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
19 Informe de los Comisarios
23 Estados Financieros
31 Dictamen de los Contadores Públicos Independientes
34 Informe de Auditoría Interna
48 Informe Financiero
67 Operaciones Superiores al 5% del Patrimonio
69 Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario
71 Informe de Riesgos
79 Calidad de Servicio
90 Medios de Pago Electrónicos
100 Sucursales y Agencias
101 Tecnología
102 Red de Agencias

JUNTA DIRECTIVA
2018 –2020

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

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

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

COMISARIOS PRINCIPALES

Lcdo. Fernando Enrique Marcano Torres	CPC 12.743
Lcda. Marlene Roxana Briceño Ramirez	CPC 105.295

COMISARIOS SUPLENTES

Lcda. Yuseth Andreina Mejía de Flores	CPC 71.722
Lcdo. Larrys Enrique Báez Huérfano	CPC 22.423

Presidente
Sr. Oscar Antonio Galeazzi Mogollón

VicePresidente
Lcdo. 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
Srta. Sandra de Jesús Galeazzi Mogollón
Dra. Mary Nelly Galeazzi de Medina
Lcdo. Carlos Guillermo Galeazzi Mogollón
Abog. Vanessa Cecilia Galeazzi Barreto

Vicepresidente de Finanzas
Dr. José Gonzalo Sánchez González (E)

Gerente General de Auditoría Interna
Lcda. Liseth Karina Cárdenas Merchán (E)

Vicepresidente de Administración
Arq. Giannina Gañán Grandeppieno

Vicepresidente de Créditos
Lcda. Reina Ortiz Reyes

Vicepresidente de Medios de Pagos Electrónicos
Dra. María Hortensia Sánchez González

Vicepresidente de Proyectos
Dr. Braulio de Jesús Rodríguez Vicentt

Vicepresidente de Tecnología
Ing. Deasy Alexandra Gamboa Contreras

Vicepresidente de Sucursales y Agencias
Dra. Ana María Espina Boada

Vicepresidente Regional Táchira I
Econ. José Antonio Contreras Uzcátegui

Vicepresidente Regional Táchira II
Lcda. Nelly Vivas Ramirez

Vicepresidente Regional Zona Los Llanos
Ing. Carlos Federico Delgado Espinoza

Vicepresidente Regional Zona Centro-Occidente
Dra. Ana María Espina Boada (E)

Vicepresidente Regional Zona Occidente
Lcdo. José Rebolledo Márquez

Vicepresidente Regional Zona Oriente
Lcdo. Alonso Ángel López Jimenez

Vicepresidente Regional Capital
Lcdo. Wilfredo Antonio Paredes Gómez

Consultor Jurídico
Dra. Liliana Díaz Rangel

Vicepresidente de Talento Humano
Lcdo. William José Ramirez Alarcón

Gerente de Auditoría de Sistemas
Ing. Wilder Javier Calderón Hernández

Oficial de Cumplimiento de Prevención y Control de Legitimación de Capitales
Lcdo. Pedro Felipe Peñaloza Galviz (E)

Gerente de Seguridad Bancaria
Dr. Oswaldo José Patiño González

Gerente de Seguridad de la Información
Ing. Joaquín Eduardo Delgado Mora

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

Defensor del Cliente y Usuario Bancario
Lcda. Mayra Norelky Zambrano Zambrano

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.S**	**850,00**
RESERVA LEGAL:	**Bs.S**	**850,00**
OTRAS RESERVAS Y SUPERAVIT:	**Bs.S**	**220.013.506.806,21**
TOTAL PATRIMONIO:	**Bs.S**	**220.013.508.506,21**

C O N V O C A T O R I A

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 27 de septiembre de 2019, 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 2019.

SEGUNDO: Discutir, aprobar o modificar el Balance General y el Estado de Resultados para el período semestral concluído el 30 de junio de 2019, 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 Interno de la Institución Bancaria. Todo de conformidad con la Resolución 064.14 de fecha 16 de mayo de 2014, emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, contentiva de las “Normas Generales relativas a la Unidad de Auditoría Interna de las Instituciones del Sector Bancario”, publicada en la Gaceta Oficial No. 40.484 de fecha 27 de mayo de 2014.

San Cristóbal, 26 de agosto de 2019.

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 publicaciòn 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 2019, así como los Estados Financieros, el Informe de los Auditores Externos e Interno, último Informe de gestión del Comité de Riesgo, el Informe sobre Prevención 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 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 desenvolvió 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 ECONOMÍA NACIONAL

Al culminar el primer semestre de 2019 la economía venezolana presentó un entorno macroeconómico caracterizado por el siguiente perfil:

El alza acumulada de la **Liquidez Monetaria**, en el período enero-junio de 2019, es superior a la mostrada en el mismo lapso del año 2018, cuando se incrementó en 434%, según muestran las cifras del Banco Central de Venezuela (BCV). Sin embargo, el Gobierno ha contenido la explosividad inflacionaria de esta inyección de dinero a través de una drástica política de encaje legal.

La liquidez monetaria superó los 7 billones de bolívares al cierre del 14 de junio, con un crecimiento semanal de 4,81%, según la data publicada por el Banco Central de Venezuela (BCV).

Al finalizar el semestre tanto la evolución del tipo de cambio paralelo como la correspondiente a la liquidez monetaria sugieren cierto agotamiento de la estrategia de restricción de liquidez, implantada por el Banco Central de Venezuela, a través del incremento inédito del encaje legal bancario.

Igualmente, es importante reseñar la **Composición de la Liquidez Monetaria**, la cual se expresa como el porcentaje de billetes y monedas en circulación con relación al total de la liquidez monetaria. Al término de la semana del 28 de junio, fue de 6,69%, apenas una décima sobre el porcentaje equivalente de la semana precedente, y lejos del límite histórico normal entre 10% y 11%, para la economía venezolana.

En la economía venezolana 93,31% de la liquidez monetaria se encuentra depositado en las cuentas bancarias o en el BCV en la forma de encaje legal.

La expansión monetaria por vía electrónica es la fórmula que se encontró para afrontar la situación - pese a su efecto inflacionario - ante la caída de los Ingresos provenientes del petróleo, que aún se mantiene como su principal opción de financiamiento.

Con respecto al **Producto Interno Bruto (PIB),** el Fondo Monetario Internacional (FMI) reportó que en el inicio del año la actividad económica se "desaceleró notablemente" en varias economías de la región debido a "factores idiosincrásicos" y el caso más dramático es el de Venezuela en donde ahora espera una contracción de 35% del PIB contra 25% que había estimado en abril".

Al cierre de 2018, la economía venezolana ya arrastraba una caída acumulada del ingreso per cápita cercana a 50% desde 2013 (tan solo en 2018 cayó 18%). Esta caída se ha exacerbado durante el primer semestre de 2019, estimando el Fondo Monetario Internacional que la economía declinará nuevamente en 2019, y que lo hará a la tasa de 35% como porcentaje del PIB.

La Producción Petrolera sufrió una baja por el orden de 2,3% (16.000 barriles diarios) entre el mes de mayo y junio del presente año 2019, en comparación con la producción media del año 2017.

Por su parte, el Banco Central de Venezuela informó al país que **las Reservas Internacionales** para el día 24 de mayo cerraron en US $7,965 millones de dólares, es decir 0,2% menos que la semana anterior, que cerró en US $7,981 millones el día 17 de mayo, una cifra de las más bajas en 30 años.

En cuanto al **Déficit Fiscal** se expresa como porcentaje del PIB, proporción del déficit en relación al tamaño de la economía, se ubica por el orden entre 15%-20% del PIB, el cual es monetizado por la vía BCV.

Es importante reseñar el proceso de **Dolarización** que se asienta en la economía nacional durante el semestre en forma acelerada y de facto; una dolarización transaccional no necesariamente contempla una dolarización financiera. A comienzos de mayo de 2019 fue emanada una resolución del BCV que autorizó a los bancos privados a abrir mesas de cambio para facilitar las transacciones de divisas entre particulares.

Es de señalar que este proceso de dolarización ha traído consigo el proceso de ajuste por el rezago que se viene arrastrando entre la inflación y el poder adquisitivo del dólar.

La inflación crece a más velocidad que la devaluación del dólar paralelo, significando que entre el lapso comprendido entre junio del año 2018 y junio del presente año la inflación estuvo por el orden de 131,606% mientras que el tipo de cambio paralelo tuvo una devaluación de 23,411%.

En síntesis, se presenta el primer semestre del año 2019 dentro de un ambiente caracterizado por la caída de los precios y la producción petrolera, la caída persistente del PIB, la profundización del proceso inflacionario en la categoría de hiperinflación, el déficit fiscal y, las dificultades en la gestión de la deuda externa de PDVSA, todo dentro de un ambiente de dolarización de la economía monetaria.

EL SISTEMA FINANCIERO

Al cierre del mes de junio 2019, se encuentran operando en el Sistema Financiero Nacional un total de 31 Bancos: 25 Bancos Universales y 6 Bancos Comerciales. De acuerdo a los 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 Financiero Nacional, a la fecha operan: 2 Bancos Grandes, 6 Bancos Medianos, 4 Bancos Pequeños y 19 Bancos Muy Pequeños.

El Total del Activo del Sistema Financiero Nacional al cierre del primer

semestre de 2019, se ubicó en Bs. 47.244.111,6 millones, esta cifra representa un incremento de 919,02% (Bs. 42.607.877,0 millones cifras absolutas) con relación al mes de diciembre de 2018 y un aumento de 151.501,10% (Bs. 47.212.948,2 millones, en cifras absolutas) para el período de un año, junio 2018 – junio 2019.

Los cuatro principales bancos representan una **Cuota de Participación en el Total de Activo** de 80,31%, para el cierre del primer semestre de 2019. Esta posición para diciembre de 2018 estaba en 81,40%, manteniéndose la concentración del activo en torno a los cuatro principales bancos del país. Desde el punto de vista estructural, las Disponibilidades representan 22,65% del Total Activo; las Inversiones en Títulos Valores para el cierre del mes de junio significaron 61,19% del Total Activo y, la Cartera de créditos neta representa 5,46%.

Al finalizar el mes de junio 2019, las **Captaciones del Público** en el Sistema Financiero Nacional cierran con un total de Bs. 14.298.966,8 millones, este valor representa un incremento de 855,92% (Bs. 12.803.129,3 millones en cifras absolutas) con respecto al mes de diciembre 2018. Al comparar esta cifra con la obtenida en el mes de junio 2018, se observa un aumento de 64.994,41% (Bs. 14.277.000,3 millones en cifras absolutas). De estas Captaciones del Público 69,66% se concentró en los 4 principales bancos, resultando inferior en 1,55 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2018. Al compararla con la obtenida en el mes de junio 2018, es superior en 2,90 puntos porcentuales.

La **Cartera de Crédito Bruta** presenta en el Sistema Financiero Nacional un total de Bs. 2.646.485,3 millones, superior en 457,77% (Bs. 2.172.006,0 millones en cifras absolutas) con respecto al mes de diciembre 2018. Al comparar esta cifra con la obtenida en el mes de junio 2018, es superior en 21.372,56% (Bs. 2.634.160,3 millones en cifras absolutas). De esta Cartera de Créditos Bruta, el 48,74% se concentró en los 4 primeros bancos que conforman este rubro, resultando inferior en 6,25 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2018. Al cotejarla con la obtenida en el mes de junio 2018, es inferior en 18,69 puntos porcentuales.

Las **Inversiones en Títulos Valores**, al finalizar el mes de junio 2019, el Sistema Financiero Nacional ha invertido, en Títulos Valores, un total de Bs. 28.906.768,0 millones, esta cifra es superior en 881,92% (Bs. 25.962.854,0 millones en cifras absolutas) con relación al mes de diciembre 2018. Al comparar esta cifra con la obtenida en el mes de junio 2018, es superior en 444.362,77% (Bs. 28.900.264,2 millones en cifras absolutas). De estas Inversiones en Títulos Valores 97,21% se concentró en los 4 primeros bancos que integran este rubro, resultando superior en 0,40 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2018. Al comparar esta concentración con el mes de junio 2018, es superior en 5,56 puntos porcentuales.

La **Intermediación Financiera** disminuyó en 12,09 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2018, y en 36,77 puntos porcentuales con relación al mes de junio 2018, al ubicarse la Cartera de Créditos Neta sobre las Captaciones del Público del Sistema Financiero Nacional en 18,05%, al cierre de junio 2019.

La **Cobertura de la Mora** (Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Vencidos + Litigio) para el Sistema Financiero Nacional se ubicó en 99,39% para el cierre del mes de junio de 2019, disminuyendo en 272,14 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2018, e igualmente en 1.051,47 puntos porcentuales con relación al mes de junio 2018.

El **Indice de Morosidad**, que representa la relación entre la Cartera de Créditos Inmovilizada sobre el Total de la Cartera de Créditos Bruta, para el Sistema Financiero Nacional, se ubicó en 2,50%,

aumentando en 1,16 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2018 y, con relación al mes de junio 2018 se incrementó en 2,30 puntos porcentuales.

El **Resultado Neto Acumulado** para el Sistema Financiero Nacional, exhibe un valor de Bs. 405.652,2 millones, superior en 101.786,95% (Bs. 405.254,0 millones en cifras absolutas) con respecto al resultado neto acumulado obtenido al cierre del primer semestre del año 2018. De este resultado, 66,72% se concentró en los 4 primeros bancos que constituyes al sector, resultando superior en 4,12 puntos porcentuales con relación al primer semestre del año 2018.

En cuanto a la **Rentabilidad del Patrimonio,** del Sistema Financiero Nacional, el resultado de la Rentabilidad del Patrimonio (ROE) alcanzó un valor de 13,01%, presentando una disminución de 4,39 puntos porcentuales con respecto al valor obtenido en diciembre de 2018 y, con relación a junio de 2018 se redujo en 41,77 puntos porcentuales.

BANCO SOFITASA

En este escenario, el Banco Sofitasa presenta al cierre del semestre recién finalizado, cifras que exponen un coherente comportamiento dentro del contexto macroeconómico, superando los valores promedios del Sistema en algunos renglones importantes.

En el rubro del **Total Activo**, el Banco Sofitasa presenta una cifra de Bs. 316.576.179,1 millones para el cierre del primer semestre del 2019. Comparando esta cifra con la posición experimentada en junio 2018, de Bs. 339.316,84 (últimos doce meses) se reporta un incremento anualizado de 93.198,10%. Asimismo, cotejando esta cifra con la obtenida en el segundo semestre 2018, de Bs. 31.813,0 millones se observa un aumento de 895,11%. El Sistema Financiero Nacional muestra un incremento del Total Activo de 151.501,10% para los últimos doce meses. En cuanto a la **Cuota de Participación en el Total de Activo** el Banco Sofitasa representa 0,67%, para el cierre del primer semestre de 2019. Esta posición para diciembre de 2018 estaba en 0,70%.

En el renglón **Captaciones del Público,** cierra con una cifra de Bs. 70.894,3 millones reflejando un incremento de 28.767,88% con relación al nivel alcanzado de Bs. 245.581,95 en junio de 2018. En comparación con el monto obtenido al finalizar el segundo semestre 2018 de Bs. 9.876,7 millones presentaron un desplazamiento positivo de 617,79%. La variación del Sistema Financiero Nacional fue de 64.994,41% 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 2019 las Captaciones del Sector Oficial representan 3,60% del Total de las Captaciones del Banco; disminuyendo en 1,30 puntos porcentuales con respecto a diciembre 2018 el cual fue de 4,90%. De tal manera que, en el semestre recién concluido 96,40% de las Captaciones de la Institución representan recursos captados del Sector Privado. El Sistema Financiero Nacional, para el mismo lapso, alcanzó un valor de 12,25%, en recursos captados del Sector Oficial.

La **Cartera de Créditos Bruta** cierra con un monto de Bs. 25.792,5 millones que comparado con el nivel alcanzado al cierre de junio del 2018, de Bs. 85.540.867,04 representa un aumento de 30.052,36% para los últimos doce meses, mientras que el Sistema mostró un incremento de 21.339,76% para el mismo lapso. Cotejando los movimientos experimentados por la Institución, con relación al mes de diciembre de 2018 por Bs. 7.354,1 millones se observa un crecimiento de 250,72%, para el semestre. Por su parte, el Sistema Financiero Nacional creció en 457,77%, para el mismo período.

El **Índice de Intermediación Financiera** (Cartera de Créditos Bruta / Captaciones del Público), al mes junio de 2019, se ubica en 36,38%. Es de señalar que la intermediación nacional presenta un índice de 18,51% para ese mismo mes.

En cuanto a la **Morosidad** para el cierre del primer semestre de 2019, el Banco Sofitasa presenta un índice de 0,04%. La mora del Sistema Financiero Nacional cierra en el mismo lapso con un valor de 2,50%.

El **Resultado Neto Acumulado** de la Institución, alcanzó la cifra de Bs. 365.443.296,40 al cierre del primer semestre de 2019, presentando un incremento de 26.502,97% con respecto a junio de 2018. El Sistema Financiero Nacional aumentó en 101.786,95% con relación al mismo período.

La **Rentabilidad del Patrimonio (ROE)** del Banco Sofitasa, (Resultado Neto / Patrimonio Promedio), alcanza para el lapso enero-junio 2019 el valor de 0,50%. En cuanto al cierre del segundo semestre de 2018 este resultado fue de 4,37%. El Sistema Financiero Nacional para ese indicador obtuvo un valor de 13,01% al cierre junio de 2018.

En referencia a los **Índices de Adecuación Patrimonial**, en la relación **(Total Patrimonio más Gestión Operativa / Activo Total) mínimo del 7%,** el Banco Sofitasa para el mes de junio de 2019 obtuvo un valor de 189,74%, presentando un incremento de 60,62 puntos porcentuales, respecto al cierre del mes de diciembre de 2018. En cuanto a **la relación (Patrimonio Primario más Patrimonio Secundario / Total Activo y Operaciones Contingentes Ponderadas) mínimo del 11%,** su valor fue de 409,91%, lo cual significó un incremento de 122,13 puntos porcentuales, respecto al cierre del mes de diciembre de 2018.

El indicador de **Eficiencia del Gasto** ((Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio) alcanzó un valor de 7,31% y, para el cierre del segundo semestre de 2018 alcanzó el valor de 9,33%. Por su parte, el Sistema Financiero Nacional obtuvo un valor de 6,45%.

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.

La **Red de Agencias** concluyó conformada por lapso con setenta y seis (76) oficinas en el territorio nacional, distribuidas en setenta (70) agencias, apoyadas por seis (06) Taquillas Externas, en dieciocho (18) estados de la geografía nacional, distribuidas en ocho (08) Vicepresidencias Regionales.

El volumen de negocios gestionada por la Red experimentó un crecimiento en la Cartera de Créditos por el orden de Bs 89.358.1 millones en comparación al cierre de diciembre de 2018. La Vicepresidencia Regional con mayor crecimiento fue la Zona Capital con un crecimiento de Bs. 44.690.4 millones en respecto al cierre a diciembre de 2018.

En cuanto a Captaciones, la Institución alcanzó un crecimiento de Bs. 271.149.8 millones en comparación al cierre del lapso julio-diciembre 2018 y, la Vicepresidencia Regional con mayor variación fue la Zona Táchira I con un incremento de Bs. 94.316.1millones.

Los resultados arrojados según el esquema de evaluación ubican la gestión de cada Vicepresidencia Regional en este orden de acuerdo a su desempeño: Andes, Táchira I, Táchira II, Capital, Centro-Occidental, Oriente, Llanos y Nor-Occidental. Por agencias, las de mejor resultado en la evaluación fueron las oficinas de Barinas, Timotes, Ejido, Barquisimeto Zona Industrial, Santa Bárbara del Zulia, Valencia Zona Industrial, Colón y Punto Fijo, respectivamente.

De la mano del Inventario de Clientes y buscando profundizar en la estrategia del

crecimiento orgánico, el equipo de negocios orientó su esfuerzo comercial a la venta cruzada de productos del portafolio Sofitasa, con la finalidad de fortalecer la vinculación de cada uno de nuestros clientes con la Institución. En el lapso recién concluido, también 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, entre las que se pueden mencionar el Taller de Calidad de Servicio para Clientes y Usuarios con Discapacidad, dirigida principalmente al personal que dispensa trato directo al Cliente.

Con relación a la **Cartera de Crédito de Tarjetas Rotativa y de Compra Cuotas** se experimentó un crecimiento de Bs.1.336.2 millones para ubicarse con un total de Bs. 2.128.6 millones, lo que significó una variación porcentual de 168,68% con respecto a la Cartera al cierre de diciembre de 2018 y, un incremento de Bs 2.217.4 millones lo que significó 29.305,97% con relación a la misma Cartera al cierre de junio de 2018.

En referencia a la morosidad, la Cartera se ubicó en Bs. 3.9 millones, es decir mostró un incremento de Bs. 3.9 millones, con respecto al segundo semestre 2018, no obstante a este aumento, el valor absoluto del indicador de morosidad se posicionó en 0,04%. Las cifras son el resultado de una gestión sana de la Cartera y de los procesos efectivos de cobranzas y recuperación sobre la Cartera Vencida.

Durante el semestre se continuó con el otorgamiento de nuevos plásticos, incentivo al uso del Compra Cuota Plus, Soficash y el mantenimiento de clientes, a través de aumentos de límites de crédito 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 1.545 nuevos plásticos, ubicándose en 72.144 unidades el total, lo que representó un incremento por el orden de 1,36% con relación al lapso julio-diciembre 2018; especificado de la siguiente manera: 38.124 Tarjetas Visa y 34.020 MasterCard.

Las **Tarjetas de Débito** se totalizaron en 475.048 plásticos, de los cuales 417.293 son Sofimatic y 57.756 son Virtuales, registrándose un aumento de 2.11% en la cantidad de Tarjetas Activas con respecto al cierre del lapso enero-junio de 2018 y, un incremento en términos absolutos de 27.661 tarjetas nuevas.

En cuanto a la disposición del **Canal Electrónico ATM** el Banco cuenta con 115 cajeros automáticos instalados, de los cuales 11 son multifuncionales y los restantes 104 monofuncionales. Se tiene previsto para el lapso julio-diciembre de 2019 la incorporación de sendos cajeros en las agencias Caracas en el Distrito Federal y la Taquilla Externa Píritu, en el estado Portuguesa, respectivamente. Al cierre del semestre la red de cajeros automáticos mostro un nivel de disponibilidad promedio de 76,18%.

Por otra parte, el semestre culminó con un inventario de **Puntos de Venta** Activos **(POS)** por el orden de 7.863 unidades distribuidos en 6.858 comercios afiliados en el país, a través de los cuales se procesó un total de 651.647 transacciones de Tarjetas de Crédito por un monto total de Bs. 8.180.7 millones, lo cual representó un aumento de 44,98% durante el lapso de la cuenta. Asimismo, se procesaron 28.417.409 transacciones de Tarjetas de Débito por un monto total de Bs. 335.6 millones y un aumento de 2.948,48 % en el monto facturado con relación al periodo julio-diciembre 2018 respectivamente. Es de hacer notar que el incremento de los volúmenes facturados tanto para las Tarjetas de Crédito y las Tarjetas de Débito es el resultado 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.

La gestión del **Canal Sofinet de Banca Virtual** obtuvo un incremento en los montos transaccionales de Bs. 973.0 millones lo que significó un aumento del 4.398.673,97% en comparación con el monto de las transacciones efectuadas en el semestre anterior. Asimismo, aumentó la cantidad de operaciones realizadas por el canal web, por el orden de 3.051.747. 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.

Es de señalar, que durante el semestre que acaba de concluir la **Vicepresidencia de Medios de Pagos Electrónico** consolidó el esfuerzo de sus Unidades de Negocios y Soporte para contribuir al crecimiento del Banco y mejorar sus Ingresos, los cuales en comparación con el lapso julio-diciembre de 2018 aumentaron de Bs. 231.448.135,22 a Bs. 4.278.115.519,31 representando un incremento de 1.748%. En cuanto a los gastos pasaron de Bs. 83.6 millones a Bs. 2.277.7 millones aumentando en 2.624%. Es por ello, que al comparar los Ingresos del semestre con los Gastos del mismo período se evidencia una utilidad de Bs. 2.000.368.877,38 resultando en un incremento por el orden de 53,24%.

En cuanto a la **Gestión de Reclamos y Atención al Cliente** se distribuyó a toda la Red de Agencias, con fecha 21 de febrero de 2019, el nuevo procedimiento para reclamos y/o quejas a presentar por los clientes y usuarios del Banco Sofitasa, incluyendo los nuevos requisitos, tomando en consideración los puntos más importantes exigidos en la Normativa Legal vigente, específicamente la Resolución Nro. 063.15 con fecha 12 de junio de 2015 Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros.

Se tiene previsto dar continuidad al proyecto para la puesta en funcionamiento del Módulo Integral de Reclamos (AS400), Sub-Módulo de Tarjetas de Crédito. Para ello, se estima necesario en el segundo semestre de 2019, las acciones para la culminación del proyecto, a fin de automatizar la recepción de estos reclamos y mitigar los riesgos que se pudieran hallar en dicho proceso, ya que actualmente se realiza de forma manual.

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

En cuanto al desempeño se tienen los siguientes resultados: el Ratio Gestión Reclamos (Reclamos/clientes activos) en el lapso enero-junio de 2019 arrojó un índice de 0,52% manteniéndose inferior al Ratio semestral para Venezuela de 1% y 1,9% respectivamente.

Por otra parte, se indica la disminución importante (938 casos menos) para el cierre del período semestral, ya que se registraron 2.115 reclamos interpuestos por los clientes, en comparación con el segundo semestre de 2018, cuya cifra fue de 3.053 reclamos a pesar de la disminución en Cartera de Clientes, tomando como referencia solo clientes activos, es decir; clientes con saldos mayores a Bs. 0, es decir 405.978 clientes. Sofitasa para el cierre del período de la cuenta presentó una relación de 01 reclamo por cada 192 clientes.

Al evaluar los tiempos de respuesta para la atención de reclamos reportados en el período que acaba de concluir, se pudo verificar que 98,58% de los casos fueron respondidos en un lapso promedio de 18 días, plazo que se encuentra dentro de los 20 días establecidos por el Ente Regulador.

En otro orden de ideas, al **Portafolio**

de TI de Gestión de Proyectos se le catalogaron 15 planes, que fueron los siguientes: 5 asociados al objetivo estratégico de Crecimiento (CRI); 5 enfocados al objetivo Eficiencia Operativa (EOP), y por ultimo 5 apuntan al objetivo de Cumplimiento de diversas regulaciones emanadas por la Superintendencia de Bancos (Sudeban) y el Banco Central de Venezuela (BCV).

Visto en forma desagregada los indicadores promedio de ejecución asociados a cada objetivo estratégico presentaron los siguientes resultados: 58% en el indicador CRI; 57% en Eficiencia Operativa y el indicador de Cumplimiento presentó como resultado 52%.

La Cartera de Proyectos en ejecución está conformada de la siguiente manera: 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), y la implementación del Programa de Cumplimiento FATCA. De la misma manera, se incluyen la Actualización Sofinet, la Actualización de Servicio IVR Integrado al Core de Banca Electrónica (Fase: 1B), Desmaterialización del Comprobante Pago por Punto de Ventas y la Aplicación Móvil APP. Igualmente conforman dicha Cartera el Sistema de Inventarios de POS; la Acreditación de Pagos a Comercios diariamente, el Soficash Plus, el Proyecto Pago Móvil Interbancario (P2P-P2C), el Proyecto Centro de Cómputos del Banco Sofitasa y, la Billetera Móvil-Banco Sofitasa.

Por su parte, el **Comité de Riesgos**, de conformidad con las atribuciones y responsabilidad asignadas en la Resolución 136.03 “Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos” se ha reunido durante el primer semestre de 2019 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 General 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 este semestre ha evidenciado los avances realizados en acatamiento de las instrucciones y recomendaciones realizadas por la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario desde la última inspección realizada correspondiente al año 2014 y correspondencias posteriores, a través de los seguimientos mensuales presentados por la Gerencia General 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 este 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, se continúan calculando las provisiones de la Cartera de Créditos en cumplimiento de la

normativa vigente establecida mediante la Resolución 009/1197 de 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.

En cuanto a los resultados de las medidas de riesgo de crédito, para el cierre del primer Semestre de 2019, el Portafolio de la Cartera de Créditos del Banco, pudiera registrar Pérdidas Esperadas por un monto de **Bs. 21.011.342,11** y Pérdidas No Esperadas por **Bs. 16.574.520,00** para una pérdida total de **Bs. 37.585.862,11;** 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 de 2019, la variación anual de la Cartera Inmovilizada fue de 822.036,96% presentando una aceleración del deterioro de 144.330,26 puntos porcentuales con respecto al mes de mayo de 2019, el cual fue de 677.706,70% y, con relación al valor más bajo registrado en el mes de julio de 2018 de -74,71%, presenta una aceleración del deterioro de 821.962,25 puntos porcentuales; este valor se encuentra en el nivel de riesgo alto.

Con respecto 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 General 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. De la aplicación de dicha metodología se obtuvo que para el cierre del primer semestre de 2019, en cuanto a la Brecha de Liquidez en el Escenario Esperado, para la brecha simple, se observaron descalces desde las bandas de 31 a 60 días hasta las bandas 61 a 90 días y desde las bandas de 181 a 360 hasta las bandas de 361 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 de 2019, se observa un valor de 467%, indicando una cobertura de 4,67 veces del activo para responder a los compromisos adquiridos. Con respecto al Ratio de Liquidez a nivel consolidado en el análisis esperado, observamos que este se encuentra en un valor de 318%, 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. De acuerdo a lo observado en el comportamiento de los ratios de liquidez durante el primer semestre de 2019, la Institución a corto plazo ha mantenido una posición de liquidez positiva, a través de la gestión en la Estructura del Balance (Activo vs. Pasivo), tales como la solicitud de otros financiamientos, debido al incremento sucesivo del Encaje Legal y su impacto en las líneas de negocio y servicio de la Institución. No obstante, se debe continuar con el seguimiento diario a los componentes de los ratio y a la evolución de los indicadores. Igualmente, se hicieron las pruebas de back y stress testing para el primer y segundo trimestre del año 2019 siendo el modelo adecuado. Durante el primer semestre, esta Institución en coordinación con las áreas pertinentes realizó la coordinación de las gestiones y las actividades necesarias con el objeto de dar

cumplimiento a lo establecido en la nueva normativa y en la transmisión del AT28 "Liquidez".

En cuanto al **Riesgo de Mercado**, se continuó con la generación de los reportes del VaR de Mercado a través del método de Simulación Histórica, para el caso del Portafolio de Inversiones en Moneda Nacional y Extranjera tanto de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar como de todo el Portafolio de Inversión incluyendo la Cartera al Vencimiento. Adicionalmente, se presentó de manera diaria el Reporte de valoración referencial de todo el portafolio de títulos por parte de la GAIR; 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. En cuanto a los resultados obtenidos para el cierre del primer semestre de 2019, se presentó el reporte de estimación del VaR de Mercado de manera consolidada para el portafolio Disponible para la Venta y para Negociar, obteniéndose con un intervalo de confianza de 95%, un Valor en Riesgo (VaR) correlacionado de 1,77% en Bs. -410,58 para la Cartera en Moneda Nacional, mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera, presenta un VaR de 3,42% en Bs. -7.360.859.805,87. Lo que resume una Máxima Pérdida Esperada del total del Portafolio de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar de 3,942% en Bs. -7.360.860.216,44. En cuanto al Valor en Riesgo Condicional (CVaR), para la Cartera de Títulos en Moneda Nacional, se obtuvo un valor de 3,46% en Bs. -804,52 mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera presenta un valor de 7,01% en Bs. -15.073.318.901,17. 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 7,01% en Bs -15.073.319.705,69. Igualmente, se realizaron las pruebas de back y stress testing para el primer y segundo trimestre del año 2019 siendo los modelos adecuados.

Vale señalar, con respecto al **Riesgo Operacional**, que 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. 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. 23.417.431,00** el cual al ser contrastado con las pérdidas operacionales efectivamente realizadas durante el período de junio 2018 a junio 2019, de **Bs. 10.275.460,66** se encuentra por encima de las mismas en 127,90% por lo cual surge la necesidad de continuar avanzando en las actividades para la implementación del método avanzado.

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 en materia de riesgo integral dictadas por el personal de la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos conjuntamente con la Vicepresidencia de Talento Humano, las gerencias de Seguridad de la Información, Seguridad Bancaria, Prevención de LC/FT y Contraloría General. Con respecto al Riesgo Legal, el área de Consultoría Jurídica continúa llevando el registro de las contingencias legales en curso. 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, durante el semestre revisó y modificó los límites operacionales para las transacciones a través de los medios de pago electrónicos para retiros de efectivo en cajeros automáticos y las taquillas de las agencias, 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.

En cuanto a las **Rentabilidades Ajustadas al Riesgo (RAROC),** se presentó ante el Comité de Riesgos el indicador para el caso consolidado con un valor de 0,60% y se observa que la Institución exhibió una disminución en el indicador a medida que avanzaron los meses, esto se debió al impacto de la Cartera de Inversiones como resultado del ajuste por tipo de cambio en el portafolio de Moneda Extranjera, sin embargo, la Institución tiene la capacidad de cubrir sus gastos y las pérdidas de riesgo que se pudieran presentar por concepto de Incumplimiento de Pago de los Créditos, así como de los otros.

En otro orden de ideas, **la Gestión de Tecnología** se centró con énfasis en la continuidad operativa de cara a la crisis en el servicio de energía afectados por las interrupciones constantes y prolongadas de energía eléctrica en las instalaciones del centro de cómputo en Sistemas Financieros. Al respecto, se cumplieron las normativas de seguridad SWIFT al actualizar el aplicativo SCONNECT.

Así también, durante el semestre se formalizó la contratación con IBM del servicio de Centro Alterno en Caracas, el cual garantiza en 40% formar parte del plan de contingencia de la Institución en momentos de recuperación de desastre, lo que llevó a realizar la verificación de lo replicado y así se ejecutó la primera Fase del plan de contingencia certificación de la data, comenzando así a dar cumplimiento a lo establecido por la SUDEBAN. Avanzando para los cambios mandatorios, se realizaron pruebas con la marca VISA, y se solucionaron detalles pendientes para dar cumplimiento a la marca MasterCard. Igualmente, durante el lapso de la cuenta, se dio la puesta en marcha del proyecto Billetera Móvil (Primera fase: Taquilla) en el cual Sofitasa está certificado para realizar la prueba piloto y así pasar a la siguiente fase Sofinet. Se dio continuidad en el desarrollo de los proyectos P2P, P2C y Ficha de identificación del cliente, y por último y no menos importante, se logró la capacitación al personal realizando cursos para el área de Base de Datos en SQL.

Para concluir, se reseñan las siguientes actividades en el campo de la **Seguridad de Información** que se cumplieron en el semestre recién finalizado, a saber: la Continuación de la verificación de los mecanismos del sistema de Pago Interbancario P2P y P2C en materia de seguridad con los proveedores seleccionados, y los Mecanismos del sistema Billetera Móvil, y todo lo concerniente en materia de seguridad.

Se realizó la adecuación de los procesos del sistema de monitoreo del acceso a Internet de los empleados, se efectuaron las Charlas de Seguridad de la Información al personal que ingresa al Banco y se continuó con el fortalecimiento de seguridad mediante políticas del grupo en el Active Directory.

Se continuaron los trabajos de configuración de nuevo proxy para el acceso a Internet, y las labores de puntos pendientes en normativa Suiche 7B. Por otra parte, se comenzó la investigación y capacitación sobre análisis de vulnerabilidades, se realizó la migración de conexiones VPNIPS a VPN

SSL y se dio el apoyo en materia de investigación forense para casos internos. También en el lapso de la cuenta, se continuó con la Gestión de Códigos de usuarios y accesos a las diferentes plataformas y aplicaciones del Banco, tales como: administración de claves de seguridad en dispositivos ATM y POS, seguimiento en la reactivación de monitoreo de seguridad de la información en distintas plataformas de la Institución y, el resguardo de claves administradoras.

En concordancia con las necesidades de recursos para sostener el crecimiento del Banco acorde con las necesidades del mercado, exigencias de carácter regulatorio y de desarrollo tecnológico 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 2019 del Banco Sofitasa, es propicio agradecer al capital humano en todo el país por su identificación, compromiso y vocación de servicio; a los clientes por el respaldo a esta Institución para la dirección de sus recursos, y a ustedes señores Accionistas por la confianza brindada a la Junta Directiva y a la Administración del Banco para continuar consolidando nuestro liderazgo y presencia en el competitivo contexto nacional.

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

San Cristóbal, 27 de Septiembre de 2019

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 28 de marzo de 2019, 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 2019, ambas fechas inclusive.

Durante el período indicado, se celebraron y asistimos a una Asamblea General de Accionistas Ordinaria, celebrada el 27 de septiembre de 2019. En dicha asamblea, se trataron y aprobaron los objetos de la respectiva convocatoria.

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 2019 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 2019 por la firma de Contadores Públicos independientes Lara, Marambio y Asociados (Deloittte). 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 2019, cumple con lo establecido en el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias, emitidos por la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario.

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

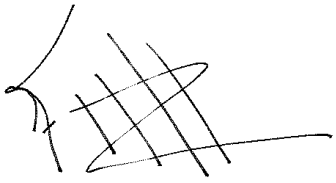
En las evaluaciones realizadas no se observan violaciones por parte de la Junta Directiva a los estatutos Sociales del Banco Sofitasa Banco Universal C.A., y/o de la Ley de Instituciones del Sector Bancario vigente.

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

Al 30 de junio de 2019, los Otros Activos incluyen Capital y rendimientos de Títulos Valores que se encuentran vencidos, presentando una subestimación de la Provisión para dichos rendimientos y Capital de Bs. 37.784.031.629 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 2019 se encuentran aumentados en ese mismo monto.

Por lo antes expuesto, nos permitimos recomendar a los señores Accionistas aprobar los Estados Financieros correspondientes al primer demestre del año 2019, 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.



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

Lcda. Marlene Roxana Briceño Ramirez
Comisario Principal
C.I.V-12.040.229
CCP No. 105.295

Lcdo. Larrys Enrique Báez Huérfano
Comisario Suplente
C.I. V-9.417.110
CCP No. 22.423

San Cristóbal, 27 de Septiembre de 2019

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 28 de marzo de 2019, 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 2019.

3. 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 2019

Créditos Vigentes	Bs.	25.781.756.638,65
Créditos Reestructurados	Bs.	-
Créditos Vencidos	Bs.	10.835.327,81
Créditos en Litigio	Bs.	17,05

TOTAL CARTERA DE CRÉDITO BRUTA	**Bs.**	**25.792.591.983,51**
PROVISIÓN PARA CARTERA DE CRÉDITOS	**Bs.**	**(484.133.625,58)**
CARTERA DE CRÉDITO NETA	**Bs.**	**25.308.458.357,93**

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 2019, se detalla a continuación:

	Al 30 de junio de 2019	
Colocaciones en BCV y Operaciones Interbancarias	Bs.	-
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	Bs.	-
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	Bs.	63.026.742.304,84
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta el Vtto	Bs	90.800.710.983,04
Inversiones de Disponibilidad Restringida	Bs.	15.606.640.332,41
Inversiones en Otros Títulos Valores	Bs.	2.807.027,48
TOTAL INVERSIONES EN TITULOS VALORES	**Bs.**	**169.436.900.647,77**
Provisión en Títulos Valores	**Bs.**	**0,00**
TOTAL INVERSIONES EN TITULOS VALORES NETA	**Bs.**	**169.436.900.647,77**

A nuestro juicio, el Banco Sofitasa Banco Universal C.A., al 30/06/2019, 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 2019 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 Marcano Torres
Comisario Principal
C.I. V-4.633.017
CCP No.12.743

Lcda. Marlene Roxana Briceño Ramirez
Comisario Principal
C.I.V-12.040.229
CCP No. 105.295

Lcdo. Larrys Enrique Báez Huérfano
Comisario Suplente
C.I. V-9.417.110
CCP No. 22.423

Activo a Junio 2019 con variaciones respecto a ejercicios anteriores

Cantidades en bolívares

	jun-19	dic-18	jun-18	dic-17	JUN-19 / DIC-18 ABSOLUTA	JUN-19 / DIC-18 RELATIVA	JUN-19 / JUN-18 ABSOLUTA	JUN-19 / JUN-18 RELATIVA
ACTIVO								
DISPONIBILIDADES	**67.328.401.971**	**4.885.990.450**	**157.059.715**	**11.861.426**	**62.442.411.521**	**1278%**	**67.171.342.256**	**42768%**
Efectivo	4.263.354.572	204.959.172	548.490	239.087	4.058.395.400	1980%	4.262.806.082	777189%
Banco Central de Venezuela	42.309.737.370	2.593.075.894	152.061.441	11.194.086	39.716.661.476	1532%	42.157.675.929	27724%
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	81.089.281	5.999.394	84.196	1.500	75.089.887	1252%	81.005.085	96210%
Bancos y Corresponsales del Exterior	19.493.702.578	1.871.538.506	640.763	62	17.622.164.072	942%	19.493.061.815	3042162%
Oficina Matriz y Sucursales								
Efectos de Cobro Inmediato	1.180.518.170	210.417.484	3.724.824	426.690	970.100.686	461%	1.176.793.346	31593%
(Provisión para Disponibilidades)								
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	**169.436.900.647**	**15.115.216.944**	**84.528.446**	**596.101**	**154.321.683.703**	**1021%**	**169.352.372.201**	**200350%**
Colocaciones en el B.C.V. y Operaciones Interbancarias		506	929.693	55.078	-506	-100%	-929.693	-100%
Inversiones en Títulos Valores para Negociar								
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	63.026.742.305	4.919.036.100	56.030.960	68.640	58.107.706.205	1181%	62.970.711.345	112386%
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vcto.	90.800.710.983	8.729.537.650	22.143.828	93.690	82.071.173.333	940%	90.778.567.155	409950%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	15.606.640.332	1.463.839.273	3.777.524	565	14.142.801.059	966%	15.602.862.808	413045%
Inversiones en Otros Títulos Valores	2.807.027	2.803.415	1.646.441	378.123	3.612	0%	1.160.586	70%
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)								
CARTERA DE CRÉDITOS	**25.308.458.358**	**7.221.979.256**	**83.982.795**	**3.341.930**	**18.086.479.102**	**250%**	**25.224.475.563**	**30035%**
Créditos Vigentes	25.781.756.639	7.354.124.556	85.539.506	3.404.229	18.427.632.083	251%	25.696.217.133	30040%
Créditos Reestructurados		37	43	327	-37	-100%	-43	-100%
Créditos Vencidos	10.835.328	34.157	1.292	671	10.801.171	31622%	10.834.036	838496%
Créditos en Litigio	17	17	26	26	0	0%	-9	-34%
(Provisión para Cartera de Créditos)	-484.133.626	-132.179.511	-1.558.072	-63.322	-351.954.115	266%	-482.575.554	30973%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	**9.657.516.188**	**913.472.904**	**2.089.436**	**17.418**	**8.744.043.284**	**957%**	**9.655.426.752**	**462107%**
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	9.527.928.854	903.127.797	2.012.226	10.720	8.624.801.057	955%	9.525.916.628	473402%
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito	136.697.377	10.578.471	66.146	7.188	126.118.906	1192%	136.631.231	206559%
Comisiones por Cobrar	8.894.997	3.671.676	34.498	482	5.223.321	142%	8.860.499	25684%
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	-16.005.040	-3.905.040	-23.435	-972	-12.100.000	310%	-15.981.605	68196%
INVERSIONES EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES								
BIENES REALIZABLES	**23.278.527**	**103.680**	**2.649**	**3.709**	**23.174.847**	**22352%**	**23.275.878**	**878672%**
BIENES DE USO	**1.069.735.688**	**20.939.413**	**374.731**	**87.852**	**1.048.796.275**	**5009%**	**1.069.360.957**	**285368%**
OTROS ACTIVOS	**43.751.887.817**	**3.655.344.228**	**11.279.070**	**188.268**	**40.096.543.589**	**1097%**	**43.740.608.747**	**387803%**
TOTAL DEL ACTIVO	**316.576.179.196**	**31.813.046.875**	**339.316.843**	**16.096.705**	**284.763.132.321**	**895%**	**316.236.862.353**	**93198%**

Pasivo a Junio 2019 con variaciones respecto a ejercicios anteriores

Cantidades en bolívares

	jun-19	dic-18	jun-18	dic-17	JUN-19 / DIC-18 ABSOLUTA	JUN-19 / DIC-18 RELATIVA	JUN-19 / JUN-18 ABSOLUTA	JUN-19 / JUN-18 RELATIVA
PASIVO								
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	**70.894.310.983**	**9.876.775.598**	**245.631.951**	**14.864.173**	**61.017.535.385**	**618%**	**70.648.679.032**	**28762%**
Depósitos en Cuentas Corrientes	65.005.281.470	9.119.992.838	232.720.215	13.409.894	55.885.288.632	613%	64.772.561.255	27833%
Cuentas Corrientes No Remuneradas	49.166.917.326	7.423.206.459	217.799.133	12.517.033	41.743.710.867	562%	48.949.118.193	22474%
Cuentas Corrientes Remuneradas	2.354.612.573	647.253.717	14.274.121	821.981	1.707.358.856	264%	2.340.338.452	16396%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	11.086.647.576	1.016.685.560	627.164	50	10.069.962.016	990%	11.086.020.412	1767644%
Depósitos y Certificados a la Vista	2.397.103.995	32.847.102	19.798	70.831	2.364.256.893	7198%	2.397.084.197	12107976%
Otras Obligaciones a la Vista	260.084.973	48.412.639	537.672	56.971	211.672.334	437%	259.547.301	48272%
Depósitos de Ahorro	5.628.944.537	708.370.118	12.374.049	1.397.230	4.920.574.419	695%	5.616.570.488	45390%
Depósitos a Plazo			12	75	0	0%	-12	-100%
Captaciones del Público Restringidas	3	3	3	3	0	0%	0	8%
Derechos y Participaciones sobre títulos o valores					0	0%	0	0%
Obligaciones con el Banco Central de Venezuela					**0**	**0%**	**0**	**0%**
Captaciones y Obligaciones con Boo. Nac. de Ahorro y Prést.	**2.786.811**	**53.864**	**657**	**136**	**2.732.947**	**5074%**	**2.786.154**	**423864%**
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	**3.837.466.478**	**502.153.100**	**574**	**569**	**3.335.313.378**	**664%**	**3.837.465.904**	**668711668%**
Obligaciones con Inst. Financieras del País hasta un Año	3.837.466.478	502.153.100	574	569	3.335.313.378	664%	3.837.465.904	668711668%
Obligaciones con Inst. Financieras del País a más de Año					0	0%	0	0%
Otras Obligaciones por Intermediación Financiera					**0**	**0%**	**0**	**-100%**
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	**55.606.319**	**148.460**	**49**	**100**	**55.457.859**	**37355%**	**55.606.270**	**114233092%**
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	34.374.652	97.904	49	100	34.276.748	35011%	34.374.603	70616447%
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos					0	0%	0	0%
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	**21.772.500.099**	**1.956.439.653**	**16.590.051**	**851.351**	**19.816.060.446**	**1013%**	**21.755.910.048**	**131138%**
TOTAL DEL PASIVO	**96.562.670.690**	**12.335.570.675**	**262.223.282**	**15.716.330**	**84.227.100.015**	**683%**	**96.300.447.408**	**36725%**
Gestión Operativa					0	0%	0	0%
PATRIMONIO								
Capital Social	850	850	850	850	0	0%	0	0%
Capital Pagado	850	850	850	850	0	0%	0	0%
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	165.011	165.011	165.011	165.011	0	0%	0	0%
Reservas de Capital	928	924	920	915	4	0%	8	1%
Ajustes al Patrimonio	336.573.837.943	31.606.652.509	97.391.186	88.476	304.973.185.434	965%	336.482.446.757	345496%
Resultados Acumulados	415.511.419	91.520.245	1.324.382	106.978	323.991.174	354%	414.186.437	31260%
Ganan./Pérdida no Realizada Inver. en Tít. Val. Disp. Venta	-116.982.007.646	-12.220.863.339	-21.789.389	18.145	-104.761.144.307	857%	-116.960.218.257	536776%
TOTAL DEL PATRIMONIO	**220.013.508.506**	**19.477.476.200**	**77.093.561**	**380.375**	**200.536.032.306**	**1030%**	**219.936.414.945**	**285285%**
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	**316.576.179.196**	**31.813.046.875**	**339.316.843**	**16.096.705**	**284.763.132.321**	**895%**	**316.236.862.353**	**93198%**

Estado de Resultados a Junio 2019 con variaciones respecto a ejercicios anteriores

Cantidades en bolívares

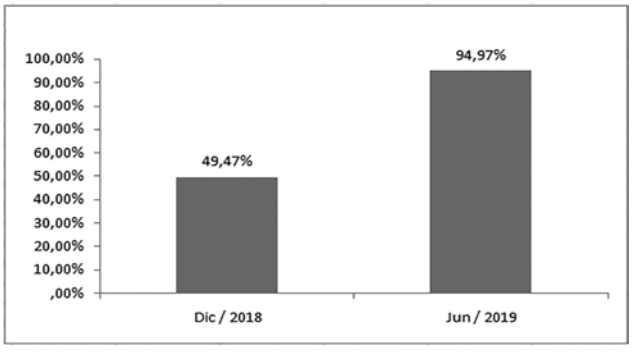
	jun-19	dic-18	jun-18	dic-17	JUN-19 / DIC-18		JUN-19 / JUN-18	
					ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA
INGRESOS FINANCIEROS	**15.706.666.315**	**666.262.424**	**6.697.395**	**307.349**	**15.040.403.891**	**2257%**	**15.699.968.920**	**234419%**
Ingresos por Disponibilidades	40.269.604	0	0	0	40.269.604	100%	40.269.604	100%
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	9.333.132.088	169.318.111	1.407.383	18.006	9.163.813.977	5412%	9.331.724.705	663055%
Ingresos por Cartera de Créditos	6.202.250.787	496.944.213	5.289.962	289.298	5.705.306.574	1148%	6.196.960.825	117146%
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	34	100	49	46	-66	-66%	-15	-31%
GASTOS FINANCIEROS	**1.757.188.468**	**18.032.276**	**226.822**	**43.336**	**1.739.156.192**	**9645%**	**1.756.961.646**	**774599%**
Gastos por Captaciones del Público	591.180.101	15.562.063	226.738	43.330	575.618.038	3699%	590.953.363	260633%
Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Vzla.	130.839.616							
Gastos por Captaciones y Obligaciones con el BANAP								
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	899.498.515	2.464.253			897.034.262	100%	899.498.515	-100%
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	135.488.889							
Gastos por Obligaciones Subordinadas								
Gastos por Obligaciones Convertibles en Capital								
Gastos por Oficina Principal y Sucursales								
Otros Gastos Financieros	181.347	5.960	84	6	175.387	2943%	181.263	215075%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	**13.949.477.847**	**648.230.148**	**6.470.572**	**264.014**	**13.301.247.699**	**2052%**	**13.943.007.275**	**215483%**
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	6	296	147	17	-290	-98%	-141	-96%
Gastos por Incobrabilidad y Desvalor. de Activos Financieros	364.054.115	134.503.045	2.619.562	42.720	229.551.070	171%	361.434.553	13798%
Gastos por Incobrabilidad de Créd. y Otras Ctas. por Cobrar	364.054.115	134.503.045	2.619.562	42.720	229.551.070	171%	361.434.553	13798%
MARGEN FINANCIERO NETO	**13.585.423.738**	**513.727.399**	**3.851.157**	**221.310**	**13.071.696.339**	**2544%**	**13.581.572.581**	**352662%**
Otros Ingresos Operativos	4.892.496.209	250.948.210	3.204.492	183.468	4.641.547.999	1850%	4.889.291.717	152576%
Otros Gastos Operativos	2.819.747.451	100.950.022	972.348	62.157	2.718.797.429	2693%	2.818.775.103	289894%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	**15.658.172.496**	**663.725.587**	**6.083.301**	**342.621**	**14.994.446.909**	**2259%**	**15.652.089.195**	**257296%**
Gastos de Transformación	5.282.867.241	277.213.721	3.698.579	209.721	5.005.653.520	1806%	5.279.168.662	142735%
Gastos de Personal	2.569.182.791	194.823.431	2.447.984	84.493	2.374.359.360	1219%	2.566.734.807	104851%
Gastos Generales y Administrativos	2.278.602.707	74.458.033	1.132.770	106.794	2.204.144.674	2960%	2.277.469.937	201053%
Aportes al Fondo de Gtía. de Depósitos y Protección Bancaria	62.472.735	1.737.450	107.346	16.558	60.675.285	3376%	62.365.389	58098%
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Inst.Fin.	372.609.008	6.134.807	10.479	1.877	366.474.201	5974%	372.598.529	3555784%
MARGEN OPERATIVO BRUTO	**10.375.305.255**	**386.511.866**	**2.384.723**	**132.900**	**9.988.793.389**	**2584%**	**10.372.920.532**	**434974%**
Ingresos por Bienes Realizables		0	0	52.621	0	0%	0	0%
Ingresos Operativos Varios	564.387.904	7.678.895	101.638	13.669	556.709.009	7250%	564.286.266	554865%
Gastos por Bienes Realizables	2.377.053	15.644	1.060	532	2.361.409	15095%	2.375.993	224236%
Gastos Operativos Varios	10.451.444.999	286.370.094	672.168	14.356	10.165.074.905	3550%	10.450.772.831	1554786%
MARGEN OPERATIVO NETO	**485.871.107**	**107.805.023**	**1.813.193**	**184.302**	**378.066.084**	**351%**	**484.057.914**	**26696%**
Ingresos Extraordinarios	0	0	0	0	0	0%	0	0%
Gastos Extraordinarios	6.250.849	30.499	1.755	220	6.220.350	20395%	6.249.094	355981%
Resultado Bruto antes de Impuesto	479.620.258	107.774.524	1.811.438	184.082	371.845.734	345%	477.808.820	26377%
Impuesto Sobre la Renta	119.084.751	7.436.567	456.059	86.535	111.648.184	1501%	118.628.692	26012%
RESULTADO NETO	**360.535.507**	**100.337.957**	**1.355.378**	**97.547**	**260.197.550**	**259%**	**359.180.129**	**26500%**
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO								
Reserva Legal								
Utilidades Estatutarias	36.544.329	10.142.690	137.369	9.941	26.401.639	260%	36.406.960	26503%
Junta Directiva	36.544.329	10.142.690	137.369	9.941	26.401.639	260%	36.406.960	26503%
Funcionarios y Empleados								
Otras Reservas de Capital								
RESULTADOS ACUMULADOS	**323.991.178**	**90.195.267**	**1.218.009**	**87.607**	**233.795.911**	**259%**	**322.773.169**	**26500%**
Aporte LOSEP	4.907.789	1.088.940	18.315	1.862	3.818.849	351%	4.889.474	26696%

Liquidez

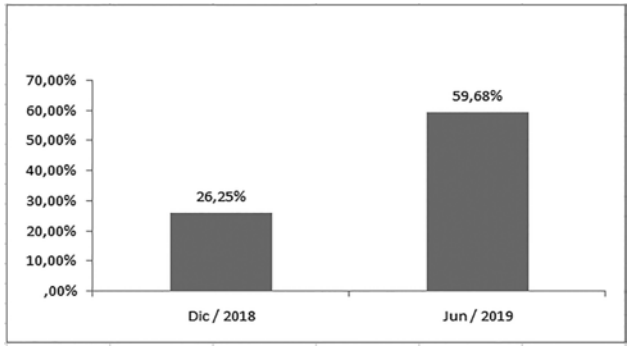
Enero 2019 - Junio 2019

Indicadores de Liquidez	Dic / 2018	Jun / 2019
Disponibilidades / Captaciones del Público	49,47%	94,97%
(Disponibilidades +Inv. Disp. Venta y Negociar) / Captaciones del Público (Liq. Ampliada)	99,27%	183,87%
(Efectivo + BCV) / Captaciones del Público (Prueba Acida)	28,33%	65,69%
BCV / Captaciones del Público (Prueba Súper Acida)	26,25%	59,68%
Cartera de Créditos Neta / Captaciones del Público	73,12%	35,70%
Captaciones Oficiales / Captaciones del Público	4,90%	3,63%

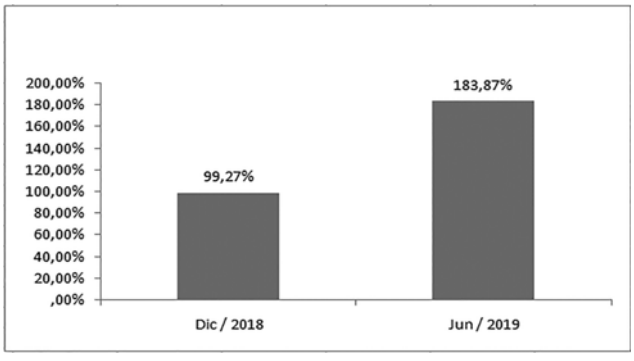
Disponibilidades / Captaciones del Público



BCV / Captaciones del Público (Prueba Super Ácida)



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

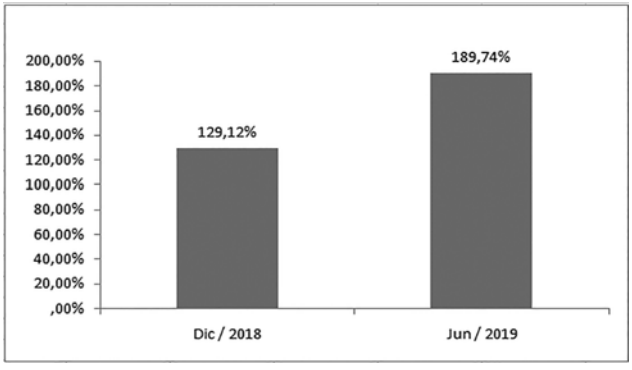


Solvencia

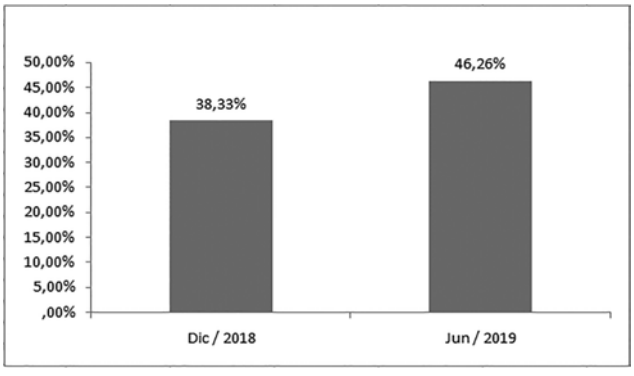
Enero 2019 - Junio 2019

Indicadores de Solvencia	Dic / 2018	Jun / 2019
(Patrimonio + Gestión Operativa)/Activo Total*	129,12%	189,74%
Patrimonio/Activo Ponderado por Riesgo	287,78%	409,91%
Otros Activos/(Patrimonio + Gestión Operativa)	18,77%	19,89%
Activo Improductivo/(Patrimonio + Gestion Operativa)	38,33%	46,26%

(Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total*



Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)

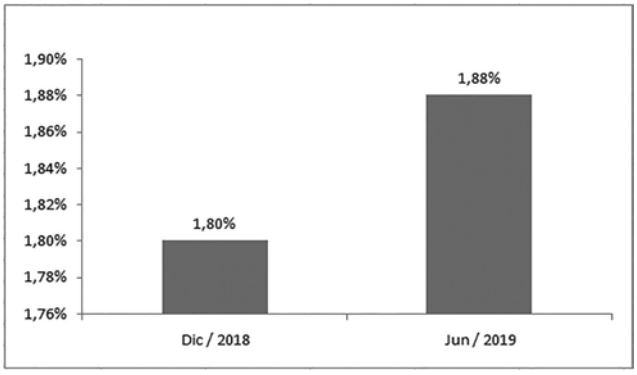


Eficiencia

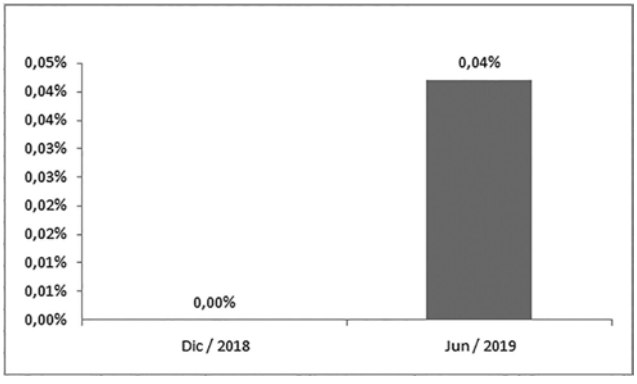
Enero 2019 - Junio 2019

Indicadores de Calidad de Activos	Dic / 2018	Jun / 2019
Activo Improductivo/ Activo Total	23,47%	32,15%
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	1,80%	1,88%
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera Inmovilizada Bruta	386.781,47%	4.468,10%
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Créditos Bruta	0,00%	0,04%

Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta



Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Créditos Bruta

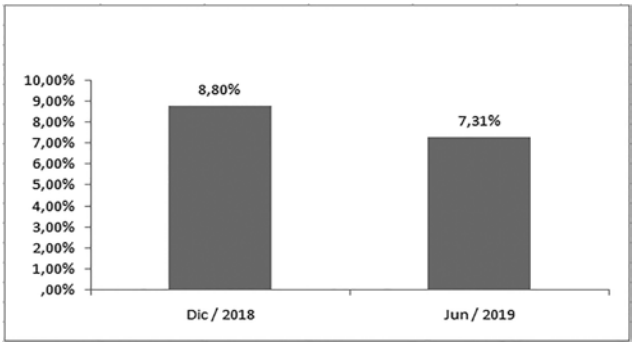


Eficiencia

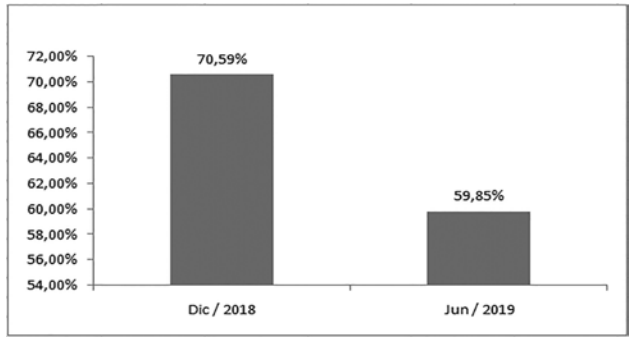
Enero 2019 - Junio 2019

Indicadores de Gestión Administrativa	Dic / 2018	Jun / 2019
Activo Productivo / Pasivo con Costo	1.287,73%	848,73%
Brecha Estructural / Activo Total	70,59%	59,85%
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	8,80%	7,31%
Otros Ingresos Operativos / Activo Promedio	6,25%	5,72%
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	40,42%	30,86%
Gastos de Transformación / Margen Financiero Neto	53,96%	38,89%
Gastos de Transformación / Activo Promedio	24,86%	3,16%

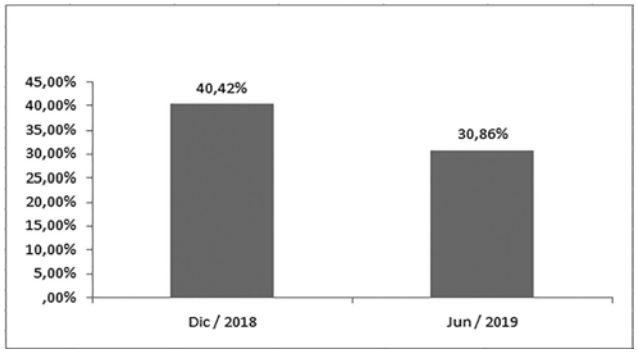
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio



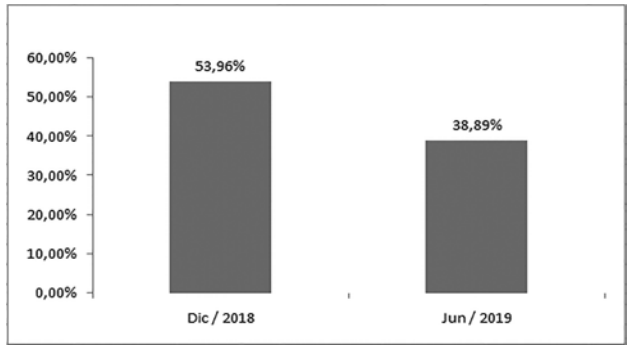
Brecha Estructural / Activo Total



(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros



Gastos de Transformación / Margen Financiero Neto

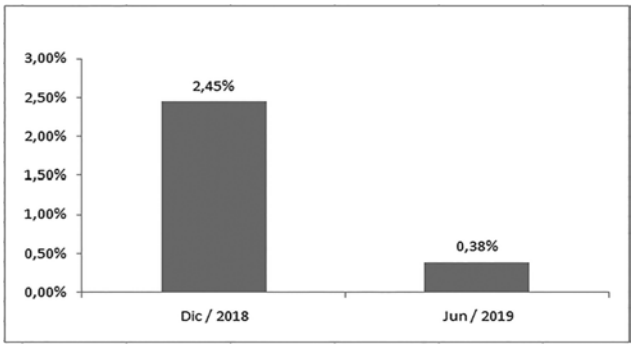


Rentabilidad

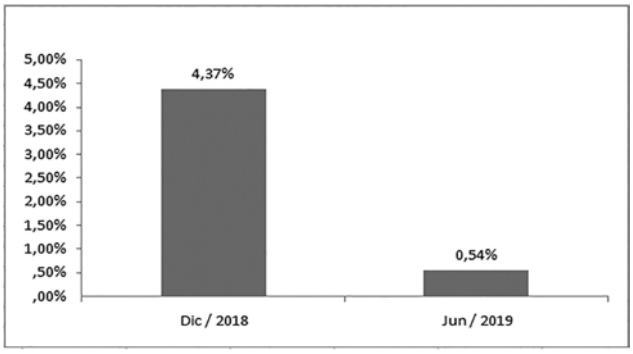
Enero 2019 - Junio 2019

Indicadores de Rentabilidad	Dic / 2018	Jun / 2019
Ingreso por Cartera Créditos/Cartera de Créditos Promedio	48,50%	79,02%
Ingreso por Inversiones en Títulos Valores/Inversiones en Títulos Valores Promedio	9,15%	17,91%
Gastos Financieros/Captaciones Promedio con Costos	7,21%	26,96%
Margen Financiero Bruto/Activo Promedio	15,62%	14,61%
Ingresos Extraordinarios/Activo Promedio	0,00%	0,00%
Resultado Neto/Activo Promedio(ROA)	2,45%	0,38%
Resultado Neto/Patrimonio Promedio (ROE)	4,37%	0,54%

Resultado Neto / Activo Promedio (ROA)



Resultado Neto / Patrimonio Promedio (ROE)



Deloitte.

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

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

Opinión con salvedades

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., que comprenden los balances generales al 30 de junio de 2019 y 31 de diciembre de 2018, y los estados de resultados, de movimiento en las cuentas de patrimonio y de flujos de efectivo, por los semestres terminados en esas fechas, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, excepto por el efecto de lo indicado en el párrafo base para opinión con salvedades, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., al 30 de junio de 2019 y 31 de diciembre de 2018, 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.

Base para la opinión con salvedades

Al 30 de junio de 2019 y 31 de diciembre de 2018, los otros activos incluyen títulos valores y rendimientos vencidos con incumplimiento en el cronograma de pagos, presentando una subestimación de la provisión por Bs. 37.784.031.629 y Bs. 2.841.599.337, respectivamente, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias. Como resultado de lo antes indicado, el activo y el patrimonio se encuentran aumentados en Bs. 37.784.031.629 y Bs. 2.841.599.337, respectivamente, y los resultados en Bs. 34.942.432.292 y Bs. 2.841.599.337, respectivamente. Adicionalmente, al 30 de junio de 2019, el Banco mantiene títulos valores emitidos y/o avalados por la República Bolivariana de Venezuela, en los rubros de disponibles para la venta y mantenidos hasta su vencimiento por Bs. 153.827.453.288, sobre los cuales el Banco no ha efectuado el respectivo análisis de deterioro permanente como lo establece las normas de contabilidad vigentes.

Efectuamos nuestras auditorías de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) vigentes en Venezuela. Nuestras responsabilidades de acuerdo con esas normas se describen en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros* de nuestro informe. Somos independientes del Banco de conformidad con los requerimientos de ética aplicables, y hemos cumplido con nuestras responsabilidades éticas de conformidad con estos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y apropiada para nuestra opinión con salvedades.

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).

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

Responsabilidades de la gerencia y la Junta Directiva 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 considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores materiales, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la gerencia es responsable de evaluar la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con este asunto y utilizando las bases de contabilidad aplicables a un negocio en marcha, excepto si la gerencia tiene la intención de liquidar el Banco o cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La Junta Directiva es responsable de supervisar el proceso de información financiera del Banco.

Responsabilidad de los auditores independientes en relación con la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluye nuestra opinión. La seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no es una garantía de que una auditoría realizada de conformidad con las NIA vigentes en Venezuela siempre detecte un error material cuando exista. Los errores pueden originarse debido a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o en su conjunto, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas de los usuarios, basadas en estos estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA vigentes en Venezuela, ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos el escepticismo profesional durante toda la auditoría. Nosotros también:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores materiales de los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y realizamos procedimientos de auditoría que responden a esos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material

debido a fraude es mayor que el que resulte de un error, debido a que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, manifestaciones intencionalmente erróneas o la elusión del control interno.

- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría, 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.

- Evaluamos lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y revelaciones relacionadas efectuadas por la gerencia.

- Concluimos sobre lo apropiado del uso de la base de contabilidad de negocio en marcha por parte de la gerencia y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, si existe una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que pueden suscitar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre las revelaciones relacionadas en los estados financieros o, si tales revelaciones son inadecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos o condiciones futuros pueden causar que el Banco cese de continuar como negocio en marcha.

- Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría, sin embargo, hechos o eventos futuros pueden causar o afectar la habilidad del Banco para continuar como un negocio en marcha.

- Evaluamos la presentación general, estructura y contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros presentan las transacciones y eventos subyacentes, de forma que logre una presentación razonable.

Nos comunicamos con la gerencia del Banco en relación con, entre otros asuntos, el alcance planeado y la oportunidad de la auditoría, y los hallazgos significativos, incluyendo cualquier deficiencia significativa de control interno que identificamos durante la auditoría.

LARA MARAMBIO & ASOCIADOS

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

República Bolivariana de Venezuela, 30 de agosto de 2019

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 Instituciones Bancarias, 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 2019, 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.

Es importante acotar que las vacantes de personal en las áreas de auditoría han afectado el cumplimiento de los trabajos del área, a pesar del esfuerzo en la contratación de personal nuevo y traslados internos no se ha logrado en totalidad solventar el problema; sólo se ha logrado una (01) contratación y un (01) traslado interno.

ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN EN MATERIA DE RIESGOS

A continuación, se presenta una síntesis de los procesos revisados durante las auditorías

realizadas en la Red de Agencias, Áreas de Dirección Central y Áreas de Sistemas.

Proceso Crédito

La auditoría evalúo el cumplimiento de la normativa legal vigente y de las Normas de Control Interno adoptadas por el Banco Sofitasa Banco Universal C.A., referida a los subprocesos: Recepción de la Solicitud, Análisis del Crédito, Resolución, Legalización, Liquidación, Seguimiento y Control del Crédito, Cobranza y Contabilidad, ejecutados por las Gerencias adscritas a las Vicepresidencias de Créditos y Medios de Pago Electrónicos. Se evidenciaron aspectos susceptibles de mejoras que fueron informados a las Unidades de Negocios a través de los informes de auditoría entregados, donde se hicieron recomendaciones, que incluyeron propuestas actualizaciones en las normas y procedimientos con el propósito de fortalecer el Sistema de Control Interno, además del pronunciamiento en el seguimiento de las directrices emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario al área de crédito.
El Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., al 30-06-2019 en un caso excedió los montos colocados, teniendo pendiente el cumplimiento de las gavetas para el cierre del segundo semestre del presente año. A continuación se muestran el detalle en los cuadros:

Agrícola

MES	TOTAL COLOCADO	% REQUERIDO	MONTO REQUERIDO	DIFERENCIA % REQUERIDO	% COLOCADO
Enero	427.254.269,13	14,00%	1.029.582.227,40	-602.327.958,27	5,81%
Febrero	422.228.909,31	16,00%	1.176.665.402,74	-754.436.493,43	5,74%
Marzo	405.812.990,74	19,00%	1.397.290.165,76	-991.477.175,02	5,52%
Abril	371.754.970,41	15,00%	2.215.146.912,24	-1.843.391.941,83	2,52%
Mayo	329.885.284,05	18,00%	2.658.176.294,68	-2.328.291.010,63	2,23%
Junio	312.657.698,36	20,00%	2.953.529.216,32	-2.640.871.517,96	2,12%

*Desde Enero 2019 hasta Marzo 2019 Gaceta Oficial N° 41.410.de fecha 01/06/2018, y desde Abril 2019 hasta Marzo 2020 Gaceta Oficial N° 41.639 de fecha 21/05/2019.

Microcrédito

MES	TOTAL COLOCADO	% REQUERIDO	MONTO REQUERIDO	DIFERENCIA % REQUERIDO	% COLOCADO
Enero	333.107.133,49	3,00%	220.624.763,01	112.482.370,48	4,53%
Febrero	470.724.907,84	3,00%	220.624.763,01	250.100.144,83	6,40%
Marzo	641.373.883,16	3,00%	220.624.763,01	420.749.120,15	8,72%
Abril	961.376.979,20	3,00%	220.624.763,01	740.752.216,19	13,07%
Mayo	1.139.708.247,88	3,00%	220.624.763,01	919.083.484,87	15,50%
Junio	1.038.911.780,93	3,00%	220.624.763,01	818.287.017,92	14,13%

Turismo

MES	TOTAL COLOCADO	% REQUERIDO	MONTO REQUERIDO	DIFERENCIA % REQUERIDO	% COLOCADO
Enero	177.624,09	2,50%	183.853.969,18	-183.676.345,09	0,00%
Febrero	159.944,01	2,50%	183.853.969,18	-183.694.025,17	0,00%
Marzo	143.835,13	2,50%	183.853.969,18	-183.710.134,05	0,00%
Abril	125.344,58	2,50%	183.853.969,18	-183.728.624,60	0,00%
Mayo	112.225,70	2,50%	183.853.969,18	-183.741.743,48	0,00%
Junio	97.136,68	2,50%	183.853.969,18	-183.756.832,50	0,00%

*El cumplimiento de esta gaveta obligatoria se evalúa al cierre del 30 de Junio y del 31 de Diciembre de cada año.

Manufactura

MES	TOTAL COLOCADO	% REQUERIDO	MONTO REQUERIDO	DIFERENCIA % REQUERIDO	% COLOCADO
Enero	1.068.504,95	20,00%	1.470.831.753,43	-1.469.763.248,48	0,01%
Febrero	967.875,05	20,00%	1.470.831.753,43	-1.469.863.878,38	0,01%
Marzo	847.420,32	20,00%	1.470.831.753,43	-1.469.984.333,11	0,01%
Abril	755.253,39	20,00%	1.470.831.753,43	-1.470.076.500,04	0,01%
Mayo	563.853,82	20,00%	1.470.831.753,43	-1.470.267.899,61	0,01%
Junio	492.521,96	20,00%	1.470.831.753,43	-1.470.339.231,47	0,01%

*El cumplimiento de esta gaveta obligatoria se evalúa al cierre del 31 de Diciembre de cada año.

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 conclusión, se plasmaron los aspectos susceptibles de mejoras en el informe de auditoría entregado, originándose recomendaciones enfocadas en los avances a los desarrollos tecnológicos que valoran automáticamente los riesgos analizados por el ente auditado para fortalecer el sistema de control interno de la Institución.

Por otra parte es importante indicar que la Gerencia General de Contraloría emitió respuesta a la comunicación SIB-II-GGIR-GSRB-03225, en cumplimiento de lo requerido por el ente contralor en lo concerniente al “Realizar un seguimiento e indicar los avances y/o culminación que mantenga al cierre del primer semestre de 2019” con relación a lo requerido en punto 1 del oficio

SIB-II-GGIR-GSRB-00379.

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 2019. Es importante señalar que a la fecha de entrega de este informe, el Banco se encuentra a la espera por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de la autorización del nombramiento del Suplente del Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

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 y actividades valoradas y, fueron plasmadas en los informes de auditoría entregados, a objeto de fortalecer el sistema de control interno existente.

Proceso Inversiones

En cumplimiento de 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 presentaron las recomendaciones para optimizar las estrategias, políticas y controles aplicados en las actividades evaluadas, de igual manera fortalecer las revisiones y supervisiones en los vencimientos (rendimientos y capital) de los Títulos Valores disponibles para la Venta en Moneda Extranjera, con el objeto de dar cumplimiento a las normativas y políticas vigentes en esta materia, a fin de minimizar los riesgos inherentes inmersos en el subproceso como son el riesgo operativo, el riesgo de mercado y el riesgo legal.

Proceso Recursos Humanos

Respecto al 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 se basó en el cumplimiento de la normativa legal vigente y de las Normas de Control Interno adoptadas por el Banco Sofitasa Banco Universal C.A., específicamente en la ejecución de los subprocesos llevados a cabo por la Red de Agencias en cuanto a: Custodia de Efectivo, Remesas de Efectivo Solicitadas por Agencias, Remesas de Efectivo Enviadas por Agencias a Centros de Acopio, Administración de Cupos y Contabilidad del proceso de Reconversión Monetaria que se llevó a cabo el 20/08/2018, se realiza seguimiento continuo a los mencionados

subprocesos, así como la actualización necesaria que cada uno requiere. Los hallazgos observados son notificados y plasmados en el informe correspondiente, presentando sugerencias para fortalecer y mejorar estrategias, políticas y controles aplicados a los subprocesos evaluados específicamente a los Centros de Acopio.

Proceso Banca Electrónica

El estudio se fundamentó en el cumplimiento de la normativa legal vigente y de las Normas de Control Interno adoptadas por la Institución, específicamente en el subproceso ATM actividad cuadre de los Cajeros Automáticos, llevados a cabo por la Red de Agencias, revisando la aplicación de los controles para las actividades que involucra dicho subproceso como lo son el arqueo de piezas, el reintegro, la reposición y el cuadre contable, determinando algunas fallas operativas las cuales fueron comunicadas de manera oportuna al área correspondiente con la finalidad de fortalecer la aplicación de controles.

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. Se encontraron 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 específicamente sobre los subprocesos llevados a cabo en la Red de Agencias: Primera cámara Enviada y Primera cámara Recibida, 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, además de todo lo relacionado con el subproceso de solicitud y entrega de Tarjetas de Débito, Tarjetas de Crédito y Chequeras, asimismo contempló 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

Para el mes de marzo de 2019, la Agencia Maracaibo fue objeto de evaluación del cumplimiento de las regulaciones establecidas 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 Bancos y Otras Instituciones Financieras" y demás circulares relacionadas en esa materia por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

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

Aportes

El Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., al cierre del primer semestre del año 2019, 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.
Social (Fondo social para Comunas)	24.226.402,34
Programas de Prevención de LC/FT	9.568.098,61
Reserva Fondo Social para Contingencias	78,18
Deporte	3.385.089,43

Auditorías realizadas en el primer semestre del año 2019 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. Evaluación de las Cintotecas de Sistemas Financieros y Agencia Plaza Los Mangos

Objetivo

Realizar una verificación de los procesos de las Cintotecas ubicadas en Sistemas Financieros y en la Agencia Plaza Los Mangos, 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

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, las normas regulatorias SUDEBAN y las políticas internas de la Institución.

II. Evaluación de las Cintotecas de Tecnología y Agencia Plaza Los Mangos

Objetivo

Evaluar los procesos de traslado, manejo y almacenaje de la información tal como se indican en el Manual "I-297 Normas y Procedimientos de la Gestión de Respaldo, Resguardo y Restauración de la Información" contempladas por el Banco Sofitasa Banco Universal, C.A.

Alcance

La evaluación tiene como objetivo comprobar el estado actual de las Cintotecas ubicadas en Vicepresidencia de Tecnología y la Agencia Plaza Los Mangos basando la evaluación en las mejores prácticas, en este caso se evaluó ISO 27002-2013, las políticas internas de la Institución basada en el Manual I-297 "Normas y Procedimientos de la Gestión de Respaldo, Resguardo y Restauración de la Información".

Los puntos ISO 27002-2013 que se evaluaron fueron los siguientes:

- Gestión de activos.
- Seguridad física.
- Controles de los movimientos.

III. Evaluación del Módulo de Contabilidad General

Objetivo

Obtener un diagnóstico de los procesos a nivel de sistemas en el SIAF-Módulo de Contabilidad General Power 7, 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

La auditoría pretende comprobar el estado actual del SIAF-Módulo de Contabilidad General (Power 7), basando la auditoría en las mejores prácticas. En este caso se evaluó ISO 27002-2013, la Normativa SUDEBAN, las políticas internas de la Institución basada en el Manual M-220 "Políticas y Normas Generales de Seguridad de la Información del Banco Sofitasa".

Los puntos ISO 27002-2013 que se evaluaron fueron los siguientes:

- Gestión de activos.
- Control de acceso.
- Seguridad de las operaciones.
- Adquisición, desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.
- Gestión de incidentes en la seguridad de la información.

- Continuidad del negocio.

IV. Evaluación del Módulo de Cuentas Corrientes y Ahorros

Objetivo

La auditoría pretende obtener un diagnóstico de los procesos tecnológicos y aspectos de seguridad relacionados al Módulo de Cuentas de Ahorro y Corrientes (Power 7), con la finalidad de evaluar y mejorar los controles que permitan mantener el valor de la información y, reduciendo al mínimo los posibles riesgos, basando la auditoría en las mejores prácticas.

Alcance

La auditoría pretende comprobar el estado actual del SIAF Módulo de Cuentas Ahorro y Corrientes (Power 7), donde se aplicaron mejores prácticas ISO/IEC: 27002:2013, la Normativa SUDEBAN y los manuales internos del Banco Sofitasa Banco Universal, en función a su estructura:

- Gestión de los activos.
- Control de acceso.
- Seguridad de las operaciones.
- Adquisición, desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.
- Gestión de incidentes.
- Gestión de continuidad.

V. Auditoría de la Administración de Bases de Datos

Objetivo

La evaluación se fundamenta en obtener un diagnóstico del cumplimiento de la normativa SUDEBAN mediante los Capítulos: Capítulo I “Modelo de la arquitectura de información, diccionario de datos y reglas de sintaxis de datos” y Capítulo IV, “Administración de las Bases y Estructuras de Datos”, evaluando variables de interés, medidas de control establecidas y políticas de seguridad existentes.

Alcance

La auditoría pretende comprobar el estado actual de la administración de la Base de Datos en los módulos de ADAM, Cadencie y del DB2 de la plataforma Power 7 del Banco Sofitasa basando la auditoría en la Normativa SUDEBAN en los siguientes Capítulos del Título VII Mantenimiento e implantación de los Sistemas de Información:

- Capítulo I Modelo de la arquitectura de información, diccionario de datos y reglas de sintaxis de datos, en los artículos: (68, 69 y 73).
- Capítulo IV, Administración de las Bases y Estructuras de Datos, en los artículos: (81, 82, 83, 85, 86, 89, 93,95).

VI. Auditoría de Subproceso de Gestión de Cambios

Objetivo

Constatar que se realicen e implementen adecuadamente todos los cambios necesarios en la infraestructura y servicios TI, como lo establece el Manual de subproceso de Gestión de Cambios M-225, los Objetivos de Control BAI06 de Cobit 5 y la Normativa Sudeban.

Alcance

La auditoría pretende comprobar el estado actual de la gestión de cambios de todas las plataformas del Banco a nivel de software, basando la auditoría en las mejores prácticas. En este caso se evaluó COBIT 5.0. Manual “M-225 Manual del subproceso de Gestión de Cambios”.

Los puntos que se evaluaron fueron los siguientes:

- BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar peticiones de cambio.
- BAI06.02 Gestionar cambios de emergencia.
- BAI06.03 Hacer seguimiento e informar de cambios de estado.
- BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios.

VII. Auditoría de Evaluación de Servidores Críticos

Objetivo

Obtener una valoración de las capacidades y características que se lleva a cabo en los servidores con la finalidad de evaluar el estado de los mismos, si se lleva un mantenimiento preventivo y control que permitan el buen funcionamiento de dichos servidores para mantener el valor de la información, reduciendo el riesgo de pérdida de información.

Alcance

Se pretende verificar los procedimientos, normas y controles actuales para evaluar los servidores de la Gerencia de Servicios de Información basado en la aplicación de las mejores prácticas, el Manual I-486 “Línea Base de Seguridad de la Información”.

Los puntos que se evaluaron se mencionan a continuación:

- Nombre del servidor.
- Ubicación.
- Puertos.
- Memoria (Mb).
- Nº de discos, tamaño del disco.
- Descripción.

- Ip.
  - Uso.
  - Antivirus instalado.
  - Parámetros de seguridad:
    - ✓ Cantidad mínima de caracteres para la contraseña: ocho (8) caracteres.
    - ✓ Cantidad de contraseñas en histórico que no pueden utilizarse: últimas trece (13).
    - ✓ Complejidad para la contraseña: habilitada (Enabled).
    - ✓ Cantidad de intentos inválidos para bloqueo de cuenta: tres (3) intentos.
    - ✓ Bloqueo de sección de usuario por inactividad: diez (10) minutos.
    - ✓ Duración de bloqueo de cuenta: cero (0).
    - ✓ Restablecer recuentos de bloqueo de cuentas: mil cuatrocientos cuarenta (1440).
    - ✓ Cambio de contraseña de usuarios: treinta (30) días.
    - ✓ Vigencia máxima de la contraseña: treinta (30) días.
    - ✓ Vigencia mínima de la contraseña: cero (0).

VIII. Auditoría de la Evaluación del Maestro de Clientes

Objetivo

Obtener una valoración de las deficiencias que actualmente presenta el registro de Maestro de Clientes que se llevan a cabo en el Banco Sofitasa con el fin de evaluar el estado de los mismos, para realizar las correcciones pertinentes que permitan mantener la información correcta de los clientes.

Alcance

El presente tiene como finalidad remitir la información del alcance de la auditoría “Maestro de Clientes” del mes marzo del año 2019.

Los puntos que se evaluaron se mencionan a continuación:

1. Total de Registros de cada punto donde se reflejó observaciones.

2. Cotejar con los últimos resultados del informe de Auditoría Externa.

3. Verificar en AS/400 el estado de los puntos donde se reflejó observaciones para constatar su veracidad de la generación del Maestro de Clientes.

IX. 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.

X. Auditoría de Aplicación SWIFT

Objetivo

Obtener un diagnóstico en cuanto a la valoración de las capacidades y características que se lleva a cabo en el aplicativo SWIFT con la finalidad de identificar debilidades y fortalezas, si se lleva un mantenimiento preventivo y control que permitan el buen funcionamiento para mantener el valor de la información, reduciendo el riesgo de pérdida de la información.

Alcance

La auditoría pretende comprobar el estado actual del Aplicativo SWIFT donde se aplicaron mejores prácticas ISO/IEC: 27002:2013, la Normativa SUDEBAN y los manuales internos del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., en función a su estructura:

- Gestión de los activos.
- Control de acceso.
- Seguridad física y el entorno.
- Seguridad de las operaciones.
- Seguridad de comunicaciones.
- Adquisición, desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.
- Relación de proveedores.
- Gestión de incidentes.
- Gestión de continuidad.

XI. Auditoría de Cámara de Compensación AS400

Objetivo

Obtener un diagnóstico de los procesos a nivel de sistemas en el Módulo Cámara de Compensación Power 7, 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

La auditoría pretende comprobar el estado actual del Módulo Cámara de Compensación (Power 7) basando la auditoría en las mejores prácticas. En este caso se evaluó ISO 27002-2013, la Normativa SUDEBAN, las políticas internas de la Institución basada en el Manual M-220 Políticas y las Normas Generales de Seguridad de la Información del Banco Sofitasa.

XII. Auditoría de Seguridad Física del Centro de Cómputo de Sistemas Financieros

Objetivo

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 de proteger los activos de TI basada en la Normativa SUDEBAN y las mejores prácticas ISO/IEC: 27002:2013.

Alcance

La auditoría pretendió evaluar el acceso, los controles físicos y ambientales en las instalaciones del Centro de Cómputo de Sistemas Financieros, tomando como base la Normativa SUDEBAN, Capítulo 4 de Seguridad física.

Se verificaron los siguientes aspectos:

- Controles físicos de acceso.
- Sensores de movimiento.
- La existencia de cámaras o videocámaras.
- La existencia y funcionamiento de lámparas 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.
- Soporte del último mantenimiento de la planta eléctrica.

XIII. Auditoría Evaluación de Control de Versionamiento de Plataforma Media

Objetivo

Verificar la aplicación de normas y procedimientos en la gestión del control de versiones en plataforma media, con la finalidad de generar alertas correspondientes y realizar evaluaciones puntuales, reforzando o creando los controles que se crean necesarios, mejorando su consistencia y adecuado funcionamiento.

Alcance

La auditoría pretende comprobar la evaluación de los procedimientos ligados a la gestión de versiones por la herramienta Subversion (SVN), aplicada a la plataforma media según lo

establecido en el Manual I-462 “Instructivo para el Manejo de Control de Versiones del Banco Sofitasa” y la Normativa de Tecnología de la Información, los Servicios Financieros Desmaterializados, la Banca Electrónica, la Banca Virtual y en Línea para los Entes Sometidos al Control, Regulación y Supervisión de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), analizándose los siguientes puntos:

- Herramienta utilizada y su funcionalidad.
- Verificar si se encuentra definido y documentado los roles de los usuarios que registran, asignan y desarrollan los cambios.
- Aseguramiento de las fuentes, basados en la revisión de los artículos, 70,71 y 74 de la Normativa de SUDEBAN.
- Diferentes estados de las solicitudes.
- Programas y archivos actualizados.

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 indicados.

Adicionalmente, es oportuno indicar que una de las políticas del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., es el continuo mejoramiento del Sistema de Control Interno, involucrado en cada uno de sus procesos que se ejecutan en la Red de Agencias, áreas Administrativas y áreas Informáticas del Banco, por lo que algunos de los aspectos susceptibles de mejoras indicados en los informes emitidos, 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 Nº 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 a los planes de acción correspondientes, que

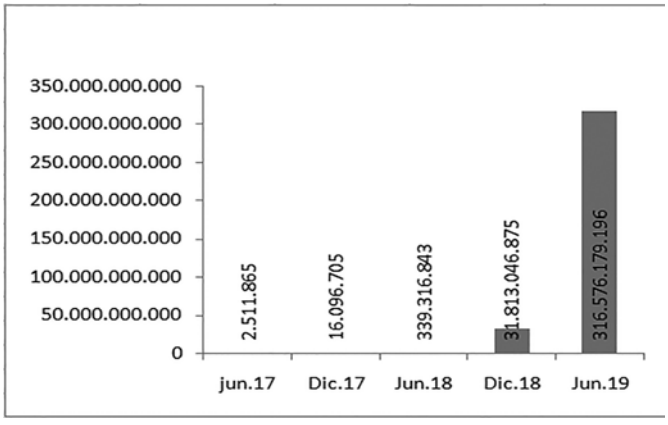
comprende el seguimiento ejecutado por las áreas contraloras.

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 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.

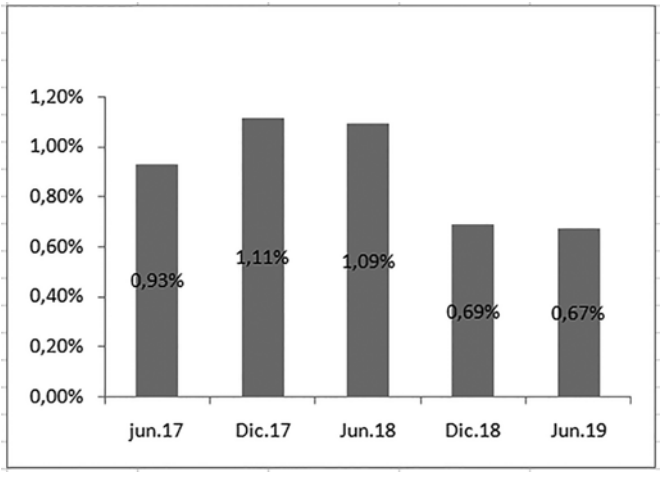
Al cierre de diciembre, los Activos Totales ascendieron a Bs. 316.676 millones, reflejando un crecimiento de 93.198% con relación al cierre del año anterior, período para el cual la Institución tenía una cifra de Bs. 339 millones, lo que representa un incremento de Bs. 316.236 millones cifra de crecimiento sin precedentes debido al impacto de la inflación.

Total Activo
Saldo / Bs.



Por su parte, la Cuota de mercado cierra en 0,67% cifra inferior en 42 puntos básicos con relación a junio 2018 y 2 puntos básicos con respecto a diciembre pasado; evidenciando una disminución importante en los últimos 12 meses en referencia al crecimiento del Sistema Financiero Nacional en su conjunto.

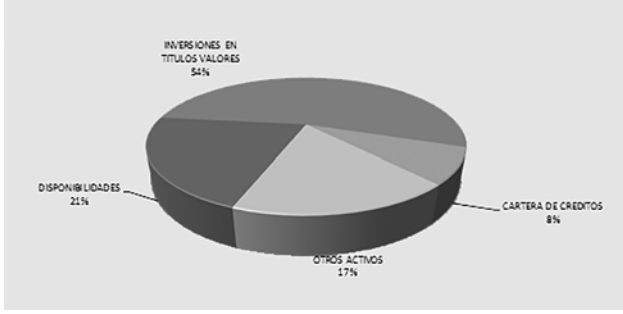
Total Activo
Cuotas / %



Es importante mencionar el avasallante incremento de la Banca Pública sobre la Banca Privada alcanzando 75,62% del Activo Total del Sistema Bancario.

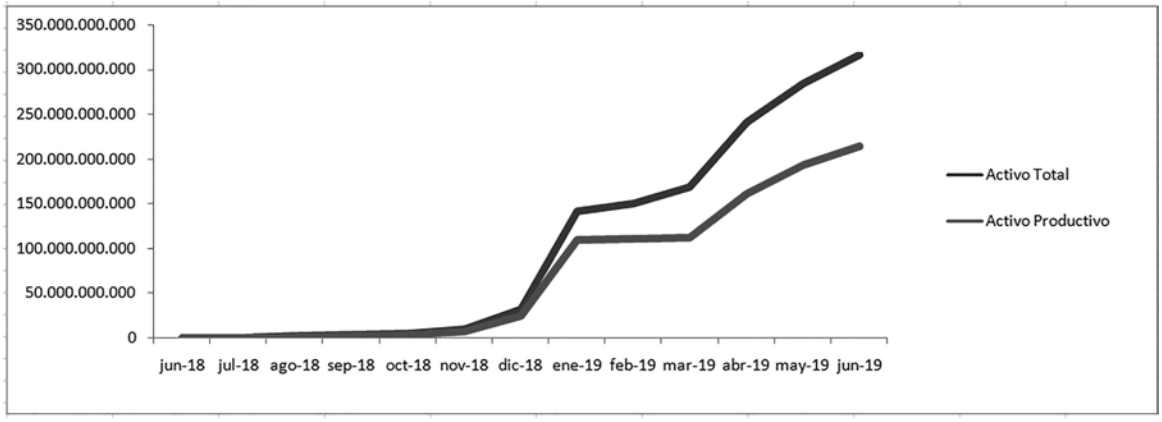
El Activo Productivo alcanzó la cifra de Bs. 214.793 millones, registrando un incremento de 125.662% (Bs. 214.622 millones) al compararlo con junio 2018. La participación de este segmento dentro del Activo Total, cerró con una disminución al ubicarse en 67,8% lo que representa una reducción de 8,7 puntos porcentuales en el semestre y superior en 17,5 puntos porcentuales al presentado en la misma fecha del año anterior cuando se ubicó en 50,3%; el resultado de este indicador se ve afectado por la decisión del Gobierno Nacional de mantener un encaje de 100% del incremento de las Captaciones. Durante el período prevaleció el aumento de la Cartera de Títulos por vía del desplazamiento del tipo de cambio DICOM.

Estructura del Activo

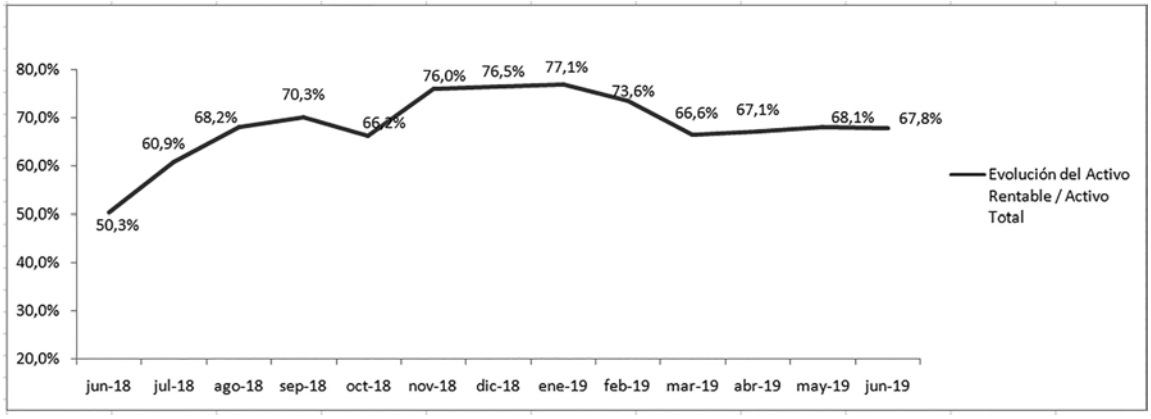


Dentro del crecimiento del Activo destaca la evolución en la composición del mismo, donde el mayor peso lo tiene la Cartera de Títulos Valores seguido de las Disponibilidades y de última muy disminuida la Cartera de Créditos, haciendo mucho menos rentable la Estructura del Activo y de esta forma haciendo más vulnerable a la Institución contra el efecto voraz del incremento de la inflación.

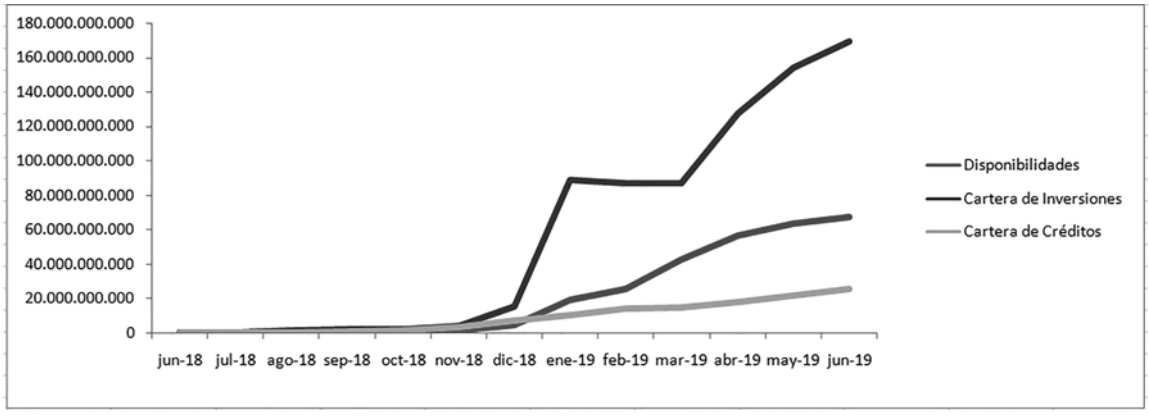
Evolución del Activo Productivo



Evolución del Activo Rentable / Activo Total



Evolución del Activo por Cartera



Evolución del Activo

ACTIVO	jun-19	dic-18	jun-18	VARIACIÓN PORCENTUAL JUN-19 / DIC-18	VARIACIÓN PORCENTUAL JUN-19 /JUN-18
DISPONIBILIDADES	67.328.401.971	4.885.990.450	157.059.715	1278%	42768%
INVERSIONES EN TITULOS VALORES	169.436.900.647	15.115.216.944	84.528.446	1021%	200350%
CARTERA DE CREDITOS	25.308.458.358	7.221.979.256	83.982.795	250%	30035%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	9.657.516.188	913.472.904	2.089.436	957%	462107%
BIENES REALIZABLES	23.278.527	103.680	2.649	22352%	878672%
BIENES DE USO	1.069.735.688	20.939.413	374.731	5009%	285368%
OTROS ACTIVOS	43.751.887.817	3.655.344.228	11.279.070	1097%	387803%
TOTAL ACTIVO	316.576.179.196	31.813.046.875	339.316.843	895%	93198%

Para el cierre del semestre la estructura del Activo quedó conformada de la siguiente manera: Cartera de Créditos participa dentro del Total Activo en 7,99% es decir 16,76 puntos porcentuales inferior a la proporción registrada a junio 2018 (24,76%), e inferior en 14,71 puntos porcentuales durante el semestre en cuestión. La Cartera de Inversiones en Títulos Valores 53,52% es decir 28,61 puntos porcentuales superior a la registrada hace 12 meses (24,91%), y 6,01 puntos porcentuales también superior durante el último semestre.

Las Disponibilidades por su parte, se ubican en 21,27%, lo que representa una disminución de 25,02 puntos porcentuales al compararlo con junio pasado (46,29%) y se incrementa en el semestre 5,91 puntos porcentuales. El resto de los Activos presenta un peso de 17,22% dentro del Total Activo, con un incremento de 13,17 y 2,79 puntos porcentuales durante el año y el semestre. De esta forma, el Banco exhibe una Estructura de Activos con creciente orientación hacia las Disponibilidades por vía del incremento de Encaje Legal, lo cual afecta muy negativamente la posición de liquidez de la Institución. Se sopesaron los riesgos inherentes a la actividad financiera y operativa manteniendo un balance adecuado, todo esto a pesar de un entorno económico y financiero muy complicado, caracterizado por una continua disminución del Producto Interno Bruto, contracción de la Liquidez Monetaria, una hiperinflación y controles de tasas e incrementos del Tipo de Cambio, entre otros aspectos que perjudicaron el sano desenvolvimiento de la actividad bancaria.

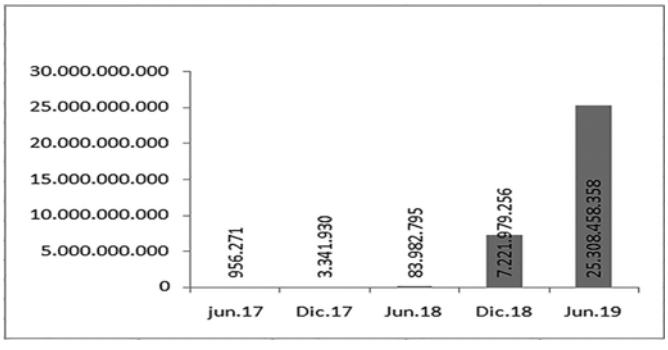
Destaca la implementación por parte del Banco Central de Venezuela de diferentes métodos orientados a incrementar los montos del Encaje Legal de una manera muy restrictiva de la actividad bancaria. En el caso particular de la Institución, se afectó la Estructura Rentable de la Institución, y por otro lado, el Banco está apalancado por el importante crecimiento del Patrimonio motivado al desplazamiento del tipo de cambio oficial.

CARTERA DE CRÉDITOS

Al cierre de junio, la Cartera de Créditos Neta alcanzó la cifra record de Bs. 25.308 millones; mostrando un crecimiento de 30.035%, es decir, Bs. 25.224 millones con relación a junio 2018, de esta manera, se evidencia un crecimiento exponencial de este rubro durante los últimos años.

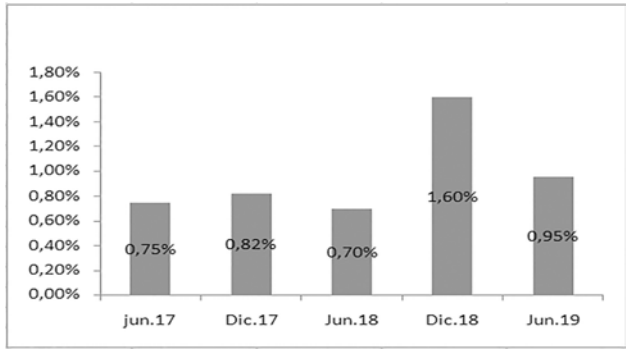
En sentido contrario del importante crecimiento de la Cartera de Créditos y de las Captaciones del Público, pero debido al incremento del Encaje Legal, el Banco para la fecha, exhibe un Indice de Intermediación Crediticia (Cartera de Créditos / Captaciones del Público) de 35,70% muy superior a la relación presentada por el Sistema Financiero que se ubicó en 18,60%; mostrando ambos indicadores claros signos de deterioro a lo largo del semestre, habiendo perdido la Institución 37,42 puntos porcentuales durante el lapso de la cuenta para ubicarse levemente por encima del nivel alcanzado hace 12 meses. El Sistema Financiero en su conjunto se vio afectado por las decisiones de política monetaria altamente restrictivas.

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 muy importante para satisfacer las necesidades de los diferentes sectores productivos, comerciales y de servicios en los que nuestros clientes se desempeñan, amparados en un muy importante nivel de capitalización de la Institución; sin embargo con una constante restricción de liquidez lo que no ha permitido que se hubiera podido atender mejor a nuestros clientes.

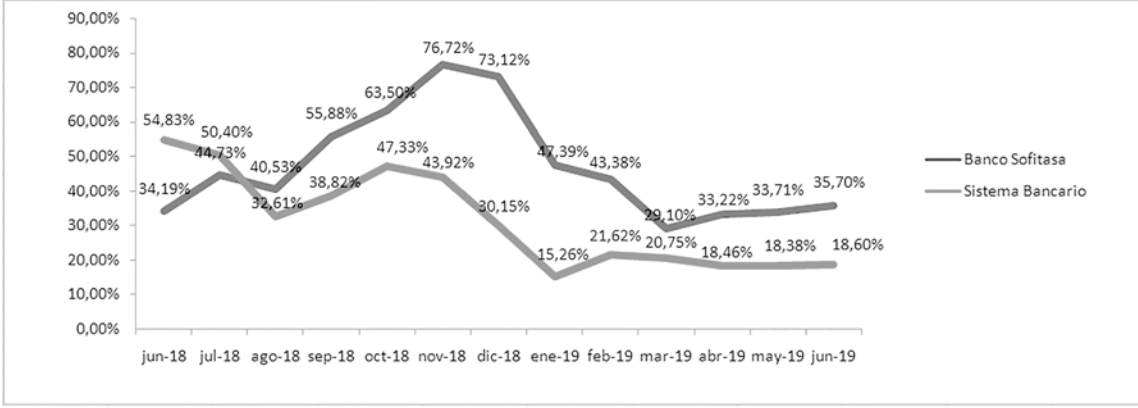
Cartera de Créditos Neta
Cuotas / %



En lo relativo a la Cuota de Mercado de la Cartera de Créditos, ésta se incrementa alcanzando la cifra de 0,95% al cierre de junio 0,25 puntos porcentuales superior a la registrada hace un año. Situación que denota una transición estratégica al incrementar el enfoque en clientes de mayor tamaño versus el tradicional nicho de mercado del pequeño y mediano segmento, lo cual dificultaba y hacía disminuir la participación de mercado. Con respecto al semestre se pierde Cuota de Mercado debido a lo difícil de mantener la misma participación de diciembre con las condiciones económicas y monetarias actuales. Los límites legales de otorgamiento de créditos se han actualizado de acuerdo con los incrementos de Patrimonio colocando a la Institución en una posición competitiva muy importante.

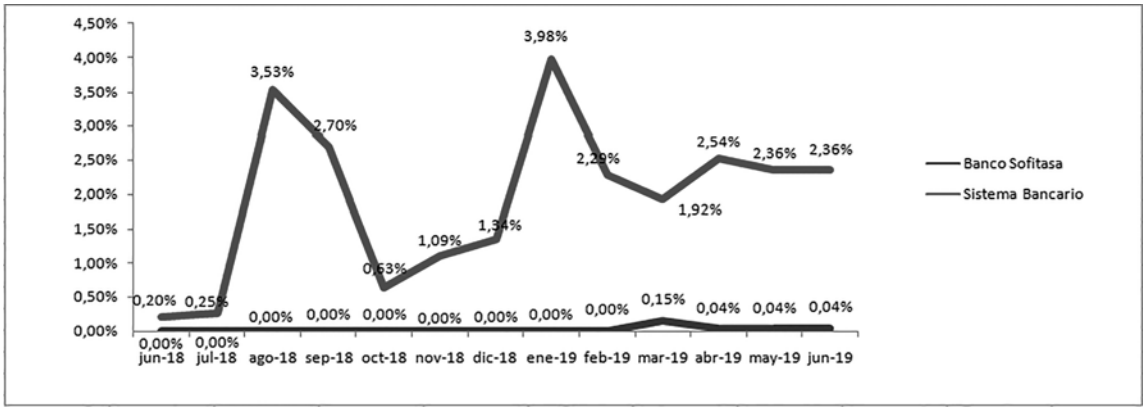
Asimismo, se sigue observando un creciente direccionamiento de parte del mercado corporativo y de mediana empresa hacia la emisión de obligaciones quirografarias y papeles comerciales como sustitutos del crédito bancario.

Coeficiente de Intermediación



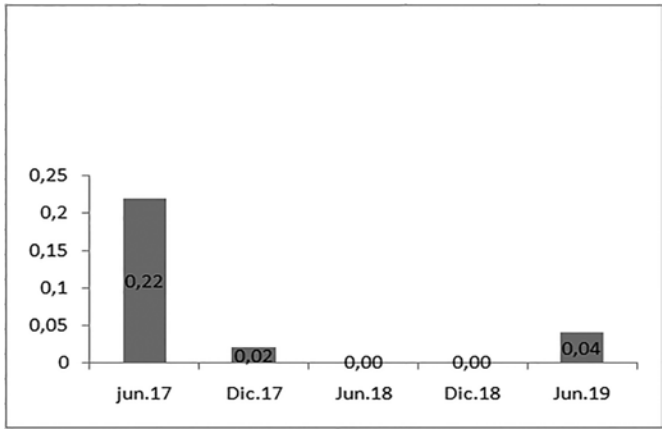
La estrategia crediticia delimitada por la Institución así como el constante cumplimiento de las metas propuestas, ha arrojado resultados positivos que han permitido destinar importantes recursos a productos crediticios prioritarios, manteniendo una mezcla rentable y balanceada entre las diferentes modalidades de crédito tanto de Carteras Dirigidas como de Carteras Libres, haciendo el mayor de los esfuerzos para destinar fondos para las Carteras Obligatorias, sin embargo la situación económica de contracción económica y alta inflación, así como las restricciones de liquidez han dificultado el otorgamiento de créditos. En este sentido, se observa el esfuerzo realizado ya que los requerimientos de estas Carteras son muy importantes y al mismo tiempo se hace perentorio el incremento de las Carteras más rentables para balancear la mezcla de rentabilidad de la Cartera de Créditos en su conjunto. Destacan los incrementos periódicos de los límites en Tarjetas de Crédito decretados por la Superintendencia de Bancos, actualizando de esta manera la capacidad de compra a través del referido instrumento crediticio.

Indice de Morosidad

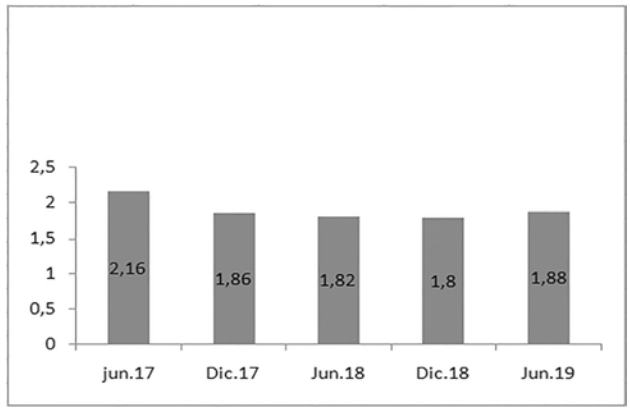


Por otra parte, es importante señalar que esta Institución ha mantenido políticas de riesgo de crédito conducentes a la preservación y mejora de la calidad de los Activos con resultados altamente satisfactorios, así como una política de provisiones muy importante y conservadora. Los indicadores de Morosidad 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 0,04% índice éste que se mantiene a un nivel sin precedentes y muy inferior al compararlo con el Sistema Financiero, que se ubicó en 2,36% para la misma fecha. El resultado del semestre es muy 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 4468%, muy superior a la media del Sistema Financiero la cual registró para la misma fecha un valor de 267%. Esto demuestra un elevado nivel de aprovisionamiento de la Institución muy por encima del registrado por la banca en general.

Morosidad
Cartera Inmovilizada Bruta /
Cartera de Créditos Bruta / %



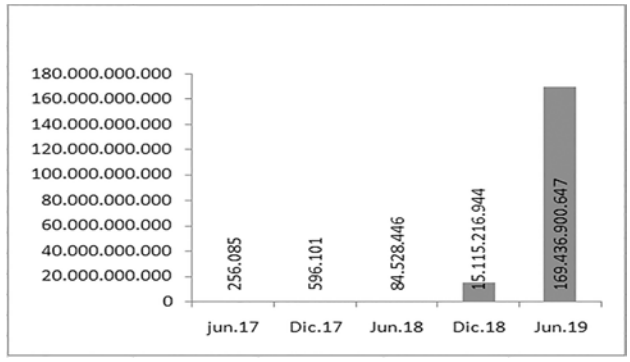
Cobertura
Provisiones para Cartera de Créditos /
Cartera de Créditos %



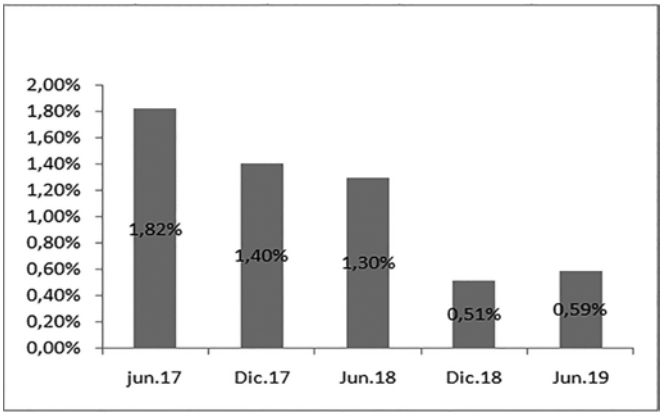
CARTERA DE INVERSIONES

Para el cierre de junio, la Cartera de Inversiones alcanzó la cifra de Bs. 169.436 millones, presentando un incremento de 200.350%, es decir, Bs. 169.352 millones, con relación a junio 2018. La Cuota de Mercado por su parte se ubicó en 0,59%, con un aumento de 0,08 puntos porcentuales en el semestre en razón del incremento del Tipo de Cambio y las posiciones mantenidas por los Bancos del Estado debido a la revalorización de su enorme Cartera de Inversiones por el desplazamiento del Tipo de Cambio Oficial. Esta Institución posee la cuarta Cartera de Inversiones más grande del Sistema Financiero.

Cartera de Inversiones
Saldos / Bs.

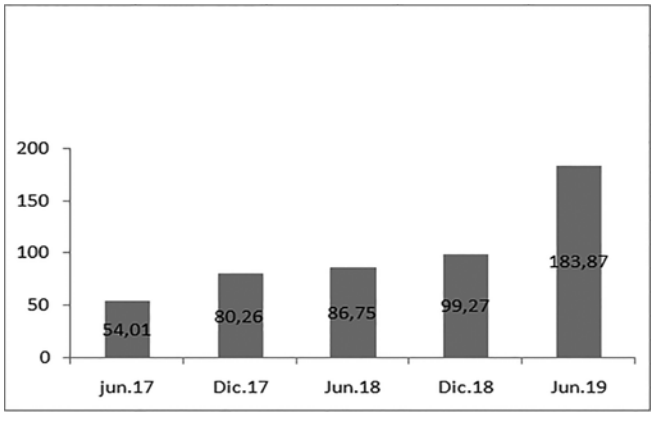


Cartera de Inversiones
Cuotas / %

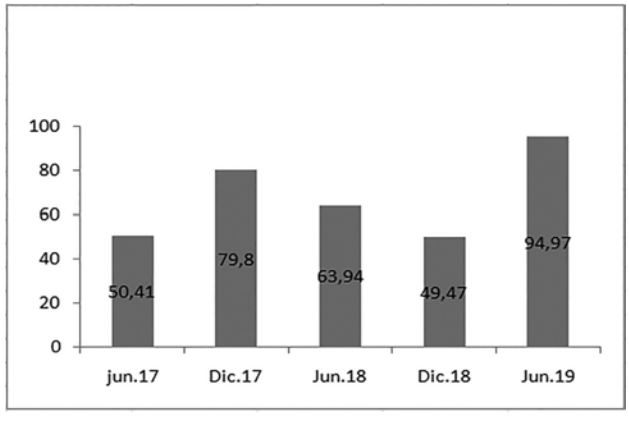


La Estructura de la Cartera de Inversiones se sustenta en instrumentos de alta calidad denominados en Bolívares y Dólares, emitidos y avalados por la nación o empresas del Estado, como lo señalan las normas regulatorias. Con ello se garantizan elevados ratios de liquidez primaria (Disponibilidades / Captaciones) y liquidez secundaria (Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores / Captaciones) los cuales resultaron en 94,97% y 183,87% respectivamente al cierre de junio; cifras muy acordes al desenvolvimiento del semestre y que 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, fortaleciendo de manera excepcional el Patrimonio de la Institución por vía de revalorización de la Cartera de Títulos denominada en Moneda Extranjera.

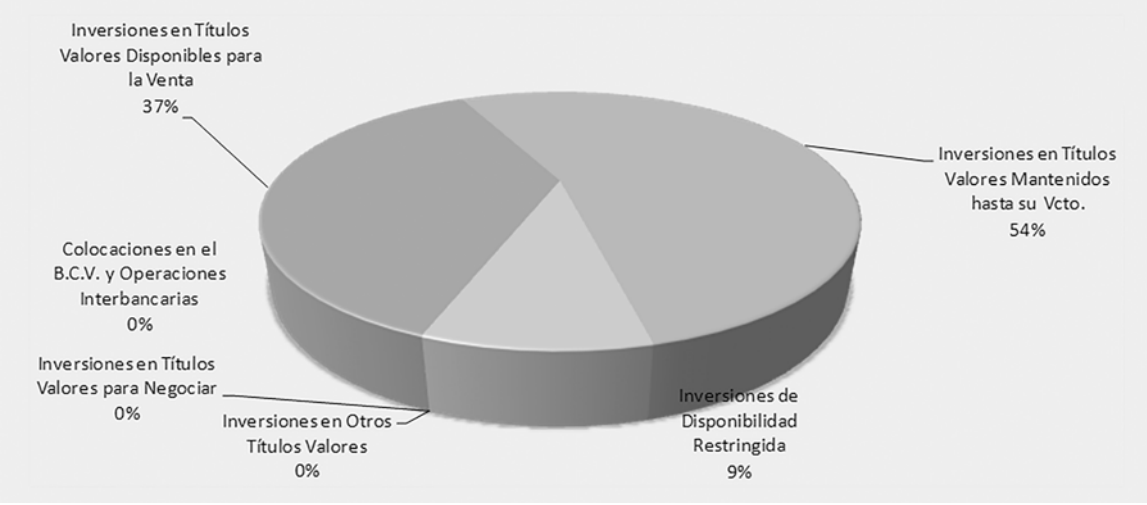
Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores / Captaciones del Público
Cuotas / %



Disponibilidades / Captaciones del Público
Cuotas / %



Estructura Cartera de Inversiones
Junio 2019

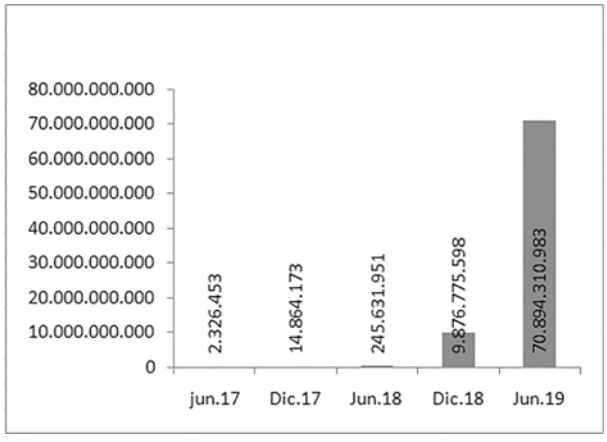


CAPTACIONES DEL PÚBLICO

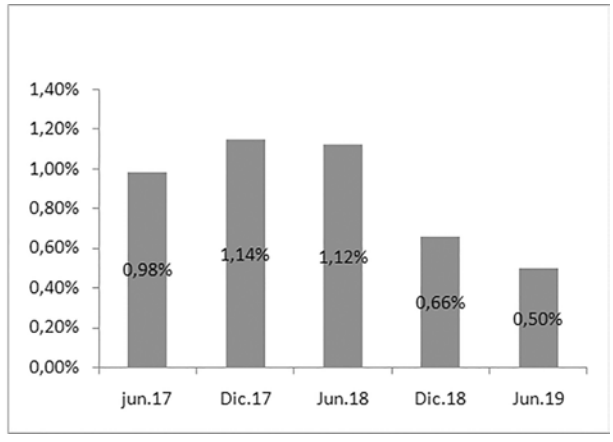
Las Captaciones del Público, por su parte, cerraron al 30 de junio con una cifra record de Bs. 70.894 millones mostrando un crecimiento muy importante de 28.762%, es decir Bs. 70.648 millones, con relación a los Bs. 9.876 millones alcanzados en los 12 meses previos.

Asimismo, la Cuota de Mercado se ubicó en 0,50% es decir 0,62 puntos porcentuales inferior a la registrada un año atrás y también inferior en 0,16 puntos porcentuales con respecto a la de diciembre pasado, evidenciando una disminución del semestre y un decrecimiento importante de la banca privada en su conjunto con relación a la banca pública.

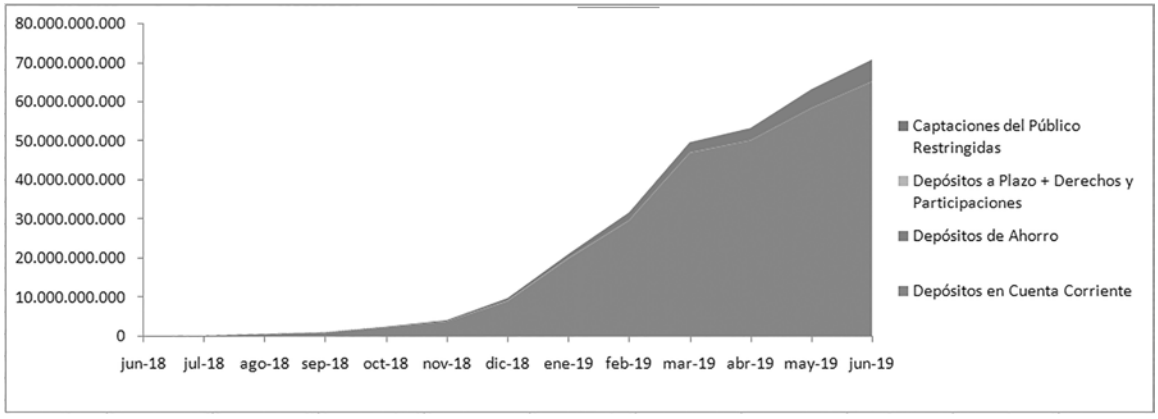
Captaciones del Público
Saldo / Bs.



Captaciones del Público
Cuotas / %

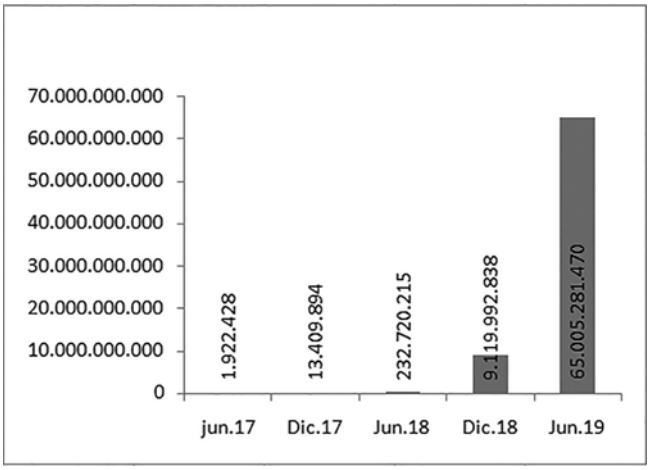


Evolución de las Captaciones

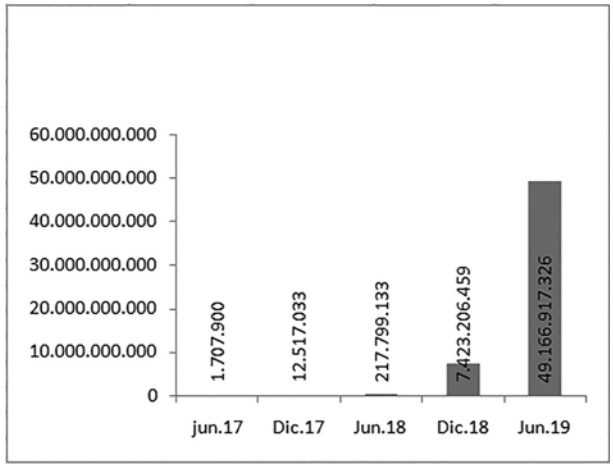


Dentro de las Captaciones del Público, las Cuentas Corrientes alcanzaron la cifra de Bs. 65.005 millones, registrando un incremento de 27 mil%, es decir, Bs. 64.772 millones en comparación con los Bs. 232 millones obtenidos al cierre de junio 2018. Es de destacar que la gran mayoría de este saldo se encuentra en Cuentas Corrientes no Remuneradas (76%). Por su parte, el producto Certificado Nominativo a la Vista asciende a 3,69% del total de las Cuentas Corrientes y las Cuentas denominadas en USD por Convenio Cambiario Nro. 20 representan 17% debido al importante incremento de la cotización del tipo de cambio oficial. Los Depósitos de Ahorro por su parte alcanzaron la cifra de Bs. 5.628 millones; mostrando un incremento de 45 mil%, es decir, Bs. 5.616 millones durante los últimos doce meses, crecimiento mayor comparado con el de las Cuentas Corrientes, debido a la búsqueda de mayores recursos y más estables durante el semestre. Por su parte, los Depósitos a Plazo cerraron con saldo cero debido a una estrategia enmarcada en el ofrecimiento del Instrumento de Inversión "Directo BCV" que posee condiciones de tasas muy competitivas por parte del Banco Central de Venezuela (BCV).

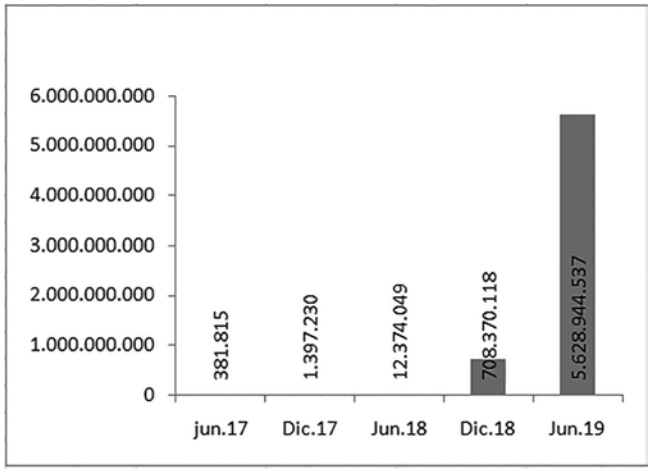
Depósitos en Cuentas Corrientes
Saldo / Bs.



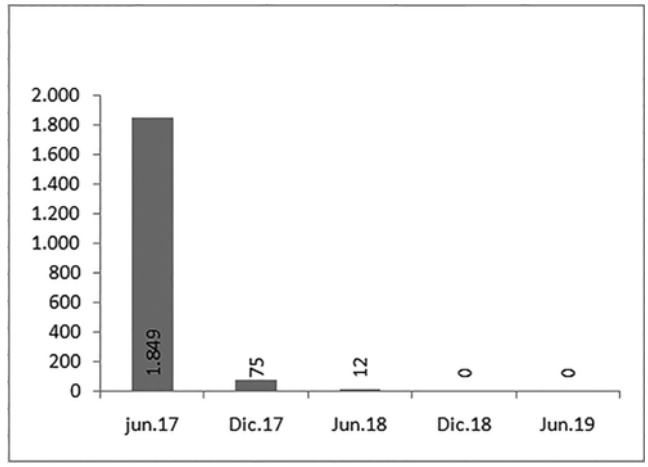
Depósitos en Cuentas Corrientes No Remuneradas
Saldo / Bs.



Depósitos de Ahorro
Saldo / Bs.

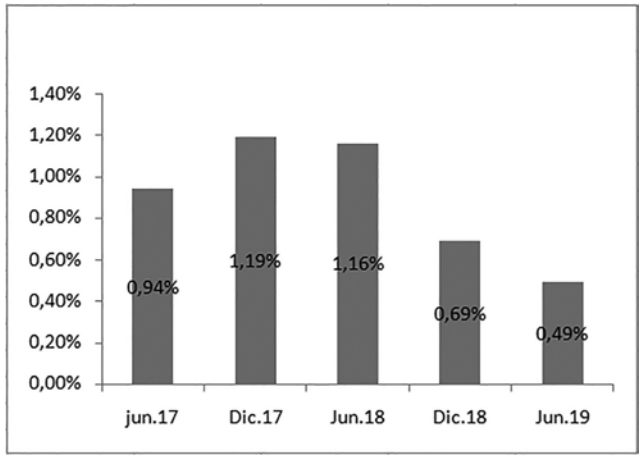


Depósitos a Plazo
Saldo / Bs.

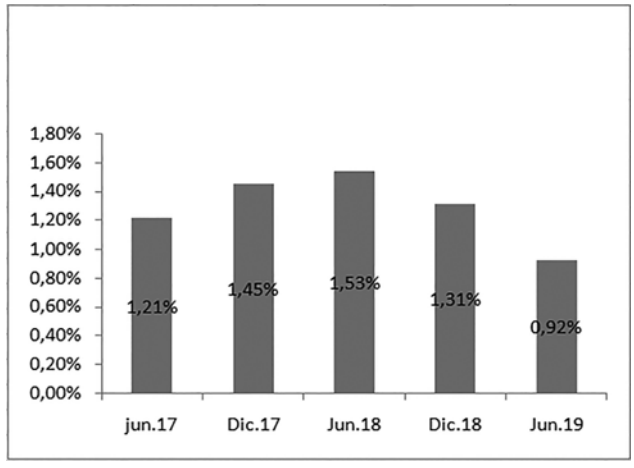


En los rubros de Captaciones, la participación de Banco Sofitasa dentro del Sistema Financiero registra resultados que denotan la disminución de la Banca Privada versus la Banca Pública en términos generales específicamente por las Captaciones en Cuentas Convenio 20 del Banco de Venezuela. Las Cuentas Corrientes alcanzaron una Cuota de Mercado de 0,49% con disminución de 0,67 puntos porcentuales en los últimos 12 meses, mientras que las Cuentas Corrientes no Remuneradas se ubicaron de forma destacada con 0,92% de cuota, es decir 0,61 puntos porcentuales inferior a la cuota presentada en junio 2018. Los Depósitos de Ahorro, también disminuyen en los últimos 12 meses, reflejando una participación de mercado de 0,78% dentro del Sistema Financiero, sin embargo se mantiene más estable con relación al semestre. Por su parte, los Depósitos a Plazo registraron una cuota de cero por ciento.

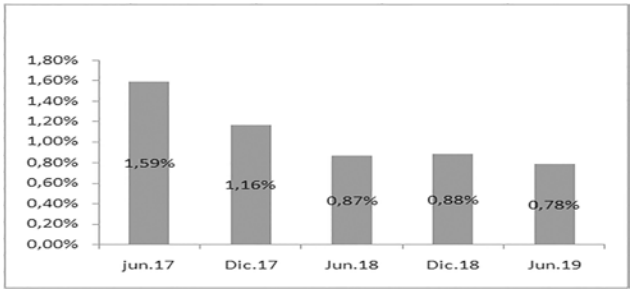
Depósitos en Cuentas Corrientes
Cuotas / %



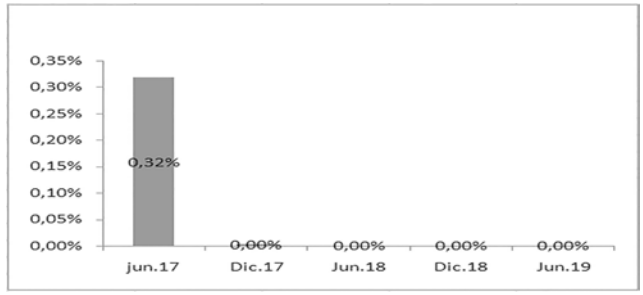
Depósitos en Cuentas Corrientes No Remuneradas
Cuotas / %



Depósitos de Ahorro
Cuotas / %



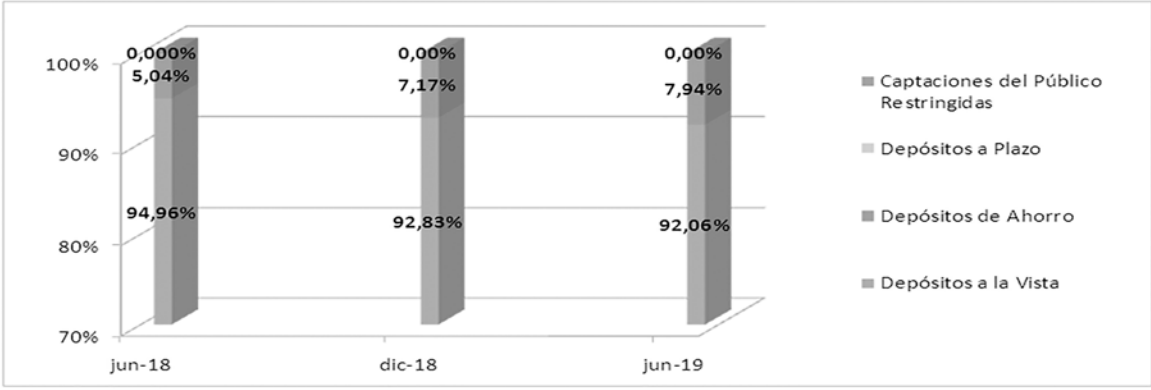
Depósitos a Plazo
Cuotas / %



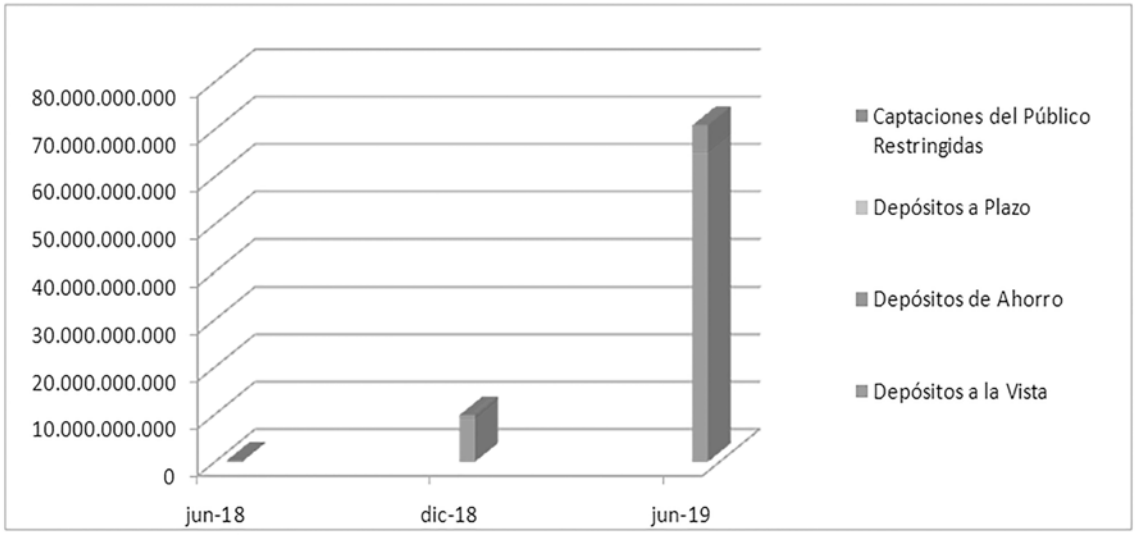
Dentro de la Estructura de las Captaciones del Público, las Cuentas Corrientes participaron con 92,06% del Total Captaciones, con una disminución de 2,9 puntos porcentuales con relación al año anterior cuando se ubicó en 94,96% y una disminución de 0,77 puntos porcentuales con respecto a diciembre. Este resultado se mantiene ligeramente por debajo del objetivo estratégico enmarcado en diluir el importante 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 7,94%, superior en 2,9 puntos porcentuales con relación a la participación alcanzada a junio anterior y un incremento de 0,77 punto porcentuales en el semestre; en tanto que los Depósitos a Plazo se mantienen ausentes.

Esto demuestra la tendencia constante a mantener la mezcla de recursos en la cual predominan los depósitos en Cuentas Corrientes, permitiendo así optimizar los costos financieros. Este es el 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, aún se refleja un peso importante 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 gran influencia de esta Institución. Asimismo, se observa el logro ante 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 Ahorro están siendo canalizados internamente hacia el instrumento de captación Certificado Nominativo a la Vista.

Estructura de las Captaciones
Junio 2019



Estructura de las Captaciones
Junio 2019



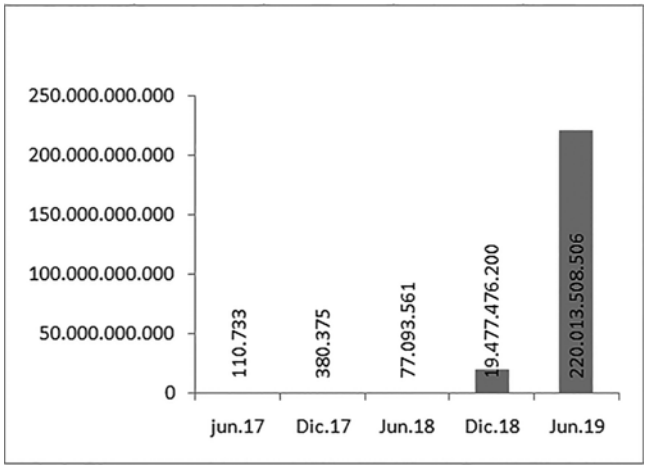
PATRIMONIO

Al cierre de diciembre el Patrimonio Total de Banco Sofitasa ascendió a una cifra record de Bs. 220.013 millones, lo que representa un incremento de 285 mil% es decir de Bs. 219.936 millones con respecto al año anterior cuando registró una cifra de Bs. 77 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 Oficial al pasar de Bs. 636,5846 el cierre de diciembre a Bs. 6.716,4553 al culminar junio 2019. De igual forma, se hicieron esfuerzos para mejorar la posición patrimonial con aportes para incrementar el Capital Social, se realizó la 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.

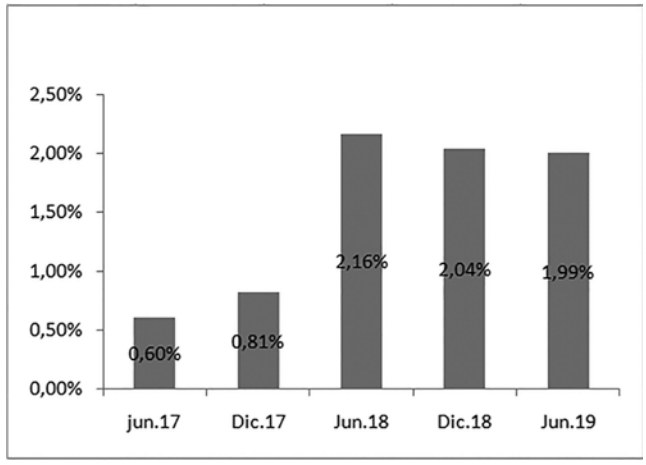
Es de señalar que durante los años 2016 y 2017 los Accionistas también realizaron Aportes Patrimoniales en ocasión de las aprobaciones de propuestas de incrementar el Capital Social del Banco hasta Bs. 16.085.000.000. Los dos aumentos realizados se encuentran en Aportes Patrimoniales no Capitalizados y pasarán a Capital Social una vez que se registren las actas correspondientes y que las mismas sean aprobadas por parte de los Entes Reguladores. De tal forma, la Institución cuenta una sólida base patrimonial que constituye una gran fortaleza y soporte para el importante crecimiento de la Institución en el futuro.

En cuanto a la Cuota de Mercado, ésta se ubica de forma notoria para alcanzar 1,99% 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 Occidental de Descuento, Provincial, Mercantil y Banesco, en estricto orden.

Total Patrimonio
Saldo / Bs.



Total Patrimonio
Cuotas / %



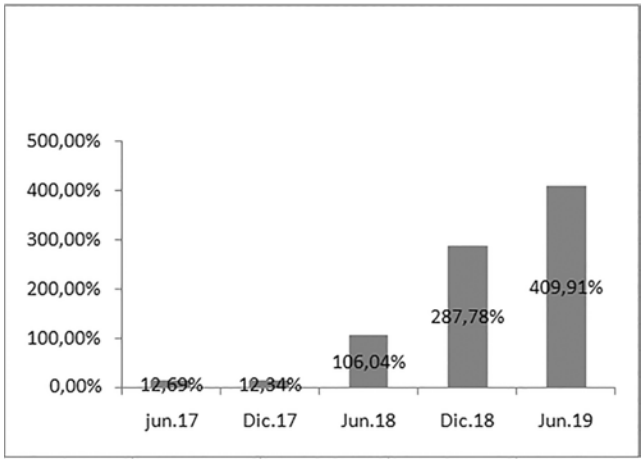
Evolución del Patrimonio

PATRIMONIO	jun-19	dic-18	jun-18	VARIACIÓN PORCENTUAL JUN-19 / DIC-18	JUN-19 /JUN-18
Capital Social	850	850	850	0%	0%
Obligaciones Convertibles en Acciones	0	0	0	0%	0%
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	165.011	165.011	165.011	0%	0%
Reservas de Capital	928	924	920	0%	1%
Ajustes al Patrimonio	336.579.837.943	31.606.652.509	97.391.186	965%	345496%
Resultados Acumulados	415.511.419	91.520.245	1.324.982	354%	31260%
Ganan./Pérdida no Realizada Tit. Val.	-116.982.007.646	-12.220.863.339	-21.789.389	857%	536776%
(Acciones en Tesoreria)	0	0	0	0%	0%
TOTAL PATRIMONIO	220.013.508.505	19.477.476.200	77.093.561	1030%	285285%

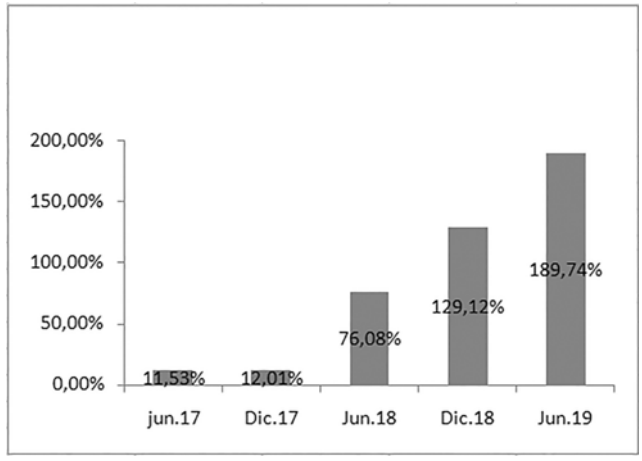
Con referencia a los indicadores de Solvencia Patrimonial, los mismos se fortalecen en su conjunto a pesar del muy importante crecimiento del Activo, especialmente de las operaciones crediticias de la Institución, estos indicadores se vieron fortalecidos con los incrementos del Patrimonio mencionados 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 409,91% muy por encima del mínimo exigido de 11%. Por su parte, el indicador de Patrimonio / Activo Total asciende a 189,74% al cierre de diciembre, 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 bancos del Sistema Bancario Privado, el Banco Sofitasa se ubica en el tercer lugar seguido de Banco Del Sur y Venezuela respectivamente, lo que evidencia la alta solvencia patrimonial de la Institución y el gran potencial de crecimiento del Activo y de 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 económico en continua desmejora, influenciada notablemente por los efectos de la inflación, fuerte disminución del Producto Interno Bruto, escasez de productos y servicios, alta migración de talento humano, dificultad operativa, deterioro de la infraestructura eléctrica y de telecomunicaciones del país, entre otros aspectos. A pesar de esto, la Institución obtuvo resultados satisfactorios como la mejora notable de 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; sin embargo el incremento de los gastos ha mermado significativamente el resultado final.

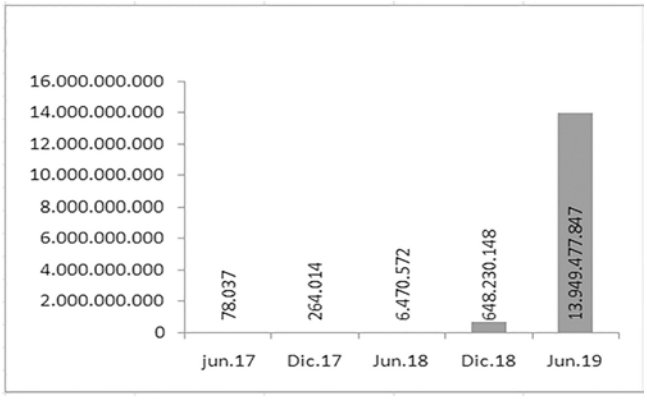
Evolución de los Ingresos Financieros y Gastos Financieros

				VARIACIÓN PORCENTUAL	
MARGEN FINANCIERO BRUTO	jun-19	dic-18	jun-18	JUN-19 / DIC-18	JUN-19 /JUN-18
Ingresos por Disponibilidades	40.269.604	0	0	0%	0%
Ingresos por Inversiones en Titulos Valores	9.333.132.088	169.318.111	1.407.383	5412%	663055%
Ingresos por Cartera de Crêditos	6.202.250.787	496.944.213	5.289.962	1148%	117146%
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	34	100	49	-66%	-31%
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS	15.575.652.513	666.262.424	6.697.395	2238%	232463%
Gastos por Captaciones del Pùblico	591.180.101	15.562.063	226.738	3699%	260633%
Gastos con el BANAVI	0	0	0	0%	0%
Gastos por Otros Financ. Obtenidos	899.498.515	2.464.253	0	100%	0%
Gastos por Otras Obligac. por Inter. Financ.	0	0	0	0%	0%
Otros Gastos Financieros	181.347	5.960	84	2943%	215075%
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	1.490.859.963	18.032.276	226.822	8168%	657181%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	13.949.477.847	648.230.148	6.470.572	2052%	215483%

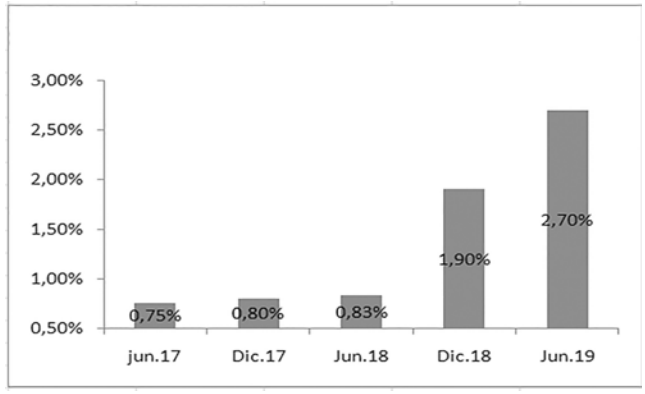
Margen Financiero

El Margen Financiero Bruto registró, durante el semestre, la suma de Bs. 13.949 millones, superior en 215 mil % (Bs. 13.943 millones) al saldo registrado en el mismo semestre del año anterior. Por su parte, la Cuota de Mercado se ubicó en 2,70% incrementándose 0,80 puntos porcentuales con relación a la registrada en el semestre anterior.

Margen Financiero Bruto
Saldo / Bs.



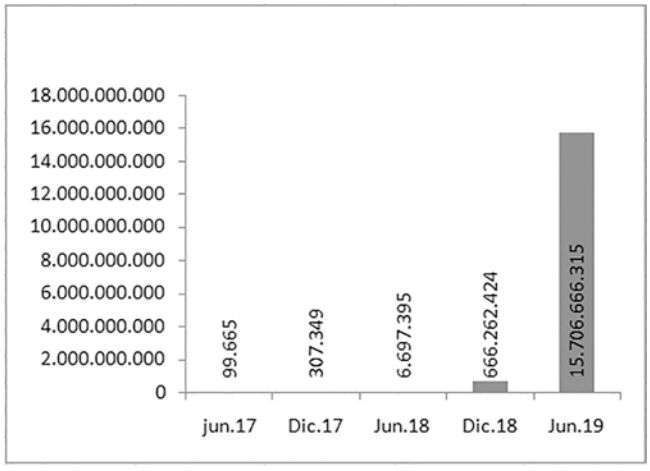
Margen Financiero Bruto
Cuotas / %



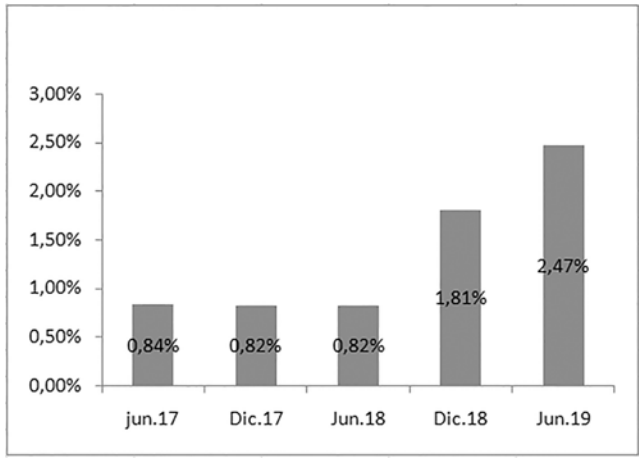
Ingresos Financieros

Durante el lapso se registraron Ingresos Financieros por el orden de Bs. 15.706 millones, superior en 234 mil % (Bs. 15.699 millones) a los exhibidos durante el mismo semestre del año anterior que fueron de Bs. 6,6 millones. Por su parte, la Cuota de Mercado se ubicó en 2,47% superior en 0,66 puntos porcentuales con relación a la cuota presentada el semestre anterior.

Ingresos Financieros
Saldo / Bs.



Ingresos Financieros
Cuotas / %

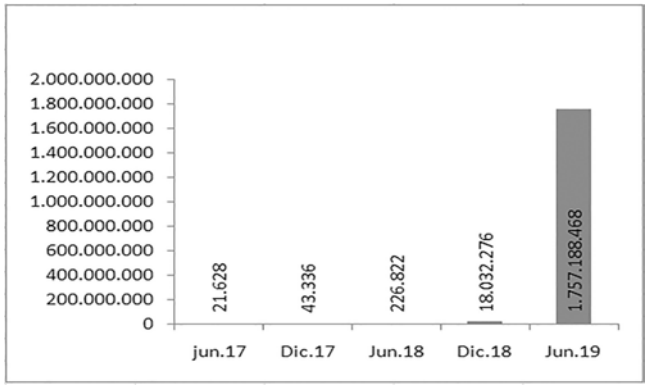


Los ingresos generados por Cartera de Créditos constituyen 40% del Total de Ingresos Financieros, inferior al peso que estos presentaban hace 12 meses que fue de 79%, lo que constituye la principal fuente de sustentación de la rentabilidad de la Institución y está enmarcado en la estrategia de crecimiento 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 60% del Total Ingresos financieros, superior al peso que tenían estos durante el mismo semestre del año anterior cuando representaron 21%. Esto se debió al cambio en la Estructura del Balance y el crecimiento de la Cartera de Títulos Valores por vía del desplazamiento del Tipo de Cambio Oficial.

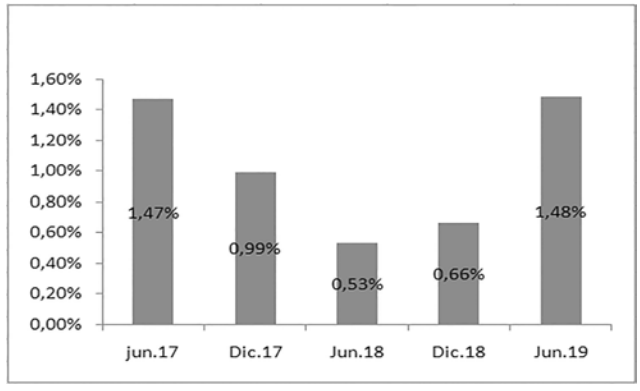
Gastos Financieros

Los Gastos Financieros ascendieron a Bs. 1.757 millones registrando un incremento de 774 mil% es decir Bs. 1.756 millones con respecto al primer semestre 2018. Por su parte, la Cuota de Mercado aumentó en 0,95 puntos porcentuales durante los últimos 12 meses para ubicarse en 1,48% al cierre del actual semestre, y se incrementa con relación al semestre anterior en 0,82 puntos porcentuales. Este nivel de Gasto Financiero tiene su justificación en el caudal de ahorro que maneja la Institución y en el crecimiento de las Captaciones Totales como tal, y por el gasto originado por operaciones interbancarias haciendo que el costo promedio de las Captaciones y la Eficiencia en este gasto sea afectado. Del mismo modo, se evidencia un mayor gasto financiero comparado con la media del Sistema Financiero.

Gastos Financieros
Saldo / Bs.



Gastos Financieros
Cuota de Mercado / %



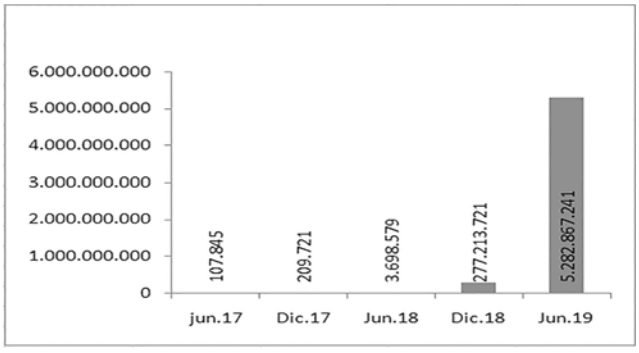
Otros Ingresos Operativos

La cuenta de Otros Ingresos Operativos, compuesta mayormente por comisiones cobradas por productos y servicios, alcanzó para el primer semestre 2019 la suma de Bs. 4.892 millones, mostrando un incremento de 152 mil% es decir de Bs. 4.889 millones con relación al monto registrado en el mismo semestre del año anterior, el cual fue de Bs. 3 millones. Es de resaltar que las tarifas por comisiones se habían mantenido rezagadas por un largo tiempo afectando este resultado, sin embargo, se han venido actualizando, aunque aún persiste una rezaga importante en cuanto a los costos de productos y servicios ofrecidos por la Institución. Por otra parte, el mayor número de operaciones registradas favoreció el resultado y la disminución de exoneraciones a clientes.

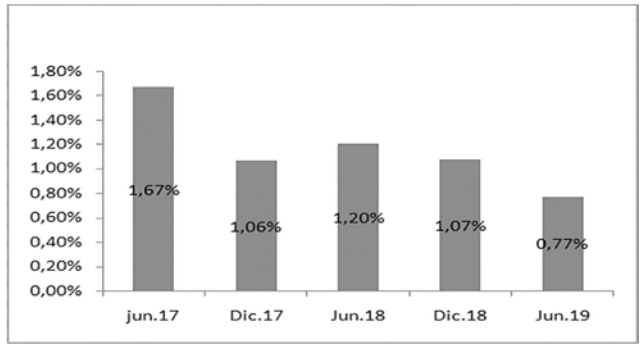
Gastos de Transformación

Los Gastos de Transformación alcanzaron la cifra de Bs. 5.282 millones, experimentando un incremento de 142 mil %, es decir, Bs. 5.279 millones al compararlos con lo alcanzado al cierre del primer semestre 2018. Este resultado demuestra por un lado el efecto nefasto de la inflación y por otro lado los recurrentes ajustes de salario mínimo y bono de alimentación, en otro sentido, la Gestión del Gasto se reflejó en la mejora de algunos indicadores de eficiencia. La Cuota de Mercado asciende a 0,77% en el semestre, inferior a la registrada en los semestres anteriores en 0,30 y 0,43 puntos porcentuales con relación al semestre y año anterior, lo que evidencia una mejoría. 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 las nuevas tasas de tipo de cambio.

Gastos de Transformación
Saldo / Bs.

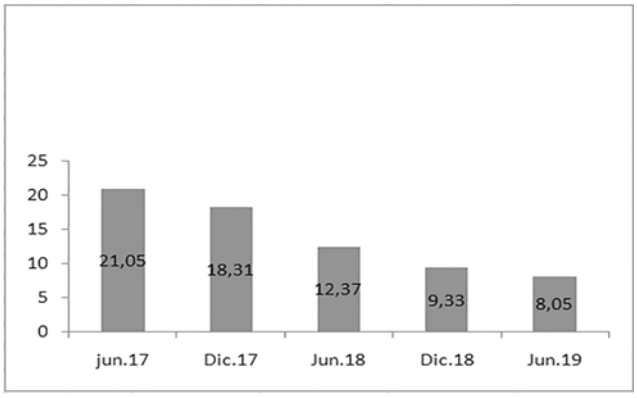


Gastos de Transformación
Cuota de Mercado / %

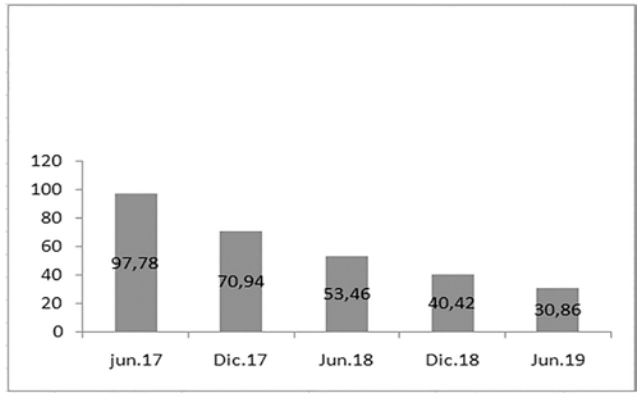


Con respecto al indicador de Eficiencia del Gasto, medida por los Gastos de Personal y Operativos entre el Activo Bruto productivo promedio se ubicó en 8,05% mostrando una mejora en la eficiencia y racionalización del Gasto durante los últimos dos semestres. De la misma manera, se observa un progreso en el indicador de Gastos de Personal y Operativos entre los Ingresos Financieros alcanzando una cifra de 30,86% sensiblemente mejor que los dos semestres anteriores.

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



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



En referencia a la Estructura de los Gastos de Transformación, los Gastos de Personal representan 49% del Total de los Gastos de Transformación y 43% se deben a Gastos Generales y Administrativos para el semestre recién finalizado. Por su parte, el aporte a FOGADE y SUDEBAN asciende a 8% del Total de los Gastos. Se evidencia el esfuerzo de la Institución en apoyar a su talento humano ofreciendo beneficios cada vez mayores.

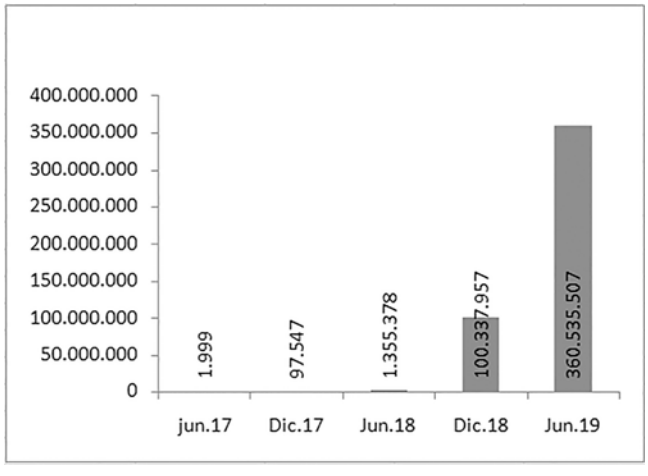
Gastos de Transformación

				VARIACIÓN PORCENTUAL	
GASTOS DE TRANSFORMACION	jun-19	dic-18	jun-18	JUN-19 / DIC-18	JUN-19 /JUN-18
Gastos de Personal	2.569.182.791	194.823.431	2.447.984	1219%	104851%
Gastos Generales y Administrativos	2.278.602.707	74.458.033	1.132.770	2960%	201053%
Aportes a FOGADE	62.472.735	1.797.450	107.346	3376%	58098%
Aportes a la SUDEBAN	372.609.008	6.134.807	10.479	5974%	3555784%
TOTAL GASTOS DE TRANSFORMACION	5.282.867.241	277.213.721	3.698.579	1806%	142735%

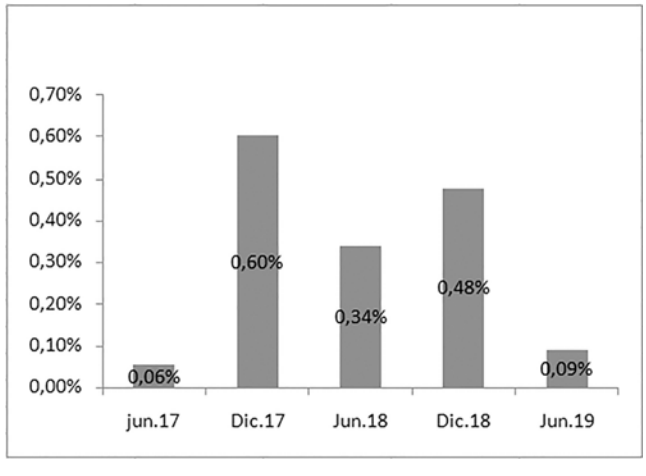
Resultado Neto y Rentabilidad

El Resultado Bruto antes de Impuestos alcanzó la cifra de Bs. 479 millones, representando un incremento de 26 mil%, es decir, Bs. 477 millones al compararlo con el mismo semestre del año anterior, igual un crecimiento de 345% o Bs. 371 millones si lo comparamos con el semestre anterior. Por su parte, la menor proporción de los ingresos exentos provenientes de Cartera de Títulos Valores, así como el incremento de los Ingresos por Cartera de Créditos no exentos derivaron en la necesidad de provisión para Impuesto Sobre La Renta de Bs. 119 millones durante el semestre. En tal sentido, el Beneficio Neto ascendió a la suma de Bs. 360 millones, representando un aumento muy importante de 26 mil% con relación al mismo semestre del año anterior, es decir de Bs. 359 millones y de 259% con respecto al semestre inmediatamente anterior es decir Bs. 260 millones.

Resultado Neto
Saldo / Bs.

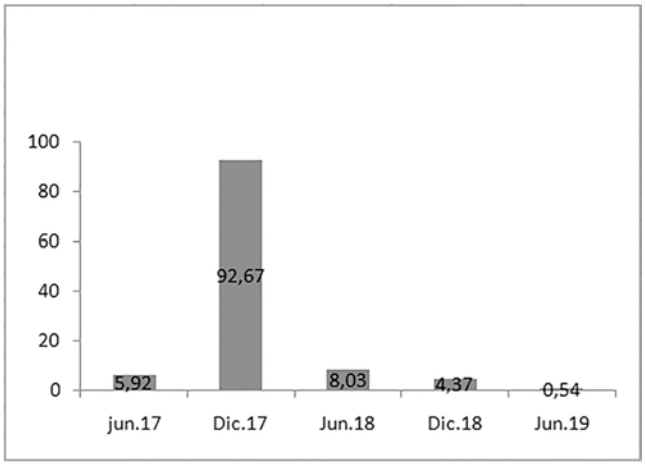


Resultado Neto
Cuota / %

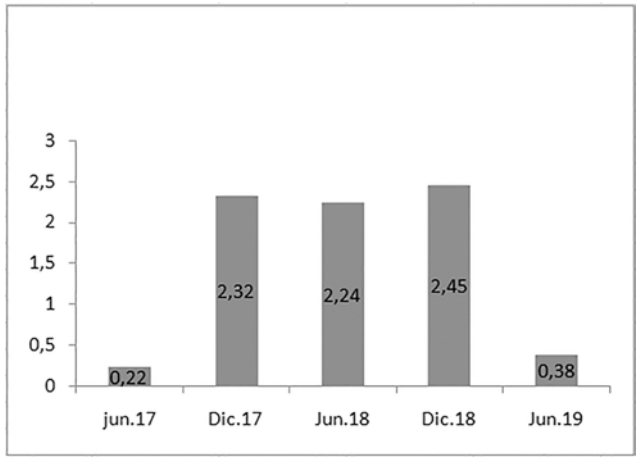


La Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROE) se ubicó en 0,54% muy inferior a la registrada en los últimos semestres debido al importante crecimiento del Patrimonio, a pesar del destacado repunte de las utilidades especialmente en el último semestres. Su resultado pierde total sentido si lo comparamos 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 / %



Resultado Neto / Activo Promedio
Cuotas / %



A continuación se presentan las Operaciones Activas efectuadas durante el primer semestre del 2019 y que individualmente exceden del cinco por ciento (5%) del Patrimonio de la Institución:

I SEMESTRE 2019			
MES	5%	PATRIMONIO	BASE MES
ENERO	973.873.810,00	19.477.476.200	DICIEMBRE
FEBRERO	5.606.966.977,85	112.139.339.557	ENERO
MARZO	5.502.440.454,95	110.048.809.099	FEBRERO
ABRIL	5.489.335.890,90	109.786.717.818	MARZO
MAYO	8.567.073.554,52	171.341.471.090	ABRIL
JUNIO	9.883.723.688,19	197.674.473.764	MAYO

Para el primer semestre del año 2019 y en cumplimiento del Artículo 30 numeral 3 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, referido a las atribuciones y deberes de la Junta Directiva en cuanto a decidir sobre la aprobación de todas las operaciones activas que individualmente excedan de dicho porcentaje, se presentan a continuación lo siguiente:

OPERACIONES SUPERIORES AL 5% DEL PATRIMONIO DEL BANCO, CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2019, TOMANDO COMO BASE DE COMPARACIÓN EL SALDO DEL PATRIMONIO PARA EL CIERRE DEL MES ANTERIOR:

ENERO 2019

Para el mes de enero 2019, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario** que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

Para el mes de enero 2019, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de **Renta Fija** que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

FEBRERO 2019

Para el mes de febrero 2019, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario** que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

Para el mes de febrero 2019, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de **Renta Fija** que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

MARZO 2019

Para el mes de marzo 2019, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario** que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

Para el mes de marzo 2019, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de **Renta Fija** que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

ABRIL 2019

Para el mes de abril 2019, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario** que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

Para el mes de abril 2019, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de **Renta Fija** que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

MAYO 2019

Para el mes de mayo 2019, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario** que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

Para el mes de mayo 2019, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de **Renta Fija** que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

JUNIO 2019

Para el mes de junio 2019, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario** que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

Para el mes de junio 2019, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de **Renta Fija** que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

Oficio Nro.	Emitido por		Fecha	Recibido
ENERO 2019				
SIB-DSB-UNIF-00197	SIMON J. RANGEL ANGARITA GTE. UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	10-01-2019	11-01-2019	MEDIDA BLOQUEO E INMOVILIZACION CUENTA 0137-0033-88-0009005061.
SIB-II-GGIR-GSRB-00379	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA	11-01-2019	14-01-2019	OBSERVACIONES A RESPUESTAS RELACIONADAS CON RECAUDOS ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS CELEBRADA EL 28-09-2018.
FEBRERO 2019				
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-1660	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCIÓN BANCA PRIVADA (E)	07-02-2019	08-02-2019	ACUSE RECIBO ACTA CERTIFICADA ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS CELEBRADA EL DIA 04 DE DICIEMBRE 2017.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-1707	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCIÓN BANCA PRIVADA (E)	11-02-2019	12-02-2019	ACUSE RECIBO Y CONSIDERACIONES SOBRE RESPUESTA AL OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-18108, DEL 12-11-2018, SEGUIMIENTO INSPECCION GENERAL CON FECHA DE CORTE AL 30-04-2017.
SIB-DSB-01828	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E)	15-02-2019	08-02-2019	SOLICITUD DE INFORMACION PARA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.
UNIF-DGIFC-DGI-272	SIMON J. RANGEL ANGARITA DIRECTOR GNRAL UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA (E)	27-02-2019	28-02-2019	SOLICITUD DE INFORMACION PARA FISCALÍA QUINTA DEL MINISTERIO PUBLICO CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL ESTADO MERIDA.
MARZO 2019				
SIB-DSB-CJ-PA-2578	ARIANA ARIAS MOTA CONSULTORA JURIDICA AD DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	06-03-2018	07-03-2019	SOLICITUD DE INFORMACION PARA JUZGADO PRIMERO DE PRIMERA INSTANCIA EN LO CIVIL DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL ESTADO CARABOBO.
SIB-DSB-OAC-AGRD-2822	MIGUEL ALEJANDRO RAMIREZ CONTRERAS GTE. (E) OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA	15-03-2019	15-03-2019	SOLICITUD DE INFORMACION RECLAMO EFECTUADO POR LA CIUDADANA INÉS CAROLINA COLMENARES RAMIREZ, SEGÚN OFICIIO SIB-DSB-OAC-AGRD-16981.
UNIF-DGIFC-DGI-559	SIMON J. RANGEL ANGARITA DTOR. GNRAL. UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA (E)|	18-03-2019	20-03-2019	SOLICITUD DE INFORMACION PARA FISCALÍA QUINTA DE MINISTERIO PÚBLICO DE LA CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL ESTADO MERIDA.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-3112	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCIÓN BANCA PRIVADA (E)	20-03-2019	21-03-2019	OBSERVACIONES SOBRE OVERNIGHT DICIEMBRE 2018 Y ENERO 2019.
SIB-II-GGIR-GSRB-3225	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCIÓN BANCA PRIVADA (E)	21-03-2019	22-03-2019	OBSERVACIONES RECAUDOS ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS 28-09-2019.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-3400	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	25-03-2019	28-03-2019	SEGUIMIENTO A RECAUDOS CORRESPONDIENTES A LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS DEL 28-03-2019.
UNIF-DGIFC-DGI-821	SIMON J. RANGEL ANGARITA DIRECTOR GNRAL UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA (E)	27-03-2019	28-03-2019	LEVANTAMIENTO MEDIDA DE BLOQUEO E INMOVILIZACION DE CUENTAS.
SIB-DSB-3453	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E)	28-03-2019	09-04-2019	OBSERVACIONES INFORME SEMESTRAL DE ATESTIGUAMIENTO DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE CUMPLIMIENTO DE RESOLUCION No. 119-10, EMITIDA POR SUDEBAN, ELABORADO POR LA FIRMA DE AUDITORES EXTERNOS LARA, MARAMBIO & ASOCIADOS (DELOITTE) AL 31 DE DICIEMBRE 2018.

Oficio Nro.	Emitido por		Fecha	Recibido
ABRIL 2019				
SIB-DSB-03909	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E)	09-04-2019	11-04-2019	ACUSE RECIBO PARTICIPACION DESIGNACIÓN TEMPORAL DEL CIUDADANO PEDRO PEÑALOZA GALVIS, COMO OFICIAL DE CUMPLIMIENTO (E) POR REPOSO POSTNATAL DE LA LIC. ROSSANA FEVOLI ROMANO, TITULAR DEL CARGO.
UNIF-DGIFC-DGI-0982-3948	SIMON J. RANGEL ANGARITA DIRECTOR GNRAL UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA (E)	10-04-2019	11-04-2019	SOLICITUD DE INFORMACION PARA FISCALÍA QUINTA MINISTERIO PÚBLICO DE LA CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL ESTADO MERIDA.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-3995	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E)	10-04-2019	11-04-2019	AUTORIZACION INSCRIPCION EN EL REGISTRO MERCANTIL CORRESPONDIENTE DEL ACTA ASAMBLA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS CELEBRADA EL 28 DE SEPTIEMBRE 2018.
SIB-DSB-CJ-PA-4219	ARIANA ARIAS MORA CONSULTORA JURÍDICA DJTA PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (E)	23-04-2019	24-04-2019	SOLICITUD INFORMACION PARA JUZGADO SEGUNDO DE PRIMERA INSTANCIA EN LO CIVIL, MERCANTIL Y DEL TRÁNSITO DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO ZULIA.
MAYO 2019				
UNIF-DDG-1511	SIMON J. RANGEL ANGARITA DTOR. GNRAL. UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	16-05-2019	16-05-2019	SOLICITUD REPORTES DE ACTIVIDADES SOSPECHOSAS NO REMITIDOS DESDE ABRIL 2018.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-5385	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE INSPECCIÓN BANCA PRIVADA (E)	22-05-2019	22-05-2019	PUBLICACION EXTEMPORANEA EN PAGINA WEB DEL BALANCE GENERAL Y ESTADO DE RESULTADOS AL 28 DE FEBRERO Y 31 DE MARZO 2019.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-5387	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCIÓN BANCA PRIVADA (E)	22-05-2019	22-05-2019	OBSERVACIONES Y SEGUIMIENTO DE INSPECCION GENERAL CON FECHA DE CORTE AL 30-04-2017.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-5388	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE INSPECCIÓN BANCA PRIVADA (E)	22-05-2019	22-05-2019	ACUSE RECIBO RESPUESTA SOBRE INCUMPLIMIENTO EN OCTUBRE 2018, SOBRE EXCESO DE FINANCIMIENTO SERVICIOS O BIENES DE CONSUMO.
SIB-DSB-OAC-AGRD-5671	MIGUEL ALEJANDRO RAMIREZ CONTRERAS GTE. (E) OFICINA ATENCIÓN CIUDADANA	27-05-2019	29-05-2019	SOLICITUD RECAUDOS SOBRE IMPROCEDENCIA RECLAMO DEL CIUDADANO JORGE RAFAEL SALAMANCA PEREZ.
SIB-II-CCSB-5756	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE INSPECCIÓN BANCA PRIVADA (E)	29-05-2019	29-05-2019	ACUSE RECIBO RESPUESTA AL INFORME DE RESULTADO INSPECCIÓN ESPECIAL EEN MATERIA DE CALIDAD DE SERVICIO BANCARIO.
JUNIO 2019				
SIB-DSB-OAC-AGRED-6046	MIGUEL ALEJANDRO RAMIREZ CONTRERAS GTE. (E) OFICINA ATENCION CIUDADANA	05-06-2019	06-06-2019	SOLICITUD INFORMACION SOBRE DECLARATORIA DE IMPROCEDENCIA RECLAMO PRESENTADO POR XIOMARA MARGARITA ZAMBRANO GOMEZ.
SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-6350	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	07-06-2019	10-06-2019	INFORME VISITA DE INSPECCION ESPECIAL AGENCIA BELLA VISTA, MARACAIBO, ESTADO ZULIA.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-6671	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCIÓN BANCA PRIVADA (E)	13-06-2019	13-06-2019	ACUSE RECIBO RESPUESTA OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-03112 DEL 20-3-20|9, OPERACIONES OVENRIGHT DICIEMBRE 2018 Y ENERO 2019.
UNIF-DDG-2577	VICENTE MANUEL CABEZAS MARCANO DCTOR GNRAL UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA (E)	21-06-2019	26-06-2019	ACUSE RECIBO RESPUESTA OFICIO UNIF-DD-1511 DEL 16-05-2019, RELACIONADA CON REMISIÓN REPORTES ACTIVIDADES SOSPECHOSAS PERIODO ABRIL 2018-MAYO 2019.
SIB-DSB-OAC-AGRD-7182	MIGUEL ALEJANDRO RAMIREZ CONTRERAS GTE. (E) DE LA OFICINA ATENCION CCDANA	28-06-2019	01-07-2019	SEGUIMIENTO DENUNCIA FORMULADA POR CARLOS ALIRIO CAIRES SÁNCHEZ.

RIESGO DE CRÉDITO

Con respecto al **Riesgo de Crédito**, es de señalar, que el Banco generó durante el primer semestre de 2019 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 este 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 de 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 2019:

Cartera Comercial

jun-18 \ jun-19	AA	A	B	C	D	E	PI
AA	0,9799	0,0143	0,0032	0,0013	0,0008	0,0004	0,00%
A	0,2621	0,2432	0,1193	0,0658	0,0818	0,0777	7,77%
B	0,0969	0,1195	0,1414	0,1316	0,1579	0,2026	20,26%
C	0,0704	0,0361	0,0475	0,0527	0,1738	0,3861	38,61%
D	0,0163	0,0331	0,0165	0,0328	0,1317	0,5695	56,95%
E	0,0004	0,0004	0,0002	0,0000	0,0028	0,9962	100,00%

Cartera Manufactura

jun-18 \ jun-19	AA	A	B	C	D	E	PI
AA	0,9708	0,0216	0,0051	0,0022	0,0004	0,0000	0,00%
A	0,2625	0,2292	0,0833	0,1111	0,0139	0,0000	0,00%
B	0,0000	0,0333	0,0000	0,0167	0,0000	0,0000	0,00%
C	0,0000	0,0000	0,0000	0,0333	0,0000	0,0000	0,00%
D	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0333	3,33%
E	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,7000	100,00%

Cartera Agrícola

jun-18 \ jun-19	AA	A	B	C	D	E	PI
AA	0,9702	0,0235	0,0030	0,0015	0,0014	0,0004	0,00%
A	0,4051	0,1020	0,0622	0,1504	0,0318	0,0319	3,19%
B	0,0424	0,0375	0,0179	0,1067	0,0631	0,0658	6,58%
C	0,0267	0,0472	0,0167	0,0222	0,0633	0,0906	9,06%
D	0,0500	0,0361	0,0083	0,0056	0,0139	0,2861	28,61%
E	0,0083	0,0000	0,0000	0,0023	0,0043	0,8850	100,00%

Cartera Turismo

jun-18 \ jun-19	AA	A	B	C	D	E	PI
AA	0,9476	0,0275	0,0131	0,0050	0,0063	0,0005	0,00%
A	0,0000	0,1611	0,0722	0,0567	0,0233	0,0200	2,00%
B	0,0000	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	0,1500	100,00%

Cartera Microcréditos

jun-18 \ jun-19	AA	A	B	C	D	E	PI
AA	0,9748	0,0188	0,0044	0,0011	0,0006	0,0004	0,00%
A	0,2812	0,1606	0,2387	0,1105	0,0415	0,0508	5,08%
B	0,2008	0,1413	0,1358	0,1039	0,0465	0,1717	17,17%
C	0,0417	0,0139	0,0500	0,0722	0,0694	0,2528	25,28%
D	0,0333	0,0083	0,0167	0,0000	0,0847	0,5569	55,69%
E	0,0000	0,0000	0,0008	0,0000	0,0010	0,8815	100,00%

Cartera Hipotecaria

jun-18 \ jun-19	AA	A	B	C	D	E	PI
AA	0,6044	0,3742	0,0178	0,0031	0,0004	0,0001	0,00%
A	0,1020	0,7390	0,1386	0,0150	0,0019	0,0035	0,35%
B	0,0207	0,1580	0,5437	0,1026	0,0368	0,0549	5,49%
C	0,0389	0,0321	0,0488	0,1494	0,3608	0,0867	8,67%
D	0,0000	0,0556	0,0056	0,0056	0,1939	0,1728	17,28%
E	0,0056	0,0056	0,0056	0,0000	0,0292	0,3708	100,00%

Cartera de Tarjetas de Crédito

		jun-19						
		AA	A	B	C	D	E	PI
jun-18	AA	0,9749	0,0175	0,0048	0,0009	0,0011	0,0009	0,00%
	A	0,4778	0,2021	0,1705	0,0221	0,0324	0,0785	13,30%
	B	0,3463	0,1000	0,1378	0,0436	0,0703	0,2854	39,93%
	C	0,0183	0,0166	0,0141	0,0245	0,1428	0,7004	100,00%
	D	0,0085	0,0082	0,0037	0,0046	0,0524	0,8393	100,00%
	E	0,0008	0,0000	0,0000	0,0000	0,0153	0,9338	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	7,77%	3,19%	5,08%	0,00%	2,00%	0,35%	13,30%
B	20,26%	6,58%	17,17%	0,00%	5,83%	5,49%	39,93%
C	38,61%	9,06%	25,28%	0,00%	11,67%	8,67%	100,00%
D	56,95%	28,61%	55,69%	3,33%	15,42%	17,28%	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

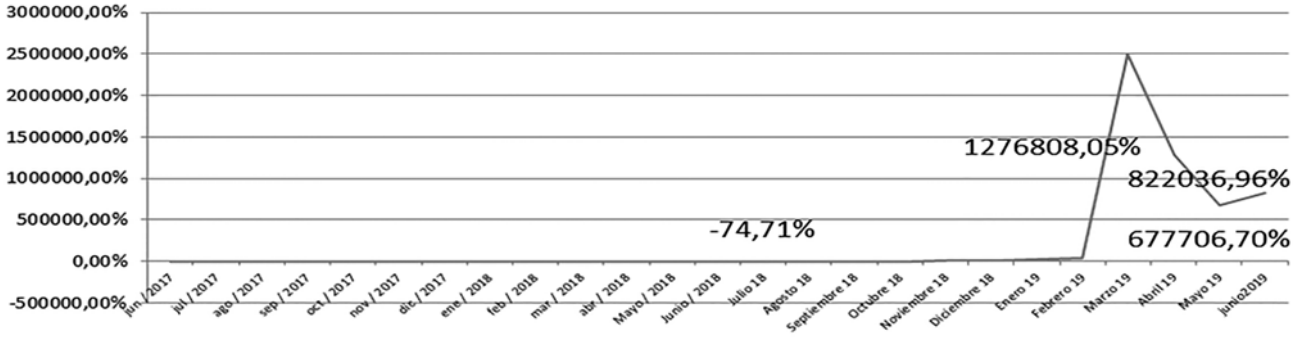
Productos	Pérdidas		
	Esperadas	No Esperadas	Totales
Turismo	0,00	0,00	0,00
Agrícola Jurídica	1.360,00	0,00	1.360,00
Agrícola Natural	77.120,00	532.880,00	610.000,00
Comercial Jurídica	1.500.000,00	0,00	1.500.000,00
Comercial Natural	1.870.000,00	8.800.000,00	10.670.000,00
Hipotecario CP	0,00	0,00	0,00
Hipotecario LP	222,11	0,00	222,11
Manufactura	0,00	0,00	0,00
Microcréditos	734.280,00	0,00	734.280,00
TDC Clásica	372.780,00	317.220,00	690.000,00
TDC Corporativa	45.580,00	84.420,00	130.000,00
TDC Dorada	9.020.000,00	2.640.000,00	11.660.000,00
TDC MC Black	1.420.000,00	1.820.000,00	3.240.000,00
TDC Platino	5.970.000,00	2.380.000,00	8.350.000,00
Totales	**21.011.342,11**	**16.574.520,00**	**37.585.862,11**

En la tabla anterior, se presenta el resumen de los resultados para el cierre del primer semestre de 2019, del Portafolio de la Cartera de Créditos del Banco, observándose que las Pérdidas Esperadas son de **Bs. 21.011.342,11;** las Pérdidas No Esperadas por **Bs. 16.574.520,00** para una Pérdida Total de **Bs. 37.585.862,11,** 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. 250,29** para el mes de junio de 2019, según se aprecia en la cuenta contable 819030000000.

Durante el primer semestre de 2019, se presentaron los indicadores de Riesgo de Crédito tales como: **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 2019, la variación anual de la Cartera Inmovilizada fue de 822.036,96% presentando una aceleración del deterioro de 144.330,26 puntos porcentuales con respecto al mes de mayo de 2019, el cual fue de 677.706,70% y, con relación al valor más bajo en el mes de julio de 2018 de 74,71%, presenta una aceleración del deterioro de 821.962,25 puntos porcentuales, este valor se encuentra en el nivel de riesgo alto.

Razón de Deterioro de la Cartera Inmovilizada



RIESGO DE LIQUIDEZ

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 General 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. Igualmente, se hicieron las pruebas de back y stress testing para el primer y segundo trimestre del año 2019 siendo 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”.

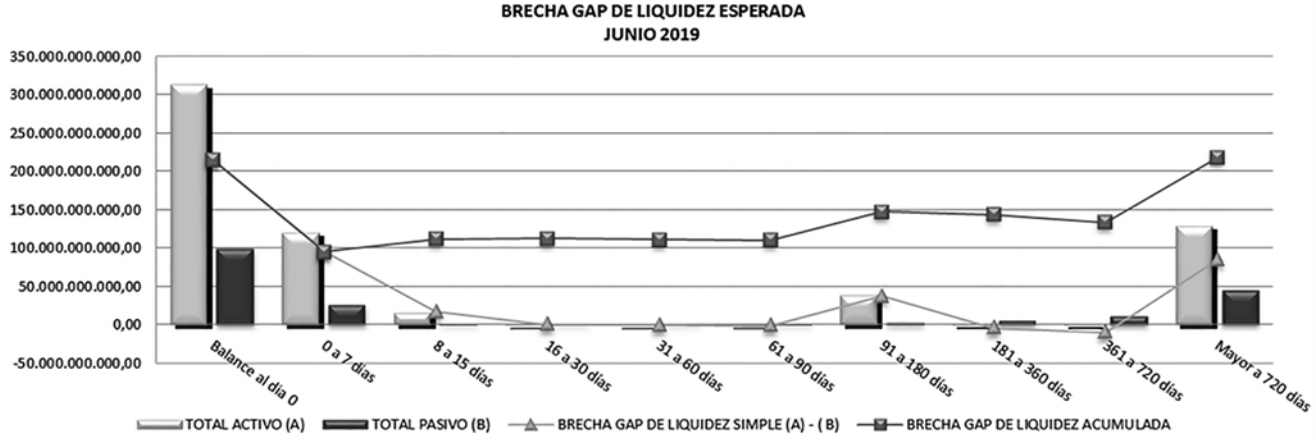
A continuación, se muestra el Escenario Esperado, de la composición y estructura ínter temporal de los activos y pasivos financieros al cierre del mes de junio de 2019:

Brecha Esperada a Corto Plazo de Vencimientos de Activos y Pasivos Financieros a Junio 2019

BRECHA GAP DE LIQUIDEZ ESPERADA
AL 30/06/2019
(Expresado en Bs.)

DESCRIPCIÓN	BANDAS TEMPORALES									
	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	4.263.354.571,57	4.263.354.571,57	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ENCAJE LEGAL	40.068.959.037,19	23.372.223.806,39	16.696.735.230,80	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
FONDOS INTERBANCARIOS COLOCADOS	19.574.791.859,76	19.574.791.859,76	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OPERACIONES DE ABSORCION DEL BCV	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CAMARA DE COMPENSACION	1.180.518.170,40	1.180.518.170,40	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	153.827.453.287,88	63.026.742.304,69	0,00	0,00	0,00	0,00	39.738.831.019,19	232,39	4,64	51.061.879.726,82
CARTERA DE CREDITOS	25.297.623.013,07	338.626.730,44	239.266.093,15	647.337.839,52	150.253.990,18	39.316.467,96	525.849.521,21	2.172.096.836,09	2.510.803.907,91	18.674.071.628,46
ACTIVOS INMOVILIZADOS	26.370.813.107,37	9.640.634.109,23	8.269.720,06	10.159.941,78	256.745,75	100.839,06	0,00	393.237,96	1.026.019,62	16.709.972.493,91
OTROS ACTIVOS	43.752.427.756,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	43.752.427.756,55
TOTAL ACTIVO (A)	314.335.940.803,79	121.396.891.552,48	16.944.271.044,00	657.497.781,30	150.510.735,93	39.417.307,02	40.264.680.540,40	2.172.490.306,44	2.511.829.932,17	130.198.351.605,74
PASIVO										
CAPTACIONES A LA VISTA	67.662.470.438,43	20.604.276.186,15	249.329.184,97	467.492.221,81	934.984.443,62	934.984.443,62	2.804.953.330,87	5.609.906.661,75	11.219.813.323,50	22.439.626.647,00
CAPTACIONES DE AHORRO	5.628.944.536,76	1.506.305.558,04	23.015.430,45	43.153.932,09	86.307.864,17	86.307.864,17	258.923.592,52	517.847.185,05	1.035.694.370,09	2.071.388.740,18
DEPOSITOS A PLAZO FIJO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
FONDOS INTERBANCARIOS CAPTADOS	3.837.466.478,16	3.837.466.478,16	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OTROS PASIVOS	21.787.194.239,52	39.223.443,32	17.953.420,70	19.214.618,16	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	21.731.587.920,68
TOTAL PASIVO (B)	98.916.075.692,87	25.987.271.665,67	290.298.036,11	529.860.772,06	1.021.292.307,80	1.021.292.307,80	3.063.876.923,40	6.127.753.846,79	12.255.507.693,59	46.242.603.307,86
BRECHA GAP DE LIQUIDEZ SIMPLE (A) - (B)	215.419.865.110,92	95.409.619.886,81	16.653.973.007,89	127.637.009,24	-870.781.571,87	-981.875.000,78	37.200.803.617,00	-3.955.263.540,36	-9.743.677.761,42	83.955.748.297,88
BRECHA GAP DE LIQUIDEZ ACUMULADA	215.419.865.110,92	95.409.619.886,81	112.063.592.894,70	112.191.229.903,94	111.320.448.332,07	110.338.573.331,28	147.539.376.948,28	143.584.113.407,92	133.840.435.646,50	217.796.183.944,38
RATIO DE LIQUIDEZ	3,18	4,67	58,37	1,24	0,15	0,04	13,14	0,35	0,20	2,82
ACTIVOS LIQUIDOS	129.174.626.106,03									
LIQUIDEZ EN RIESGO (LER)		OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
POSICION EN LER		0	0	0	0	0	0	0	0	0

(*) LER: Brecha GAP de Liquidez Acum.>0 = "OK"; Brecha GAP de Liquidez Acum. <0 y <= Activos Líquidos = "OK"; Brecha GAP de Liquidez Acum.<0 y > Activos Líquidos = "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 a la Brecha de Liquidez en el Escenario Esperado, para la brecha simple, se observaron descalces desde las bandas de 31 a 60 días hasta las bandas 61 a 90 días y desde las bandas de 181 a 360 hasta las bandas de 361 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 de 2019, se observa un valor de 467%, indicando una cobertura de 4,67 veces del activo para responder a

los compromisos adquiridos. Con respecto al Ratio de Liquidez a nivel consolidado en el análisis esperado, se encuentra con un valor de 318%, 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. De acuerdo a lo observado en el comportamiento de los ratios de liquidez la Institución a corto plazo ha mantenido una posición de liquidez positiva, a través de la gestión en la Estructura del Balance (Activo vs. Pasivo), tales como la solicitud de otros financiamientos, debido al incremento sucesivo del Encaje Legal y su impacto en las líneas de negocio y servicio de la Institución. No obstante, se debe continuar con el seguimiento diario a los componentes de los ratio y a la evolución de los indicadores.

Durante el primer semestre de 2019, se presentó el **Coeficiente de Financiamiento Volátil** que determina la porción de pasivos volátiles a un día, respecto a los Activos líquidos, se obtuvo para los cortes semanales del mes de junio del año 2019, los siguientes resultados:

FECHA	COEFICIENTE DE FINANCIAMIENTO VOLATIL
07/06/2019	3,00
14/06/2019	2,83
21/06/2019	2,83
28/06/2019	2,71

Como se puede observar en la tabla anterior, el Coeficiente de Financiación Volátil se encuentra dentro del límite establecido, al presentar valores superiores a 1.

Igualmente, durante el lapso de la cuenta, 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 2019, los siguientes resultados:

FECHA	20 MAYORES SALDOS (Bs.)	RACOCAP (%)
AL 07/06/2019	6.952.073.884,26	13,00%
AL 14/06/2019	6.666.554.437,42	12,30%
AL 21/06/2019	6.552.382.981,49	12,00%
AL 28/06/2019	6.716.749.888,36	11,80%

De la tabla anterior, se tiene que a nivel consolidado los 20 mayores proveedores de Fondos durante el mes de junio de 2019 se presentaron valores que van desde 11,80% hasta 13,00%, de las Captaciones del Público, presentando un nivel de riesgo alto al compararlos con los límites establecidos para este indicador.

RIESGO DE MERCADO

En cuanto al **Riesgo de Mercado**, durante el primer semestre de 2019, 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 2019:

Reporte de Valor en Riezgo (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 Bolivar	DPBS08771-0018	3.312,00	0,00%	1,47%	-95,07		-135,10	
	DPBS08771-0027	2.900,00	0,00%	1,64%	-78,93		-128,05	
	DPBS08772-0017	70,00	0,00%	1,44%	-1,41		-2,67	
	DPBS09345-0014	588,00	0,00%	1,86%	-15,69		-29,96	
	DPBS09345-0023	3.000,00	0,00%	1,32%	-57,14		-109,23	
	DPBS09345-0041	100,00	0,00%	1,42%	-2,21		-3,90	
	DPBS09345-0032	188,00	0,00%	1,27%	-3,96		-6,93	
	DPBS00760-0016	133,00	0,00%	0,98%	-1,03		-3,76	
	DPBS00760-0034	130,00	0,00%	0,72%	-0,52		-2,62	
	DPBS00760-0052	344,00	0,00%	1,35%	-5,61		-10,91	
	DPBS01632-0039	80,00	0,00%	1,19%	-1,61		-2,50	
	DPBS01632-0057	384,00	0,00%	2,12%	-8,41		-18,68	
	DPBS02207-0025	124,00	0,00%	1,27%	-2,90		-4,41	
	DPBS02207-0043	2.202,00	0,00%	1,77%	-62,66		-102,87	
	DPBS02207-0052	3.799,00	0,00%	2,55%	-136,65		-245,99	
	DPBS02209-0014	5.887,60	0,00%	4,43%	-350,14		-708,86	
Portafolio en Bolivares		23.241,60	0,00%	VaR Incorrelacionado	3,55%	-823,94	6,52%	-1.516,44
				VaR Correlacionado	1,77%	-410,58	3,46%	-804,52
Us Dollar	XS0294364954	2.686.582,12	0,00%	3,05%		-125.689,35		-207.690,96
	XS0294367205	1.343.291,06	0,00%	3,01%		-57.766,84		-107.587,73
	USP97475AN08	10.887.374.041,30	5,06%	3,49%		-394.700.079,99		-808.884.313,44
	USP97475AP55	9.070.572.882,65	4,22%	2,82%		-330.196.881,00		-623.874.184,28
	USP17625AC16	28.141.947.707,00	13,08%	3,57%		-1.044.237.362,97		-2.426.529.309,93
	USP7807HAM71	49.030.123.690,00	22,80%	3,76%		-2.368.232.932,12		-4.669.685.855,18
	USP17625AD98	44.059.946.768,00	20,49%	3,09%		-1.734.445.359,29		-3.546.366.610,18
	USP17625AE71	60.448.097.700,00	28,11%	2,91%		-2.208.705.183,61		-4.367.318.842,09
	USP7807HAP03	13.432.910.600,00	6,25%	3,88%		-556.627.307,62		-1.239.244.973,33
Portafolio en Dólares		215.075.003.262,13	100,00%	VaR Incorrelacionado	4,02%	-8.637.328.562,79	8,22%	-17.682.219.367,12
				VaR Correlacionado	3,42%	-7.360.859.805,87	7,01%	-15.073.318.901,17
Total Portafolio Disponible para la Venta (*)		215.075.026.503,73	100,00%		3,42%	-7.360.860.216,44	7,01%	-15.073.319.705,69

(*) Los resultados corresponden al Modelo Histórico Correlacionado

(**) Los resultados de los modelos presentados son al 95% de nivel de confianza

En referencia a los resultados obtenidos para el cierre del primer semestre de 2019, 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 del 95%, un Valor en Riesgo (VaR) correlacionado de 1,77% en Bs. -410,58 para la Cartera en Moneda Nacional, mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera, presenta un VaR de 3,42% en Bs. -7.360.859.805,87 lo que resume una Máxima Pérdida Esperada del total del Portafolio de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar de 3,942% en Bs. -7.360.860.216,44. En cuanto al Valor en Riesgo Condicional (CVaR), para la Cartera de Títulos en Moneda Nacional, se obtuvo un valor de 3,46% en Bs. -804,52 mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera presenta un valor de 7,01% en Bs. -15.073.318.901,17 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 7,01% en Bs -15.073.319.705,69. Igualmente, se realizaron las pruebas de back y stress testing para el primer y segundo trimestre del año 2019 siendo los modelos adecuados.

RIESGO OPERACIONAL

Con respecto 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	Año 1	Año 2	Año 3
15%	Jul-2016 a Jun-2017	Jul-2017 a Jun-2018	Jul-2018 a Jun-2019
Ingresos Netos	5.325,25	1.473.102,54	466.870.192,17
Ingresos Netos Ponderados	798,79	220.965,38	70.030.528,83
CAPITAL REQUERIDO VaR	23.417.431,00		

Pérdidas Reales

Período	Monto Expuesto (Bs.)	Monto Afectado (Bs.)	Monto No Afectado y/o Recuperado (Bs.)
Jul-2018 a Jun-2019	18.717.251,72	10.275.460,66	8.441.791,07

Con la aplicación del Método Básico se obtuvo como resultado un valor estimado de Pérdidas de **Bs. 23.417.431,00** el cual al ser contrastado con las Pérdidas Operacionales efectivamente realizadas durante el período de julio-2018 a junio-2019, de **Bs. 10.275.460,66** se encuentra por encima de las mismas en 127,90%, por lo cual surge la necesidad de continuar avanzando en las actividades necesarias para la implementación del método avanzado.

Al mismo tiempo, se dio continuidad a las actividades previstas en el programa de formación continua de cultura de riesgos, con el objeto de seguir con las charlas de sensibilización al equipo humano del Banco en materia de riesgo integral dictadas por el personal de la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos conjuntamente con el personal de la Vicepresidencia de Talento Humano y las gerencias de Seguridad de la Información, Seguridad Bancaria, Prevención de LC/FT y Contraloría General. Con respecto al Riesgo Legal, el área de Consultoría Jurídica continúa llevando el registro de las contingencias legales en curso.

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: retiros en cajeros automáticos y taquillas de agencias, 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

En cuanto 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-19	1,60%
feb-19	1,13%
mar-19	0,89%
abr-19	0,47%
may-19	0,64%
jun-19	0,60%

De acuerdo a la tabla anterior, se observa que el RAROC a nivel consolidado para el mes de junio de 2019 presenta un valor de 0,60% y se observa una disminución en el indicador a medida que avanzan los meses, esto es, debido al impacto de la Cartera de Inversiones producto del ajuste por tipo de cambio en el portafolio de Moneda Extranjera, sin embargo, la Institución tiene la capacidad de cubrir sus gastos y las pérdidas de riesgo que se pudieran presentar por concepto de Incumplimiento de Pago de los Créditos, así como de los Otros Riesgos.

La prestación de un servicio de alta calidad significa proporcionar respuestas inmediatas a un cliente o usuario. Un servicio perfecto significa satisfacer las expectativas de los clientes y usuarios. El concepto de servicio de calidad depende mucho de una mirada rápida, una palabra, una percepción, de la actitud de cada uno de los empleados, de sus relaciones con los clientes y se influencia por los diferentes niveles de la organización y de que estos funcionen en conjunto.

La participación es fundamental ya que involucra la inteligencia de la fuerza de trabajo. Ésta genera satisfacción laboral en todos los niveles organizativos y sin lugar a dudas prospera el mejoramiento; siempre y cuando se establezcan objetivos claros con sus respectivos incentivos que fortalecen el espíritu de cooperación y compromiso. El mejoramiento siempre implica cambio. Una sustitución de cierto proceso o estrategia por otra tendrá tanta probabilidad de progresar como empeorar una gestión, por muy evaluada que esté.

El propósito en el Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., como negocio es crear valor y ganar clientes. Para ello, es necesario tener destrezas críticas como la habilidad de hacer felices a nuestros clientes existentes, mediante las mejores prácticas bancarias y las estrategias de servicio, siempre con la imagen de ser líder en el área de servicio.

Este informe presenta el resumen de los datos más relevantes sobre el trabajo realizado en el primer semestre de 2019, cuya finalidad es transmitir información sobre la gestión de la Gerencia de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio.

Con fecha 08 de febrero de 2019, se reenvía respuesta al oficio N° SIB-II-CCSB-18183, con fecha 12/11/18, emitido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, mediante el cual se hizo entrega del Informe realizado como consecuencia de la Visita de Inspección Especial a la “Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y al Defensor al Cliente y Usuario Bancario”, efectuada durante los meses de mayo, junio y julio de 2018. Allí se mencionan que se destacan hallazgos que han sido recurrentes y que demuestran que las acciones implementadas por el Banco no han permitido solventar estos hallazgos, por lo que ratifican el contenido del oficio SIB-II-CCSB-28158 con fecha 29 de diciembre de 2017.

A tal efecto, la Sudeban evidenció incumplimiento a las normas legales vigentes, de acuerdo a los hallazgos recurrentes encontrados, instando al Banco Sofitasa a corregir de manera inmediata lo señalado a continuación:

1. Puestos de atención preferencial para la atención de personas con discapacidad, tercera edad y mujeres embarazadas y/o taquilla de 80 centímetros, no operativos. El Banco Sofitasa ha ejecutado y contemplado diversas alternativas con la finalidad de solucionar el problema. Se atribuye como causas el ausentismo laboral previsibles y justificadas como permisos legales retribuidos, enfermedades comunes, permisos no retribuidos para asuntos personales, problemas de transporte y de servicios públicos, entre otros, que han obligado a flexibilizar el otorgamiento de permisos buscando siempre lograr el mínimo impacto, además del éxodo migratorio que ha impactado duramente al país, principalmente la zona de frontera que concentra cerca del 70% de nuestra fuerza laboral, sin embargo se han desplegado grandes esfuerzos en busca del personal idóneo para cubrir vacantes

existentes y capacitar al personal fijo.

2. La información relacionada con los requisitos para realizar reclamos por parte del cliente, usuarios y usuarias, no se encuentra publicada. El Banco Sofitasa tiene diseñado todo el material de señalización relacionado a reclamos y el mismo fue distribuido a toda la Red de Agencias. Con fecha 31/07/18 fue enviado nuevamente dicho material a las Agencias Puerto La Cruz, Porlamar, Barcelona, Maturín y Puerto Ordaz, girando instrucción a mantenerlo en lugar visible o en cartelera informativa, entre los que se mencionan: Plazos para la presentación y solución de reclamos, Recaudos para la notificación de reclamos y Proceso de trámite de reclamos.

3. Las máquinas contadoras de billetes no están vivibles para el cliente o usuario. La Gerencia General de Operaciones ha venido instruyendo mensualmente a la Red de Agencias para el cumplimiento de este requerimiento, girando instrucciones precisas a los Gerentes y Gerentes Operativos, la reubicación de manera inmediata de las mismas de tal manera que el cliente o usuario pueda observar el conteo de efectivo.

4. Del análisis realizado al archivo de transmisión AT13 “Reclamos” del Sistema de Información Integral Financiero (SIF), se detectaron casos resueltos fuera del plazo establecido. Acerca de la muestra tomada del archivo de transmisión AT-13 “Reclamos”, a fin de verificar los tiempos de respuesta, se informó que los mismo corresponden a reclamaciones por Tarjetas de Crédito y/u Operaciones en Agencias cuyos casos se deben a consumos por Puntos de Venta (POS), para la cual nuestra respuesta depende de la información que suministran las marcas Visa y MasterCard, o consumos que han ameritado una prórroga para efectuar una investigación de mayor profundidad, en cuyos casos se mantiene comunicación con el cliente y se le hace saber el estatus en que se encuentra el reclamo.

5. Los expedientes solicitados a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, no reflejan en la carta de solicitud de reclamo presentado por el cliente el sello, la firma y fecha de acuse de recibo de la oficina receptora. Esta Gerencia mantiene constante comunicación con toda la Red de Agencias, haciendo énfasis en cuanto a la especial atención que se debe prestar al proceso de Recepción-Investigación-Solución-Respuesta de los reclamos y que como consecuencia del incumplimiento de la normativa establecida por la Sudeban en materia de reclamos, podría acarrear para la Institución bancaria la apertura de un procedimiento administrativo, tomando en consideración las observaciones realizadas por este Ente Regulador en las anteriores inspecciones efectuadas a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario.

En febrero 21 de 2019, se envió a toda la Red de Agencias, el nuevo procedimiento para reclamos y/o quejas a presentar por los clientes y usuarios del Banco Sofitasa, incluyendo los nuevos requisitos, tomando en consideración los puntos más importantes exigidos en la Normativa Legal vigente, específicamente la Resolución Nro. 063.15 con fecha 12 de junio de 2015 Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros. Todo

esto conllevó a cambios en formatos de Notificación de Reclamos, tanto para Operaciones por Taquilla, como para Tarjetas de Crédito. Toda la información fue actualiza a través de la página web, al alcance de clientes y usuarios del Banco Sofitasa.

A partir del día 20 de marzo de 2019, se dio inicio a la Auditoría de la Gestión de la Unidad de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio, específicamente al segundo semestre de 2018. Para el 27 de marzo se recibe el informe correspondiente a las observaciones derivadas de la revisión de los Archivos de Transmisión AT13 "Reclamos", que se mencionan:

1. *"Se evidenciaron un total dieciséis (16) reclamos con respuesta emitida con más de 20 días continuos, en donde a uno (1) reclamo se dio respuesta en el mes de octubre de 2018 y quince (15) reclamos se les dio respuesta en el mes de noviembre de 2018, incumpliendo así con lo establecido en el artículo 37 de la Resolución N° 063.15 Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros".*

2. *"Se detectaron para el mes de diciembre doscientos sesenta y cinco (265) reclamos que a la fecha de cierre del segundo semestre y año 2018, presentan estatus (1), es decir "En Proceso", y donde no se evidenció respuesta de los mismos, cabe mencionar que se está incumpliendo con lo establecido en el artículo N° 37 de la Resolución N° 063.15 Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros".*

Entre las recomendaciones a la Gerencia, está coordinar con las diferentes áreas tramitadoras involucradas en el proceso a fin de realizar una revisión del Archivo de Transmisión AT13 "Reclamos" y así cumplir con el plazo establecido en la normativa legal vigente.

Con referencia al primer punto, y como se mencionara anteriormente, nuestra respuesta depende de la información que suministran las marcas Visa y MasterCard, ameritando inclusive prórrogas para efectuar una investigación mayor.

En el caso de los reclamos sin respuesta al cierre del segundo semestre y año 2018, estos fueron reportados con estatus (1) "En Proceso" debido a que al cierre de mes se encontraban todavía en gestión y dentro de los 20 días continuos establecidos por Ley. La respuesta a la gestión se envía en estadísticas del mes siguiente inmediato, es decir, enero de 2019.

En el mes de marzo de 2019, se envió vía correo electrónico, a Gerentes de Agencia y Vicepresidentes Regionales, el Instructivo para Brindar una Atención Preferencial a las Personas de la Tercera Edad, Embarazadas y Personas con Discapacidad, de obligatoria lectura para todo el personal que compone cada una de las Agencias, y cuyo objetivo fue proporcionar al talento humano del Banco las herramientas necesarias para la optimización de la atención al cliente.

<u>PROYECTOS 2019:</u>

El Plan de Acción para el año 2019 primordialmente comprende entonces aspectos de cumplimiento en Atención y calidad de Servicio, de forma que los puntos inspeccionados por la SUDEBAN tengan observancia positiva; por lo que es necesaria la participación y el compromiso del personal.

1) Se mantiene previsto dar continuidad al proyecto para la puesta en funcionamiento del Módulo Integral de

Reclamos (AS400), Sub-Módulo de Tarjetas de Crédito. Se estima necesario para este segundo semestre de 2019, poner en práctica a la brevedad posible, las acciones necesarias para la culminación del proyecto, a fin de automatizar la recepción de estos reclamos y mitigar los riesgos que pudiesen hallarse en dicho proceso, ya que actualmente se realiza de forma manual.

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

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, y la cantidad de reclamos interpuestos, a fin de indicar las razones que proporcionan comparación y análisis del estado actual o pasado, en función a niveles óptimos definidos.

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

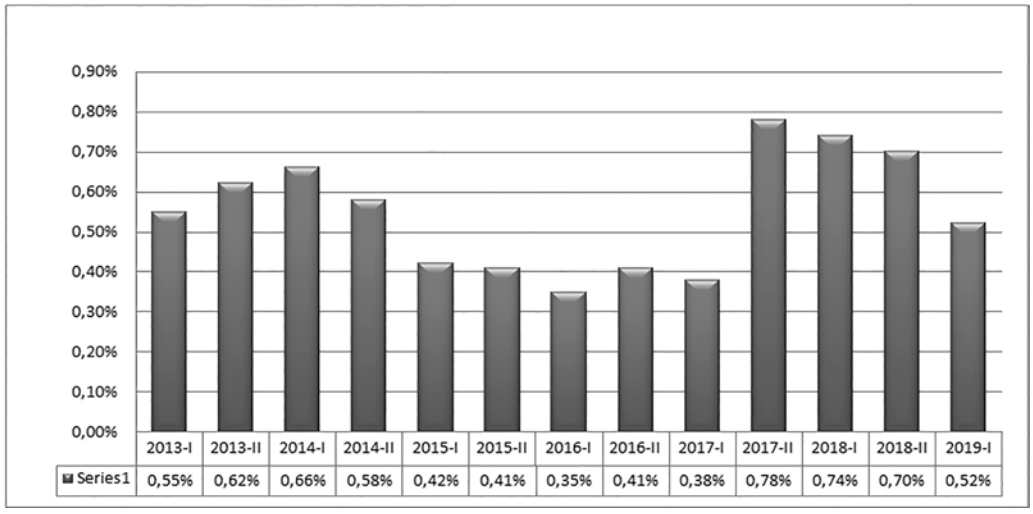
Ubicación	Ratio Reclamos (Semestral)	Ratio Reclamos (Anual)
Promedio Mundial	0,55%	0,91%
Comunidad Europea	0,10%	0,19%
Reino Unido	0,15%	0,25%
Latino América	0,26%	0,52%
Venezuela	1%-1,9%	2%-3%

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

TABLA INDICADORES RATIO DE RECLAMOS

	DEPOSITANTES		RECLAMOS		INDICADORES	
Periodo	Total	Bs.	Total	Bs.	Total	Bs.
I Semestre 2010	425.929	2.111.320.058,60	3.633	2.387.301,00	0,85%	0,11%
II Semestre 2010	448.000	2.315.524.311,48	8.613	9.736.553,55	1,92%	0,42%
I Semestre 2011	474.738	2.687.709.894,31	7.316	3.112.272,87	1,54%	0,12%
II Semestre 2011	504.142	4.158.041.048,00	6.801	4.170.301,00	1,35%	0,10%
I Semestre 2012	529.560	5.093.900.563,00	4.159	2.658.462,00	0,79%	0,05%
II Semestre 2012	551.732	7.488.087.084,00	4.902	4.418.028,44	0,89%	0,06%
I Semestre 2013	574.943	8.227.436.022,76	3.176	4.516.994,36	0,55%	0,05%
II Semestre 2013	568.958	12.362.782.504,84	3.547	4.062.015,10	0,62%	0,03%
I Semestre 2014	589.216	14.624.605.583,00	3.908	4.923.676,31	0,66%	0,03%
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%
II Semestre 2018	433.662	8.781.676.776,44	3.053	3.813.465,62	0,70%	0,04%
I Semestre 2019	405.978	58.973.272.182,96	2.115	59.828.833,49	0,52%	0,10%

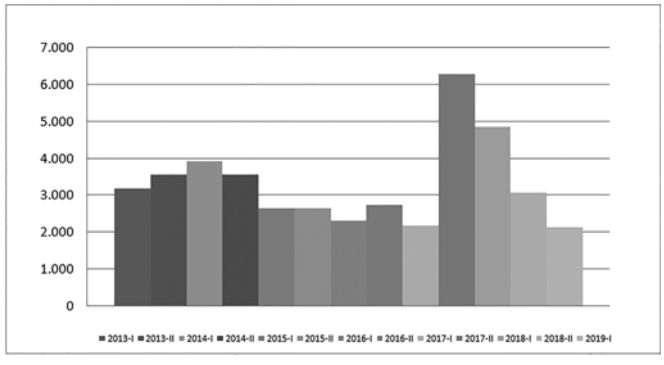
Ratio de Reclamos



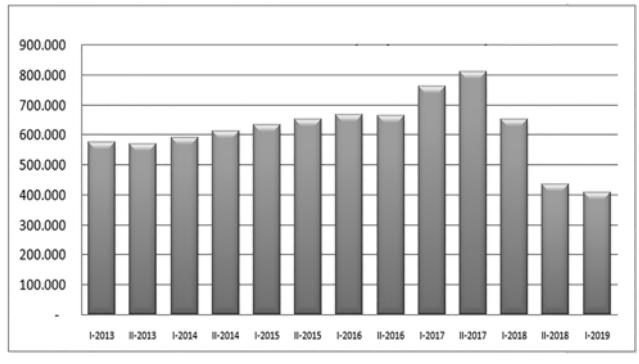
Por su parte, el Ratio Gestión Reclamos (Reclamos/clientes activos) 2019 presentó un índice de 0,52% manteniéndose inferior al Ratio semestral para Venezuela, ubicado en 1% y 1,9% respectivamente.

Al revisar el Histórico de Reclamos, se puede observar satisfactoriamente el resultado de la gestión general, existiendo una importante disminución para el cierre del lapso enero-junio de 2019 (938 casos menos) y con un registro de 2.115 reclamos interpuestos por los clientes, en comparación con el período julio-diciembre de 2018, cuyo registro fue de 3.053 reclamos y de la disminución en la Cartera de Clientes, tomando como referencia solo Clientes Activos, es decir, clientes con saldos mayores a Bs. 0 (405.978 clientes).

Reclamos Recibidos / Clientes Activos
Trece últimos semestres

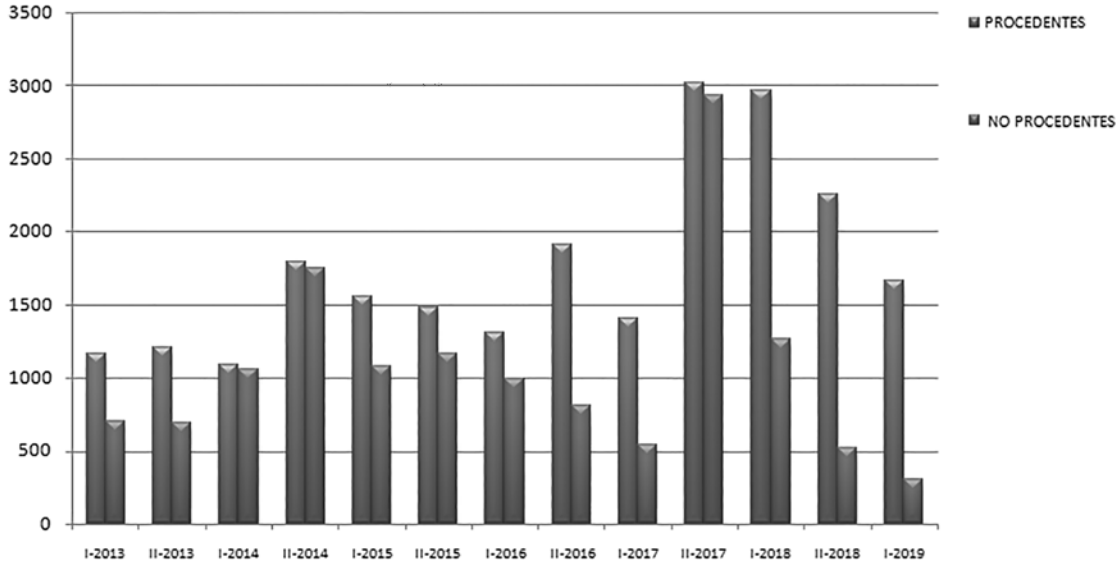


Reclamos Recibidos
Trece últimos semestres



Este Total de Depositantes representa la Cartera de Depósitos en Cuentas Corrientes, Depósitos de Ahorro (activos) 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 192 clientes del Banco, que reflejan su confianza en la Institución financiera.

Histórico de Ingresos de Reclamos
Trece últimos semestres



Fuente: Archivos de Transmisión AT13 mensuales

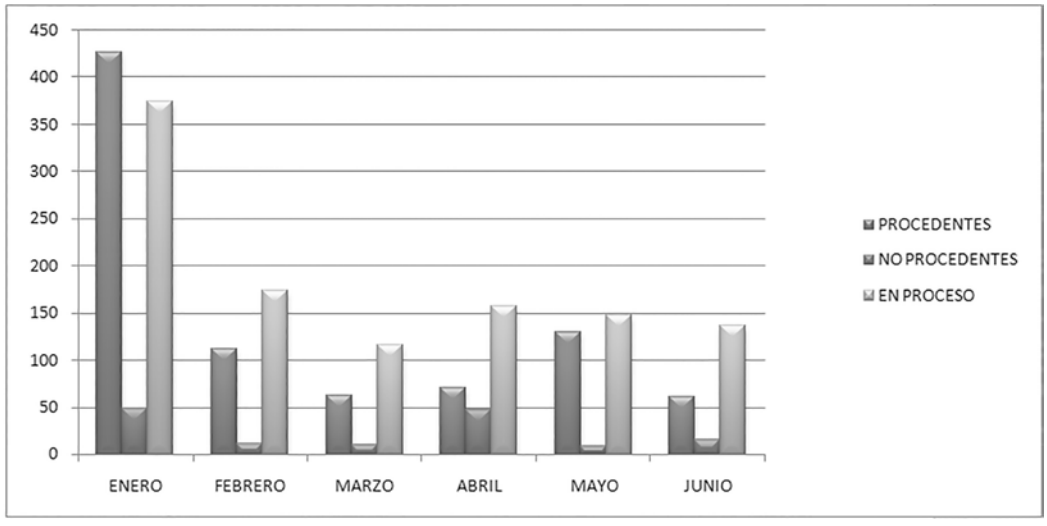
Al evaluar los tiempos de respuesta para la atención de reclamos reportados en el primer semestre de 2019, y tomando en cuenta que el tiempo establecido por la Sudeban es de 20 días continuos máximo, según las "Normas relativas a la protección de los Usuarios de los Servicios Financieros", Resolución Nº 063.15 con fecha 12 de junio de 2015, publicada en Gaceta Oficial Nº 40.809con fecha 14 de diciembre de 2015, se verificó que 98,58% de los casos fueron respondidos en un lapso promedio de 18 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. Éste contiene el Total de Reclamos que se 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 2019, de aquellos reclamos que fueron dictaminados como Procedentes, No Procedentes y En Proceso.

Reclamos: Casos Procedentes, No Procedentes y el Trámite
Enero - Junio 2019

	PROCEDENTES		NO PROCEDENTES		EN PROCESO	
MES REPORTADO	CANTIDAD DE RECLAMOS	MONTO TOTAL EN RECLAMOS	CANTIDAD DE RECLAMOS	MONTO TOTAL EN RECLAMOS	CANTIDAD DE RECLAMOS	MONTO TOTAL EN RECLAMOS
ENERO	426	2.617.792,01	49	429.889,61	374	3.390.124,55
FEBRERO	112	3.439.038,60	12	204.854,98	174	3.300.178,07
MARZO	63	2.092.694,36	11	161.752,76	116	2.524.094,31
ABRIL	71	3.905.393,62	48	2.081.989,89	157	6.125.628,37
MAYO	130	6.639.876,39	9	358.043,82	148	10.322.947,25
JUNIO	62	3.054.302,04	16	1.718.912,77	137	7.461.320,09
TOTALES	864	21.749.097,02	145	4.955.443,83	1106	33.124.292,64



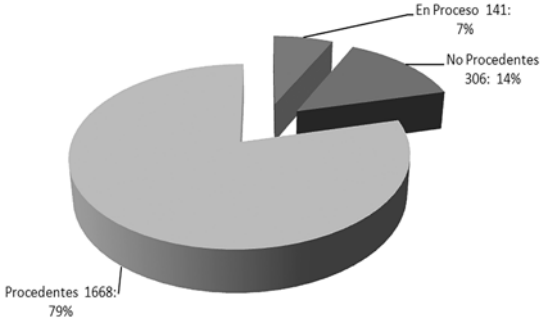
Como se señaló con anterioridad, la cantidad de reclamos recibidos y reportados fue de 2.115 casos, que significó un total de Bs. 59.828.833,49. Así se señala que, del total de transacciones reclamadas fueron Procedentes 1.668 es decir, 79% de la cantidad de reclamos en el lapso enero-junio 2019 por un monto total de Bs.40.412.644.86 es decir 68% del total de reclamos recibidos en ese lapso. De igual manera, como No Procedentes fueron declaradas 306 transacciones, representadas en 14% por un monto total de Bs. 11.546.868,54 es decir 19%, y para concluir 141 fueron declaradas En Proceso de solución, es decir 7% por un monto total de Bs. 7.869.320,09 que significó 13% del monto de reclamos durante el lapso enero-junio 2019.

A continuación se detalla el cuadro que 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 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					1	0%	10.000,00	0%	1	0%	10.000,00	0%				
Cuenta Corriente					1	0%	272.075,00	1%	2	0%	560.000,00	0%				
Cuenta de Ahorro									3	0%	6.000,00	0%				
Tarjeta de Crédito	1	0%	8.163,91	0%	8	1%	1.801.630,04	9%					9	0%	1.809.793,95	3%
Tarjeta de Débito	140	5%	7.861.156,18	10%	296	45%	9.463.163,50	47%	1662	48%	33.836.644,86	32%	2098	99%	57.160.964,54	96%
TOTAL	141	7%	7.869.320,09	13%	306	14%	11.546.868,54	19%	1668	79%	40.412.644,86	68%	**2115**	100%	**59.828.833,49**	100%

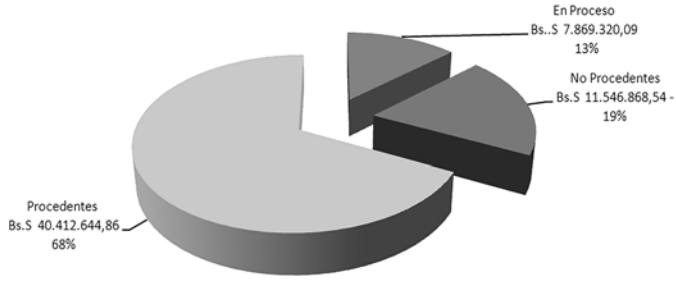
Cantidad de Reclamos Ocurridos en el Semestre

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 2019 gestionó un total de 124 casos de reclamaciones en reconsideración solicitada por los clientes, resultando un total de 5 casos como Procedentes, 119 como No Procedentes y 0 casos con respuesta de Parcialmente Procedente.

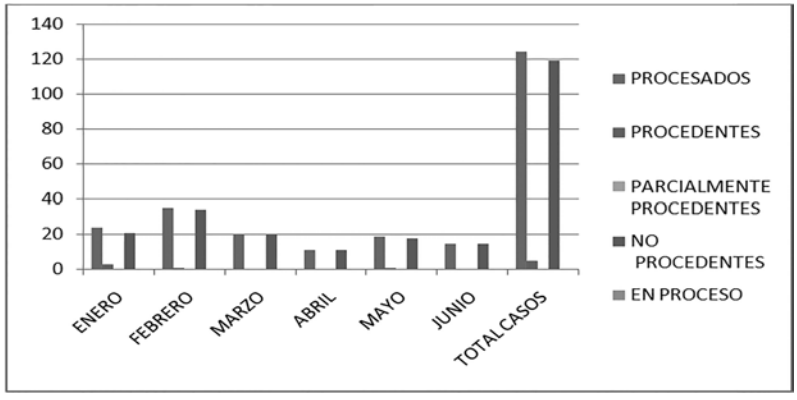
Se destaca que las reconsideraciones dictaminadas como No Procedentes representan 95,96% del monto total y los casos Procedentes representan 4,03% del total de los casos dictaminados.

Como el mayor volumen de reclamos corresponde a Tarjetas de Débito por Débitos no Reconocidos, los reclamos sentenciados son No Procedentes por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario representando 78,22% de los casos procesados durante el lapso, y su incidencia repercute por desinformación del cliente y falta de documentos probatorios y/o demora en la obtención de los mismos lo cual, influye en el tiempo establecido para definir dictamen del caso.

Reclamos: Casos Procedentes, No Procedentes y en Trámite
Enero - Junio 2019

	TOTAL CASOS PROCESADOS		PROCEDENTES		PARCIALMENTE PROCEDENTE		NO PROCEDENTES		EN PROCESO	
Período	Cantidad	Bs.	Cantidad	Bs.	Cantidad	Bs.	Cantidad	Bs.	Cantidad	Bs.
ENERO	24	348.141.01	03	47.845.00	0	0	21	300.296.01	0	0
FEBRERO	35	2.361.045.04	01	2.641.00	0	0	34	2.358.404.04	0	0
MARZO	20	5.932.874.50	0	0.00	0	0	20	5.932.874.50	0	0
ABRIL	11	372.341.70	0	0,00	0	0	11	372.341.70	0	0
MAYO	19	1.236.582.70	1	14.000.00	0	0	18	1.222.582.70	0	0
JUNIO	15	4.681.014.31	0	0.00	0	0	15	4.681.014.31	0	0
TOTAL	**124**	**14.931.999.26**	**5**	**64.486.00**	**0**	**0**	**119**	**14.867.513.26**	**0**	**0**

Reclamos Reconsiderados
Enero - Junio 2019



Histórico de Reclamaciones en Reconsideración Recibida y Tramitada
Dieciseis últimos semestres

	CASOS		PROCEDENTES		PARCIALMENTE PROCEDENTES		NO PROCEDENTES	
Período	Casos	Bs.	Total	Bs.	Total	Bs.	Total	Bs.
I-2011	56	46.549,59	42	32.840,00	4	1.400,00	-	0
II-2011	133	139.398,37	103	86.349,89	6	11.071,50	24	30.139,21
I-2012	128	167.525,76	116	143.825,82	5	12.438,48	7	11.261,46
II-2012	471	399.252,21	409	288.424,20	10	14.236,88	52	96.591,13
I-2013	624	832.096,03	497	445.470,00	9	28.328,01	118	358.298,02
II-2013	499	1.250.799,65	416	557.162,60	10	43.854,09	73	649.782,96
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
II-2018	211	467.063.82	19	1.848.27	0	0	192	465.215.56
I -2019	124	14.931.999.26	5	64.486.00	0	0	119	14.867.513.26

Es importante señalar, que en los casos declarados Parcialmente Procedentes es determinante al momento de la evaluación que existan suficientes elementos probatorios que justifiquen una declaración improcedente al cliente, ya que en estos casos se toman en cuenta las fallas, errores u omisiones del cliente al momento de hacer uso de los productos o servicios de la Institución, así como las faltas o fallas de la Institución al momento de brindar y ofrecer un buen servicio al cliente. En este primer semestre no existen casos declarados como Parcialmente Procedentes, ya que todos los casos lograron tener respuestas totales como Procedentes o No Procedentes al momento de realizar su analisis. Asimismo, se evidencian en los expedientes analizados que cumplieron con la documentación requerida a fin de validar y certificar el dictamen del mismo. Igualmente, se puede apreciar que la mayoría de los casos a dictaminar fueron recepcionados, analizados y notificados dentro del tiempo establecido, logrando así dar respuesta oportuna a los clientes en sus respectivas agencias.

PROPUESTA ANTE LA JUNTA DIRECTIVA

En este primer semestre nos enfocamos en dar respuestas satisfactorias y objetivas a clientes y usuarios de esta Institución financiera ante los reclamos y quejas que llegan a este Departamento. Se hace fundamental seguir haciendo ahínco en la optimización de sistemas y planes estratégicos basados en Calidad de Atención al Cliente especialmente en los

procesos de validación para dictaminar casos de Operaciones no Acreditadas siendo éste muy lento debido a que no está automatizado.

.

Es importante hacer del conocimiento a los clientes de todos los servicios que brinda la Institución tanto a nivel de agencias como en el acceso a Sofinet y a su vez las opciones que están disponibles en dicha plataforma, de este modo se disminuirían en gran medida las quejas de los tarjetahabientes. A fin de mejorar este aspecto, se debe invertir en un proyecto de Capacitación para el personal de las agencias, campaña de publicidad o cualquier otro medio informativo constante a fin de mantener al personal capacitado para tal fin.

Al mejorar la actual plataforma, se le permite al cliente controlar y tener seguridad en sus productos, no solo en lo relativo a cuentas de ahorro, corriente, Tarjetas de Débito o cheques, considerando que en este período el alto porcentaje por Transferencias o Débitos no Reconocidos se deben a que los productos son manejados por usuarios distintos a los titulares de las cuentas bancarias.

Las decisiones puntuales se toman luego de analizar cada detalle con basamentos en los criterios que a continuación mencionamos para cada uno de los casos pautados:

Se revisan los retiros efectuados por cajeros (Atm) que no son de uso cotidiano del Cliente (Locales o Nacionales), y se constata la utlización de cajeros (Atm) que frecuenta normalmente. Se examina si los Puntos de Venta (Pos) utilizados son de la misma localidad o son fuera de su entorno. Debe verificarse si los mensajes de texto llegan al celular del cliente por consumo en Punto de Venta (Pos) o retiro de dinero en cajeros (Atm). Se comprueba si existen consultas de saldos no efectuados por el cliente. Es importante considerar que el cliente haya tenido consumos en puntos de venta recientemente. Se debe tomar en cuenta si se presentan intentos fallidos de consumos o consultas después de haber sido cancelada la Tarjeta. Se analiza la frecuencia que el cliente utiliza los mismos cajeros (Atm) o Puntos de Venta (Pos) y los reportes de transacciones arrojados por el cajero (Atm) y la cajeros de la Red Suiche 7B.

Indicación de los criterios mantenidos para la solución de los reclamos:

Se consideran procedentes inmediatos los siguientes: aquellos casos en los que se ha recibido una respuesta del banco en el momento establecido dentro de la normativa de reclamos (20 días continuos), al no haber informe de Investigación del reclamo por parte del área responsable se toma en cuenta la trayectoria y antigüedad del cliente dentro de la Institución financiera, al no presentarse alerta de monitoreo se procede a la cancelación inmediata, y finalmente es procedente el pago de inmediato, al no reflejar diferencia en la tira de auditoría del cajero.

Se cierra el informe reiterando que el proceso de mejoramiento continuo en la Atención al Cliente y la Calidad de Servicio es el principal medio para desarrollar cambios positivos y que permite ahorrar costos, siendo el principal objetivo disminuir en gran medida el índice de reclamos y aumentar la satisfacción del cliente.

Durante el primer semestre de 2019 la Cartera de Crédito de Tarjetas Rotativa y de Compra Cuotas experimentó un crecimiento de Bs. 1.336.264.091,58 para ubicarse en un total de Bs. 2.128.625.134,56 lo que representó una variación porcentual de 168,68% con respecto a la Cartera al cierre de diciembre de 2018 y un incremento de Bs. 2.217.451.607,25 que significó 29.305,97% con respecto a la misma Cartera al cierre de junio de 2018.

Con relación a la morosidad, la Cartera se ubicó en Bs. 3.948.202,93 exhibiendo un incremento de Bs. 3.916.317,62, no obstante a este aumento, el valor absoluto del indicador de morosidad se posicionó en 0,04%.

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 Cuota Plus, mantenimiento de clientes, a través de aumentos de límites de crédito puntuales para clientes con excelente experiencia de pago y alta reciprocidad. 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 invitándoles 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

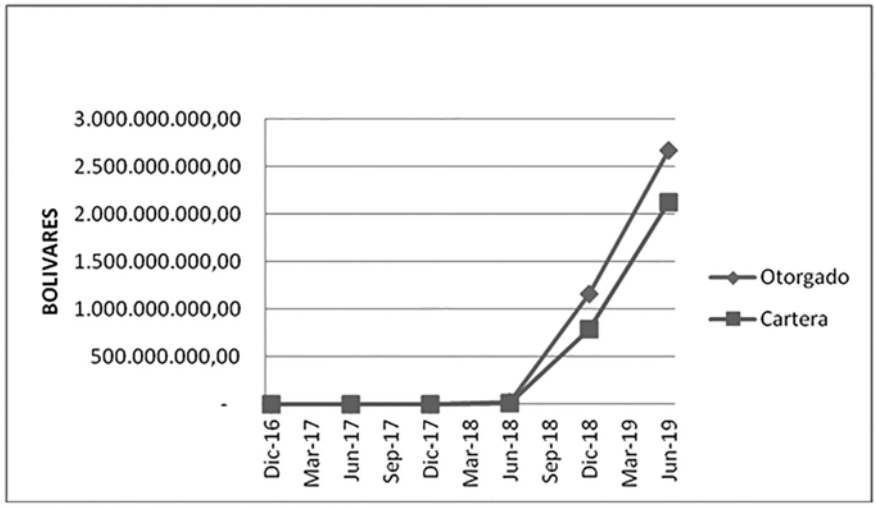
	Dic-16	Jun-17	Dic-17	Jun-18	Dic-18	Jun-19
Otorgado	56.417,43	132.116,14	565.786,33	19.501.709,53	1.163.260.370,00	2.667.881.982,00
Cartera	28.413,52	54.331,80	231.444,90	7.225.081,16	792.329.157,67	2.124.676.931,63
Cartera Vencida	110,60	70,85	80,31	243,22	31.885,31	3.948.202,93

Las cantidades aquí indicadas están expresadas en Bolívares Soberanos

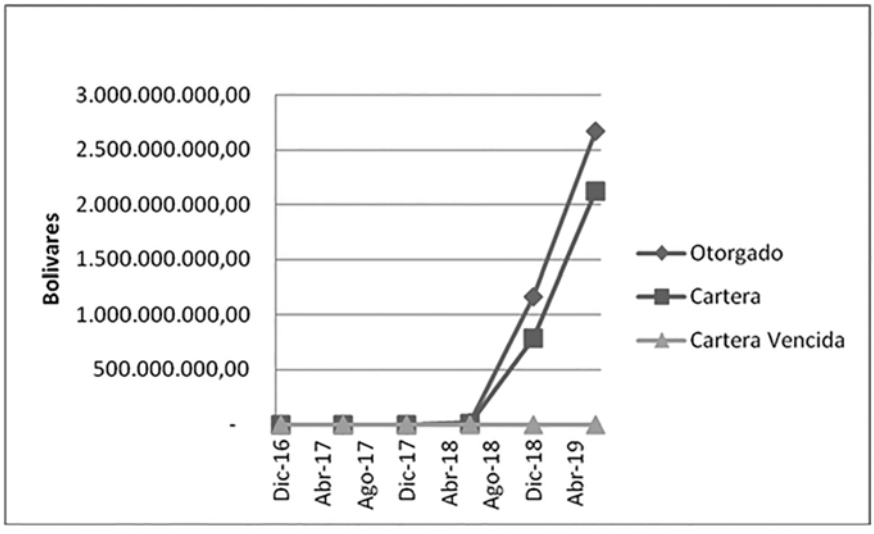
Fuente: Gerencia de Contabilidad - Vicepresidencia de Medios de Pago Electrónico

Gráficamente, se puede visualizar el comportamiento de la Cartera de la siguiente manera:

Evolución de la Cartera de Tarjetas de Crédito Vigente en Bolívares



Evolución de la Cartera de Tarjetas de Crédito Vencida en Bolívares



Durante el primer semestre de 2019 el universo de Tarjetas de Crédito Activas tuvo un crecimiento de 1.545 plásticos, ubicándose el número de Tarjetas Activas de Crédito en 72.144 unidades; de las cuales 38.124 son Tarjetas Visa y 34.020 son MasterCard. Dicho aumento se debió al uso de la herramienta Credit Scoring por la Red de Agencia, a la gestión de la venta cruzada realizada con clientes con líneas de crédito comercial y a clientes con alta reciprocidad, así como también al financiamiento de Puntos de Venta y a la activación de las Tarjetas de Crédito a través de la Red de Agencias.

La cantidad de plásticos nuevos colocados durante el año 2018 distribuidas por las Vicepresidencias Regionales se presenta en el siguiente cuadro:

VICEPRESIDENCIAS REGIONALES	I SEM 18	II SEM 18	TOTAL
TACHIRA	628	727	1355
TACHIRA II	420	386	806
LOS ANDES	233	156	389
CAPITAL	27	42	69
LOS LLANOS	141	90	231
LARA CENTRO	108	104	212
NOR OCCIDENTAL	46	80	126
ORIENTE	59	62	121
VP MEDIOS DE PAGO	294	132	426
Total Nuevas TDC	1956	1779	3735

Igualmente, la cantidad de plásticos nuevos colocados durante el primer semestre de 2019 a través de las distintas Vicepresidencias Regionales se puede visualizar en el siguiente gráfico:

VICEPRESIDENCIAS REGIONALES	I SEMESTRE 2019
TACHIRA	456
TACHIRA II	620
LOS ANDES	125
CAPITAL	32
LOS LLANOS	66
LARA CENTRO	66
NOR OCCIDENTAL	21
ORIENTE	48
VP MEDIOS DE PAGO	81
Total Nuevas TDC	1515

Tarjetas de Débito

En el lapso enero-junio de 2019 la cantidad de Tarjetas de Débito Activas ascendió a un total de 475.048 plásticos, de los cuales 417.293 fueron Sofimatic y 57.756 Virtuales, registrándose un aumento de 2,11% en la cantidad de Tarjetas Activas con respecto al cierre del segundo semestre de 2018, y un aumento en términos absolutos de 9.823 tarjetas nuevas.

En el semestre recién concluido, los montos máximos autorizados de dispensación por transacción para Tarjetas de Débito Sofimatic-Maestro y Virtual en la Red de Cajeros Automáticos fueron modificados a Bs. 1.500,00 por transacción y a Bs. 3.000,00 diarios. Con relación a los montos máximos de dispensación a través de Cajeros Automáticos de la Red Suiche 7B se ajustaron a Bs. 1.500,00 diarios, cumpliendo de esta manera con la normativa legal vigente.

Asimismo, se incrementaron los montos máximos para las transacciones con Tarjetas de Débito en Puntos de Venta (POS) quedando al cierre del segundo semestre en Bs. 2.500.000,00 diarios, Bs. 17.500.000,00 semanal y Bs. 700.00.000,00 mensuales, ésto con la finalidad que los clientes continúen usando de manera efectiva los canales electrónicos y adecuándose a las exigencias del mercado nacional.

Disposición del canal electrónico ATM

Al concluir el semestre, el Banco dispone con 115 cajeros automáticos instalados, de los cuales 11 son cajeros automáticos multifuncionales y los restantes 104 son cajeros automáticos monofuncionales.

Asimismo, en el lapso se estima incorporar sendos cajeros automáticos en la Agencias

Caracas, en el Distrito Federal y en la Taquilla Externa Píritu, en el estado Portuguesa, además se continuará evaluando las Agencias que ameritan instalación de equipos. Estos cajeros automáticos sostienen los servicios de la Red Sofitasa, Red Suiche 7B, Red Cirrus y Red Cadencie, respectivamente.

En lo que concierne a los retiros y consultas se realizaron un total de 2.264.584 operaciones, lo que representó una disminución transaccional de 45,83% con respecto a las 4.181.216 transacciones del segundo semestre de 2018. El total de bolívares dispensado durante el lapso enero-junio 2019 aumentó a Bs. 225.585.500,00 lo cual significó un crecimiento de 284.81% con relación a los Bs. 58.622.357,00 dispensados durante el período julio-diciembre de 2018.

Por otra parte, se continuó con el monitoreo constante de la Red de Cajeros Automáticos, aprovechando las herramientas que permiten conocer la disponibilidad diaria de los mismos, por lo que se pueden aplicar correctivos necesarios para mejorar el servicio continuo de los ATM a nivel nacional; determinándose que para el semestre recién concluido los equipos presentaron una disponibilidad en promedio de 76,18%.

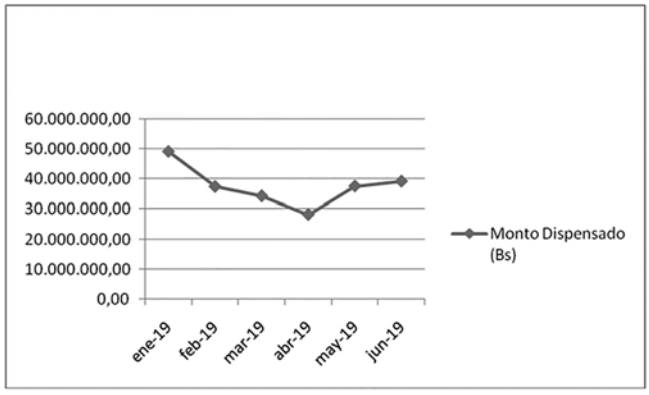
A continuación se muestra el total consolidado de las transacciones (consultas y retiros) realizados a través de la Red de Cajeros Automáticos, y la cantidad de bolívares dispensada durante el primer semestre de 2019:

Evolución de Transacciones por Consultas, Retiros y Monto Dispensado en los ATM del Banco Sofitasa
Primer Semestre 2019

	CONSOLIDADO		
Mes	N° Retiros	N° Consultas	Monto Dispensado (Bs)
Ene-19	155.599	493.662	49.050.200,00
Feb-19	108.398	332.876	37.387.600,00
Mar-19	51.454	189.753	34.273.100,00
Abr-19	21.802	272.723	28.188.850,00
May-19	28.036	333.467	37.543.500,00
Jun-19	28.371	248.443	39.142.250,00
I Sem 2019	393.660	1.870.924	225.585.500,00

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

Detalle de Consultas y Retiros realizados por Cajeros Automáticos
Enero-Junio 2019



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

Transacciones por Cajeros Automáticos de todas las redes
Enero-Junio 2019

MES	RED SOFITASA			RED SUICHE 7B		
	Nº Consultas	Nº Retiros	Dispensado (Bs.)	Nº Consultas	Nº Retiros	Dispensado (Bs.)
Ene-19	106.160	51.317	23.590.300,00	387.460	104.275	25.457.800,00
Feb-19	73.152	41.443	19.847.400,00	259.701	66.926	17.531.800,00
Mar-19	45.276	22.379	20.972.250,00	144.470	29.067	13.292.350,00
Abr-19	56.136	12.737	18.444.850,00	216.573	9.039	9.706.000,00
May-19	63.730	14.865	21.502.950,00	269.721	13.164	16.030.050,00
Jun-19	50.361	15.689	22.897.900,00	198.055	12.682	16.244.350,00
TOTAL	394.815	158.430	127.255.650,00	1.475.980	235.153	98.262.350,00

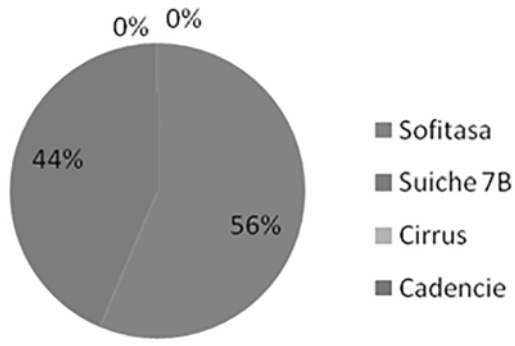
MES	RED CIRRUS			RED CADENCIE	
	Nº Consultas	Nº Retiros	Dispensado (Bs.)	Nº Retiros	Dispensado (Bs.)
Ene-19	42	7	2.100,00	0	0,00
Feb-19	23	29	8.400,00	0	0,00
Mar-19	7	8	8.500,00	0	0,00
Abr-19	14	26	38.000,00	0	0,00
May-19	16	7	10.500,00	0	0,00
Jun-19	27	0	0,00	0	0,00
TOTAL	129	77	67.500,00	0	0,00

Tal como refleja la información, durante el semestre los cajeros automáticos fueron utilizados en mayor proporción por clientes de otras instituciones financieras (Red Suiche 7B), y seguido por los propios clientes de Sofitasa, evidenciándose una disminución de los retiros por ATM en clientes de la Red Suiche 7B y de nuestros clientes con relación al lapso julio-diciembre 2018.

Monto total dispensado por las redes
Enero-Junio 2019

Red	Monto Dispensado (Bs.)	% del Total
Sofitasa	127.255.650,00	56,41
Suiche 7B	98.262.350,00	43,56
Cirrus	67.500,00	0,03
Cadencie	0,00	0,00
Total	**225.585.500,00**	**100,00%**

Distribución de montos dispensados por redes ATM Sofitasa
Enero-Junio 2019



Disposición del Canal Electrónico Puntos de Venta

Finaliza el primer semestre de 2019 con un inventario de Puntos de Venta (POS) activos por el orden de 7.863 unidades, distribuidos en 6.858 comercios afiliados a nivel nacional, fomentando la migración de dispositivos ubicados en comercios con bajos niveles de facturación y dispositivos reparados para atender las 117 averías que se presentaron en 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.

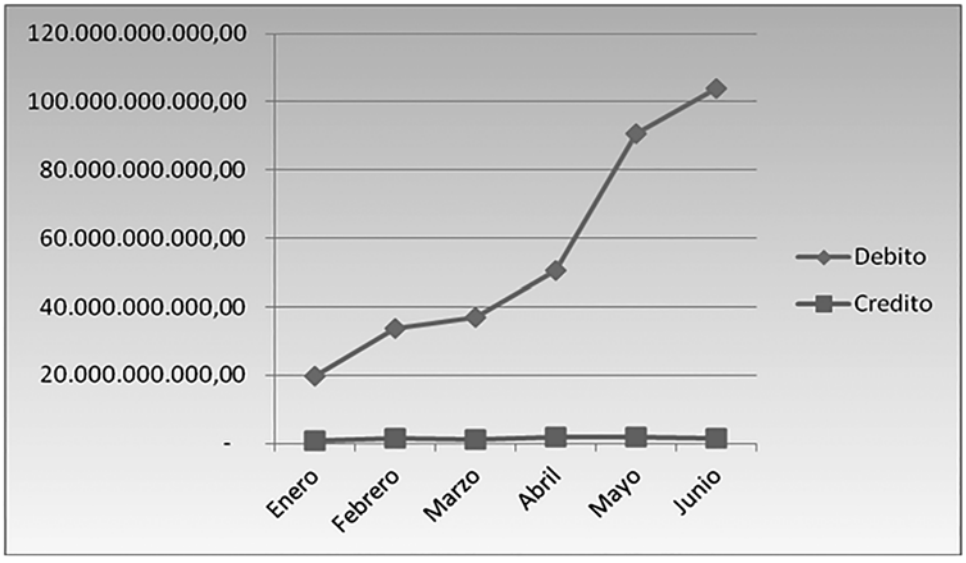
Durante el período enero-junio de 2019, los comercios afiliados con Puntos de Venta procesaron un total de 651.647 transacciones de Tarjeta de Crédito por un monto total de Bs. 8.180.728.311,56 es decir, aumentó en 44,98 % a nivel transaccional y de 918,74 % a nivel de monto facturado con respecto al segundo semestre de 2018. Además, se procesaron 28.417.409 transacciones de Tarjetas de Débito por un monto total de Bs. 335.655.724.875,15 lo que significó un incremento de 3% a nivel transaccional y de 2.948,48 % a nivel de monto facturado con respecto al lapso julio-diciembre de 2018. Es de hacer notar, que el aumento de los volúmenes transaccionales tanto para las Tarjetas de Crédito y 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 segundo semestre de 2019 de los 6.858 comercios afiliados, a través de los 7.863 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 - Junio 2019

ESTADISTICA DE ENERO / JUNIO 2019				
	Total Facturado TDD	Total Tx TDD	Total Facturado TDC	Total Tx TDC
Enero	19.756.698.914,15	5.335.230,00	616.312.133,58	144.754,00
Febrero	33.667.099.375,15	4.544.640,00	1.463.140.537,64	136.184,00
Marzo	36.844.107.869,04	3.770.304,00	992.903.702,83	88.307,00
Abril	50.596.187.798,88	4.024.884,00	1.817.882.215,81	118.569,00
Mayo	90.707.505.568,87	5.513.887,00	1.682.005.936,26	90.344,00
Junio	104.084.125.349,06	5.228.464,00	1.608.483.785,44	73.489,00
Total	335.655.724.875,15	28.417.409	8.180.728.311,56	651.647

Evolución de los Montos Facturados por Puntos de Venta del Banco Sofitasa en Tarjetas de Crédito y Tarjetas de Débito
Enero - Junio 2019



Canal Sofinet

En el primer semestre del año 2019 la gerencia de Banca Virtual orientó sus esfuerzos a la finalización de la primera fase del proyecto de Pago Móvil, que es el servicio de pago de Persona a Persona (P2P), para que en el próximo semestre se cuente con un nuevo e innovador canal de pago, el cual permitirá a los clientes cancelar a través de su teléfono móvil celular, brindándole

mayor comodidad y conveniencia, todo esto logrado con el apoyo de la Vicepresidencia de Tecnología.

Asimismo, se estima en el lapso julio-diciembre de 2019 continuar trabajando en la segunda fase que conforma dicho proyecto en cuanto a los servicios de P2C Pago de Personas a Comercios y del servicio C2P Pago Comercio a Personas, respectivamente.

Con la optimización de los canales de pago electrónicos, para el segundo semestre, los clientes podrán recargar el instrumento de pago masivo como es el Carnet de la Patria y/o Billetera Móvil. Con estas acciones se busca incentivar el uso de los canales de pago electrónicos a beneficio de todos nuestros clientes.

Bajo esta dirección y con un trabajo en equipo en el primer semestre del año 2019, se obtuvo un incremento en los montos transaccionales que fueron realizados por Sofinet de Bs. 973.089.126.625 en comparación con el monto de las transacciones efectuadas en el segundo semestre 2018, lo que representó un crecimiento de 4.398.673,97%.

De la misma manera, aumentó la cantidad de operaciones realizadas por el canal web, por el orden de 3.051.747 operaciones, que representó un incremento de 9,28% con relación al volumen de operaciones transaccionales efectuadas en el segundo semestre del año 2018, como se señala en las cifras del cuadro siguiente:

Crecimiento de Operaciones
Dos últimos semestres

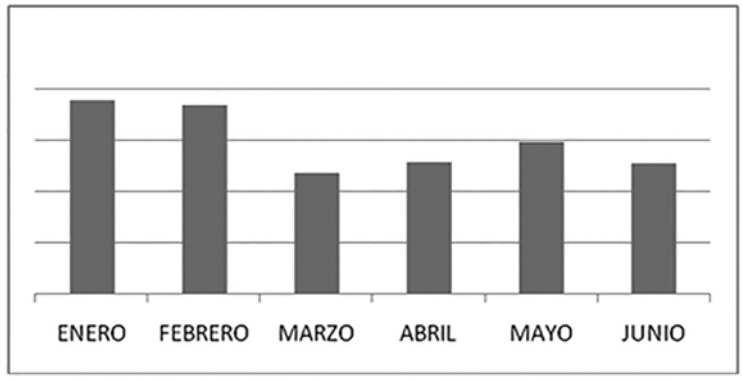
Período	Cantidad de Operaciones	Montos Transaccionales Bs.
II Semestre -2018	32.895.447	64.094.224.271
I Semestre -2019	35.947.194	1.037.183.350.895,44

Número Incremento	3.051.747	973.089.126.625
% de Incremento	9.28	4.398.673,97

A continuación se muestran los resultados del primer semestre del año 2019 del servicio Sofinet:

Crecimiento en Operaciones
Último semestre

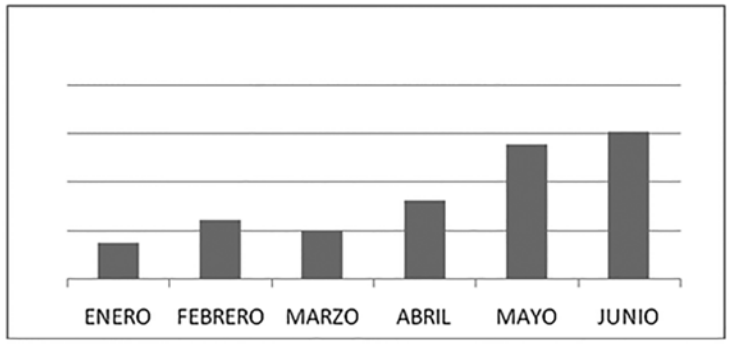
	CANTIDAD DE OPERACIONES
ENERO	7.573.088
FEBRERO	7.411.381
MARZO	4.740.105
ABRIL	5.172.257
MAYO	5.950.292
JUNIO	5.100.071
TOTAL	35.947.194



Para el cierre del primer semestre de 2019 se realizaron un total de 23.578.919 operaciones de consultas, transferencias y pagos entre clientes naturales y jurídicos por medio del servicio de Banca Virtual Sofinet.

Monto de Transacciones por Banca Virtual Sofinet
Enero-Junio 2019

	MONTO TRANSACCIONES
ENERO	72.622.726,74
FEBRERO	120.755.472,23
MARZO	100.166.248,70
ABRIL	161.947.409,82
MAYO	277.930.870,41
JUNIO	303.760.623,01
TOTAL	1.037.183.350,90



Cabe referir, que para el cierre del primer semestre de 2019 se efectuaron por Sofinet operaciones transaccionales entre cuentas de clientes y pagos por un monto total de Bs. 1.037.183.350,90 entre las que destacan principalmente las transferencias a cuentas de clientes en Sofitasa. 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.

Durante el primer semestre de 2019, la Vicepresidencia de Medios de Pago Electrónico consolidó el esfuerzo de sus Unidades de Negocio y Soporte para contribuir al crecimiento del Banco y mejorar los ingresos de la Institución, los cuales en comparación con el semestre anterior aumentaron de Bs. 231.448.135,22 a Bs. 4.278.115.519,31 representando un incremento de 1.748%; en cuanto a los Gastos pasaron de Bs. 83.608.498,95 a Bs. 2.277.746.641,93 lo que representa un aumento de 2.624%. Es por ello, que al comparar los Ingresos del semestre con los Gastos del mismo período podemos evidenciar una utilidad de Bs. 2.000.368.877,38 es decir 53,24% en términos porcentuales.

La Red de Agencias del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., culminó el primer semestre de 2019 con setenta y seis (76) oficinas en el territorio nacional, distribuidas en setenta (70) agencias, apoyadas por seis (06) taquillas externas de atención al cliente, en dieciocho (18) estados de la geografía nacional, distribuidas en ocho (08) Vicepresidencias Regionales, a saber: Táchira I, Táchira II, Los Andes, Llanos, Centro-Occidental, Nor-Occidental, Capital, y Oriente, adscritas a la Vicepresidencia de Sucursales y Agencias.

El Banco Sofitasa experimentó un crecimiento en la Cartera de Créditos en Bs. 89.358.114.790,19 en comparación al cierre de diciembre de 2018, teniendo como resultado que la Vicepresidencia Regional con mayor incremento fue la Zona Capital con un crecimiento de Bs. 44.690.470.492,86 en comparación con el cierre a diciembre de 2018.

En cuanto a las captaciones, la Institución alcanzó un crecimiento de Bs. 271.149.854.131,14 en comparación al cierre del segundo semestre de 2018, y la Vicepresidencia con mayor variación fue la Zona Táchira I con un incremento de Bs. 94.316.133.209,01.

Para el cierre del primer semestre de 2019 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.

Los resultados arrojados en dicho esquema de evaluación ubicaron la gestión de cada Vicepresidencia Regional en este orden de acuerdo a su desempeño: Andes, Táchira I, Táchira II, Capital, Centro-Occidental, Oriente, Llanos y Nor-Occidental. Las agencias que obtuvieron el mejor resultado en la evaluación fueron: Barinas, Timotes, Ejido, Barquisimeto Zona Industrial, Santa Bárbara del Zulia, Valencia Zona Industrial, Colón, y Punto Fijo.

Exitosas iniciativas desarrolladas por la Red de Agencias en conjunto con las áreas de negocio, nos acercaron a nuestra clientela y a un importante número de prospectos de clientes, entre las que se pueden mencionar la asignación de Puntos de Ventas (POS) a grandes facturadores. Este acercamiento permitió profundizar la relación con cada cliente y cada prospecto, colocar nuevos productos y hacer interesantes esquemas de negocios.

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

Se desarrollaron planes de formación, entrenamiento y desarrollo de capacidades técnicas y profesionales del equipo de negocio, implementando a la vez una adecuada política de promoción interna, entre las que podemos mencionar el Taller de Calidad de Servicio para Clientes y Usuarios con Discapacidad, dirigida principalmente al personal que dispensa trato directo al Cliente.

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

La Vicepresidencia de Tecnología en conjunto con las gerencias que la conforman ha trabajado continuamente en el desarrollo y gestión de los diferentes proyectos y recursos tecnológicos a cargo en el transcurso del primer semestre de 2019, los cuales se reseñan a continuación: se realizó la coordinación de todas las áreas de la Vicepresidencia para la recuperación de los servicios afectados por las interrupciones constantes y prolongadas de energía eléctrica en las instalaciones del centro de cómputo en Sistemas Financieros, y se cumplieron las normativas de seguridad SWIFT al actualizar el aplicativo SCONNECT.

Entre los logros notorios en el lapso enero-junio de 2019 se menciona la contratación con IBM del servicio de Centro Alterno en Caracas, el cual garantiza en 40% formar parte del plan de contingencia de la Institución bancaria, en momentos de recuperación de desastres, lo que llevó a Sofitasa a realizar la verificación de lo replicado y así se ejecutó la primera fase del plan de contingencia certificación de la data, comenzando así a dar cumplimiento a lo establecido por la SUDEBAN.

Por otra parte, avanzando para los cambios mandatorios, se efectuaron pruebas con la marca VISA, y se solucionaron detalles para dar cumplimiento a MasterCard. Asimismo, se dio la puesta en marcha del proyecto Billetera Móvil (Primera fase: taquilla) en el cual se certificó al Banco para realizar la prueba piloto y así pasar a la siguiente Fase: Sofinet. Igualmente, en el período de la cuenta, se dio continuidad en el desarrollo de los proyectos P2P, P2C y Ficha de identificación del cliente. Por último y no menos importante, se logró la capacitación al personal realizando curso para el área de Base de Datos en SQL.

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, Nº 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.

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.

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

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, Nº 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, Nº 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, Nº 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, Nº 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.

C**OLÓN:** 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, Nº 7-86, Edif. Los Andes. Telf. (0275) 8732572, Fax: (0275) 8734165. Mcpio. Tovar.

TAQUILLA EXTERNA BAILADORES: Calle Bolívar, esquina con calle 10 Edificio Moret, Nº 9-56 Bailadores. Telfs. (0275) 8570434 / 8570912. Mcpio. Rivas Dávila.

EL VIGÍA: Av. Bolívar esquina calle 11, Nº 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 Nº 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, Nº 17-F. Telefax: (0278) 3321944 / 3321289. Mcpio. Páez.

BARINAS

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

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

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

SOCOPÓ: Calle 7 con Av. 4 Nº 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. Mcpo. 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, Nº 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.

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.

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

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

twitter@sofiatencion

sofiatencion

SofiMóvil
sms

Banca Electrónica
cajeros automáticos

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

Comercialización
Punto de Venta
soportetecnicopos@sofitasa.com

Mercadeo

@SofitasaMarket

/BancoSofitasa

Sofitasa Mercadeo

banco_sofitasa

sofitasamercadeo@gmail.com

Sofinotas@sofitasa.com