

Edición y Dirección
Presidencia y
Vicepresidencia Ejecutiva

Análisis y Estadística
Vicepresidencia Corporativa de Finanzas y Negocios

Diseño Gráfico
Trevisi Publicidad C.A.

Impresión
Litho Arte C.A.

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

04	Junta Directiva
05	Administración Ejecutiva
06	Convocatoria
07	Informe de la Junta Directiva
16	Informe de los Comisarios
19	Estados Financieros
27	Dictamen de los Contadores Públicos Independientes
29	Informe de Auditoría Interna
39	Informe Financiero
57	Operaciones Superiores al 5% del Patrimonio
60	Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario
65	Informe de Riesgo
73	Calidad de Servicio
81	Medios de Pago Electrónicos
91	Sucursales y Agencias
93	Red de Agencias

JUNTA DIRECTIVA

2018 – 2020

Sr. Oscar Antonio Galeazzi Mogollón PRESIDENTE
Lic. José Alfredo de Jesús Galeazzi Mogollón VICEPRESIDENTE

DIRECTORES PRINCIPALES

Lic. David Alexis Ortiz Reyes
Dr. Luis Enrique Mogollón Carrillo
Dr. Félix Alberto Hernández Mogollón
Lic. Nelly Magdalena Sánchez de Santana
Lic. Raúl Guillermo Huizzi Gamarra
Lic. Oscar Antonio Galeazzi Barreto
Dr. José Enrique García Vega

DIRECTORES SUPLENTE

Lic. Francisco Javier Gutiérrez Sánchez
Dr. Luis Francisco Indriago Acosta
Lic. Yolanda del Valle Castro Rosales
Lic. José Luis Ramírez
Sr. José Pérez Figueroa
Dra. Ana Milena García Yañez
Lic. Lisbeth Zoraya Díaz Rangel
Lic. Dinhora Josefina Roa Pulido

COMISARIOS PRINCIPALES

Lic. Fernando Enrique Marcano Torres CPC 12.743
Lic. Helibeyka Narled García Durán CPC 42.877

COMISARIOS SUPLENTE

Lic. Yuseth Andreina Mejía de Flores CPC 71.722
Lic. Marlene Roxana Briceño Ramirez CPC 105.295

Presidente

Sr. Oscar Antonio Galeazzi Mogollón

Vicepresidente

Lic. José Alfredo de Jesús Galeazzi Mogollón

Adjunto a Presidencia

Sr. José Raymar Galeazzi Mora

Vicepresidente Ejecutivo

Dr. José Gonzalo Sánchez González

Vicepresidentes de Negocios

Dr. Samuel Darío Mogollón Sánchez

Lic. Carlos Guillermo Galeazzi Mogollón

Dra. Mary Nelly Galeazzi de Medina

Srta. Sandra de Jesús Galeazzi Mogollón

Vicepresidente de Finanzas

Dr. José 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 Medios de Pago Electrónicos

Dra. María Hortensia Sánchez González

Vicepresidente de Proyectos

Dr. Braulio Rodríguez Vicentt

Vicepresidente de Tecnología

Ing. Félix Guerra Bello

Vicepresidente de Sucursales y Agencias

Dra. Ana María Espina Boada

Vicepresidente Regional Zona Táchira

Econ. José Antonio Contreras Uzcátegui

Vicepresidente Regional Zona Los Llanos

Ing. Carlos Delgado Espinoza

Vicepresidente Regional Zona Centro-Occidente

Lic. Germán Marrero Chacón

Vicepresidente Regional Zona Occidente

Lic. José Rebolledo Márquez

Vicepresidente de Relaciones Institucionales

Econ. Rafael Ernesto Osorio Guevara

Consultora Jurídica

Dra. Liliana Díaz Rangel

Gerente General de Talento Humano

Lic. William José Alarcón Ramírez

Gerente de Auditoría de Sistemas

Ing. Wilder Javier Calderón Hernández

Oficial de Cumplimiento de Prevención y Control de Legitimación de Capitales

Lic. Rosanna Févoli Romano

Gerente de Seguridad Bancaria

Dr. Oswaldo Patiño González

Gerente de Seguridad de la Información

Ing. Deasy Gamboa Contreras

Gerente de Administración Integral de Riesgo

Lic. Gloria Avendaño de Hernández

Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Lic. Mayra Norelky Zambrano Zambrano (E)

Auditores 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.	850,00
RESERVA LEGAL:	Bs.	850,00
OTRAS RESERVAS Y SUPERAVIT:	Bs.	77.091.861,00
TOTAL PATRIMONIO:	Bs.	77.093.561,92

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 viernes **28 de septiembre 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 primer semestre del año 2018.
- SEGUNDO: Discutir, aprobar o modificar el Balance General y el Estado de Resultados para el período semestral concluído el 30 de junio de 2018, todo con vista del Informe de los Comisarios y Dictamen de los Contadores Públicos en el ejercicio independiente de la profesión.
- TERCERO: Conocer y Resolver sobre la aplicación de las Utilidades no Distribuidas del Ejercicio económico en referencia.
- CUARTO: Someter a consideración de la Asamblea de Accionistas la Designación del Auditor Externo para el período 2019 - 2023.
- 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.

San Cristóbal, 28 de agosto de 2018

Sr. OSCAR ANTONIO GALEAZZI MOGOLLÓN
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.

En mi carácter de Presidente de la Junta Directiva del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., y actuando en su nombre, de acuerdo con lo establecido en nuestros Estatutos Sociales, me es grato presentar a la consideración y estudio de la Asamblea de Accionistas la Memoria y Cuenta correspondiente al primer semestre del año 2018, 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 Nro. 063.11 del 18 de febrero del año 2011, según lo publicado 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 quiero, 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, trataré sobre los alcances del Banco en ese contexto. Antes de finalizar, referiré acerca del desarrollo de algunas actividades trascendentes del Banco Sofitasa durante el semestre, y por último, la propuesta de la Junta Directiva con relación al destino del resultado económico.

LA ECONOMIA VENEZOLANA

Al culminar el primer semestre 2018 la economía venezolana presentó un entorno macroeconómico caracterizado por el siguiente perfil:

-Profundización del proceso inflacionario. Al concluir el período las estimaciones señalan un nivel de inflación anualizada por el orden de 13.000%. En junio, los precios en promedio se incrementaron por el orden de 128,4% siendo éste la mayor variación mensual experimentada en el transcurso de 2018, superando el aumento en los precios de 110,1 % del mes de mayo.

-La liquidez monetaria en Venezuela creció a un ritmo promedio de Bs. 70 billones semanales. Se indica que al 6 de julio - último dato disponible - se ubicaba en Bs. 2.008,5 billones, de acuerdo con las cifras suministradas por el Banco Central de Venezuela (BCV). Los datos muestran que la expansión monetaria siguió su ruta, y acumula en lo que va de 2018 un alza de 1.477%, proporcionando cada vez más combustible a la hiperinflación dentro de una economía que transita su quinto año de recesión. Según datos reportados por el Banco Central de Venezuela la cantidad de efectivo en manos de los venezolanos representa 1,4% del total de bolívares en circulación; presentándose un nuevo mínimo histórico en la economía venezolana, agravando la crisis de disponibilidad de efectivo.

- De acuerdo a datos divulgados por el Banco Central de Venezuela, para el 8 de junio de 2018 las reservas internacionales del país alcanzaron el nivel de 8.870 millones de dólares, que en comparación con los 9.354 millones de dólares que se reflejaron en el informe para el 1 de junio, significa una disminución por el orden de 507 millones de dólares. Esta cifra representa el nivel más bajo de las reservas internacionales desde junio del año 1994, cuando se ubicaron en 8.861 millones de dólares.

- Con relación al Producto Interno Bruto (PIB), se tiene que durante el período se experimentó otro semestre más de la caída del PIB. Al respecto el economista jefe del Fondo Monetario Internacional (FMI) para América Latina, Alejandro Werner alertó: "De confirmarse esta previsión la economía del país petrolero suramericano experimentaría una contracción de casi 50% en los últimos seis años. La economía venezolana registrará un desplome de 15% este año, y una inflación de hasta 13.000%".

- El déficit fiscal se ubicó al cierre del primer semestre por el orden de 15% del PIB. Aunque se ha generado mucha disminución en el gasto, la caída del ingreso fiscal no permitió la recuperación suficiente para alcanzar una mejor posición en esa brecha.

En síntesis, finaliza el primer semestre de 2018 con la presencia y radicalización del círculo vicioso

acumulativo que explica la dinámica del proceso inflacionario: Déficit fiscal, financiamiento inorgánico del gasto público, incremento desmesurado de la liquidez monetaria, presión sobre los precios acompañado con la caída histórica del PIB y del producto petrolero – nuestra fuente fundamental en la generación de divisas – reducción de las reservas monetarias y en las importaciones, y escasez de productos.

Es de señalar que el gobierno durante los últimos doce meses ha incrementado varias veces el salario mínimo, pero ha sido imposible controlar el efecto de la devaluación persistente y la inflación que pulveriza el poder adquisitivo del bolívar como medio de pago. En el mes de junio el Gobierno triplicó el salario mínimo, pero aún se ubica en nivel inferior del valor de 2 dólares por día, calculado a dólar paralelo.

EL SISTEMA FINANCIERO

Al culminar el primer semestre de 2018, 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 Público. De acuerdo a informes externos disponibles a la fecha sobre el mes de junio y en función de la Cuota de Mercado del Total del Activo que cada banco posee con respecto al Sistema Banca Nacional, a la fecha operan: 5 Bancos Grandes, 10 Bancos Medianos, 4 Bancos Pequeños y 12 Bancos Muy Pequeños.

El **Total del Activo del Sistema de la Banca Nacional** se ubicó en Bs. 3.116,1 billones, esta cifra significa un incremento de 2.057% (Bs. 2.971,6 billones en cifras absolutas) con relación al mes de diciembre de 2017 y un aumento de 11.415% (Bs. 3.088,9 billones en cifras absolutas) para el período de un año, es decir, junio 2017 – junio 2018.

Los cuatro principales bancos representan una **Cuota de Participación en el Total de Activo** de 68,97% para el cierre del primer semestre de 2018. Esta posición para diciembre de 2017 estaba en 64,8% manteniéndose la concentración del Activo en torno a

los cuatro principales bancos del país. Desde el punto de vista Estructural, las Disponibilidades constituyen 33,96% del Total Activo, las Inversiones en Títulos Valores corresponden a 20,87% del Total Activo y la Cartera de Créditos Neta de 38,65%.

Al finalizar el mes de junio 2018, las **Captaciones del Público** en el Sistema Banca Nacional cierran con un total de Bs. 2.196,4 billones, este valor representa un incremento de 1.591% (Bs. 2.066,5 billones en cifras absolutas) con respecto al mes de diciembre 2017. Al comparar esta cifra con la obtenida en el mes de junio 2017, se observa un aumento de 9.182% (Bs. 2.172,7 billones en cifras absolutas). De estas Captaciones del Público 66,01% se concentró en los 4 principales bancos, resultando superior en 0,53 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2017. Al cotejar esta concentración con la mostrada en el mes de junio 2017, aumentó en 6,48 puntos porcentuales.

La **Cartera de Crédito Bruta** presenta en el Sistema Banca Nacional un total de Bs. 1.232,5 billones, superior en 2.865% (Bs. 1.190,9 billones en cifras absolutas) con respecto al mes de diciembre 2017. Al comparar este monto con el exhibido en el mes de junio 2017 se incrementó en 9.288% (Bs. 1.219,4 billones en cifras absolutas). De esta Cartera de Créditos Bruta el 65,85% se concentró en los 4 primeros bancos que conforman este rubro, resultando superior en 5,67 puntos porcentuales con relación al mes de diciembre 2017. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de junio 2017, aumentó en 10,32 puntos porcentuales.

Las **Inversiones en Títulos Valores** al concluir el mes de junio 2018 el Sistema Banca Nacional ha invertido un total de Bs. 650,4 billones incrementándose en 15.228% (Bs. 646,1 billones en cifras absolutas) con respecto al mes de diciembre 2017. Al contrastar esta cifra con la obtenida en el mes de junio 2017 significó 46.069% (Bs. 648,9 billones en cifras absolutas). De estas Inversiones en Títulos Valores 91,45% se concentró en los 4 primeros bancos que integran este sector, resultando superior en 27,25 puntos porcentuales, con respecto al mes de diciembre 2017. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de junio 2017, es superior en 37,72 puntos porcentuales.

La **Intermediación Financiera** aumentó en 24,09 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2017, por otro lado, se incrementó en 0,61 puntos porcentuales con relación al mes de junio 2017, al ubicarse la Cartera de Créditos Neta sobre las Captaciones del Público del Sistema Banca Nacional en 56,09% al concluir el lapso enero-junio 2018.

La **Cobertura de la Mora** (Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Vencidos + Litigio), para la Banca Nacional se situó en 1.151% para el cierre del mes de junio de 2018, disminuyendo en 2.339 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2017 y en 306 puntos porcentuales con relación al mes de junio 2017.

El **Índice de Morosidad**, que representa la relación entre Cartera de Créditos Inmovilizada sobre el Total de la Cartera de Créditos Bruta, para el Sistema Banca Nacional, se ubicó en 0,20% aumentando en 0,14 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2017, e incrementándose en 0,03 puntos porcentuales con relación al mes de junio 2017.

El **Resultado Neto Acumulado**, al finalizar el primer semestre del año 2018, para el Sistema Banca Nacional, exhibe un valor de Bs. 39,8 billones, superior en 2.361% (Bs. 38,2 billones en cifras absolutas) con relación al resultado neto acumulado obtenido al cierre del segundo semestre del año 2017. De este resultado 62,60% se concentró en los 4 primeros bancos que constituyen este rubro, resultando inferior en 4,37 puntos porcentuales con respecto al primer semestre del año 2017.

En cuanto a la Rentabilidad del Patrimonio, del Sistema Banca Nacional, el resultado de la Rentabilidad del Patrimonio (ROE) alcanzó un valor de 54,78%, presentando una disminución de 60,60 puntos porcentuales con respecto al valor obtenido en diciembre de 2017 y con relación a junio de 2017, significó una disminución de 19,82 puntos porcentuales.

BANCO SOFITASA

En este escenario, el Banco Sofitasa muestra, en el semestre recién finalizado, el desempeño de las cifras que se exponen a continuación:

El **Total Activo** del Banco Sofitasa presenta una cifra de Bs. 33,9 billones. Comparando este monto con la posición experimentada en junio 2017, de Bs. 251.186,48 millones (últimos doce meses) se reporta un incremento anualizado de 13.409%. Asimismo, cotejando esta cifra con la obtenida en el segundo semestre 2017 de Bs. 1,6 billones, se observa un aumento de 2.008%. El Sistema Bancario muestra un incremento del Total Activo de 11.415%, para los últimos doce meses. En cuanto a la **Cuota de Participación** en el **Total de Activo** en el Banco Sofitasa representa 1,09% al concluir el primer semestre de 2018. Esta posición para diciembre de 2017 fue de 1,11%.

En el renglón **Captaciones del Público** cierra con una cifra de Bs. 24,5 billones, con un incremento de 10.456% con relación al nivel alcanzado de Bs. 232.645 millones en junio de 2017. En comparación con el monto obtenido al cierre del segundo semestre 2017 de Bs. 1,4 billones presentó un desplazamiento positivo de 1.552%. La variación del Sistema fue de 9.182% para los últimos doce meses.

Desde el punto de vista de las **Fuentes de Recursos Captados**, Sector Oficial vs Sector Privado, al final del primer semestre de 2018 las Captaciones del Sector Oficial representan 0,94%, del Total de las Captaciones del Banco, mostrando una disminución de 0,39 puntos porcentuales con respecto a diciembre 2017 el cual fue de 1,33%. De tal manera que, en el lapso enero-junio 2018 el 99,06% de las Captaciones de la Institución provienen de Recursos Captados del Sector Privado. El Sistema Financiero para el cierre del mes de junio de 2018, alcanzó un valor de 11,13%, en Recursos Captados del Sector Oficial.

La **Cartera de Créditos Bruta** de la Institución cierra con un monto de Bs. 8,5 billones, que comparado con el nivel obtenido al cierre de junio de 2017 de Bs. 97.742,65 millones, representa un incremento de 8.652% para los últimos doce meses, mientras que, el Sistema mostró un aumento de 9.288% para el mismo período. Cotejando los movimientos alcanzados por la Institución, con relación al mes de diciembre de 2017

por Bs. 340.525.27 millones se observa un crecimiento de 2.412% en el semestre. Por su parte, el Sistema creció en 2.860% para el mismo lapso.

Con respecto al **Índice de Intermediación Financiera** (Cartera de Créditos Bruta / Captaciones del Público) al mes junio de 2018, se ubica en 34,83%. Es de señalar que la intermediación nacional presenta un valor de 56,09%.

En cuanto a la **Morosidad** para el cierre del primer semestre de 2018, el Banco Sofitasa obtuvo un índice de 0,00%. La mora del Sistema cierra el primer semestre 2018 con un valor de 0,20%.

El **Resultado Neto Acumulado** de la Institución, alcanzó la cifra de Bs. 137.369,34 millones al cierre del primer semestre de 2018, que representa un incremento de 68.525% con respecto a junio de 2017. El Sistema aumentó en 10.959% en el lapso enero-junio 2018.

La **Rentabilidad del Patrimonio (ROE)** (Resultado Neto / Patrimonio Promedio), alcanza para el primer semestre de 2018 el valor de 8,10%. En cuanto al cierre del segundo semestre de 2017 este resultado fue de 92,67% y el Sistema Financiero para este indicador fue de 54,78%.

En referencia a los **Índices de Adecuación Patrimonial** (Total Patrimonio + Gestión Operativa / Activo Total) mínimo del 7%, el Banco Sofitasa para el mes de junio de 2018 obtuvo un valor de 76,08%, presentando un incremento de 64,07 puntos porcentuales, respecto al cierre del mes de diciembre de 2017. En cuanto a la relación (**Patrimonio Primario + Patrimonio Secundario / Total Activo y Operaciones Contingentes Ponderadas**) mínimo del 11%, su valor fue de 106,04% que significó un incremento de 93,70 puntos porcentuales, respecto al cierre del mes de diciembre de 2017.

El indicador de **Eficiencia del Gasto** ((Gastos de Personal + Gastos Operativos)/Activo Productivo Promedio) alcanzó un valor de 12,39% y para el cierre del segundo semestre de 2017 fue de 18,31%, lo cual significó una mejora de 5,92 puntos porcentuales al disminuir su valor. El Sistema Financiero reportó un valor

de 8,68% para el cierre de junio de 2018.

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 culminó el primer semestre de 2018 con ochenta y dos (82) oficinas en el territorio nacional, distribuidas en setenta y dos (72) Agencias, apoyadas por diez (10) Taquillas Externas de atención al cliente, en dieciocho (18) estados de la geografía nacional, organizadas en seis (06) Vicepresidencias Regionales, a saber: Táchira, Los Andes, Los Llanos, Lara-Centro, Nor-Occidental y Caracas-Oriente, adscritas a la Vicepresidencia de Sucursales y Agencias.

En el lapso, se implementó un esquema de evaluación de la gestión identificando los objetivos más estratégicos a los cuales se les otorgó un peso. Esta metodología permitió cuantificar el desempeño grupal de cada Agencia, incorporando para ello una visión financiera, una visión operativa y una de calidad de servicio. Los resultados arrojados en dicho esquema de evaluación ubican la gestión de cada Vicepresidencia Regional de acuerdo a este orden en su desempeño: Andes, Táchira, Lara-Centro, Caracas-Oriente, Nor-Occidental y Los Llanos.

Por otra parte, se ejecutaron planes de negocios en la Red de Agencias para profundizar la relación con cada cliente y prospecto, así como también en la estrategia del crecimiento orgánico a través de la venta cruzada de productos del portafolio de Sofitasa. Los resultados obtenidos dan cuenta de un trabajo enfocado en garantizar el cumplimiento recurrente de los objetivos corporativos, y una gestión alineada en alcanzar óptimos niveles de eficiencia en la Institución.

En cuanto a la **Cartera de Crédito de Tarjetas Rotativa y de Compra Cuotas** experimentó un crecimiento de Bs. 699.363,6 millones para ubicarse en Bs. 722.508,1 millones lo que representó una variación porcentual de 3.022% con respecto a la Cartera del semestre anterior, y un incremento de Bs. 717.074 es decir 9 millones, lo que significó 13.198%

con relación a la misma Cartera en el lapso del segundo semestre 2017. Con relación a la morosidad, la Cartera se ubicó en Bs. 24 millones experimentado un incremento de Bs. 16 millones, es decir 203% con respecto al segundo semestre 2017. No obstante a este valor, el indicador de morosidad se posicionó en 0,00%. Las cifras son el resultado de un crecimiento sano de la Cartera y la gestión de la Cartera Vencida apalancado 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.

Con respecto al universo de **Tarjetas de Crédito** Activas ascendió a 3.417 nuevos plásticos, ubicándose en 54.529 unidades el total, lo que representó un incremento por el orden de 6,97% con relación al segundo semestre de 2017, especificado de la siguiente manera: 29.920 Tarjetas Visa y 24.609 Tarjetas MasterCard.

Con relación a la cantidad de **Tarjetas de Débito** se totalizaron 437.564 plásticos, de los cuales 390.037 son Sofimatic y 46.754 Virtuales, registrándose un aumento de 12.18% en la cantidad de tarjetas activas con respecto al cierre del segundo semestre 2017, y un aumento en términos absolutos de 28.024 tarjetas nuevas.

En referencia a la disposición del **Canal Electrónico ATM** el Banco cuenta con 115 cajeros automáticos operativos, de los cuales 11 son multifuncionales y 104 monofuncionales. Cabe destacar que con la finalidad de continuar con el mejoramiento de la rentabilidad de este canal, durante el período enero-junio 2018, fueron reubicados cajeros en las agencias, incrementándose de esta manera el número de equipos. Además de ello, se instalaron cajeros en las sedes Timotes, Valera, C.C. Baratta, Barinas, Sabaneta de Barinas, Mérida y Tovar, mejorando de esta manera la capacidad de servicio a los clientes. Se tiene previsto para el segundo semestre de 2018 la incorporación de cajeros en las sucursales de Caracas, La Limpia y Turén, respectivamente. Durante el

lapso, se implementó el servicio de Consulta de Saldo de Cuentas que se muestra en la pantalla de los ATM, mejorando de esta manera el servicio a los clientes del Banco y de Otros Bancos, así como la reducción de gastos a la Institución. Al cierre del semestre la red de cajeros automáticos mostró un nivel de disponibilidad promedio de 92,16%.

Por otra parte, en el primer semestre 2018 se culminó con un inventario de **Puntos de Venta** Activos (POS) por el orden de 4.329 unidades, distribuidos en 4.192 comercios afiliados en el país, a través de los cuales se procesó un total de 2.241.903 transacciones de Tarjeta de Crédito por un monto total de Bs. 2.731.6 billones, lo cual representó un incremento de 126.02% a nivel del monto facturado. Asimismo, se procesaron 38.316.115 transacciones de Tarjetas de Débito por un monto total de Bs. 34.818,3 billones aumentando en 83% a nivel transaccional y 1.706% en monto facturado con relación al período julio-agosto 2017, respectivamente. 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 excelente distribución de los dispositivos reparados en comercios afiliados de alta facturación, así como también a la confianza percibida por nuevos comercios afiliados con la opción de compra del dispositivo.

La gestión del **Canal Sofinet de Banca Virtual** obtuvo un incremento en los montos transaccionales de Bs. 98.148.9 billones que significó un crecimiento de 1.698% 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 10.566.254 operaciones adicionales, es decir 52.39%. Todo esto representó un gran esfuerzo humano y financiero para dar un mejor servicio a los usuarios y primordialmente para satisfacer las necesidades planteadas por la Institución.

Se indica que durante el semestre que acaba de concluir la **Vicepresidencia de Medios de Pago 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 julio-agosto 2017 aumentaron de Bs. 19.367.28 millones a Bs. 313.333,55 millones representando un incremento de 518,10%. En cuanto a los gastos pasaron de Bs. 7.927 millones a Bs. 106.629 millones lo que representó un aumento de 643,45%. Es por ello, que al comparar los Ingresos del semestre con los Gastos del mismo período se evidencia una utilidad de Bs. 206.703 millones, es decir 34,03% en términos porcentuales.

En otro orden de ideas, en cuanto a la **Gestión de Reclamos** se procesaron durante el semestre recién concluido 224 casos de reclamaciones en reconsideración solicitadas por los clientes, resultando 61 casos como Procedentes, 162 como No Procedentes y no hubo casos con respuesta de Parcialmente Procedente. Se indica que los casos dictaminados como No Procedentes representaron 72,32% de los reclamos, es decir 52,97% del monto total en bolívares reclamados por los clientes. Es de señalar que el mayor volumen de Reclamos Procedentes correspondió a Tarjetas de Débito, por lo que en casi su totalidad los montos fueron recuperados por Sofitasa. Durante el lapso enero-junio de 2018 la totalidad de los casos procesados tuvieron respuesta dentro del plazo establecido por la norma, es decir 20 días.

Con referencia al **Portafolio de TI de Gestión de Proyectos** se catalogaron 16 planes, a saber: 5 proyectos están asociados al objetivo estratégico de Crecimiento (CRI); 5 al objetivo Eficiencia Operativa (EOP), y por último 6 apuntan al objetivo de Cumplimiento por diversas regulaciones emanadas de la Superintendencia de Bancos (Sudeban) y del Banco Central de Venezuela (BCV).

Producto de la ejecución y el desempeño de las áreas funcionales y técnicas el resultado de los indicadores estratégicos fue el siguiente: el índice promedio de ejecución de la Cartera Total de Proyectos al final del cuarto mes de 2018 fue de 53%, y los indicadores promedio de ejecución asociados a cada objetivo estratégico se presentaron de la siguiente manera: 55% correspondió al indicador CRI; 57% al indicador Eficiencia Operativa y el indicador de Cumplimiento presentó como resultado 48%.

Los proyectos en ejecución para el lapso enero-junio

2018 están conformados por una Cartera de 16 Proyectos, que a continuación se señalan: la Implantación y Adecuación de la Normativa PCI, el Proyecto de Integración del Maestro de Clientes (Fase 1B: preparación de base de datos); la Digitalización de Estados de Cuenta (Fase 2: Metafile) y la Taxonomía de la Información (Fase 4: Gerencia de Contabilidad de MPE). Así también la Cartera comprende la Implementación del Programa de Cumplimiento FATCA, la Actualización de Sofinet, la Actualización del Servicio IVR Integrado al Core de Banca Electrónica (Fase 1B) y la Desmaterialización del Comprobante Pago por Punto de Ventas. De la misma manera, se incluyen los proyectos en ejecución relacionados con la Aplicación Móvil APP, el Sistema de Inventarios de POS, la Acreditación de Pagos a Comercios Diariamente, el Soficash Plus, el Proyecto P2P, el Proyecto Centro de Cómputos, la Billetera Móvil - Banco Sofitasa y lo relacionado con la Reconversión Monetaria 2018.

Por otra parte, se reseña 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 ha reunido durante el primer semestre de 2018 para tratar los aspectos propios de la Administración Integral de los Riesgos, y en cumplimiento de sus funciones también ha realizado la supervisión del desempeño de la Gerencia de Administración Integral de Riesgos. Durante dicho lapso ha conocido, evaluado, analizado y aprobado las actividades efectuadas por dicha Gerencia, así como ha conocido y evaluado los reportes diseñados para las estimaciones de riesgo hasta la presente, y ha verificado los resultados de las evaluaciones de riesgo efectuadas. Igualmente, dicho Comité durante el lapso ha evidenciado los avances realizados en acatamiento de las instrucciones y recomendaciones realizadas por la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario, desde la última inspección realizada en el año 2014 y correspondencias posteriores, a través de los seguimientos mensuales presentados por la Gerencia de Administración Integral de Riesgos.

Con respecto 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 primer semestre, se ha venido presentando de manera mensual los resultados obtenidos de la aplicación de la metodología Credit Risk+. En referencia a la aprobación de las solicitudes de créditos comerciales tanto para persona natural como para persona jurídica, el Banco cuenta con la solución automatizada de Credit-Scoring, al igual que con t-Scoring para la aprobación de las solicitudes de Tarjetas de Crédito. No obstante, lo anteriormente comentado, se continúan calculando las provisiones de la Cartera de Créditos en cumplimiento de la normativa vigente establecida mediante la Resolución 009/1197 con fecha 28/11/97, lo cual le ha permitido mantener una adecuada cobertura de su riesgo de crédito. Es necesario informar que se mantiene el Plan de Contingencia de Riesgo de Crédito, de conformidad con las recomendaciones efectuadas por la Sudeban.

En cuanto a los resultados de las medidas de riesgo de crédito el Portafolio de la Cartera de Créditos pudieran registrar Pérdidas Esperadas por un monto de Bs. 3.961.940.000,00; las Pérdidas No Esperadas por Bs. 9.595.930.000,00 para una Pérdida Total de Bs. 13.557.870.000,00 de acuerdo al comportamiento de los créditos en un horizonte temporal de 1 año con un nivel de confianza de 95%. Para el mes de junio 2018, la variación anual del Índice de Morosidad fue de -0,21% presentando una desaceleración del deterioro de la mora de 0,11 puntos con respecto al mes de mayo 2018, 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) exhibe una aceleración del deterioro del Índice de Morosidad de 0,36 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 que tiene la Cartera Inmovilizada de manera sostenida a través de la variación anual mes a mes - para el mes de junio 2018 fue de -37,64% presentando una aceleración del deterioro de 15,28 puntos con respecto al mes de abril 2018, de -76,21%, el cual es el valor más bajo. Este indicador se encuentra en el nivel de riesgo bajo.

Por su parte, 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 obtuvo que para el cierre del primer semestre de 2018, en cuanto a la Brecha de Liquidez en el Escenario Esperado, para la brecha simple, se observaron descalces desde la banda de 31 a 60 días hasta la banda 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 junio, se observa un valor de 598%, indicando una cobertura de 5,98 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, se encuentra con un valor de 129%, y a nivel consolidado presenta 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, y 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 primer y segundo trimestre de 2018, resultando el modelo adecuado. Durante el lapso enero-junio 2018, esta 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".

En 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 en el semestre, se presentó el reporte de estimación del VaR de Mercado de manera consolidada para el portafolio Disponible para la Venta y para Negociar, obteniéndose con un intervalo de confianza de 95% un Valor en Riesgo (VaR) correlacionado de 3,26% en Bs. -77.077.059,05 para la Cartera en Moneda Nacional, mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera, presenta un VaR de 1,59% en Bs. -113.264.646.278,51. Lo que resume una Máxima Pérdida Esperada del total del Portafolio de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar de 1,59% en Bs. -113.341.723.337,56. Por su parte, el Valor en Riesgo Condicional (CVaR), para la Cartera de Títulos en Moneda Nacional fue de 4,57% en Bs. -108.089.967,59 mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera presenta un valor de 3,43% en Bs. -244.777.223.303,29. Lo que resume una Máxima Pérdida Esperada para situaciones extremas fuera de lo normal del total de los Portafolios de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar de 3,43% en Bs -244.885.313.270,89. Igualmente se realizaron las pruebas de back y stress testing para el primer y segundo trimestre de 2018 siendo los modelos adecuados.

Vale señalar, con relación al **Riesgo Operacional**, que 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

cuantitativo 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. 7.442.807.240,10 el cual al ser contrastado con las pérdidas operacionales efectivamente realizadas durante el período de julio 2017 a junio 2018, de Bs. 2.727.814.138,00 es superior en 273%, por lo cual surge la necesidad de continuar avanzando en las actividades necesarias para la implementación del método avanzado. De igual forma, se mantiene el envío de artículos vía Intranet y recomendaciones a través del correo electrónico corporativo a los Delegados de Riesgo Operacional y Tecnológico acerca del uso de la herramienta para registrar las incidencias de riesgo operacional que se han presentado en sus áreas de responsabilidad.

Al mismo tiempo, se dio continuidad a las actividades previstas en el programa de formación permanente 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 conjuntamente con las Gerencias de Talento Humano, Seguridad de la Información, Seguridad Bancaria, Prevención de LC/FT y Contraloría General. Igualmente, es importante señalar que esta Institución con la finalidad que los clientes continúen haciendo uso efectivo de los canales electrónicos y de esta manera ir adecuándose a las exigencias del mercado nacional, ha revisado y modificado los límites operacionales para las transacciones a través de los medios de pago electrónicos para los consumos con Tarjetas de Crédito y Tarjetas de Débito por Puntos de Venta y límites de autoridad delegados sobre estas transacciones, para transferencias interbancarias de bajo y alto valor, así como las transferencias entre cuentas del propio banco.

Con relación a las **Rentabilidades Ajustadas al Riesgo (RAROC)** se presentó ante el Comité de

Riesgos el indicador de manera consolidada, obteniéndose para el caso consolidado un valor de 14,82%. Se observa que la Institución en este primer semestre ha estado en la capacidad de cubrir sus gastos y las pérdidas de riesgos que se pudieran presentar.

Para finalizar el presente informe, se indica que durante el semestre que acaba de concluir en el campo de la **Seguridad de la Información** destacan las actividades que se detallan a continuación: renovación de los certificados digitales en los sitios Sofitasa, Sofinet, Sofimóvil y FATCA, y la evaluación de mecanismos del sistema de pago interbancario P2Py P2C en materia de seguridad con los proveedores seleccionados, todo esto dentro del proyecto de banca móvil llevado a cabo por Sofitasa. Igualmente, están en desarrollo los mecanismos del sistema Billetera Móvil en materia de seguridad y se actualizan los componentes llaves de trabajo con MasterCard. En el primer semestre, se efectuaron las jornadas de inducción en el campo de la seguridad de la información para el personal de nuevo ingreso a la Institución, y se realizó el seguimiento en la aplicación de los controles de seguridad Swift. De la misma manera, se apoyó en materia de investigación forense para casos internos, se efectuó la administración de claves de seguridad en dispositivos ATM y POS, la reactivación del monitoreo de seguridad de la información en distintas plataformas de Sofitasa y el resguardo de claves administradoras.

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

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

En la oportunidad de presentar los resultados del primer semestre de 2018 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 el resguardo de sus recursos, y a ustedes señores Accionistas por la confianza brindada a esta Junta Directiva y a la Administración del Banco para continuar consolidando nuestro liderazgo y presencia en el competitivo contexto nacional.



Sr. Oscar Antonio Galeazzi Mogollón
Presidente
Banco Sofitasa Banco Universal, C.A

San Cristóbal, 28 de agosto de 2018

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

De conformidad con la designación de Comisarios efectuada por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 29 de marzo de 2017, y conforme a las disposiciones contenidas en el Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales que rigen el ejercicio de la función de Comisario, cumplimos en presentar a su consideración, el Informe Semestral comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2018, ambas fechas inclusive.

Durante el período indicado, se celebraron y asistimos a dos Asambleas Generales de Accionistas, una Ordinaria celebrada el 27 de marzo de 2018, y una Extraordinaria celebrada en fecha 10 de mayo de 2018. En dichas Asambleas, se trataron y aprobaron los objetos de las respectivas convocatorias.

Se efectuó una evaluación general de la gestión administrativa llevada a cabo por la Junta Directiva del BANCO SOFITASA BANCO UNIVERSAL, C.A., evaluando además las operaciones económicas y financieras de la Institución, contenidas en los Estados Financieros sometidos a la consideración de esta Asamblea: Estado de Situación Financiera al 30 de junio de 2018 y Estado de Resultados, para el período finalizado en esta misma fecha.

Nuestro examen fue realizado con base en los resultados de los Estados Financieros auditados al 30 de junio de 2018 por la firma de Contadores Públicos independientes Lara, Marambio y Asociados (Deloitte). Adicionalmente, efectuamos el análisis de los Estados Financieros, Pruebas Selectivas a los registros de contabilidad y aquellos otros procedimientos que se consideraron necesarios, de acuerdo con las circunstancias.

La Provisión para la Cartera de Créditos y para Rendimientos por Cobrar por Cartera de Créditos al 30 de junio de 2018, cumple con lo establecido en el Manual de Contabilidad para Bancos y otras Instituciones Financieras, emitidos por la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario; excepto la Provisión.

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.

Al 30 de junio de 2018, los Otros Activos incluyen rendimientos de Títulos Valores que se encuentran vencidos, presentando una subestimación de la Provisión para dichos rendimientos de Bs. 144.395.018.398 de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contabilidad para las Instituciones Bancarias. Como resultado de lo anteriormente indicado el Activo, el Patrimonio y los Resultados del ejercicio terminado el 30 de junio de 2018 se encuentran aumentados en el mismo monto.

Por lo antes expuesto, excepto por los efectos de lo indicado en el párrafo anterior, nos permitimos recomendar a los señores Accionistas aprobar los Estados Financieros correspondientes al primer semestre del año 2018, 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,



Lcdo. Fernando Enrique Marcano Torres
Comisario Principal
C.I. V- 4.633.017
C.P.C. No. 12.743



Lcda. Helibeyká García Durán
Comisario Principal
C.I. V- 13.149.210
C.P.C. No. 42.877

San Cristóbal, 28 de agosto 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 primer semestre 2018.

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

a) Composición de la Cartera de Créditos al 30 de junio de 2018

Créditos Vigentes	Bs. 8.553.950.642.364,23
Créditos Reestructurados	Bs. 4.266.656,00
Créditos Vencidos	Bs. 129.207.903,35
Créditos en Litigio	Bs. 2.586.984,06

TOTAL CARTERA DE CRÉDITO BRUTA	
PROVISIÓN PARA CARTERA DE CRÉDITOS	Bs. 8.554.086.703.907,64
	Bs. (155.807.156.995,59)

CARTERA DE CRÉDITO NETA	Bs. 8.398.279.546.912,05
--------------------------------	--------------------------

b) Provisión para la Cartera de Inversiones: La composición de la Cartera de Inversiones del Banco Sofitasa Banco Universal C.A., para el 30 de junio de 2018, se detalla a continuación:

Al 30 de junio de 2018

Colocaciones en BCV y Operaciones Interbancarias	Bs. 92.969.279.465,80
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	Bs. 0,00
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	Bs. 5.603.095.976.591,04
Inversiones en Títulos Valores Mantenedos hasta el Vencimiento	Bs. 2.214.382.807.904,01
Inversiones de Disponibilidad Restringida	Bs. 377.752.422.019,71
Inversiones en Otros Títulos Valores	Bs. 164.644.144.498,27
TOTAL INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	Bs. 8.452.844.630.478,83
Provisión en Títulos Valores	Bs. 0,00
TOTAL INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES NETA	Bs. 8.452.844.630.478,83

A nuestro juicio, el Banco Sofitasa Banco Universal C.A., al 30/06/2018, cumple debidamente con la normativa vigente en lo referente a la Provisión para contingencias de Cartera de Créditos e Inversiones, para cubrir las expectativas de riesgos futuros de tales activos.

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

d) De acuerdo al análisis practicado a los Estados Financieros al cierre del primer semestre 2018 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,



Lcdo. Fernando Enrique Marciano Torres
Comisario Principal
C.I. V- 4.633.017
C.P.C. No. 12.743



Lcda. Helibeyká García Durán
Comisario Principal
C.I. V- 13.149.210
C.P.C. No. 42.877

Activo a Junio 2018 con variaciones respecto a ejercicios anteriores

Cantidades en Bolívares

	jun-18	dic-17	jun-17	dic-16	JUN-18 / DIC-17		JUN-18 / JUN-17	
					ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA
ACTIVO								
DISPONIBILIDADES	15.705.971.526.865	1.186.142.590.131	117.284.220.005	55.186.189.165	14.519.828.936.734	1224,12%	15.588.687.306.860	13291,38%
Efectivo	64.849.016.651	23.908.706.834	7.353.060.091	22.392.782.722	30.940.308.817	129,41%	47.495.965.560	645,93%
Banco Central de Venezuela	15.206.144.123.945	1.119.408.634.625	101.793.561.287	39.277.207.426	14.086.735.489.320	1258,41%	15.104.350.562.658	14838,22%
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	8.419.608.369	150.001.438	14.999.118	14.999.746	8.269.606.931	5513%	8.404.609.251	56034%
Bancos y Corresponsales del Exterior	64.078.349.146	6.227.813	6.529.414	5.561.318	64.070.121.333	1028774,01%	64.069.819.732	981249,16%
Oficina Matriz y Sucursales					0	0,00%	0	0,00%
Efectos de Cobro Inmediato	372.482.435.579	42.669.025.246	8.116.075.920	3.495.543.778	329.813.410.333	772,96%	364.366.359.659	4489,44%
[Provisión para Disponibilidades]	-5.824	-5.825	-5.825	-5.825	1	-0,02%	1	-0,02%
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	8.452.844.630.479	59.610.102.752	25.608.529.788	25.510.222.928	8.393.234.527.727	14080,22%	8.427.236.100.591	32907,93%
Colocaciones en el B.C.V. y Operaciones Interbancarias	92.969.279.466	5.507.778.000	10.424.009.000	9.377.496.000	87.461.501.466	1587,96%	82.545.270.466	791,88%
Inversiones en Títulos Valores para Negociar					630.812.404	0,00%	0	0,00%
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	5.603.095.976.591	6.864.043.056	8.368.869.087	8.962.396.508	5.596.231.933.535	81529,67%	5.594.727.107.504	66851,65%
Inversiones en Títulos Valores Mantenedidos hasta su Vcto.	2.214.382.807.904	9.368.954.870	5.795.732.546	5.414.831.288	2.205.013.853.034	23535,32%	2.208.587.075.358	38107,13%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	377.752.422.020	56.460.787	55.101.520	43.691.343	377.695.961.233	668952,70%	377.697.320.500	685457,17%
Inversiones en Otros Títulos Valores	164.644.144.498	37.812.866.039	964.617.635	1.080.995.385	126.831.278.459	335,42%	163.679.326.863	16964,79%
[Provisión para Inversiones en Títulos Valores]					0	0,00%	0	0,00%
CARTERA DE CRÉDITOS	8.398.279.546.912	334.193.036.759	95.627.135.395	45.790.430.909	8.064.086.510.153	2413,00%	8.302.652.411.517	8652,32%
Créditos Vigentes	8.553.950.642.364	340.422.902.061	97.439.353.159	46.709.885.520	8.213.527.740.303	2412,74%	8.456.511.289.205	8678,74%
Créditos Reestructurados	4.266.656	32.669.004	91.957.314	33.049.998	-28.402.348	-86,94%	-87.690.658	-95,36%
Créditos Vencidos	129.207.903	67.109.063	191.742.637	105.852.838	62.098.840	92,53%	-62.534.734	-32,61%
Créditos en Litigio	2.586.984	2.586.984	19.601.395	20.307.366	0	0,00%	-17.014.411	-86,80%
[Provisión para Cartera de Créditos]	-155.807.156.995	-6.332.230.353	-2.115.519.110	-1.078.664.813	-149.474.926.642	2360,54%	-153.691.637.885	7264,96%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	208.943.553.540	1.741.849.486	666.776.356	458.523.177	207.201.704.054	11895,50%	208.276.777.184	31236,35%
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	201.222.550.768	1.072.040.257	306.427.395	279.511.210	200.150.510.511	18670,06%	200.916.123.373	65567,28%
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito	6.614.644.166	718.818.700	396.529.664	203.066.963	5.895.825.466	820,21%	6.218.114.302	1568,13%
Comisiones por Cobrar	3.448.823.231	48.179.726	7.225.348	2.145.962	3.401.643.505	7060,32%	3.442.597.883	47646,12%
[Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros]	-2.343.464.625	-97.189.197	-43.406.251	-26.200.948	-2.246.275.428	2311,24%	-2.300.058.374	5298,91%
INVERSIONES EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES					0	0,00%	0	0,00%
BIENES REALIZABLES	294.898.239	370.857.534			-105.959.295	-28,57%	264.898.239	100,00%
BIENES DE USO	37.473.114.209	8.755.206.826	6.735.075.144	1.217.811.914	28.687.907.583	326,55%	30.738.039.066	456,36%
OTROS ACTIVOS	1.127.907.023.153	18.826.849.731	5.264.746.708	2.211.235.875	1.109.080.173.422	5890,95%	1.122.642.276.445	21323,77%
TOTAL DEL ACTIVO	33.931.684.293.397	1.609.670.493.019	251.186.483.396	140.374.413.958	32.322.013.500.378	2007,99%	33.680.497.810.001	13408,55%

Pasivo a Junio 2018 con variaciones respecto a ejercicios anteriores
Cantidades en Bolívares

	jun-18	dic-17	jun-17	dic-16	JUN-18 / DIC-17		JUN-18 / JUN-17	
					ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA
PASIVO								
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	24.563.195.086.555	1.486.417.286.039	232.645.256.026	131.169.449.099	23.076.777.780.516	1552,51%	24.330.549.810.529	10458,22%
Depósitos en Cuentas Corrientes	23.272.021.486.458	1.340.989.428.483	192.242.758.007	104.391.058.014	21.931.032.057.975	1635,44%	23.079.778.728.451	12005,54%
Cuentas Corrientes No Remuneradas	21.779.913.281.422	1.251.703.256.133	170.789.970.742	90.300.415.031	20.528.210.025.289	1640,02%	21.609.123.310.680	12652,45%
Cuentas Corrientes Remuneradas	1.427.412.081.666	82.198.095.220	15.515.018.705	9.423.382.174	1.345.213.986.436	1636,55%	1.411.897.062.951	9100,20%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	62.716.367.073	4.960.160	4.900.826	5.872.625	62.711.406.913	1264302,10%	62.711.466.247	1279610,14%
Depósitos y Certificados a la Vista	1.979.756.307	7.083.116.970	5.932.667.734	4.661.388.184	-5.103.360.663	-72,05%	-3.953.111.427	-66,63%
Otros Obligaciones a la Vista	53.767.201.760	5.697.054.059	2.035.828.148	411.981.891	48.070.147.701	843,77%	51.731.373.812	2541,05%
Depósitos de Ahorro	1.237.404.914.869	139.723.049.109	38.181.498.657	26.109.289.602	1.097.681.865.760	785,61%	1.199.223.416.212	3140,85%
Depósitos a Plazo	1.185.462	7.476.381	184.893.207	256.841.585	-6.290.919	-84,14%	-183.707.745	-99,36%
Captaciones del Público Restringidas	278.006	278.007	278.007	278.007	-1	0,00%	-1	0,00%
Derechos y Participaciones sobre títulos o valores					0	0,00%	0	0,00%
Obligaciones con el Banco Central de Venezuela					0	0,00%	0	0,00%
Captaciones y Obligaciones con Eco. Nac. de Ahorro y Prést.	65.732.217	13.607.876	3.059.043	960.708	52.124.341	383,05%	62.673.174	2048,75%
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	57.385.957	56.935.235	56.351.258	41.540.701	450.722	0,79%	1.034.701	1,84%
Obligaciones con Inst. Financieras del País hasta un Año	57.385.957	56.935.235	56.351.258	41.540.701	450.722	0,79%	1.034.701	1,84%
Obligaciones con Inst. Financieras del País a más de un Año					0	0,00%	0	0,00%
Otras Obligaciones por Intermediación Financiera			96.269	96.269	0	#DIV/0!	-90.269	-100,00%
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	4.867.790	9.989.443	12.337.264	16.542.951	-5.121.653	-51,27%	-7.469.474	-60,54%
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	4.867.790	9.989.443	12.337.264	16.542.951	-5.121.653	-51,27%	-7.469.474	-60,54%
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos					0	0,00%	0	0,00%
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	1.669.005.140.750	85.135.133.877	7.396.087.056	4.298.501.499	1.573.870.006.203	1848,67%	1.651.609.053.724	22330,85%
TOTAL DEL PASIVO	26.222.328.193.299	1.571.632.952.470	240.113.188.914	135.522.053.227	24.650.695.240.829	1566,46%	25.982.215.004.365	10620,82%
Gestión Operativa								
PATRIMONIO								
Capital Social	85.000.000	85.000.000	85.000.000	85.000.000	0	0,00%	0	0,00%
Capital Pagado	85.000.000	85.000.000	85.000.000	85.000.000	0	0,00%	0	0,00%
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	16.501.140.443	16.501.140.443	50.114.043	50.114.043	0	0,00%	16.000.000.000	3192,72%
Reservas de Capital	91.971.573	91.546.572	91.121.572	90.696.573	425.001	0,46%	850.001	0,93%
Ajustes al Patrimonio	9.739.118.596.104	8.847.551.088	7.406.796.386	1.672.002.392	9.730.271.045.016	109977,00%	9.731.711.799.718	131388,95%
Resultados Acumulados	132.498.249.520	10.697.774.354	2.381.462.965	2.202.003.154	121.800.475.166	1138,56%	130.116.796.556	5463,76%
Ganancia/Pérdida no Realizada Inver. en Tit. Val. Disp. Venta	-2.178.938.857.542	1.814.528.092	607.783.116	301.478.179	-2.180.753.385.634	-120182,95%	-2.179.546.640.658	-358605,99%
TOTAL DEL PATRIMONIO	7.709.356.100.098	38.037.540.549	11.073.294.482	4.852.320.741	7.671.318.559.549	20167,76%	7.698.282.805.516	69521,16%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	33.931.684.293.397	1.609.670.493.019	251.186.483.396	140.374.413.968	32.322.013.800.378	2007,95%	33.680.497.810.001	13408,56%

Estado de Resultados a Junio 2018 con variaciones respecto a ejercicios anteriores Cantidades en Bolívares

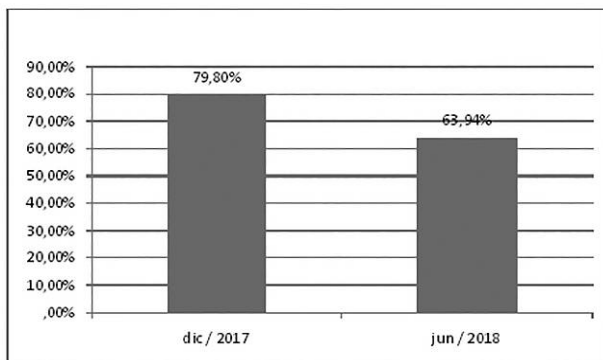
	jun-18	dic-17	jun-17	dic-16	JUN-18 / DIC-17		JUN-18 / JUN-17	
					ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA
INGRESOS FINANCIEROS	669.739.466.624	30.734.948.562	9.966.516.748	5.633.021.144	639.004.518.062	2079,08%	659.772.949.876	6619,90%
Ingresos por Disponibilidades		21	967	1.505	-21	-100,00%	-967	-100,00%
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	140.738.339.779	1.800.603.461	1.053.517.939	547.902.296	138.937.736.318	7716,18%	139.684.821.840	13258,89%
Ingresos por Cartera de Créditos	528.996.207.244	28.929.760.522	8.910.038.377	5.080.740.166	500.066.446.722	1728,55%	520.086.168.867	5837,08%
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	4.919.601	4.584.558	2.959.465	1.290.583	335.043	7,31%	1.960.136	66,23%
GASTOS FINANCIEROS	22.682.220.528	4.333.592.780	2.162.788.637	1.409.016.956	18.348.627.748	423,40%	20.519.431.891	948,75%
Gastos por Captaciones del Público	22.673.792.627	4.333.041.786	2.162.730.162	1.385.195.895	18.340.750.841	423,28%	20.511.062.465	948,39%
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	0	0,00%	-2.184	-100,00%
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera				10.713.889				
Gastos por Obligaciones Subordinadas								
Gastos por Obligaciones Convertibles en Capital								
Gastos por Oficina Principal y Sucursales								
Otros Gastos Financieros	8.427.901	550.894	56.291		7.876.907	1429,58%	8.371.610	14872,02%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	647.057.246.096	26.401.355.782	7.803.728.111	4.224.004.188	620.655.890.314	2350,85%	639.253.517.985	8191,64%
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	14.662.203	1.662.803	982.120	370.324	12.999.400	781,78%	13.680.083	1392,91%
Gastos por Incobrabilidad y Desvalor. de Activos Financieros	261.956.246.766	4.272.028.964	1.059.967.282	311.553.187	257.684.217.802	6031,89%	260.896.279.484	24613,62%
Gastos por Incobrabilidad de Créd. y Otras Ctas. por Cobrar	261.956.246.766	4.272.028.964	1.059.967.282	311.553.187	257.684.217.802	6031,89%	260.896.279.484	24613,62%
MARGEN FINANCIERO NETO	385.115.661.533	22.130.989.821	6.744.742.949	3.912.821.325	362.984.671.912	1640,16%	378.370.918.584	5609,86%
Otros Ingresos Operativos	320.449.217.019	18.346.779.886	2.950.076.383	1.523.236.226	302.102.437.133	1646,62%	317.499.140.636	10762,40%
Otros Gastos Operativos	97.234.766.833	6.215.654.918	1.027.225.139	591.419.527	91.019.111.015	1464,95%	96.207.540.794	9365,77%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	608.330.112.619	34.262.114.589	8.667.594.193	4.844.638.024	574.067.998.030	1675,52%	599.662.518.426	6918,44%
Gastos de Transformación	369.857.852.875	20.972.131.005	10.784.497.451	5.094.131.313	348.885.721.870	1663,57%	359.073.355.424	3329,53%
Gastos de Personal	244.798.409.718	8.449.256.940	3.346.643.191	1.949.876.359	236.349.152.778	2797,28%	241.451.766.527	7214,74%
Gastos Generales y Administrativos	113.277.004.228	10.679.425.926	6.398.647.994	2.704.792.436	102.597.578.302	960,70%	106.878.356.234	1670,33%
Aportes al Fondo de Gtía. de Depósitos y Protección Bancaria	10.734.572.832	1.655.774.219	942.374.340	390.305.151	9.078.798.613	548,31%	9.792.198.492	1039,10%
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Inst.Fin.	1.047.866.097	187.679.920	96.831.926	49.157.367	860.192.177	458,34%	951.034.171	982,15%
MARGEN OPERATIVO BRUTO	238.472.259.744	13.289.983.584	-2.116.903.258	-249.493.289	225.182.276.160	1694,38%	240.589.163.002	11365,15%
Ingresos por Bienes Realizables		5.262.083.699	1.760.013.752	114.000	-5.262.083.699	-100,00%	-1.760.013.752	-100,00%
Ingresos Operativos Varios	10.169.789.448	1.366.922.335	495.215.091	172.157.989	8.802.867.113	643,99%	9.674.574.357	1953,61%
Gastos por Bienes Realizables	105.959.295	53.192.096	24.713	2.138	52.767.199	99,20%	105.934.582	428659,34%
Gastos Operativos Varios	67.216.783.991	1.435.619.180	110.419.038	71.987.438	65.781.164.811	4582,08%	67.106.364.953	60774,27%
MARGEN OPERATIVO NETO	181.319.305.906	18.430.178.342	27.881.834	-149.210.876	162.889.127.564	883,82%	181.291.424.072	650213,41%
Ingresos Extraordinarios	882		194.004.875	711.589.107	882	100,00%	-194.003.993	-100,00%
Gastos Extraordinarios	175.545.486	21.963.047	1.615.324	2.177.080	153.582.439	699,28%	173.930.162	10767,51%
Resultado Bruto antes de Impuesto	181.143.761.302	18.408.215.295	220.271.385	560.201.151	162.735.546.007	884,04%	180.923.489.917	82136,63%
Impuesto Sobre la Renta	45.605.926.880	8.653.465.938	20.379.191	227.849.837	36.952.460.942	427,02%	45.585.547.689	223686,74%
RESULTADO NETO	135.537.834.422	9.754.749.357	199.892.194	332.351.314	125.783.085.065	1289,45%	135.337.942.228	67705,47%
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO								
Reserva Legal								
Utilidades Estatutarias	13.736.934.256	994.091.277	20.017.383	33.235.131	12.742.842.979	1281,86%	13.716.916.873	68525,03%
Junta Directiva	13.736.934.256	994.091.277	20.017.383	33.235.131	12.742.842.979	1281,86%	13.716.916.873	68525,03%
Funcionarios y Empleados								
Otras Reservas de Capital								
RESULTADOS ACUMULADOS	121.800.900.166	8.760.658.080	178.874.811	299.116.183	113.040.242.066	1290,32%	121.621.025.355	67614,26%
Aporte LOSEP	1.831.508.141	186.163.418	281.634	10.000.000	1.645.344.723	883,82%	1.831.226.507	650215,00%

Liquidez

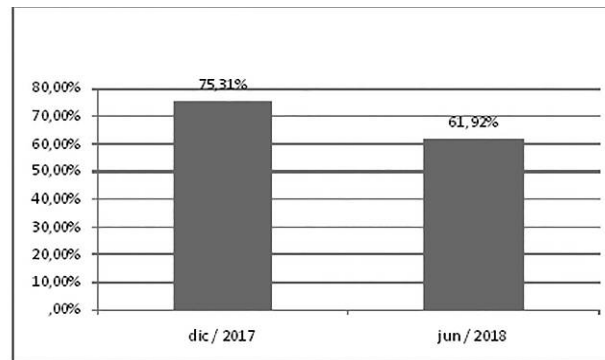
Diciembre 2017 - Junio 2018

Indicadores de Liquidez	dic / 2017	jun / 2018
Disponibilidades / Captaciones del Público	79,80%	63,94%
(Disponibilidades+Inv. Disp. Venta) / Captaciones del Público (Liq. Ampliada)	80,26%	86,75%
(Efectivo + BCV) / Captaciones del Público (Prueba Ácida)	76,92%	62,14%
BCV / Captaciones del Público (Prueba Súper Ácida)	75,31%	61,92%
Cartera de Créditos Neta / Captaciones del Público	22,48%	34,19%
Captaciones Oficiales / Captaciones del Público	1,33%	0,94%

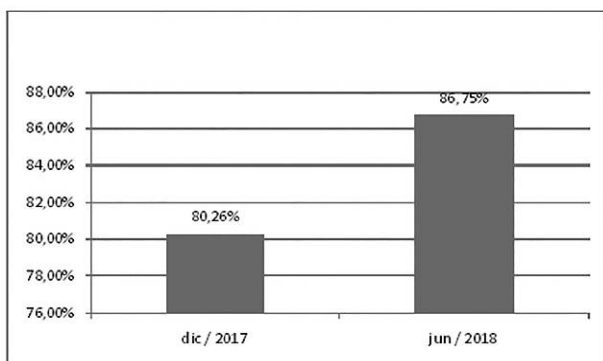
Disponibilidades / Captaciones del Público



BCV / Captaciones del Público (Prueba Super Ácida)



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

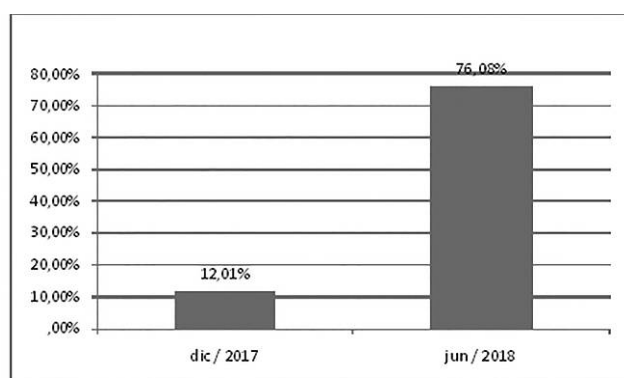


Solvencia

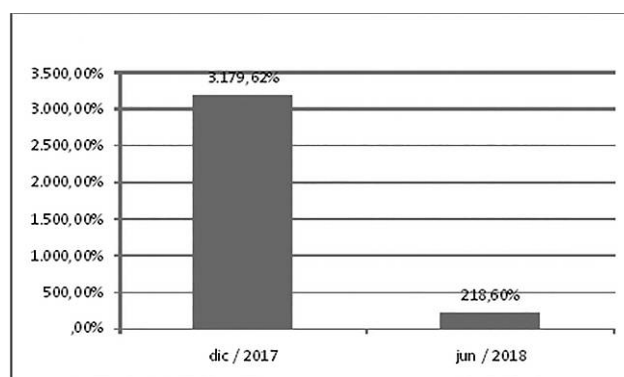
Diciembre 2017 - Junio 2018

Indicadores de Solvencia	dic / 2017	jun / 2018
(Patrimonio+Gestión Operativa)/Activo Total*	12,01%	76,08%
Patrimonio/Activo Ponderado por Riesgo	13,01%	106,04%
Otros Activos/(Patrimonio+Gestión Operativa)	49,50%	14,63%
Activo Improductivo/(Patrimonio + Gestión Operativa)	3.179,62%	218,60%

(Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total*



Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)

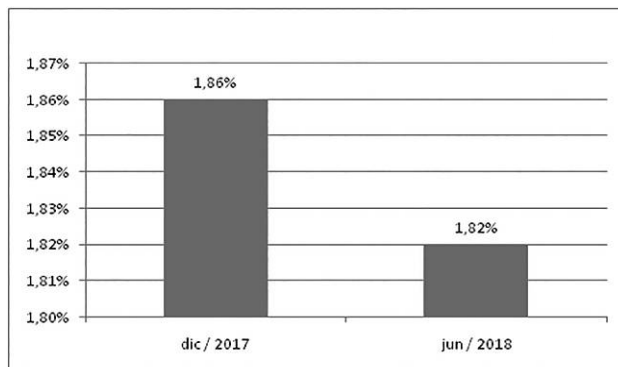


Eficiencia

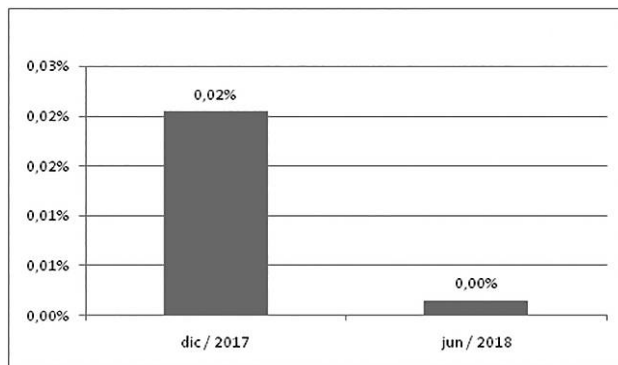
Diciembre 2017 - Junio 2018

Indicadores de Calidad de Activos	dic / 2017	jun / 2018
Activo Improductivo/ Activo Total	75,14%	49,67%
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	1,86%	1,82%
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera Inmovilizada Bruta	9.085,49%	118.219,42%
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Créditos Bruta	0,02%	0,00%

**Provisión para Cartera de Créditos /
Cartera de Créditos Bruta**



**Cartera Inmovilizada Bruta /
Cartera de Créditos Bruta**

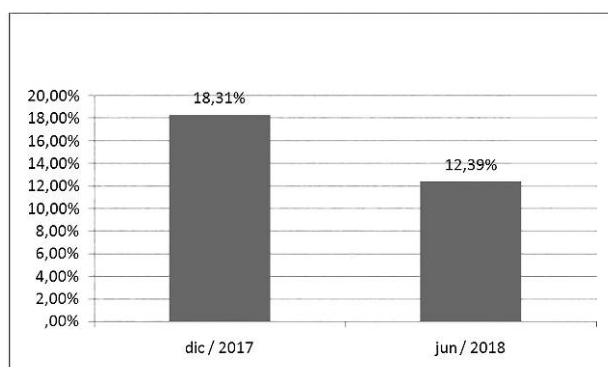


Eficiencia

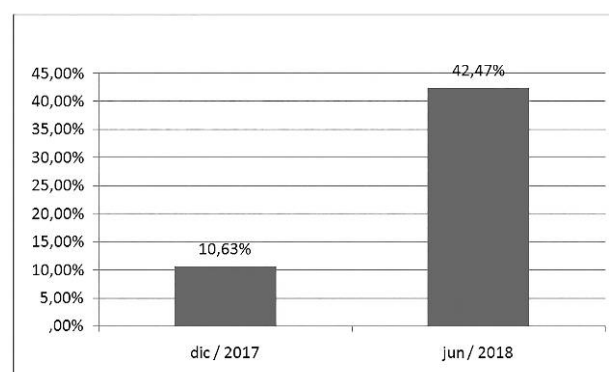
Diciembre 2017 - Junio 2018

Indicadores de Gestión Administrativa	dic / 2017	jun / 2018
Activo Productivo / Pasivo con Costo	174,71%	640,41%
Brecha Estructural / Activo Total	10,63%	42,47%
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	18,31%	12,39%
Otros Ingresos Operativos / Activo Promedio	6,91%	5,40%
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	62,24%	53,46%
Gastos de Transformación / Margen Financiero Neto	94,76%	96,04%
Gastos de Transformación / Activo Promedio	7,27%	6,02%

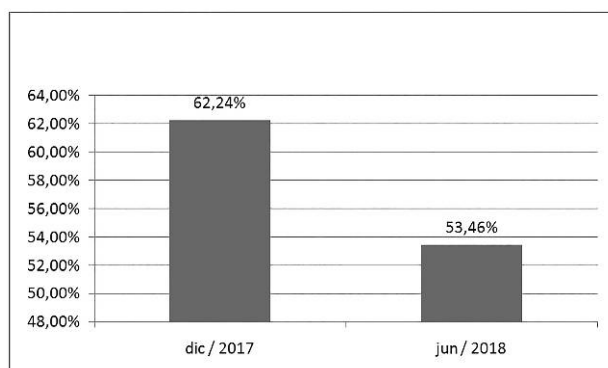
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio



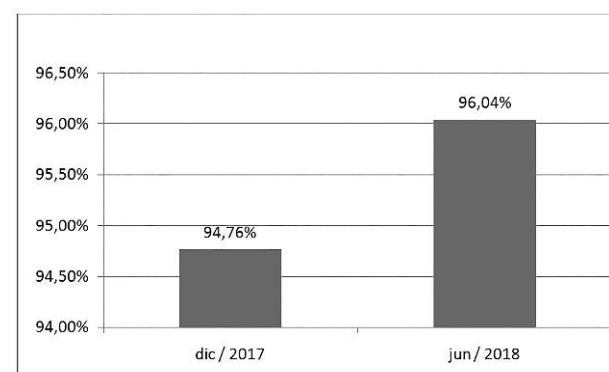
Brecha Estructural / Activo Total



(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros



Gastos de Transformación / Margen Financiero Neto

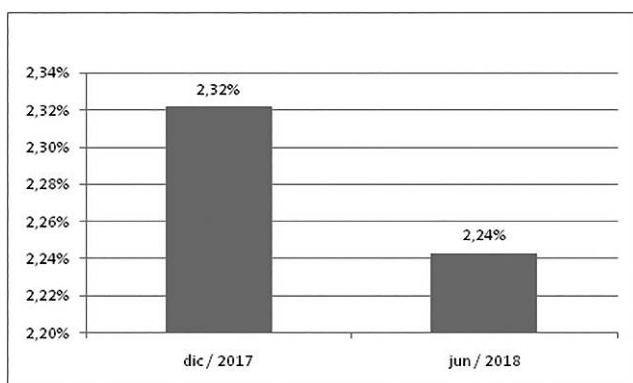


Rentabilidad

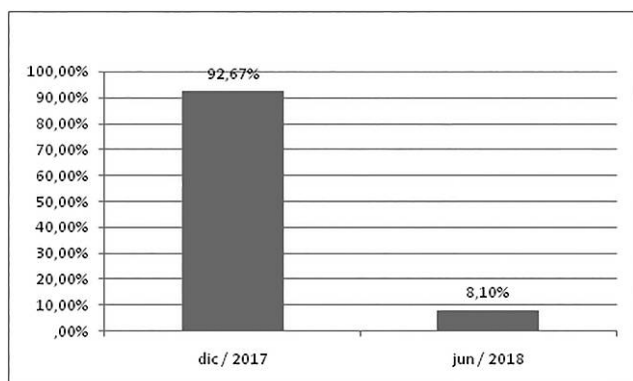
Diciembre 2017 - Junio 2018

Indicadores de Rentabilidad	dic / 2017	jun / 2018
Ingreso por Cartera Créditos/Cartera de Créditos Promedio	31,46%	47,16%
Ingreso por Inversiones en Títulos Valores/Inversiones en Títulos Valores Promedio	8,17%	8,14%
Gastos Financieros/Captaciones Promedio con Costos	7,86%	5,01%
Margen Financiero Bruto/Activo Promedio	7,83%	10,56%
Ingresos Extraordinarios/Activo Promedio	0,00%	0,00%
Resultado Neto/Activo Promedio(ROA)	2,32%	2,24%
Resultado Neto/Patrimonio Promedio (ROE)	92,67%	8,10%

Resultado Neto / Activo Promedio (ROA)



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 adjuntos del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., que comprenden los balances generales al 30 de junio de 2018 y 31 de junio de 2017, y los estados de resultados, de movimiento en las cuentas de patrimonio y de flujos de efectivo, por los semestres terminados en esas fechas, en bolívares nominales, así como un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidades de la gerencia en relación con los estados financieros

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

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre los estados financieros adjuntos con base en nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría vigentes en Venezuela. Esas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos, y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores significativos.

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

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

Base para opinión con salvedad

Al 30 de junio de 2018, los otros activos incluyen rendimientos de títulos valores que se encuentran vencidos, presentando una subestimación de la provisión para dichos rendimientos de Bs. 144.395.018.398 de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contabilidad para las Instituciones Bancarias. Como resultado de lo anteriormente indicado el activo, el patrimonio y los resultados del ejercicio terminado el 30 de junio de 2018 se encuentran aumentados en ese mismo monto. Durante el mes de agosto de 2018, el Banco registró el monto de insuficiencia de provisión para otros activos mantenida al 30 de junio de 2018, contra los resultados del mes de agosto de 2018.

Opinión con salvedad

En nuestra opinión, excepto por los efectos de lo indicado en el párrafo base para opinión con salvedad, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., al 30 de junio de 2018 y 31 de diciembre de 2017, y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por los semestres terminados en esas fechas, de conformidad con las normas e instrucciones de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Párrafo de énfasis

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

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

LARA, MARAMBIO & ASOCIADOS

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

Lic. Martín Gómez León
Contador Público
CPC Nro. 24.869
SBIF CP-732

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 y cualquier otra regulación emitida por los Entes Contralores.

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

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

ALCANCE

Los procesos mencionados en el presente informe corresponden a las auditorías basadas en riesgo, efectuadas en la Red de Agencias y Áreas de Dirección Central durante el primer semestre del año 2018, 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 y 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

En revisión de los subprocesos: Solicitud y Análisis, Decisión, Liquidación, Cobranza y Seguimiento, Contabilidad, ejecutados por las Vicepresidencias de Crédito y de Medios de Pago Electrónicos se realizaron recomendaciones sobre aspectos susceptibles de mejoras que incluyeron actualizaciones en las normas y procedimientos con el propósito de fortalecer el Sistema de Control Interno, además de pronunciamiento en el seguimiento de las observaciones realizadas por la SUDEBAN con relación a la visita de inspección al área de crédito, 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 30-06-2018 alcanzó y en algunos casos excedió los montos colocados en las Carteras Dirigidas de créditos

Agrícola, Manufactura, Turismo y Microcrédito, como se detallan en los cuadros que se muestran a continuación:

Agrícola

MES	TOTAL COLOCADO Bs.F.	% REQUERIDO	MONTO REQUERIDO Bs.F.	DIFERENCIA % REQUERIDO Bs.F.	% COLOCADO
Enero	50.764.007.281,29	13,00%	125.119.820.236,80	-74.355.812.955,51	14,91%
Febrero	55.970.643.405,77	14,00%	134.744.421.793,48	-78.773.778.387,71	16,44%
Marzo	69.752.806.127,13	14,00%	134.744.421.793,48	-64.991.615.666,35	20,48%
Abril	78.211.361.096,09	18,00%	173.242.828.020,19	-95.031.466.924,10	22,97%
Mayo	87.414.826.514,64	23,00%	221.365.835.803,57	-133.951.009.288,93	25,67%
Junio	310.732.812.298,19	28,00%	269.488.843.586,96	41.243.968.711,23	32,29%

Microcrédito

MES	TOTAL COLOCADO	% REQUERIDO	MONTO REQUERIDO	DIFERENCIA % REQUERIDO	% COLOCADO
Enero	11.729.091.542,96	3,00%	10.215.758.013,37	1.513.333.529,59	3,44%
Febrero	22.261.718.942,54	3,00%	10.215.758.013,37	12.045.960.929,17	6,54%
Marzo	22.455.836.943,04	3,00%	10.215.758.013,37	12.240.078.929,67	6,59%
Abril	24.478.763.487,71	3,00%	10.215.758.013,37	14.263.005.474,34	7,19%
Mayo	61.049.784.651,43	3,00%	10.215.758.013,37	50.834.026.638,06	17,93%
Junio	142.710.568.189,68	3,00%	10.215.758.013,37	132.494.810.176,31	41,91%

El cumplimiento de esta gaveta obligatoria se evalúa al cierre de cada año

Turismo

MES	TOTAL COLOCADO	% REQUERIDO	MONTO REQUERIDO	DIFERENCIA % REQUERIDO	% COLOCADO
Enero	1.820.455.683,57	2,50%	8.513.131.677,81	-6.692.675.994,24	0,53%
Febrero	1.780.314.236,57	2,50%	8.513.131.677,81	-6.732.817.441,24	0,52%
Marzo	1.701.447.789,57	2,50%	8.513.131.677,81	-6.811.683.888,24	0,50%
Abril	3.377.452.084,02	2,50%	8.513.131.677,81	-5.135.679.593,79	0,99%
Mayo	4.995.977.990,14	2,50%	8.513.131.677,81	-3.517.153.687,67	1,47%
Junio	8.560.986.542,14	2,50%	8.513.131.677,81	47.854.864,33	2,51%

El cumplimiento de esta gaveta obligatoria se evalúa al cierre de cada semestre de cada año, siendo el mandato de cumplimiento hasta el 30/06/2018 un 2,50% y hasta el 31/12/2018 un 5,25%.

Manufactura

MES	TOTAL COLOCADO	% REQUERIDO	MONTO REQUERIDO	DIFERENCIA % REQUERIDO	% COLOCADO
Enero	9.284.611.706,37	10,00%	34.052.526.711,25	-24.767.915.004,88	2,73%
Febrero	10.756.425.379,35	10,00%	34.052.526.711,25	-23.296.101.331,90	3,16%
Marzo	23.910.839.210,09	10,00%	34.052.526.711,25	-10.141.687.501,16	7,02%
Abril	22.177.101.190,22	10,00%	34.052.526.711,25	-11.875.425.521,03	6,51%
Mayo	30.484.469.120,23	10,00%	34.052.526.711,25	-3.568.057.591,02	8,95%
Junio	28.208.067.762,47	10,00%	34.052.526.711,25	-5.844.458.948,78	8,28%

El cumplimiento de esta gaveta obligatoria se evalúa al cierre de cada semestre de cada año.

Proceso Inversiones

En cumplimiento a la normativa legal vigente y de las Normas de Control Interno adoptadas por el Banco, se analizó el subproceso de Contabilidad específicamente en las siguientes actividades: Cuadre de la Cartera de Inversiones, Valoración de la Cartera de Inversiones, Posición de Moneda Extranjera, Compra y Venta de

Títulos Valores en Moneda Nacional y Extranjera, Cuadre de Sistema de Custodia Electrónica de Títulos SICET, donde se expusieron mejoras en los controles aplicados en las actividades evaluadas, así como también fortalecer la supervisión y controles aplicados a los mismos, específicamente

vencimientos de los Títulos Valores disponibles para la venta en Moneda Extranjera, con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en las normas vigentes en esta materia y evitar los riesgos inherentes inmersos en el subproceso.

Proceso Fideicomiso

En evaluación al subproceso de Administración y Contabilidad de la Cartera de Inversiones, se evidenció la observancia de lo establecido en los Manuales de Normas y Procedimientos de la Institución y en la normativa legal vigente en esta materia.

Proceso Administración Integral de Riesgos

En atención a lo establecido en 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 Reclamos

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, la Gerencia de Auditoría Dirección Central auditó el Informe de Gestión de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario correspondiente al primer semestre de 2018. Es importante señalar que a la fecha de entrega de este informe, el Banco se encuentra a la espera por parte de la SUDEBAN, de la autorización del nombramiento del Defensor del Cliente.

Proceso Gestión de la Documentación

En las auditorías realizadas se evaluaron los subprocesos

Elaboración, Revisión y Aprobación, de la documentación que soporta los procesos examinados. Las recomendaciones realizadas se orientaron a la actualización permanente de los subprocesos valorados, y fueron plasmadas en los informes de auditoría entregados, a objeto de robustecer el sistema de control interno existente.

Proceso Recursos Humanos

En el impacto de la fuga de talento humano en las distintas áreas del Banco, es importante mencionar que la Institución debe establecer estrategias (reestructuración de áreas, atendiendo los procesos de mayor criticidad, con personal clave) que conlleven a robustecer los procesos que han sido afectados por el egreso del personal.

Proceso Administración del Efectivo

La revisión comprendió al cumplimiento de la normativa legal vigente y de las Normas de Control Interno adoptadas por el Banco Sofitasa Banco Universal C.A específicamente en la ejecución de los subprocesos: Custodia de Efectivo, 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. Motivado al proceso de Reconversión Monetaria se realiza seguimiento continuo a los mencionados subprocesos. Los hallazgos observados son notificados y plasmados 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 específicamente lo relacionado con el subproceso Gestión de Información del Cliente en las Agencias, los cuales se han gestionado 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 subproceso 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 subprocesos de recepción y custodia del papel valor, su distribución y entrega y todo lo relacionado con el subproceso de Cheques de Gerencia (Emisión, cancelación, suspensión, anulación, canje y contabilidad). Por lo que 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 primer semestre de 2018, 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:

- Inspección Especial en materia de Calidad de Servicio Bancario en las Agencias, taquillas y/o sucursales cuya revisión de campo se efectuó en las Agencias Puerto Ordaz (0061), San Antonio (0008), La Concordia (0003), Platanal (0007), Colón (0022) y Maturín (0063).
- Inspección Especial a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y al Defensor del Cliente y Usuario Bancario.
- 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 Barinas II El Dorado (0064), Socopó (0063), La Limpia (0055) y La Encrucijada (0052).

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.

Proceso de Reconversión Monetaria

En virtud del Decreto N° 3.332 de la Presidencia de la República por el que se dicta el Decreto N°24 en el marco del Estado de Excepción y de Emergencia Económica mediante el cual se decreta la Reconversión Monetaria a partir del 4 de junio de 2018 publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 41.366 de fecha 22 de marzo de 2018, el Banco Sofitasa se preparó para el proceso de Reconversión Monetaria ya que afecta la gestión de la Institución (cambios tecnológicos y operacionales) e impacto financiero, por lo que requirió la implementación de un plan diligente en función a una serie de lineamientos expuestos por la SUDEBAN y el Banco Central de Venezuela como ente rector de la Reconversión Monetaria.

Para el 1 junio 2018 se publica en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°6.379 Extraordinario, el diferimiento de la Reconversión Monetaria para el 04 de agosto de 2018 según Decreto N° 3.445.

Aportes

El Banco Sofitasa al cierre del primer semestre del año 2018, 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 Bs.F.
Social (Fondo social para Comunas)	9.148.763.472,15
Programas de Prevención de LC/FT	3.273.781.869,30
Reserva Fondo Social para Contingencias	6.543.482,23
Deporte	1.321.882.929,95

Proceso Cámara de Compensación Electrónica

La evaluación se efectuó apegada a lo establecido en la normativa legal vigente sobre el subproceso 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.

Auditorías realizadas en el primer semestre del año 2018 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 del Módulo Fideicomiso

Objetivo

La auditoría tuvo como objetivo obtener un diagnóstico de los procesos a nivel de sistemas en el módulo de Fideicomiso, con el fin de identificar fortalezas y debilidades, que apoyen el desarrollo de planes de acción y den repuestas que permitan disminuir y minimizar las posibles brechas de seguridad que pudieran impactar al Banco.

Alcance

El alcance de esta evaluación cubrió los siguientes

aspectos:

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

II. Auditoría de la Gestión de Incidentes de Agencias y Áreas Administrativas

Objetivo

La auditoría de Gestión de Incidentes tuvo como objetivo de verificar que se provea una respuesta oportuna y efectiva a las peticiones de usuario referidas a incidentes, al igual que la recuperación del servicio normal, de ser el caso, a través del registro, investigación, diagnóstico, escalamiento y resolución de incidentes, con el fin de lograr una mayor productividad y minimizar el impacto mediante una adecuada resolución de incidentes.

Alcance

El alcance de esta evaluación cubrió los siguientes aspectos:

- Definir esquemas de clasificación de incidentes y peticiones de servicios.
- Registrar, clasificar y priorizar peticiones e incidentes.

- Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.
- Investigar, diagnosticar y localizar incidentes.
- Resolver y recuperarse de incidentes.
- Cerrar peticiones de servicio e incidentes.
- Seguir el estado y emitir informes.

III. Auditoría Física del Centro de Cómputo de Tecnología y Sistemas Financiero

Objetivo

La auditoría tuvo la finalidad de verificar los controles de acceso físico y su perímetro de seguridad como también los factores de ambientes que rodean el Centro de Cómputo, la Sala de Telecomunicaciones y la Planta Eléctrica, para así mantener la integridad de la información y proteger los activos de TI. La misma estará basada en la Normativa Sudeban y ISO 27002.

Alcance

El alcance de esta evaluación cubrió los siguientes aspectos:

- Controles físicos de acceso.
- Sensores de movimiento.
- La Existencia de Cámaras o Videocámaras.
- La Existencia y Funcionamiento de Lámpara de Emergencia.
- Mantenimiento de Extintores.
- La Existencia y Funcionamiento de los Detectores de Incendio.
- Control de Temperatura y Humedad.
- UPS e Instalaciones eléctricas Seguras.
- Cableado de conexión de Servidores.
- Observación General del Cuarto de Telecomunicación.

IV. Auditoría del Control de las llaves en Custodia que lleva el área de Seguridad de la Información y el

de Seguridad Física

Objetivo

Tuvo como propósito obtener un diagnóstico de los siguientes aspectos: Áreas Seguras; Equipamiento, a manera de establecer y mejorar los controles que permitan mantener el valor de la información, reduciendo al mínimo el riesgo que una persona desautorizada pueda tener acceso a la información, mientras que se mantienen niveles de acceso necesarios para que usuarios autorizados puedan ver dicha información.

Alcance

El alcance de esta evaluación cubrió los siguientes aspectos:

- Existencia de algún manual donde se encuentra documentado el proceso de generar los sobres donde se encuentran las llaves de custodia.
- Ubicación del Resguardo de los sobres que contienen las llaves en custodia y la identificación del personal autorizado para el control y acceso.
- Proceso de Control de los sobres cuando el mismo es utilizado.
- Cotejar inventarios físicos con controles.

V. Auditoría de Evaluación de Requerimientos Funcionales

Objetivo

La auditoría tuvo como objetivo garantizar que los requerimientos funcionales se gestionen de una forma controlada, incluyendo cambios estándar y de mantenimiento de emergencia en relación con los procesos de negocio.

Alcance

El alcance de esta evaluación cubrió los siguientes aspectos:

- Solicitud de soportes de RFC gestionados ante Atención a Usuarios del mes anterior.
- Consultas por el BMC.
- RFC pendientes de asignar al cierre del mes anterior.

- RFC en proceso al cierre del mes anterior.

VI. Auditoría de Sobregiros en Cuentas

Objetivo

La auditoría tuvo como objetivo obtener un diagnóstico a fin de verificar los saldos y movimientos registrados en los archivos del Core Bancario e identificar las acciones que fueron realizadas por el supervisor con respecto al levantamiento del diferido en cuestión, apoyando también en el desarrollo de soluciones que permitan minimizar las posibles brechas que pudieran impactar al Banco.

Alcance

El alcance de esta evaluación cubrió el siguiente aspecto:

- Verificar los archivos de saldos y movimientos de la línea del Core Bancario (Power 7) y el journal DBC Maestro (Siaf) del cajero del servidor local de la Agencia Turén.

VII. Auditoría de Gestión de Cambios BMC

Objetivo

La auditoría tuvo como objetivo evaluar que la gestión de los cambios se haga de una forma controlada, incluyendo cambios estándar, de mantenimiento y de emergencia, en relación con 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.

VIII. Auditoría de Norma Suiche 7B

Objetivo

Mantener un esquema de seguimiento a manera de 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.

IX. Gestión de Cambios Power 7

Objetivo

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

Alcance

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

- RFC correspondiente en la aplicación BMC SDE.
- Detalle del RFC registrado por el área de Atención a

Usuarios.

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

X. Auditoría de Restauraciones y Pruebas de Respaldos

Objetivo

Evaluar los procesos de respaldo y restauración en la Plataforma Power 7(**As400**) y Plataforma Media (**Windows**) con la finalidad de obtener un diagnóstico de la ejecución de los respaldos y restauraciones según las políticas, normas y procedimientos establecidos por el Banco, así como también la Normativa Sudeban, identificando fortalezas y debilidades que apoyen en el desarrollo de planes de acción preventivos y correctivos, cuyos resultados minimicen los riesgos señalados y mejoren los controles que permitan mantener la integridad de la información.

Alcance

La auditoría pretende comprobar el estado actual del proceso de respaldos y restauraciones en los módulos de la plataforma Power 7 (As400) y Plataforma Media (Windows) basando la auditoría en las mejores prácticas, en este caso se evaluó ISO 27002, normas regulatorias SUDEBAN y políticas internas de la Institución.

XII. Seguimiento a Implantación de Normativa PCI

Objetivo

Realizar un 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.

XIII. 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, coordinando 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 evalúa el avance de los planes de acción antes señalados.

Adicionalmente, es oportuno referir 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, pudieran 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 posee de forma adecuada, operando bajo la metodología basada en riesgo que abarca aspectos relacionados con clientes, productos y procesos. Además, a través de las

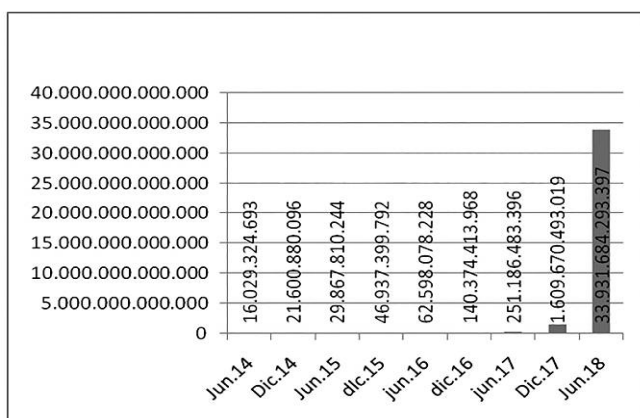
revisiones ejecutadas por las Gerencias de Auditoría Interna se han evidenciado aspectos mejorables, los cuales han quedado plasmados en los informes entregados, acerca del cumplimiento de las Políticas "Conozca a su Cliente" y "Conozca a su Empleado", así como de las Funciones de los Responsables de Cumplimiento, de las Áreas de Dirección Central y de la Red de Agencias del Banco, dando lugar a su vez los planes de acción correspondientes, que comprende el seguimiento ejecutado por las áreas contraloras.

CONCLUSIÓN

Las revisiones ejecutadas 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 y 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.

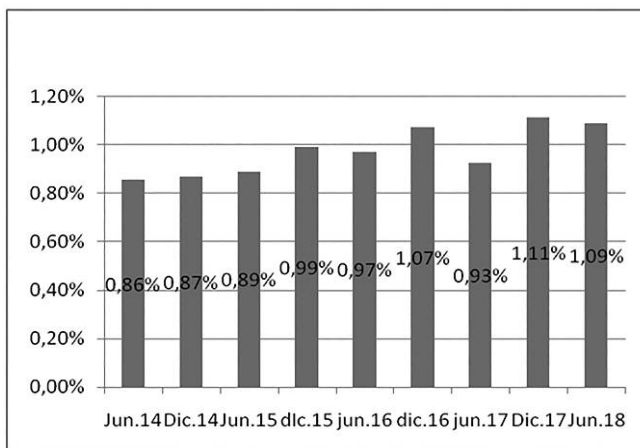
Al cierre de junio, los Activos Totales ascendieron a Bs. 33,9 billones, reflejando un crecimiento de 13.409% con relación al cierre del año anterior, período para el cual el Banco tenía una cifra de Bs. 251.186 millones, lo que representa un incremento de Bs. 33,7 billones cifra de crecimiento sin precedentes en la historia de la Institución.

Total Activo
Saldo / Bs.

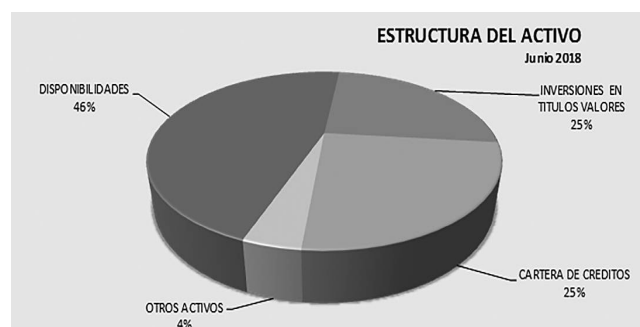


Por su parte, la Cuota de Mercado cierra en 1,09% cifra superior en 16 puntos básicos con relación a junio 2017 y 2 puntos básicos inferior con respecto a diciembre pasado; evidenciando una recuperación importante en los últimos 12 meses comparado con el Sistema Financiero Nacional en su conjunto.

Total Activo
Cuotas / %

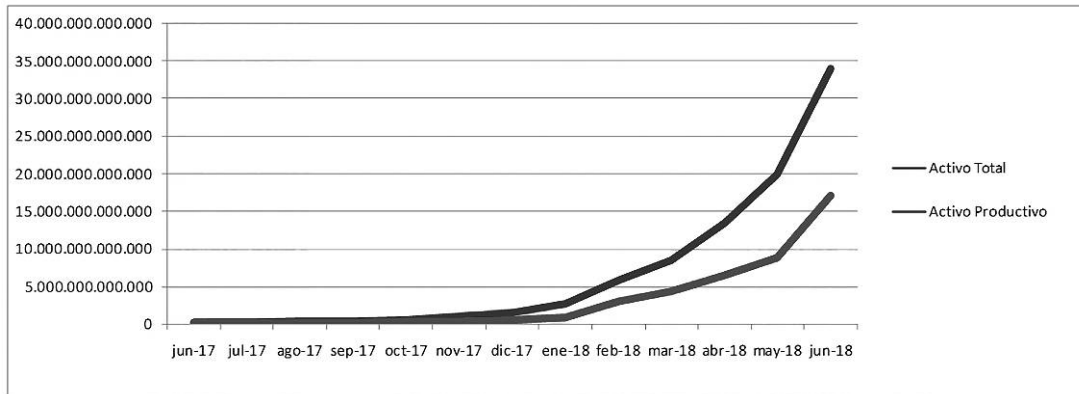


El Activo Productivo alcanzó la cifra de Bs. 17,08 billones, registrando un incremento de 13.767% (Bs. 16,96 billones) al compararlo con junio 2017. La participación de este segmento dentro del Activo Total cerró con una recuperación importante al ubicarse en 50,3% lo que representa un incremento de poco más del doble en el semestre, y algo superior al reflejado en la misma fecha del año anterior cuando se ubicó en 49%; resultado éste que obedece al incremento de las Carteras Productivas (Inversiones y Créditos) a pesar del importante crecimiento de los excedentes de liquidez. Durante el lapso prevaleció el aumento de la Cartera de Títulos por vía del desplazamiento del tipo de cambio DICOM.

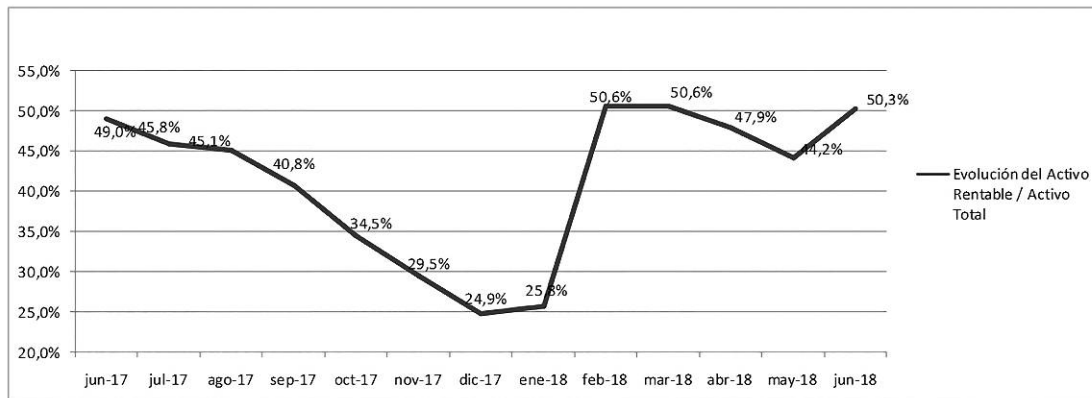


Dentro del crecimiento del Activo destaca la evolución en la composición del mismo, donde el mayor peso lo siguen teniendo las Disponibilidades, que al sumarle la Cartera de Inversiones en Títulos Valores alcanza 71,2% del Total Activo, dotando a la Institución de una estructura altamente líquida, pero costosa por la cantidad de recursos ociosos. El esfuerzo en el crecimiento de la Cartera de Créditos, resultó en una recuperación de la misma en el peso del Total Activo durante el semestre pero disminuye notablemente con relación al año anterior. Destaca además el limitado suministro del nuevo como monetario y la dificultad para operar en taquillas.

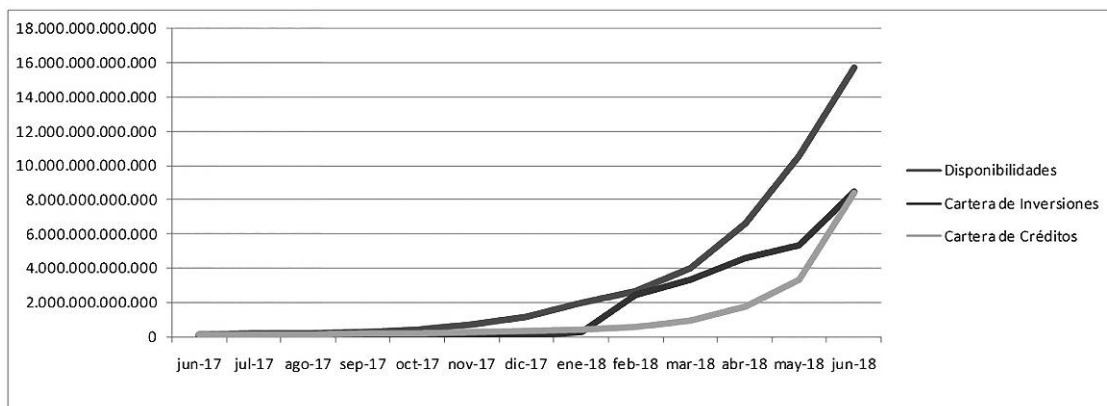
Evolución del Activo Productivo



Evolución del Activo Rentable / Activo Total



Evolución del Activo por Cartera

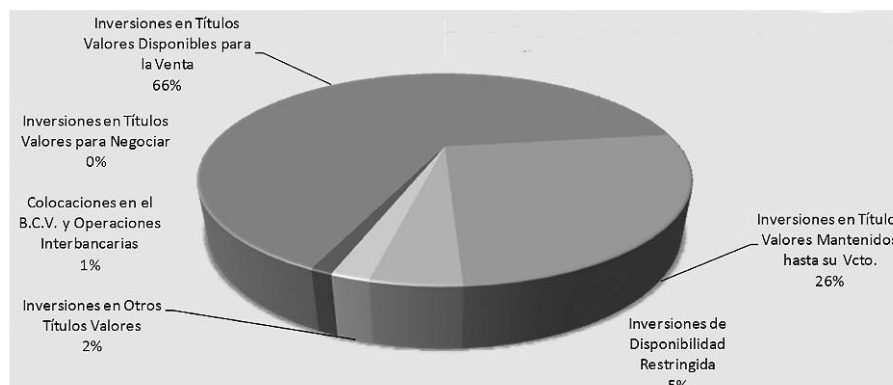


Evolución del Activo

ACTIVO	jun-18	dic-17	jun-17	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				JUN-18 / DIC-17	JUN-18 / JUN-17
DISPONIBILIDADES	15.705.971.526.865	1.186.142.590.131	117.284.220.005	1224,12%	13291,38%
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	8.452.844.630.479	59.610.102.752	25.608.529.788	14080,22%	32907,93%
CARTERA DE CREDITOS	8.398.279.546.912	334.193.036.759	95.627.135.395	2413,00%	8682,32%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	208.943.553.540	1.741.849.486	666.776.356	11895,50%	31236,38%
BIENES REALIZABLES	264.898.239	370.857.534	0	0,00%	0,00%
BIENES DE USO	37.473.114.209	8.785.206.626	6.735.075.144	326,55%	456,39%
OTROS ACTIVOS	1.127.907.023.153	18.826.849.731	5.264.746.708	5890,95%	21323,77%
TOTAL ACTIVO	33.931.684.293.397	1.609.670.493.019	251.186.483.396	2007,99%	13408,56%

Para el cierre del semestre, la Estructura del Activo quedó conformada de la siguiente manera: Cartera de Créditos participa dentro del Total Activo en 24,75% es decir 13,32 puntos porcentuales por debajo de la proporción registrada a junio 2017 (38,07%), y superior en 3,99 puntos porcentuales durante el semestre en cuestión. La Cartera de Inversiones en Títulos Valores 24,91% es decir, 14,72 puntos porcentuales superior a la registrada hace 12 meses (10,20%) y 21,21 puntos porcentuales también superior durante el último semestre. Las Disponibilidades por su parte, se mantuvieron altas para ubicarse en 46,29% lo que representa una mínima disminución comparadas con junio 2017 (46,69%) pero sí disminuyen en el semestre con 27,40 puntos porcentuales. El resto de los Activos presentan 4,05% dentro del Total Activo con una disminución de 0,99 y crecimiento 2,20 puntos porcentuales durante el año y el semestre. De esta forma, el Banco presenta una Estructura de Activos con creciente orientación hacia la liquidez, con excedentes muy importantes ociosos que generan un potencial notable para la intermediación crediticia y la rentabilidad futura y su vez una recuperación notable de las Carteras Rentables, Inversiones y Créditos. Se sopesaron los riesgos inherentes a la actividad crediticia y operativa manteniendo un balance adecuado, todo esto a pesar del entorno económico y financiero del país, caracterizado por una disminución del Producto Interno Bruto (PIB), constante incremento de la liquidez monetaria, hiperinflación, y controles de tasas y de cambio, entre otros aspectos. En el caso particular de la Institución durante el semestre se mejoró la Estructura Rentable de la Institución, apalancada por el importante crecimiento del Patrimonio motivado al desplazamiento del tipo de cambio DICOM, lo que ha permitido potenciar la generación de ingresos para paliar el impacto en el crecimiento exponencial de los costos.

Estructura del Activo

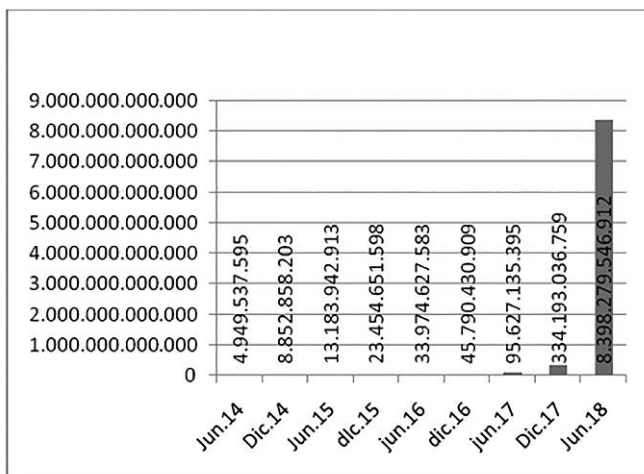


CARTERA DE CRÉDITOS

Al cierre de junio, la Cartera de Créditos Neta alcanzó la cifra record de Bs. 8,4 billones; mostrando un crecimiento de 8.862%, es decir, Bs. 8.3 billones con relación a junio 2017, de esta manera, se evidencia un crecimiento exponencial de esta Cartera durante los últimos años.

En contraposición con este importante crecimiento y debido al notable crecimiento en los Depósitos en el semestre, el Banco para la fecha, exhibe un índice de Intermediación Crediticia (Cartera de Créditos / Captaciones del Público) de 34,19%, inferior a la relación presentada por el Sistema Financiero que se ubicó en 54,83%; mostrando ambos indicadores claros signos de recuperación en el lapso de la cuenta, sin embargo el reflejado por la Institución aún no alcanza el nivel registrado hace 12 meses. Destaca el esfuerzo de la Institución para soportar su nivel de intermediación y acercarse a la media del Sistema Financiero Nacional.

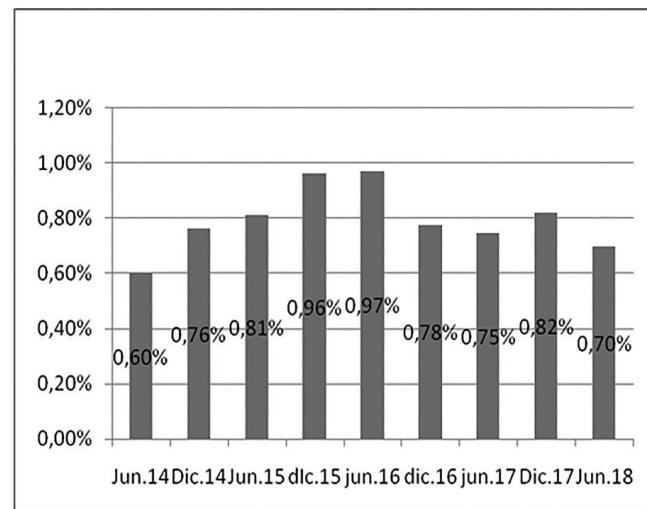
Cartera de Créditos Neta Saldo / Bs.



Se señala que durante los últimos 12 meses la demanda de créditos ha sido fuerte y sostenida, y la Institución ha realizado 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, amparados en un nivel importante de capitalización.

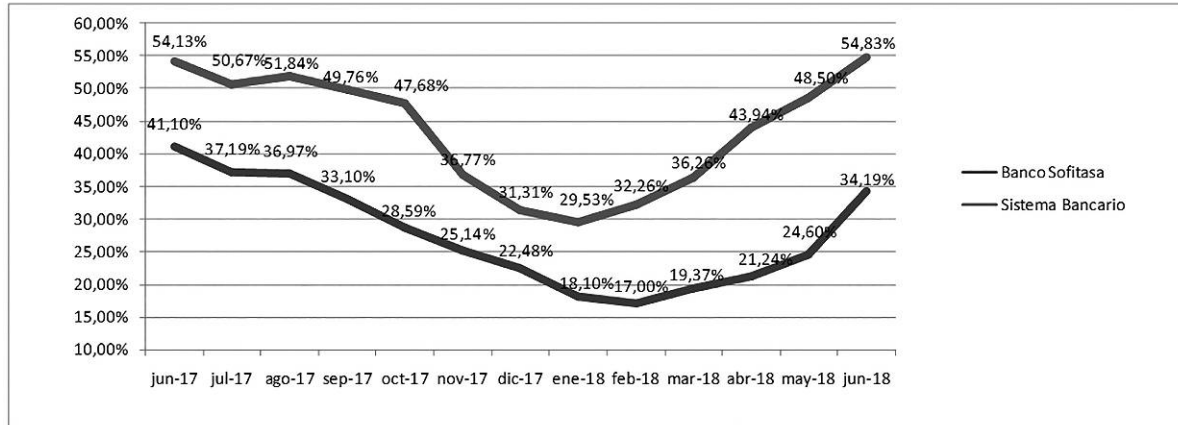
Cartera de Créditos Neta Cuotas / %



En lo relativo a la Cuota de Mercado de la Cartera de Créditos, mostró la cifra de 0,70% al cierre de junio, es decir 5 puntos básicos inferior a la registrada hace un año. Situación que denota una transición estratégica de pasar a enfocarnos en clientes de mayor tamaño versus el tradicional nicho de mercado del pequeño y mediano segmento, lo cual hacía disminuir la participación de mercado. Los límites legales de otorgamiento de créditos se han actualizado de acuerdo con los incrementos de Patrimonio en el semestre; sin embargo aún son límites pequeños con relación a la capacidad de colocación actual del Banco Sofitasa y de la banca en general.

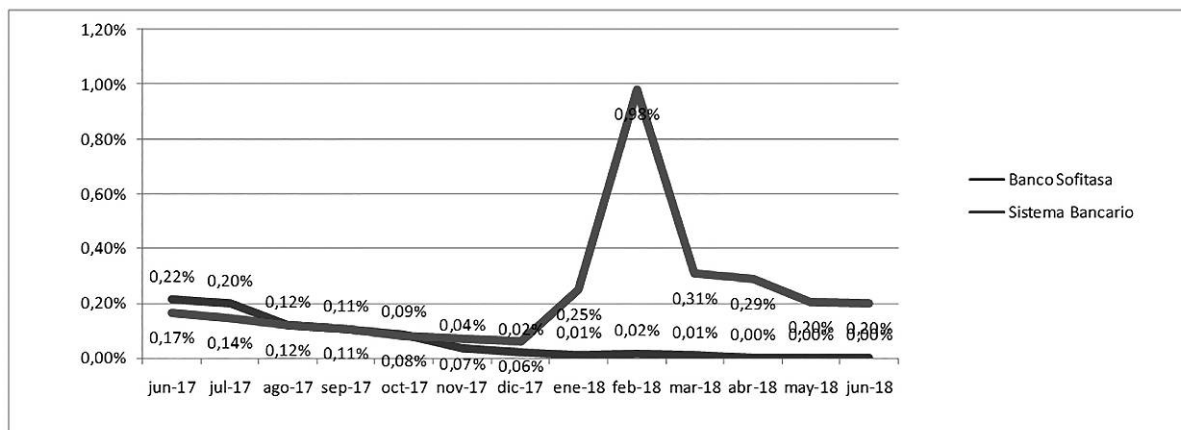
Se ha observado un creciente direccionamiento de parte del mercado corporativo y de mediana empresa hacia la emisión de Obligaciones Quirografarias y Papeles Comerciales.

Coefficiente de Intermediación



La estrategia crediticia delimitada por la Institución así como el constante cumplimiento de las metas propuestas, ha arrojado 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 observa 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.

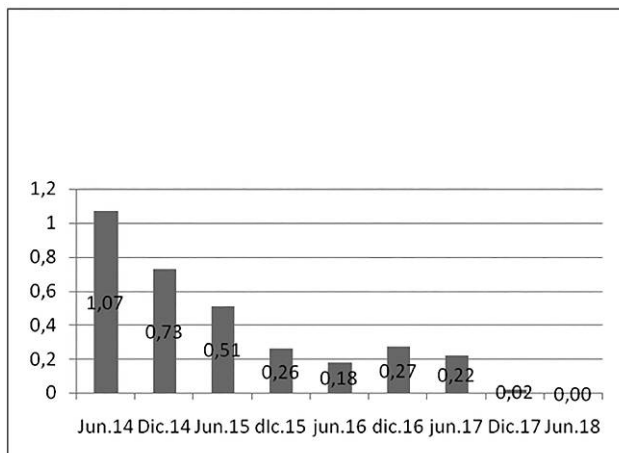
Indice de Morosidad



Por otra parte, vale referir que esta Institución ha mantenido políticas de riesgo de crédito conducentes a la preservación y mejora de la calidad de los Activos con resultados altamente satisfactorios, así como una política de Provisiones de Cartera muy importante y conservadora. Los indicadores de Morosidad y Cobertura evidencian la debida atención a este aspecto estratégico del negocio y de la rentabilidad de la Institución. En primer lugar, la relación Créditos Vencidos y en Litigio / Cartera de Créditos Bruta se ubicó en 0,00% índice éste que disminuye a un nivel sin precedentes y mejorando con relación al Sistema Financiero, y con una disminución de 22 y 2 puntos básicos con respecto al cierre de junio y diciembre respectivamente. En este sentido, el indicador se ubica en 20 punto básicos inferior a la media del Sistema Financiero, el cual se situó en 0,20% registrando un ligero incremento de 3 y 14 puntos básicos con respecto a junio y diciembre pasados. 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 una cifra superior a 118 mil % muy superior a la media del Sistema la cual registró para la misma fecha un valor de 1.151%. Esto demuestra un elevado nivel de aprovisionamiento de la Institución y del Sistema Financiero en general.

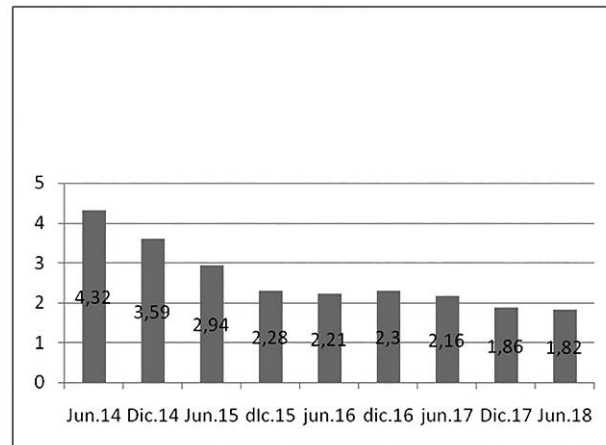
Morosidad

Cartera Inmovilizada Bruta /
Cartera de Créditos Bruta / %



Cobertura

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

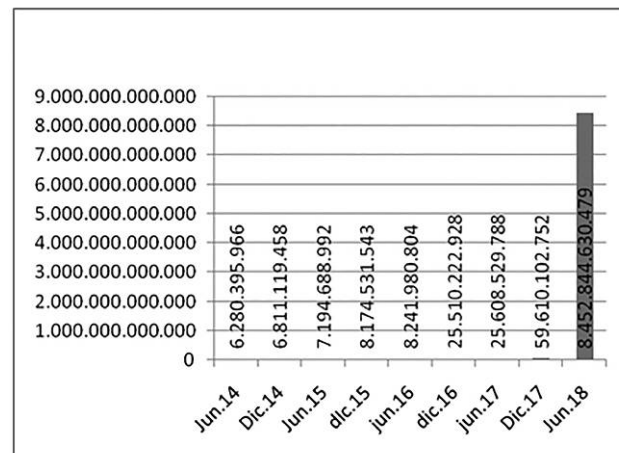


CARTERA DE INVERSIONES

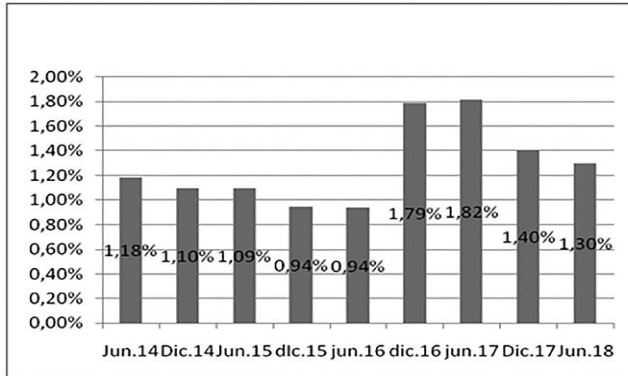
Para el cierre de junio, la Cartera de Inversiones alcanzó la cifra de Bs. 8.5 billones; presentando un incremento de 32.908%, es decir, Bs. 8,4 billones con relación a junio 2017, fecha para la cual el Banco presentó una cifra de Bs. 26 mil millones. La Cuota de Mercado se ubicó en 1,30% es decir 52 y 10 puntos básicos inferiores a las cuotas registradas en junio y diciembre pasados, a consecuencia del incremento de cuota registrado por los Bancos del Estado debido a la revalorización de la Cartera de Inversiones por el desplazamiento del tipo de cambio DICOM

Cartera de Inversiones

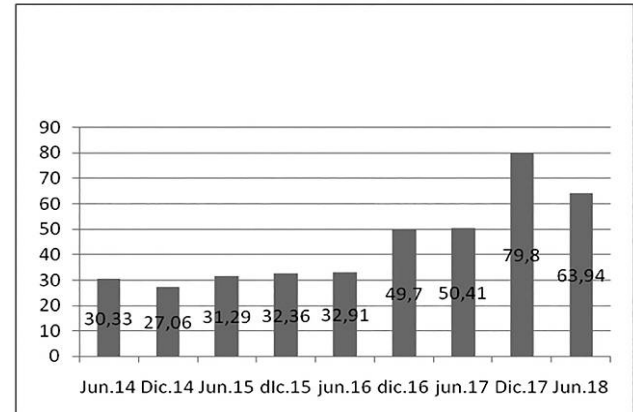
Saldos / Bs.



Cartera de Inversiones
Cuotas / %

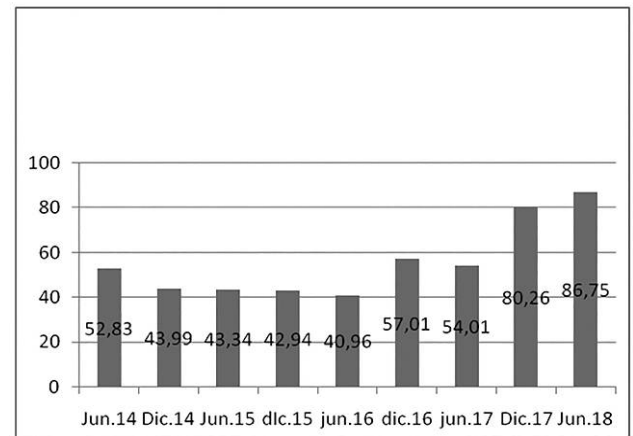


Disponibilidades / Captaciones del Público
Cuotas / %

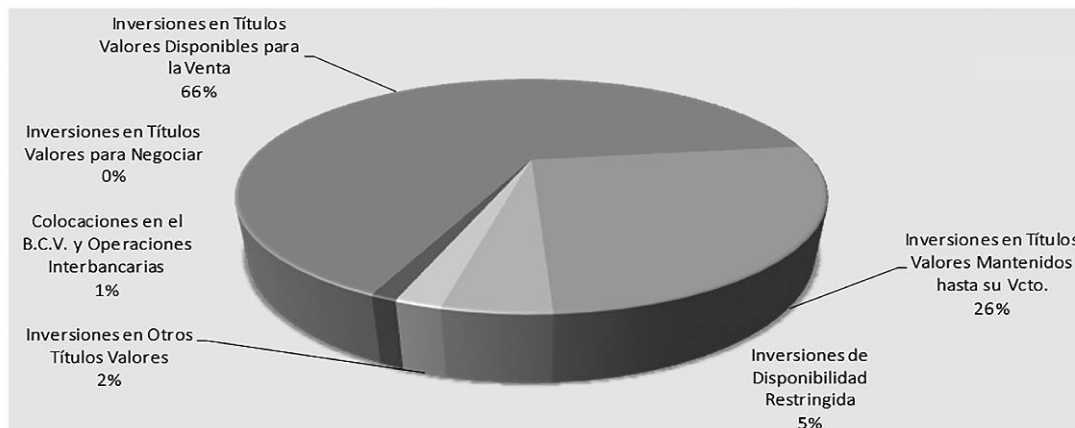


La Estructura de la Cartera de Inversiones se sustenta en instrumentos de alta calidad denominados en bolívares y dólares, emitidos y avalados por la Nación o empresas del Estado como lo señalan las normas regulatorias. Con ello se garantizan elevados ratios de liquidez primaria (Disponibilidades / Captaciones) y liquidez secundaria (Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores / Captaciones) los cuales resultaron en 63,9% y 86,7% respectivamente al cierre de junio; cifras muy superiores a las registradas durante los últimos 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, se fortalece de manera excepcional el Patrimonio de la Institución por la vía de la revalorización de la Cartera de Títulos denominada en Moneda Extranjera.

Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores / Captaciones del Público
Cuotas / %



Estructura del Activo

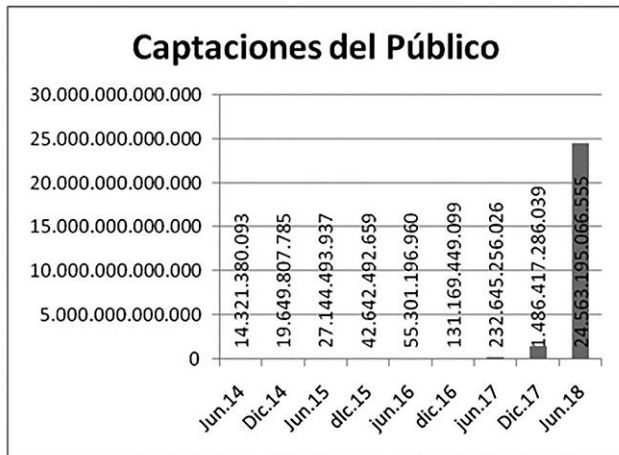


CAPTACIONES DEL PÚBLICO

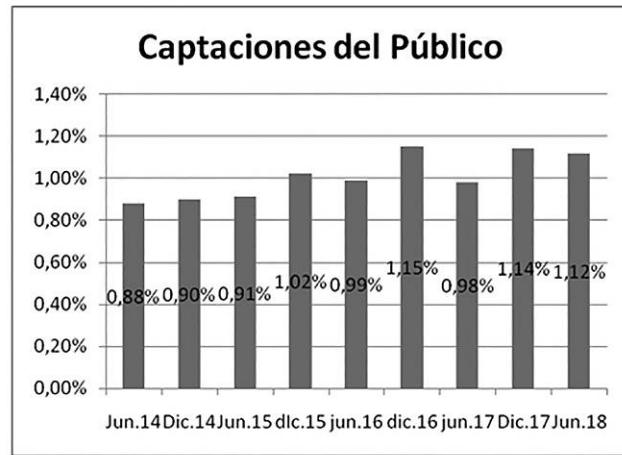
Las Captaciones del Público exhibieron al 30 de junio con una cifra record de Bs. 24,6 billones, mostrando un crecimiento muy importante de 10.458%, es decir Bs. 24,3 billones, con relación a los Bs. 233 mil millones alcanzados en los 12 meses previos.

Asimismo, la Cuota de Mercado se ubicó en 1,12% es decir 14 puntos básico superior con relación a la registrada un año atrás y ligeramente inferior (2 puntos básicos) con respecto a la de diciembre pasado, evidenciando un mejor desempeño que el Sistema Financiero Nacional en su conjunto durante el último año. El resultado de la Cuota de Mercado se ubicó por encima de la meta establecida de 1% de participación.

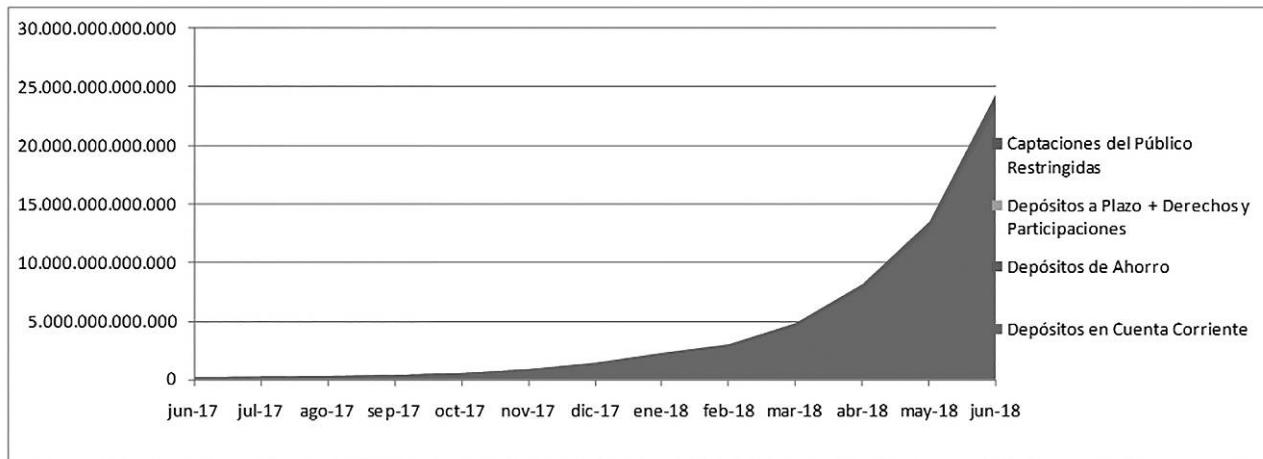
Captaciones del Público
Saldo / Bs.



Captaciones del Público
Cuotas / %



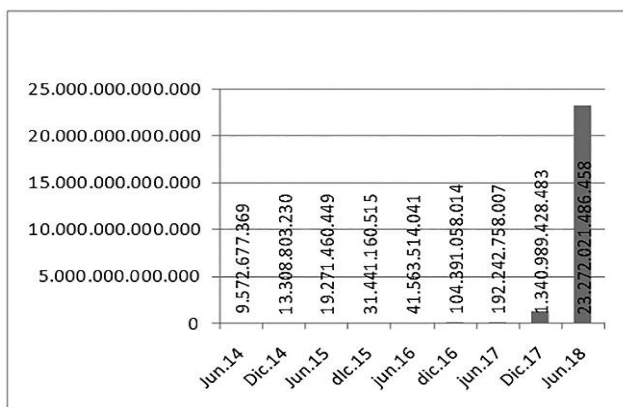
Evolución de las Captaciones



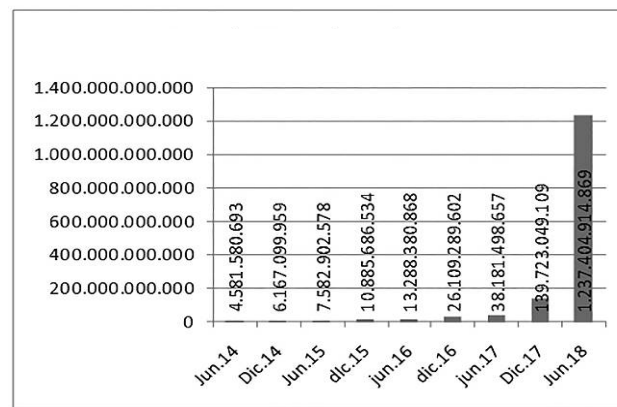
Dentro de las Captaciones del Público, las Cuentas Corrientes alcanzaron la cifra de Bs. 23,3 billones registrando un incremento de 12.006%, es decir, Bs. 23,1 billones; en comparación con los Bs. 192 mil millones obtenidos al cierre de junio 2017. Es de destacar que la mayoría de este saldo se encuentra en Cuentas Corrientes no Remuneradas (93,6%). Por su parte, el producto Certificado Nominativo a la Vista asciende a 0,01% del total de las Cuentas Corrientes y las cuentas denominadas en USD por Convenio Cambiario Nro. 20 representan apenas 0,3% debido a la muy baja oferta de divisas a través del Sistema DICOM.

Depósitos de Ahorro alcanzaron la cifra de Bs. 1,2 billones; mostrando un incremento de 3.140%, es decir, Bs. 1,2 billones 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 durante el período. Los Depósitos a Plazo cerraron con saldo de Bs. 1.185.462 producto de una estrategia enmarcada en el ofrecimiento del instrumento de Inversión "Directo BCV" que ofrece condiciones de tasas competitivas por parte del Banco Central de Venezuela (BCV).

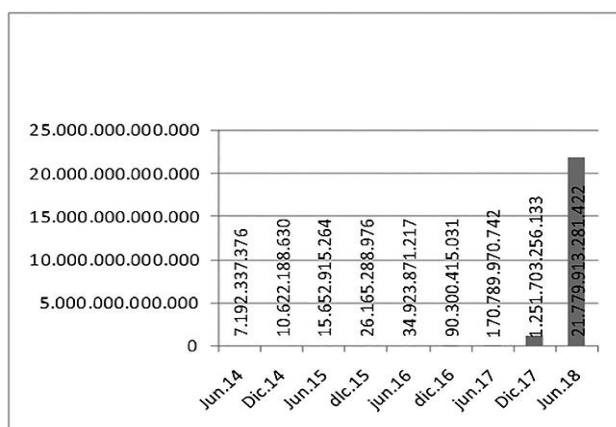
Depósitos en Cuentas Corrientes
Saldo / Bs.



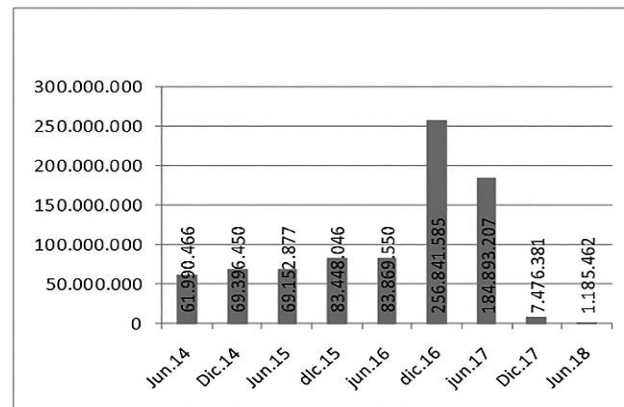
Depósitos de Ahorro
Saldo / Bs.



Depósitos en Cuentas Corrientes No Remuneradas
Saldo / Bs.



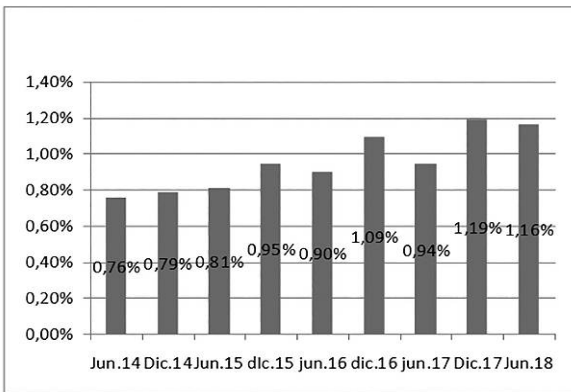
Depósitos a Plazo
Saldo / Bs.



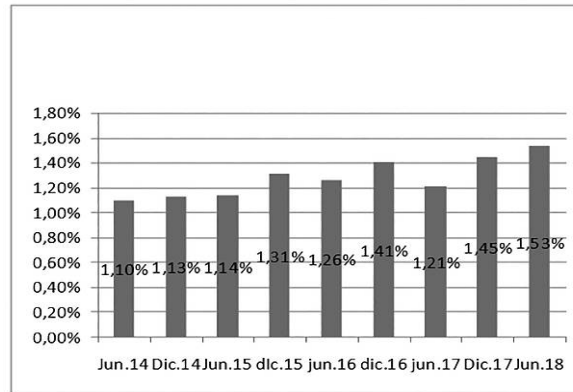
En los rubros de Captaciones, la participación del Banco Sofitasa dentro del Sistema Financiero registra resultados que denotan una mejora en términos generales. Las Cuentas Corrientes alcanzaron una Cuota de Mercado de 1,16% con incremento de 22 puntos básicos en los últimos 12 meses, mientras que las Cuentas Corrientes no Remuneradas se ubicaron de forma destacada con un 1,53% de cuota, es decir 32 puntos básicos superior a la

cuota presentada en junio 2017. Los Depósitos de Ahorro reflejaron una participación de mercado de 0,87% dentro del Sistema Financiero, es decir 72 y 29 puntos básicos con respecto a junio y diciembre pasados respectivamente. Por su parte, los Depósitos a Plazo registraron una cuota de prácticamente cero por ciento.

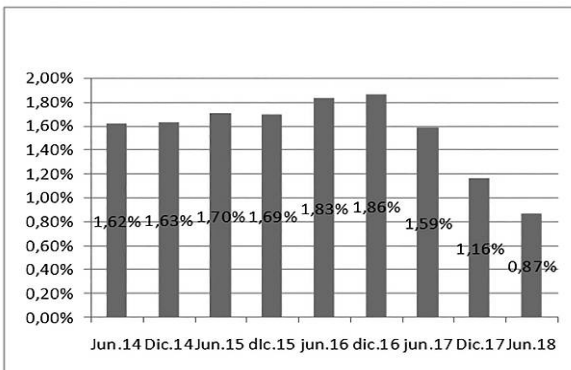
Depósitos en Cuentas Corrientes
Cuotas / %



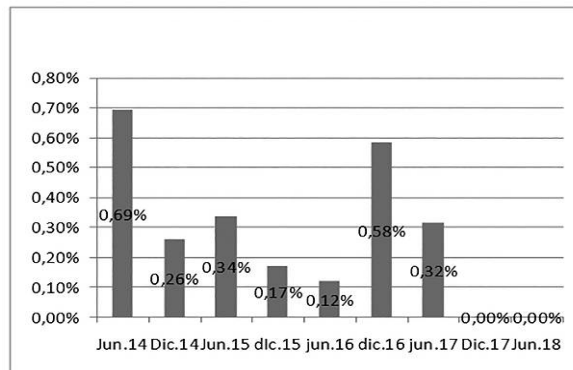
Depósitos en Cuentas Corrientes No Remuneradas
Cuotas / %



Depósitos de Ahorro
Cuotas / %



Depósitos a Plazo
Cuotas / %



Dentro de la Estructura de las Captaciones del Público, las Cuentas Corrientes participaron con 94,96% del Total de Captaciones, con un incremento de 1.145 puntos básicos con relación al año anterior cuando se ubicó en 83,51% y un aumento de 436 puntos básicos con respecto a diciembre. 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 5,04%, inferior en 1.137 y 436 puntos básicos con relación a las participaciones alcanzadas a junio y diciembre respectivamente, en tanto que los Depósitos a Plazo quedaron prácticamente ausentes.

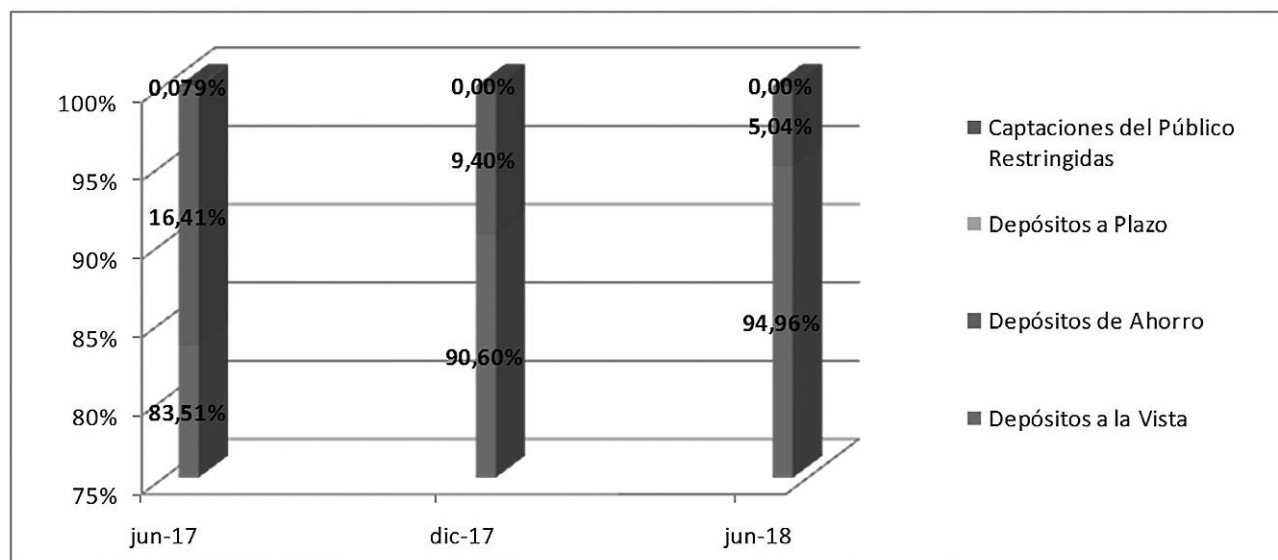
Esto demuestra la tendencia constante a mejorar la mezcla de recursos en la cual predominan los Depósitos en Cuentas Corrientes, permitiendo así

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 competitivos que han sido atractivos para un segmento de la clientela.

Estructura de las Captaciones

Junio 2018



PATRIMONIO

Al cierre de junio de 2018 el Patrimonio Total del Banco Sofitasa ascendió a una cifra record de Bs. 7,71 billones lo que representa un incremento de 69.521% es decir, de Bs. 7,70 billones con respecto al año anterior cuando registró una cifra de Bs 11 mil millones. Este aumento, se debe fundamentalmente a la revalorización de la Cartera de Títulos denominados en Moneda Extranjera por el desplazamiento del tipo de cambio DICOM al pasar de Bs. 10 a Bs. 115.000 al cierre de junio. De igual forma, se hicieron esfuerzos para mejorar la posición patrimonial con un aporte para incrementar el Capital Social en Bs. 16.000 millones efectuado por los Accionistas en el mes de diciembre. También, se realizó una revalorización de

los Activos que fue autorizada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y a los resultados obtenidos durante el ejercicio. Asimismo, la decisión de la Junta Directiva y de sus Accionistas de no distribuir dividendos, apuntalando una política permanente de fortalecimiento del Patrimonio.

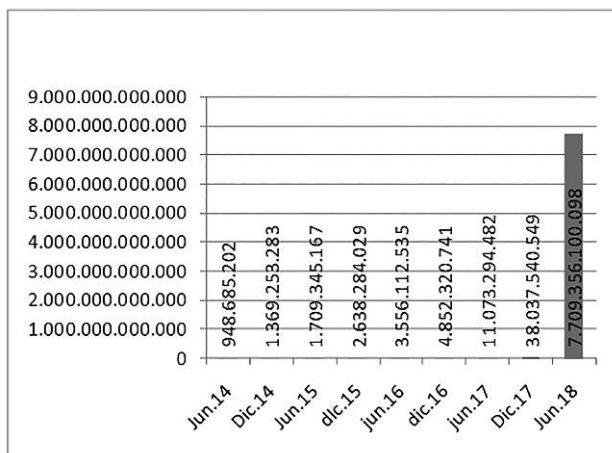
Es de señalar que durante el año 2016 los Accionistas también realizaron Aportes Patrimoniales en ocasión de la aprobación de la propuesta de incrementar el Capital Social del Banco en Bs. 500.000.000. Los dos aumentos efectuados se encuentran en Aportes Patrimoniales no Capitalizados y pasarán al Capital

Social una vez que se registren las actas correspondientes y que sean aprobadas por los Entes Reguladores. De tal forma que, la Institución cuenta con una sólida base patrimonial que constituye una gran fortaleza y soporte para el importante crecimiento de la Institución en el futuro.

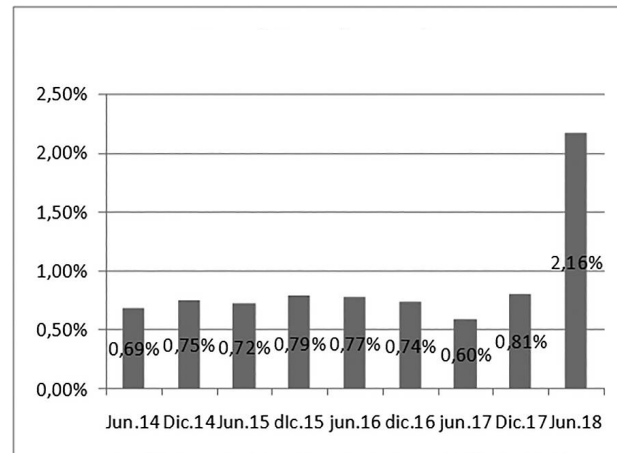
forma notoria para alcanzar 2,16% al cierre de junio para ubicarse en el quinto lugar del ranking con mayor Patrimonio entre los bancos del sector privado luego de los bancos Provincial, Occidental de Descuento, Banesco y Mercantil, en estricto orden.

En cuanto a la Cuota de Mercado, ésta se incrementa de

Total Patrimonio
Saldo / Bs.



Total Patrimonio
Cuotas / %



Evolución del Patrimonio

PATRIMONIO	jun-18	dic-17	jun-17	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				JUN-18 / DIC-17	JUN-18 / JUN-17
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	16.501.140.443	501.140.443	0,00%	3192,72%
Reservas de Capital	91.971.573	91.546.572	91.121.572	0,46%	0,93%
Ajustes al Patrimonio	9.739.118.596.104	8.847.551.088	7.406.796.386	109977,00%	131388,95%
Resultados Acumulados	132.498.249.520	10.697.774.354	2.381.452.965	1138,56%	5463,76%
Ganan./Pérdida no Realizada Tit. Val.	-2.178.938.857.542	1.814.528.092	607.783.116	-120182,95%	-358605,99%
(Acciones en Tesorería)	0	0	0	0,00%	0,00%
TOTAL PATRIMONIO	7.709.356.100.098	38.037.540.549	11.073.294.482	20167,76%	69521,16%

En cuanto a los indicadores de Solvencia Patrimonial, los mismos se fortalecen 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, y por el aumento de la Cartera de Títulos de la deuda pública nacional. En tal sentido, el indicador de Patrimonio con Base a Riesgo Ponderado alcanzó una cifra de 106,04% muy por encima

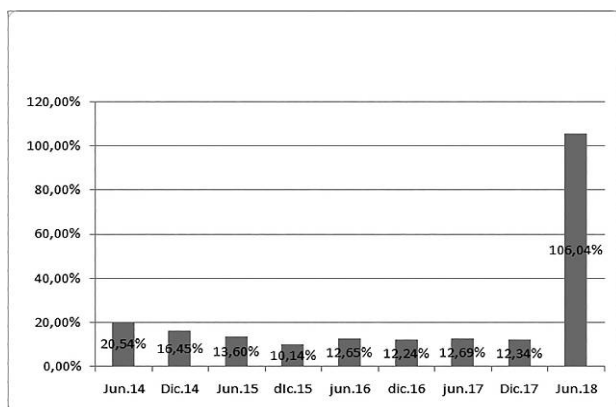
del mínimo exigido de 11%. Por su parte, el indicador de Patrimonio / Activo Total asciende a 76,08% al cierre de junio, siendo el mínimo exigido de 7%. Estos indicadores se encuentran excepcionalmente saludables, con una amplia holgura con relación a los mínimos requeridos.

Al comparar el indicador de Patrimonio / Activo Total con el resto de los bancos del Sistema Bancario

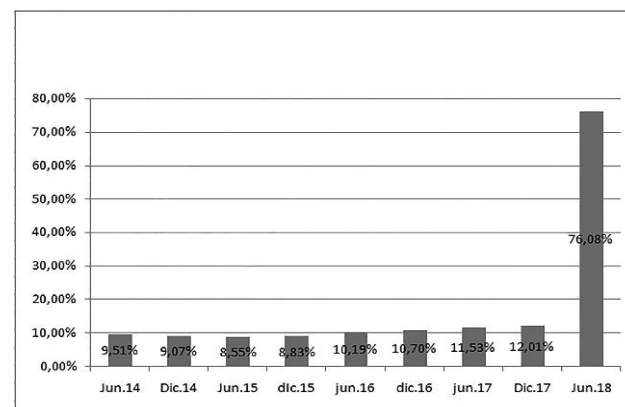
Privado, el Banco Sofitasa se ubica en el segundo lugar luego del B.I.D. lo que evidencia la solvencia patrimonial

de la Institución y el gran potencial de crecimiento en la intermediación crediticia.

Patrimonio con Base a Riesgo Ponderado
Min. 11%



Patrimonio Contable / Activo Total
Min. 7%



ESTADO DE RESULTADOS

La Cuenta de Resultados estuvo enmarcada en una situación macro y micro económicas especiales del país, con hiperinflación, disminución del Producto Interno Bruto (PIB), escasez de productos y servicios, dificultad operativa y un volumen 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 y Captaciones a bajo costo financiero, reflejándose en el incremento de los diferentes márgenes intermedios de negocios.

Destaca el aumento de los ingresos por Cartera de Créditos, así como también de los Gastos Operativos.

Evolución de los Ingresos Financieros y Gastos Financieros

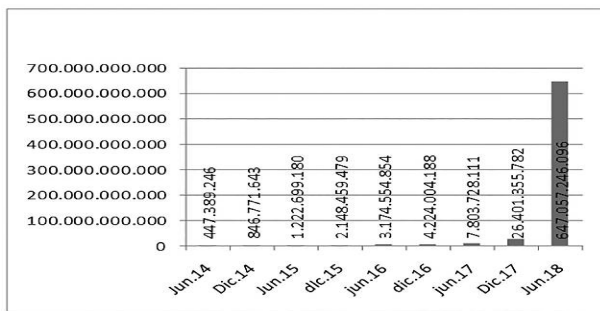
MARGEN FINANCIERO BRUTO	jun-18	dic-17	jun-17	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				JUN-18 / DIC-17	JUN-18 / JUN-17
Ingresos por Disponibilidades	0	21	967	-100,00%	-100,00%
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	140.738.339.779	1.800.603.461	1.053.517.939	7716,18%	13258,89%
Ingresos por Cartera de Créditos	528.996.207.244	28.929.760.522	8.910.038.377	1728,55%	5837,08%
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	4.919.601	4.584.558	2.959.465	7,31%	66,23%
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS	669.739.466.624	30.734.948.562	9.966.516.748	2079,08%	6619,90%
Gastos por Captaciones del Público	22.673.792.627	4.333.041.786	2.162.730.162	423,28%	948,39%
Gastos con el BANAVI	0	0	0	0,00%	0,00%
Gastos por Otros Financ. Obtenidos	0	0	2.184	0,00%	-100,00%
Gastos por Otras Obligac. por Inter. Financ.	0	0	0	0,00%	0,00%
Otros Gastos Financieros	8.427.901	550.994	56.291	100,00%	0,00%
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	22.682.220.528	4.333.592.780	2.162.788.637	423,40%	948,75%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	647.057.246.096	26.401.355.782	7.803.728.111	2350,85%	8191,64%

Margen Financiero

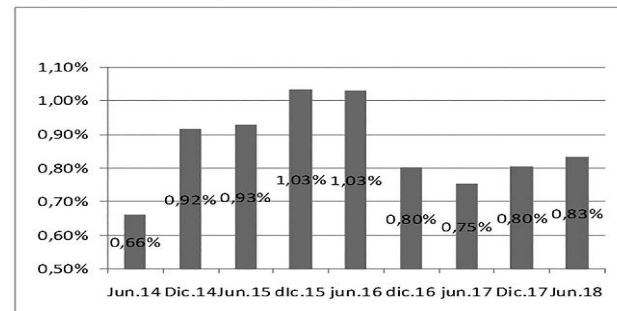
El Margen Financiero Bruto registró, en el semestre, la suma de Bs. 647.057 millones, superior en 8.192% (Bs. 639.253 millones) al saldo presentado en el mismo semestre del año anterior. Por su parte, la Cuota de

Mercado se ubicó en 0,83% incrementándose 3 puntos básicos con relación al semestre anterior y 8 puntos básicos en comparación a la obtenida hace un año.

Margen Financiero Bruto Saldo / Bs.



Margen Financiero Bruto Cuotas / %

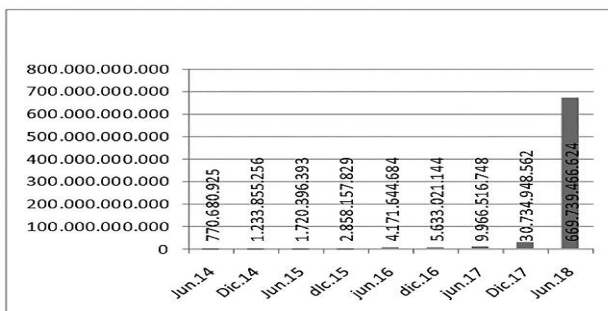


Ingresos Financieros

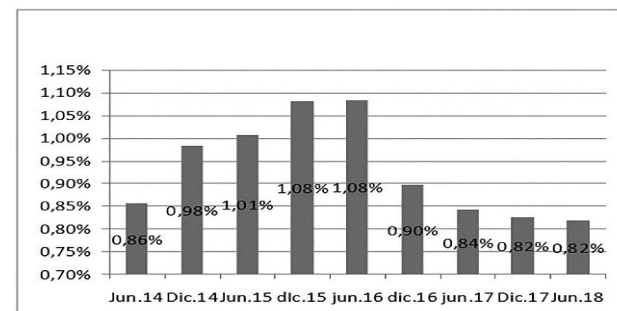
Durante el lapso enero-junio 2018 se registraron Ingresos Financieros por el orden de Bs. 669.739 millones, superior en 6.620% (Bs. 659.773 millones) a los obtenidos durante el mismo semestre del año anterior que fueron de Bs. 9.966 millones. Por su parte, la Cuota de Mercado se ubicó en 0,82% a la par del semestre anterior y disminución de 2 puntos básicos con relación a la cuota presentada hace un año.

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 las emisiones de bonos del Bandes.

Ingresos Financieros Saldo / Bs.



Ingresos Financieros Cuotas / %



Los ingresos generados por Cartera de Créditos durante el semestre, constituyen 79% del Total de

Financieros, inferior al peso que estos presentaban hace 12 meses de 89,4% 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

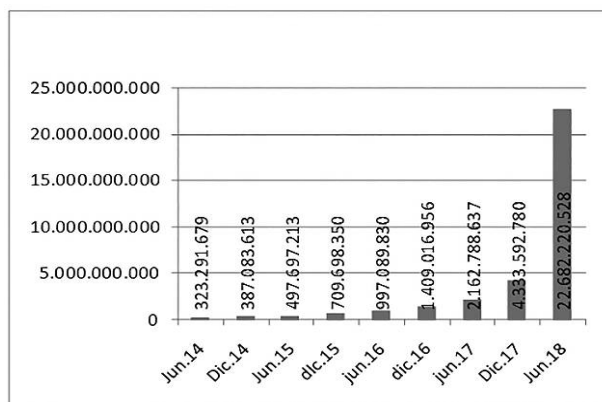
21% del Total Ingresos Financieros, superior al peso que tenían estos durante el mismo semestre del año anterior cuando representaron 10,6%. Esto se debió al cambio en la estructura del balance y el crecimiento de la cartera de Títulos Valores.

Gastos Financieros

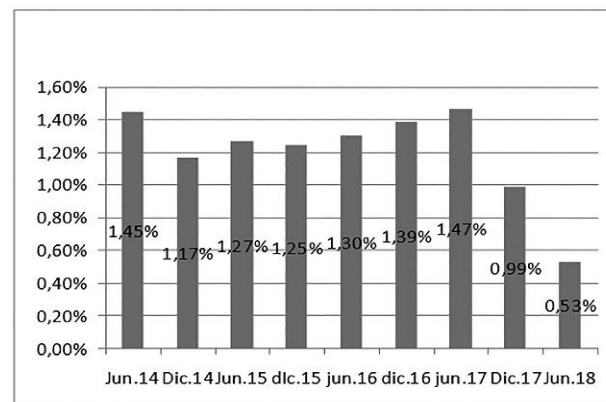
Los Gastos Financieros ascendieron a Bs. 22.682 millones registrando un incremento de 949% es decir Bs. 20.519 millones con respecto al lapso enero-junio 2017. Por su parte, la Cuota de Mercado disminuyó 94 puntos básicos durante los últimos 12 meses para ubicarse en 0,53% al mismo cierre del semestre, de igual forma disminuye con relación al semestre anterior en 46 puntos básicos. Este nivel de gasto financiero

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. Del mismo modo, se evidencia una mayor efectividad en la reducción del Gasto Financiero comparado con la media del Sistema Financiero Nacional.

Gastos Financieros Saldo / Bs.



Gastos Financieros Cuota de Mercado / %



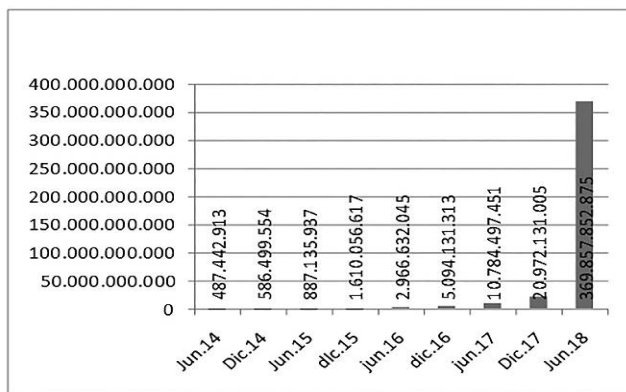
Otros Ingresos Operativos

La cuenta Otros Ingresos Operativos, compuesta mayormente por comisiones cobradas por productos y servicios, alcanzó para el primer semestre 2018 la suma de Bs. 320.449 millones, mostrando un incremento de 10.762% es decir de Bs. 317.499 millones con relación al monto registrado en el lapso enero-junio 2017, el cual fue

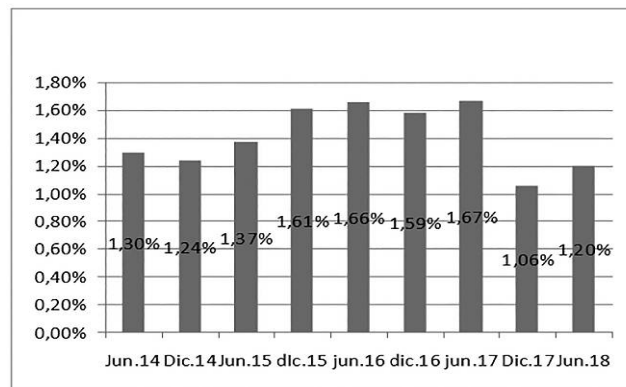
de Bs. 2.950 millones. Es de resaltar que las tarifas por comisiones se han mantenido por un largo período influyendo en el resultado, por otra parte, el mayor número de operaciones registradas favoreció el resultado y la disminución de exoneraciones a clientes.

Los Gastos de Transformación alcanzaron la cifra de Bs. 369.857 millones, experimentando un incremento de 3.330%, es decir, Bs. 359.073 millones al compararla con la alcanzada al cierre del primer semestre 2017. 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 se reflejó en la mejora de algunos indicadores de Eficiencia. La Cuota de Mercado aumenta en el lapso de la cuenta hasta 1,2%, es decir 14 puntos básicos; sin embargo disminuye en 47 puntos básicos con relación a junio 2017, lo que evidencia oportunidades de mejoras. 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 cuales se ajustaron a tasas actuales de DICOM.

Gastos de Transformación
Saldo / Bs.

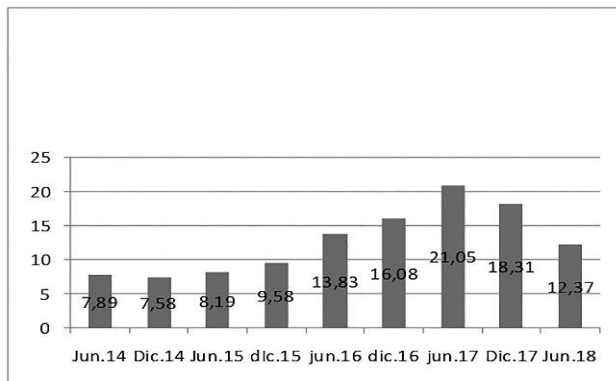


Gastos de Transformación
Cuota de Mercado / %

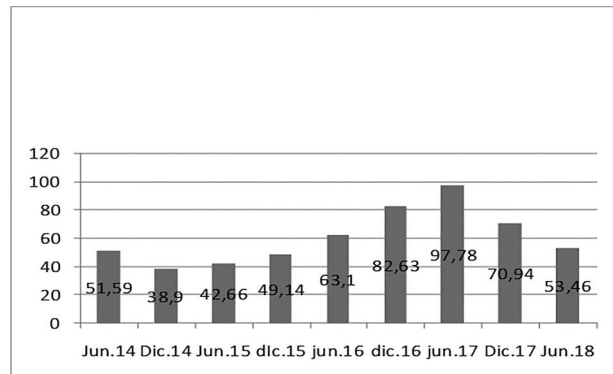


Por su parte, el indicador de Eficiencia del Gasto, medido por los Gastos de Personal y Operativos entre el Activo Bruto Productivo promedio se ubicó en 12,37% mostrando una mejora en la eficiencia y racionalización del Gasto durante los últimos dos semestres. De la misma manera, se observa un progreso en el indicador de Gastos de Personal y Operativos entre los Ingresos Financieros alcanzando una cifra de 53,46% sensiblemente mejor a los dos semestres anteriores.

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



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



En cuanto a la Estructura de los Gastos de Transformación, los Gastos de Personal representan 66% del Total de los Gastos de Transformación y 31% se deben a Gastos Generales y Administrativos para el lapso enero-junio 2018. Por su parte, el aporte a FOGADE y a la SUDEBAN asciende a 3% del Total de los Gastos.

Gastos de Transformación

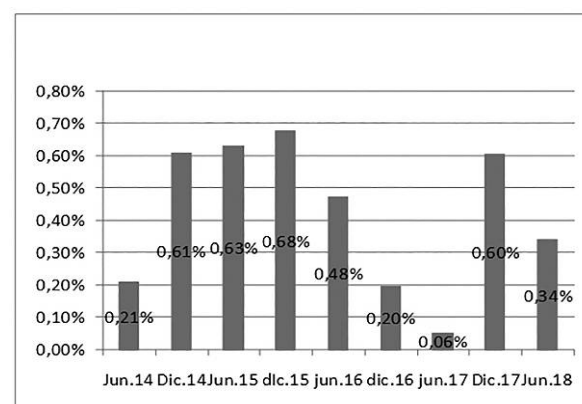
GASTOS DE TRANSFORMACION	jun-18	dic-17	jun-17	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				JUN-18 / DIC-17	JUN-18 / JUN-17
Gastos de Personal	244.798.409.718	8.449.256.940	3.346.643.191	2797,28%	7214,74%
Gastos Generales y Administrativos	113.277.004.228	10.679.425.926	6.398.647.994	960,70%	1670,33%
Aportes a FOGADE	10.734.572.832	1.655.774.219	942.374.340	548,31%	1039,10%
Aportes a la SUDEBAN	1.047.866.097	187.673.920	96.831.926	458,34%	982,15%
TOTAL GASTOS DE TRANSFORMACION	369.857.852.875	20.972.131.005	10.784.497.451	1663,57%	3329,53%

Resultado Neto y Rentabilidad

El Resultado Bruto antes de Impuestos alcanzó la cifra de Bs. 181.143 millones, representando un incremento de 82.137%, es decir, Bs. 180.923 millones al compararlo con el mismo semestre del año anterior, igual un crecimiento de 884% o Bs. 162.735 millones si se compara con el lapso julio-diciembre 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 el Impuesto Sobre La Renta de Bs. 45.606 millones durante el semestre. En tal sentido, el Beneficio Neto ascendió a la suma de Bs. 135.537 millones, representando un incremento notable de 67.705% con relación al mismo semestre del año anterior, es decir de Bs. 135.337 millones y de 1.289% con respecto al semestre inmediatamente anterior es decir Bs. 125.783 millones.

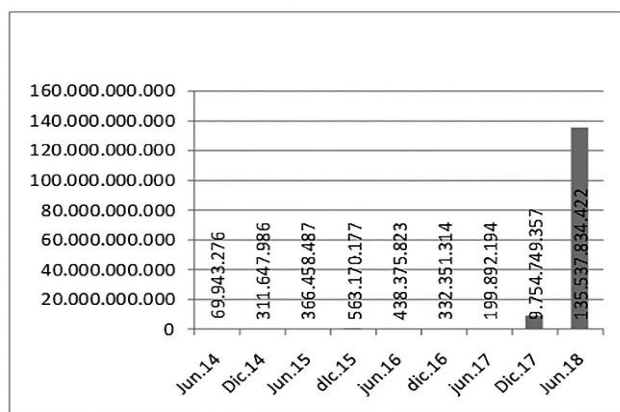
En lo referente a la Cuota de Mercado del Resultado Neto se ubicó en 0,34%, 26 puntos básicos inferior a la registrada en el semestre anterior, y 28 puntos por encima de la exhibida en el último año.

Resultado Neto Cuotas / %



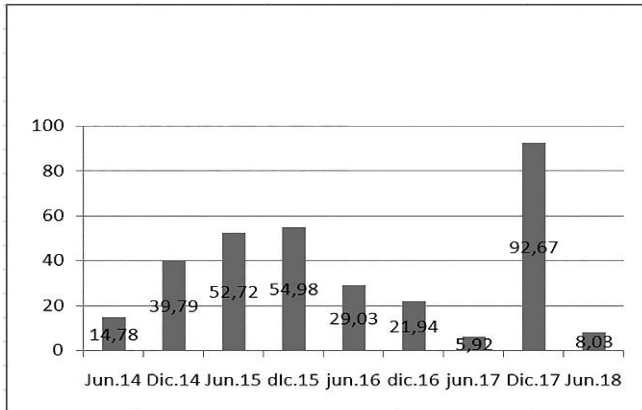
Resultado Neto

Saldo / Bs.



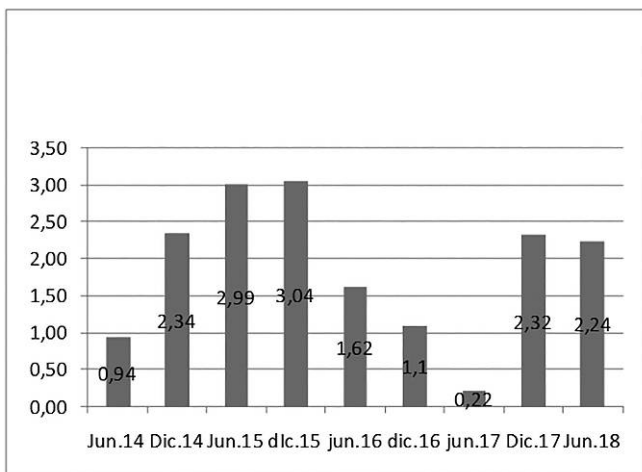
La Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROE) se ubicó en 8,03% muy inferior a la presentada en los últimos semestres debido al importante crecimiento del Patrimonio, a pesar del destacado repunte de las Utilidades especialmente en el último semestre. Su resultado pierde total sentido si lo comparamos con la inflación del período. De igual manera, se refleja una pérdida muy importante del valor del dinero, que en esta industria bancaria constituye la materia prima.

Resultado Neto / Patrimonio Promedio
Cuotas / %



Por su parte, el Resultado Neto sobre Activo Promedio (ROA) presentó un ratio de 2,24%.

Resultado Neto / Activo Promedio
Cuotas / %



A continuación se presentan las Operaciones Activas efectuadas durante el primer semestre de 2018 y que individualmente exceden del cinco por ciento (5%) del Patrimonio de la Institución.

I SEMESTRE 2018			
MES	5%	PATRIMONIO	BASE MES
ENERO	1.901.877.027,45	38.037.540.549	DICIEMBRE
FEBRERO	12.997.836.581,75	259.956.731.635	ENERO
MARZO	126.269.691.287,97	2.525.393.825.759	FEBRERO
ABRIL	169.652.129.493,90	3.393.042.589.878	MARZO
MAYO	233.033.614.594,39	4.660.672.291.888	ABRIL
JUNIO	268.271.994.531,10	5.365.439.890.622	MAYO

Para el primer semestre del año 2018 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 PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2018, TOMANDO COMO BASE DE COMPARACION EL SALDO DEL PATRIMONIO PARA EL CIERRE DEL MES ANTERIOR:

ENERO 2018

· Para el mes de enero 2018, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario Moneda Nacional** que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

· Operaciones superiores al 5% de **Renta Fija Moneda Nacional** del 01 de enero hasta el 31 de enero de 2018. Suma Bs. 3.000.000.000,00 en 1 operación.

Código	Val Nominal	Val Efectivo	Fec. Valor	Fec. Venc	Precio Compra	Precio Venta	Tasa Interés	Cantidad Operac
Certificado de Depósito para Microcrédito	3.000.000.000,00	3.000.000.000,00	31/01/2018	02/05/2018	100	0	9,25	1
Total	3.000.000.000,00	3.000.000.000,00						

FEBRERO 2018

Para el mes de febrero 2018, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario Moneda Nacional** que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

Para el mes de febrero 2018, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de **Renta Fija Moneda Nacional** que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

MARZO 2018

Para el mes de marzo 2018, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario Moneda Nacional** que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

Para el mes de marzo 2018, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de **Renta Fija Moneda Nacional** que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

ABRIL 2018

Para el mes de abril 2018, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario Moneda Nacional** que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

Para el mes de abril 2018, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de **Renta Fija Moneda Nacional** que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

MAYO 2018

Para el mes de mayo 2018, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario Moneda Nacional** que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

Para el mes de mayo 2018, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de **Renta Fija Moneda Nacional** que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

JUNIO 2018

Operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario Moneda Nacional** desde el 01 de junio hasta el 30 de junio de 2018. Suman Bs. 1.350.000.100.000,00 en 2 operaciones.

Tp. Inversion Descrip	Monto Apert	Tasa Cli	Fec. Inicio	Fec. Venc	Plz Tota	Cant Operac
OVERNIGHT	500.000.100.000,00	9	15/06/2018	18/06/2018	3	1
OVERNIGHT	850.000.000.000,00	6	11/06/2018	12/06/2018	1	2
Total	1.350.000.100.000,00					

Operaciones superiores al 5% de **Renta Fija Moneda Nacional** desde el 01 de junio hasta el 30 de junio de 2018. Suman Bs. 440.490.200.000,00 en 1 operación.

Codigo Sictet	Val Nominal	Val Efectivo	Fec. Valor	Fec. Venc	Precio Compra	Precio Venta	Cupon Titulo	Cant Operac
LTBS01018-0026	450.000.000.000,00	444.490.200.000,00	20/06/2018	03/10/2018	98,7756	0	0	Compr
Total	450.000.000.000,00	444.490.200.000,00						

ENERO 2018

Oficio Nro.	Emitido por	Fecha	Recibido	Asunto
SIB-DSB-UNIF-00203	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION	09/01/2018	09/01/2018	OBSERVACIONES SOBRE RESPUESTA AL INFORME ESPECIAL DE ESTADOS FINANCIEROS AL 30-06-2017, CARTERAS DIRIGIDAS.
SIB-DSB-OAC-AGR-0354	FRANK MIGUEL SAYAGO ROSALES GTE OFICINA ATENCION CIUDADANA	11/01/2018	11/01/2018	IMPROCEDENCIA DE RECLAMO PRESENTADO POR YOLLY MARGOT ZAMBRANO DE ZAMBRANO.
SIB-DSB-CJ-PA-682	LUZ MARY SOL FLOREZ VILLAMIZAR CONSULTORIA JURIDICA	12/01/2018	15/01/2018	BLOQUEO PREVENTIVO CUENTAS DE ELADIO ARTURO MORA RAMIREZ.
SIB-DSB-UNIF-0752	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	16/01/2018	17/01/2018	SOLICITUD DE INFORMACION TRIBUNAL TERCERO DE PRIMERA INSTANCIA AGRARIA DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO BARINAS.
SIB-II-GGIR-GSRB-0771	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	17/01/2018	17/01/2018	ACUSE RECIBO RESPUESTA A OBSERVACIONES RELACIONADAS CON RECAUDOS ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS DEL 26-09-2017, ATINENTE AL INFORME SEMESTRAL DE ATTESTUAMIENTO DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES CORRESPONDIENTE AL 20 DE JUNIO 2017.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-00849	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	17/01/2018	18/01/2018	OBSERVACIONES SOBRE ACTAS DE ASAMBLEAS GENERALES ORDINARIAS DE ACCIONISTAS DEL 29 DE MARZO Y 26 DE SEPTIEMBRE 2017.
SIB-II-GGR-GIDE-00867	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	17/01/2018	18/01/2018	OBSERVACIONES SOBRE DETALLES DE TRANSMISIONES SIF AL 18 DE DICIEMBRE 2017.
SIB-DSB-CJ-PA-1028	LUZ MARY SOL FLOREZ VILLAMIZAR CONSULTORIA JURIDICA (E)	19/01/2018	22/01/2018	SOLICITUD INFORMACION PARA TRIBUNAL CUARTO DE PRIMERA INSTANCIA EN LO CIVIL, MERCANTIL Y TRANSITO DEL ESTADO TACHIRA.
SIB-DSB-UNIF-1083	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	22/01/2018	23/01/2018	ACUSE RECIBO RESPUESTA SOBRE INFORME REFERENTE A RESULTADOS VISITA DE INSPECCION ESPECIAL AGENCIA BELLA VISTA, ESTADO ZULIA.
SIB-II-CCSB-1197	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	23/01/2018	23/01/2018	ACUSE RECIBO Y OBSERVACIONES SOBRE INFORME DE GESTION CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE 2016, RESOLUCION NO. 063.15 "PROTECCION USUARIOS Y USUARIAS DE SERVICIOS FINANCIEROS".
SIB-DSB-UNIF-1663	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	30/01/2018	31/01/2018	INFORME REFERENTE A RESULTADO VISITA DE INSPECCION ESPECIAL AGENCIA BARINAS II EL DORADO Y SOCOPO, ESTADO BARINAS.

FEBRERO 2018

Oficio Nro.	Emitido por	Fecha	Recibido	Asunto
SIB-II-CCSB-2011	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	05/02/2018	06/02/2018	FUNCIONARIOS AUTORIZADOS PARA VISITA DE INSPECCION ESPECIAL.
SIB-II-G-GBPV-GIBPV5-2051	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	06/02/2018	06/02/2018	OBSERVACIONES SOBRE RECAUDOS ASAMBLEAS GENERALES ORDINARIAS DE ACCIONISTAS DEL 29 DE MARZO Y 26 DE SEPTIEMBRE 2017.
SIB-DSB-UNIF-3237	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	28/02/2018	02/03/2018	INFORME REFERENTE A RESULTADOS VISITA DE INSPECCION ESPECIAL AGENCIA LA LIMPIA, ESTADO ZULIA.
SIB-DSB-CJ-PA-3327	LUZ MARYSOL FLOREZ VILLAMIZAR CONSULTORA JURIDICA	28/02/2018	06/03/2018	SOLICITUD DE INFORMACION PARA TRIBUNAL TERCERO DE PRIMERA INSTANCIA DEL ESTADO LARA.
SIB-II-G-GBPV-GIBPV5-3293	CESAR A GOMEZ V. INTENDENTE INSPECCION BANCA PRIVADA	28/02/2018	06/03/2018	ACUSE RECIBO DOCUMENTACION SOPORTE REGISTRO GASTO DE PERDIDAS OCURRIDO POR SINIESTRO AGENCIA GUASDALITO, ESTADO APURE.

MARZO 2018

Oficio Nro.	Emitido por	Fecha	Recibido	Asunto
SIB-II-GGR-GIDE-3385	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	01/03/2018	06/03/2018	REVISION SISTEMA DE INFORMACION INTEGRAL (SIFI) AL 21-02-2018.
SIB-DSB-UNIF-4566	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	21/03/2018	22/03/2018	ACUSE RECIBO RECAUDOS ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS.
SIB-DSB-UNIF-4583	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	21/03/2018	22/03/2018	ACUSE RECIBO RESPUESTA AL OFICIO SIB-DSB-UNIF-1663 DE FECHA 30-01-2018, SOBRE RESULTADOS VISITA DE INSPECCION ESPECIAL AGENCIAS BARRINAS II Y SOCOPO, ESTADO BARRINAS.
SIB-DSB-CJ-PA-4641	LUZ MARYSOL FLOREZ VILLAMIZAR CONSULTORA JURIDICA	22/03/2018	22/03/2018	SOLICITUD DE INFORMACION PARA JUZGADO SEGUNDO DE PRIMERA INSTANCIA EN LO CIVIL MERCANTIL Y TRANSITO DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO NUEVA ESPARTA.
SIB-DSB-UNIF-4707	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	23/03/2018	23/03/2018	ACUSE RECIBO CERTIFICACION ACTA JUNTA DIRECTIVA NO. 410, DEL 26-12-2017, OFICIOS RECIBIDOS SUDEBAN A LA FECHA.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-4794	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	26/03/2018	26/03/2018	OBSERVACIONES RECAUDOS ASAMBLEA ORDINARIA DE ACCIONISTAS DEL 27 DE MARZO 2018.

ABRIL 2018

Oficio Nro.	Emitido por	Fecha	Recibido	Asunto
SIB-DSB-CJ-PA-5007	LUZMARI SOL FLORES VILLAMIZAR CONSULTORIA JURIDICA	02/04/2018	02/04/2018	SOLICITUD INFORMACION PARA TRIBUNAL TERCERO DE PRIMERA INSTANCIA DE MEDIACION, SUSTANCIACION Y EJECUCION DE PROTECCION DEL NIÑO, CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO TACHIRA.
SIB-4I-GGR-GIDE-5015	CESAR A. GOMEZ V INLENDE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	02/04/2018	03/04/2018	INCUMPLIMIENTO REMISION ELECTRONICA FORMULARIO PMA-SIB-017 "INDICE CAPITAL DE RIESGO" A ENERO 2018.
SIB-DSB-OAC-AGRD-5113	FRANK MIGUEL SAYAGO ROSALES GTE. OFICINA DE ATENCION CIUDADANA	04/04/2018	04/04/2018	ACUSE RECIBO RESPUESTA A LO FICIO SIBDSB-OAC-AGRD-354 DE FECHA 11 DE ENERO 2018.
SIB-DSB-5382	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	06/04/2018	06/04/2018	RESOLUCION CONJUNTA MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA RELACIONES INTERIORES Y ECONOMIA Y FINANZAS DEL 05-04-2018.
SIB-4I-GGR-GIDE-6655	CESAR A. GOMEZ V INLENDE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	11/04/2017	11/04/2018	OBSERVACIONES SIF AL 12-03-2018.
SIB-4I-GGIBPV-GIBPV5-5677	CESAR A. GOMEZ INLENDE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	12/04/2018	12/04/2017	OBSERVACIONES A RESPUESTA DEL OFICIO SIB-4I-GGIBPV-GIBPV5-28594 DEL 12-12-2017, RELACIONADO CON INSPECCION GENERAL CON CORTE AL 30 DE ABRIL 2017.
SIB-DSB-5785	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	13/04/2018	16/04/2018	AMPLIACION RESOLUCION CONJUNTA MINISTERIOS DE PODER POPULAR PARA RELACIONES INTERIORES, JUSTICIA Y PAZ Y ECONOMIA Y FINANZAS NO. 038/2018 Y 024/2018 PARA EL COMERCIO EXTERIOR E INVERSION INTERNACIONAL.
SIB-DSB-UNIF-5962	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	17/04/2018	17/04/2018	OBSERVACIONES RESPUESTA AL OFICIO SIB-DSB-UNIF-3237 DEL 28-02-2018, RESULTADOS VISITA DE INSPECCION ESPECIAL AGENCIA LA LIMPIA, ESTADO ZULIA.
SIB-DSB-CJ-PA-6372	ARIANA ARAAS MOTA CONSULTORA JURIDICA(E) ADJTO PROCEDIMIENTOS ADITIVOS	20/04/2018	23/04/2018	SOLICITUD DE INFORMACION PARA TRIBUNAL PRIMERO DE PRIMERA INSTANCIA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO TACHIRA.
SIB-4I-CCSB-6528	CESAR A. GOMEZ V INLENDE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	24/04/2018	24/04/2018	MODIFICACION REGLAMENTO QUE REGULA LAS ACTIVIDADES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO.

MAYO 2018

Oficio Nro.	Emitido por	Fecha	Recibido	Asunto
SIB-DSB-UNIF-725 2	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	03/05/2018	03/05/2018	SOLICITUD DE INFORMACION FISCAL QUINTA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO MERIDA.
SIB-4I-GGIR-GRT-7355	CESAR A. GOMEZ V (E) INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	03/05/2018	04/05/2018	INCIDENCIAS EN PLATAFORMA TECNOLÓGICA.
SIB-DSB-UNIF-745 1	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	07/05/2018	07/05/2018	INFORME RESULTADOS VISITA DE INSPECCION ESPECIAL OFICINA LA ENCRUCIJADA, ESTADO ARAGUA, RELACIONADA CON MATERIA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGITIMACION DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO.
SIB-DSB-CJ-PA-7566	ARIANA ARIAS MOTA CONSULTORA JURIDICA (E) ADJTO PROCEDIMIENTOS ADTIVOS	08/05/2018	09/05/2018	SOLICITUD DE INFORMACION PARA TRIBUNAL PRIMERO CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO PORTUGUESA.
SIB-4I-GGIBPV5-76 11	CESAR A. GOMEZ V (E) INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	08/05/2018	09/05/2018	ACUSE CONSIGNACION RECAUDOS A SAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS DE FECHA 10-05-2018.
SIB-4I-GGIR-GSRB-76 81	CESAR A. GOMEZ V (E) INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	09/05/2018	10/05/2018	ACUSE RECIBO INFORME A TESTIGUAMIENTO DE AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE CUMPLIMIENTO RESOLUCION NO. 136.03 CORRESPONDIENTE A LOS ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS AL 31-12-2017.
SIB-4I-GGIBPV-GIBPV5-78 19	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	11/05/2018	11/05/2018	PRORROGA PARA CONSIGNAR RESPUESTA AL ESCRITO SIB-4I-GGIBPV-GIBPV5-5677, DEL 12-04-2018.
SIB-DSB-CJ-PA-8076	ARIANA ARIAS MOTA CONSULTORA JURIDICA (E) ADJTO PROCEDIMIENTOS ADTIVOS	17/05/2018	18/05/2018	SOLICITUD DE INFORMACION PARA TRIBUNAL CUARTO DE PRIMERA INSTANCIA DE JUICIO DE TRABAJO CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO FALCON.
SIB-DSB-CJ-PA-8086	ARIANA ARIAS MOTA CONSULTORA JURIDICA (E) ADJTO PROCEDIMIENTOS ADTIVOS	17/05/2018	18/05/2018	SOLICITUD DE INFORMACION PARA EL JUZGADO PRIMERO DE PRIMERA INSTANCIA DE MEDIACION, SUSTANCIACION Y EJECUCION DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO TACHIRA.
SIB-DSB-UNIF-847 3	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	22/05/2018	23/05/2018	SOLICITUD DE INFORMACION PARA FISCALI A QUINTA DEL MINISTERIO PUBLICO CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO MERIDA.
SIB-4I-CCSB-8637	CESAR A. GOMEZ V. (E) INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	23/05/2018	24/05/2018	FUNCIONARIOS AUTORIZADOS PARA INSPECCION ESPECIAL EN MATERIA DE CALIDAD DE SERVICIO BANCARIO.
SIB-4I-CCSB-8639	CESAR A. GOMEZ V. (E) INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	23/05/2018	24/05/2018	SOLICITUD DE INFORMACION A SER UTILIZADA POR FUNCIONARIOS DE ESE ORGANISMO DURANTE VISITA DE INSPECCION ESPECIAL A EFECTUARSE EN UNIDAD DE ATENCION AL CUENTE Y USUARIO BANCARIO Y AL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO.
SIB-DSB-CJ-PA-8907	ARIANA ARIAS MOTA CONSULTORA JURIDICA (E) ADJTO PROCEDIMIENTOS ADTIVOS	28/05/2018	28/05/2018	SOLICITUD DE INFORMACION PARA JUZGADO PRIMERO DE PRIMERA INSTANCIA AGRARIA DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO TACHIRA.
SIB-4I-GGR.GIDE-9084	CESAR A. GOMEZ V (E) INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	30/05/2018	31/05/2018	OBSERVACIONES TRANSMISION SISTEMAS IF AL MES DE ABRIL 2018.

JUNIO 2018

Oficio Nro.	Emitido por	Fecha	Recibido	Asunto
SIB-DSB-UNIF-9892	SIMON JOSERANGEL ANGARITA GTE. (E) UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	13/06/2018	14/06/2018	SOLICITUD DE INFORMACION PARA FISCALIA QUINTA DEL MINISTERIO PUBLICO CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO MERIDA.
SIB-II-GGR-GSRB-10904	CESAR A. GOMEZ V(E) INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	26/06/2018	27/06/2018	ACUSE RECIBO RESPUESTA AL OFICIO SIB-II-GGR-GSRB-07681 DEL 09-06-2018, ATINENTE AL INFORME SEMESTRAL DE ATESTIGUAMIENTO DE AUDITORES INDEPENDIENTES AL 31-12-2017.
SIB-DSB-C-JPA-10970	LUZ MARY SOL FLOREZ VILLAMIZAR CONSULTORA JURIDICA	27/06/2018	28/06/2018	NOTIFICACION DE DESBLOQUEO SOLICITADO POR TRIBUNAL SEGUNDO DE PRIMERA INSTANCIA DEL ESTADO BARINAS.
SIB-DSB-C-JPA-10982	ARIANA ARIAS MOTA CONSULTORA JURIDICA (E) ADJTO PROCEDIMIENTOS ADTIVOS	27/06/2018	28/06/2018	INFORMACION SOLICITADA POR JUZGADO PRIMERO DE PRIMERA INSTANCIA EN LO CIVIL CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO YARACUY.

RIESGO DE CRÉDITO

Con respecto al **Riesgo de Crédito**, es de señalar, que el Banco generó durante el primer semestre de 2018, 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 éste primer semestre, se ha venido presentando 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 lo anteriormente comentado, el Banco continúa calculando las Provisiones de la Cartera de Créditos en cumplimiento de la normativa vigente establecida mediante la Resolución 009/1197 con fecha 28/11/97, lo cual le ha permitido al Banco mantener una adecuada cobertura de su riesgo de crédito. Por último, es necesario informar que el Banco 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 de este primer semestre de 2018:

Cartera Comercial

		jun-18						PI
		AA	A	B	C	D	E	
jun-17	AA	0,9776	0,0160	0,0034	0,0014	0,0010	0,0006	0,00%
	A	0,3514	0,2730	0,1152	0,0619	0,0870	0,0947	9,47%
	B	0,1713	0,1290	0,1336	0,0964	0,1723	0,2473	24,73%
	C	0,1257	0,0599	0,0475	0,0527	0,2164	0,4311	43,11%
	D	0,0818	0,0456	0,0297	0,0378	0,1531	0,6352	63,52%
	E	0,0019	0,0014	0,0008	0,0007	0,0039	0,9913	100,00%

Cartera Manufactura

		jun-18						PI
		AA	A	B	C	D	E	
jun-17	AA	0,9675	0,0237	0,0057	0,0025	0,0004	0,0002	0,00%
	A	0,3681	0,2458	0,0250	0,0417	0,0139	0,0056	0,56%
	B	0,0333	0,0417	0,0000	0,0167	0,0333	0,0083	0,83%
	C	0,0083	0,0000	0,0000	0,0333	0,0000	0,0250	2,50%
	D	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,1000	10,00%
	E	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,9000	100,00%

Cartera Agrícola

		jun-18						PI
		AA	A	B	C	D	E	
jun-17	AA	0,9641	0,0247	0,0040	0,0020	0,0024	0,0028	0,00%
	A	0,5006	0,1413	0,0697	0,0743	0,0368	0,0607	6,07%
	B	0,1409	0,0475	0,0330	0,1192	0,0799	0,1129	11,29%
	C	0,1371	0,0500	0,0267	0,0306	0,0793	0,1431	14,31%
	D	0,1514	0,0361	0,0083	0,0056	0,0283	0,3703	37,03%
	E	0,0155	0,0000	0,0022	0,0023	0,0043	0,9757	100,00%

Cartera Turismo

		jun-18						PI
		AA	A	B	C	D	E	
jun-17	AA	0,9476	0,0275	0,0131	0,0050	0,0063	0,0005	0,00%
	A	0,0250	0,1361	0,0889	0,0567	0,0233	0,0200	2,00%
	B	0,0167	0,0167	0,0167	0,0400	0,0517	0,0583	5,83%
	C	0,0000	0,0167	0,0000	0,0200	0,0467	0,1167	11,67%
	D	0,0000	0,0125	0,0000	0,0000	0,0000	0,1542	15,42%
	E	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0167	0,3500	100,00%

Cartera Microcréditos

		jun-18						PI
		AA	A	B	C	D	E	
jun-17	AA	0,9731	0,0194	0,0048	0,0012	0,0009	0,0006	0,00%
	A	0,3649	0,1875	0,2453	0,0858	0,0495	0,0670	6,70%
	B	0,2886	0,1543	0,1498	0,1079	0,0517	0,2143	21,43%
	C	0,0650	0,0344	0,0617	0,0783	0,0839	0,3267	32,67%
	D	0,0247	0,0228	0,0200	0,0097	0,0942	0,6953	69,53%
	E	0,0014	0,0002	0,0008	0,0004	0,0016	0,9955	100,00%

Cartera Hipotecaria

		jun-18						PI
		AA	A	B	C	D	E	
jun-17	AA	0,6485	0,3421	0,0083	0,0009	0,0001	0,0000	0,00%
	A	0,1598	0,7259	0,1045	0,0086	0,0004	0,0009	0,09%
	B	0,0355	0,2446	0,5452	0,1117	0,0407	0,0224	2,24%
	C	0,0389	0,0530	0,0696	0,1521	0,4191	0,1006	10,06%
	D	0,0083	0,0556	0,0056	0,0056	0,2356	0,2728	27,28%
	E	0,0056	0,0097	0,0056	0,0111	0,0347	0,5500	100,00%

Cartera de Tarjetas de Crédito

		jun-18						
		AA	A	B	C	D	E	R
jun-17	AA	0,9805	0,0136	0,0032	0,0007	0,0009	0,0010	0,00%
	A	0,5272	0,1779	0,1419	0,0261	0,0291	0,0979	15,30%
	B	0,3274	0,1015	0,1164	0,0492	0,0603	0,3452	45,47%
	C	0,0565	0,0266	0,0258	0,0149	0,1055	0,7707	100,00%
	D	0,0301	0,0064	0,0062	0,0057	0,0235	0,9281	100,00%
	E	0,0018	0,0002	0,0001	0,0001	0,0003	0,9975	100,00%

Resumen de la Probabilidad de Incumplimiento por Producto

Clasificación	Probabilidad de Incumplimiento por Producto						
	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	9,47%	6,07%	6,70%	0,56%	2,00%	0,09%	15,30%
B	24,73%	11,29%	21,43%	0,83%	5,83%	2,24%	45,47%
C	43,11%	14,31%	32,67%	2,50%	11,67%	10,06%	100,00%
D	63,52%	37,03%	69,53%	10,00%	15,42%	27,28%	100,00%
E	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

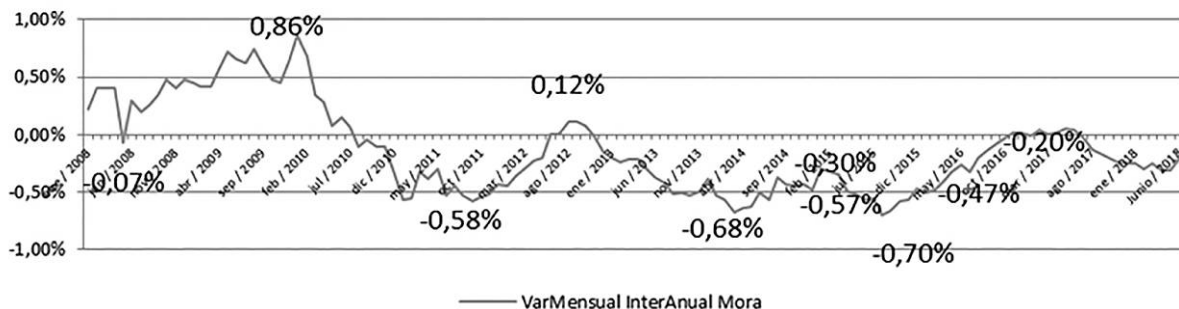
Pérdidas Esperadas y No Esperadas Portafolio Cartera de Créditos

Productos	Perdidas		
	Esperadas	No Esperadas	Totales
Turismo	1.860.000,00	0	1.860.000,00
Agrícola Jurídica	11.560.000,00	0,00	11.560.000,00
Agrícola Natural	407.720.000,00	0,00	407.720.000,00
Comercial Jurídica	844.520.000,00	4.660.000.000,00	5.504.520.000,00
Comercial Natural	943.960.000,00	3.720.000.000,00	4.663.960.000,00
Hipotecario CP	0	0	0,00
Hipotecario LP	2.760.000,00	19.240.000,00	22.000.000,00
Manufactura	2.810.000,00	0	2.810.000,00
Microcréditos	37.900.000,00	260.100.000,00	298.000.000,00
TDC Clásica	51.970.000,00	63.030.000,00	115.000.000,00
TDC Corporativa	2.440.000,00	0,00	2.440.000,00
TDC Dorada	944.030.000,00	357.970.000,00	1.302.000.000,00
TDC MC Black	111.140.000,00	172.860.000,00	284.000.000,00
TDC Platino	599.270.000,00	342.730.000,00	942.000.000,00
Totales	3.961.940.000,00	9.595.930.000,00	13.557.870.000,00

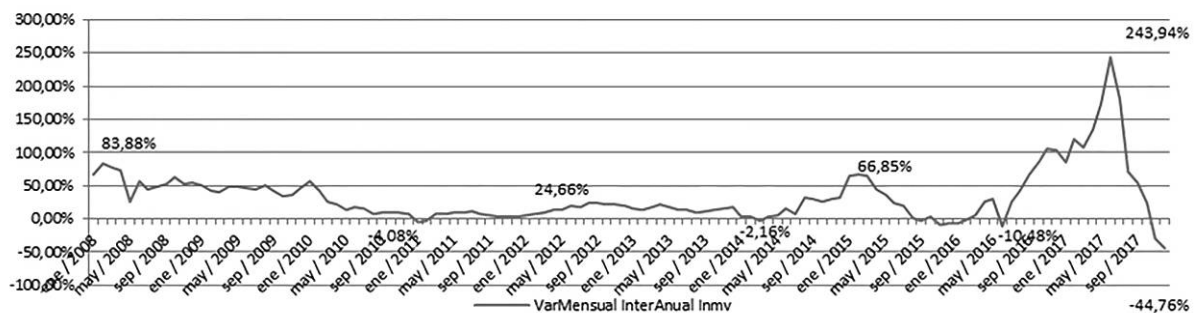
En la tabla anterior, se presenta el resumen de los resultados para el cierre del primer semestre de 2018, del Portafolio de la Cartera de Créditos del Banco, observándose que las Pérdidas Esperadas son de **Bs. 3.961.940.000,00**; las Pérdidas No Esperadas por **Bs. 9.595.930.000,00** para una Pérdida Total de **Bs. 13.557.870.000,00**, 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. 38.117.295,83** para el mes de junio de 2018, según se aprecia en la cuenta contable 81903000000.

Durante el lapso, se presentaron los indicadores de Riesgo de Crédito tales como: **Razón de Deterioro del Índice de Morosidad**, que indica la aceleración de la mora de manera sostenida a través de la variación anual mes a mes.

Para el mes de junio 2018, la variación anual del Índice de Morosidad fue de -0,21% presentando una desaceleración del deterioro de la mora de 0,11 puntos con respecto al mes de mayo 2018, 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) presenta una aceleración del deterioro del Índice de Morosidad de 0,36 este valor se encuentra en un nivel de riesgo bajo.



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 junio 2018, la variación anual de la Cartera Inmovilizada fue de -37,64% presentando una aceleración del deterioro de 15,28 puntos con respecto al mes de abril 2018, de -76,21%, el cual es el valor más bajo. Este indicador se encuentra en el nivel de riesgo bajo.



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 136.15

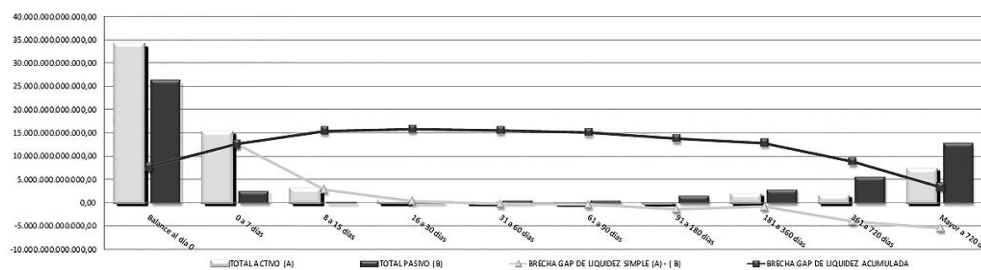
“Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez”, mediante la metodología de brecha de vencimientos de activos y pasivos financieros, la cual se fundamenta en el análisis de volatilidad de las cuentas con vencimiento incierto, de tal manera que se basan en supuestos sustentados en modelos de comportamiento, así como de los indicadores RALE, RALEA y RACOCAP. Asimismo, se realizó el simulacro de aplicación del plan de contingencia para este riesgo, siendo satisfactorio. Igualmente, se hicieron las pruebas de back y stress testing para el primer y segundo trimestre de 2018 resultando el modelo adecuado. Durante el primer 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 normativa y en la transmisión del AT28 “Liquidez”.

A continuación, se muestra el Escenario Esperado de la composición y estructura ínter temporal de los Activos y Pasivos financieros al cierre del mes de junio de 2018:

Brecha Esperada a Corto Plazo de Vencimientos de Activos y Pasivos Financieros a Junio 2018

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	Mayor a 720 días
ACTIVO										
DISPONIBILIDAD INMEDIATA	54.849.015.651,34	54.849.015.651,34	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ENCAJE LEGAL	5.177.739.290.472,00	2.531.623.260.301,72	2.646.116.009.170,28	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
FONDOS INTERBANCARIOS COLOCADOS	158.422.030.980,50	158.422.030.980,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OPERACIONES DE ABSORCIÓN DEL BCV	10.035.448.090.473,20	10.035.448.090.473,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CAMARA DE COMPENSACION	372.482.435.579,29	372.482.435.579,29	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PORTAFOLIO DE TITULOS PARA NEGOCIAR	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PORTAFOLIO DE TITULOS DE INVERSION	7.817.478.784.495,05	1.335.680.896.863,73	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	611.437.730.704,07	705.566.100.737,75	897.378.986.452,20
CARTERA DE CREDITOS	8.398.147.752.024,04	431.823.767.963,89	336.522.509.035,22	603.011.191.090,32	197.911.352.077,46	17.329.495.047,18	46.331.418.726,77	1.261.829.235.057,32	830.752.783.226,74	4.712.635.999.383,42
ACTIVOS INMOVILIZADOS	789.209.927.383,24	229.801.426.617,62	839.137.193,66	5.430.949.341,86	13.382.414.983,13	1.477.101,07	4.112.621,16	3.962.271,81	41.135.316,70	539.705.333.751,06
OTROS ACTIVOS	1.127.907.923.153,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.127.907.923.153,00
TOTAL ACTIVO (A)	33.931.684.299.222,30	15.150.130.992.411,30	2.983.477.655.398,18	808.442.140.432,18	171.293.787.060,59	17.330.972.140,25	48.335.531.347,93	1.973.270.918.035,20	1.538.380.018.281,49	7.277.927.342.749,88
PASIVO										
CAPTACIONES A LA VISTA	23.325.788.698.216,90	2.386.228.182.804,56	116.899.151.460,78	219.185.908.988,56	438.371.817.977,92	438.371.817.977,92	1.315.115.453.933,76	2.630.230.907.867,53	5.260.461.815.735,06	10.520.923.631.470,19
CAPTACIONES DE AHORRO	1.237.404.914.890,49	145.395.077.497,17	6.096.356.394,49	11.430.668.220,92	22.861.336.441,85	22.861.336.441,85	68.584.009.325,55	137.168.018.651,10	274.336.037.302,19	548.672.074.604,38
DEPOSITOS A PLAZO FIJO	1.185.492,20	981.150,00	41.050,00	104.262,20	49.000,00	0,00	10.000,00	0,00	0,00	0,00
FONDOS INTERBANCARIOS CAPTADOS	57.385.957,09	20.000.998,99	0,00	37.385.858,10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OTROS PASIVOS	1.659.010.008.590,72	2.191.295,00	3.755.592,65	3.218.877,57	660,15	0,00	729,00	0,00	0,00	1.659.005.140.779,60
TOTAL PASIVO (B)	26.222.282.183.075,10	2.531.648.432.845,71	122.969.304.487,92	230.657.288.207,78	461.233.204.079,92	461.233.154.419,77	1.383.660.473.988,34	2.767.398.928.516,62	5.534.797.853.037,25	12.728.800.846.854,10
BRECHA GAP DE LIQUIDEZ SIMPLE (A) - (B)	7.709.422.116.147,15	12.618.484.459.565,80	2.860.478.350.911,24	377.784.854.224,43	-289.938.437.019,33	-443.902.182.271,52	-1.337.363.842.640,41	-894.128.008.485,42	-3.968.437.833.750,05	-5.450.973.504.104,42
BRECHA GAP DE LIQUIDEZ ACUMULADA	7.709.422.116.147,15	12.618.484.459.565,80	15.478.962.810.476,80	15.856.747.694.701,20	15.566.808.227.681,90	15.122.906.045.410,40	13.785.542.102.770,00	12.891.414.094.284,60	8.892.976.260.528,33	3.442.002.756.424,11
RATIO DE LIQUIDEZ	1,29	5,98	24,26	2,84	0,37	0,04	0,03	0,68	0,28	0,57
ACTIVOS LIQUIDOS	20.938.585.073.702,30									
LIQUIDEZ EN RIESGO (LER)	0	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
POSICION EN LER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

[1] LER: Brecha GAP de Liquidez Acum. >= 0 = "OK"; Brecha GAP de Liquidez Acum. < 0 y <= Activos Liquidados = "OK"; Brecha GAP de Liquidez Acum. < 0 y >= Activos Liquidados = "LER"



En la tabla y gráfica anterior, se puede observar la brecha de liquidez esperada de los Activos y Pasivos en Moneda Nacional, en la que se clasifican los flujos de capital e intereses de acuerdo al vencimiento de los Activos y Pasivos Financieros, sobre los saldos contables, tomando en cuenta su comportamiento histórico. En cuanto al Gap de liquidez simple para el mes de junio de 2018, se observaron descalces desde la banda de 31 a 60 días hasta la banda 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 junio, se observa un valor de 5,98%, indicando una cobertura de 5,98 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 129%, 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.

FECHA	COEFICIENTE DE FINANCIAMIENTO VOLATIL
01/06/2018	13,67
08/06/2018	14,04
15/06/2018	13,76
22/06/2018	13,02
29/06/2018	10,63

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 primer semestre de 2018, se presentó el indicador de **Razón de Concentración de las Captaciones (RACOCAP)**, que determina la concentración de las Captaciones del Público de los 20 mayores proveedores de fondos, el cual arrojó para los cortes semanales del mes de junio del año 2018 los siguientes resultados:

FECHA	20 MAYORES SALDOS (Bs.)	RACOCAP (%)
AL 01/06/2018	883.783.762.179,01	7,02%
AL 08/06/2018	1.042.542.056.600,12	7,37%
AL 15/06/2018	1.116.536.356.435,62	6,78%
AL 22/06/2018	1.490.916.935.587,14	7,77%
AL 30/06/2018	1.476.798.224.586,99	6,32%

De la tabla anterior, se tiene que a nivel consolidado los 20 mayores proveedores de Fondos durante el mes de junio presentan valores que van desde el 7,37% hasta 6,32% en la última semana del mes de junio de 2018, 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**, durante el primer semestre de 2018, 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; los cuales, proporcionan 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 136.03. A continuación el Reporte de Valor en Riesgo (VaR) de Mercado, al cierre del primer semestre de 2018:

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. Bolívares	DPBS08773-0043	55.120.000,00	0,00%	1,65%	-1.886.475,39	-2.572.095,98		
	DPBS08771-0018	331.282.000,00	0,00%	1,49%	-9.506.054,17	-13.042.446,45		
	DPBS08771-0027	290.000.000,00	0,00%	1,90%	-8.674.871,50	-14.659.418,80		
	DPBS08772-0017	7.000.000,00	0,00%	1,69%	-146.329,61	-307.721,05		
	DPBS09345-0014	58.800.000,00	0,00%	1,49%	-1.463.512,01	-2.404.754,77		
	DPBS09345-0023	300.000.000,00	0,00%	1,61%	-8.434.761,00	-13.295.223,00		
	DPBS09345-0041	10.000.000,00	0,00%	1,26%	-163.511,00	-347.974,00		
	DPBS09345-0032	18.884.000,00	0,00%	1,54%	-490.682,61	-823.031,19		
	DPBS00760-0016	13.300.000,00	0,00%	0,88%	-120.718,65	-330.070,36		
	DPBS00760-0034	13.000.000,00	0,00%	0,94%	-107.114,93	-353.399,93		
	DPBS00760-0052	34.400.000,00	0,00%	1,75%	-654.877,96	-1.386.447,28		
	DPBS01632-0039	8.000.000,00	0,00%	1,35%	-162.599,84	-278.281,76		
	DPBS01632-0057	38.425.000,00	0,00%	2,83%	-909.560,10	-2.669.920,01		
	DPBS02207-0043	220.205.000,00	0,00%	2,11%	-6.556.984,83	-11.894.463,36		
	DPBS02207-0052	379.900.000,00	0,01%	3,17%	-14.136.698,24	-32.245.676,46		
DPBS02209-0014	588.846.000,00	0,01%	5,84%	-71.683.044,15	-92.871.448,55			
Portafolio en Bolívares		2.367.162.000,00	0,03%	VaR Inconrelacionado	5,28%	-125.097.795,98	8,00%	-189.482.372,95
				VaR Correlacionado	3,26%	-77.077.059,05	4,57%	-108.089.967,59
Us. Dollar	USP9395PAA95	229.425.000.000,00	3,21%	11,18%	-7.816.736.880,75	-32.291.148.902,25		
	DPUS05187-0014	3.463.743.937.500,00	48,52%	0,79%	-6.592.336.011,61	-55.287.484.069,27		
	XS0294364954	45.885.000,00	0,00%	3,13%	-1.825.286,95	-3.662.426,91		
	XS0294367205	22.942.500,00	0,00%	4,20%	-884.513,44	-2.231.785,83		
	USP97475AN08	185.948.962.500,00	2,60%	3,47%	-6.854.285.161,10	-13.593.949.522,22		
	USP97475AP55	154.919.231.250,00	2,17%	2,79%	-5.865.060.839,62	-10.614.178.038,05		
	USP17625AC16	480.645.375.000,00	6,73%	11,56%	-20.978.526.811,57	-71.606.571.999,77		
	USP7807HAM71	837.401.250.000,00	11,73%	3,57%	-36.583.799.629,13	-70.797.535.996,43		
	USP17625AD98	752.514.000.000,00	10,54%	3,04%	-30.037.070.393,82	-56.703.698.307,90		
	USP17625AE71	1.032.412.500.000,00	14,46%	2,84%	-37.872.885.936,38	-69.616.596.963,38		
	Portafolio en Dólares		7.137.079.083.750,00	99,97%	VaR Inconrelacionado	2,14%	-152.603.411.464,36	5,33%
				VaR Correlacionado	1,59%	-113.264.646.278,51	3,43%	-244.777.223.303,29
Total Portafolio Disponible para la Venta		7.139.446.245.750,00	100,00%		1,59%	-113.341.723.337,56	3,43%	-244.885.313.270,89

En cuanto a los resultados obtenidos para el cierre del primer semestre de 2018, se presentó el reporte de estimación del VaR de Mercado de manera consolidada para el portafolio Disponible para la Venta y para Negociar, obteniéndose con un intervalo de confianza de 95%, un Valor en Riesgo (VaR) correlacionado de 3,26% en Bs. -77.077.059,05 para la Cartera en Moneda Nacional, mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera, presenta un VaR de 1,59% en Bs. -113.264.646.278,51. Lo que resume una Máxima Pérdida Esperada del total del Portafolio de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar de 1,59% en Bs. -113.341.723.337,56. En cuanto al Valor en Riesgo Condicional (CVaR), para la Cartera de Títulos en Moneda Nacional, se obtuvo un valor de 4,57% en Bs. -108.089.967,59, mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera presenta un valor de 3,43% en Bs. -244.777.223.303,29. Lo que resume una Máxima Pérdida Esperada para situaciones extremas fuera de lo normal del total de los Portafolios de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar de 3,43% en Bs -244.885.313.270,89.

Igualmente, se realizaron las pruebas de back y stress testing para el primer y segundo trimestre de 2018 siendo los modelos adecuados.

RIESGO OPERACIONAL

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

VaR Operacional 15%	Año 1	Año 2	Año 3
	Jul-2015 a Jun-2016	Jul-2016 a Jun-2017	Jul-2017 a Jun-2018
Ingresos Netos	1.013.365.203,75	532.525.142,12	147.310.254.456,12
Ingresos Netos Ponderados	152.004.780,56	79.878.771,32	22.096.538.168,42
CAPITAL REQUERIDO VaR	7.442.807.240,10		

Pérdidas Reales

Período	Monto Expuesto (Bs.)	Monto Afectado (Bs.)	Monto No Afectado y/o Recuperado (Bs.)
Jul-2017 a Jun-2018	3.775.511.170,00	2.727.814.138,00	1.047.697.032,00

Con la aplicación del Método Básico se obtuvo como resultado un valor estimado de pérdidas de 7.442.807.240,10 el cual al ser contrastado con las Pérdidas Operacionales Efectivamente realizadas durante el período de julio 2017 a junio 2018, de Bs. 2.727.814.138,00 se encuentra por encima de las mismas en 273%, por lo cual surge la necesidad de continuar avanzando en las actividades necesarias para la implementación del Método Avanzado.

Al mismo tiempo, se continuó con las actividades previstas en el programa de formación permanente de cultura de riesgos, con el objeto de seguir con las charlas de sensibilización al equipo humano del Banco en materia de riesgo integral dictadas por el personal de la Gerencia de Administración Integral de Riesgos en conjunto con las Gerencias de Talento Humano, Seguridad de la Información, Seguridad Bancaria, Prevención de LC/FT y Contraloría General.

Igualmente es importante señalar que, el Banco con la finalidad que los clientes continúen haciendo uso efectivo de los canales electrónicos y de esta manera ir adecuándose a las exigencias del mercado nacional, ha revisado y modificado los límites operacionales para las transacciones a través de los medios de pago electrónicos para consumos con Tarjetas de Crédito y Tarjetas de Débito por Puntos de Venta y límites de autoridad delegados sobre estas transacciones, para transferencias interbancarias de bajo y alto valor, así como las transferencias entre cuentas del propio banco.

MEDIDA DE DESEMPEÑO AJUSTADA A RIESGOS

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

FECHA	RAROC CONSOLIDADO
Ene-18	1672,38%
Feb-18	83,38%
Mar-18	6,95%
Abr-18	7,40%
May-18	11,01%
Jun-18	14,82%

De acuerdo a la tabla anterior, se señala que el RAROC, a nivel consolidado para el mes de junio de 2018, presenta un valor de 14,82%, y se observa que la Institución en este primer semestre ha estado en la capacidad de cubrir sus gastos y las pérdidas de riesgos que se pudieran presentar por incumplimiento de pago de la Cartera de Créditos así como de los otros Riesgos.

El Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., ha establecido Políticas de Atención al Cliente generando una constante dinámica en la forma de cumplimiento de aspectos básicos de modo tal, que la satisfacción de los clientes tenga siempre un estándar alto, y sean aplicados continuamente, ya que el interés hacia quienes ofrecemos el servicio debe ser diario.

Por ello, la calidad de servicio es representada por medio de la buena atención para los clientes y ésta cumple un papel fundamental, pues determina la satisfacción de los clientes, y se manifiesta por una atención con actitud, y demostrando una imagen corporativa exitosa.

Para brindar una excelente atención al cliente se hace necesario cumplir los siguientes aspectos: mejoramiento continuo para lograr una mayor eficacia y eficiencia; practicar la cultura organizacional sobre la calidad y servicio en la atención al cliente. De allí la importancia de contar con talento humano calificado, comprometido e involucrado con las metas de la organización, manteniendo siempre como premisa de la Institución que el cliente está primero.

A continuación, se presenta el informe del primer semestre de 2018, cuya finalidad es transmitir información sobre la gestión de la Gerencia de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio.

En abril de 2018, mediante circular N° SIB-II-CCSB-28158, con fecha 29 de diciembre de 2017, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Financiero remitió Informe contentivo de los resultados obtenidos en la Inspección Especial realizada a la Institución durante el año 2017, específicamente los meses de agosto y septiembre; así como a la gestión de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y al Defensor del Cliente y Usuario Bancario y la Agencia Caracas (007), a fin de determinar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles internos del Banco en materia de Calidad de Servicio Bancario, para lo cual realizó las siguientes observaciones:

1) En la evaluación del archivo de transmisión AT-13 "Reclamos" transmitidos a través del Sistema de Información Integral Financiero (SIF) correspondiente al primer semestre de 2017, cuya muestra fue de 10 expedientes, se evidenció que los mismos no reflejan en la carta de solicitud presentada por el cliente el sello, la firma y la fecha de acuse de recibo de la oficina receptora, fecha que se toma como referencia para el cómputo del lapso establecido para tramitar la reclamación.

2) Con referencia a la gestión del Defensor del cliente y Usuario Bancario de la muestra de seis (6) expedientes del total de reconsideraciones consignadas, no hubo ninguna observación por parte del Ente Regulador.

3) En la visita efectuada a la Agencia Caracas, se evidenció: a) que no se encontraba publicada la información relativa a la presentación de reclamos y/o quejas y los plazos de respuesta, limitando el acceso a los clientes a conocer el procedimiento para exigir sus derechos; b) La Circular SIB-II-GGR-GNP-04686 de fecha 24 de febrero de 2012 "inherente a Evitar Discriminación o Prohibición de Apertura de Cuenta de Ahorro y/o Depósitos a Plazo; así como de Inactivación, Bloqueo y Cancelación de Cuentas" no se encontraba en un lugar visible, tal y como lo indica la misma circular; c) En cuanto al puesto de atención integral para la atención de personas con discapacidad, tercera edad y mujeres embarazadas y/o taquilla de 80 cm, se observó que no se encontraba operativo; d) Respecto a las máquinas contadoras de billetes, se comprobó que no se encontraban visibles para el cliente y/o usuario, impidiendo verificar el monto entregado en la operación de taquilla; e) Para el momento de la visita, la agencia mantenía restricción de monto para efectuar pagos de cheques y retiros por taquilla; f) Se evidenciaron tres vacantes, de las cuales dos correspondían al área de promoción y una al Gerente de la Agencia.

Asimismo, el Ente Regulador realizó seguimiento al

oficio N° SIB-II-CCSB-21339 con fecha 26 de julio de 2017, relacionado con los resultados de la Inspección Especial en la que se evaluó el primer trimestre de 2016; así como a la comunicación recibida en fecha 14 de septiembre de 2016, suscrita por el Sr. Pablo J. Molina M., anterior Gerente de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio, en la que expone sus argumentos con relación al oficio antes mencionado.

En mayo de 2018, según Comunicación N° SIB-II-CCSB-08637 de fecha 23 de mayo de 2018, con alcance al Oficio de requerimiento de información N° SIB-II-CCSB-08639 con fecha 23 de mayo de 2018, se notificó al Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., sobre la visita de Inspección Especial a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y al Defensor al Cliente por parte de la Superintendencia de Bancos (SUDEBAN). En tal sentido, se suministró en plazo máximo establecido (5 días hábiles) toda la información requerida en cuanto a: 1) Planes de Capacitación ejecutados durante el año 2017 y lo proyectado para el año 2018, 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 trimestre de 2018; 5) Comunicación en la que se indicó personal enlace de la Institución Bancaria a fin de atender requerimientos con ocasión de la visita de Inspección Especial.

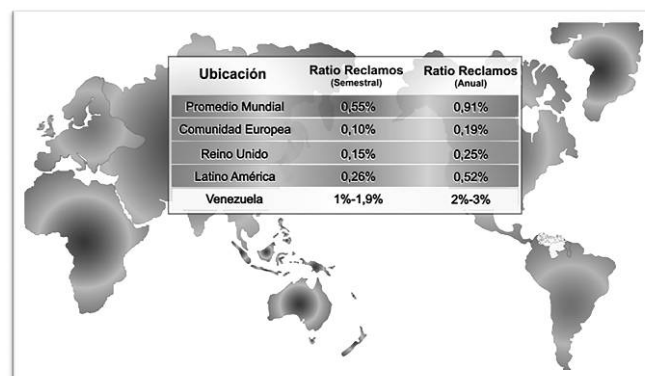
Con fecha 27 de junio de 2018, mediante correo electrónico enviado por la Lic. Guadalupe Herrera, Profesional en Instituciones Financiero IV, funcionario de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), solicitó el envío original y copia certificada de una muestra de treinta (30) expedientes relacionados con reclamos interpuestos por los clientes

ante la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, información que sería utilizada como parte de la Visita de Inspección Especial a la Institución. Dichos expedientes fueron remitidos de forma inmediata a la Agencia El Rosal, sucursal en la que se efectuó la revisión de los expedientes en cuestión.

Esta Gerencia ha establecido constante comunicación con toda la Red de Agencias, conjuntamente con las Vicepresidencias Regionales y Áreas Tramitadoras, haciendo énfasis en cuanto a la especial atención que se debe prestar al proceso de recepción-investigación-solución-respuesta de los reclamos. Para ello, la gestión del talento humano ha sido fundamental para contribuir con los objetivos estratégicos del Banco Sofitasa.

Indicadores de Gestión

Está establecido el Ratio de Reclamos como práctica mundial para el aspecto de la medición de la evaluación 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.

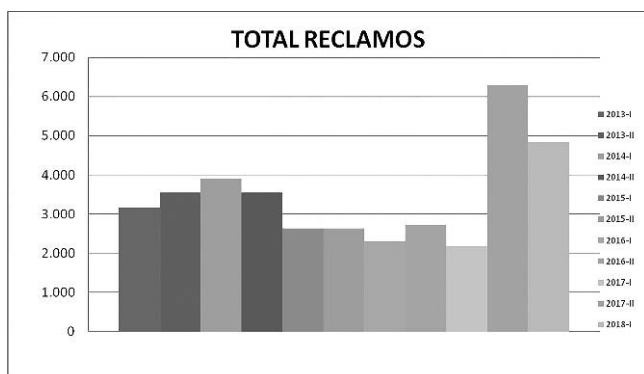


$$\text{Ratio Total Reclamos} = \frac{\text{Total Reclamos}}{\text{Clientes Activos}}$$

TABLA INDICADORES RATIO DE RECLAMOS						
Periodo	DEPOSITANTES		RECLAMOS		INDICADORES	
	Total	Bs.	Total	Bs.	Total	Bs.
II Semestre 2014	611.407	19.650.439.859,64	3.549	6.756.159,80	0,58%	0,03%
I Semestre 2015	634.207	27.322.273.984,84	2.635	9.061.861,68	0,42%	0,03%
II Semestre 2015	650.222	42.834.841.262,63	2.643	15.352.676,75	0,41%	0,04%
I Semestre 2016	666.621	56.758.605.235,26	2.300	24.639.896,41	0,35%	0,04%
II Semestre 2016	663.298	131.211.950.508,81	2.722	51.178.410,74	0,41%	0,04%
I Semestre 2017	761.231	232.645.256.026,49	2.179	94.868.917,20	0,29%	0,04%
II Semestre 2017	808.909	1.473.271.434.627,74	6.287	1.043.123.650,65	0,78%	0,07%
I Semestre 2018	650.780	24.445.344.323.132,60	4.843	19.985.139.273,36	0,74%	0,08%

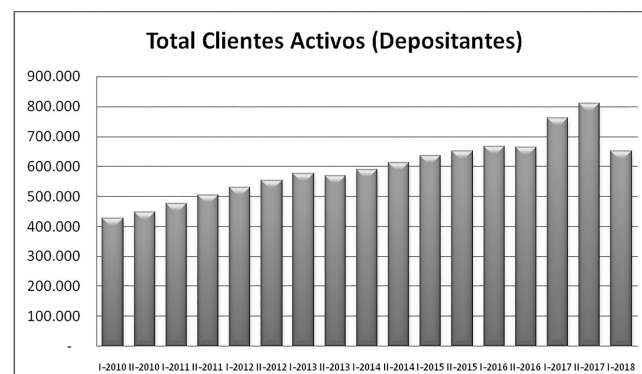
Reclamos Recibidos / Clientes Activos

Once últimos semestres



Reclamos Recibidos

Diecisiete últimos semestres



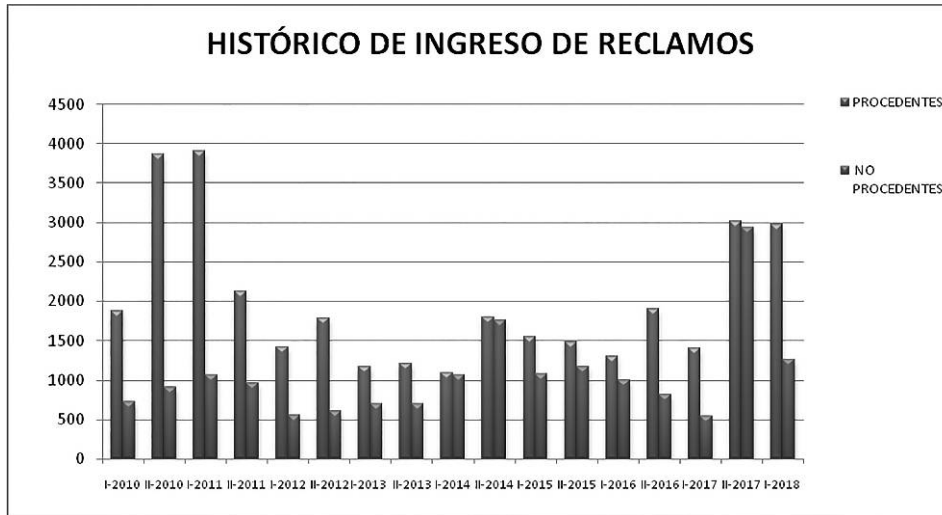
Este Ratio tiene como finalidad evaluar el rendimiento del personal y de los proyectos de mejoramiento operativo, principalmente la evaluación entre los diferentes períodos del Banco Sofitasa Banco Universal, C. A., desde los inicios del reporte estadístico de los Reclamos. Adicionalmente, se calcula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

La totalidad de Depositantes representa 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 134 clientes, que reflejan su confianza y satisfacción hacia la Institución financiera.

Por su parte, el Ratio Gestión Reclamos (Reclamos/clientes activos) presentó un índice de 0,74% en el lapso de la cuenta, manteniéndose por debajo del Ratio semestral para Venezuela, ubicado en 1% y 1,9%, respectivamente.

Histórico de Ingreso de Reclamos

Diecisiete últimos semestres



Al evaluar los tiempos de respuesta para la atención de reclamos reportados en el primer semestre de 2018, 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 Nro. 063.15 con fecha 12 de junio de 2015, publicada en Gaceta Oficial Nro. 40.808 con fecha 14 de diciembre de 2015, se pudo verificar que 84% de los casos fueron respondidos en un lapso promedio de 19 días, tiempo que estuvo dentro de los 20 días establecidos por el Ente Regulador.

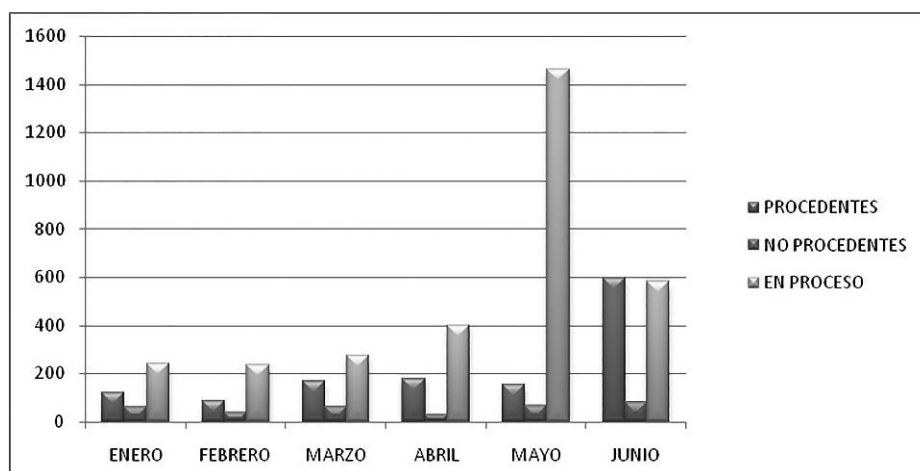
Cabe indicar, que la fuente tomada para la elaboración de la tabla “Histórico de Ingresos de Reclamos” que se señala en el presente informe corresponde a la data oficial transmitida a la Superintendencia de las Instituciones del

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 ingresaron en el mes reportado con status de Procedentes, No Procedentes y En Trámite para su respuesta, los cuales son nuevamente reportados en el siguiente mes, con la correspondiente solución. A continuación se muestra la tabla resumen de la gestión mensual del primer semestre de 2018, de aquellos reclamos que fueron dictaminados como Procedentes, No Procedentes y En Proceso.

Reclamos: Casos Procedentes, No Procedentes y en Trámite

Últimos seis meses

MES REPORTADO	PROCEDENTES		NO PROCEDENTES		EN PROCESO	
	CANTIDAD DE RECLAMOS	MONTO TOTAL EN RECLAMOS	CANTIDAD DE RECLAMOS	MONTO TOTAL EN RECLAMOS	CANTIDAD DE RECLAMOS	MONTO TOTAL EN RECLAMOS
ENERO	122	46.176.558,75	62	36.440.081,13	243	124.213.815,10
FEBRERO	89	163.485.892,75	39	37.927.633,68	234	242.724.943,07
MARZO	167	262.505.957,07	64	83.283.237,22	275	441.506.388,86
ABRIL	177	335.160.628,72	28	48.376.363,94	399	992.319.720,52
MAYO	154	598.476.352,21	66	255.534.240,64	1463	6.903.732.265,67
JUNIO	599	3.828.031.085,50	81	428.304.413,97	581	5.156.939.694,56
TOTALES	1308	5.233.836.475,00	340	889.865.970,58	3195	13.861.436.827,78



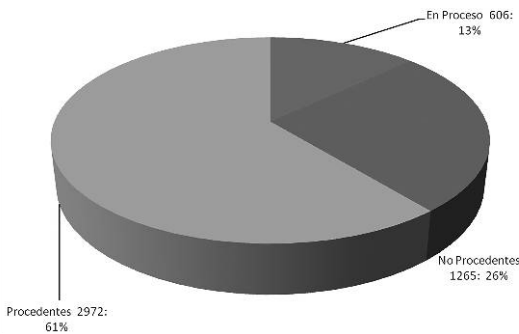
Como se señaló con anterioridad, la cantidad de reclamos recibidos y reportados en el lapso fue de 4.843, por un monto de Bs. 19.985.139.273,36. Así, se señala que del total de transacciones reclamadas fueron declaradas como Procedentes 2.972, es decir, 61% de la cantidad de reclamos en el lapso enero-junio 2018 por un monto total de Bs. 10.618.563.034,99, es decir 53% del monto total de los reclamos ocurridos en ese período. De igual manera, como No Procedentes fueron 1.265, representadas en 26%, por un monto de Bs. 3.950.180.703,81, es decir 20%, y finalmente, declaradas En Proceso de solución 606 transacciones, es decir, 13%, por monto total de Bs. 5.416.395.534,56, es decir que

significó 27% del monto de reclamos durante el lapso enero-junio 2018.

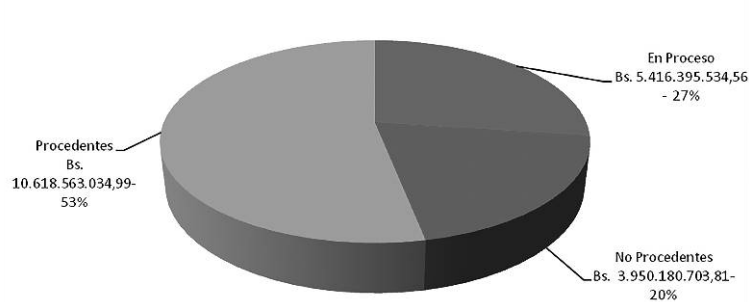
El cuadro que se detalla a continuación corresponde al Resumen de Reclamos reportados segmentados por Tipo de Instrumento Financiero, a través del Sistema de Información Integral Financiero (SIF), específicamente al Módulo de Transmisión AT13, en atención a la circular N° SIB-IICCSB-25254, con fecha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

REPORTADOS EN AT13	EN PROCESO				NO PROCEDENTE				PROCEDENTE				Contador de Reclamos Nuevos	% Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	% Total Reclamos Nuevo	
	Contador de Reclamos Nuevos	% Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	% Total Reclamo Nuevo	Contador de Reclamos Nuevos	% Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	% Total Reclamo Nuevo	Contador de Reclamos Nuevos	% Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	% Total Reclamo Nuevo					
Atención al Cliente y Servicios de Oficina																	
Cheques					2	0%	502.900,00	0%	2	0%	76.200.000,00	0%	4	0%	76.702.900,00	0%	
Cuenta Corriente									2	0%	225.000,00	0%	2	0%	225.000,00	0%	
Cuenta de Ahorro																	
Tarjeta de Crédito					87	3%	25.776.866,66	0%	38	1%	10.634.861,89	0%	125	3%	36.411.728,55	0%	
Tarjeta de Débito	606	5%	5.416.395.534,56	10%	1176	44%	3.923.900.937,15	57%	2930	47%	10.531.503.173,10	32%	4712	97%	19.871.799.644,81	99%	
TOTAL	606	13%	5.416.395.534,56	27%	1265	26%	3.950.180.703,81	20%	2972	61%	10.618.563.034,99	53%	4843	100%	19.985.139.273,36	100%	

Cantidad de Reclamos Ocurridos en el Semestre
Contador de Reclamos Nuevos



Monto de Reclamos Ocurridos en el Semestre
Monto de Reclamos Nuevos



ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECONSIDERADOS

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario en este primer semestre del año 2018 gestionó un total de 224 casos de reclamaciones en reconsideración solicitadas por los clientes, resultando un total de 19 casos como Procedentes, 205 como No Procedentes y 0 casos con respuesta de Parcialmente Procedente. Se destaca que las reconsideraciones dictaminadas como No Procedentes fueron 91,52% del total, sin embargo, monetariamente representan 99,66% del monto Total en bolívares Reclamados por los clientes. Por su parte, se ha mejorado el proceso para las respuestas Procedentes tomando en cuenta que los casos analizados se

observaban que fueron sentenciados por las áreas de Gestión sin soportes ni históricos de diligencias, es decir, expedientes sin elementos probatorios suficientes para el cliente.

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.

Reclamos: Casos Procedentes, No Procedentes y en Trámite

Últimos seis meses

Período	TOTAL CASOS PROCESADOS		PROCEDENTES		PARCIALMENTE PROCEDENTE		NO PROCEDENTES		EN PROCESO	
	Cantidad	Bs.	Cantidad	Bs.	Cantidad	Bs.	Cantidad	Bs.	Cantidad	Bs.
ENERO	58	32.120.890,15	3	238.900,00	0	0	55	30.881.990,15	0	0
FEBRERO	32	39.423.786,79	8	218.245,00	0	0	24	39.205.541,79	0	0
MARZO	10	6.753.499,98	1	4.000,00	0	0	9	6.749.499,98	0	0
ABRIL	32	73.717.010,48	1	450.000,00	0	0	31	73.267.010,48	0	0
MAYO	50	310.259.118,06	6	2.059.293,01	0	0	44	308.199.825,10	0	0
JUNIO	42	403.780.433,20	0	0	0	0	42	403.780.433,20	0	0
TOTAL	224	865.054.738,70	19	2.970.438,01	0	0	205	862.084.300,70	0	0

Histórico de Reclamaciones en Reconsideración Recibida y Tramitada

Últimos ocho meses

Período	CASOS		PROCEDENTES		PARCIALMENTE PROCEDENTES		NO PROCEDENTES	
	Casos	Bs.	Total	Bs.	Total	Bs.	Total	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	146.534,5	118	8.773.933,44
I-2018	224	865.054.738,70	61	406.750.871,20	0	0	162	458.303.867,50

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 usar 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 el primer semestre no existen casos declarados como Parcialmente Procedentes, ya que todos los casos

lograron tener respuestas totales como Procedente o No Procedentes al momento de realizar su análisis. Asimismo, se evidencian fallas en los expedientes, se reciben incompletos 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 logran 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.

Durante el primer semestre de 2018 la Cartera de Crédito de Tarjetas Rotativa y de Compra Cuotas experimentó un crecimiento de Bs. 699.363.625.550,30 para ubicarse en un total de Bs. 722.508.115.691,31 con una variación porcentual de 3.021,73% con respecto a la Cartera al cierre de diciembre de 2016 y un incremento de Bs 717.074.935.655,32 que significó 13.198,07% con respecto a la misma Cartera al cierre de junio de 2017.

En referencia a la morosidad, la Cartera se ubicó en Bs. 24.322.195,66 experimentado un incremento de Bs. 16.290.829,96 lo que representó 202,84% con relación al cierre de primer año de 2017, no obstante a este aumento, el indicador de morosidad se posicionó en 0,00%.

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 efectivos. Asimismo, durante el semestre se continuó con el otorgamiento de nuevos plásticos, incentivo al uso del Compra Cuotas Plus y mantenimiento de clientes a través de aumentos masivos de límites para

clientes con excelente experiencia de pago y alta reciprocidad. 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 de Comunicaciones Corporativas, a través de las Redes Sociales, 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 y correos electrónicos a los clientes, invitándolos a retirar y activar sus Tarjetas de Crédito.

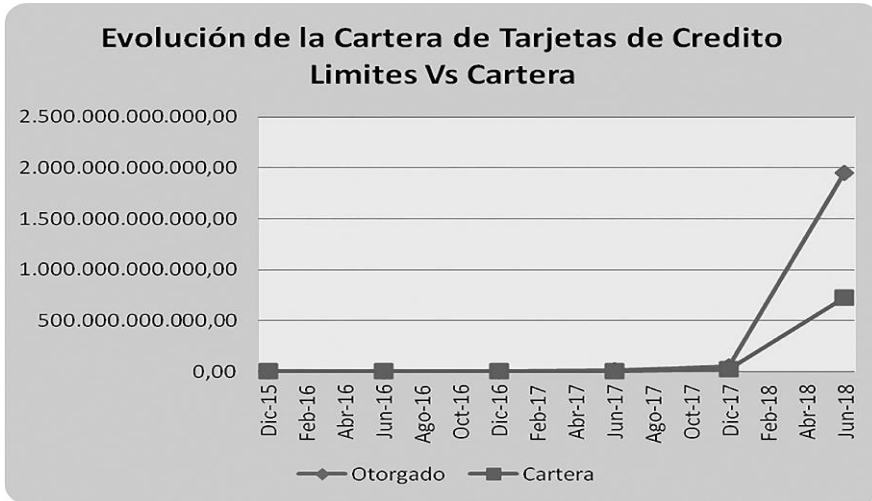
A continuación se puede observar el detalle de la variación de la Cartera, durante los últimos seis semestres:

Evolución de la Cartera de Tarjetas de Crédito Vigente en Bolívares

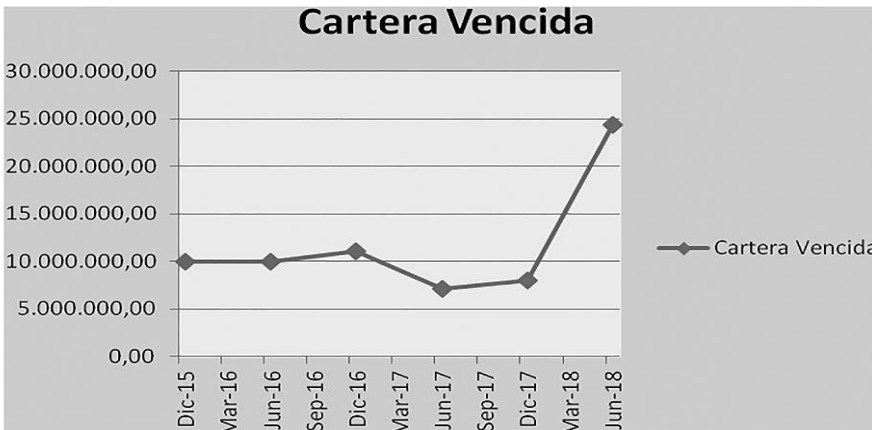
Seis últimos semestres

	Dic-15	Jun-16	Dic-16	Jun-17	Dic-17	Jun-18
Otorgado	2.490.957.823,00	4.133.544.590,00	5.641.743.000,00	13.211.613.717,00	5.6578.632.672,00	1.950.170.953.075,00
Cartera	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	722.508.115.691,31
Cartera Vencida	9.978.752,58	10.006.865,97	11.060.028,10	7.085.395,20	8.031.365,70	24.322.195,66

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



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



Durante el primer semestre 2018 el universo de Tarjetas de Crédito Activas tuvo un crecimiento de 3.417 plásticos, ubicándose en 54.529 unidades, para representar un incremento por el orden de 6,67% con relación al segundo semestre de 2017; de las cuales 29.920 fueron Tarjetas Visa y 24.609 fueron MasterCard. Dicho aumento se debió al uso de la herramienta Credit Scoring por la Red de Agencias, a la gestión de la venta cruzada realizada con clientes con líneas de crédito comercial y a clientes con alta reciprocidad, así como también a la activación de las Tarjetas de Crédito a través de la Red de Agencias.

La cantidad de plásticos nuevos colocados durante el año 2017 por medio de las distintas Vicepresidencias Regionales se puede visualizar en el siguiente cuadro:

Nro. Tarjetas Coloc. P/Región	I Sem 17	II Sem 17	Total
TACHIRA	1.496	2.509	4.005
LOS ANDES	781	2.410	3.191
LOS LLANOS	302	253	555
LARA	155	204	359
NOR OCCIDENTAL	166	344	510
CENTRO	127	286	413
VP MEDIOS DE PAGO	162	222	384
Total Nuevas TDC	3.189	6.228	9.417

Igualmente, se muestra en detalle la cantidad de plásticos nuevos colocados durante el primer semestre del año 2018 a través de las Vicepresidencias Regionales:

N° Tarjetas Colo c. P/Región	I Sem 18
TACHIRA	778
LOSANDES	512
LOSLLANOS	152
LARA	92
NOROCCIDENTAL	60
CENTRO	84
VP MEDIOS DE PAGO	387
Total Nuevas TDC	2065

Tarjetas de Débito

Durante el primer semestre de 2018 la cantidad de Tarjetas de Débito Activas ascendió a un total de 437.564 plásticos, de los cuales 390.037 fueron Sofimatic y 46.754 fueron Virtuales, registrándose un aumento de 12,18% en la cantidad de tarjetas activas con respecto al cierre del período julio-diciembre 2017, y un incremento en términos absolutos de 28.024 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 permanecieron 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 (POS) tal como se especifica a continuación: Bs. 200.000.000,00 diarios; Bs. 1.000.000.000,00 semanal y Bs. 4.000.000.000,00 mensuales, ésto 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 presente semestre, el Banco cuenta con 115 cajeros automáticos operativos, es decir 11 multifuncionales y 104 monofuncionales. Cabe destacar, que en el lapso se continuó con el mejoramiento de la rentabilidad de los ATM por lo que se incorporaron sendos equipos en las Agencias

Timotes, Valera, C.C.Baratta, Barinas, Sabaneta de Barinas, Mérida y Tovar, totalizando en cada una de esas oficinas 2 cajeros respectivamente, mejorando de esta manera el servicio a los clientes.

Asimismo, se tiene previsto para el próximo semestre incluir un nuevo cajero automático en las Agencias Caracas, La Limpia y Turén, así como también se continuarán evaluando las sucursales que lo ameritan. Estos equipos sostienen los servicios de la Red Sofitasa, Red Suiche 7B, Red Cirrus y Red Cadencie.

Por otra parte, durante el lapso enero-junio 2018 se implementó el servicio de Consulta de Saldo de Cuentas el cual se muestra en la pantalla de los cajeros automáticos, mejorando de esta manera el servicio a los clientes de Sofitasa y de Otros Bancos, así como la reducción de gastos a la Institución financiera.

En lo que concierne a los retiros y consultas se realizó un total de 3.602.145 operaciones y el total de bolívars dispensado fue de Bs. 1.945.501.600,00.

Así también, 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 necesarios para mejorar el servicio continuo de los ATM a nivel nacional, determinándose para el lapso de la cuenta que los cajeros automáticos se encuentran con una disponibilidad en promedio de 92,16% lo que permite que los retiros y consultas se efectúen de manera más rápida.

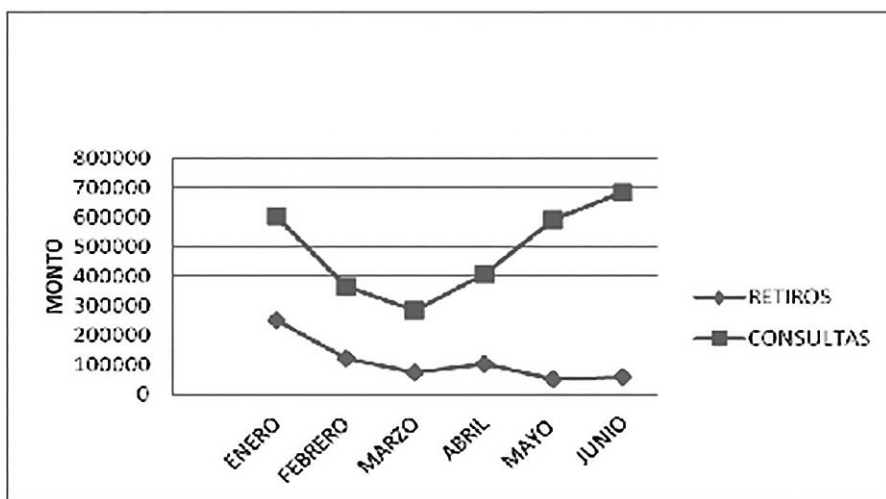
A continuación se muestra el total consolidado de las transacciones (consultas y retiros) realizadas a través de la Red de Cajeros Automáticos, y la cantidad de bolívars dispensada durante el lapso que concluye.

Evolución de Transacciones por Consultas, Retiros y Monto Dispensado en los ATM del Banco Sofitasa Primer Semestre 2018

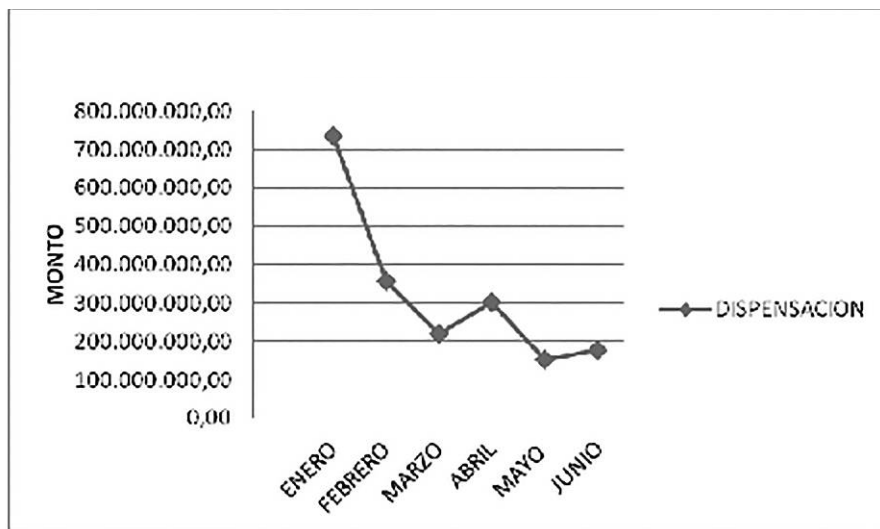
Mes	CONSOLIDADO		
	Nº Consultas	Nº Retiros	Monto Dispensado (Bs)
Ene-18	253.096	602.278	734.634.100,00
Feb-18	122.009	364.822	357.969.500,00
Mar-18	75.832	286.971	219.904.800,00
Abr-18	105.111	407.338	302.573.000,00
May-18	52.776	591.117	152.223.500,00
Jun-18	59.016	681.779	178.196.700,00
I Sem 2018	667.840	2934.305	1.945.501.600,00

A continuación se anexan los gráficos que permiten visualizar el comportamiento transaccional:

Transacciones por Cajeros Automáticos Propios de la Red del Banco Sofitasa
Enero 2018 – Junio 2018



Montos Dispensados por Cajeros Automáticos Propios de la Red del Banco Sofitasa
Enero 2018 – Junio 2018



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

Transacciones por Cajeros Automáticos de todas las redes

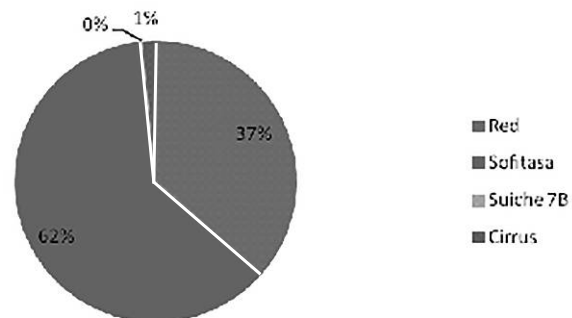
Enero 2018 – Junio 2018

MES	RED SOFITASA			RED SUICHE 7B		
	Nº Consultas	Nº Retiros	Dispensado (Bs.)	Nº Consultas	Nº Retiros	Dispensado (Bs.)
Ene-18	172.183	70.047	269.634.800,00	429.903	179.921	452.791.800,00
Feb-18	98.360	34.831	135.433.200,00	266.284	85.847	217.346.300,00
Mar-18	74.390	20.073	77.822.300,00	212.359	55.177	139.869.500,00
Abr-18	95.920	26.419	102.104.400,00	310.963	77.910	197.601.000,00
May-18	117.700	13.635	52.048.300,00	472.945	38.468	97.561.200,00
Jun-18	133.310	19.733	75.472.400,00	489.003	37.599	96.034.800,00
TOTAL	691.863	184.738	712.515.400,00	2.181.457	474.922	1.201.204.600,00
MES	RED CIRRUS			RED CADENCIE		
	Nº Consultas	Nº Retiros	Dispensado (Bs.)	Nº Retiros	Dispensado (Bs.)	
Ene-18	192	243	696.500,00	2885	11.511.000,00	
Feb-18	178	99	284.000,00	1232	4.906.000,00	
Mar-18	222	81	239.000,00	501	1.974.000,00	
Abr-18	455	236	689.600,00	546	2.178.000,00	
May-18	472	55	158.000,00	618	2.456.000,00	
Jun-18	450	28	73.500,00	1656	6.616.000,00	
TOTAL	1.969	742	2.140.600,00	7.438	29.641.000,00	

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 julio-diciembre 2017.

Distribución de montos dispensados por redes ATM Sofitasa

Enero 2018 – Junio 2018



Monto total dispensado por las redes

Enero 2018 – Junio 2018

Red	Monto Dispensado (Bs.)	% del Total
Sofitasa	712.515.400,00	36,63
Suiche 7B	1.201.204.600,00	61,74
Cirrus	2.140.600,00	0,11
Cadencie	29.641.000,00	1,52
Total	1.945.501.600,00	100,00%

Disposición del canal electrónico Puntos de Venta

Finaliza el primer semestre 2018 con un inventario de Puntos de Venta (POS) activos por el orden de 4.329 unidades distribuidos en 4.192 comercios afiliados a nivel nacional, fomentando la migración de dispositivos ubicados en comercios con bajos niveles de facturación y dispositivos reparados para atender las 285 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.

De la misma manera, los comercios afiliados con Puntos de Venta procesaron un total de 2.241.903 transacciones de Tarjeta de Crédito por un monto total de Bs. 2.731.654.914.657,65 lo cual representó incrementos de 126.02% a nivel transaccional y de 2.656.583% a nivel de monto facturado con respecto al segundo semestre de

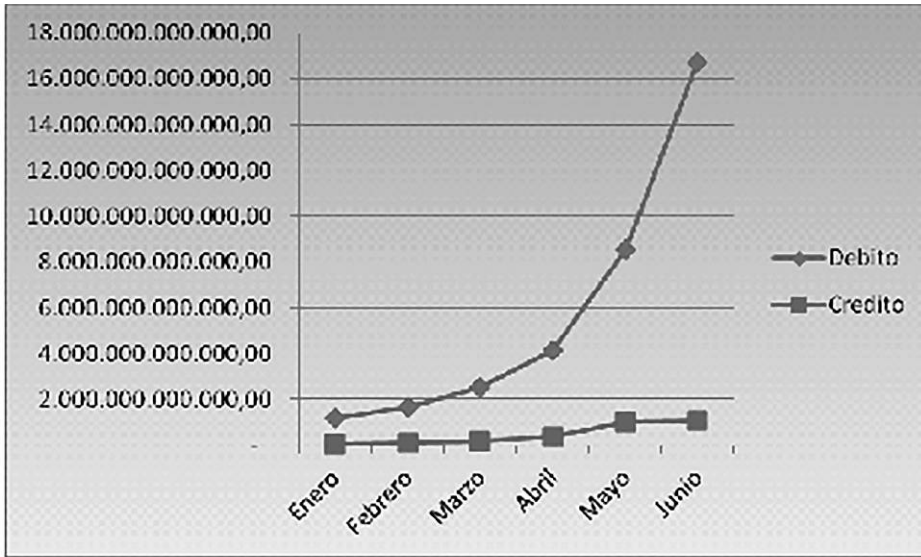
2017. Además, se procesaron 38.316.115 transacciones de Tarjetas de Débito por un monto total de Bs. 34.818.375.614.615,40 lo que significó aumentos de 83% a nivel transaccional y de 1.706% a nivel de monto facturado con respecto al segundo semestre de 2017. Es de hacer notar, que el incremento de los volúmenes transaccionales tanto para Tarjetas de Crédito como para Tarjetas de Débito, se debió al impacto de la excelente distribución de los dispositivos reparados en comercios afiliados de alta facturación, así como también la confianza percibida por nuevos comercios afiliados con la opción de compra del dispositivo.

A continuación se muestra el detalle mensual de la facturación del primer semestre de 2018 de los 4.192 comercios afiliados, a través de los 4.329 POS, instalados a nivel nacional.

Evolución de los Montos Facturados por Puntos de Venta del Banco Sofitasa en Tarjetas de Crédito y Tarjetas de Débito Enero 2018 – Junio 2018

ESTADISTICA DE ENERO / JUNIO 2018				
	Total Facturado TDD	Total Tx TDD	Total Facturado TDC	Total Tx TDC
Enero	1.181.611.223.137,34	5.920.717,00	34.574.349.620,95	225.696,00
Febrero	1.668.139.065.001,07	5.891.602,00	85.815.563.677,68	296.075,00
Marzo	2.541.818.731.438,92	6.406.611,00	172.021.496.089,63	377.676,00
Abril	4.160.484.274.068,23	6.359.738,00	365.191.837.953,73	391.441,00
Mayo	8.535.991.742.661,16	6.763.589,00	1.006.287.639.852,93	549.673,00
Junio	16.730.330.578.308,70	6.973.858,00	1.067.674.027.462,73	401.342,00
Total	34.818.375.614.615,40	38.316.115	2.731.564.914.657,65	2.241.903

Evolución de los Montos Facturados por Puntos de Venta del Banco Sofitasa en Tarjetas de Crédito y Tarjetas de Débito
Enero 2018 – Junio 2018



Home Banking

Durante el primer semestre del año 2018 la Gerencia de Banca Virtual trabajó en coordinación con la Vicepresidencia de Finanzas en las adecuaciones necesarias para las opciones de Transferencias, pago de Tarjetas de Crédito, pago de Nómina y pago a Proveedores a Cuentas en Otros Bancos con el fin de realizar mejoras que satisfagan las necesidades de los usuarios del servicio Sofinet, ajustes que estarán disponibles para el inicio del segundo semestre de 2018.

Asimismo, se continuó con el proyecto de actualización de Sofinet en cuanto a la implementación del Directorio, opción que permitirá a los clientes incluir a su agenda virtual las Cuentas y Tarjetas de Crédito a las que realiza transferencias o pagos de forma frecuente, el

cual estará habilitado para el mes de julio de 2018.

Con este enfoque y con una labor de equipo, en el primer semestre de 2018 se obtuvo un incremento en los montos transaccionales de Sofinet por el orden de Bs. 98.148.975814.672 lo que significó un crecimiento de 1.698,37% en comparación con el monto de las transacciones efectuadas en el lapso julio-diciembre de 2017. De igual manera, aumentó la cantidad de operaciones realizadas por el canal web, por el orden de 10.566.254 operaciones adicionales, que representó un crecimiento de 52.39% en relación con el volumen de operaciones transaccionales efectuadas en el segundo semestre del año 2017, como se expresa en las cifras del cuadro siguiente:

Crecimiento de Operaciones

Dos últimos semestres

Período	Cantidad de Operaciones	Montos Transaccionales - Bs.
II Semestre -2017	20.167.000	5.778.996.921.186,86
I Semestre -2018	30.733.254	103.927.972.735.859,31

Incremento	10.566.254	98.148.975.814.672
% de Incremento	52.39%	1.698,37%

A continuación se muestran los resultados del primer semestre del año 2018 del servicio Sofinet en la información y cuadros siguientes:

Crecimiento en Operaciones

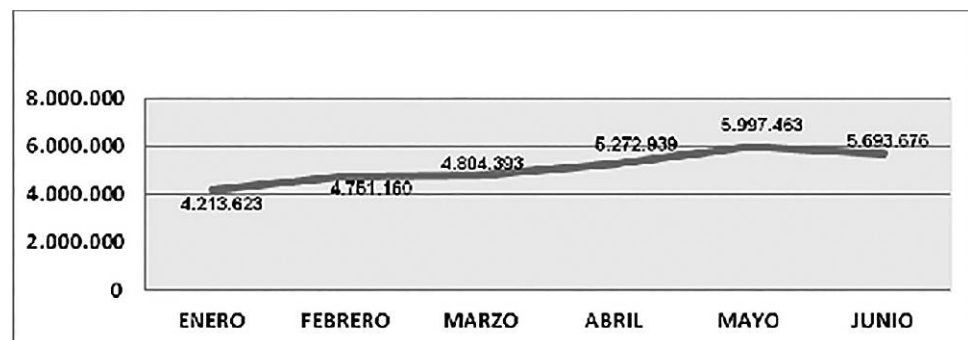
Último semestre

MES	OPERACIONES
ENERO	4.213.623
FEBRERO	4.751.160
MARZO	4.804.393
ABRIL	5.272.939
MAYO	5.997.463
JUNIO	5.693.676
TOTAL	30.733.254

Para el cierre del primer semestre de 2018 se realizaron un total de 30.733.254 operaciones de consultas, transferencias y pagos entre clientes naturales y jurídicos por medio del servicio de Banca Virtual Sofinet. Estas cifras continúan en crecimiento, en especial las transferencias por concepto de pagos masivos de Nómina y de pagos a Proveedores.

Transacciones por Banca Virtual Sofinet – Número de Operaciones

Enero 2018 – Junio 2018



Monto de Transacciones por Banca Virtual Sofinet

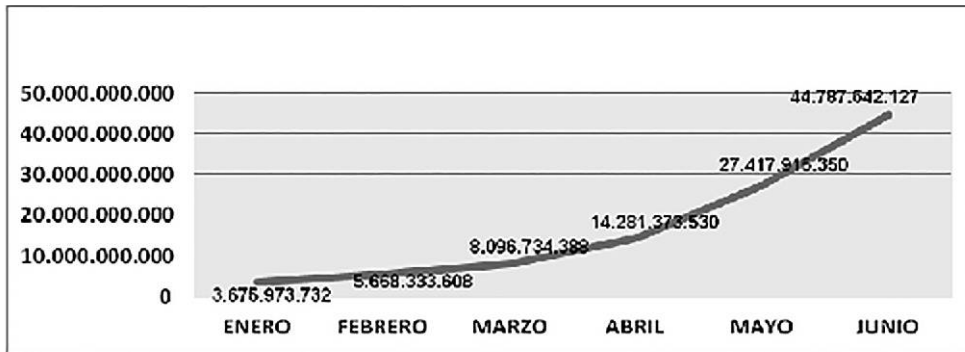
Enero 2018 – Junio 2018

MES	MONTO DE TRANSACCIONES
ENERO	3.675.973.732,26,50
FEBRERO	5.668.333.608,326,27
MARZO	8.096.734.388,328,04
ABRIL	14.281.373.529,677,40
MAYO	27.417.915.349,991,40
JUNIO	44.787.642.127,309,70
TOTAL Bs.	103.927.972.735,859,31

Cabe referir, que para el cierre del primer semestre de 2018 se realizaron por Sofinet operaciones transaccionales entre cuentas de clientes y pagos por un monto total de 103.927.972.735.859,31 Bs. entre las que destacan principalmente las transferencias por concepto de pagos de Nómina y a Proveedores.

Transacciones por Banca Virtual Sofinet – Monto de Operaciones en Bolívares

Enero 2018 – Junio 2018



Este resultado, representó una notable gestión humana y financiera para dar un mejor servicio a los usuarios, y primordialmente para satisfacer las necesidades planteadas por la Institución.

En el semestre que acaba de concluir, la Vicepresidencia de Medios de Pago 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 semestre anterior aumentaron de Bs. 19.367.282.125,83 a Bs. 313.333.550.071,76

representando un incremento de 518,10%. En cuanto a los gastos pasaron de Bs. 7.927.422.534,01 a Bs. 106.629.887.675,14 lo que representó un aumento de 643,45%. Es por ello, que al comparar los Ingresos del semestre recién concluido con los Gastos del mismo período se evidencia una utilidad de Bs. 206.703.662.396,62 es decir, 34,03% en términos porcentuales.

La Red de Agencias del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., culminó el primer semestre de 2018 con ochenta y dos (82) oficinas en el territorio nacional, distribuidas en setenta y dos (72) Agencias, apoyadas por diez (10) Taquillas Externas de atención al cliente, en dieciocho (18) estados de la geografía nacional, organizadas en seis (06) Vicepresidencias Regionales, a saber: Táchira, Los Andes, Los Llanos, Lara-Centro, Nor-Occidental y Caracas-Oriente, adscritas a la Vicepresidencia de Sucursales y Agencias.

El Banco Sofitasa experimentó un crecimiento en Cartera de Créditos en Bs. 8.529.127.635.410,45 lo que equivale a una variación de 2.552% en comparación al cierre de diciembre de 2017. La Vicepresidencia Regional con mayor crecimiento fue Lara Centro con 4.786% de variación, en comparación con el cierre a diciembre de 2017.

En cuanto a las Captaciones, la Institución alcanzó un crecimiento de Bs. 24.632.539.226.118,40 con una variación de 1657% en comparación al cierre de 2017, y la Vicepresidencia con mayor variación porcentual fue Nor-Occidental con 2228%.

En lo referente a los indicadores de Intermediación y Mezcla de Pasivos, el Banco alcanzó 34% y 95% respectivamente, experimentando variaciones de 11 y 5 puntos porcentuales en dichos indicadores. La mejor Intermediación al cierre de junio de 2018 le correspondió a la Vicepresidencia Regional Caracas-Oriente con 70% y la mayor variación a la Vicepresidencia Regional Lara-Centro, con una variación de 43 puntos porcentuales.

En el indicador de Mezcla de Pasivos Sofitasa obtuvo un indicador de 95% siendo la Vicepresidencia con el mejor indicador la Región Andes con 96%, y la mayor variación durante el primer semestre de 2018 correspondió a la Región Nor-Occidental que mejoró dicho indicador en 7 puntos porcentuales.

Por otra parte, para el cierre del lapso enero-junio 2018 se implementó un esquema de evaluación de la gestión

identificando los objetivos más estratégicos para la organización a los cuales se les otorgó un peso. Esta metodología permitió cuantificar el desempeño grupal de cada Agencia, incorporando para ello una visión financiera, una visión operativa y una de calidad de servicio.

Los resultados arrojados en dicho esquema de evaluación ubican la gestión de cada Vicepresidencia Regional de acuerdo a este orden en su desempeño: Andes, Táchira, Lara-Centro, Caracas, Oriente, Nor-Occidental y Los Llanos. Y, en cuanto a las Agencias que obtuvieron el mejor resultado en la evaluación fueron: Maracaibo, Punto Fijo, La Grita, Acarigua, La Fría, El Rosal, Barrio Obrero, El Vigía, La Concordia y Plaza Los Mangos.

En otro orden de ideas, exitosas iniciativas desarrolladas por la Red de Agencias de la mano de las áreas de Negocios nos acercaron a nuestra clientela, y a un importante número de prospectos de clientes.

Este acercamiento permitió profundizar la relación con cada cliente y cada prospecto, colocar nuevos productos y hacer interesantes negocios. Entre las actividades realizadas durante el lapso recién finalizado, se encuentran: reunión con productores agropecuarios en la ciudad de Bailadores del estado Mérida; mesa de negocios con productores agrícolas y ferieros de hortalizas en las poblaciones de La Grita y El Cobre en el estado Táchira y Bailadores en el estado Mérida, en donde se congregaron habitantes de Tovar, Santa Cruz de Mora y Zea, respectivamente; reunión con franquiciados de productos masivos en las ciudades de El Vigía y Mérida del estado Mérida, entre otras.

De la mano del Inventario de Clientes y buscando profundizar en la estrategia del crecimiento orgánico, nuestro equipo de negocios orientó su esfuerzo comercial en la venta cruzada de productos del portafolio de Sofitasa, con la finalidad de vigorizar la vinculación de cada uno de nuestros clientes con la

Institución. En este sentido, se desarrollaron planes de formación, entrenamiento y desarrollo de capacidades técnicas y profesionales del equipo de Negocios, implementando a la vez una adecuada política de promoción interna.

Los resultados obtenidos dan cuenta de un trabajo enfocado en garantizar el cumplimiento recurrente de los objetivos corporativos, y una gestión alineada en alcanzar niveles óptimos de eficiencia en el Banco.

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: 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 HOSPITAL CENTRAL: Av. Lucio Oquendo, Hospital Central Dr. José María Vargas, 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 PEQUEÑOS COMERCIANTES: Av Principal Parque Exposición Mercado Pequeños Comerciantes, Telf. (0276) 3482798 / 3483672, 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.

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. 3562888 / 3562300 / 3564299 / 3563999 / 6562300 / 3562888, 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.

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 Dario 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.

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.

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

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.

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 Ricaurte, N° 17-F. Telefax: (0278) 3321944 / 3321289. Mcpio. Páez.

BARINAS

BARINAS: Av 23 de enero, edificio Dante, frente a CORPOELEC, 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.

SOCOPO: 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.

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: Esq. Av. Intercomunal con calle Bolívar, Ciudad Ojeda, Parroquia Alonso Ojeda, Telfs. (0265) 6320038 / 6320054 / 6320130 / 6320306. Mcpio. Lagunillas.

DISTRITO CAPITAL

CARACAS: Av. Urdaneta Esquina de Platanal, Edif. Banco Sofitasa. Telfs. (0212) 5641011 / 5623538, Fax: (0212) 5641976. 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. 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, Cll Ppal Zona El Cardón, CC. Paraguaná Mall PB locales PB-24/PB25, Parroquia Punta Cardón. Telfs. (0269) 2440128 / 2440616. 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
sofiatencion@gmail.com



Comercialización
Punto de Venta
soportetecnicopos@sofitasa.com



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



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



Mercadeo



SofiMóvil
sms



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



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



Sofitasa Mercadeo



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



Banca Electrónica
cajeros automáticos



sofitasamercadeo@gmail.com



Sofinotas@sofitasa.com

