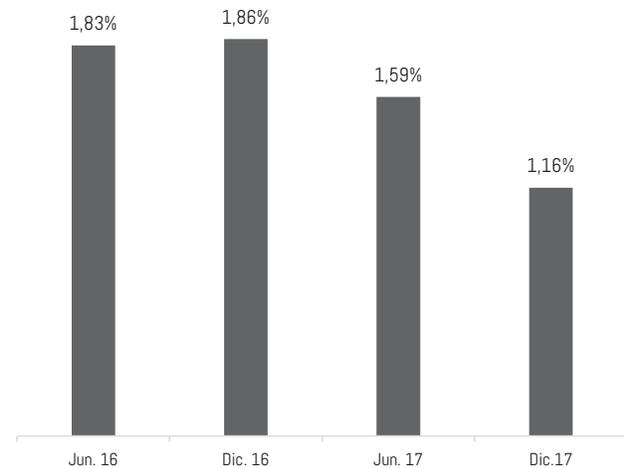
Depósitos en Cuenta Corriente
Cuotas - %



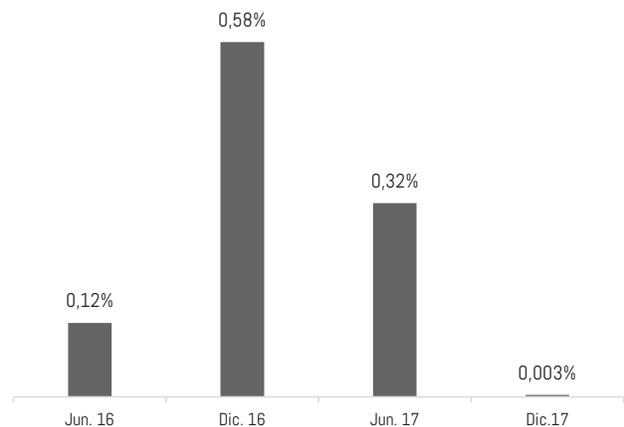
Depósitos en Cuenta Corriente No Remunerada
Cuotas - %



Depósitos de Ahorro
Cuotas - %



Depósitos a Plazo
Cuotas - %

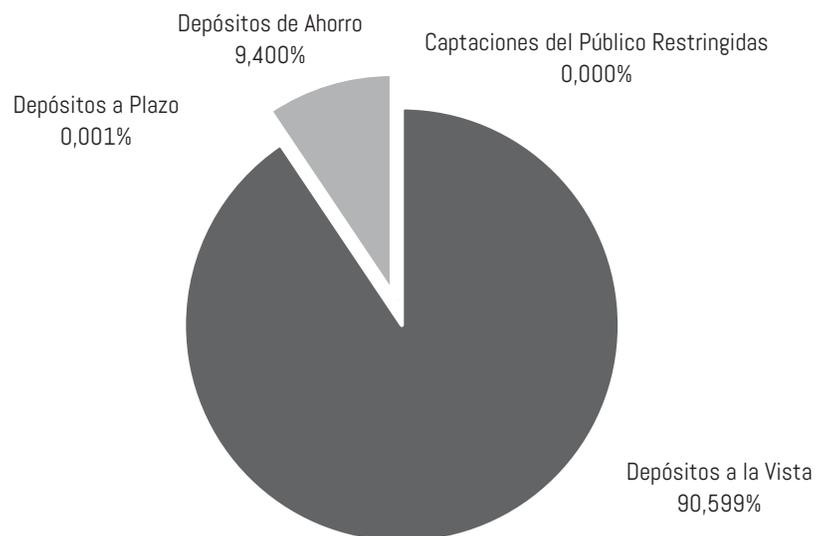


Dentro de la Estructura de las Captaciones del Público, las Cuentas Corrientes participaron con 90,6% del Total de Captaciones, con un incremento de 1.070 puntos básicos con relación al año anterior cuando se ubicó en 79,9% y aumentó en 709 puntos básicos con respecto a junio 2017. Este resultado constituye un logro estratégico notorio que consistió en 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 9,4%, inferior en 1.051 y 701 puntos básicos con relación a las participaciones alcanzadas a diciembre y junio respectivamente, en tanto que, los Depósitos a Plazo participaron con solo 0,001% del Total de 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, comercios, empresas y corporativos. De igual forma, se refleja en el peso de los Depósitos de Ahorro comparados con el resto del Sistema Bancario, debido a 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.

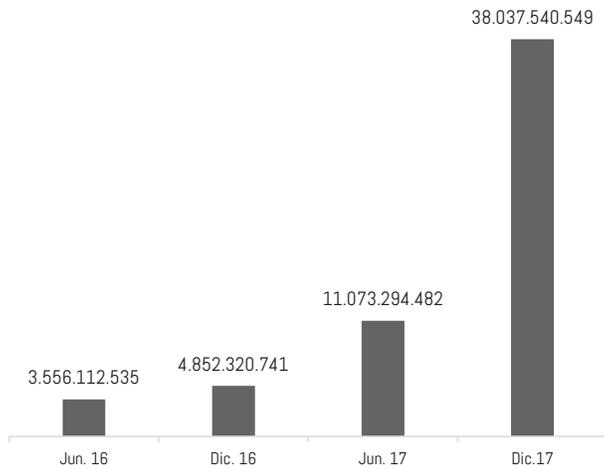
Estructura de las Captaciones Diciembre 2017



PATRIMONIO

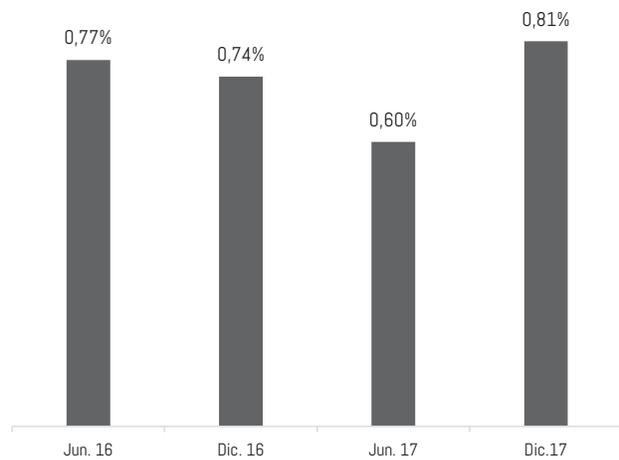
Al cierre de diciembre 2017 el Patrimonio Total del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., ascendió a una cifra record de Bs. 38.037 millones, lo que representó un incremento de 684%, es decir de Bs. 33.185 millones con respecto al año anterior. Este aumento, se debe fundamentalmente al aporte de Bs. 16.000 millones efectuado por los Accionistas en el mes de diciembre 2017 como resultado de la aprobación en Asamblea de Accionistas de este importante aumento del Capital Social. Adicionalmente, se debió a la Revalorización de los Activos permitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, a los resultados obtenidos durante el período julio-diciembre 2017, y a la decisión de la Junta Directiva y de sus Accionistas de no distribuir dividendos, apuntalando una política permanente de fortalecimiento del Patrimonio.

Patrimonio SalDOS - Bs.



Es de señalar que durante el año 2016 los Accionistas igualmente realizaron Aportes Patrimoniales en ocasión de la aprobación de la propuesta de incrementar el Capital Social del Banco en Bs. 500.000.000. Los dos aumentos efectuados se encuentran en Aportes Patrimoniales no Capitalizados y pasarán a Capital Social una vez que se registren las actas correspondientes y que sean aprobadas por parte del Ente Regulador.

Patrimonio Cuotas - %



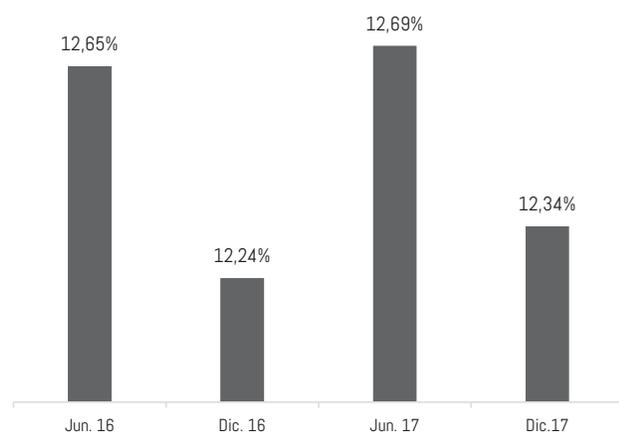
Evolución del Patrimonio

PATRIMONIO	Variación Porcentual				
	diciembre-17	junio-17	diciembre-16	dic-17 / jun-17	dic-17 / dic-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	16.501.140.443	501.140.443	501.140.443	3192,72%	3192,72%
Reservas de Capital	91.546.572	91.121.572	90.696.573	0,47%	0,94%
Ajustes al Patrimonio	8.847.551.088	7.406.796.386	1.672.002.392	19,45%	429,16%
Resultados Acumulados	10.697.774.354	2.381.452.965	2.202.003.154	349,21%	385,82%
Ganan./Pérdida no Realizada Tit. Val.	1.814.528.092	607.783.116	301.478.179	198,55%	501,88%
(Acciones en Tesorería)	0	0	0	0,00%	0,00%
TOTAL DEL PATRIMONIO	38.037.540.549	11.073.294.482	4.852.320.741	243,51%	683,90%

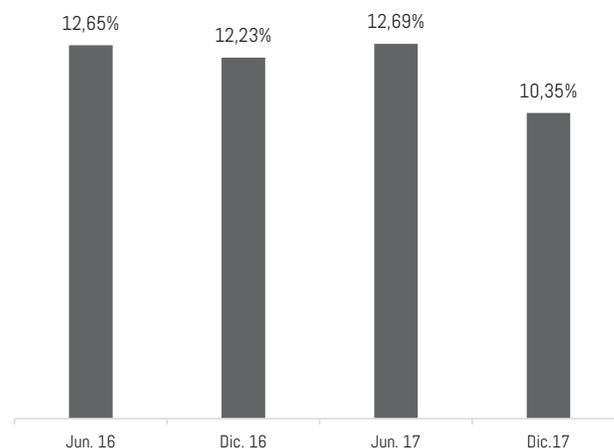
De tal forma, la Institución cuenta con el apoyo de sus Accionistas para mantener una sólida base patrimonial que constituye una gran fortaleza y soporte para el importante crecimiento de la Institución en el futuro.

En cuanto a los indicadores de Solvencia Patrimonial, los mismos se consolidan en su conjunto a pesar del notable crecimiento del Activo, especialmente de las operaciones crediticias de la Institución, 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 12,34%, el indicador de Patrimonio Nivel I / Activo Ponderado por Riesgo se ubicó en 10,35%, este último muy por encima del mínimo exigido de 6%. Por su parte, el indicador de Patrimonio / Activo Total asciende a 12,01% al cierre de diciembre, siendo el mínimo exigido de 9% (antes 8%), es decir, se encuentra con una holgura de 2 puntos porcentuales con relación al mínimo requerido, no obstante al significativo crecimiento de las operaciones crediticias en los últimos 12 meses.

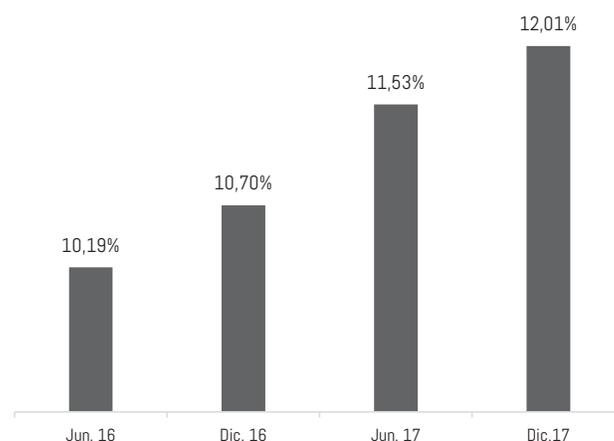
Patrimonio con Base a Riesgo Ponderado
Min. 12%



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



Patrimonio Contable / Activo Total
Min. 9%



ESTADO DE RESULTADOS

La Cuenta de Resultados estuvo enmarcada en una situación macro y micro económicas especiales del país, con inflación, disminución del Producto Interno Bruto (PIB), escasez de productos y servicios, dificultad operativa y un volumen considerable de liquidez ociosa, entre otros aspectos. A pesar del contexto, la Institución obtuvo resultados satisfactorios, como mejoras notables en algunos de los márgenes operativos, así como también se realizó una gestión concertada de los aspectos claves del negocio, apuntalado por mayores volúmenes de 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 algunos Ingresos No Recurrentes, como también el aumento de los Gastos Operativos.

Evolución de los Ingresos Financieros y Gastos Financieros

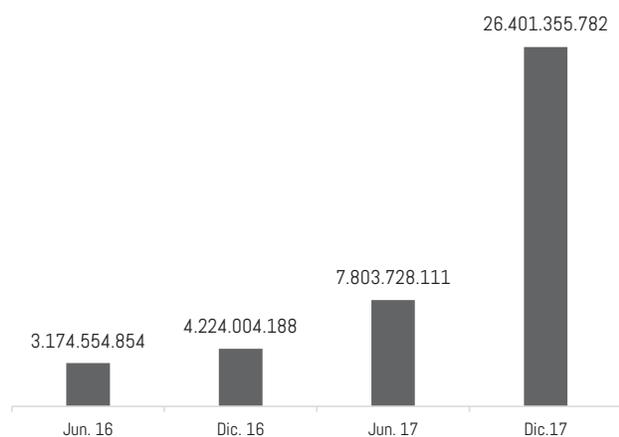
MARGEN FINANCIERO BRUTO	Variación Porcentual				
	diciembre-17	junio-17	diciembre-16	dic-17 / jun-17	dic-17 / dic-16
Ingresos por Disponibilidades	21	967	1.505	-97,83%	-98,60%
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	1.800.603.461	1.053.517.939	547.902.296	70,91%	228,64%
Ingresos por Cartera de Créditos	28.929.760.522	8.910.038.377	5.080.740.166	224,69%	469,40%
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	4.584.558	2.959.465	1.290.583	54,91%	255,23%
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS	30.734.948.562	9.966.516.748	5.629.934.550	208,38%	445,92%
Gastos por Captaciones del Público	4.333.041.786	2.162.730.162	1.385.195.895	100,35%	212,81%
Gastos con el BANAVI	0	0	0	0,00%	0,00%
Gastos por Otros Financ. Obtenidos	0	2.184	13.107.172	-100,00%	-100,00%
Gastos por Otras Obligac. por Inter. Financ.	0	0	10.713.889	0,00%	0,00%
Otros Gastos Financieros	550.994	56.291	0	100,00%	0,00%
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	4.333.592.780	2.162.788.637	1.409.016.956	100,37%	207,56%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	26.401.355.782	7.803.728.111	4.224.004.188	238,32%	525,03%

Margen Financiero

El Margen Financiero Bruto registró, durante el semestre, la suma de Bs. 26.401 millones, superior en 525% (Bs. 22.177 millones) al saldo registrado en el mismo semestre del año anterior. Por su parte, la Cuota de Mercado se ubicó en 0,80% incrementándose 5 puntos básicos con relación a la del semestre anterior para ubicarse a la par de la obtenida hace un año.

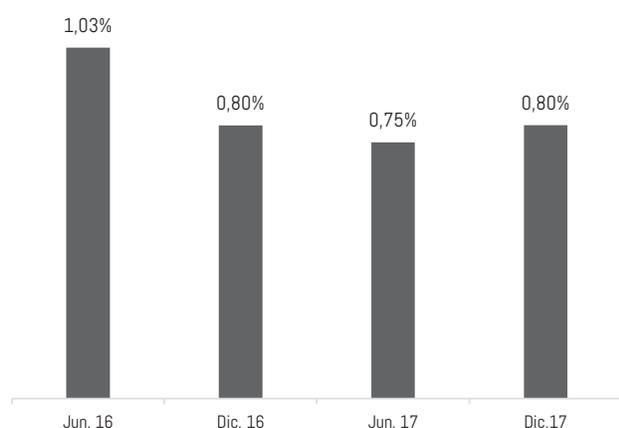
Margen Financiero Bruto

Saldos - Bs.



Margen Financiero Bruto

Cuotas - %



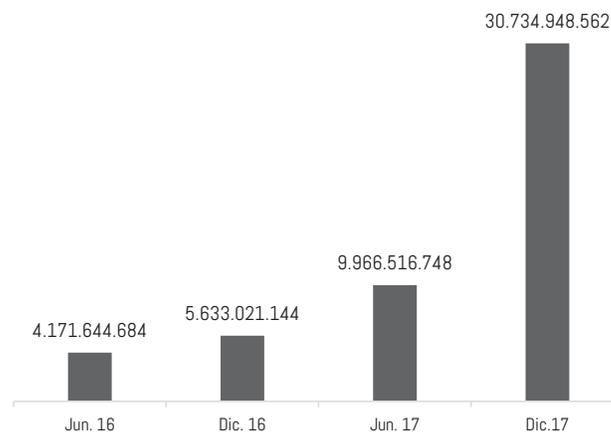
Ingresos Financieros

Durante el semestre se obtuvieron Ingresos Financieros por el orden de Bs. 30.734 millones, superior en 446% (Bs. 25.101 millones) a los registrados durante el lapso julio-diciembre 2016, que fueron de Bs. 5.633 millones. Por su parte, la Cuota de Mercado se ubicó en 0,82% disminuyendo 2 y 8 puntos básicos con relación a las cuotas de los dos semestres anteriores cuando se situaron en 0,84% y 0,90%, respectivamente.

Este resultado, estuvo afectado por 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.

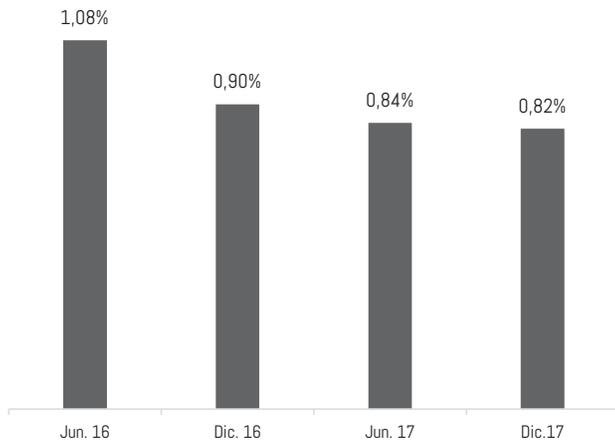
Ingresos Financieros

Saldos - Bs.



Ingresos Financieros

Cuotas - %



Los ingresos generados por Cartera de Créditos durante el semestre constituyen 94,1% del Total de Ingresos Financieros, superior al peso que estos presentaban hace 12 meses, de 90,2% 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 constituyen 5,9% del Total Ingresos Financieros, inferior al peso que tenían estos durante el mismo semestre del año anterior cuando representaron 9,7%. Esto se debió al cambio en la estructura del balance, así como la ausencia de Títulos Valores para la inversión a lo largo de los últimos 12 meses, y a la disminución en los rendimientos de mercado por el alza de precios.

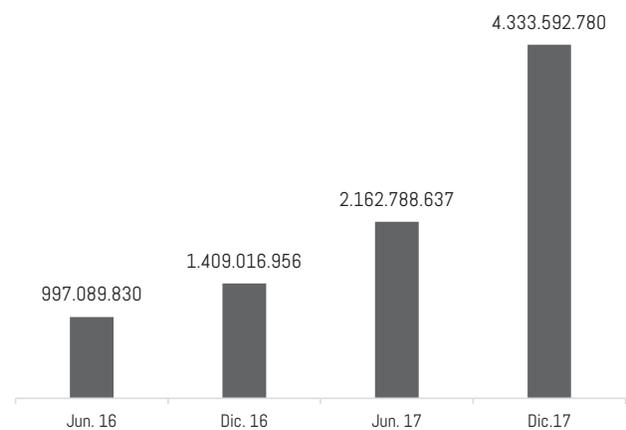
Gastos Financieros

Los Gastos Financieros ascendieron a Bs. 4.333 millones, registrando un incremento de 208%, es decir, Bs. 2.924 millones con respecto al segundo semestre 2016. Por su parte, la Cuota de Mercado disminuyó 40 puntos básicos durante los últimos 12 meses para ubicarse en 0,99% al mismo cierre, así como también con relación al

semestre anterior en 48 puntos básicos. Este nivel de Gastos Financieros tiene su justificación en el 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.

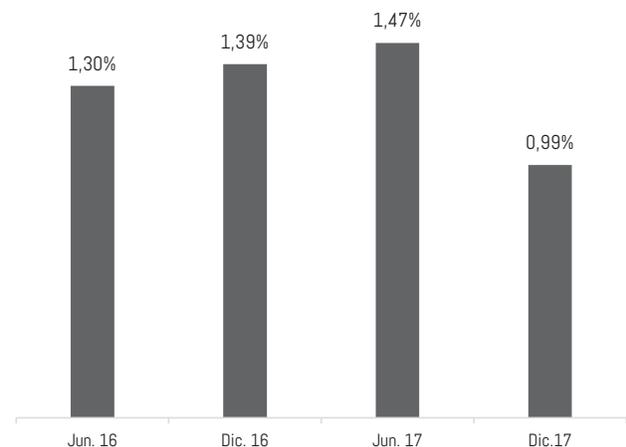
Gastos Financieros

Saldos / Bs.



Gastos Financieros

Cuota de Mercado / %



Otros Ingresos Operativos

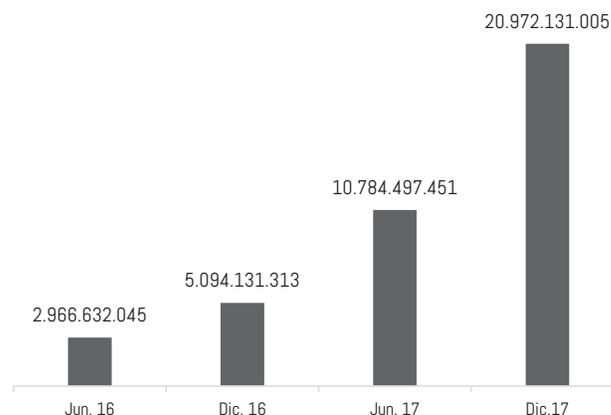
La cuenta Otros Ingresos Operativos, compuesta mayormente por comisiones cobradas por productos y servicios, alcanzó para el segundo semestre 2017 la suma de Bs. 18.346 millones, mostrando un incremento de 1.104% es decir de Bs. 16.823 millones con relación al monto registrado en el lapso julio-diciembre 2016, el cual fue de Bs. 1.523 millones. Es de resaltar que las tarifas por comisiones se mantuvieron por un largo período influyendo en el resultado, y solo hacia finales del año 2016 se permitió un 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 y la disminución de exoneraciones a clientes.

Gastos de Transformación

Los Gastos de Transformación alcanzaron la cifra de Bs. 20.972 millones, experimentando un incremento de 312%, es decir, Bs. 15.877 millones al compararla con la exhibida al cierre del segundo 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 disminuye hasta 1,06% inferior en 61 y 53 puntos básicos, respectivamente versus las registradas en los dos semestres anteriores, lo que demuestra una mayor Eficiencia del Gasto con relación a la media del Sistema Financiero. A este crecimiento del Gasto contribuye la falta de divisas a precios preferenciales para la adquisición de materiales y equipos, de productos y servicios por parte de nuestros proveedores, los que se ajustaron a tasas actuales de DICOM.

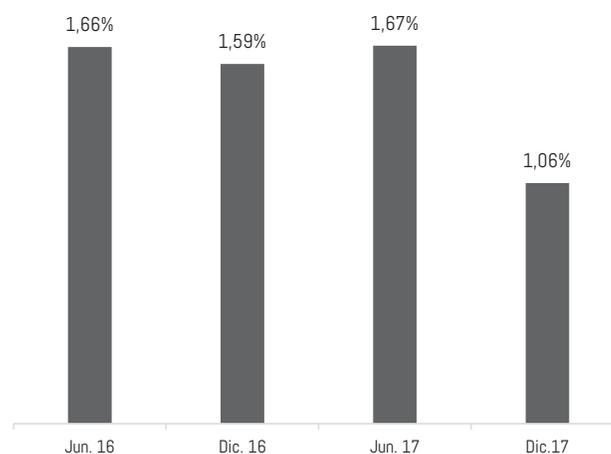
Gastos de Transformación

Saldos / Bs.



Gastos de Transformación

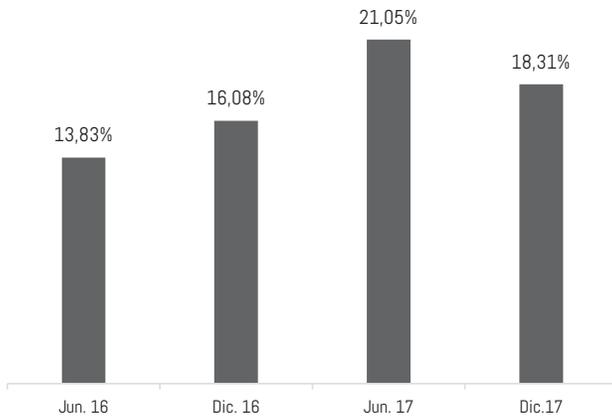
Cuota de Mercado / %



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 18,31% mostrando una mejora en la eficiencia y racionalización del gasto durante el último semestre; pero desmejora al compararlo con el de hace un año. De la misma manera, se observó un progreso en el indicador de Gastos de Personal y Operativos entre los Ingresos Financieros alcanzando una cifra de 70,94% sensiblemente mejor que los dos semestres anteriores.



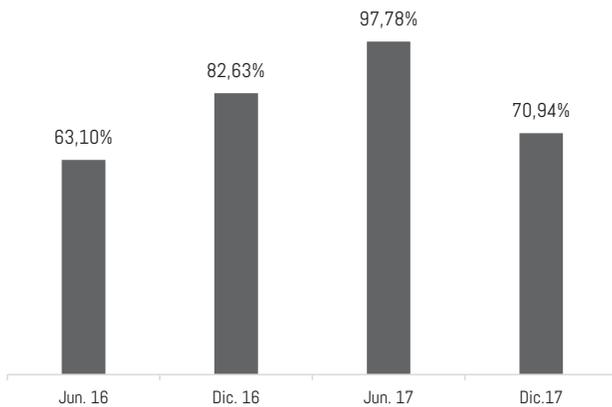
Gastos de Personal + Gastos Operativos / Activo Productivo Promedio
%



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

Con respecto a la Estructura de los Gastos de Transformación, los Gastos de Personal representan 40% del Total de los Gastos de Transformación y 51% se deben a Gastos Generales y Administrativos para el lapso julio-diciembre 2017. Por su parte, el aporte a FOGADE y a la SUDEBAN ascendió a 9% del Total de los Gastos.

Gastos de Personal + Gastos Operativos / Ingresos Financieros
%



Gastos de Transformación

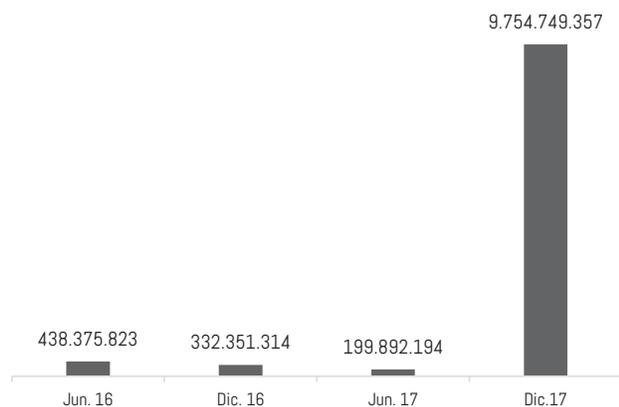
GASTOS DE TRANSFORMACION	Variación Porcentual				
	diciembre-17	junio-17	diciembre-16	dic-17 / jun-17	dic-17 / dic-16
Gastos de Personal	8.449.256.940	3.346.643.191	1.949.876.359	152,47%	333,32%
Gastos Generales y Administrativos	10.679.425.926	6.398.647.994	2.704.792.436	66,90%	294,83%
Aportes a FOGADE	1.655.774.219	942.374.340	390.305.151	75,70%	324,23%
Aportes a la SUDEBAN	187.673.920	96.831.926	49.157.367	93,81%	281,78%
TOTAL GASTOS DE TRANSFORMACION	20.972.131.005	10.784.497.451	5.094.131.313	94,47%	311,69%

Resultado Neto y Rentabilidad

El Resultado Bruto antes de Impuestos alcanzó la cifra de Bs. 18.408 millones, representando un incremento de 3.1186%, es decir, Bs. 17.848 millones al compararlo con el mismo semestre del año anterior, y un crecimiento de 8.257%, es decir Bs. 18.187 millones si se coteja con el lapso enero-junio 2017. Por su parte, la menor proporción de los Ingresos Exentos Provenientes de Cartera de Títulos Valores, así como el incremento de los Ingresos por Cartera de Créditos No Exentos derivaron en la necesidad de provisión para Impuesto Sobre La Renta de Bs. 8.633 millones durante el semestre. En tal sentido, el Beneficio Neto ascendió a la suma de Bs. 9.554 millones, representando un incremento notable de 2.835% con relación al mismo semestre del año anterior, es decir de Bs. 9.422 millones y de 4.780% con respecto al semestre inmediatamente anterior.

Resultados Neto

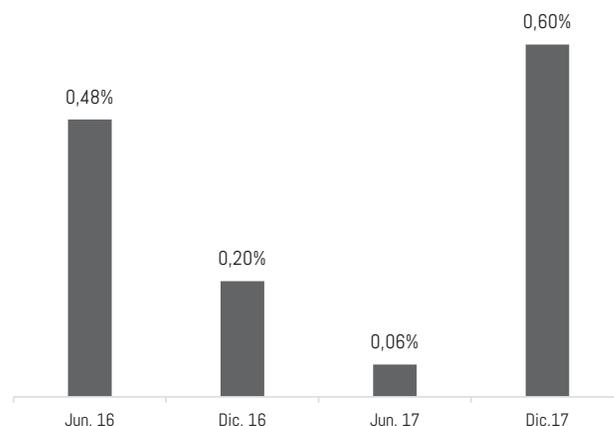
Saldos - Bs.



En lo referente a la Cuota de Mercado del Resultado Neto se recuperó, ubicándose en 0,60% es decir, 40 puntos básicos superior a la registrada en el mismo semestre del año anterior y 54 puntos por encima de la registrada en los 6 meses precedentes.

Resultados Neto

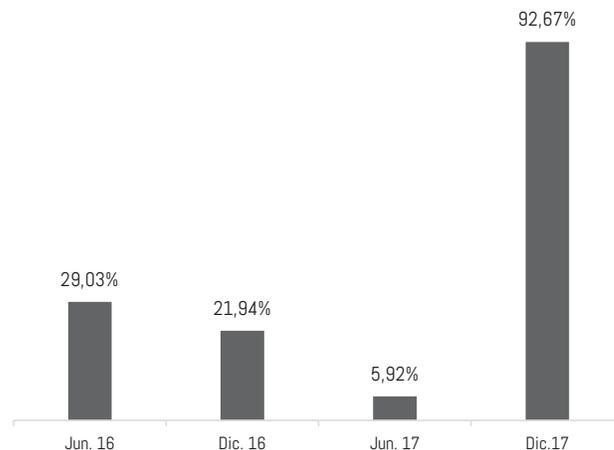
Cuotas - %



La Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROE) se ubicó en 92,67% muy superior a la registrada en los últimos semestres, cónsona con el importante crecimiento del Patrimonio y las Utilidades reflejadas.

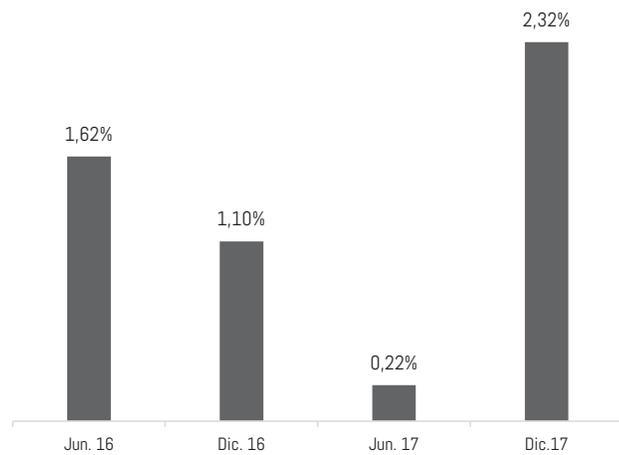
Resultado Neto / Patrimonio Promedio

%



Por su parte, el Resultado Neto sobre Activo Promedio (ROA) presentó un ratio de 2,32%.

Resultado Neto / Activo Promedio
%



OPERACIONES SUPERIORES AL 5% DEL PATRIMONIO

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

MES	5%	PATRIMONIO	BASE MES
JULIO	553.664.724,10	11.073.294.482	JUNIO
AGOSTO	540.537.262,90	10.810.745.258	JULIO
SEPTIEMBRE	542.950.096,55	10.859.001.931	AGOSTO
OCTUBRE	533.025.795,10	10.660.515.902	SEPTIEMBRE
NOVIEMBRE	587.632.602,55	11.752.652.051	OCTUBRE
DICIEMBRE	640.755.839,99	12.815.116.800	NOVIEMBRE

Para el segundo 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 presenta lo siguiente:

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



JULIO 2017

Operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario** Moneda Nacional del 01 de julio hasta el 31 de julio de 2017. Suman Bs. 5.057.269.000,00 en 4 operaciones.

Tip Inversiones Descrip	Monto Apert	Tasa Cli	Fec. Inicio	Fec. Venc	Plz Total	Cant. Operaciones
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.179.863.000,00	7	28/07/2017	22/09/2017	56	1
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.191.737.000,00	7	21/07/2017	15/09/2017	56	2
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.282.051.000,00	7	14/07/2017	08/09/2017	56	3
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.403.618.000,00	7	07/07/2017	01/09/2017	56	4
Total	5.057.269.000,00					

Operaciones superiores al 5% de **Renta Fija Nacional** del 01 de julio hasta el 31 de julio de 2017. Suman Bs. 5.562.226.000,00 en 1 operación.

Nombre Titulo	Val Nominal	Val Efectivo	Fec. Valor	Fec. Vence	Precio Compra	Precio Venta	Cúpon Titulo	Cant. Operaciones
BANDES 2022	5.562.226.000,00	5.562.226.000,00	28/07/2017	22/07/2022	100	0	10	1
Total		5.562.226.000,00						

AGOSTO 2017

Operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario** Moneda Nacional del 01 de agosto hasta el 31 de agosto de 2017. Suman Bs. 4.033.798.000,00 en 4 operaciones.

Tip Inversiones Descrip	Monto Apert	Tasa Cli	Fec. Inicio	Fec. Venc	Plz Total	Cant. Operaciones
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.067.869.000,00	7	04/08/2017	29/09/2017	56	1
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	1.010.327.000,00	7	11/08/2017	06/10/2017	56	2
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	958.262.000,00	7	18/08/2017	13/10/2017	56	3
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	997.340.000,00	7	25/08/2017	20/10/2017	56	4
Total	4.033.798.000,00					

Operaciones superiores al 5% de **Renta Fija Nacional** del 01 de agosto hasta el 31 de agosto de 2017. Suman Bs. 7.298.574.722,22 en 3 operaciones.

Nombre Titulo	Val Nominal	Val Efectivo	Fec. Valor	Fec. Vence	Precio Compra	Precio Venta	Cúpon Titulo	Cant. Operaciones
DPBS02909-0044	500.000.000,00	563.865.611,11	29/08/2017	15/03/2035	112,0156	0	13,76	1
DPBS02909-0044	500.000.000,00	563.865.611,11	29/08/2017	15/03/2035	112,0156	112,0469	13,76	2
BANDES 2022	6.171.000.000,00	6.171.000.000,00	29/08/2017	23/08/2022	100	0	10	3
Total	7.171.000.000,00	7.298.731.222,22						

SEPTIEMBRE 2017

Operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario** Moneda Nacional del 01 de septiembre hasta el 30 de septiembre de 2017. Suman Bs. 4.388.991.000,00 en 5 operaciones.

Tip Inversiones Descrip	Monto Apert	Tasa Cli	Fec. Inicio	Fec. Venc	Plz Total	Cant. Operaciones
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	773.727.000,00	7	29/09/2017	24/11/2017	56	1
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	837.053.000,00	7	22/09/2017	17/11/2017	56	2
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	886.874.000,00	7	15/09/2017	10/11/2017	56	3
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	936.329.000,00	7	08/09/2017	03/11/2017	56	4
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	955.008.000,00	7	01/09/2017	27/10/2017	56	5
Total	4.388.991.000,00					

Operaciones superiores al 5% de **Renta Fija Nacional** del 01 de septiembre hasta el 30 de septiembre de 2017. Suman Bs. 7.609.000.000,00 en 1 operación.

Nombre Titulo	Val Nominal	Val Efectivo	Fec. Valor	Fec. Vence	Precio Compra	Precio Venta	Cúpon Titulo	Cant. Operaciones
VFBS00922-0018	7.609.000.000,00	7.609.000.000,00	28/09/2017	22/09/2022	100	0	10	1
Total		7.609.000.000,00						

OCTUBRE 2017

Operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario** Moneda Nacional del 01 de octubre hasta el 31 de octubre de 2017. Suman Bs. 3.217.498.000,00 en 4 operaciones.

Tip Inversiones Descrip	Monto Apert	Tasa Cli	Fec. Inicio	Fec. Venc	Plz Total	Cant. Operaciones
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	752.256.000,00	7	27/10/2017	22/12/2017	56	1
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	806.162.000,00	7	13/10/2017	08/12/2017	56	2
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	806.162.000,00	7	20/10/2017	15/12/2017	56	3
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	852.918.000,00	7	06/10/2017	01/12/2017	56	4
Total	3.217.498.000,00					

Operaciones superiores al 5% de **Renta Fija Nacional** del 01 de octubre hasta el 31 de octubre de 2017. Suman Bs. 17.548.138.642,49 en 9 operaciones.

Nombre Titulo	Val Nominal	Val Efectivo	Fec. Valor	Fec. Vence	Precio Compra	Precio Venta	Cúpon Titulo	Cant. Operaciones
BANDES 2022 VFBS00822-0019	500.000,00	533.611.111,11	30/10/2017	23/08/2022	105	0	10	1
DPBS02207-0043 TIF	542.705.000,00	756.301.145,48	27/10/2017	19/02/2032	137,3438	0	14,5	2
DPBS02209-0023 TIF	902.516.000,00	1.250.238.267,00	27/10/2017	03/03/2033	137,0781	0	14,5	3
DPBS002909-0017 TIF	1.550.000.000,00	1.794.262.777,78	31/10/2017	21/09/2034	115,02	0	14	4
DPBS002909-0017 TIF	1.550.000.000,00	1.794.747.927,78	31/10/2017	21/09/2034	115,02	115,0513	14	5
DPBS02909-0035 TIF	1.500.000.000,00	1.819.010.416,67	26/10/2017	27/09/2035	121	0	13,75	6
DPBS02909-0035 TIF	1.500.000.000,00	1.819.244.416,67	26/10/2017	27/09/2035	121	121,0156	13,75	7
CERTIFICADO PARTICIPACION BANDES AGRICOLA 2018	2.672.772.580,00	2.672.772.580,00	09/10/2017	08/10/2017	100	0	4	8
BANDES 2022 VFBS01022-0014	5.108.000.000,00	5.108.000.000,00	31/10/2017	25/10/2022	100	0	10	9
Total	15.825.943.580,00	17.548.138.642,49						

NOVIEMBRE 2017

Operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario** Moneda Nacional del 01 de noviembre hasta el 30 de noviembre de 2017. Suman Bs. 2.398.291.000,00 en 3 operaciones.

Tp Inversiones Descrip	Monto Apert	Tasa Cli	Fec. Inicio	Fec. Venc	Plz Total	Cant. Operaciones
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	927.452.000,00	7	03/11/2017	29/12/2017	56	1
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	725.806.000,00	7	17/11/2017	12/01/2018	56	2
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	745.033.000,00	7	24/11/2017	19/01/2018	56	3
Total	2.398.291.000,00					

Operaciones superiores al 5% de **Renta Fija Nacional** del 01 de noviembre hasta el 30 de noviembre de 2017. Suman Bs. 12.320.773.741,49 en 9 operaciones.

Nombre Titulo	Val Nominal	Val Efectivo	Fec. Valor	Fec. Vence	Precio Compra	Precio Venta	Cúpon Titulo	Cant. Operaciones
DPBS02909-0044	500.000.000,00	595.632.222,22	30/11/2017	15/03/2035	117	0	13,67	1
DPBS02909-0035	500.000.000,00	593.020.833,33	30/11/2017	27/09/2035	117	0	13,75	2
DPBS02909-0053	545.035.000,00	586.365.912,44	30/11/2017	04/12/2036	106	0	13,57	3
DPBS02909-0062 TIF	564.412.000,00	607.166.209,00	30/11/2017	22/05/2036	106	0	13,5	4
BANDES 2022 VFBS01122-0013	684.000.000,00	684.000.000,00	28/11/2017	22/11/2022	100	0	10	5
BANDES 2022 VFBS01122-0013	1.000.000.000,00	1.053.055.555,56	30/11/2017	22/11/2022	105,2500	0	10	6
BANDES 2022 VFBS01022-0014	1.300.000.000,00	1.375.879.122,22	29/11/2017	25/10/2022	105,0313	0	10	7
BANDES 2022 VFBS01022-0014	1.300.000.000,00	1.376.647.133,33	30/11/2017	25/10/2022	105,0313	105,0626	10	8
BANDES 2022 VFBS01122-0013	3.676.000.000,00	3.676.000.000,00	28/11/2017	22/11/2022	100	0	10	9
Total	11.691.575.000,00	12.320.773.741,49						

DICIEMBRE 2017

Operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario** Moneda Nacional del 01 de diciembre hasta el 31 de diciembre de 2017. Suman Bs. 4.000.529.000,00 en 5 operaciones.

Tp Inversiones Descrip	Monto Apert	Tasa Cli	Fec. Inicio	Fec. Venc	Plz Total	Cant. Operaciones
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	792.253.000,00	7	01/12/2017	26/01/2018	56	1
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	765.306.000,00	7	08/12/2017	02/02/2018	56	2
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	765.306.000,00	7	15/12/2017	09/02/2018	56	3
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	896.414.000,00	7	22/12/2017	16/02/2018	56	4
CERTIFICADO DE DEPOSITO CON BCV	781.250.000,00	7	29/12/2017	23/02/2018	56	5
Total	4.000.529.000,00					

Operaciones superiores al 5% de **Renta Fija Nacional** del 01 de diciembre hasta el 31 de diciembre de 2017. Suman Bs. 9.045.244.229,00 en 8 operaciones.

Nombre Titulo	Val Nominal	Val Efectivo	Fec. Valor	Fec. Vence	Precio Compra	Precio Venta	Cúpon Titulo	Cant. Operaciones
BANDES 2022 VFBS00922-0018	632.000.000,00	688.803.036,44	26/12/2017	22/09/2022	106,5156	0	10	1
BANDES 2022 VFBS00922-0018	632.000.000,00	688.902.260,44	26/12/2017	22/09/2022	106,5156	106,5313	10	2
BANDES 2022 VFBS01122-0013	649.000.000,00	696.334.021,78	26/12/2017	22/11/2022	106,5156	0	10	3
BANDES 2022 VFBS01122-0013	649.000.000,00	696.435.914,78	26/12/2017	22/11/2022	106,5156	106,5313	10	4
DPBS02909-0053	730.000.000,00	865.631.728,89	14/12/2017	04/12/2036	116,4688	0	13,57	5
DPBS02909-0053	730.000.000,00	865.859.488,89	14/12/2017	04/12/2036	116,4688	116,5	13,57	6
BANDES 2022 VFBS01122-0012	1.000.000.000,00	1.070.277.777,78	29/12/2017	22/12/2022	107	0	10	7
BANDES 2022 VFBS01122-0012	3.473.000.000,00	3.473.000.000,00	28/12/2017	22/12/2022	100	0	10	8
Total	8.495.000.000,00	9.045.244.229,00						

OFICIO NO.	EMITIDO POR	FECHA	RECIBIDO	ASUNTO
JULIO 2017:				
SIB-DSB-UNIF-14339	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	17/07/2017	17/07/2017	ACUSE RECIBO RESPUESTA AL OFICIO SIB-DSB-UNIF-11253 DEL 02-06-2017, SOBRE OBSERVACIONES INFORME SEMESTRAL DE ATESTIGUAMIENTO AUDITOR INDEPENDIENTE SOBRE CUMPLIMIENTO RESOLUCION NO. 119-10, PARA EL SEMESTRE FINALIZADO EL 30-06-2017.
SIB-DSB-UNIF-14354	SIMON JOSE GANGL ANGARITA GTE. (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	17/07/2017	17/07/2017	ACUSE RECIBO LISTA ACTUALIZADA MIEMBROS COMITÉ DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISTA, EN CUMPLIMIENTO ARTICULO 14, NUMERAL 3 DE RESOLUCION 119-10.
SIB-II-GGR-GA-14562	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E)	18/07/2017	18/07/2017	ACUSE NOTIFICACION RENUNCIA DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO Y SU SUPLENTE.
SIB-II-GGIR-GSRB-14671	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	18/07/2017	19/07/2017	CONSIDERACIONES SOBRE RESPUESTA AL OFICIO SIB-II-GGIR-GSRB-09777, DEL 16-05-2017, REFERENTE A OBSERVACIONES DERIVADAS DEL INFORME SEMESTRAL DE ATESTIGUAMIENTO DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE RESOLUCION 136.03 DE SUDEBAN, CORRESPONDIENTE AL ESTADO FINANCIERO AUDITADO AL 31-12-2016.
SIB-DSB-UNIF-14838	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	20/07/2017	21/07/2017	DESBLOQUEO Y MOVILIZACION CUENTAS BANCARIAS.
SIB-DSB-CJ-PA-14952	BETTY BRICEÑO GIL CONSULTOR JURIDICO ADJTO DE PROC. ADTVOS	21/07/2017	21/07/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA EL JUZGADO PRIMERO DE PRIMERA INSTANCIAL CIVIL, MERCANTIL Y TRANSITO DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL ESTADO ZULIA.
SIB-DSB-UNIF-15055	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	21/07/2017	25/07/2017	REPORTES DE ACTIVIDADES SOSPECHOSAS (RAS) CONSIGNADOS DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO DESDE EL 01 DE ENERO DEL 2003 AL 31 DE MARZO 2017.
SIB-DSB-CJ-PA-15708	BETTY BRICEÑO GIL CONSULTOR JURIDICO ADJTO DE PROC ADTVOS	31/07/2017	01/08/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA EL CIRCUITO JUDICIAL CIVIL DEL ESTADO BARINAS.
SIB-DSB-UNIF-15753	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	31/07/2017	31/07/2017	INFORME CONTENTIVO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VISITA DE INSPECCION ESPECIAL A LAS AGENCIAS COLON Y COLONCITO.
SIB-DSB-UNIF-15744	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	31/07/2017	01/08/2017	INFORME CONTENTIVO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VISITA DE INSPECCION GENERAL AL BANCO, PERIODO 01-06-2016 HASTA EL 31-05-2017
AGOSTO 2017:				
SIB-II-GGR-GNP-15947	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	01/08/2017	02/08/2017	SOLICITUD DE INFORMACION.
SIB-DSB-CJ-PA-16466	KETTY R. GEORGE ALMEIDA CONSULTOR JURIDICO	09/08/2017	09/08/2017	SOLICITUD DE INFORMACION JUZGADO TERCERO DEL ESTADO TAHIRA.
SIB-II-CCSB-16676	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	10/08/2017	11/08/2017	SOLICITUD DE INFORMACION A SER UTILIZADA POR PERSONAL DE SUDEBAN DURANTE VISITA DE INSPECCION EN LA UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO Y AL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO.
SIB-II-CCSB-16677	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	10/08/2017	11/08/2017	FUNCIONARIOS AUTORIZADOS PARA EFECTUAR INSPECCION ESPECIAL EN MATERIA DE CALIDAD DE SERVICIO BANCARIO.
SIB-DSB-UNIF-167223	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	11/08/2017	11/08/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA LA FISCALIA DECIMA QUINTA DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO BARINAS.
AIB-DSB-UNIF-16913	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	15/08/2017	16/08/2017	ACUSE RECIBO COPIA ACTA JUNTA DIRECTIVA NO. 402, RELACIONADA CON APROBACION MODIFICACIONES EFECTUADAS A LA ESTRUCTURA DEL COMITÉ DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO.
SIB-DSB-CJ-PA-17166	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	17/08/2017	17/08/2017	RESOLUCION NO. 085-17 DE FECHA 17-08-2017, SANCION CON MULTA AL BANCO.
SIB-DSB-CJ-PA-17492	KETTY R. GEORGE ALMEIDA CONSULTOR JURIDICO	22/08/2017	22/08/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA TRIBUNAL CUARTO DE PRIMERA INSTANCIA DE MEDIACION, SUSTANCIACION Y EJECUCION DE PROTECCION DE NIÑOS DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO CARABOBO.

Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario

SIB-II-GGR-GA-17546	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	22/08/2017	23/08/2017	ACUSE RECIBO NOTIFICACION CIERRE TAQUILLA EXTERNA LOBATERA.
SIB-II-GGR-GA-17548	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	22/08/2017	23/08/2017	ACUSE RECIBO NOTIFICACION CIERRE TAQUILLA EXTERNA MERCAMARA.
SIN-FDN-RMNG-17619	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	24/08/2017	23/08/2017	PROMOVER FORMACION Y CAPACITACION TALENTO HUMANO QUE LABORA EN LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO Y FINANCIERO NACIONAL.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-18055	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	28/08/2017	01/09/2017	SOLICITUD DE INFORMACION FISCALIA QUINTA DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL ESTADO ANZOATEGUI.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-18075	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	29/10/2017	29/10/2017	REVISION CERTIFICACIONES DE CUSTODIA DE TITULOS VALORES MANTENIDOS EN MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA, AL CIERRE DEL SEGUNDO SEMESTRE 2016.
SIB-DSB-CJ-PA-18226	KETTY R. GEORGE ALMEIDA CONSULTOR JURIDICO	30/08/2017	31/08/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA EL JUZGADO PRIMERO DE PRIMERA INSTANCIA EN LO CIVIL, MERCANTIL Y TRANSITO DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO TACHIRA.
SIB-DSB-UNIF-18333	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GERENTE (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	31/08/2017	31/08/2017	ACUSE RECIBO RESPUESTA AL OFICIO SIB-DSB-UNIF-15753, DEL 31-07-2017, INFORME DE VISITA INSPECCION ESPECIAL SOBRE CUMPLIMIENTO RESOLUCION NO. 119-10.
SIB-DSB-UNIF-18334	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GERENTE (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	31/08/2017	31/08/2017	ACUSE RECIBO PLAN DE ACCION SOLICITADO MEDIANTE OFICIO SIB-DSB-IMOF-14339 DEL 17.07.2017.
SIB-DSB-UNIF-18409	KETTY R. GEORGE ALMEIDA CONSULTOR JURIDICO	31/08/2017	31/08/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA TRIBUNAL CUARTO PRIMERA INSTANCIA EN LO CIVIL, MERCANTIL Y DEL TRANSITO DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL ESTADO TACHIRA.
SEPTIEMBRE 2017:				
SIB-DSB-CJ-PA-18473	KETTY R. GEORGE ALMEIDA CONSULTOR JURIDICO	01/09/2017	04/09/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA TRIBUNAL PRIMERO DE PRIMERA INSTANCIA DE MEDIACION, SUSTANCIACION Y EJECUCION DE PROTECCION DE NIÑOS, DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO TACHIRA.
SIB-DSB-CJ-PA-18529	KETTY R. GEORGE ALMEIDA CONSULTOR JURIDICO	04/09/2017	05/09/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA JUZGADO PRIMERO DE PRIMERA INSTANCIA CIVIL, MERCANTIL Y DE TRANSITO DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO TACHIRA.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-18626	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	05/09/2017	05/09/2017	OBSERVACIONES SOBRE SOLICITUD DE REGISTRO Y APLICACION DE SUBCUENTA 354.04 "GANANCIA O PERDIDA REALIZADA POR OPERACIONES EN LOS MERCADOS ALTERNATIVOS DE DIVISAS".
SIB-II-CCSB-18814	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	06/09/2017	06/09/2017	SOLICITUD INFORME GESTION DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE 2017.
SIB-DSB-UNIF-18856	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	06/09/2017	06/09/2017	ACUSE RECIBO RESPUESTA AL OFICIO SIB-DSB-UNIF-15753, DE FECHA 21 DE JULIO 2017, SOBRE RESULTADOS VISITA DE INSPECCION ESPECIAL DE AGENCIAS COLONCITO Y COLON.
SIB-DSB-UNIF-19172	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	12/09/2017	14/09/2017	MEDIDA DE CONGELAMIENTO Y BLOQUEO DICTADO POR TRIBUNAL TERCERO DE PRIMERA INSTANCIA EN FUNCIONES DE CONTROL DEL CIRCUITO JUDICIAL PENAL DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO TACHIRA.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-19324	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	14/09/2017	14/09/2017	OBSERVACIONES RELACIONADAS CON SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA LA AMPLIACION DE PLAZO DE PERMANENCIA DEL MONTO CORRESPONDIENTE A COSTOS DE CONSTRUCCION CENTRO DE COMPUTO PRINCIPAL Y DEMAS DEPENDENCIAS.
SIB-DSB-UNIF-19347	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GERENTE (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	14/09/2017	04/09/2017	ACUSE RECIBO RESPUESTA AL OFICIO SIB-DSB-UNIF-14339, DEL 17-07-2017, REFERENTE AL INFORME SEMESTRAL DE ATESTIGUAMIENTO DEL AUDITOR INDEPENDIENTE SOBRE CUMPLIMIENTO RESOLUCION NO. 119-10.
SIB-DSB-UNIF-19494	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GERENTE (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	15/09/2017	15/09/2017	PLAN ESTRATEGICO PARA GARANTIZAR CIRCULACION DEL CONO MONETARIO.



Segundo Semestre 2017

Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario

SIB-DSB-UNIF-19912	SIMÓN JOSE RANGEL ANGARITA GERENTE (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	21/09/2017	22/09/2017	FUNCIONAMIENTO Y OPERACIONES REALIZADAS A TRAVES DE PUNTOS DE VENTA (POS).
SIB-II-GGR-GIDE-20059	CESAR A. GÓMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	25/09/2017	25/09/2017	REPORTE "DETALLE DE TRANSMISIONES SIF".
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-20118	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	25/09/2017	25/09/2017	OBSERVACIONES RECAUDOS ENVIADOS CORRESPONDIENTES A LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS A CELEBRARSE EL 26 DE SEPTIEMBRE 2017.
SIB-DSB-UNIF-20351	SIMÓN JOSE RANGEL ANGARITA GTE. (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	27/09/2017	28/09/2017	OBSERVACIONES INFORME SEMESTRAL DE ATESTIGUAMIENTO DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCION NO. 119-10 CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE 2017.

OCTUBRE 2017:

SIB-DSB-CJ-PA-20978	LUZ MARISOL FLOREZ VILLAMIZAR CONSULTORA JURIDICA (E)	05/10/2017	06/10/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA EL JUZGADO DE MUNICIPIO ORDINARIO Y EJECUTOR DE MEDIDAS DE LOS MUNICIPIOS CARDENAS, GUASIMOS Y ANDRES BELLO DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO TACHIRA.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-21070	CESAR A. GÓMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	06/10/2017	13/10/2017	REQUERIMIENTO RELACIONADO CON SOLICITUD AUTORIZACION PARA REGISTRO CONTABLE DEL IMPORTE DE LA SEGUNDA FASE DE REVALORIZACION DE ACTIVOS.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-22030	CESAR A. GÓMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	20/10/2017	20/10/2017	ACUSE RECIBO ASIENTO CONTABLE RECLASIFICACION SALDO CORRESPONDIENTE COSTO CONSTRUCCION CENTRO COMPUTO PRINCIPAL Y DEMAS DEPENDENCIAS.

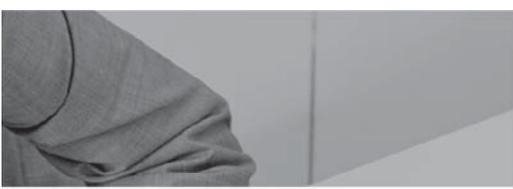
NOVIEMBRE 2017:

SIB-DSB-ENBF-23470	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE	08/11/2017	13/11/2017	INVITACION TALLER INTERPRETACION Y REVISION DE AVALUOS.
SIB-DSB-UNIF-23456	SIMÓN JOSE RANGEL ANGARITA GTE (E)UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	08/11/2017	13/11/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA FISCALIA VIGESIMA SEPTIMA. CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL ESTADO TACHIRA.
SIB-DSB-UNIF-23666	SIMÓN JOSE RANGEL ANGARITA GTE (E)UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	09/11/2017	13/11/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA FISCALIA VIGESIMA SEPTIMA. CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL ESTADO TACHIRA.
SIB-DSB-UNIF-23668	SIMÓN JOSE RANGEL ANGARITA GTE (E)UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	09/11/2017	13/11/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA FISCALIA VIGESIMA SEPTIMA. CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL ESTADO TACHIRA.
SIB-DSB-UNIF-23670	SIMÓN JOSE RANGEL ANGARITA GTE (E)UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	09/11/2017	13/11/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA FISCALIA VIGESIMA SEPTIMA. CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL ESTADO TACHIRA.
SIB-DSB-UNIF-23672	SIMÓN JOSE RANGEL ANGARITA GTE (E)UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	09/11/2017	13/11/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA FISCALIA VIGESIMA SEPTIMA. CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL ESTADO TACHIRA.
SIB-DSB-UNIF-23747	SIMÓN JOSE RANGEL ANGARITA GTE. UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	10/11/2017	13/11/2017	PLAN PILOTO REPORTE DE ACTIVIDADES SOSPECHOSAS (RAS).
SIB-DSB-UNIF-23799	SIMÓN JOSE RANGEL ANGARITA GTE. (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	10/11/2017	13/11/2017	SOLICITUD INFORMACION PARA FISCALIA VIGESIMA SEPTIMA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL ESTADO TACHIRA.
SIB-II-CCSB-23926	CESAR A. GÓMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	13/11/2017	13/11/2017	FUNCIONARIOS AUTORIZADOS PARA EFECTUAR INSPECCION ESPECIAL CALIDAD DE SERVICIO BANCARIO EN AGENCIAS, TAQUILAS Y SUCURSALES.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-24008	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE	14/11/2017	14/11/2017	OBSERVACIONES SOBRE SOLICITUD DE AMORTIZACION SUBCUENTA "RECLAMOS POR FRAUDES Y/O ROBOS EN AGENCIAS".
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-24782	CESAR A. GÓMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	21/11/2017	23/11/2017	CONSIDERACIONES SOBRE RECAUDOS CONSIGNADOS CORRESPONDIENTES A LA ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS DE FECHA 22-1-2017.
SIB-II-GGIR-GSRB-24822	CESAR A. GÓMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	21/11/2017	24/11/2017	CONSIDERACIONES SOBRE RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES SOBRE RECAUDOS DE LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS CELEBRADA EL 26-09-2017.
SIB-DSB-UNIF-24935	SIMÓN JOSE RANGEL ANGARITA GTE. (E)UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	22/11/2017	24/11/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA FISCALIA TERCERA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL ESTADO MERIDA.

Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario

SIB-II-CCD-25031	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	23/11/2017	27/11/2017	SOLICITUD DE INFORMACION EMPRESA MANUFACTURERA SENCAMER.
SIB-II-GGR-GA-25164	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	24/11/2017	27/11/2017	SOLICITUD INFORMACION RELACIONADA CON NOTIFICACION CIERRE T.E. VISA (0858), UCAT (0831) Y UNET (0839).
SIB-DSB-UNIF-25488	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	29/11/2017	29/11/2017	ACUSE RECIBO Y OBSERVACIONES SOBRE RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS SOBRE INFORME SEMESTRAL DE ATESTIGUAMIENTO DEL AUDITOR INDEPENDIENTE PARA EL SEMESTRE FINALIZADO EL 30 DE JUNIO 2016.
DICIEMBRE 2017:				
SIB-DSB-CJ-PA-26016	LUZ MARYSOL FLOREZ VILLAMIZAR CONSULTORA JURIDICA (E)	01/12/2017	01/12/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA EL JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA EN LO CIVIL, MERCANTIL Y DEL TRANSITO DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO ZULIA.
SIB-DSB-UNIF-26084	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. (E)UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	04/12/2017	05/12/2017	SOLICITUD DE INFORMACION PARA FISCALIA QUINTA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL ESTADO MERIDA.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-26163	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	04/12/2017	04/12/2017	OBSERVACIONES RECAUDOS RELATIVOS A LA ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS DEL 04-12-2017.
SIB-II-GGR-GA-26300	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	05/12/2017	06/12/2017	PROYECTO DE ALIANZA DE SERVICIOS CON EL BANCO ACTIVO, C.A.
SIB-II-GGR-GA-26553	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	06/12/2017	12/12/2017	ACUSE RECIBO NOTIFICACION DESIGNACIONES DE CARGOS ADMINISTRATIVOS.
SIB-DSB-UNIF-26571	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	12/12/2017	13/12/2017	INFORME DE RESULTADOS OBTENIDOS EN VISITA DE INSPECCION ESPECIAL EFECTUADA A LA AGENCIA BELLA VISTA.
SIB-II-GGR-GIDE-27245	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	20/12/2017	20/12/2017	SOLICITANDO LA DECLARACION JURADA SOBRE SIF. PARA OCTUBRE 2017.
SIB-DSB-UNIF-27274	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	20/12/2017	21/12/2017	OBSERVACIONES SOBRE RESPUESTA AL OFICIO SIB-DSB-UNIF-14339, DEL 17-07-2017, RELACIONADO CON ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA ATENDER LAS RECOMENDACIONES FORMULADAS POR AUDITORES EXTERNOS VINCULADAS CON POLITICA CONOZCA SU CLIENTE Y CUMPLIMIENTO PLAN DE ACTUALIZACION DATOS DEL CLIENTE.





INFORME DE RIESGOS



RIESGO DE CRÉDITO

Con respecto al Riesgo de Crédito, es de señalar, que el Banco generó durante el segundo 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 segundo semestre, se presentaron de manera mensual los resultados obtenidos de la aplicación de la metodología Credit Risk+. Con respecto 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 segundo semestre de 2017:

Cartera Comercial

	AA	A	B	C	D	E	PI
AA	0,9772	0,0162	0,0034	0,0014	0,0011	0,0007	0,00%
A	0,3918	0,2576	0,1013	0,0563	0,0824	0,0943	9,43%
B	0,1993	0,1294	0,1200	0,0748	0,1676	0,2597	25,97%
C	0,1572	0,0540	0,0402	0,0379	0,1990	0,4297	42,97%
D	0,0898	0,0414	0,0325	0,0285	0,1644	0,6270	62,70%
E	0,0020	0,0016	0,0009	0,0007	0,0040	0,9907	100,00%

Cartera Agrícola

	AA	A	B	C	D	E	PI
AA	0,9600	0,0259	0,0052	0,0028	0,0030	0,0030	0,00%
A	0,5121	0,1366	0,0644	0,0790	0,0423	0,671	6,71%
B	0,1911	0,0467	0,0543	0,1254	0,0823	0,1232	12,32%
C	0,1725	0,0510	0,0399	0,0333	0,0880	0,1726	17,26%
D	0,1635	0,0355	0,0082	0,0109	0,0479	0,4389	43,89%
E	0,0334	0,0047	0,0075	0,0050	0,0121	0,9373	100,00%

Cartera Microcréditos

	AA	A	B	C	D	E	PI
AA	0,9715	0,0200	0,0052	0,0013	0,0011	0,0008	0,00%
A	0,4006	0,1874	0,1972	0,0842	0,0574	0,0731	7,31%
B	0,2895	0,1510	0,1198	0,1075	0,0738	0,2256	22,56%
C	0,0919	0,0372	0,0607	0,0749	0,1049	0,3518	35,18%
D	0,0324	0,0224	0,0135	0,0096	0,1049	0,7516	75,16%
E	0,0016	0,0004	0,0010	0,0004	0,0016	0,9950	100,00%

Cartera Manufactura

	AA	A	B	C	D	E	PI
AA	0,9694	0,0232	0,0046	0,0020	0,0006	0,0002	0,00%
A	0,3402	0,2828	0,0137	0,0246	0,0219	0,0055	0,55%
B	0,0328	0,0410	0,0000	0,0000	0,0328	0,0082	0,82%
C	0,0082	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0246	2,46%
D	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0984	9,84%
E	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	1,0000	100,00%

Cartera Turismo

	AA	A	B	C	D	E	PI
AA	0,9498	0,0258	0,0129	0,0049	0,0062	0,0005	0,00%
A	0,0246	0,1175	0,0874	0,0557	0,0230	0,0197	1,97%
B	0,0164	0,0164	0,0164	0,0393	0,0508	0,0574	5,74%
C	0,0000	0,0164	0,0000	0,0197	0,0459	0,1148	11,48%
D	0,0000	0,0123	0,0000	0,0000	0,0000	0,1516	15,16%
E	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0164	0,4590	100,00%

Cartera Hipotecaria

	AA	A	B	C	D	E	PI
AA	0,6705	0,3232	0,0056	0,0005	0,0002	0,0000	0,00%
A	0,1832	0,7140	0,0943	0,0076	0,0005	0,0005	0,05%
B	0,0459	0,2793	0,5227	0,0984	0,0384	0,0152	1,52%
C	0,0546	0,0685	0,0521	0,1415	0,4450	0,1399	13,99%
D	0,0082	0,0546	0,0055	0,0055	0,2399	0,3749	37,49%
E	0,0055	0,0150	0,0055	0,0109	0,0342	0,6175	100,00%

Cartera de Tarjetas de Crédito

	AA	A	B	C	D	E	PI
AA	0,9809	0,123	0,0029	0,0007	0,0011	0,0020	0,00%
A	0,5383	0,1685	0,1203	0,0256	0,0281	0,1192	17,29%
B	0,3096	0,0946	0,1109	0,0461	0,0586	0,3802	48,49%
C	0,0662	0,0263	0,0266	0,0131	0,1004	0,7674	100,00%
D	0,0334	0,0070	0,0066	0,0059	0,0237	0,9235	100,00%
E	0,0020	0,0002	0,0002	0,0001	0,0003	0,0001	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	9,43%	6,71%	7,31%	0,55%	1,97%	0,05%	17,29%
B	25,97%	12,32%	22,56%	0,82%	5,74%	1,52%	48,49%
C	42,97%	17,26%	35,18%	2,46%	11,48%	13,99%	100,00%
D	62,70%	43,89%	75,16%	9,84%	15,16%	37,49%	100,00%
E	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

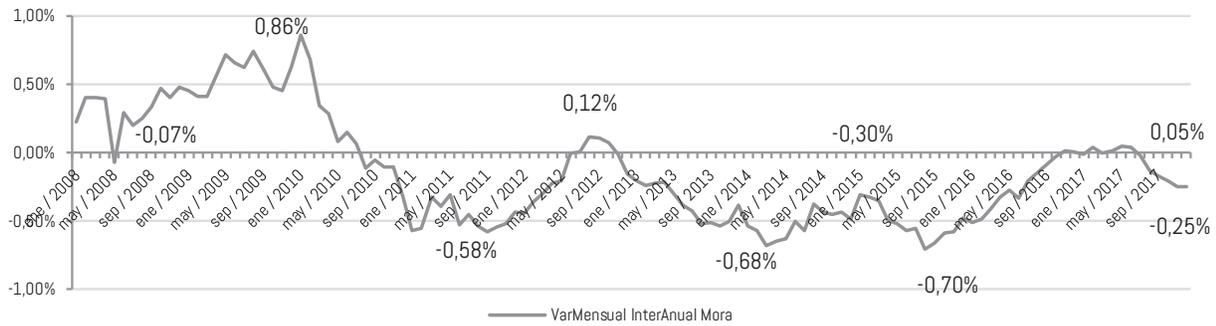
Pérdidas Esperadas y No Esperadas Portafolio Cartera de Créditos

Productos	Perdidas Esperadas	No Esperadas	Totales
Turismo	463.490,00	0	463.490,00
Agrícola Juridica	4.920.000,00	0	4.920.000,00
Agrícola Natural	28.180.000,00	89.820.000,00	118.000.000,00
Comercial Juridica	113.620.000,00	234.380.000,00	348.000.000,00
Comercial Natural	149.730.000,00	137.270.000,00	287.000.000,00
Hipotecario CP	0	0	0
Hipotecario LP	763.350,00	2.240.000,00	3.003.350,00
Manufactura	1.390.000,00	0	1.390.000,00
Microcreditos	6.700.000,00	8.300.000,00	15.000.000,00
TDC Clasica	2.850.000,00	3.150.000,00	6.000.000,00
TDC Corporativa	563.410,00		563.410,00
TDC Dorada	57.620.000,00	19.380.000,00	77.000.000,00
TDC MC Black	9.410.000,00	11.590.000,00	21.000.000,00
TDC Platino	44.770.000,00	20.230.000,00	65.000.000,00
Totales	420.980.250,00	526.360.000,00	947.340.250,00

En la tabla anterior, se presenta el resumen de los resultados para el cierre del segundo semestre de 2017 del Portafolio de la Cartera de Créditos del Banco, observándose que las Pérdidas Esperadas son de Bs. 420.980.250,00; las Pérdidas No Esperadas por Bs. 526.360.000,00 para una Pérdida Total de Bs. 947.340.250,00, de acuerdo al comportamiento de los créditos en un horizonte temporal de 1 año con un nivel de confianza de 95%. En contraste con las estimaciones presentadas se informa que las Pérdidas Efectivamente Realizadas alcanzan un monto de Bs. 39.197.238,54 para el mes de diciembre de 2017, según se aprecia en la cuenta contable 819030000000.

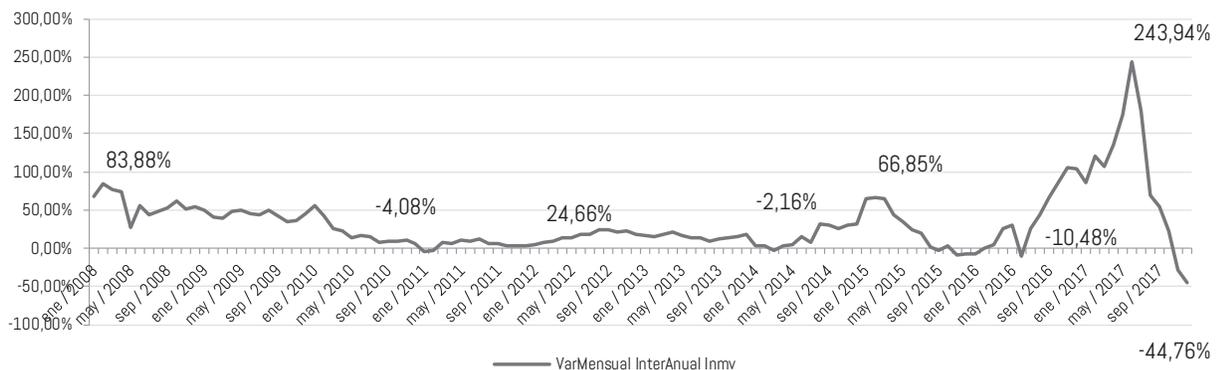
En el lapso, se presentaron los indicadores de Riesgo de Crédito tales como: Razón de Deterioro del Índice de Morosidad, que indica la aceleración de la mora de manera sostenida a través de la variación anual mes a mes. Para el mes de diciembre 2017, la variación anual del Índice de Morosidad fue de -0,25% presentando una desaceleración del deterioro de la mora de 0,01 puntos con respecto al mes de noviembre 2017, este valor se encuentra en el nivel de riesgo bajo. Con respecto al mes de agosto 2015 (que presenta el último valor más bajo -0,70) hubo una aceleración del deterioro del Índice de Morosidad de 0,45 dicho valor se encuentra en un nivel de riesgo bajo.

Variación Anual mes a mes Índice de Morosidad



La Razón de Deterioro de la Cartera Inmovilizada, este indicador muestra la aceleración que tiene la Cartera Inmovilizada de manera sostenida a través de la variación anual mes a mes. Para el mes de diciembre 2017, la variación anual de la Cartera Inmovilizada fue de -44,76%, siendo el más bajo obtenido por la Institución, presentando una desaceleración del deterioro de 15,87 puntos con respecto al mes de noviembre 2017. Este valor se encuentra en el nivel de riesgo bajo.

Variación Anual mes a mes Cartera Inmovilizada



RIESGO DE LIQUIDEZ

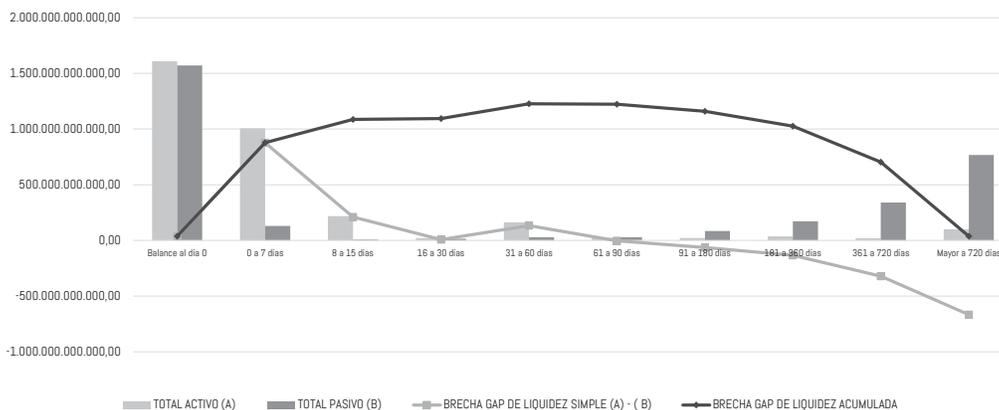
En cuanto a Riesgo de Liquidez, es importante señalar que en atención a la normativa vigente en materia de Administración Integral de Riesgos, el Banco a través de la Gerencia de Administración Integral de Riesgos ha presentado los indicadores específicos y los reportes sobre riesgo de liquidez exigidos 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, así como de los indicadores RALE, RALEA y RACOCAP.

Asimismo, se realizó el simulacro de aplicación del plan de contingencia para este riesgo, habiendo resultado de manera satisfactoria. Igualmente se hicieron las pruebas de back y stress testing para el tercer y cuarto trimestre de 2017 siendo el modelo adecuado. Durante el segundo semestre, la Institución continúa en coordinación con las áreas pertinentes en la gestión de 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 diciembre de 2017:

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

DESCRIPCIÓN	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	Mayer a 720 días
ACTIVO										
DISPONIBILIDAD INMEDIATA	23.908.706.834,28	23.908.706.834,28	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCAJE LEGAL	343.616.657.407,00	129.784.351.337,07	213.832.306.069,93	0	0	0	0	0	0	0
FONDOS INTERBANCARIOS COLOCADOS	156.229.251,23	156.229.251,23	0	0	0	0	0	0	0	0
OPERACIONES DE ABSORCIÓN DEL BCV	781.299.755.217,34	781.299.755.217,34	0	0	0	0	0	0	0	0
CÁMARA DE COMPENSACIÓN	42.669.025.246,05	42.669.025.246,05	0	0	0	0	0	0	0	0
PORTAFOLIO DE TÍTULOS PARA NEGOCIAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PORTAFOLIO DE TÍTULOS DE INVERSIÓN	16.232.997.926,35	6.688.227.080,94	0	0	0	0	510.353.932,16	0	279.910.329,64	8.578.690.608,73
CARTERA DE CREDITOS	334.123.340.712,38	20.915.213.104,80	3.492.947.494,16	21.393.690.551,10	161.042.636.655,12	24.711.350.673,04	20.877.126.835,80	38.721.550.866,57	19.232.489.083,45	25.736.335.400,66
ACTIVOS INMOVILIZADOS	48.836.936.518,19	1.633.118.441,91	49.358.633,70	65.522.903,18	9.535.295,02	376.042,49	1.705.189,80	12.514.662,15	12.800.458,72	47.052.004.891,22
OTROS ACTIVOS	18.826.849.731,12	0	0	0	0	0	0	0	0	18.826.849.731,12
TOTAL ACTIVO (A)	1.809.670.498.843,94	1.007.054.826.613,62	217.374.612.087,79	21.459.213.454,28	181.052.171.950,14	24.711.726.715,59	21.389.185.957,76	38.734.085.529,72	18.626.198.871,81	100.189.890.731,79
PASIVO										
CAPTACIONES A LA VISTA	1.346.686.482.542,65	119.989.765.594,55	6.848.271.971,80	12.840.509.947,12	25.681.019.894,24	25.681.019.894,24	77.043.059.682,71	154.086.119.395,43	308.172.238.730,86	616.344.477.461,71
CAPTACIONES DE AHORRO	139.723.049.108,74	9.794.585.742,52	725.350.807,35	1.360.032.763,78	2.720.065.527,56	2.720.065.527,56	8.160.196.582,67	18.320.393.165,33	32.640.786.330,66	65.281.572.661,32
DEPOSITOS A PLAZO FIJO	7.476.381,39	6.667.415,62	606.203,57	183.812,20	6.000,00	3.150,00	10.000,00	0	0	0
FONDOS INTERBANCARIOS CAPTADOS	59.935.234,92	98,99	38.935.135,93	20.000.000,00	0	0	0	0	0	0
OTROS PASIVOS	85.145.123.320,36	7.448.067,54	5.889.167,40	11.567.583,95	123,25	77,39	729,03	0	0	85.135.133.877,50
TOTAL PASIVO (B)	1.571.618.088.688,08	129.798.468.819,22	7.817.053.286,04	14.232.283.917,05	28.401.091.645,04	28.401.098.648,18	85.203.288.994,41	170.408.512.530,76	340.813.028.061,52	788.761.184.000,54
BRECHA GAP DE LIQUIDEZ SIMPLE (A) - (B)	38.051.432.255,88	877.266.158.594,40	208.767.568.811,74	7.226.929.537,24	152.961.080.405,10	-3.689.361.933,59	-63.814.081.036,65	-133.672.447.002,04	-321.287.826.189,71	-866.567.303.288,80
BRECHA GAP DE LIQUIDEZ ACUMULADA	38.051.432.255,88	877.266.158.594,40	1.087.013.718.406,15	1.094.240.647.943,39	1.226.891.728.348,49	1.223.202.398.414,89	1.169.398.286.379,19	1.026.716.838.376,15	704.428.013.186,44	37.890.709.817,64
RATIO DE LIQUIDEZ	1,02	7,76	26,84	1,81	6,87	0,87	0,26	0,22	0,06	0,13
ACTIVOS LIQUIDOS	1.150.337.613.785,67									
LIQUIDEZ EN RIESGO (LER)		OK	OK	OK						
POSICION 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 diciembre de 2017, se observaron descalces desde la banda de 61 a 90 días hasta la mayor a 720 días. Sin embargo, estos descalces son cubiertos por la brecha acumulada.

En cuanto al Ratio de Liquidez Esperado, a corto plazo (0 - 7 días) para el mes de diciembre, se observa un valor de 776%, indicando una cobertura de 7,76 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). Con respecto al Ratio de Liquidez a nivel consolidado en el análisis esperado, observamos que este se encuentra con un valor de 102%, igualmente 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 segundo 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 diciembre del año 2017, los siguientes resultados:

FECHA	COEFICIENTE DE FINANCIAMIENTO VOLÁTIL
01/12/2017	16,72
08/12/2017	16,97
15/12/2017	17,45
22/12/2017	17,63
29/12/2017	17,76

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, durante el segundo semestre de 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 diciembre del año 2017, los siguientes resultados:

FECHA	20 MAYORES SALDOS (Bs.)	RACOCAP (%)
DEL 27/11/2017 AL 01/12/2017	63.493.783.607,15	7,05%
DEL 04/12/2017 AL 08/12/2017	49.490.105.838,81	5,69%
DEL 12/12/2017 AL 15/12/2017	52.006.358.724,00	4,63%
DEL 18/12/2017 AL 22/12/2017	56.443.674.289,25	4,45%
DEL 26/11/2017 AL 31/12/2017	59.367.376.753,95	4,27%

De la tabla anterior, se tiene que a nivel consolidado los 20 mayores proveedores de fondos durante el mes de diciembre presentan valores que van desde el 4,27% hasta 7,05% 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. A continuación el Reporte de Valor en Riesgo (VaR) de Mercado, al cierre del segundo semestre de 2017:

Reporte de Valor en Riesgo (VaR) de Mercado Cartera Disponible para la Venta y para Negociar

Tipo Moneda	Instrumento	Valor Nominal	Concentración	Volatilidad	VaR Individual Bs.	CVaR Individual Bs.		
Bs Bolívar	DPBS08773-0043	55.120.000,00	1,84%	1,42%	-772.604,91	-2.035.160,48		
	DPBS08771-0018	331.282.000,00	11,09%	1,83%	-10.300.786,44	-16.894.361,65		
	DPBS08771-0027	290.000.000,00	9,70%	1,84%	-6.721.161,80	-15.041.682,30		
	DPBS08772-0017	7.000.000,00	0,23%	1,84%	-144.257,19	-364.670,89		
	DPBS09345-0014	58.800.000,00	1,97%	1,53%	-1.623.402,14	-2.389.811,34		
	DPBS09345-0023	300.000.000,00	10,04%	2,35%	-14.233.026,00	-18.664.653,00		
	DPBS09345-0041	10.000.000,00	0,33%	1,01%	-98.883,90	-274.324,80		
	DPBS09345-0032	18.884.000,00	0,63%	1,98%	-580.528,91	-1.063.897,74		
	DPBS00760-0016	13.300.000,00	0,45%	0,85%	-182.911,44	-331.952,84		
	DPBS00760-0034	13.000.000,00	0,43%	1,30%	-226.160,09	-473.262,40		
	DPBS00760-0052	34.400.000,00	1,15%	1,62%	-636.693,43	-1.266.206,90		
	DPBS01632-0039	8.000.000,00	0,27%	1,88%	-127.482,56	-306.865,92		
	DPBS01632-0057	38.425.000,00	1,29%	2,51%	-995.806,16	-2.401.145,97		
	DPBS02207-0043	220.205.000,00	7,37%	3,42%	-13.985.230,56	-18.786.677,27		
	DPBS02207-0052	379.900.000,00	12,71%	4,00%	-27.193.317,98	-36.094.576,33		
DPBS02209-0014	588.846.000,00	19,70%	2,27%	-17.943.209,32	-34.434.972,13			
Portafolio en Bolívares		2.367.162.000,00	79,21%	VaR Incorrelacionado	4,05%	-95.765.482,84	6,37%	-150.814.221,97
				VaR Correlacionado	1,83%	-43.256.149,15	2,77%	-65.643.993,11
Us Dollar	USP9395PAA95	19.950.000,00	0,67%	11,32%	-676.635,77	-2.942.768,04		
	DPUS05187-0014	301.950.000,00	10,10%	0,60%	-750.605,43	-3.896.848,94		
	XS0294364954	3.990,00	0,00%	3,30%	-178,89	-338,49		
	XS0294367205	1.995,00	0,00%	4,37%	-93,99	-203,73		
	USP97475AN08	16.169.475,00	0,54%	3,65%	-647.900,51	-1.238.904,69		
	USP97475AP55	13.471.237,50	0,45%	3,00%	-587.929,12	-1.010.094,27		
	USP17625AC16	41.795.250,00	1,40%	11,65%	-1.964.359,20	-6.373.985,86		
	USP7807HAM71	72.817.500,00	2,44%	3,57%	-3.195.771,48	-6.141.015,07		
	USP17625AD98	65.436.000,00	2,19%	3,11%	-2.925.007,52	-5.321.947,83		
	USP17625AE71	89.775.000,00	3,00%	2,93%	-3.625.788,71	-6.481.685,87		
Portafolio en Dólares		621.370.447,50	20,79%	VaR Incorrelacionado	2,31%	-14.374.270,63	5,38%	-33.407.792,79
				VaR Correlacionado	1,74%	-10.810.286,72	3,59%	-22.299.750,62
Total Portafolio Disponible para la Venta		2.988.532.447,50	100,00%		1,81%	-54.066.435,87	2,94%	-87.943.753,74

Con respecto a los resultados obtenidos para el cierre del segundo 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 1,83% en Bs. -43.256.149,15 para la Cartera en Moneda Nacional, mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera mostró un VaR de 1,74% en Bs. -10.810.286,72. Lo que resume una Máxima Pérdida Esperada del total del Portafolio de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar de 1,81% en Bs. -54.066.435,87. En cuanto al Valor en Riesgo Condicional (CVaR), para la Cartera de Títulos en Moneda Nacional, se obtuvo un valor de 2,77% en Bs. -65.643.993,11, mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera exhibió un valor de 3,59% en Bs. -22.299.753,74. 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 2,94% en Bs -87.943.753,74.

Igualmente, se efectuaron las pruebas de back y stress testing para el tercer y cuarto 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 Nro. 083-12 "Normas que regulan las operaciones de Fideicomiso".

RIESGO OPERACIONAL

Con referencia 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.

Durante el segundo 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 15%	Año 1	Año 2	Año 3
	Ene-2015 a Dic-2015	Ene-2016 a Dic-2016	Ene-2017 a Dic-2017
Ingresos Netos	940.241.900,18	775.587.542,68	10.141.086.602,82
Ingresos Netos Ponderados	141.036.285,03	116.338.131,40	1.521.162.990,42
Mes	dic-17		
CAPITAL REQUERIDO VaR	1.778.537.406,85		

Pérdidas Reales	Monto Expuesto (Bs.)	Monto Afectado (Bs.)	Monto No Afectado y/o Recuperado (Bs.)
Período			
Ene-2017 a Dic-2017	41.162.338,79	9.287.187,20	31.875.151,59

Con la aplicación del Método Básico, se obtuvo como resultado un valor estimado de pérdidas de 1.778.537.406,85 el cual al ser contrastado con las pérdidas operacionales efectivamente realizadas durante el período enero-diciembre 2017, de Bs. 9.287.187,20 se encuentra por encima de las mismas en un porcentaje muy elevado, por lo cual surge la necesidad de continuar avanzando en las actividades necesarias para la implementación del método avanzado.

Por otra parte, se dio continuidad a las actividades previstas en el programa de formación continua de cultura de riesgos, con el objeto de seguir con las charlas de sensibilización en materia de riesgo integral dictadas por el personal de la Gerencia de Administración Integral de Riesgos en conjunto con el personal de la Gerencia de Recursos Humanos, Seguridad de la Información, Seguridad Bancaria, Prevención de LC/FT y Contraloría General.

Respecto a Riesgo Legal, el Comité conoció con frecuencia trimestral el Informe de las Contingencias Legales en curso realizado por la GAIR a partir de la información transmitida por el área de Consultoría Jurídica, siendo informado que a la fecha se encuentra en elaboración del Informe sobre las Contingencias Legales correspondiente al corte de diciembre de 2017.

MEDIDA DE DESEMPEÑO AJUSTADA A RIESGOS

Con respecto a las Rentabilidades Ajustadas al Riesgo (RAROC), durante el segundo 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
jul-17	-17,08%	2187,31%	-581,19%	-1079,62%
ago-17	-11,89%	2975,65%	-642,14%	-476,53%
sep-17	129,37%	3194,85%	-657,78%	-401,54%
oct-17	1073,41%	5554,12%	-1064,97%	49,91%
nov-17	1191,77%	5833,51%	-1257,85%	518,92%
dic-17	981,59%	5051,48%	-1234,38%	595,30%

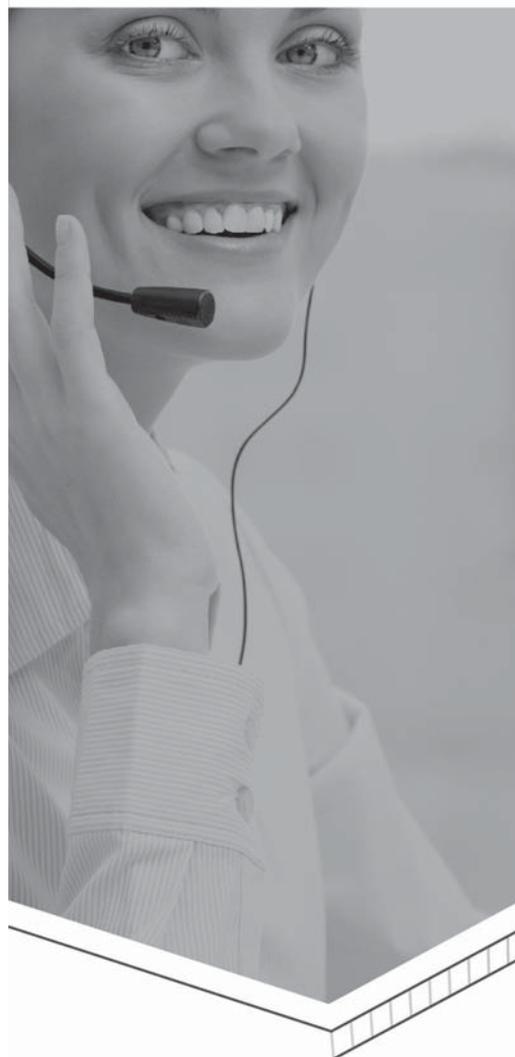
De acuerdo a la tabla anterior, se señala que el RAROC a nivel consolidado presenta un valor de 981,56% y para el RAROC por tipo de riesgo, en los casos de Riesgo de Crédito y Operacional, se observan cifras positivas que van en crecimiento durante el segundo semestre de 2017, obteniendo valores de 5.051,48% y 595,30% respectivamente. Se indica que la Institución en el segundo semestre está en la capacidad de cubrir sus gastos y las pérdidas de riesgos que se pudieran presentar.

El establecimiento de Políticas de Atención al Cliente dentro del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A ha generado una dinámica permanente para dar cumplimiento a la satisfacción de los clientes. Este lineamiento es filosofía y cultura propia de atención y calidad de servicio en esta Institución, la cual se ejecuta diariamente.

El informe semestral tiene como objetivo proporcionar información sobre la gestión de la Gerencia de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio. Con ello, se señala que la calidad de servicio es una estrategia básica dentro de la estructura organizacional, donde se consideran las expectativas y necesidades de los clientes, de allí la importancia del talento humano para dar respuesta a las exigencias y garantizar la calidad de los servicios que oferta el Banco Sofitasa, es decir se cuenta con un equipo humano comprometido e involucrado con las metas de la organización, manteniendo siempre como premisa que el cliente está primero.

En referencia a la gestión de esta Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, se señala que en el período julio-diciembre 2017, específicamente en agosto, según Comunicación N° SIB-II-CCSB-16677 con fecha 10/08/2017, y alcance al Oficio de requerimiento de información inicial N° SIB-II-CCSB-16676 con fecha 10/08/2017, se recibió la visita de inspección especial de la Superintendencia de Bancos (SUDEBAN). En tal sentido, se suministró en el plazo máximo establecido (5 días hábiles) toda la información requerida en cuanto a: 1) Planes de Capacitación ejecutados durante el año 2016 y primer semestre de 2017, dirigido al personal del Banco en materia de calidad de servicio bancario y atención a las personas de la Tercera Edad y Mujeres Embarazadas; 2) Montos máximos y mínimos establecidos por el Banco para las siguientes operaciones: pago de cheques, retiros en cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo, transferencia en el mismo banco, transferencia a terceros, retiros de Atm clientes del banco y retiros Atm clientes de otros bancos; 3) Cantidad de cajeros automáticos operativos y no operativos y distribución a nivel nacional; 4) Relación de Reclamos recibidos por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario para el primer semestre de 2017.

CALIDAD DE SERVICIO



Igualmente, con fecha 05 de septiembre, se levantó Acta de Requerimiento N° 01, por parte del ente regulador, en la cual solicitaron una muestra de 10 expedientes (original, copia firmada y sellada) con el respectivo estado de cuenta donde se visualizara el reintegro en casos que aplicara. Es importante indicar que mediante Acta de Inspección con fecha 08 de septiembre de 2017, se señala que el análisis para esta inspección estuvo basado en dos puntos importantes: 1) Los reclamos recibidos en el primer semestre de 2017 y que fueron transmitidos vía sistema de Información Integral Financiero (SIF), específicamente el archivo AT13. Se evaluaron los tiempos de respuesta, por lo que se determinó que la cantidad de treinta y tres (33) reclamos se resolvieron en un plazo mayor a los 20 días establecidos en el Art 37 de la Resolución 063.15 de fecha 12 de junio de 2015: “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros” y 2) De la muestra de los 10 expedientes que fueron solicitados, se hace mención a la falta de firma, sello y fecha de acuse de recibo por parte de la agencia receptora.

Esta Gerencia ha hecho énfasis a través de correos electrónicos dirigidos a toda la Red de Agencias, conjuntamente con las Vicepresidencias Regionales y Áreas Tramitadoras, la especial atención que se debe prestar en cuanto al proceso de Recepción-Investigación-Solución-Respuesta de los reclamos. Para esto, la gestión del capital humano es fundamental para contribuir a alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

Mediante oficio N° SIB-II-CCSB-23926 de fecha 13/11/2017 emitida por la SUDEBAN y recibida en fecha 13/11/2017, se notifica sobre nueva Inspección Especial a realizarse en materia de “Calidad de Servicio Bancario en las Agencias, Taquillas y/o Sucursales del Banco ubicadas en el territorio nacional”; sin embargo, a la fecha de elaboración del presente, no se ha sido recibido el informe

final emitido por este organismo, con ocasión de la referida inspección.

INDICADORES DE GESTIÓN

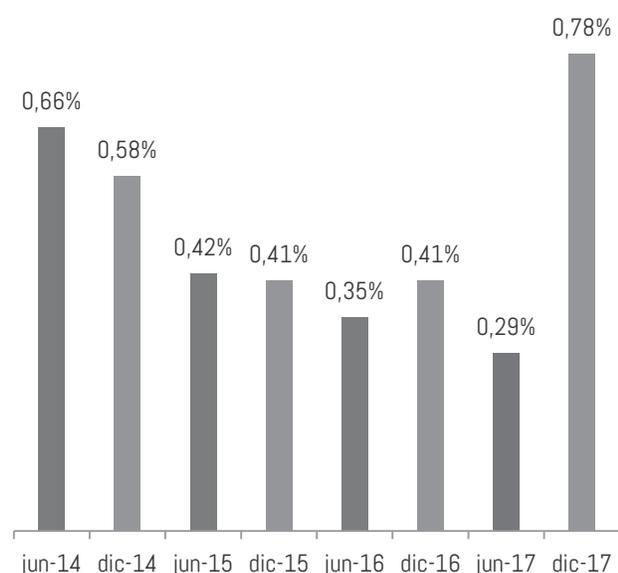
Está establecido el Ratio de Reclamos como práctica mundial para el aspecto de la medición de la evolución de los reclamos, basado en los clientes activos que poseen las instituciones financieras, a fin de indicar razones que proporcionan comparación y análisis del estado actual o pasado, en función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

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%

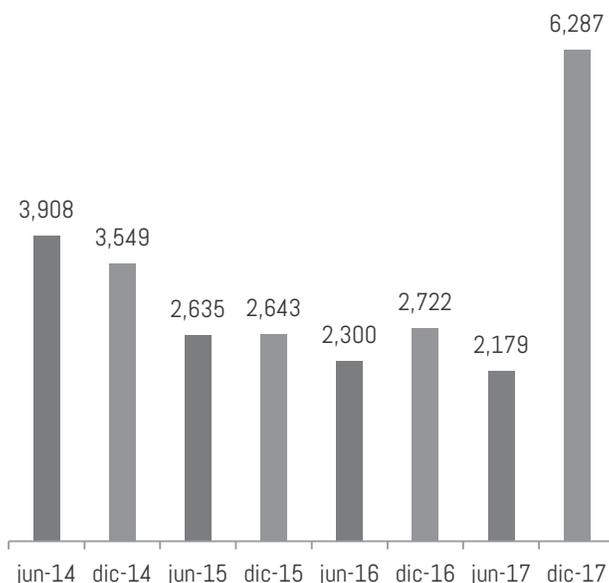
$$\text{Ratio Total Reclamos} = \frac{\text{Total Reclamos}}{\text{Clientes Activos}}$$

Periodo	DEPOSITANTES		RECLAMOS		INDICADORES	
	No.	Bs.	No.	Bs.	Ratio No.	Ratio Bs.
jun-14	589,216	14,624,605,583.00	3,908	4,923,676.31	0,66%	0.03%
dic-14	611,407	19,650,439,859.64	3,549	6,756,159.80	0,58%	0.03%
jun-15	634,207	27,322,273,984.84	2,635	9,061,861.68	0,42%	0.03%
dic-15	650,222	42,834,841,262.63	2,643	15,352,676.75	0,41%	0.04%
jun-16	666,621	56,758,605,235.26	2,300	24,639,896.41	0,35%	0.04%
dic-16	663,298	131,211,950,508.81	2,722	51,178,410.74	0,41%	0.04%
jun-17	761,231	232,645,256,026.49	2,179	94,868,917.20	0,29%	0.04%
dic-17	808,909	1,473,271,434,627.74	6,287	1,043,123,650.65	0,78%	0.07%

Reclamos Recibidos / Clientes Activos Ocho últimos semestres



Reclamos Recibidos Ocho últimos semestres

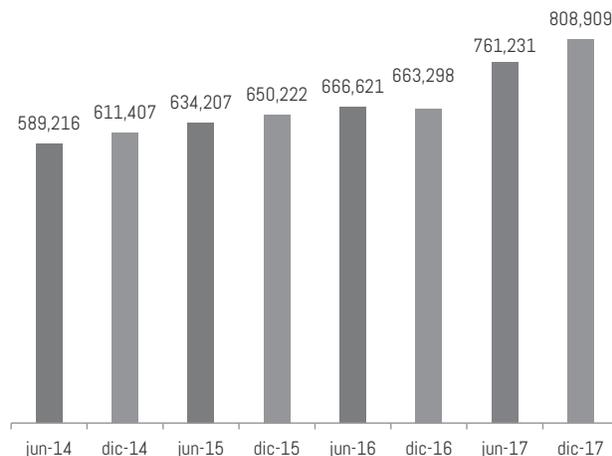


Este Ratio tiene como objetivo evaluar el rendimiento del personal y de los proyectos de mejoramiento operativo, principalmente la evaluación entre los diferentes períodos del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., desde los inicios del reporte estadístico de los Reclamos. Adicionalmente, se calcula dicho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

Por su parte, el Ratio Gestión Reclamos presentó un índice de 0,78% en el lapso de la cuenta, manteniéndose por debajo del Ratio para Venezuela semestralmente, el cual se ubicó entre el 1% y 1,9%.



Clientes Activos Ocho últimos semestres



El incremento del Total de Depositantes representa realmente la Cartera de Depósitos en Cuentas Corrientes, Depósitos de Ahorro y Otras Captaciones obtenidas de las personas naturales y jurídicas oficiales en el Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., y en función de la Cantidad de Reclamos Recibidos equivale aproximadamente a 01 reclamo por cada 128 clientes, que una vez más reflejan su confianza y satisfacción hacia la Institución financiera.

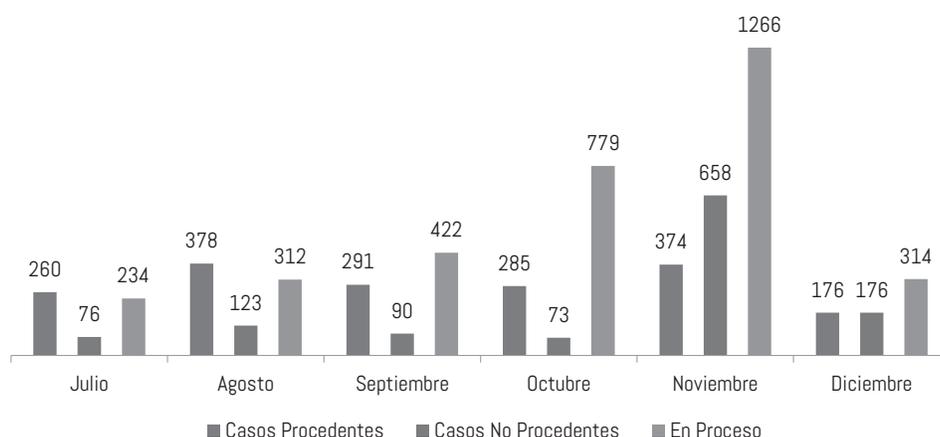
Al evaluar los tiempos de respuesta para la atención de reclamos reportados en el segundo semestre de 2017, y tomando en cuenta que el tiempo establecido por la SUDEBAN es de 20 días continuos máximo, según las “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios de los Servicios Financieros”, Resolución N° 063.15 con fecha 12 de junio de 2015, publicada en Gaceta Oficial N° 40.808 con fecha 14 de diciembre de 2015, se pudo verificar que 71% de los casos fueron respondidos en un lapso promedio de 18 días, cifra que se encuentra por debajo de los 20 días establecidos por el ente regulador.

Cabe indicar, 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 del 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 se ingresaron en el mes reportado, con estatus de Procedentes, No Procedentes y En Trámite para su respuesta, los cuales son nuevamente reportados en el siguiente mes, con la correspondiente solución.

La tabla adjunta muestra el resumen de la gestión mensual, del segundo 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.
Julio	260	8.733.305,82	76	2.923.050,20	234	12.795.770,05
Agosto	378	11.103.434,03	123	8.898.938,62	312	23.943.435,69
Septiembre	291	17.065.123,77	90	10.063.017,04	422	44.743.173,95
Octubre	285	25.099.446,05	73	40.860.422,94	779	159.000.267,61
Noviembre	374	64.423.042,40	658	140.684.033,45	1266	277.636.194,11
Diciembre	176	44.294.596,52	176	42.710.153,50	314	108.146.244,90
TOTAL	1.764	170.718.948,59	1.196	246.139.615,75	3327	626.265.086,31



Como se hiciera referencia anteriormente, el número de reclamos recibidos y reportados en el lapso fue de 6.287, por un monto de Bs. 1.043.123.650,65. Así, se indica que fueron declaradas como Procedentes 3.017 transacciones, es decir 48% de la cantidad de reclamos en el lapso julio-diciembre 2017, por un monto de Bs. 337.119.475,34, que representó 32% del monto total de los reclamos ocurridos en ese período. Así también, como No Procedentes hubo 2.940 transacciones, significando 47% por un total de Bs. 596.645.856,14, para ubicarse en 57%, y finalmente, fueron declaradas En Proceso de solución 330 transacciones, es decir 5% de la cantidad de reclamos en el semestre, por un total de Bs. 109.358.319,17, es decir significó 10% del monto de reclamos durante julio-diciembre 2017.

El cuadro que se detalla 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, en atención a la circular N° SIB-IICCSB-25254, con fecha 15 de septiembre de 2016, emanada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

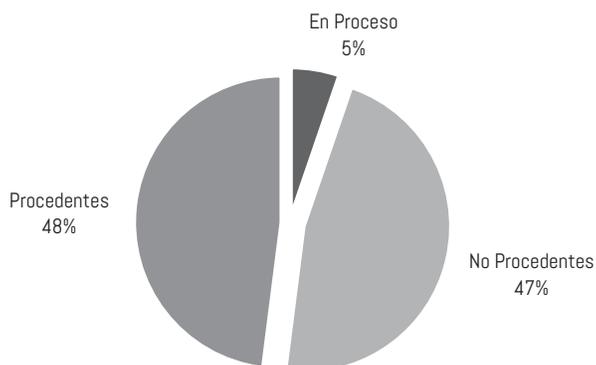


Reportados en AT13	En Proceso				No Procedente			
	Reclamos Nuevos	% Cantidad	Miles de Bs.	% Total Reclamo Nuevo	Reclamos Nuevos	% Cantidad	Miles de Bs.	% Total Reclamo Nuevo
Atención al Cliente y Servicios								
Cheques	1	0,00	500.000,00	0%	2	0%	12.576.260,00	1%
Cuenta Corriente					2	0%	1.189.787,00	0%
Cuenta de Ahorros					3	0%	195.000,00	0%
Tarjeta de Crédito	13	0%	1.625.574,27	0%	13	0%	1.610.196,00	0%
Tarjeta de Débito	316	5%	107.232.744,90	15%	2.920	47%	581.074.613,14	56%
TOTAL	330	5%	109.358.319,17	10%	2.940	47%	596.645.856,14	57%

Reportados en AT13	Procedente				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	2	0%	0,00	0%	2	0%	-	0%
Cheques	1	0%	1.300.000,00	0%	4	0%	14.376.260,00	1%
Cuenta Corriente	5	0%	1.419.131,00	0%	7	0%	2.608.918,00	0%
Cuenta de Ahorros	3	0%	185.000,00	0%	6	0%	380.000,00	0%
Tarjeta de Crédito	11	0%	992.015,38	0%	37	1%	4.227.785,65	0%
Tarjeta de Débito	2.995	48%	333.223.328,96	32%	6.231	99%	1.021.530.687,00	98%
TOTAL	3.017	48%	337.119.475,34	32%	6.287	100%	1.043.123.650,65	100%

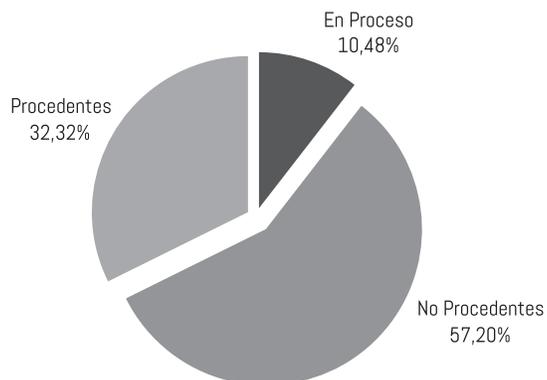
Cantidad de Reclamos Ocurridos en el Semestre

Contador de Reclamos Nuevos



Monto de Reclamos Ocurridos en el Semestre

Monto de Reclamos Nuevos



ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECONSIDERADOS

Durante el Segundo Semestre del año 2017, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario efectuó revisiones correspondientes a las reclamaciones en reconsideración a un total de 462 expedientes, respondiendo 93 casos como Procedentes, 362 como No Procedentes y 7 casos con respuesta Parcialmente Procedente.

Se señala que la mayoría de expedientes conciernen a consumos con Tarjeta de Débito en Puntos de Venta y que generalmente cada reclamo por Cliente contiene una o varias transacciones. La Defensoría ha establecido ciertos criterios mantenidos para la solución de los reclamos sometidos a su consideración. De forma resumida, se consideran procedentes inmediatos aquellos casos en los que no se ha recibido una respuesta del Banco en el momento establecido dentro de la normativa legal vigente de reclamos (20 días continuos); se toma en cuenta la trayectoria y la antigüedad del cliente dentro de la Institución Financiera. Al no presentarse alerta de monitoreo se procede a la cancelación inmediata. Es también procedente todo reclamo que no refleje diferencia en la tira de auditoría del cajero automático (Atm).

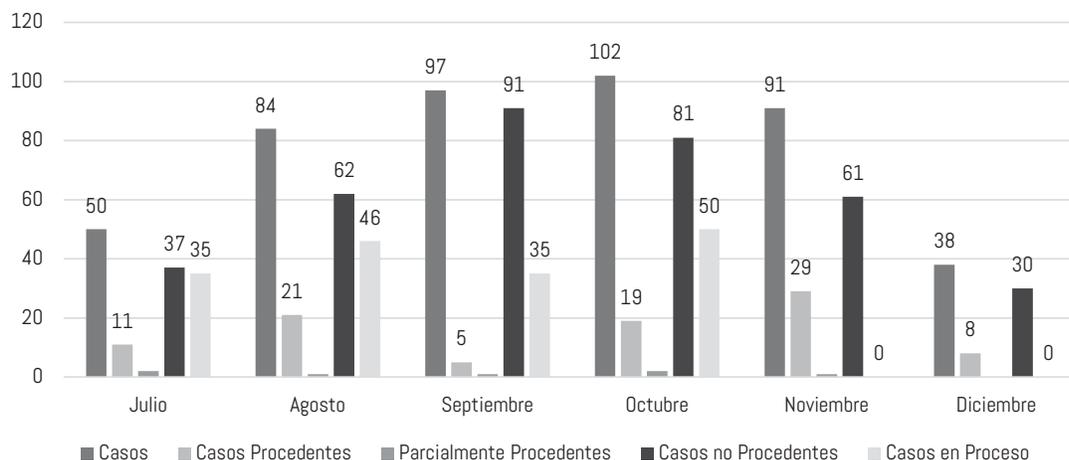
Con base a todos los detalles analizados dentro del contexto en el que se desarrollan los incidentes, se da a lugar a la Procedencia del Reclamo.

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

Reclamos: Casos Procedentes, No Procedentes y en Trámite

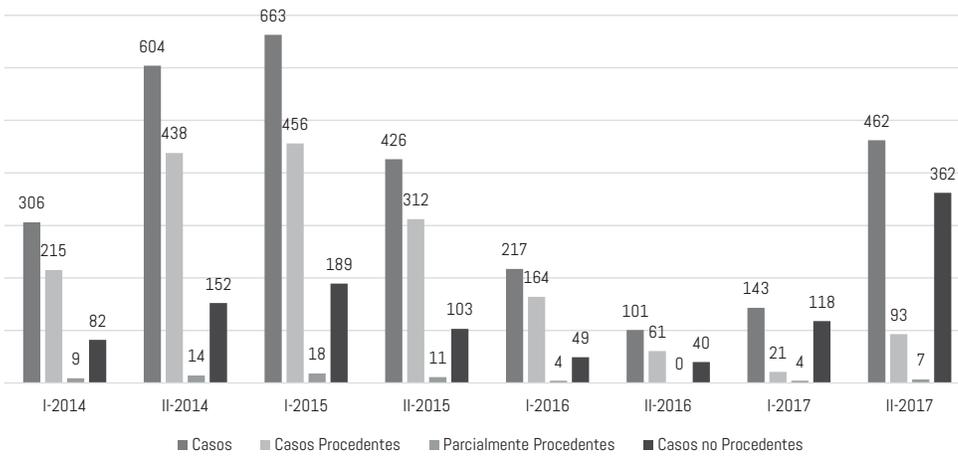
Últimos seis meses

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.
Julio	50	5.417.952,52	11	592.300,00	2	414.425,00	37	4.411.227,52	35	2.448.817,08
Agosto	84	8.193.100,32	21	1.403.254,67	1	9.500,00	62	6.780.345,65	46	7.176.368,35
Septiembre	97	13.791.926,53	5	152.500,00	1	104.190,00	91	13.535.236,53	35	5.279.978,65
Octubre	102	8.862.396,25	19	857.700,48	2	315.015,42	81	7.689.680,35	50	10.262.397,46
Noviembre	91	21.944.413,75	29	8.108.888,41	1	8.026,00	61	13.827.499,34	0	0
Diciembre	38	32.907.128,51	8	912.571,59	0	0	30	31.994.556,92	0	0,00
Total	462	91.116.917,88	93	12.027.215,15	7	851.156,42	362	78.238.546,31	166	25.167.561,54



Histórico de Reclamaciones en Reconsideración Recibida y Tramitada Ocho 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
II-2017	462	91.116.917,88	93	12.027.215,15	7	851.156,42	362	78.238.546,31



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 en estos casos 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, 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 culmina el año 2017 manteniendo la visión de seguir dando respuestas satisfactorias y objetivas a clientes y usuarios de esta institución financiera ante los reclamos y quejas que llegan a este departamento.

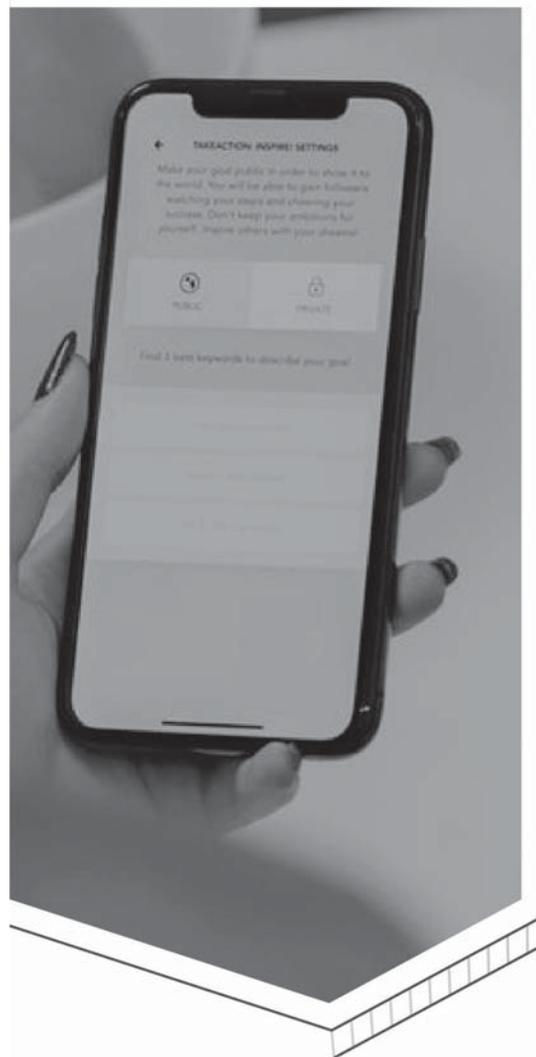
Durante el segundo semestre del año 2017 la gerencia de Banca Virtual orientó sus esfuerzos en el desarrollo de nuevas opciones para optimizar la experiencia del cliente en el uso del servicio Sofinet. En este sentido se trabajó la propuesta de un nuevo modelo para el proceso de afiliación de las empresas al servicio, en el cual se busca reducir el tiempo de dicho proceso, a la vez de facilitarle al cliente jurídico la forma de iniciar el uso del servicio una vez que abre su cuenta, y así minimizar la gestión y la documentación requerida.

En este orden de ideas, se propone que el gerente desde la agencia pueda realizar directamente con el cliente el proceso de afiliación a Sofinet, y que en el mismo instante el representante legal de la empresa obtenga su código de acceso inicial, mediante un proceso de seguridad sencillo y robusto, y que al mismo tiempo le permita al usuario principal de la empresa crear los perfiles de sus usuarios secundarios desde el menú de Sofinet, incluido en la www.sofitasa.com

La visión estratégica de la gerencia de Banca Virtual siempre ha tenido como norte la innovación y el mejoramiento continuo del servicio Sofinet, para ello es importante la consolidación de equipos de trabajos eficientes y motivados, con objetivos claramente definidos y alineados a las expectativas del cliente y la institución. En este sentido la gerencia de Banca Virtual viene trabajando en conjunto con los Vicepresidentes Regionales de la Red de Agencias para establecer unos límites de transferencias para el servicio Sofinet acordes a las necesidades del mercado a fin de brindar soluciones a la demanda de los clientes jurídicos, que requieren de un canal de servicio eficiente para efectuar sus transferencias electrónicas de forma fácil y sin limitaciones de tiempo.

Asimismo en el lapso, se efectuó un conveniente aumento en el límite de transferencias para los clientes naturales de Sofinet, logrando de esta manera un alto nivel de satisfacción y fidelidad, por lo cual es importante resaltar que las acertadas decisiones permitieron un crecimiento significativo y positivo en las cifras que se reflejan como resultado de la gestión de esta gerencia.

BANCA VIRTUAL



De la misma manera, se indica que en el semestre se ha apoyado a las distintas gerencias comerciales del Banco en su gestión de negocios, brindando soporte directamente a los clientes y uniendo esfuerzos en la consolidación de oportunidades de negocios por medio del planteamiento de nuevas ideas que generen mayor rentabilidad y fidelización del cliente con Sofitasa.

Con este enfoque y trabajo en equipo se obtuvo un incremento en los montos transaccionales de Sofinet por el orden de Bs. 5.496.403.080.898 lo que significó un crecimiento de 1.944,98% en comparación con el monto de las transacciones efectuadas en lapso julio-diciembre 2016. Asimismo, aumentó la cantidad de operaciones realizadas por el canal web por el orden de Bs. 10.246.831, que representó un aumento de 103,29% con relación al volumen de operaciones transaccionales en el mismo período del año anterior, como se indica en las cifras del cuadro siguiente:

Crecimiento de Operaciones

Dos últimos semestres

Período	Cantidad de Operaciones	Montos Transaccionales - Bs.
II Semestre - 2017	9.920.169	282.593.840.289
II Semestre - 2016	20.167.000	5.778.996.921.187
Incremento	10.246.831	5.496.403.080.898
% de Incremento	103,29%	1944,89%

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

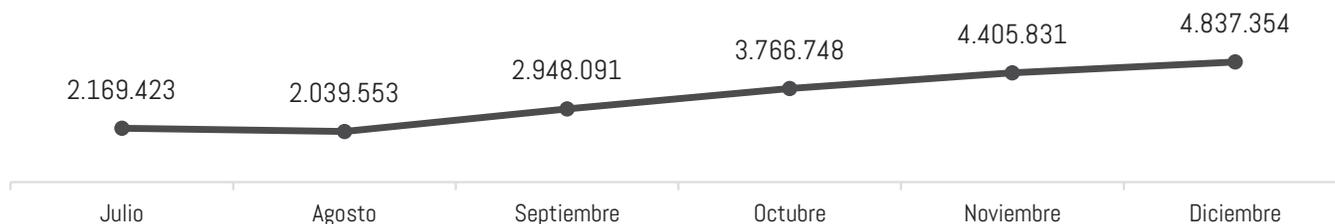
Crecimiento de Operaciones

Ultimo semestre

MES	OPERACIONES
Julio	2.169.423
Agosto	2.039.553
Septiembre	2.948.091
Octubre	3.766.748
Noviembre	4.405.831
Diciembre	4.837.354
TOTAL	20.167.000

Para el cierre del segundo semestre de 2017 se realizaron un total de 20.167.000 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
Julio 2017 - Diciembre 2017



Monto de Transacciones por Banca Virtual Sofinet
Julio 2017 - Diciembre 2017

MES	MONTO DE TRANSACCIONES
Julio	232.178.939.585
Agosto	360.260.085.042
Septiembre	453.259.741.137
Octubre	786.345.442.314
Noviembre	1.425.619.900.229
Diciembre	2.521.332.812.879
TOTAL Bs.	5.778.996.921.187

Cabe señalar, que para el cierre del lapso de la cuenta se realizaron por Sofinet operaciones transaccionales entre cuentas de clientes y pagos por un monto total de Bs. 5.778.996.921.187, 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
Julio 2017 - Diciembre 2017



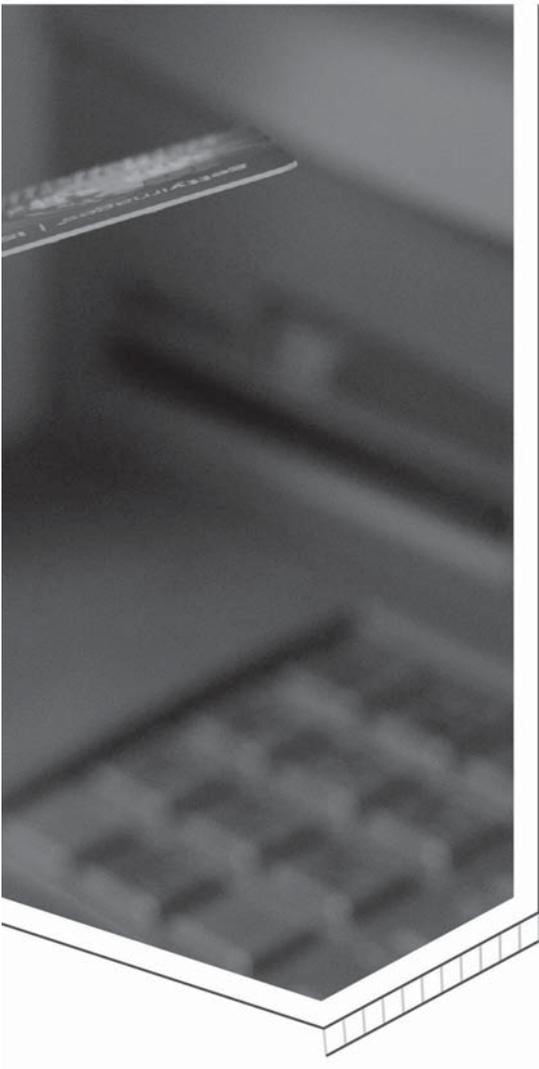
Asimismo, el indicador de disponibilidad del servicio de Banca Virtual Sofinet en el segundo semestre de 2017 se representa según los siguientes valores:

MES	Porcentaje de Disponibilidad
Julio	92,47%
Agosto	90,38%
Septiembre	89,96%
Octubre	91,12%
Noviembre	93,84%
Diciembre	91,58%

En el período, se obtuvo un porcentaje de disponibilidad del servicio de Banca Virtual equivalente a 91,56%. 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 segundo semestre de 2017 la Cartera de Crédito de Tarjetas Rotativa y de Compra Cuotas experimentó un crecimiento de Bs. 17.711.310.105,02 para ubicarse en un total de Bs. 23.144.490.141,01 con una variación porcentual de 325,98% con respecto a la Cartera al cierre de junio de 2017 y un incremento de Bs. 20.303.138.383,10 que significó 714,56% con relación a la misma Cartera al cierre de diciembre de 2016.

En referencia a la morosidad, la Cartera se ubicó en Bs. 8.031.365,70 experimentado un incremento de Bs. 945.970,50 lo que representó 13,35% con relación al cierre del primer semestre 2017, no obstante a este aumento, el indicador de morosidad se posicionó en 0,03%, con una disminución de 0,10 puntos porcentuales.

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 de cobranzas y recuperación. Asimismo, durante el semestre se continuó con el otorgamiento de nuevos plásticos, incentivo al uso del Compra Cuota Plus, Soficash 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 Gerencia General de Medios de Pagos Electrónicos 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

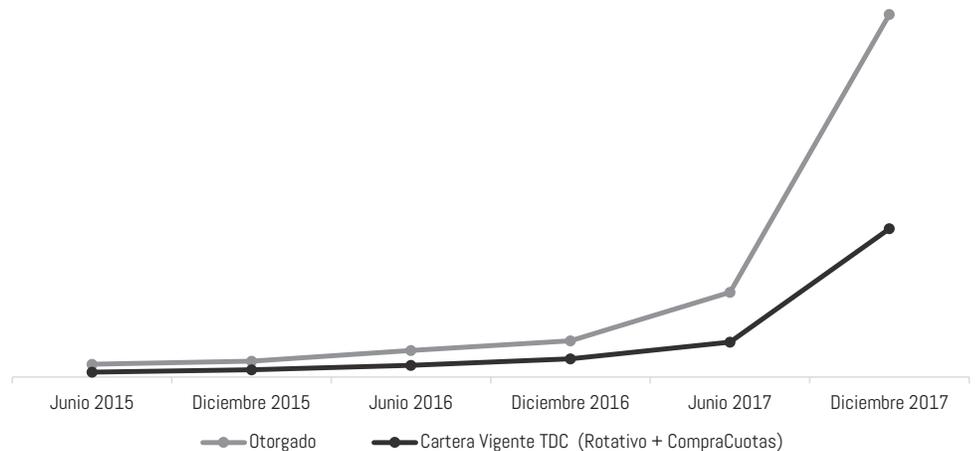
A continuación se puede observar el detalle de la variación de la Cartera, durante los últimos seis semestres:

Evolución de la Cartera de Tarjetas de Crédito Vigente en Bolívares

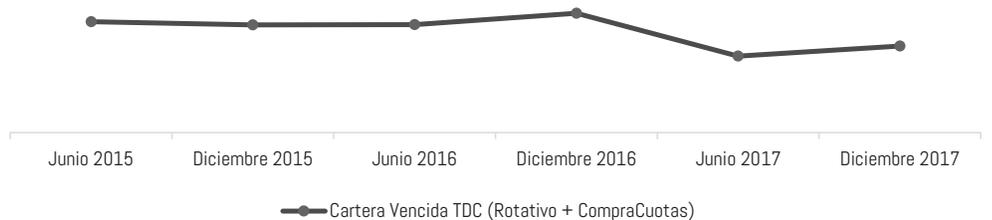
Seis últimos semestres

Detalle Cartera en Bolívares						
	Junio 2015	Diciembre 2015	Junio 2016	Diciembre 2016	Junio 2017	Diciembre 2017
Otorgado	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	56.578.632.672,00
Cartera Vigente TDC (Rotativo + CompraCuotas)	765.768.288,58	1.123.450.340,22	1.839.976.155,72	2.841.351.757,91	5.433.180.035,99	23.144.490.141,01
Cartera Vencida TDC (Rotativo + CompraCuotas)	10.282.260,95	9.978.752,58	10.006.865,97	11.060.028,10	7.085.395,20	8.031.365,70

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



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



Durante el segundo semestre 2017 el universo de Tarjetas de Crédito Activas tuvo un crecimiento de 4.551 plásticos, ubicándose en 70.115 unidades, para representar un incremento por el orden de 6,94% con relación al primer semestre de 2017; de las cuales 38.459 fueron Visa y 31.656 fueron MasterCard. Dicho aumento se debió al uso de la herramienta creditscoring a través de 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 2017 a través de las distintas Vicepresidencias Regionales se puede visualizar en el siguiente cuadro:

N° Tarjetas Coloc. P/Región	I Sem 17	II Sem 17
TACHIRA	1.496,00	2.509,00
LOS ANDES	781	2.410
LOS LLANOS	302,00	253,00
LARA	155,00	204,00
NOR OCCIDENTAL	166,00	344,00
CENTRO	127,00	286,00
VP MEDIOS DE PAGO	162,00	222,00
Total Nuevas TDC	3.189,00	6.228,00

Tarjetas de Débito

Durante el segundo semestre de 2017 la cantidad de Tarjetas de Débito Activas ascendió a un total de 409.540 plásticos, de los cuales 368.565 fueron Sofimatic y 40.975 fueron Virtuales, registrándose un aumento de 11,24% en la cantidad de Tarjetas Activas con respecto al cierre del período enero-junio 2017, y un incremento en términos absolutos de 33.596 tarjetas nuevas.

En el semestre recién concluido, los montos máximos autorizados de dispensación por transacción para Tarjetas de Débito Sofimatic y Virtual en la Red de Cajeros Automáticos se mantuvieron en Bs. 4.000,00 por transacción. Con relación a los montos máximos de dispensación a través de Cajeros Automáticos de la Red Suiche 7B se ajustaron a la nueva normativa de la siguiente manera: monto por transacción Bs. 3.000,00 y el monto diario Bs. 5.000,00.

Asimismo, en el lapso se incrementaron los montos máximos para las transacciones con Tarjetas de Débito en Puntos de Venta como se especifica: Bs. 12.000.000,00 diario; Bs. 60.000.000,00 semanal y Bs. 240.000.000,00 mensual, 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 segundo semestre de 2017, el Banco cuenta con 121 cajeros automáticos operativos, es decir, 11 multifuncionales y 110 monofuncionales. Vale indicar que en el lapso se continuó con el mejoramiento de la rentabilidad de los ATM por lo que se reubicaron equipos en las agencias Baratta, Valera y Puerto Ordaz, incrementándose de esta manera el número de cajeros en esas oficinas.

Se incorporaron a las agencias Plaza Miranda, Coloncito, Tovar, Mérida y La Encrucijada cajeros automáticos, para disponer así de 2 ATM en cada oficina, y en la agencia Baratta se amplió la Zona SofiExpress con 2 equipos multifuncionales, para totalizar 3 en esa sede, mejorando de esta manera el servicio a los clientes. Se tiene previsto para el primer semestre de 2018 la incorporación de sendos cajeros en las Agencias Guasualito, Sabaneta de Barinas, La Fría, Timotes, La Limpia y Turén, respectivamente. Estos cajeros automáticos sostienen los servicios de la Red Sofitasa, Red Suiche 7B, Red Cirrus y Red Cadencie.

De la misma forma, se implementó el servicio de depósito con cheques a través de los cajeros automáticos multifuncionales a fin de prestar y mejorar el servicio de depósitos al cliente en los distintos cajeros situados en las sedes Centro, La Concordia, Barrio Obrero, Sambil, el Punto de Servicio Policlínica Táchira y Baratta, en la capital tachirense.

En lo que concierne a los retiros y consultas se realizaron un total de 5.854.163 operaciones, el total de bolívares dispensado fue de Bs. 6.464.125.100,00 y los cajeros multifuncionales procesaron durante el lapso 3.454 depósitos en efectivo, que representó un total de Bs. 18.545.800,00.

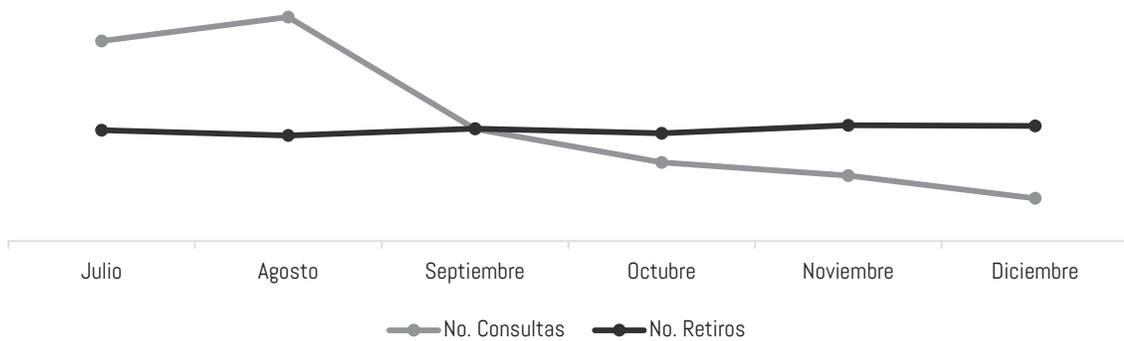
Por otra parte, se continuó con el monitoreo constante de la Red de Cajeros Automáticos, empleando las herramientas que permiten conocer su disponibilidad diaria, por lo que se pueden aplicar correctivos para mejorar el servicio de los ATM a nivel nacional, determinándose para el lapso de la cuenta que los cajeros automáticos se encuentran con una disponibilidad promedio de 97,33% lo que permite que los retiros y consultas se efectúen de manera más rápida.

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

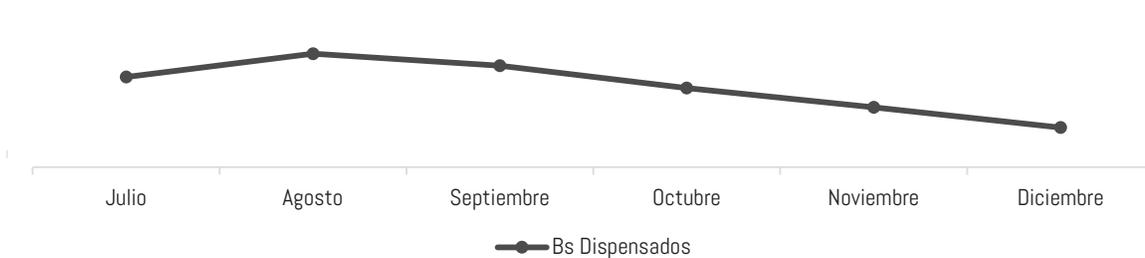
Evolución de Transacciones por Consultas, Retiros y Monto Dispensado en los ATM del Banco Sofitasa Segundo Semestre 2017

	No. Consultas	No. Retiros	Bs Dispensados
Julio	842.129	466.575	1.202.998.200,00
Agosto	942.880	444.192	1.516.627.700,00
Septiembre	471.729	473.530	1.357.723.000,00
Octubre	330.622	453.788	1.058.964.000,00
Noviembre	276.288	487.459	798.636.100,00
Diciembre	179.847	485.124	529.176.100,00
Total Segundo Semestre 2017	3.043.495	2.810.668	6.464.125.100,00

**Transacciones por Cajeros Automáticos Propios de la Red del Banco Sofitasa
Julio 2017 - Diciembre 2017**



Montos Dispensados por Cajeros Automáticos Propios de la Red del Banco Sofitasa / Julio 2017 - Diciembre 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
Julio 2017 - Diciembre 2017**

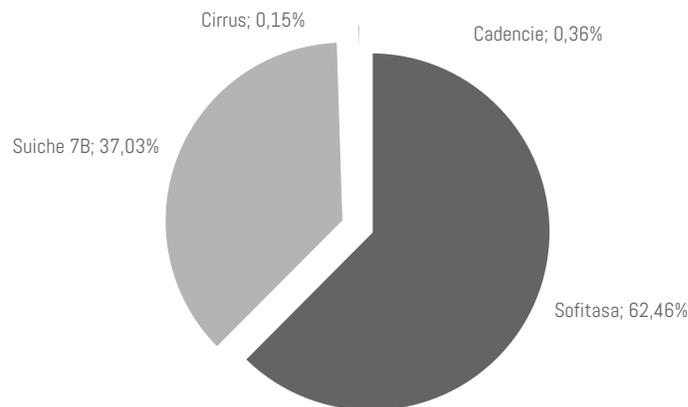
	Red Sofitasa			Red Suiche 7B		
	No. Consultas	No. Retiros	Bs Dispensados	No. Consultas	No. Retiros	Bs Dispensados
Julio	145.037	231.217	839.692.700,00	321.321	610.482	361.911.500,00
Agosto	155.359	303.456	1.134.813.900,00	288.578	637.273	378.103.600,00
Septiembre	147.643	226.108	868.240.600,00	325.566	243.711	483.982.700,00
Octubre	141.734	175.029	681.716.100,00	311.618	154.070	372.298.000,00
Noviembre	137.093	81.388	313.213.000,00	350.010	192.613	477.072.500,00
Diciembre	138.919	51.766	199.685.600,00	346.020	127.672	320.420.000,00
Total Segundo Semestre 2017	865.785	1.068.964	4.037.361.900,00	1.943.113	1.965.821	2.393.788.300,00
	Red Cirrus			Red Cadencie		
	No. Consultas	No. Retiros	Bs Dispensados	No. Consultas	No. Retiros	Bs Dispensados
Julio	217	5	3.000,00	425		1.391.000
Agosto	255	1.324	792.100,00	827		2.918.100
Septiembre	321	1.292	3.226.600,00	618		2.273.100
Octubre	436	985	2.859.500,00	538		2.090.400
Noviembre	356	661	1.915.500,00		1.626,00	6.435.100
Diciembre	185	409	1.202.500,00		1.973,00	7.868.000
Total Segundo Semestre 2017	1.770	4.676	9.999.200,00		6.007	22.975.700,00

Tal como refleja la información, durante el semestre los cajeros automáticos del Banco Sofitasa fueron utilizados en mayor proporción por clientes de otras instituciones financieras (Red Suiche 7B) y seguido por los propios clientes del Banco, evidenciándose una disminución de los retiros por ATM en clientes de la Red Suiche 7B y de nuestros clientes con relación al período enero-junio 2017.

Monto total dispensado por las redes
Julio 2017 - Diciembre 2017

	Monto Dispensado	Part. %
Sofitasa	4.037.361.900,00	62,46%
Suiche 7B	2.393.788.300,00	37,03%
Cirrus	9.999.200,00	0,15%
Cadencie	22.975.700,00	0,36%
Total Segundo Semestre 2017	6.464.125.100,00	100,00%

Distribución de montos dispensados por redes ATM Sofitasa
Diciembre 2017

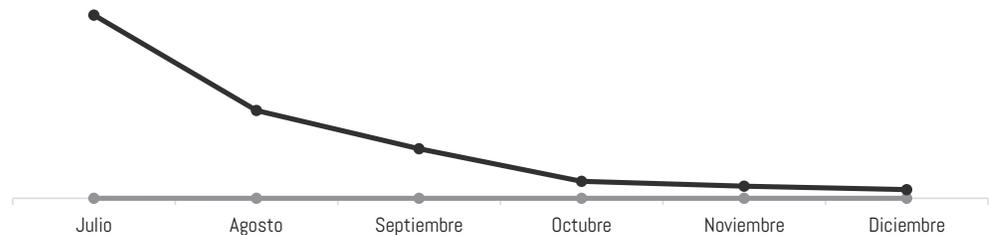


El detalle del total de transacciones depositadas a través de los cajeros multifuncionales durante el segundo semestre 2017 se puede visualizar en la siguiente tabla:

Evolución número de transacciones y montos depositados en ATM multifuncionales / Julio 2017 - Diciembre 2017

	Transacciones ATM	Monto Depositado
Julio	1.424	9.481.990,00
Agosto	749	4.549.680,00
Septiembre	569	2.559.980,00
Octubre	298	881.420,00
Noviembre	234	622.560,00
Diciembre	180	450.170,00
Total Segundo Semestre 2017	3.454	18.545.800,00

Evolución número de transacciones y montos depositados en ATM multifuncionales / Julio 2017 - Diciembre 2017



Disposición del Canal Electrónico Puntos de Venta

Concluye el segundo semestre 2017 con un inventario de Puntos de Venta (POS) activos por el orden de 3.610 unidades distribuidos en 3.026 comercios afiliados a nivel nacional, fomentando la migración de dispositivos ubicados en comercios con bajos niveles de facturación y dispositivos reparados para atender las 674 averías que se presentaron en los comercios de alta facturación, así como las nuevas afiliaciones de carácter estratégico. De esta manera, se incentivó en los comercios afiliados el uso de los Puntos de Venta y se brindó una mejor atención y calidad de servicio.

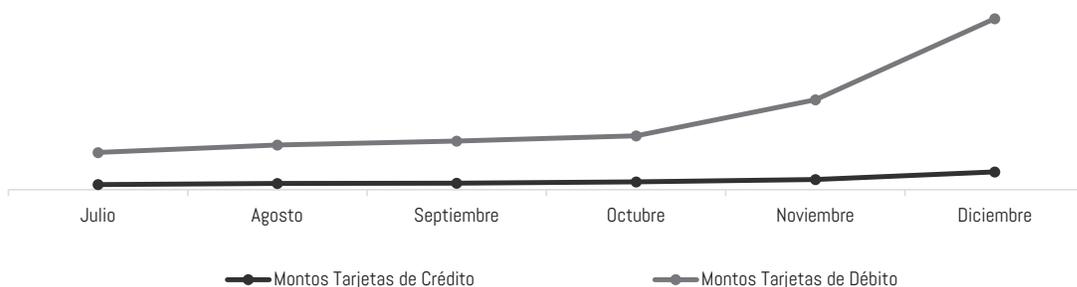
Así también, los comercios afiliados con Puntos de Venta procesaron un total de 1.356.456 transacciones de Tarjeta de Crédito por un monto total de Bs. 10.536.341.399,30 lo cual representó incrementos de 12,45% a nivel transaccional y de 131,42% a nivel de monto facturado con respecto al primer semestre de 2017. Asimismo, se procesaron 12.167.682 transacciones de Tarjetas de Débito por un monto total de Bs. 87.376.188.963,49 lo que significó aumentos de 39,78% a nivel transaccional y de 179,51% a nivel de monto facturado con relación al primer semestre de 2017. Es de hacer notar que el incremento de los volúmenes transaccionales tanto para TDC y TDD se debió al impacto de la actualización del servidor central de recepción de llamadas de Pos (Intelinat) que permite ampliar el canal de comunicación de 60 a 120 canales, así como también a la confianza percibida por el comercio afiliado en la respuesta del uso de nuestros dispositivos.

A continuación se muestra el detalle mensual de la facturación del segundo semestre 2017 de los 3.026 comercios afiliados, a través de los 3.610 POS, instalados a nivel nacional:

Transacciones y Bs. procesados en Puntos de Venta Propios Julio 2017 - Diciembre 2017

	Transacciones		Transacciones	
	Montos Tarjetas de Débito	Tarjetas de Débito	Montos Tarjetas de Crédito	Tarjetas de Crédito
Julio	7.305.452.026,63	1.489.442	997.865.455,10	182.066
Agosto	8.770.403.978,15	1.645.273	1.244.229.793,56	211.348
Septiembre	9.550.708.554,03	1.607.001	1.295.445.393,04	199.000
Octubre	10.553.818.875,83	1.660.885	1.527.336.405,99	211.089
Noviembre	17.633.934.179,76	2.239.428	1.983.706.545,75	214.027
Diciembre	33.561.871.349,09	3.525.653	3.487.757.806,16	338.926
Total Segundo Semestre 2017	87.376.188.963,49	12.167.682	10.536.341.399,60	1.356.456

Montos Procesados en Puntos de Venta Propios Julio 2017 - Diciembre 2017



La Gerencia General de Medios de Pagos Electrónicos 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 lapso enero-junio 2017 aumentaron de Bs. 2.833.905.939,57 a Bs. 19.367.282.125,83 representando un incremento de 583,41%. En cuanto a los gastos, pasaron de Bs. 1.681.177.455,51 a Bs. 7.927.422.534,01 que significó un aumento de 374,27%. Es por ello, que al comparar los Ingresos del semestre recién concluido con los Gastos del mismo período se puede evidenciar una utilidad de 59,07%.



Negocios de la Red de Agencias

La Red de Agencias del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., culminó el segundo semestre de 2017 con noventa y siete (97) oficinas en el territorio nacional, distribuidas en setenta y dos (72) agencias, apoyadas de veinticinco (25) taquillas externas de atención al cliente, en dieciocho (18) estados de la geografía nacional. En el lapso, dicha Red de Agencias se distribuyó en seis (06) regiones, a saber: Táchira, Los Andes, Los Llanos, Lara- Centro, Nor-Occidental y Caracas- Oriente, adscrita a la Vicepresidencia de Negocios de la Red de Agencias.

En el período de la cuenta, se clasificó la Red de Agencias por Tipo A, B, C y D, dependiendo del aporte de dichas Agencias en créditos vigentes, vista y mezcla del pasivo. En este sentido, la clasificación promovió las metas mensuales en el lapso para cada una de las Agencias y Vicepresidencias Regionales, respectivamente. Al finalizar el semestre, el comportamiento de gestión en el cumplimiento de las metas mostró un desempeño extraordinario, siendo Sofitasa la segunda Institución privada del Sistema Financiero Nacional que logró mayor crecimiento relativo en Captaciones, y el cuarto banco que se posicionó en Cartera de Créditos.

En lo que respecta a la Red de Agencias destacaron las siguientes: Agencia La Concordia logró el primer lugar en Tipo A; Agencia Sambil obtuvo el liderazgo en el segmento B; Agencia San Josecito se ubicó en ranking Tipo C, y la Agencia Paramillo destacó en el Tipo D. Igualmente, las Regiones Táchira, Los Andes y Lara - Centro, asumieron los primeros lugares de los segmentos A y B de las Vicepresidencias Regionales.

Asimismo, se presentó la creación, análisis e inducción de la segmentación y carterización de los clientes actuales donde se identifica con precisión el tipo de mercado u oferta de valor que se tiene de los clientes de esta Institución, ésto conllevó a la inducción de los gerentes de la Vicepresidencia Táchira - como prueba piloto - sobre el nuevo Modelo de Negocios Comercial (Segmentación y Carterización). Se tiene previsto en el próximo semestre realizar reuniones consecutivas con el equipo humano del Banco para sensibilizarlo sobre dicho Modelo.

Por otra parte, en materia de negocios, específicamente en Captación del Público, en el semestre recién concluido se obtuvo un crecimiento de Bs. 1.486.417.286.039,32 en comparación con el lapso enero-junio 2017, que fue de Bs. 232.645.256.026,49 representando porcentualmente 638,92%. Así también, se incrementó la Cartera de Créditos, pues totalizó en el lapso de la cuenta Bs. 334.193.036.759,49 con relación a los seis meses anteriores, que totalizó Bs. 95.627.135.394,96 representando porcentualmente 349,48%.

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. Mcpio. 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 locales 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.



Centro de Atención telefónica
0500-SOFITEL 7634835



Banca Virtual
www.sofitasa.com
servicio@sofitasa.com
webmaster@sofitasa.com



Defensor del Cliente
reclamos@sofitasa.com
sofatencion@gmail.com



Comercialización
Punto de Venta
soportetecnicos@sofitasa.com



[twitter@sofatencion](https://twitter.com/sofatencion)



[sofatencion](https://www.facebook.com/sofatencion)



Mercadeo



SofiMóvil
sms



[@SofitasaMarket](https://twitter.com/SofitasaMarket)



[/BancoSofitasa](https://www.facebook.com/BancoSofitasa)



Sofitasa Mercadeo



[banco_sofitasa](https://www.instagram.com/banco_sofitasa)



Banca Electrónica
cajeros automáticos



sofitasamercadeo@gmail.com



Sofinotas@sofitasa.com