

**MEMORIA Y CUENTA**


**2020**

**PRIMER SEMESTRE**

 **BANCO SOFITASA**

---

Banco Universal



Edición y Dirección  
Presidencia  
y Vicepresidencia Ejecutiva

Análisis y Estadística  
Vicepresidencia de Finanzas

Diseño Gráfico  
Trevisi Publicidad 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
18	Informe de los Comisarios
24	Estados Financieros
35	Dictamen de los Contadores Públicos Independientes
39	Informe de Auditoría Interna
51	Informe Financiero
70	Operaciones Superiores al 5% del Patrimonio
72	Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario
75	Informe de Riesgos
79	Calidad de Servicio
94	Medios de Pago Electrónicos
106	Sucursales y Agencias
107	Tecnología
108	Red de Agencias

**JUNTA DIRECTIVA  
PERIODO 2020-2022**

**PRESIDENTE**

Econ. Ramón Evencio Molina Duran

**VICEPRESIDENTE**

Lcdo. Amenodoro José Barrera Alarcón

**DIRECTORES PRINCIPALES**

Dr. Julio Cesar Antonio Marcolli Cecenarro  
Econ. Raúl Guillermo Huizzi Gamarra  
Dr. Luis Francisco Indriago Acosta  
Dr. Luis Enrique Mogollón Carrillo  
Lcda. Dinhora Josefina Roa Pulido  
Lcda. Nelly Magdalena Sánchez de Santana  
Lcdo. José Luis Ramírez

**DIRECTORES SUPLENTE:**

Lcda. Eliana Gherardi Palange  
Lcdo. Angel German Branger Moreno  
T.S.U. Ricardo José Gregorio Lottici Aquilino  
Dr. José Enrique García Vega  
Dra. Ana Milena García Yáñez  
Dra. Yolanda del Valle Castro Rosales  
Sr. José Pérez Figueroa  
Lcdo. Francisco Javier Gutiérrez Sánchez

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

**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 Los Andes**

Lcdo. Héctor Eduardo Molina Sosa

**Vicepresidente Regional Zona Los Llanos**

Ing. Carlos Federico Delgado Espinoza

**Vicepresidente Regional Zona Centro-Occidente**

Lcda. María Auxiliadora Reyes Yanez

**Vicepresidente Regional Zona Nor Occidente**

Lcdo. José Domingo 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

**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. Emma Reinoza Sulbarán

**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. 160.850,00  
RESERVA LEGAL: Bs. 160.850,00  
OTRAS RESERVAS Y SUPERAVIT: Bs. 5.607.787.310.491,54  
TOTAL PATRIMONIO: Bs. 5.607.787.632.191,54

**CONVOCATORIA**

De conformidad con los Estatutos del Banco, se convoca a los señores Accionistas de esta compañía, para la Asamblea General Ordinaria de Accionistas que se efectuará el Día **viernes 25 de septiembre de 2020 a las 11:00 a.m.** en la sede principal de esta Institución, ubicada en la avenida General Isaias 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 2020.
- SEGUNDO:** Discutir, aprobar o modificar el Balance General y el Estado de Resultados para el período semestral concluido el 30 de junio de 2020, 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 elección de un Director Principal y tres Directores Suplentes de la Junta Directiva para el periodo 2020-2022.
- QUINTO:** Nombramiento de los Auditores Externos para el periodo 2021-2025.

**Nota:** El Informe de la Junta Directiva, los Estados Financieros debidamente dictaminados por Contadores Públicos en ejercicio independiente de la profesión y el Informe de los Comisarios, estarán a disposición de los señores accionistas en la sede principal del Banco, durante los veinticinco (25) días siguientes a la publicación de la presente Convocatoria, que incluyen los quince (15) días precedentes a la fecha de la celebración de la Asamblea, conforme a lo dispuesto en las normas que establecen los lineamientos y requisitos que deben consignar las Asambleas de Accionistas de las Instituciones Bancarias, Casa de Cambio y Operadores Cambiarios Fronterizos, dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y a lo establecido en el artículo 306 del Código de Comercio. San Cristóbal, 25 de Agosto de agosto de 2020.

**Lic. Ramón Evencio Molina Durán**  
Presidente

San Cristóbal, 26 de agosto de 2020.

## INFORME DE LA JUNTA DIRECTIVA SEMESTRE I 2020

En mi carácter de Presidente 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 semestre primero del año 2020, 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 desarrolló la economía nacional durante el período; en segundo lugar, el comportamiento del sector financiero en su conjunto, y en tercer lugar trataré sobre los alcances del Banco en ese contexto. Antes de finalizar, referiré acerca del desarrollo de algunas actividades trascendentes del Banco Sofitasa durante el semestre, y por último, la propuesta de la Junta Directiva con relación al destino del resultado económico.

### LA ECONOMIA NACIONAL

Al culminar el primer semestre del 2020 la economía venezolana presentó un entorno económico caracterizado por el siguiente perfil: Para el primer semestre del 2020 la

**liquidez monetaria** se ubica en el orden de los 133.905.793 millones de bolívares. Cifra histórica, según dato de Banco Central de Venezuela, lo que representa un aumento del 97,57% de la emisión monetaria durante el periodo de alarma nacional y el retorno a la espiral hiperinflacionaria luego de un reposo durante las primeras semanas del mes de marzo del año en curso.

Con relación al **Producto Interno Bruto (PIB)**, el primer semestre del año 2020 marca el décimo quinto trimestre consecutivo de contracción económica en el orden de doble dígito.

La caída acumulada de la actividad económica se estima en el orden del 65,8% tomando como base el año 2013.

Las exportaciones registraron la mayor caída en términos anualizados dentro de los componentes del PIB, en el orden del 42,1%. En este contexto de actividad económica fuertemente contraída, llega la pandemia por Covid-19 que contribuye aún más con este resultado. La empresa estatal **Petróleos de Venezuela S.A. reporta una disminución del 32% en la producción nacional de petróleo para junio del 2020.** Una reducción de casi 200.000 barriles diarios en comparación con el mes anterior, según documentos de la empresa y del ministerio de petróleo vistos por **Bloomberg**. Al 28 de junio, la producción se mantuvo en el orden de **422.400 barriles por día.**

Al cierre del 2018 las **reservas internacionales** estaban en el orden de \$ 8.840, según página del BCV. Para el mes de abril 2020 éstas se ubican en 7.014 millones de bolívares. Para el cierre del semestre se ubican en \$ 6.470 millones, lo que significa una brecha hacia la baja en el orden del 13,23%.

Según Bloomberg el país cierra el semestre

primero del 2020 con el nivel de reservas internacionales más bajo desde julio de 1989. El reporte Fondo Monetario Internacional (FMI) indica el **déficit fiscal para el país en el orden de los dos dígitos, de entre 18% a 20% del PIB**. Esta afirmación se basa en que el país cumplirá siete años de recesión y **habrá perdido en 2020 casi 80% del tamaño de su economía** justamente debido a la debacle de la producción petrolera, el impacto de las sanciones de Estados Unidos y la caída de los precios del crudo en el mercado internacional.

Se reafirmó el proceso de **dolarización**, la firma Ecoanalítica señala que para el semestre primero del 2020, más del 53% del total de las transacciones en el país se realizan en divisa. Entramos de facto en un esquema de circulación bimonetaria donde el bolívar opera en transacciones de bajo valor y la divisa en transacciones de alto valor. Todo ello ha obligado a legalizar la apertura de cuentas en divisas, que poco a poco se abrirán paso a la posibilidad de intercambios intrabanco, y luego interbanco, en aras de tratar de abaratar los costos de las remesas y facilitar (por motivos tributarios) las transacciones en el ámbito bancario nacional.

El Petro como experimento aún parece demasiado enrevesado para una implantación masiva. Sin embargo puede erigirse como una *unidad de cuenta* con motivos puramente tributarios.

En relación a la capacidad de **generación de empleos**. El IOE (Índice de Oferta de Empleo) se ubicó en 57 puntos al cierre de enero de 2020. En febrero aumentó intermensualmente 1%, alcanzando los 58 puntos, para abril el IOE disminuyó 51% respecto a marzo, donde se ubicó en los 20 puntos lo cual se tradujo en una caída del 29% respecto al mes anterior. El nivel registrado representa un mínimo histórico, mientras que la caída intermensual es la mayor de toda su historia. Este

comportamiento explica el impacto negativo de la llegada del COVID-19 al país.

Para el mes de junio la economía informal absorbe 45% del empleo y 44% de la población productiva, retroceso a los niveles del 2015, con el predominio de la economía informal.

El sector manufacturero ha reducido en un 50% su capacidad de absorber mano de obra por efecto de la recesión. Absorbe el 10% de la población económicamente activa versus el 20% al inicio de año.

En síntesis se presenta el fin del primer semestre 2020 dentro de un perfil macroeconómico caracterizado por el retorno al ambiente de hiperinflación, persistente caída en la evolución del PIB, a los niveles de dos dígitos. Baja persistente en el nivel de las reservas internacionales fuerte impacto negativo en la capacidad de generación de empleo.

## EL SISTEMA FINANCIERO

Al cierre del mes de junio de 2020, se encuentran operando en el Sistema Financiero Nacional un total de 29 Bancos: 23 Bancos Universales, 1 Banco Comercial, 1 Bancos con Leyes Especiales, 3 Bancos Microfinancieros y 1 Instituto Municipal de Crédito. De acuerdo a informes externos disponibles y en función de la Cuota de Mercado del Total del Activo que cada banco posee con respecto al Sistema Banca Nacional, al cierre del mes de junio de 2020 operan: 2 Bancos Grandes, 6 Bancos Medianos, 5 Bancos Pequeños y 16 Bancos Muy Pequeños.

**El total del activo del Sistema de la Banca Nacional** al cierre del Primer Semestre del 2020, se ubicó en Bs. 1.142.776 mil millones, esta cifra representa un incremento de



306,36% (Bs. 861.552,50 mil millones en cifras absolutas) con relación al mes de diciembre de 2019 y un incremento del 2.318,87% (Bs. 1.095.531,82 mil millones en cifras absolutas) para el período de un año, junio 2019 – junio 2020.

Los cuatro principales bancos representan una Cuota **de participación en el total de activo** del 83,07%, para el cierre del primer semestre de 2020. Esta posición para diciembre del 2019 estaba en 81,76%, manteniéndose la concentración del activo en torno a los cuatro principales bancos del país. Desde el punto de vista estructural, las disponibilidades representan el 18,35% del total activo, las inversiones en títulos valores para el cierre del mes de junio representan el 68,29% del Total Activo y la Cartera de Créditos Neta representa el 2,85%.

Al finalizar el mes de junio 2020, las **Captaciones del Público** en el Sistema Banca Nacional cierra con un total de Bs. 287.348 mil millones, este valor representa un incremento de 274,78% (Bs. 210.677,73 mil millones en cifras absolutas) con respecto al mes de diciembre 2019. Al comparar ésta cifra con la obtenida en el mes de junio 2019, se observa un aumento de 1.909,57% (Bs. 273.048,95 mil millones en cifras absolutas). De estas captaciones del público, el 72,70% se concentró en los 4 principales bancos, resultando superior en 2,31 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2019. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de junio 2019, es superior en 3,04 puntos porcentuales.

**La Cartera de Crédito Bruta**, al finalizar el mes de junio 2020, presenta en el Sistema Banca Nacional un total de Bs. 33.717 mil millones, superior en 222,27% (Bs. 23.254,80 mil millones en cifras absolutas) con respecto al mes de diciembre 2019. Al comparar esta cifra con la obtenida en el mes de junio 2019,

es superior en 1.174,04% (Bs. 31.070,74 mil millones en cifras absolutas). De esta cartera de créditos bruta, el 53,66% se concentró en los 4 primeros bancos que conforman este rubro, resultando superior en 2,79 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2019. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de junio 2019, es superior en 4,92 puntos porcentuales.

**Las Inversiones en Títulos Valores**, al finalizar el mes de junio 2020, el Sistema Banca Nacional ha invertido, en Títulos Valores, un total de Bs. 780.438 mil millones, esta cifra es superior en 333,20% (Bs. 600.282,44 mil millones en cifras absolutas) con respecto al mes de diciembre 2019. Al comparar esta cifra con la obtenida en el mes de junio 2019, es superior en 2.599,85% (Bs. 751.531,55 mil millones en cifras absolutas). De estas inversiones en títulos valores, el 97,43% se concentró en los 4 primeros bancos que conforman este rubro, resultando superior en 0,05 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2019. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de junio 2019, es superior en 0,22 puntos porcentuales.

**La Intermediación Financiera** disminuyó en 1,95 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2019, por otro lado, disminuyó en 6,70 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2019, al ubicarse la Cartera de Créditos Neta sobre las Captaciones del Público del Sistema Banca Nacional en un 11,34%, al cierre de junio 2020.

**La Cobertura de la Mora** (Provisión para Cartera de Créditos/Cartera de Créditos Vencidos + Litigio), para la Banca Nacional, se ubicó en 49,97% para el cierre del mes de junio de 2020; disminuyendo en 6,71 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2019, igualmente disminuyó en 49,42 puntos porcentuales con respecto al

mes de junio 2019.

**El Índice de Morosidad**, que representa la relación entre Cartera de Créditos Inmovilizada sobre el Total de la Cartera de Créditos Bruta, para el Sistema Banca Nacional, se ubicó en 6,64%, aumentando en 2,03 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2019, y con respecto al mes de junio 2019, presentó igualmente un incremento de 4,14 puntos porcentuales.

**El Resultado Neto Acumulado**, al cierre del primer semestre del año 2020, para el Sistema Banca Nacional, presenta un valor de Bs. 3.037 mil millones, superior en 161,56% (Bs. 1.875,71 mil millones en cifras absolutas) con respecto al resultado neto acumulado obtenido al cierre del segundo semestre del año 2019. De este resultado, el 65,56% se concentró en los 4 primeros bancos que conforman este rubro, resultando inferior en 1,16 puntos porcentuales, con respecto al primer semestre del año 2019.

En cuanto a la **Rentabilidad del Patrimonio**, del Sistema Banca Nacional, el resultado de la Rentabilidad del Patrimonio (ROE), para el primer semestre del 2020, alcanzó un valor de 4,25%, presentando una disminución de 4,16 puntos porcentuales con respecto al valor obtenido en diciembre de 2019 y con respecto a junio de 2019, presenta una disminución de 8,76 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. 7.350 mil millones

para el cierre del primer semestre de 2020. Comparando esta cifra con la posición experimentada en junio 2019, de Bs. 316,58 mil millones (últimos doce meses) se reporta un incremento anualizado del 2.221,86%. Así mismo, comparando esta cifra con la obtenida en el segundo semestre 2019, de Bs. 1.977,17 mil millones, se observa un incremento del 271,77%. El Sistema Bancario presenta un incremento del Total Activo de 2.318,63%, para los últimos doce meses. En cuanto a la cuota de participación en el Total de Activo el Banco Sofitasa representa el 0,64%, para el cierre del primer semestre de 2020. Esta posición para diciembre del 2019 estaba en 0,70%.

En el renglón **Captaciones del Público**, el Banco Sofitasa cierra el primer semestre del 2020 con una cifra de Bs. 1.262 mil millones, reflejando un incremento del 1.680,10% con relación al nivel alcanzado de Bs. 70,89 mil millones en junio de 2019. En comparación con el monto obtenido en el cierre del segundo semestre 2019 de Bs. 495,50 mil millones, presentaron un desplazamiento positivo del 766,49%. La variación del Sistema fue del 1.924,78% 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 2020 las Captaciones del Sector Oficial representan un 3,25%, del Total de las Captaciones del Banco; representando un incremento de 1,52 puntos porcentuales con respecto a diciembre 2019 el cual fue de 1,73%; de tal manera que al cierre del primer semestre del 2020, el 96,37% de las captaciones de la Institución representan recursos captados del sector privado. El Sistema Financiero, para el cierre del mes de junio de 2020, alcanzó un valor de 10,07%, en recursos captados del sector oficial.

**Cartera de Créditos Bruta**, la Institución cierra el primer semestre 2020, con un monto

de Bs. 68,85 mil millones, que comparado con el nivel alcanzado al cierre de junio del 2019, de Bs. 25,79 mil millones, representa un incremento del 166,94% para los últimos doce meses; el Sistema se desplazó en un incremento del 1.174,04% para el mismo período. Comparando los movimientos alcanzados por la Institución, con relación al mes de diciembre de 2019, por Bs. 111,88 mil millones se observa una disminución de 38,46%, para el semestre; el Sistema experimentó un incremento del 222,27%, para el mismo período.

El Índice de **Intermediación Financiera** (Cartera de Créditos Bruta/Captaciones del Público) del Banco Sofitasa, al mes junio de 2020, se ubica en 5,46%. Es de señalar que la intermediación nacional presenta un índice del 11,73% para este mismo mes. En cuanto a la **Morosidad** para el cierre del primer semestre del 2020, el Banco Sofitasa presenta un índice del 0,61%. La mora del Sistema cierra el primer semestre 2020 con un valor de 6,64%.

**El Resultado Neto Acumulado** de la Institución, alcanzó la cifra de Bs. 7,27 mil millones al cierre del primer semestre del 2020, presentando un incremento del 1.889,64% con respecto a junio de 2019. El Sistema presentó un incremento del 648,52% con respecto al mismo período.

**La Rentabilidad del Patrimonio (ROE)** del Banco Sofitasa, (Resultado Neto/Patrimonio Promedio), alcanza para el primer semestre de 2020 el valor de 0,43%. En cuanto al cierre del segundo semestre de 2019, este resultado fue del 0,32%, observándose un incremento de 0,11 puntos porcentuales con respecto junio de 2020. El Sistema Financiero para éste indicador obtuvo un valor de 4,25% para el cierre de junio de 2020.

En cuanto a los **Índices de Adecuación Patrimonial**, en la relación (Total Patrimonio más Gestión Operativa/Activo Total) mínimo del 9%, el Banco Sofitasa para el mes de junio

del 2020 obtuvo un valor de 120,22%, presentando un incremento de 7,74 puntos porcentuales, respecto al cierre del mes de diciembre de 2019. En cuanto a la relación (Patrimonio Primario más Patrimonio Secundario/Total Activo y Operaciones Contingentes Ponderadas) mínimo del 12%, su valor fue de 243,99%, lo cual significó un incremento de 100,00 puntos porcentuales, respecto al cierre del mes de diciembre de 2019. El Sistema Financiero para estos indicadores presentó un valor de 101,30% y 178,89% respectivamente, para el cierre de junio de 2020.

El indicador de **Eficiencia del Gasto** del Banco Sofitasa, ((gastos de personal+ gastos operativos)/activo productivo promedio), para el cierre del mes de junio de 2020, alcanzó un valor de 14,35%; para el cierre del segundo semestre de 2019, éste indicador alcanzó el valor de 13,73%. El Sistema Financiero para éste indicador obtuvo un valor de 5,83% para el cierre de junio de 2020.

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** del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., culminó el primer semestre de 2020 con setenta (70) oficinas en el territorio nacional, apoyadas por seis (6) taquillas externas de atención al cliente, ubicadas en dieciocho (18) estados de la geografía nacional, distribuidas en ocho (08) Vicepresidencias Regionales, a saber: Táchira I, Táchira II, Los Andes, Los Llanos, Lara-Centro, Nor-Occidental, Capital y Oriente, adscritas a la Vicepresidencia de Sucursales y Agencias.

El foco estratégico para el I Semestre de 2020 se centró en el crecimiento de las captaciones y el incremento en la facturación

por puntos de venta. Durante el semestre se hizo énfasis en la aplicación del esquema de evaluación de gestión a toda la red identificando los objetivos de mayor valor estratégico, alineándolos con los intereses de la organización, el personal de las agencias y las expectativas de los clientes. Los resultados arrojados en el esquema de evaluación ubican la gestión de cada Vicepresidencia Regional en el siguiente orden: Lara centro, Oriente, Nor Occidental, Andes, Capital, Táchira II, Llanos y Táchira I. Por agencias, en orden al mejor desempeño se tiene: Caracas, Rubio, Valencia y Ciudad Ojeda.

Exitosas iniciativas desarrolladas por la red de Agencias de la mano de las áreas de negocio, nos acercaron al cliente y a un importante número de prospectos de forma virtual a través del teletrabajo. Este acercamiento permitió profundizar la relación con cada cliente y cada prospecto, colocar nuevos productos, de la mano del Inventario de Clientes y profundizar en la estrategia del crecimiento, a través de la venta cruzada para profundizar en la relación con el cliente y lograr la mejora en los índices de retención e incorporación de clientes.

Al cierre del primer semestre 2020 **el universo de tarjetas de crédito** activas se ubica en 37.262 unidades; de las cuales 15.299 son tarjetas Visa y 21.963 son MasterCard. Durante el semestre I de 2020 la Cartera de Crédito de Tarjetas Rotativa y de Compra Cuotas experimentó un crecimiento en el orden de los Bs. 7.085.8 millones para ubicarse en un total de Bs. 16.327,0 millones, lo que representó una variación porcentual del 76,68%, con respecto a la cartera al cierre de diciembre de 2.019 y un incremento de Bs 14.198.4 millones, lo que representó el 667,03% con respecto a la misma cartera al cierre de junio de 2019.

La morosidad, la cartera se ubica en Bs. 48.6

millones, habiendo experimentado un incremento de Bs. 39.6 millones, no obstante a este incremento, el valor absoluto del indicador de morosidad se posicionó en 0,30%. Las cifras muestran el esfuerzo sostenido en pro de un crecimiento sano de la cartera y la gestión de la cartera vencida apalancado en procesos efectivos de cobranzas y recuperación. Durante el semestre se continuó con el otorgamiento de nuevos plásticos, incentivo al uso de Compracuentas 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 Corporativa a través de redes sociales, y el uso de la mensajería directa que apuntaron a fomentar el uso de las tarjetas de crédito del Banco Sofitasa.

Al cierre del Primer Semestre del 2020; las **tarjetas de débito** activas asciende a un total de 488.660 plásticos, de los cuales 424.948 son Sofimatic y 63.712 son Virtuales, registrándose un aumento del 0.95% en la cantidad de tarjetas activas con respecto al cierre del Segundo Semestre 2019, y un aumento en términos absolutos de 4.668 nuevas tarjetas.

Durante el semestre los montos máximos autorizados de dispensación por transacción para tarjetas de débito Sofimatic y Virtual del Banco Sofitasa en la red de cajeros automáticos del Banco se ubican en Bs. 60.000,00 por transacción diario. En relación a los montos máximos de dispensación a través de cajeros automáticos de la red Suiche 7B, los mismos no sufrieron cambios, cumpliendo de esta manera con la normativa legal vigente.

Así mismo, fueron incrementados los montos máximo para la realización de transacciones con tarjetas de débito del Banco Sofitasa en

puntos de venta (POS) quedando al cierre del Primer Semestre en Bs. 100.000.000,00 diarios, Bs. 700.000.000,00 semanal y Bs. 2.800.000.000,00 mensuales; con la finalidad de que los clientes del banco continúen haciendo uso efectivo de los canales electrónicos y adecuándose a las exigencias del mercado nacional. En cuanto a la disposición del **canal electrónico ATM**. Al finalizar el semestre I 2020, el Banco cuenta con 112 cajeros automáticos instalados (ATM), de los cuales 11 son cajeros automáticos multifuncionales y los restantes 101 son cajeros automáticos monofuncionales, manteniéndose el número de cajeros automáticos en relación al anterior Semestre.

Entre retiros y consultas se realizaron un total de 914.321 operaciones durante el Primer Semestre, lo que representó una disminución transaccional de 47,46% con respecto a las 1.926.164 transacciones del Segundo Semestre 2.019. El total de bolívares dispensado durante el semestre aumentó a Bs. 2.032.0 millones, lo cual significó un incremento del 77,65% en relación a los Bs. 1.143.8 millones, dispensados durante el Segundo Semestre 2.019. La red de ATM para el Primer Semestre de 2020 mostró un nivel de disponibilidad promedio de exposición al público en el orden del 73,10%.

El Primer Semestre 2020 finaliza con un inventario de **Puntos de Venta (POS)** activos por el orden de 8983 unidades distribuidos en 6.823 comercios afiliados a nivel nacional. En este parque se fomenta la migración de dispositivos ubicados en comercios con bajos niveles de facturación, y dispositivos reparados para atender las 96 averías que vienen presentando en comercios de alta facturación, igualmente se añade la nuevas afiliaciones. Durante el Primer semestre 2020, los comercios afiliados POS de venta del Banco Sofitasa procesaron un total de 240.781 transacciones de tarjeta de crédito

por un monto total de Bs. 138.197.1 millones, lo cual representó una disminución del 44.26% a nivel transaccional y un aumento del 430,60 % a nivel de monto facturado con respecto al II semestre 2019. Se procesaron un total de 23.868.637 transacciones de tarjetas de débito por un monto total de Bs. 7.075.484.6 millones, lo que significó una disminución del 173% a nivel transaccional y un aumento del 342,74 % a nivel de monto facturado con respecto al II semestre 2019.

En materia de **Gestión Reclamos y de Atención al Cliente**, el Ratio Gestión Reclamos (Reclamos/Clientes Activos) en el Primer Semestre de 2020 arrojó un valor del 0,19% al cierre del semestre, manteniéndose por debajo del Ratio Semestral para Venezuela (1% y 1,9%). Se puede observar satisfactoriamente el resultado de la gestión, existiendo una importante disminución (1221 casos menos) para el cierre de este Primer Semestre de 2020 con un registro de 755 reclamos interpuestos por los clientes, en comparación con el Segundo Semestre de 2019, cuyo registro fue de 1.976 reclamos. El banco reporta para el semestre que acaba de concluir, la relación de 01 reclamo por cada 529 clientes activos del Banco.

En términos monetarios, la cantidad de reclamos recibidos y reportados para el Primer Semestre de 2020, fue de 755 para un total de Bs. 3.180.838.582,46. De este total de transacciones reclamadas, 569 (75%) por un monto total de Bs. 1.778.669.730,71 (56%), fueron declaradas como *Procedentes*; 136 (18%) por un total de Bs. 238.657.697,78 (8%) fueron declaradas como *No Procedentes* y 50 (7%) por un total de Bs. 1.153.511.153,97 (36%) se encuentran *Pendientes* o *En Proceso* de solución. En cuanto a los tiempos de respuesta para la atención de los reclamos reportados en el Primer Semestre de 2020, se reporta que el 91,65% de los casos fueron respondidos en un lapso promedio de

13 días, cifra que se encuentra dentro de los 20 días establecidos por el Ente Regulador.

En el primer semestre del 2020 en el **Portafolio de Proyectos de TI** se catalogaron un total de 18 (dieciocho) Proyectos. Conformado por: 3 proyectos asociados al objetivo estratégico de Crecimiento (CRI), 7 (siete) al objetivo Eficiencia Operativa (EOP), y por último 8 (Ocho) apuntan al objetivo de Cumplimiento por diversas regulaciones emanadas por SUDEBAN y el Banco Central de Venezuela BCV. El índice promedio de ejecución de la cartera total de proyectos al final del primer semestre del 2020 obtuvo como resultado el 53%, y los indicadores promedio de ejecución asociados a cada objetivo estratégico del banco, presentaron los siguientes promedios: 67% en el indicador CRI, 57% en Eficiencia Operativa y el indicador de cumplimiento presentó un 51%.

Para el primer semestre del 2020, se culminaron los proyectos: Proyecto Pago Móvil Interbancario componente P2P-P2C, los proyectos en ejecución para el primer semestre del 2020, contemplan: Implantación y Adecuación de la Normativa PCI, Proyecto de integración del maestro de clientes fase 1b preparación de base de datos, digitalización de estados de cuenta (fase 2: Metafile), Taxonomía de la información (fase 5) (Gerencia de Banca Electrónica de MP), Implementación del Programa de Cumplimiento FATCA, Actualización Sofinet, Actualización de Servicio IVR Integrado al Core de Banca Electrónica (FASE 1B), Desmaterialización de Comprobante Pago Por Punto de Venta, Aplicación móvil APP, Sistema de inventarios de POS, Acreditación de Pagos a Comercios Diariamente, Soficash Plus Proyecto Pago Móvil Interbancario (P2P-P2C), Proyecto Centro de cómputos, Migración de Versión de Sistema Operativo IBM I de V7.1 a V7.3, Automatización de la Metodología de Riesgo de Crédito, Adecuación del Servidor WEB Ambiente de desarrollo y producción (Aplicaciones Web),

Pago Móvil Interbancario Tercer Componente C2P.

Con respecto al **Riesgo de Crédito**, es de señalar, que el Banco generó durante el primer semestre de 2020, 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, durante éste primer semestre, se ha venido presentando de manera mensual los resultados obtenidos de la aplicación de la metodología Credit Risk+. 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. Es importante mencionar que la Institución ha liquidado créditos correspondientes a la Cartera Productiva para el rubro del Sector Agroalimentario, bajo las especificaciones hechas por el Ejecutivo Nacional y reguladas por las Organismos Contralores (SUDEBAN y BCV). De igual manera, la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos durante el primer semestre de 2020 ha estado participando en las mesas técnicas en referencia a la automatización del nuevo sistema de créditos para la liquidación de los créditos indexados.

Con relación 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

Brechas GAP de Liquidez, así como de los indicadores RALE, RALEA y RACOCAP. De acuerdo a lo observado en el comportamiento de los ratios de liquidez durante el primer semestre de 2020, la Institución en el corto plazo ha mantenido una posición de liquidez positiva, a través de 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. Durante el primer semestre de 2020, 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”. Igualmente se realizaron las pruebas de back y stress testing para el primer y segundo trimestre de 2020 habiendo resultado que los modelos son adecuados.

Con referencia al **Riesgo de Mercado**, durante el primer semestre de 2020, 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 valores; en cumplimiento a lo establecido en la Resolución 136.03. Igualmente se realizaron las pruebas de back y stress testing para el primer y segundo trimestre de 2020 habiendo resultado que los modelos son adecuados.

En cuanto al **Riesgo Operacional**, el Banco continúa presentando el VaR de Riesgo Operacional por el Método Básico. Durante el primer semestre de 2020, la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos, participó en la continuidad de los siguientes proyectos: Pruebas y certificación de la salida

en Producción del Producto Sofimóvil P2P y P2C; Pruebas, certificación y revisión del contrato de Naiguatá y Biometría; Elaboración de los riesgos asociados en la propuesta del servicio de Custodia de Divisas; Pruebas y certificación para la migración del Servicio Sofinet en el Servidor Glassfish, Revisión del Proceso de Afiliación de los Clientes Jurídicos al Servicio de Sofinet Empresas, directamente desde las agencias. El Banco dada la decisión del Ejecutivo Nacional al decretar el Estado de Alarma para atender la emergencia sanitaria producto de la Pandemia generada por el Covid-19 y de acuerdo a lo instruido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, activó el Plan de Continuidad de Negocios, para dar continuidad al servicio bancario, garantizando la asistencia del personal mínimo requerido para el funcionamiento y uso óptimo de los canales electrónicos y de los procesos regulatorios que no pueden parar, apegado a las medidas preventivas indicadas por el ente contralor. 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 en materia de riesgo integral dictadas por el personal de la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos en conjunto con el personal de la Vicepresidencia de Talento Humano, Seguridad de la Información, Seguridad Bancaria, Prevención de LC/FT/FPADM y la Gerencia General de Auditoría Interna. Igualmente es importante señalar que el Banco con la finalidad de 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 canales de medios de pago electrónicos. En cuanto a la **gestión de tecnología** se reporta la culminación del proyecto Pago móvil interbancario P2P y P2C, lo cual viene a

enriquecer la gama de servicios electrónicos a favor de nuestros clientes usuarios.

Se muestra un avance significativo el proyecto el proyecto Pago móvil C2P, el cual se estima culminar en el siguiente semestre. Paralelamente, se está desarrollando el proyecto de interconexión Naiguatá (FASE I), ya en espera de instrucciones de Consorcio CrediCard para la certificación y pruebas piloto en producción. En el mismo ámbito, actualmente en la fase de formulación del proyecto de Biometría, para así dar inicio al proceso de ejecución del mismo. Además, estamos en procura del proyecto de modernización de cámara de compensación. Por otra parte, se están realizando las gestiones y ajustes necesarios para el cambio del servidor de aplicaciones de SOFINET, todo con miras a fortalecer nuestro internet Banking.

La Gerencia de Seguridad de la Información reporta: Continuación de la verificación de los mecanismos del sistema de Pago Interbancario P2P y P2C en materia de seguridad, con los proveedores seleccionados. Así como los Mecanismos del sistema Billetera Móvil en materia de seguridad. De la misma manera, se comenzaron las gestiones de seguridad con los nuevos proyectos interbancarios exigidos por la Sudeban (BioPago, Naiguatá).

se efectuó la actualización de los controles de seguridad de la plataforma SWIFT, se realizó la adecuación de los procesos del sistema de monitoreo del acceso a Internet de los empleados, se dictaron las Charlas de Seguridad de la Información al personal que ingresa al Banco, se continuó con el fortalecimiento de seguridad mediante políticas del grupo en el Active Directory y, se dio continuidad a los trabajos de configuración de nuevo proxy para el acceso a Internet, y las labores de puntos pendientes en normativa Suiche 7B. Así también, se investigó y ejecutó

el análisis de vulnerabilidades, se realizó la migración de conexiones VPN IPSec a VPN SSL de proveedores y se dio el apoyo en materia de investigación forense para casos internos. Se continuó con la Gestión de Códigos de usuarios y accesos a las diferentes plataformas y aplicaciones del Banco Sofitasa, la administración de claves de seguridad en dispositivos ATM y POS, seguimiento en la reactivación de monitoreo de seguridad de la información en distintas plataformas del Banco y resguardo de claves administradoras. Para finalizar, se indica que se efectuó la actualización de manuales y continua revisión de los procesos operativos del área.

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 2020 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.



Econ. Raúl Guillermo Huizzi Gamarra

Director Principal Delegado por la Junta Directiva Nro. 438 de fecha 10 de febrero de 2020

San Cristóbal, 25 de Septiembre de 2020

**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 02 de junio de 2020, y conforme a las disposiciones contenidas en el Código de Comercio en los artículos 287, 305 y 311 y en concordancia con 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 2020, ambas fechas inclusive.

Durante el período indicado, se celebraron y asistimos a una Asamblea General de Accionistas Ordinaria, celebrada el 02 de junio de 2020. 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 2020 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 2020 por la firma de Contadores Públicos independientes Lara, Marambio y Asociados (Deloitte). Adicionalmente, efectuamos el análisis de los Estados Financieros, Pruebas Selectivas a los registros de contabilidad y aquellos otros procedimientos que se consideraron necesarios, de acuerdo con las circunstancias.

La Provisión para la Cartera de Créditos y para Rendimientos por Cobrar por Cartera de Créditos al 30 de junio de 2020, 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, según correspondencia SIB-II-GGR-GA-12572 de fecha 07 de noviembre de 2019 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) la misma considera: "...no procedente la solicitud de autorización para aumentar el capital social del Banco Sofitasa, Banco Universal, C.A. en la cantidad de Quinientos Millones de Bolívares sin Céntimos (Bs.500.000.000,00) hoy Cinco mil Bolívares sin Céntimos (Bs. 5.000) y en la consecuente modificación estatutaria, de acuerdo con lo aprobado en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas iniciada en fecha 14 de octubre de 2015 y finalizada el 20 del mismo mes y año." En función de lo anteriormente descrito, se sugiere la reclasificación de dicha partida.

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 Accionistas de la Institución.

Considerando que la firma de auditores externos mantiene la salvedad en cuanto a la cartera de inversiones en títulos valores y sus rendimientos, inversiones de disponibilidad restringida, títulos valores emitidos y/o avalados por la República Bolivariana de Venezuela, en virtud que; para ellos han venido presentando un deterioro y por ende una necesidad de reclasificación de dichas partidas, según lo establecido en el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias, aunado al silencio de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN); el Banco Sofitasa, Banco Universal, C.A., a fin de darle un tratamiento a dicha situación, realizó consulta legal a Tinoko, Travieso, Planchart & Nuñez, recibiendo opinión en fecha 11 de marzo de 2020, citando alguna de las conclusiones:

*...” (i) El análisis del riesgo de las inversiones del banco en títulos emitidos por la República debe considerar que la Ley de Instituciones del sector Bancario – ley especial en la materia – ordena que los bancos efectúen inversiones exclusivamente en títulos valores emitidos avalados por la Nación o empresas del Estado, al estimar que los riesgos asociados a estos instrumentos financieros son bajos.*

*(ii) Si normativamente el riesgo de esta inversión es 0%, resultaría contrario a lo dispuesto en la normativa prudencial en materia bancaria reconocer contablemente cualquier pérdida asociado a esta inversión, incluso un tratamiento contable distinto podría dar lugar a la imposición de sanciones por parte del órgano regulatorio.*

*(v) La circunstancia de que la República haya incumplido parcial y temporalmente con el pago de intereses derivados de la emisión de sus bonos, no implica necesariamente que el titular de dicho bono deba reconocer una desvalorización o pérdida por dicha inversión, pues la situación de la República en su carácter de emisor del bono es de cesación temporal de los pagos, y no de insolvencia” ...*

Por el análisis antes expuesto y considerando el manual de contabilidad, podemos determinar que los estados financieros, no presentan ningún deterioro en las partidas de inversiones antes indicadas, porque en efecto las inversiones que posee el banco están respaldadas por el estado venezolano, y según el mismo manual de contabilidad establece que toda inversión respaldado o emitido por el estado venezolano poseen riesgo 0%, y en virtud que la situación de la República en su carácter de emisor del bono es de cesación temporal de los pagos, y no de insolvencia; concluimos que no existe posibilidad de pérdida de dichas inversiones, por lo que no debe ser considerada ni estimada provisión alguna con respecto a las mismas.

Es importante destacar que, aunque al 31 de diciembre de 2019, la provisión para prestaciones sociales reflejó una insuficiencia de Bs. 4.594.436.581, al 30 de junio de 2020, esta situación fue ajustada y resuelta.

Por lo antes expuesto, nos permitimos recomendar a los señores Accionistas aprobar los Estados Financieros correspondientes al primer semestre del año 2020, así como la gestión administrativa de la Junta Directiva del BANCO SOFITASABANCO UNIVERSAL, C.A., durante el período semestral referido, conforme a lo señalado por la firma de Contadores Públicos Independientes Lara, Marambio y Asociados.



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



Lcda. Mairi Daniela Guedez Tovar  
Comisario Suplente  
C.I. V-12.725.671  
CCP No. 40.899

San Cristóbal, 25 de Septiembre de 2020

## 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 02 de junio de 2020, 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 2020.

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

#### a) Composición de la Cartera de Créditos al 31 de Diciembre 2019

Créditos Vigentes	Bs.	68.432.410.782
Créditos Reestructurados	Bs.	-
Créditos Vencidos	Bs.	417.728.332
Créditos en Litigio	Bs.	17

<b>TOTAL CARTERA DE CRÉDITO BRUTA</b>	<b>Bs.</b>	<b>68.850.139.131</b>
<b>PROVISIÓN PARA CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>Bs.</b>	<b>(2.511.690.808)</b>

**CARTERA DE CRÉDITO NETA** **Bs. 66.338.448.323**

#### b) Provisión para la Cartera de Inversiones:

La composición de la Cartera de Inversiones del Banco Sofitasa Banco Universal C.A., para el 31 de diciembre de 2019, se detalla a continuación:

Al 31 de diciembre de 2019

Colocaciones en BCV y Operaciones Interbancarias	Bs.	37.500.000.000
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	Bs.	-
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	Bs.	329.930.458.187
Inversiones en Títulos Valores Mantenedos hasta el Vtto	Bs.	1.519.054.844.507
Inversiones de Disponibilidad Restringida	Bs.	480.175.652.587
Inversiones en Otros Títulos Valores	Bs.	2.816.573
<b>TOTAL INVERSIONES EN TITULOS VALORES</b>	<b>Bs.</b>	<b>2.366.663.771.854</b>
<b>Provisión en Títulos Valores</b>	<b>Bs.</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL INVERSIONES EN TITULOS VALORES NETA</b>	<b>Bs.</b>	<b>2.366.663.771.854</b>

.....

A nuestro juicio, el Banco Sofitasa Banco Universal C.A., al 31/12/2019, 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 segundo 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:

A nuestro juicio, el Banco Sofitasa Banco Universal C.A., al 30/06/2020, 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.

**d)** De acuerdo al análisis practicado a los Estados Financieros al cierre del primer semestre 2020 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.



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



Lcda. Maida Daniela Guedez Tovar  
Comisario Suplente  
C.I. V-12.725.671  
CCP No. 40.899

**Activo a Junio 2020 con variaciones respecto a ejercicios anteriores**

Cantidades en miles bolívares

	jun-20	dic-19	jun-19	dic-18
<b>ACTIVO</b>				
<b>DISPONIBILIDADES</b>	<b>957.150.097</b>	<b>519.217.479</b>	<b>67.328.402</b>	<b>4.885.990</b>
Efectivo	81.848.648	39.246.090	4.263.355	204.959
Banco Central de Venezuela	835.619.280	267.856.585	42.309.737	2.593.076
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	31.158	4.977.224	81.089	5.999
Bancos y Corresponsales del Exterior	38.624.048	200.954.439	19.493.703	1.871.539
Oficina Matriz y Sucursales				
Efectos de Cobro Inmediato	1.026.963	6.183.142	1.180.518	210.417
(Provisión para Disponibilidades)				
<b>INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES</b>	<b>2.366.663.772</b>	<b>642.913.708</b>	<b>169.436.901</b>	<b>15.115.217</b>
Colocaciones en el B.C.V. y Operaciones Interbancarias	37.500.000	0	0	1
Inversiones en Títulos Valores para Negociar				
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	329.930.458	157.491.534	63.026.742	4.919.036
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vcto.	1.519.054.845	349.997.068	90.800.711	8.729.538
Inversiones de Disponibilidad Restringida	480.175.653	135.422.300	15.606.640	1.463.839
Inversiones en Otros Títulos Valores	2.817	2.806	2.807	2.803
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)				
<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>66.338.448</b>	<b>109.644.315</b>	<b>25.308.458</b>	<b>7.221.979</b>
Créditos Vigentes	68.432.411	111.864.161	25.781.757	7.354.125
Créditos Reestructurados	0	0	0	0
Créditos Vencidos	417.728	14.936	10.835	34
Créditos en Litigio	0	0	0	0
(Provisión para Cartera de Créditos)	-2.511.691	-2.234.782	-484.134	-132.180
<b>INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR</b>	<b>264.658.008</b>	<b>60.376.487</b>	<b>9.657.516</b>	<b>913.473</b>
Rendimientos por Cobrar por Disponibilidades		0	0	0
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	263.845.074	60.136.278	9.527.929	903.128
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito	1.374.214	249.490	136.697	10.578
Comisiones por Cobrar	30.390	62.724	8.895	3.672
Rendimientos y Comisiones por Cob. por Otras Ctas. por Cob.		0	0	0
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	-591.669	-72.005	-16.005	-3.905
<b>INVERSIONES EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES</b>				
Inversiones en Empresas Filiales y Afiliadas		0	0	0
Inversiones en Sucursales		0	0	0
(Prov. Inversiones en Emp. Filiales, Afiliadas y Sucurs.)		0	0	0
<b>BIENES REALIZABLES</b>	<b>10.444</b>	<b>16.861</b>	<b>23.279</b>	<b>104</b>
<b>BIENES DE USO</b>	<b>10.256.078</b>	<b>2.953.869</b>	<b>1.069.736</b>	<b>20.939</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>3.685.376.390</b>	<b>642.047.335</b>	<b>43.751.888</b>	<b>3.655.344</b>
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>7.350.453.236</b>	<b>1.977.170.055</b>	<b>316.576.179</b>	<b>31.813.047</b>



**Activo a Junio 2020 con variaciones respecto a ejercicios anteriores**

Cantidades en miles bolívares

	JUN-20 / DIC-19		JUN-20 / JUN-19	
	ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA
<b>ACTIVO</b>				
<b>DISPONIBILIDADES</b>	437.932.617	84%	889.821.695	1322%
Efectivo	42.602.558	109%	77.585.294	1820%
Banco Central de Venezuela	567.762.695	212%	793.309.542	1875%
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	-4.946.066	-99%	-49.932	-62%
Bancos y Corresponsales del Exterior	-162.330.391	-81%	19.130.346	98%
Oficina Matriz y Sucursales				
Efectos de Cobro Inmediato	-5.156.179	-83%	-153.555	-13%
(Provisión para Disponibilidades)				
<b>INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES</b>	1.723.750.064	268%	2.197.226.871	1297%
Colocaciones en el B.C.V. y Operaciones Interbancarias	37.500.000	100%	37.500.000	100%
Inversiones en Títulos Valores para Negociar				
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	172.438.924	109%	266.903.716	423%
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vcto.	1.169.057.776	334%	1.428.254.134	1573%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	344.753.353	255%	464.569.012	2977%
Inversiones en Otros Títulos Valores	11	0%	10	0%
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)				
<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	-43.305.867	-39%	41.029.990	162%
Créditos Vigentes	-43.431.750	-39%	42.650.654	165%
Créditos Reestructurados	0	0%	0	0%
Créditos Vencidos	402.792	2697%	406.893	3755%
Créditos en Litigio	0	18%	0	18%
(Provisión para Cartera de Créditos)	-276.908	12%	-2.027.557	419%
<b>INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR</b>	204.281.521	338%	255.000.492	2640%
Rendimientos por Cobrar por Disponibilidades	0	#:DIV/0!	0	#:DIV/0!
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	203.708.796	339%	254.317.145	2669%
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito	1.124.724	451%	1.237.516	905%
Comisiones por Cobrar	-32.335	-52%	21.495	242%
Rendimientos y Comisiones por Cob. por Otras Ctas. por Cob.	0	#:DIV/0!	0	#:DIV/0!
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	-519.664	722%	-575.664	3597%
<b>INVERSIONES EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES</b>				
Inversiones en Empresas Filiales y Afiliadas	0	#:DIV/0!	0	#:DIV/0!
Inversiones en Sucursales	0	#:DIV/0!	0	#:DIV/0!
(Prov. Inversiones en Emp. Filiales, Afiliadas y Sucurs.)	0	#:DIV/0!	0	#:DIV/0!
<b>BIENES REALIZABLES</b>	-6.417	-38%	-12.835	-55%
<b>BIENES DE USO</b>	7.302.208	247%	9.186.342	859%
<b>OTROS ACTIVOS</b>	3.043.329.055	474%	3.641.624.502	8323%
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	5.373.283.182	272%	7.033.877.057	2222%

## Pasivo a junio 2020 con variaciones respecto a ejercicios anteriores

Cantidades en miles bolívares

	jun-20	dic-19	jun-19	dic-18
<b>PASIVO</b>				
<b>CAPTACIONES DEL PÚBLICO</b>	<b>1.261.988.876</b>	<b>495.498.147</b>	<b>70.894.311</b>	<b>9.876.776</b>
Depósitos en Cuentas Corrientes	1.149.441.687	458.251.070	65.005.281	9.119.993
Cuentas Corrientes No Remuneradas	757.984.146	272.862.220	49.166.917	7.423.206
Cuentas Corrientes Remuneradas	44.106.223	17.812.676	2.354.613	647.254
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	242.431.742	138.588.780	11.086.648	1.016.686
Depósitos y Certificados a la Vista	63.709.988	8.501.984	2.397.104	32.847
Otras Obligaciones a la Vista	1.115.684	542.963	260.085	48.413
Depósitos de Ahorro	111.431.504	36.704.114	5.628.945	708.370
Depósitos a Plazo				
Títulos Valores Emitidos por la Institución		0	0	0
Captaciones del Público Restringidas	0	0	0	0
Derechos y Participaciones sobre títulos o valores				
<b>Obligaciones con el Banco Central de Venezuela</b>				
<b>Captaciones y Obligaciones con Bco. Nac. de Ahorro y Prést.</b>	<b>5.056</b>	<b>4.389</b>	<b>2.787</b>	<b>54</b>
<b>OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS</b>	<b>4.612.849</b>	<b>25.091.338</b>	<b>3.837.466</b>	<b>502.153</b>
Obligaciones con Inst. Financieras del País hasta un Año	4.612.849	25.091.338	3.837.466	502.153
Obligaciones con Inst. Financieras del País a más de un Año				
Obligaciones con Inst. Financieras del Exterior hasta un Año				
Obligaciones con Inst. Financ. del Exterior a más de un Año				
Obligaciones por Otros Financiamientos hasta un Año				
Obligaciones por Otros Financiamientos a más de un Año				
<b>Otras Obligaciones por Intermediación Financiera</b>				
<b>INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR</b>	<b>2.649.660</b>	<b>754.973</b>	<b>55.606</b>	<b>148</b>
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	2.649.660	310.802	34.375	98
Gastos por Pagar por Obligaciones con el BCV		0	0	0
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el BANAP		0	0	0
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos				
Gastos por Pagar por Otras Oblig. por Intermed. Financiera		444.171	21.232	51
Gastos por Pagar por Obligaciones Convertibles en Capital		0	0	0
Gastos por Pagar por Obligaciones Subordinadas		0	0	0
<b>ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS</b>	<b>473.409.162</b>	<b>132.116.631</b>	<b>21.772.500</b>	<b>1.956.440</b>
Obligaciones Subordinadas		0	0	0
Obligaciones Convertibles en Capital		0	0	0
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>1.742.665.604</b>	<b>653.465.478</b>	<b>96.562.671</b>	<b>12.335.571</b>
Gestión Operativa				
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital Social	161	161	1	1
Capital Pagado	161	161	1	1
Obligaciones Convertibles en Acciones		0	0	0
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	5	5	165	165
Reservas de Capital	162	162	1	1
Ajustes al Patrimonio	10.498.619.454	2.357.266.680	336.579.838	31.606.653
Resultados Acumulados	7.891.698	1.426.958	415.511	91.520
Ganan./Pérdida no Realizada Inver. en Tít. Val. Disp. Venta	-4.898.723.847	-1.034.989.389	-116.982.008	-12.220.863
(Acciones en Tesorería)		0	0	0
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>5.607.787.632</b>	<b>1.323.704.577</b>	<b>220.013.509</b>	<b>19.477.476</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>7.350.453.236</b>	<b>1.977.170.055</b>	<b>316.576.179</b>	<b>31.813.047</b>

## Pasivo a junio 2020 con variaciones respecto a ejercicios anteriores

Cantidades en miles bolívares

	JUN-20 / DIC-19		JUN-20 / JUN-19	
	ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA
<b>PASIVO</b>				
<b>CAPTACIONES DEL PÚBLICO</b>	<b>766.490.729</b>	<b>155%</b>	<b>1.191.094.565</b>	<b>1680%</b>
Depósitos en Cuentas Corrientes	691.190.618	151%	1.084.436.406	1668%
Cuentas Corrientes No Remuneradas	485.121.926	178%	708.817.229	1442%
Cuentas Corrientes Remuneradas	26.293.547	148%	41.751.611	1773%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	103.842.962	75%	231.345.094	2087%
Depósitos y Certificados a la Vista	55.208.003	649%	61.312.884	2558%
Otras Obligaciones a la Vista	572.721	105%	855.599	329%
Depósitos de Ahorro	74.727.390	204%	105.802.560	1880%
Depósitos a Plazo				
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	#iDIV/0!	0	#iDIV/0!
Captaciones del Público Restringidas	0	0%	0	-100%
Derechos y Participaciones sobre títulos o valores				
<b>Obligaciones con el Banco Central de Venezuela</b>				
Captaciones y Obligaciones con Bco. Nac. de Ahorro y Prést.	667	15%	2.269	81%
<b>OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS</b>	<b>-20.478.489</b>	<b>-82%</b>	<b>775.382</b>	<b>20%</b>
Obligaciones con Inst. Financieras del País hasta un Año	-20.478.489	-82%	775.382	20%
Obligaciones con Inst. Financieras del País a más de un Año				
Obligaciones con Inst. Financieras del Exterior hasta un Año				
Obligaciones con Inst. Financ. del Exterior a más de un Año				
Obligaciones por Otros Financiamientos hasta un Año				
Obligaciones por Otros Financiamientos a más de un Año				
<b>Otras Obligaciones por Intermediación Financiera</b>				
<b>INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR</b>	<b>1.894.688</b>	<b>251%</b>	<b>2.594.054</b>	<b>4665%</b>
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	2.338.858	753%	2.615.286	7608%
Gastos por Pagar por Obligaciones con el BCV	0	#iDIV/0!	0	#iDIV/0!
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el BANAP	0	#iDIV/0!	0	#iDIV/0!
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos				
Gastos por Pagar por Otras Oblig. por Intermed. Financiera	-444.171	-100%	-21.232	-100%
Gastos por Pagar por Obligaciones Convertibles en Capital	0	#iDIV/0!	0	#iDIV/0!
Gastos por Pagar por Obligaciones Subordinadas	0	#iDIV/0!	0	#iDIV/0!
<b>ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS</b>	<b>341.292.532</b>	<b>258%</b>	<b>451.636.662</b>	<b>2074%</b>
Obligaciones Subordinadas	0	#iDIV/0!	0	#iDIV/0!
Obligaciones Convertibles en Capital	0	#iDIV/0!	0	#iDIV/0!
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>1.089.200.126</b>	<b>167%</b>	<b>1.646.102.933</b>	<b>1705%</b>
Gestión Operativa				
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital Social	0	0%	160	18824%
Capital Pagado	0	0%	160	18824%
Obligaciones Convertibles en Acciones	0	#iDIV/0!	0	#iDIV/0!
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	0	0%	-160	-97%
Reservas de Capital	0	0%	161	17328%
Ajustes al Patrimonio	8.141.352.774	345%	10.162.039.616	3019%
Resultados Acumulados	6.464.740	453%	7.476.187	1799%
Ganan./Pérdida no Realizada Inver. en Tit. Val. Disp. Venta	-3.863.734.459	373%	-4.781.741.840	4088%
(Acciones en Tesorería)	0	#iDIV/0!	0	#iDIV/0!
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>4.284.083.055</b>	<b>324%</b>	<b>5.387.774.124</b>	<b>2449%</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>5.373.283.182</b>	<b>272%</b>	<b>7.033.877.057</b>	<b>2222%</b>

## Estado de Resultados a Junio 2020 con variaciones respecto a ejercicios anteriores

Cantidades en miles de bolívares

	jun-20	dic-19	jun-19	dic-18
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>288.812.080</b>	<b>81.819.374</b>	<b>15.706.666</b>	<b>666.262</b>
Ingresos por Disponibilidades		69.740	40.270	0
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	256.914.116	54.127.739	9.333.132	169.318
Ingresos por Cartera de Créditos	31.897.964	27.621.895	6.202.251	496.944
Otros Ingresos Financieros	0	0	131.014	0
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>58.534.453</b>	<b>25.393.874</b>	<b>1.757.188</b>	<b>18.032</b>
Gastos por Captaciones del Público	24.407.187	4.069.610	591.180	15.562
Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Vzla.	20.352.167	16.643.500	130.840	0
Gastos por Captaciones y Obligaciones con el BANAP				
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	13.772.932	4.680.061	899.499	2.464
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	0	0	135.489	0
Gastos por Obligaciones Subordinadas				
Gastos por Obligaciones Convertibles en Capital				
Gastos por Oficina Principal y Sucursales				
Otros Gastos Financieros	2.167	703	181	6
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>230.277.626</b>	<b>56.425.500</b>	<b>13.949.478</b>	<b>648.230</b>
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	0	0	0	0
Gastos por Incobrabilidad y Desvalor, de Activos Financieros	796.573	1.806.649	364.054	134.503
Gastos por Incobrabilidad de Créd. y Otras Ctas. por Cobrar	796.573	1.806.649	364.054	134.503
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>229.481.054</b>	<b>54.618.851</b>	<b>13.585.424</b>	<b>513.727</b>
Otros Ingresos Operativos	158.279.196	66.769.336	4.892.496	250.948
Otros Gastos Operativos	56.593.465	16.261.817	2.819.747	100.950
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>	<b>331.166.785</b>	<b>105.126.371</b>	<b>15.658.172</b>	<b>663.726</b>
Gastos de Transformación	135.761.984	43.334.124	5.282.867	277.214
Gastos de Personal	41.259.424	16.176.402	2.569.183	194.823
Gastos Generales y Administrativos	82.732.586	24.717.625	2.278.603	74.458
Aportes al Fondo de Gta. de Depósitos y Protección Bancaria	2.444.887	430.362	62.473	1.797
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Inst.Fin.	9.325.086	2.009.735	372.609	6.135
<b>MARGEN OPERATIVO BRUTO</b>	<b>195.404.801</b>	<b>61.792.246</b>	<b>10.375.305</b>	<b>386.512</b>
Ingresos por Bienes Realizables				
Ingresos Operativos Varios	4.250.986	655.075	564.388	7.679
Gastos por Bienes Realizables	6.417	6.418	2.377	16
Gastos Operativos Varios	191.811.915	61.300.083	10.451.445	286.370
<b>MARGEN OPERATIVO NETO</b>	<b>7.837.455</b>	<b>1.140.822</b>	<b>485.871</b>	<b>107.805</b>
Ingresos Extraordinarios	10.000	0	0	0
Gastos Extraordinarios	5.614	15.533	6.251	30
Resultado Bruto antes de Impuesto	7.841.841	1.125.289	479.620	107.775
Impuesto Sobre la Renta	650.000	0	119.085	7.437
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>7.191.841</b>	<b>1.125.289</b>	<b>360.536</b>	<b>100.338</b>
<b>APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO</b>				
Reserva Legal				
Utilidades Estatutarias	727.101	113.681	36.544	10.143
Junta Directiva	727.101	113.681	36.544	10.143
Funcionarios y Empleados				
Otras Reservas de Capital				
<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>	<b>6.464.740</b>	<b>1.011.608</b>	<b>323.991</b>	<b>90.195</b>
Aporte LOSEP	79.166	11.523	4.908	1.089

## Estado de Resultados a Junio 2020 con variaciones respecto a ejercicios anteriores

Cantidades en miles de bolívares

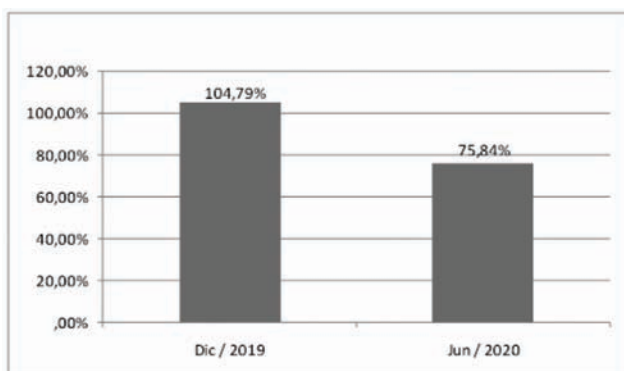
	JUN-20 / DIC-19		JUN-20 / JUN-19	
	ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>206.992.706</b>	<b>253%</b>	<b>273.105.413</b>	<b>1739%</b>
Ingresos por Disponibilidades	-69.740	-100%	-40.270	-100%
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	202.786.377	375%	247.580.983	2653%
Ingresos por Cartera de Créditos	4.276.069	15%	25.695.713	414%
Otros Ingresos Financieros	0	0%	-131.014	-100%
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>33.140.580</b>	<b>131%</b>	<b>56.777.265</b>	<b>3231%</b>
Gastos por Captaciones del Público	20.337.578	500%	23.816.007	4029%
Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Vzla.	3.708.667	22%	20.221.327	15455%
Gastos por Captaciones y Obligaciones con el BANAP				
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	9.092.871	194%	12.873.434	1431%
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	0	0%	-135.489	-100%
Gastos por Obligaciones Subordinadas				
Gastos por Obligaciones Convertibles en Capital				
Gastos por Oficina Principal y Sucursales				
Otros Gastos Financieros	1.464	208%	1.985	1095%
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>173.852.126</b>	<b>308%</b>	<b>216.328.148</b>	<b>1551%</b>
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	0	-100%	0	-100%
Gastos por Incobrabilidad y Desvalor. de Activos Financieros	-1.010.076	-56%	432.519	119%
Gastos por Incobrabilidad de Créd. y Otras Ctas. por Cobrar	-1.010.076	-56%	432.519	119%
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>174.862.202</b>	<b>320%</b>	<b>215.895.630</b>	<b>1589%</b>
Otros Ingresos Operativos	91.509.860	137%	153.386.700	3135%
Otros Gastos Operativos	40.331.648	248%	53.773.717	1907%
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>	<b>226.040.414</b>	<b>215%</b>	<b>315.508.612</b>	<b>2015%</b>
Gastos de Transformación	92.427.859	213%	130.479.116	2470%
Gastos de Personal	25.083.022	155%	38.690.242	1506%
Gastos Generales y Administrativos	58.014.961	235%	80.453.984	3531%
Aportes al Fondo de Gtía. de Depósitos y Protección Bancaria	2.014.525	468%	2.382.414	3814%
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Inst.Fin.	7.315.351	364%	8.952.477	2403%
<b>MARGEN OPERATIVO BRUTO</b>	<b>133.612.555</b>	<b>216%</b>	<b>185.029.496</b>	<b>1783%</b>
Ingresos por Bienes Realizables				
Ingresos Operativos Varios	3.595.910	549%	3.686.598	653%
Gastos por Bienes Realizables	-1	0%	4.040	170%
Gastos Operativos Varios	130.511.832	213%	181.360.470	1735%
<b>MARGEN OPERATIVO NETO</b>	<b>6.696.633</b>	<b>587%</b>	<b>7.351.583</b>	<b>1513%</b>
Ingresos Extraordinarios	10.000	100%	10.000	100%
Gastos Extraordinarios	-9.919	-64%	-637	-10%
Resultado Bruto antes de Impuesto	6.716.552	597%	7.362.220	1535%
Impuesto Sobre la Renta	650.000	100%	530.915	446%
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>6.066.552</b>	<b>539%</b>	<b>6.831.305</b>	<b>1895%</b>
<b>APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO</b>				
Reserva Legal				
Utilidades Estatutarias	613.419	540%	690.556	1890%
Junta Directiva	613.419	540%	690.556	1890%
Funcionarios y Empleados				
Otras Reservas de Capital				
<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>	<b>5.453.132</b>	<b>539%</b>	<b>6.140.749</b>	<b>1895%</b>
Aporte LOSEP	67.643	587%	74.258	1513%

## Liquidez

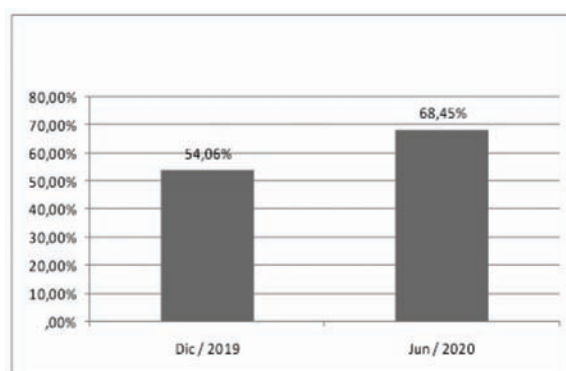
Diciembre 2019 - Junio 2020

Indicadores de Liquidez	Dic / 2019	Jun / 2020
Disponibilidades / Captaciones del Público	104,79%	75,84%
(Disponibilidades + Inv. Disp. Venta y Negociar) / Captaciones del Público (Liq. Ampliada)	136,57%	101,99%
(Efectivo + BCV) / Captaciones del Público (Prueba Ácida)	61,98%	75,15%
BCV / Captaciones del Público (Prueba Súper Ácida)	54,06%	68,45%
Cartera de Créditos Neta / Captaciones del Público	22,13%	5,26%
Captaciones Oficiales / Captaciones del Público	1,73%	3,25%

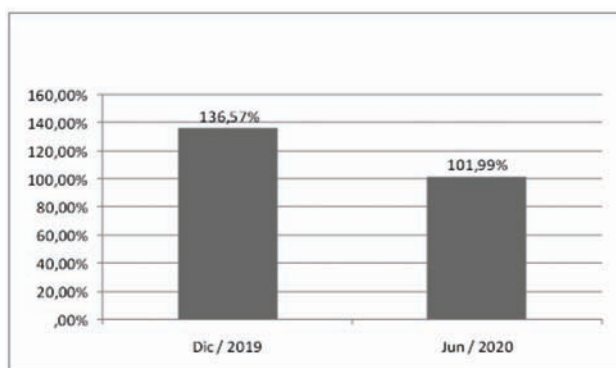
### Disponibilidades / Captaciones del Público



### BCV / Captaciones del Público (Prueba Super Ácida)



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

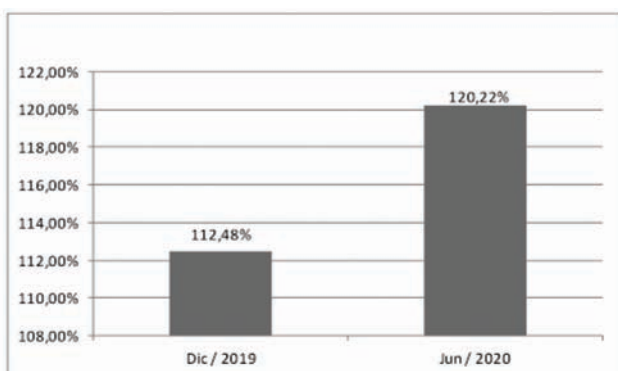


### Solvencia

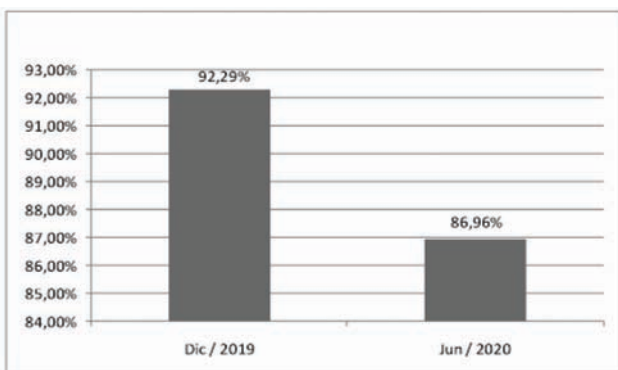
Diciembre 2019 - Junio 2020

Indicadores de Solvencia	Dic / 2019	Jun / 2020
(Patrimonio + Gestión Operativa)/Activo Total*	112,48%	120,22%
Patrimonio/Activo Ponderado por Riesgo	143,99%	243,99%
Otros Activos/(Patrimonio + Gestión Operativa)	48,50%	65,72%
Activo Improductivo/(Patrimonio + Gestión Operativa)	92,29%	86,96%

#### (Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total\*



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

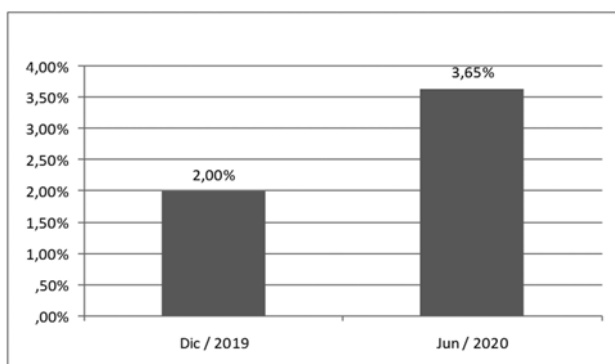


## Eficiencia

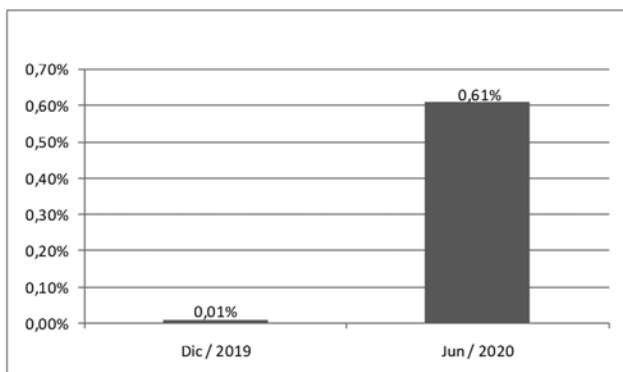
Diciembre 2019 - Junio 2020

Indicadores de Calidad de Activos	Dic / 2019	Jun / 2020
Activo Improductivo/ Activo Total	51,41%	66,35%
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	2,00%	3,65%
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera Inmovilizada Bruta	14.962,08%	601,27%
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Créditos Bruta	0,01%	0,61%

### Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta



### Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Créditos Bruta



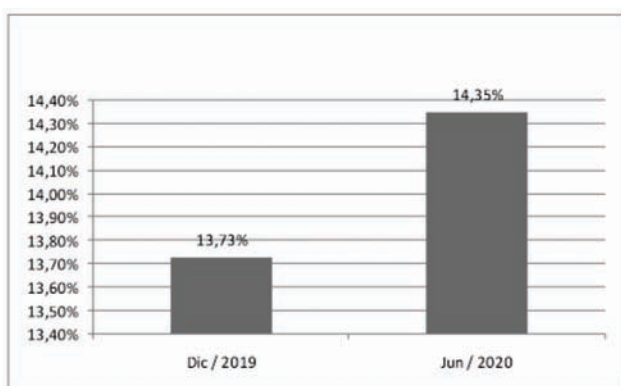


### Eficiencia

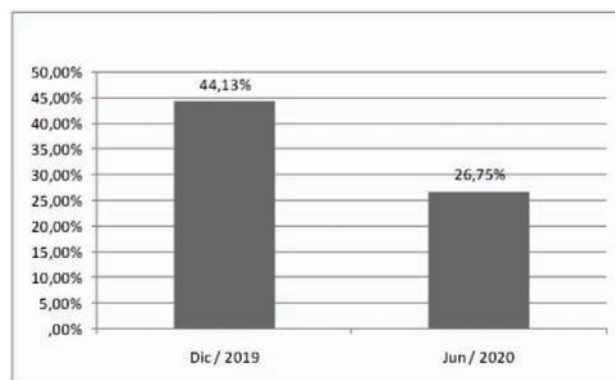
Diciembre 2019 - Junio 2020

Indicadores de Gestión Administrativa	Dic / 2019	Jun / 2020
Activo Productivo / Pasivo con Costo	388,65%	487,43%
Brecha Estructural / Activo Total	44,13%	26,75%
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	13,73%	14,35%
Otros Ingresos Operativos / Activo Promedio	11,34%	7,26%
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	49,98%	42,93%
Gastos de Transformación / Margen Financiero Neto	79,34%	59,16%
Gastos de Transformación / Activo Promedio	7,62%	6,06%

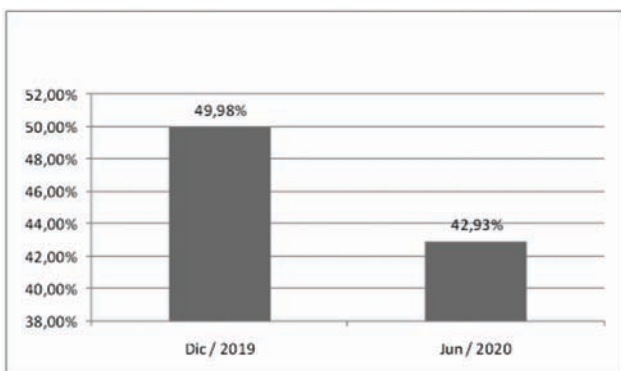
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio



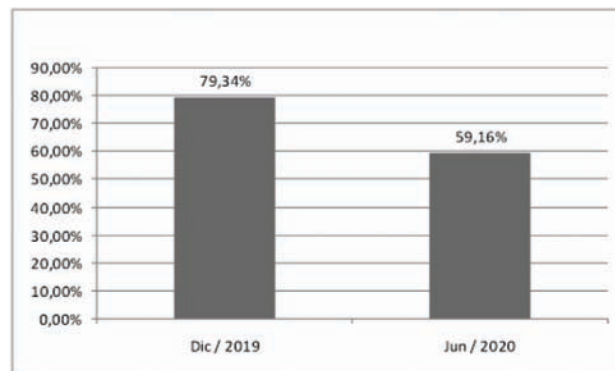
Brecha Estructural / Activo Total



(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros



Gastos de Transformación / Margen Financiero Neto

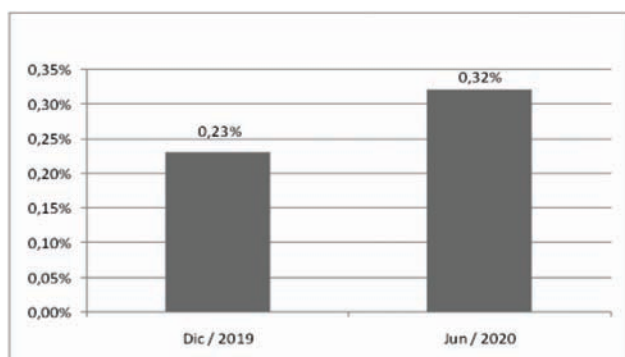


## Rentabilidad

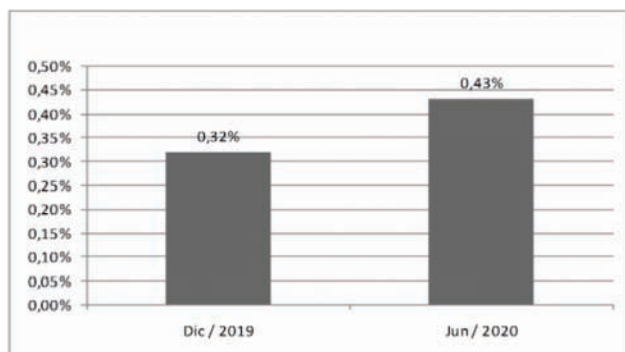
Diciembre 2019 - Junio 2020

Indicadores de Rentabilidad	Dic / 2019	Jun / 2020
Ingreso por Cartera Créditos/Cartera de Créditos Promedio	88,80%	76,76%
Ingreso por Inversiones en Títulos Valores/Inversiones en Títulos Valores Promedio	21,64%	33,90%
Gastos Financieros/Captaciones Promedio con Costos	47,31%	36,28%
Margen Financiero Bruto/Activo Promedio	10,95%	10,28%
Ingresos Extraordinarios/Activo Promedio	0,00%	0,00%
Resultado Neto/Activo Promedio(ROA)	0,23%	0,32%
Resultado Neto/Patrimonio Promedio (ROE)	0,32%	0,43%

### Resultado Neto / Activo Promedio (ROA)



### Resultado Neto / Patrimonio Promedio (ROE)





## 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 2020 y 31 de diciembre de 2019, 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 los efectos de los asuntos indicados en los párrafos bases 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 2020 y 31 de diciembre de 2019, 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.

### *Bases para opinión con salvedades*

Al 30 de junio de 2020 y 31 de diciembre de 2019, los otros activos incluyen títulos valores y rendimientos vencidos con incumplimiento en el cronograma de pagos, presentando una subestimación de la provisión para los otros activos de Bs. 2.792.189.465.175 y Bs. 596.834.270.993, respectivamente, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias. Así mismo, al 30 de junio de 2020 y 31 de diciembre de 2019, el Banco mantiene en las inversiones de disponibilidad restringida por Bs. 115.841.497.212 y Bs. 26.419.566.586, respectivamente, correspondientes a intereses de títulos valores pagados por el emisor y bloqueados por Euroclear Bank, con una antigüedad mayor a 360 días. Como resultado de lo antes indicado, al 30 de junio de 2020 y 31 de diciembre de 2019, el activo y el patrimonio del Banco se encuentran aumentados en Bs. 2.908.030.962.387 y Bs. 623.253.837.579, respectivamente; asimismo, los resultados de los semestres terminados el 30 de junio de 2020 y 31 de diciembre de 2019 se encuentran aumentados en Bs. 2.284.777.124.808 Bs. 585.469.805.950, respectivamente. Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2019, el Banco mantienen 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. 507.488.584.865, sobre los cuales el Banco no había efectuado el respectivo análisis de

deterioro permanente como lo establece el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias.

Como se indica en la Nota 9 a los estados financieros, durante el semestre terminado el 30 de junio de 2020, el Banco firmó un contrato de cesión con una compañía relacionada para la recuperación de los fondos que mantenía en las cuentas de disponibilidades en Activo International Bank Inc (AIB). Producto de esta cesión, al 30 de junio de 2020, el Banco mantiene registrado US\$ 2.608.307 formando parte del rubro otros activos. La Ley de las Instituciones del Sector Bancario prohíbe la realización de operaciones directa o indirectamente con personas naturales o jurídicas vinculadas con la administración o su propiedad.

Al 31 de diciembre de 2019, la provisión para prestaciones sociales reflejó una insuficiencia de Bs. 4.594.436.581, por lo que el pasivo se encuentra disminuido, y el patrimonio y los resultados del semestre terminado el 31 de diciembre de 2019 se encuentran aumentados en el monto antes indicado.

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, 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.



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

República Bolivariana de Venezuela, 15 de septiembre de 2020

**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 Areas auditadas.
- Evaluar que los procedimientos y normas que rigen a cada uno de los procesos llevados a cabo por las Agencias y Areas 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 Auditoria 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 Areas de Dirección Central durante el Primer Semestre del año 2020, 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 y las medidas de prevención- cuarentena impartidas por el Estado sobre la pandemia del **COVID-19** a partir del mes de marzo del 2020 y que con flexibilizaciones a estas medidas desde mayo 2020 , viéndose en la necesidad de reestructurar las planificaciones pautadas durante el semestre, así mismo, presentando mayor impacto en las visitas a la Red de Agencias para las evaluaciones en materia de riesgo y materia de prevención y control de **LC/FT/FPADM** en la operatividad de las mismas, de esta manera se está realizando monitoreo a distancia y abarcando otros aspectos. Es de mencionar, nos encontramos

enfocados en el seguimiento, participación y apoyo de la continuidad del negocio, como en los proyectos de canales electrónicos, taquillas (cuando así lo autoricen), procesos manejados en dirección central y tecnológicos, respuestas a organismos externos, entre otros.

### **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 evaluó 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 negocio 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.

Es de mencionar, la constitución de la Cartera Productiva Unica Nacional en el mes de enero del 2020 publicado en la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.507 dónde la misma deroga la Ley de Crédito del Sector Agrario publicada en la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.890 de fecha 31/07/2008, la Ley de Crédito del Sector Manufacturero publicada en Gaceta Oficial N° 39.904 de fecha 17/04/2012, el Decreto N° 1.443, la Ley de Inversiones Turísticas y del Crédito para el Sector Turismo publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.507 de fecha 29/01/2020, y Decreto N° 2.721, mediante el cual se establece la cartera de crédito bruta anual, que con carácter obligatorio deben colocar con recursos propios las instituciones del sector bancario, se destinará un veinte por ciento (20%) a la concesión de créditos hipotecarios para la construcción, adquisición y autoconstrucción, mejoras y ampliación de vivienda principal, publicada en G.O. N° 41.095 Ordinario del 14/02/2017. Posteriormente, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución N° 20-02-01, publicada en Gaceta Oficial N° 41.834 de fecha 06/03/2020, y en conjunto con la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.507 mencionada, el Banco Sofitasa Banco Universal, C.A. mantiene colocado al cierre del I Semestre del 2020 un monto de Bs.4.820.000.000,00 créditos al sector agroalimentario. Aún se está en las mesas de trabajo y análisis/consulta para la procura y desarrollo del proyecto de automatización de esta cartera, así como la respectiva documentación de la misma y demás adecuaciones necesarias.

De lo anterior expuesto, el Banco Sofitasa Banco Universal, C.A. para el primer semestre del año 2020 mantiene saldos colocados en las carteras: Microcréditos, Manufactura y Banca Hipotecaria derivados de las normativas antes vigentes y establecidas por el Ministerio del Poder Popular de Planificación y Finanzas y la Superintendencia de las Instituciones el Sector Bancario y los porcentajes establecidos por el Ministerio del Poder Popular de Planificación y Finanzas, el Ministerio del Poder Popular para la Economía, Hábitat y Vivienda y la Superintendencia de las Instituciones el Sector Bancario, en la Resolución N° 20-02-01 permite mantenerlas hasta su



vencimiento en los términos pautados y sin prorrogas. (\*)

A continuación se detalla los montos de cartera mantenidos

Cartera	30-06-2020 Mantenido	
	Bs.	Porcentaje
Agrícola	0	-
Hipotecarios	0	-
Manufactura	77.576	(*)
Turismo	0	-
Microcréditos	15.101.505.870	(*)
	<u>15.101.583.446</u>	
Cartera Productiva Única- Sector Agroalimentario	4.820.000.000	
	<u>4.820.000.000</u>	

### 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 de mencionar, queda pendiente para el segundo semestre del 2020 de mayores avances sobre la automatización de los indicadores de riesgo de: Mercado, Crédito, Liquidez y Operacional debido que se hacía el traslado al cumplimiento para el primer trimestre del 2020 en concordancia a la respuesta emitida por la Gerencia General de Contraloría sobre 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” en relación a lo requerido en punto 1 del oficio **SIB-II-GGIR-GSRB-00379** sobre la automatización de los indicadores de riesgo de: Mercado,

Crédito, Liquidez y Operacional.

### **Proceso Reclamos:**

En cumplimiento a lo dispuesto en la comunicación **SIB-II-CCSB-09032** emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario en 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 II Semestre de 2019, así mismo en verificación del cumplimiento a lo establecido a la Resolución N° **063.15 “ Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuaris de los Servicios Financieros”** publicado en Gaceta Oficial N° 40.808 del 14/12/2015. Es importante mencionar, que los nombramientos del Defensor del Cliente y Usuario Bancarios y el suplente fueron designados por la Asamblea de Accionistas celebrada en el año 2019.

En la auditoría realizada se evaluaron los subprocesos: Solicitud, Análisis y Decisión, Respuesta al Cliente y Control y Seguimiento, las cuales se dieron recomendaciones en cuanto a vigorizar la verificación de los requisitos obligatorios para la recepción de los reclamos así como el debido seguimiento para optimizar los tiempos de respuesta. De igual manera, se insta a la automatización completa del proceso de Reclamos a través del sistema AS400 a fin de optimizar el proceso, y de la generación del AT13 para minimizar riesgos inherentes que conllevan los procesos manuales. De igual manera, realizar las respectivas actualizaciones dentro del proceso de reclamos en cuanto a los nuevos servicios de sofimóvil (P2P y P2C) y demás canales electrónicos susceptible a nuevos riesgos tecnológicos.

### **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. De igual manera, se insta a la actualización y levantamiento de actividades o procesos (en el caso que corresponda) a través de correos internos enviados a las áreas propietarias de los procesos auditados

### **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, dónde 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; de esta manera minimizar los riesgos inherentes inmersos en el subproceso como son riesgo operativo, riesgo de mercado y riesgo legal. En virtud a lo antes expuesto, es de mencionar, que la Institución se encuentra a la espera del pronunciamiento de la

Superintendencia de Bancos notificado en oficio N° **SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-02435** de fecha 23/03/2020, de acuerdo a la respuesta enviada por la circular **SIB-II-GGR-GNP-03578** de fecha 29/03/2019, signada con el N° **BS-VPE-135/2019**.

En cuanto al rubro de las cuentas contables del Efectivo en Moneda Extranjera producto de la intervención cambiaria del Banco Central de Venezuela, se realizaron sugerencias para implementar estrategias para la entrega oportuna y robustecer el sistema de control interno actual.

### **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 conlleve a robustecer los procesos que han sido afectados por el egreso del personal.

Siendo importante mencionar, los esfuerzos que ha realizado el Banco en mejora del talento humano que labora dentro del mismo; deberá reestructurar estrategias de beneficios así como hacer mayor énfasis en la cultura de inducción y capacitaciones continuas, en pro de seguir contando con personal eficiente que labore con mayor compromiso, fidelidad y sentido de pertenencia, a fin de verlo materializado en la Gestión de cada Unidad Administrativa y de Negocio, para garantizar el profesionalismo y ética del personal, reflejado en calidad de servicio y atención al cliente, en la concesión de la Misión y Visión de la institución.

### **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 sub procesos llevados a cabo por la Red de Agencias en cuanto a: Custodia de Efectivo, Remesas de Efectivo entre Agencias, y 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 sub procesos, así como la actualización necesaria que cada uno requiere. Durante el I Semestre del 2020 se encontraron debilidades que deberán ejecutar los correctivos pertinentes a fin de mitigar los riesgos a que se encuentran expuestos. De igual manera, todos los hallazgos observados son notificados y plasmados en el informe correspondiente, presentando sugerencias en fortalecer y mejorar estrategias, políticas y controles aplicados a los subprocesos evaluados específicamente a los Centros de Acopio y las bóvedas en la Red de Agencias.

### **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 sub proceso ATM actividad cuadro de los Cajeros Automáticos, llevados a cabo por la Red de Agencias, verificando la aplicación de los controles que involucra dicha actividad como lo son el arqueo físico de piezas, reintegro, la reposición y cuadro contable a través de los listados MOVFBR03 "Transacciones del Banco Sofitasa" y POSTRI0 "Reporte detallado transacciones Red Cajero Sofimatic (Débitos, Créditos)" y el listado de la cinta de auditoría generado del aplicativo Atm Report,

determinando de esta manera fallas operativas las cuales han sido 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/o Renovación, Crédito y Débito), Gestión de Información del Cliente (Registro del Cliente, Verificación del Cliente y Mantenimiento) y las actividades que se derivan de estos subprocesos, ejecutadas por la Red de Agencias. Encontrándose aspectos relevantes 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 en la Red de Agencias 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 sub-procesos 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 éste subproceso, a fin de fortalecer el sistema de control interno existente.

#### **Proceso Gestión de papeles de Seguridad y Otros Servicios:**

El examen efectuado abarcó a los sub procesos de recepción y custodia del papel valor, su distribución y entrega además de todo lo relacionado con el sub proceso de solicitud y entrega de tarjetas de débito, tarjetas de crédito y chequeras, así mismo el sub proceso 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 Seguridad de instalaciones:**

Resulta imprescindible que el personal de la Agencia maneje la información plasmada en el M-077 "Manual de Seguridad en las Agencias", ya que en él se detallan las responsabilidades, rutinas, labores y actividades que debe realizar claramente el personal de la Agencia, sin tomar decisiones subjetivas que conlleven al riesgo de su integridad como la de la Institución, así mismo no existen procedimientos de evaluación rutinarios, que garanticen que los mecanismos de seguridad (relojes triple cronométricos, alarmas, cámaras de video, extintores, luces de emergencia, mobiliario, mantenimiento general de la Red de Agencias) funcionan correctamente. Emitiéndose cada hallazgo a las áreas correspondientes con la finalidad de subsanar y realizar seguimiento para cada uno de los hallazgos.

#### **Proceso Control:**

El Banco fue objeto de inspección por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario durante el primer semestre del 2020, en evaluación en cuanto a:

- Mes de Junio, bajo el comunicado **UNIF-DDG-DSU-01537** de fecha 26/06/2020 a la Unidad de Prevención y Control de LC/FT/FPADM basada en las medidas impartidas al

momento que se declara Estado de Emergencia Sanitaria de la pandemia originada por el Coronavirus (COVID-19), con relación directa al público (clientes y usuarios) a través de las agencias, taquillas, oficinas y sedes administrativas de las instituciones financieras.

- Mes de Junio, inspecciones en las agencias Región Táchira en materia de cumplimiento de los protocolos de seguridad contra la pandemia del COVID-19.

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, así mismo ha salido de manera satisfactoria en las visitas mencionadas en las agencias.

### Proceso Gestión de Proyectos:

Del proyecto de pago móvil interbancario, se encuentra en seguimiento después de la puesta en producción de los servicios de P2P y P2C en los aspectos de afiliación, desafiliación, transaccional, contable, conciliación automática, reclamos, controles y la respectiva documentación de la ejecución de esta actividad, debido a ciertos incidentes surgidos y que han sido subsanados a la fecha para mitigar los riesgos inherentes. Es importante señalar, se han realizado esfuerzos para la promoción de los servicios y las áreas pertinentes están rediseñando las estrategias para el uso óptimo por parte de los clientes con la finalidad de fidelizarlo e incrementar los ingresos de la institución

### Aportes:

El Banco Sofitasa Banco Universal, C.A. al cierre del I Semestre del año 2020, 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)	396.050.339,20
Programas de Prevención de LC/FT	154.389.842,26
Reserva Fondo Social para Contingencias	882,43
Deporte	69.297.328,95

## **AUDITORÍAS REALIZADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020 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. De igual manera, soporte en la ejecución de los proyectos activos y de prioridad para el Banco.

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

### **I. Auditoria de Subproceso de Gestión de Cambios.**

#### **Objetivo:**

Verificar que el Subproceso de Gestión de Cambios se esté realizando de una forma controlada, incluyendo cambios estándar, mantenimiento y de emergencia en relación con los procesos de negocios, aplicaciones e infraestructura de T.I. Esto incluye normas y procedimientos de cambio, análisis de impacto, priorización y autorización, cambios de emergencia, seguimiento, cierre y documentación.

#### **Alcance:**

Comprobar el estado actual del Subproceso de Gestión de Cambios de las plataformas del Banco a nivel de software, basando la auditoría en las mejores prácticas, en este caso se evaluó **COBIT 5** Objetivo de Control **BAI06 “Gestionar los Cambios”** y los manuales internos **M-225 “Subproceso Gestión de Cambios”** y el **M-242 “Comité Técnico de Control de Cambios de T.I”**. El alcance de esta evaluación cubrirá los siguientes aspectos:

1. **BAI06.01** Evaluar, priorizar y autorizar peticiones de cambios.
2. **BAI06.02** Gestionar cambios de emergencia.
3. **BAI06.03** Hacer seguimiento e informar cambios de estado.
4. **BAI06.04** Cerrar y documentar cambios.

### **II Auditoría Gestión de Operaciones del Centro de Cómputo de Sistemas Financieros.**

#### **Objetivo:**

Obtener un diagnóstico de las actividades y los procedimientos operativos requeridos para entregar servicios de TI tanto internos como externos, incluyendo la ejecución de procedimientos operativos estándar predefinido y las actividades de monitorización requeridas de las operaciones del Centro de Cómputo de Sistemas Financieros y a su vez verificar el

funcionamiento y la eficiencia de los procesos de T.I relacionados.

**Alcance:**

La Auditoría pretende verificar los procedimientos, normas y controles actuales para evaluar la gestión de Operaciones del Centro de Cómputo de Sistemas Financieros, basado en la aplicación de las mejores prácticas, en este caso se evaluó **COBIT 5.0, Control DSS01 “Gestionar Operaciones”**, y Manuales Internos del Banco Sofitasa; Manual **M-188 “Seguridad en las Instalaciones VP de Tecnología”, I-299 “Manual de Operaciones del Centro de Procesamiento de Datos de Sistemas Financieros”**. Los puntos que se van a evaluar se mencionan a continuación:

1. **DSS01.01** Ejecutar procedimientos operativos.
2. **DSS01.03** Supervisar la infraestructura T.I.
3. **DSS01.04** Gestionar el entorno.
4. **DSS01.05** Gestionar las Instalaciones.

**III. Auditoría Gestión de Operaciones Centro de Cómputo Tecnología**

**Objetivo:**

Obtener un diagnóstico de las operaciones del Centro de Cómputo de Tecnología y a su vez verificar el funcionamiento y la eficiencia de los procesos de TI relacionados, identificando fortalezas y debilidades que apoyen en 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 de la Gestión de Operaciones del Centro de Cómputo de Tecnología donde se aplicarán las mejores prácticas de **COBIT 5** Objetivo de Control **DSS01 “Gestionar Operaciones”, Manual M-188 “Seguridad en las Instalaciones VP de Tecnología” y Manual Interno I-298 “Manual de Operaciones del Centro de Procesamiento de Datos de Sistematización de Tarjetas”** del Banco Sofitasa Banco Universal. El alcance de esta evaluación cubrirá los siguientes aspectos:

1. **DSS01.01** Ejecutar procedimientos operativos.
2. **DSS01.03** Supervisar la infraestructura de TI.
3. **DSS01.04** Gestionar el entorno.
4. **DSS01.05** Gestionar las instalaciones.

#### **IV. Auditoría Seguridad Lógica de las Comunicaciones.**

##### **Objetivo:**

Desarrollar una Auditoría Seguridad Lógica de las Comunicaciones con el fin de asegurar la protección de la información en redes y de la infraestructura de soporte. Así mismo conocer fortalezas y debilidades que sirvan de apoyo a planes de acción, disminuyendo el tiempo de respuesta para cualquier evento que pudiera afectar el buen funcionamiento de la plataforma de comunicaciones del Banco y la protección de los activos de TI.

##### **Alcance:**

La auditoría pretende comprobar el estado actual de la Seguridad Lógica de las Comunicaciones basado en las mejores prácticas **ISO 27002:2013 Control 13 “SEGURIDAD DE LAS COMUNICACIONES”** y Normativa SUDEBAN. El alcance de ésta auditoría cubrirá los siguientes aspectos:

- 1. Controles de Red.**
- 2. Seguridad de los Servicios de Red.**
- 3. Monitoreo de Red.**
- 4. Normativa SUDEBAN (Art. No. 103).**

#### **V. Evaluación del Sistema del Servicio Pago Móvil Interbancario P2P.**

##### **Objetivo:**

La auditoría comprende en la evaluación de la inversión que realizó el Banco en el desarrollo del servicio pago interbancario P2P; el mismo fue solicitado por el ente regulador Sudeban; tiene como finalidad realizar Pagos móviles interbancarios en línea P2P entre personas naturales, es la opción del servicio Sofimóvil que permitirá a nuestros clientes realizar transferencias de fondos en línea a través de la red del servicio interbancario, utilizando únicamente el número móvil asociado al usuario como el medio para movilizar fondos.

##### **Alcance:**

El área de Auditoría de Sistemas realizó el seguimiento y verificación de los siguientes procesos del proyecto P2P:

- **Proceso de Afiliación**
- **Proceso Transaccional con Suiche 7B.**
- **Procesos de Time Out.**
- **Proceso de Conciliación.**



## **VI. Evaluación del Sistema del Servicio Pago Móvil Interbancario P2C.**

### **Objetivo:**

La Auditoría comprende en el seguimiento y evaluación del servicio pago interbancario P2C; el mismo fue solicitado por el ente regulador Sudeban; permitirá a los comercios en Venezuela ofrecer una nueva forma de pago a sus clientes. El nuevo Pago Móvil P2C, permite enviar y/o recibir fondos entre usuarios Naturales y Jurídicos (pequeños comercios) afiliados al servicio.

### **Alcance:**

El área de Auditoría de Sistemas realizó el seguimiento y verificación de los siguientes procesos del proyecto P2C:

- **Proceso de Afiliación**
- **Proceso Transaccional con Suiche 7B.**
- **Procesos de Time Out.**
- **Proceso de Conciliación.**

## **VII. Evaluación del Proyecto Naguayatá.**

### **Objetivo:**

Obtener un diagnóstico de la evaluación del proceso interbancario Naguayatá; es importante señalar que siempre se manifestó a las diferentes áreas que conformaban los proyectos las recomendaciones y/o sugerencias para que se fortaleciera el producto para el cliente.

### **Alcance:**

La auditoría pretende comprobar los desarrollos de los siguientes procesos/trabajos del proyecto

1. Nodo MdsNaguayata.:
  - Configuración.
  - Certificación e Implementación de la Interconexión SOFITASA -Consortio Credicard (Naguayatá).
2. Pruebas como Adquiriente y emisor con consorcio Credicard.
3. Generación del Archivo Extract.

## **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 acciones, 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 PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (PC LC/FT/FPADM).**

El Banco Sofitasa Banco Universal, C.A. ha dado cumplimiento a la normativa legal contemplada en la Resolución N° 083.18 "Normas Relativas a la Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva aplicables a las Instituciones del Sector Bancario". Además, a través de las revisiones ejecutadas por las Gerencias de Auditoría Interna se han evidenciado aspectos mejorables, los cuales han quedado plasmados en los informes entregados, acerca del cumplimiento de las Políticas "Conozca a su Cliente" y "Conozca a su Empleado", así como de las Funciones de los Responsables de Cumplimiento, de las Áreas de Dirección Central y de la Red de Agencias del Banco, dando lugar a su vez los planes de acción correspondientes, que comprende el seguimiento ejecutado por las áreas contraloras.

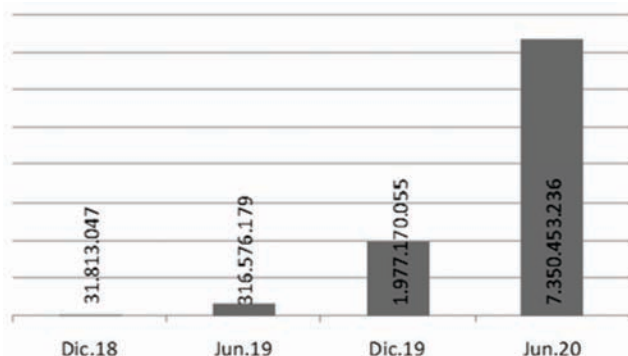
### **CONCLUSIÓN:**

Las revisiones ejecutadas por las Gerencias de Auditoría Interna, que determinaron el cumplimiento de las Políticas, Normas y Procedimientos de Administración de los Riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, generaron aspectos susceptibles de mejoras en los distintos procesos auditados, los cuales se discutieron con los 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.

### TOTAL ACTIVO

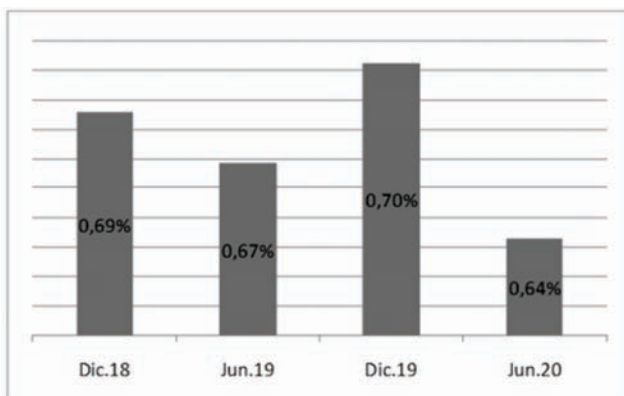
Al cierre de junio los Activos Totales ascendieron a Bs. 7.350.453 millones, reflejando un crecimiento de 2.222% con relación al cierre del mismo mes del año anterior, cuando alcanzó la cifra de solo Bs. 316.576 millones, lo que representa un incremento de Bs. 7.033.877 millones, y un crecimiento de Bs. 5.373.283 millones (272%) durante el semestre.

**Total Activo**  
Saldo / Bs.



Por su parte, la Cuota de Mercado cierra en 0,64%, cifra inferior en 3 y 6 puntos básico con relación a junio y diciembre de 2019; evidenciando una leve disminución de su posicionamiento dentro del Sistema Bancario en su conjunto.

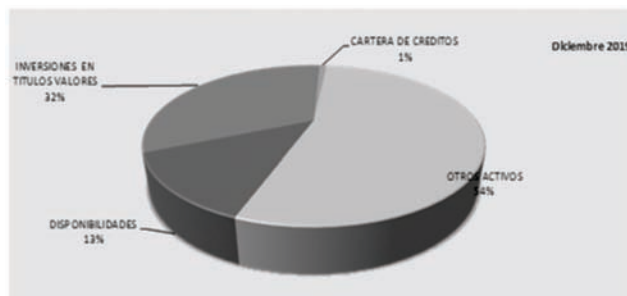
**Total Activo**  
Cuotas / %



Es importante mencionar el incremento de la Banca Pública sobre la Banca Privada en los últimos años, alcanzando un 77,9% del activo total del Sistema Bancario al cierre de junio, versus 75,6% a junio 2019.

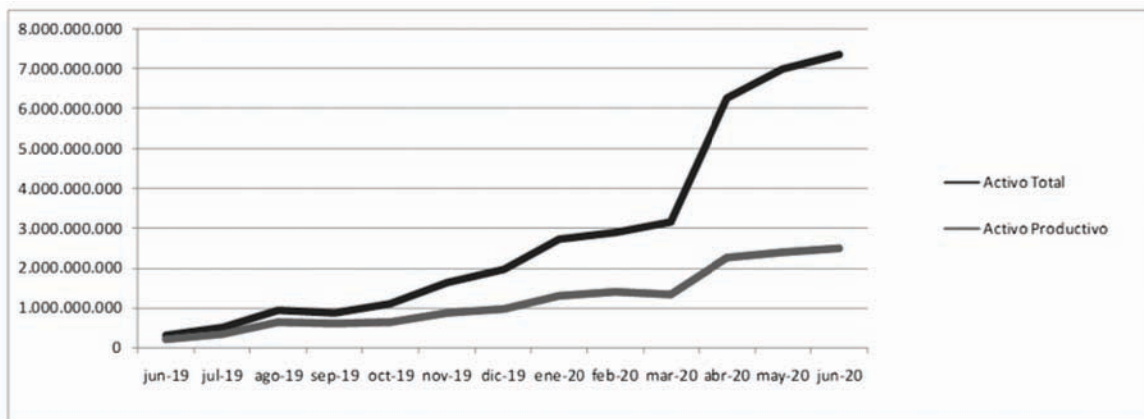
El Activo Productivo alcanzó la cifra de Bs. 2.473.751 millones, registrando un incremento de 1.052% (Bs. 2.258.957 millones), al compararlo con junio 2019. El porcentaje de este segmento dentro del Activo Total, cerró con disminución al ubicarse en 33,7%, lo que representa una baja de 34,2 puntos porcentuales en el año y 14,9 puntos porcentuales con respecto al semestre anterior; el resultado de este indicador se ha visto afectado por la decisión del Gobierno Nacional de mantener un Encaje del 93% del monto total de las Obligaciones Netas en moneda nacional.

### Estructura del Activo

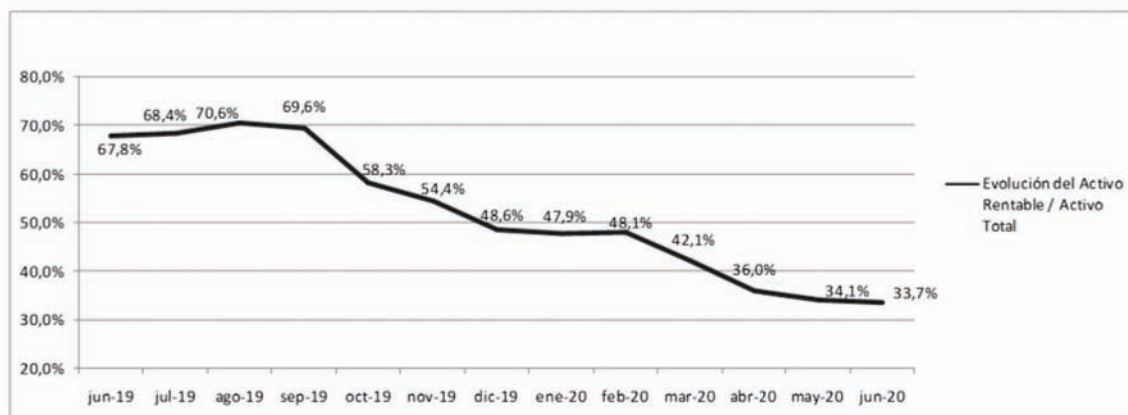


Dentro del crecimiento del activo, destaca la evolución en la composición del mismo, donde el mayor peso lo tiene el rubro de Otros Activos debido al monto de Títulos y Rendimientos por cobrar en Moneda Extranjera, le sigue la Cartera de Títulos Valores, Disponibilidades y finalmente y muy disminuida la Cartera de Créditos, la cual contradictoriamente representa uno de los objetivos principales de la banca, como lo es la Intermediación Crediticia. Situación que provoca que el Banco presente una Estructura del Activo mucho menos rentable y con orientación a la liquidez en las Disponibilidades.

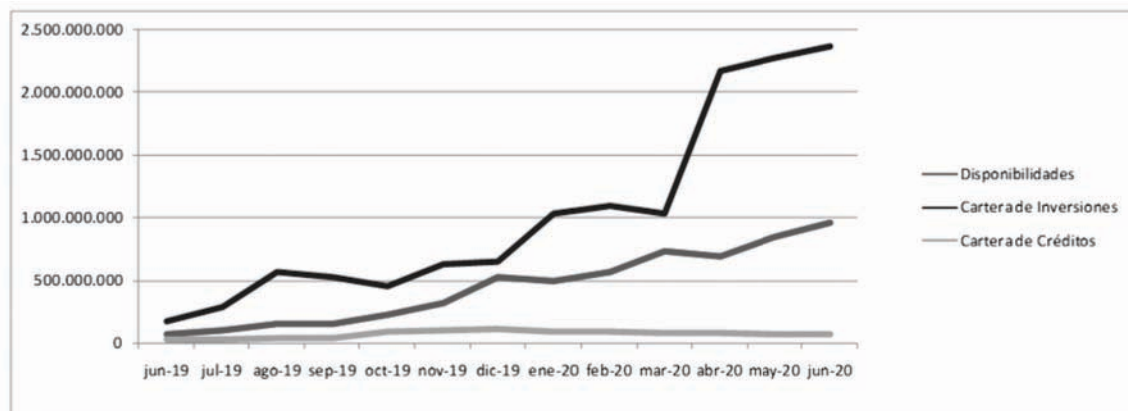
### Evolución del Activo Productivo



### Evolución del Activo Rentable / Activo Total



### Evolución del Activo por Cartera

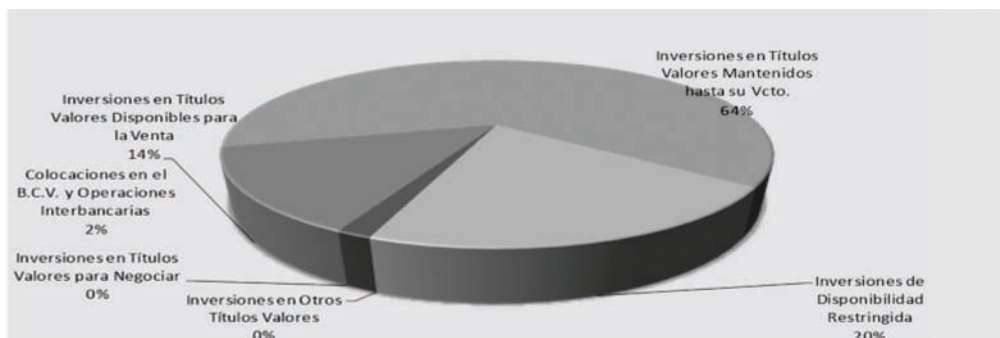


### Evolución del Activo

ACTIVO	jun-20	dic-19	jun-19	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				JUN-20 / DIC-19	JUN-20 / JUN-19
DISPONIBILIDADES	957.150.097	519.217.479	67.328.402	84%	1322%
INVERSIONES EN TITULOS VALORES	2.366.663.772	642.913.708	169.436.901	268%	1297%
CARTERA DE CREDITOS	66.338.448	109.644.315	25.308.458	-39%	162%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	264.658.008	60.376.487	9.657.516	338%	2640%
BIENES REALIZABLES	10.444	16.861	23.279	-38%	-55%
BIENES DE USO	10.256.078	2.953.869	1.069.736	247%	859%
OTROS ACTIVOS	3.685.376.390	642.047.335	43.751.888	474%	8323%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>7.350.453.236</b>	<b>1.977.170.055</b>	<b>316.576.179</b>	<b>272%</b>	<b>2222%</b>

Para el cierre del semestre la Estructura del Activo quedó conformada de la siguiente manera: Cartera de Créditos participa dentro del Total Activo en 0,90%, 7,09 puntos porcentuales inferior a la proporción registrada a junio 2019 (7,99%), e inferior en 4,64 puntos porcentuales durante el último semestre; la cartera de Inversiones en Títulos Valores participa con 32,20%, 21,32 puntos porcentuales inferior a la registrada hace 12 meses (53,52%), y 0,32 puntos porcentuales inferior durante el último semestre. Las Disponibilidades por su parte, se ubican en 13,02% del Activo, lo que representa una disminución de 8,25 puntos porcentuales al compararlo con junio pasado (21,27%), e igualmente inferior en el semestre en 13,24 puntos porcentuales. El resto de los Activos presenta un peso de 53,88% dentro del Total Activo, con un incremento de 36,66 y 18,20 puntos porcentuales durante el año y el semestre debido a su componente en moneda extranjera. De esta forma, el Banco presenta una Estructura de Activos con orientación hacia las Disponibilidades por vía del incremento de Encaje Legal, lo cual afecta muy negativamente la posición de Liquidez a ser destinada en la intermediación crediticia 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 interbancaria, una alta inflación, 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 de Encaje Legal de una manera muy restrictiva de la actividad bancaria y altamente onerosos producto de la misma iliquidez del Sistema Bancario y del constante incremento del tipo de cambio oficial. En el caso particular de esta Institución, se afectó la Estructura Rentable y se mantiene un apalancamiento en el importante crecimiento del Patrimonio, motivado al desplazamiento del tipo de cambio oficial.

### Estructura cartera de inversiones

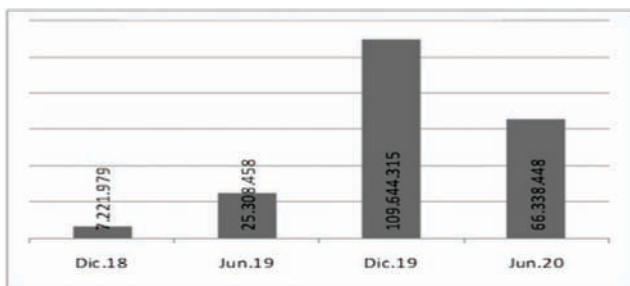


### CARTERA DE CRÉDITOS

Al cierre de junio, la Cartera de Créditos Neta alcanzó la cifra de Bs. 66.338 millones; mostrando un crecimiento de 162% con relación a junio 2019, es decir, Bs. 41.029; sin embargo, disminuye en el semestre en Bs. 43.305 un 39%, como consecuencia de una estrategia conservadora debido a la estrechez de la liquidez en todo el Sistema Bancario, a lo largo del semestre.

En razón de lo anterior y al constante crecimiento de las Captaciones y el direccionamiento de la Liquidez hacia el Encaje Legal, como política del Banco Central de Venezuela, el Banco Sofitasa exhibe un índice de Intermediación Crediticia (Cartera de Créditos / Captaciones del Público) de 5,26% en franco descenso, incluso muy inferior a la relación presentada por el Sistema Financiero que se ubicó en 11,35%; mostrando este último una estabilización en torno a 11% durante los últimos meses, mientras que la Institución ha decrecido 30 puntos porcentuales durante los últimos 12 meses. El Sistema en su conjunto se ha visto altamente afectado por las decisiones de política monetaria altamente restrictivas.

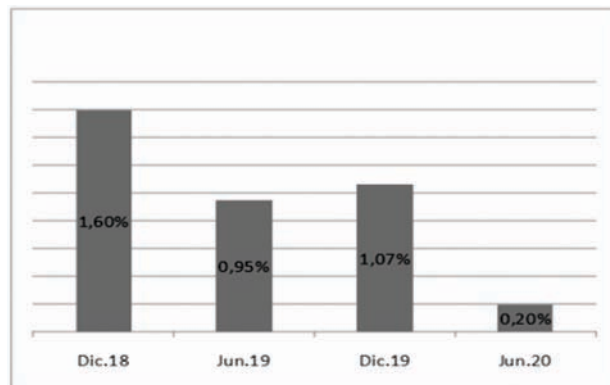
**Cartera de Créditos Neta**  
Saldo / Bs.



Es importante señalar que las necesidades crediticias de los diferentes sectores productivos, comerciales y de servicios se mantienen presentes; sin embargo, la institución, aunque amparada en un muy

importante nivel de capitalización, se ha visto muy limitada por la constante restricción de liquidez, lo que no ha permitido que se haya podido atender de forma idónea a nuestros clientes.

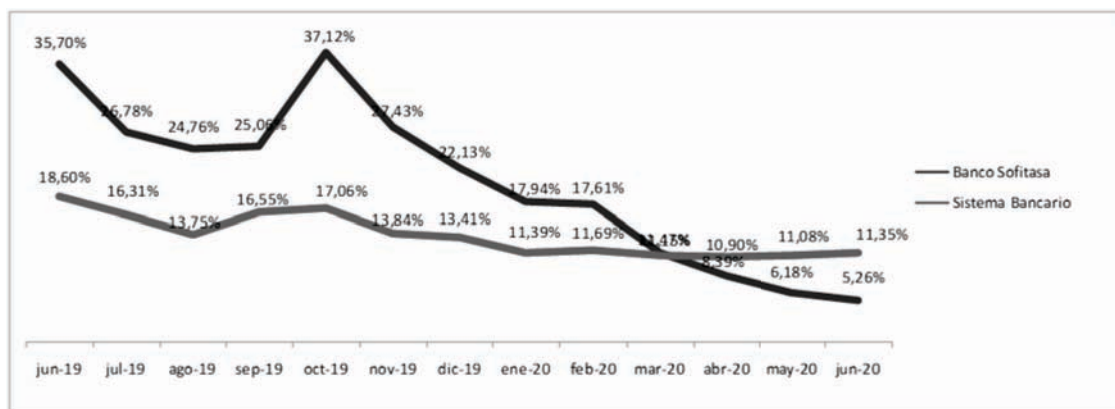
**Cartera de Créditos Neta**  
Cuotas / %



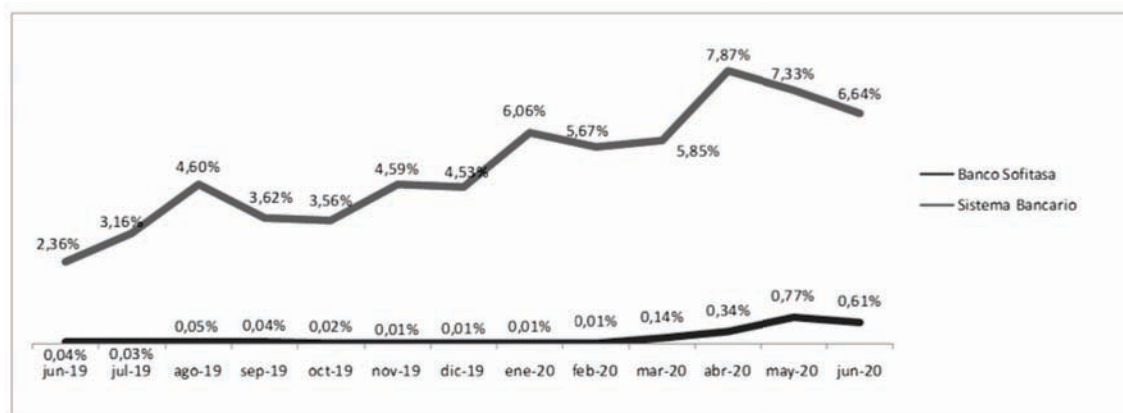
En lo relativo a la Cuota de Mercado de la Cartera de Créditos, ésta alcanza la cifra de 0,20% al cierre de junio, 0,75 puntos porcentuales, inferior a la registrada hace un año, igualmente inferior a la del semestre anterior en 0,87 puntos porcentuales. Se atendieron necesidades de clientes principalmente del sector agrícola, manteniendo una Cartera con una rotación baja. 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 cuando las condiciones del Sistema Financiero así lo permitan.

Así mismo, 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 alternativas viables al crédito bancario tradicional, hoy en día indexado y con estrecha relación al incremento del tipo de cambio; este producto es direccionado para la inversión de recursos provenientes de los fideicomisos

### Coefficiente de Intermediación



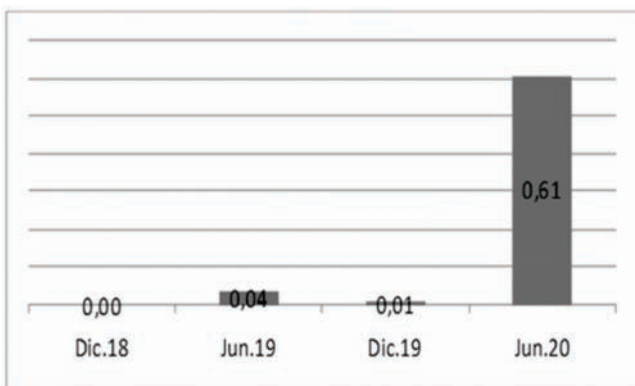
### Indice de Morosidad



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 durante los últimos años, 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 0,61%, índice éste que se mantiene en un nivel muy inferior al compararlo con el Sistema Financiero, que se ubicó en 6,64% para la misma fecha. El resultado del semestre es muy positivo si se compara con la situación de emergencia económica y sanitaria debido a la pandemia del COVID-19 y 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 al 601%, muy superior a la media del Sistema la cual registró para la misma fecha un valor de 50%. Esta situación demuestra un elevado nivel de aprovisionamiento de la Institución muy por encima del registrado por la banca en general.

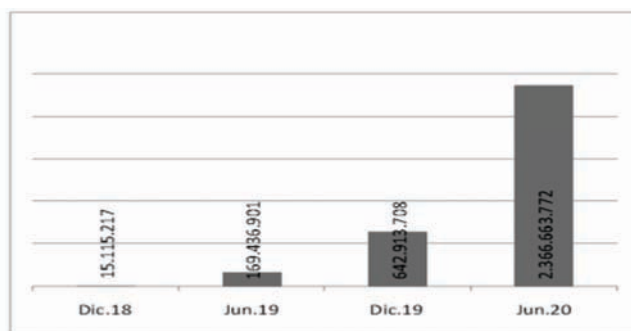
**Morosidad**

Cartera Inmovilizada Bruta /  
Cartera de Créditos Bruta / %



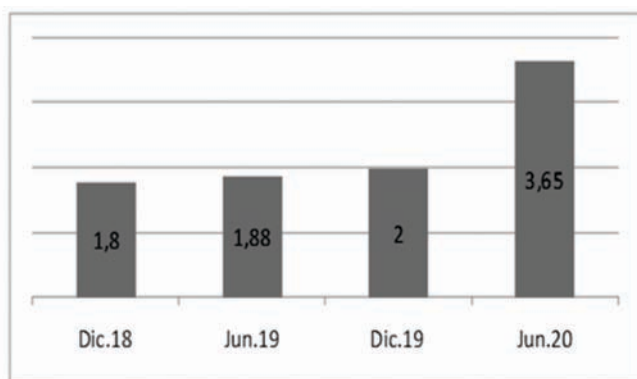
**Cartera de Inversiones**

Saldos / Bs.



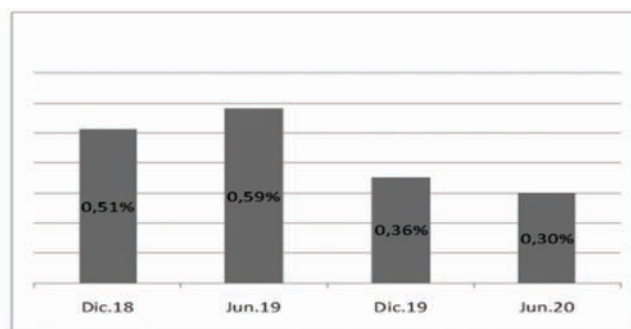
**Cobertura**

Provisiones para Cartera de Créditos /  
Cartera de Crédito %



**Cartera de Inversiones**

Cuotas / %



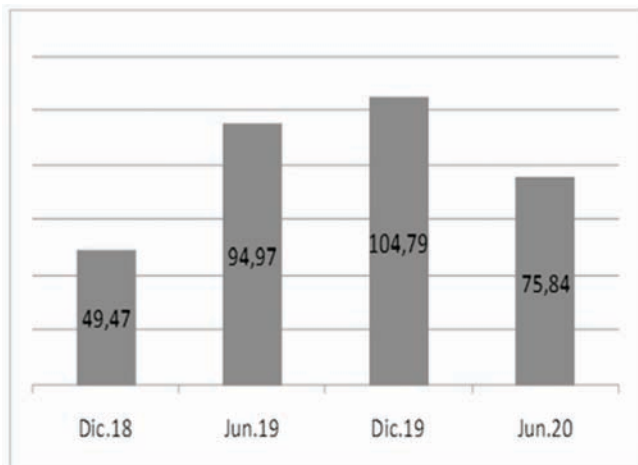
**CARTERA DE INVERSIONES**

Para el cierre de junio, la Cartera de inversiones alcanzó la cifra de Bs. 2.366.663 millones; presentando un incremento de 1.297%, es decir, Bs. 2.197.226.871 millones con relación a junio 2019. La cuota de mercado, por su parte, se ubicó en 0,30%, con una disminución de 0,06 puntos porcentuales en el semestre y 0,29 puntos porcentuales durante el último año, debido al vencimiento de una porción importante de dicha cartera y a su vez se vio beneficiada en razón del incremento del tipo de cambio oficial. Es de resaltar que la institución posee la 4ta Cartera de Inversiones más importante del sistema bancario privado.

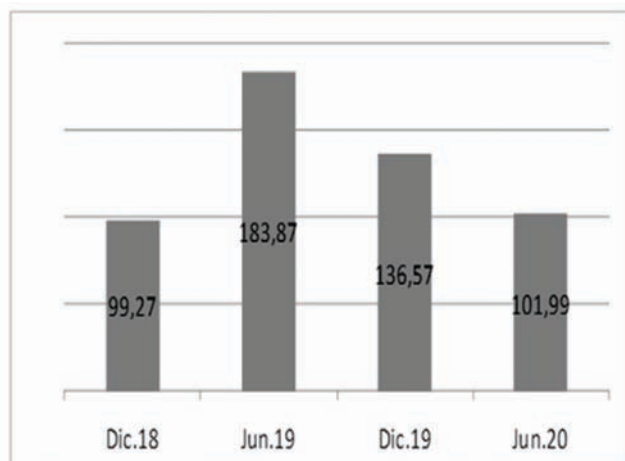
La estructura de la Cartera de Inversiones se sustenta principalmente en instrumentos de alta calidad denominados en Dólares, emitidos y avalados por la nación o empresas del Estado como lo señalan las normas regulatorias. Con ello se garantizan elevados ratios de liquidez primaria (Disponibilidades/Captaciones) y liquidez secundaria (Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores/Captaciones), los cuales resultaron en 75,84% y 101,99% 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 cambios imprevistos 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.



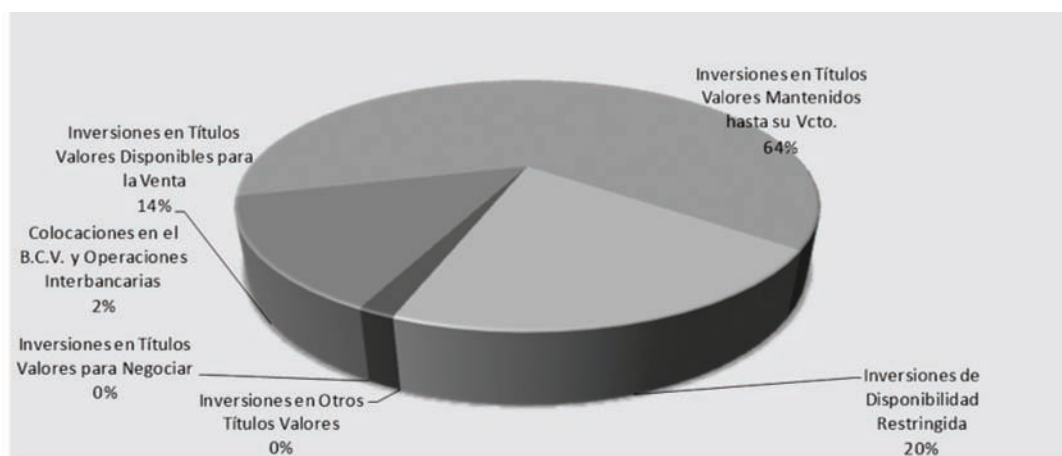
**Disponibilidades / Captaciones del Público**  
Cuotas / %



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



**Estructura Cartera de Inversiones**  
Junio 2020



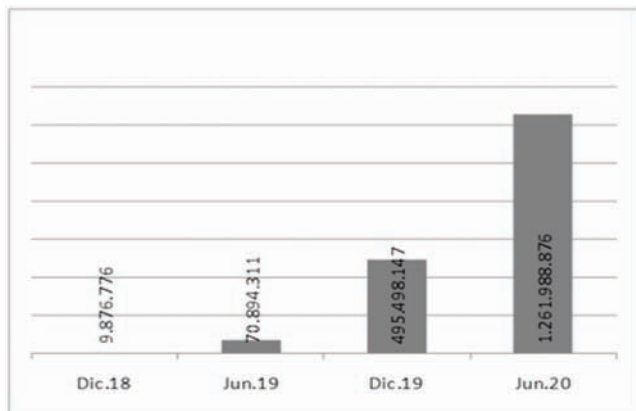
**CAPTACIONES DEL PÚBLICO**

Las Captaciones del Público, por su parte, cerraron al 30 de junio en Bs. 1.261.988 millones, mostrando un crecimiento importante de 1.680%, es decir Bs. 1.191.094 millones con relación a la cifra alcanzada hace 12 meses y un crecimiento de 155% durante el semestre en cuestión; esto último denota, un mayor control sobre el incremento de la liquidez monetaria con relación a años anteriores por parte del Banco Central de Venezuela y su política restrictiva.

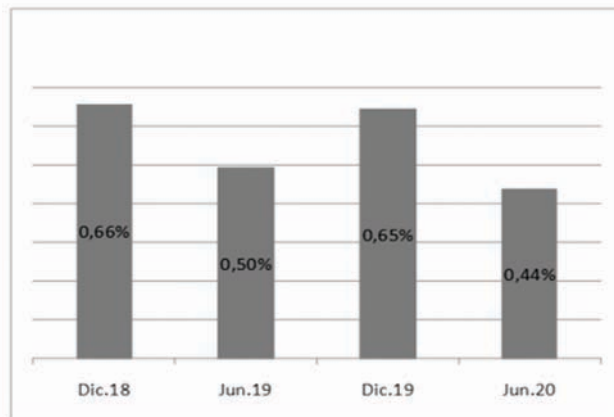
Asimismo, la cuota de mercado se ubica en 0,44%, inferior a las registradas un año atrás en 0,06

puntos porcentuales y 0,21 puntos porcentuales con respecto a la del pasado diciembre. Con relación a la banca del sector público en su conjunto, se sigue observando una estabilidad en torno al 58% de participación de mercado de la banca pública con respecto a la banca privada durante los últimos 3 semestres.

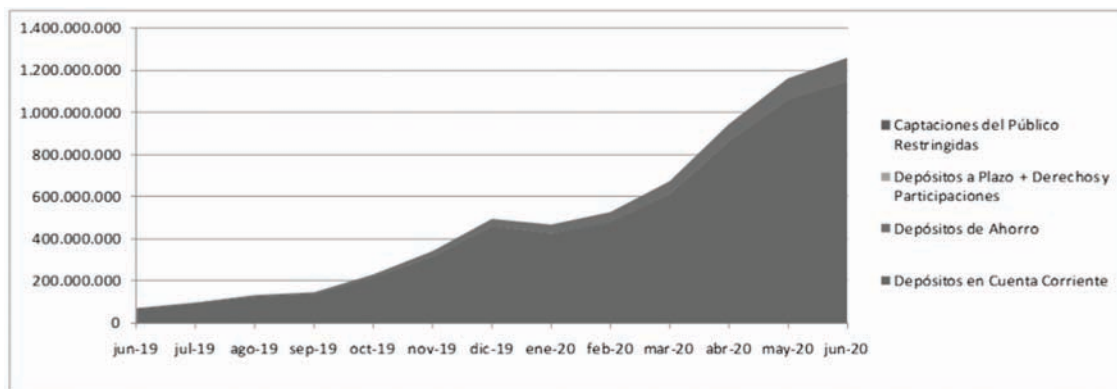
**Captaciones del Público**  
Saldo / Bs.



**Captaciones del Público**  
Cuotas / %



**Evolución de las Captaciones**



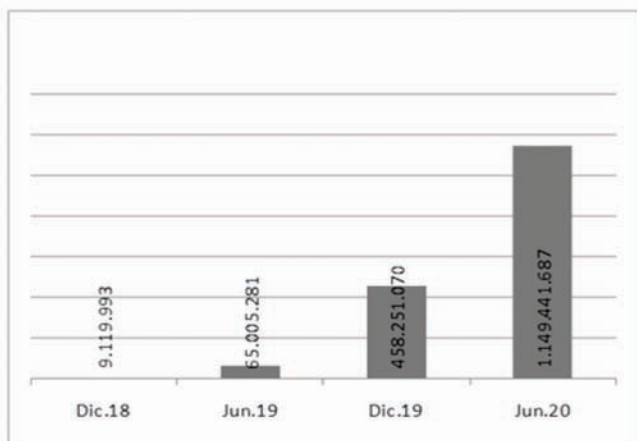
Dentro de las Captaciones del Público, las Cuentas Corrientes alcanzaron la cifra de Bs. 1.149.441 millones; registrando un incremento de 1.668%, es decir, Bs. 1.084.436 millones; en comparación con los Bs. 65.005 millones obtenidos al cierre de junio 2019. Es de destacar que la gran mayoría de este saldo se encuentra en Cuentas Corrientes no Remuneradas (66%); por su parte, el producto certificado nominativo a la vista asciende a 6% del total de las Cuentas Corrientes. Las Cuentas

denominadas en USD por convenio cambiario Nro. 20 y Convenio Cambiario Nro. 1 representan el 25% debido al incremento del tipo de cambio oficial, estas cuentas son de carácter no remuneradas, siendo solo el 4% lo que representan las cuentas remuneradas como tal. Los Depósitos de Ahorro por su parte alcanzaron la cifra de Bs. 111.431 millones; mostrando un incremento de 1.880%, es decir, Bs. 105.802 millones durante los últimos doce meses, crecimiento mayor que el registrado por las Cuentas

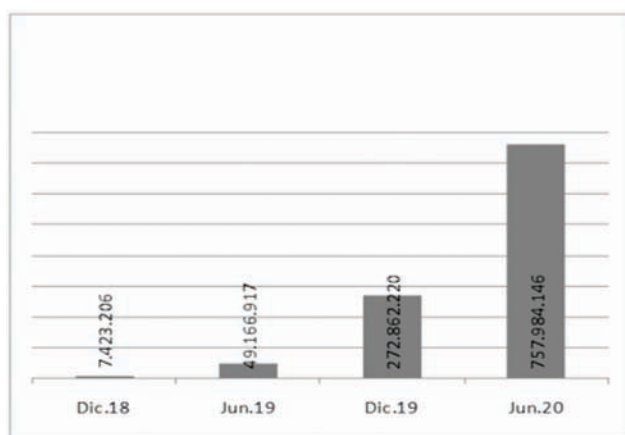
corrientes, debido a la búsqueda de mayores recursos y con mayor estabilidad durante el semestre y con un coste financiero inferior al registrado por las operaciones de overnight y con el mismo BCV directamente. Por su parte, los Depósitos a Plazo cerraron con saldo cero

debido a una estrategia de reducción de coste financiero y a la poca demanda de este producto como tal, es decir que la inflación y el desplazamiento del tipo de cambio erosionan el valor del capital y los intereses en corto tiempo.

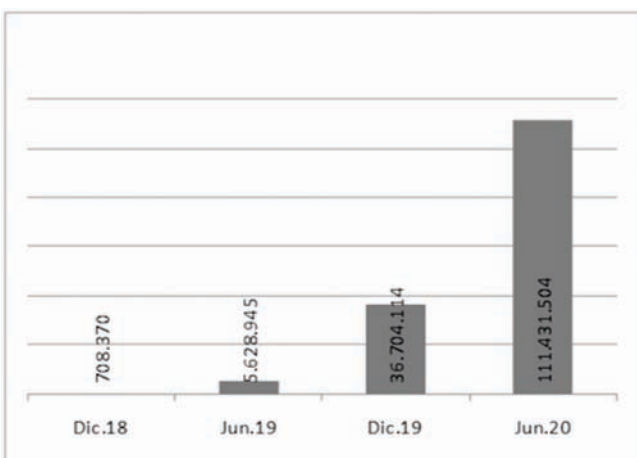
**Depósitos en Cuentas Corrientes**  
Saldo / Bs.



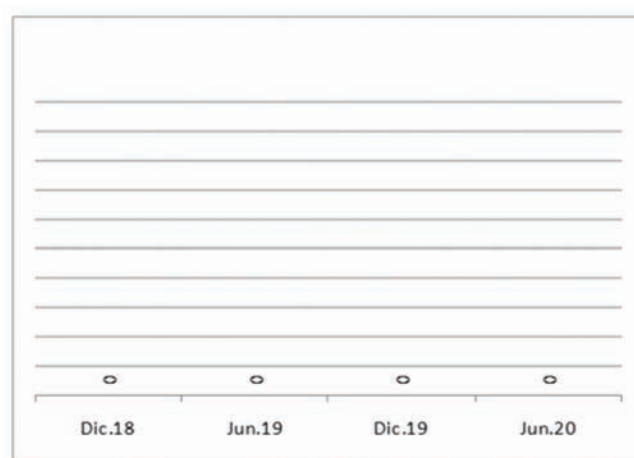
**Depósitos en Cuentas Corrientes No Remuneradas**  
Saldo / Bs.



**Depósitos de Ahorro**  
Saldo / Bs.



**Depósitos a Plazo**  
Saldo / Bs.



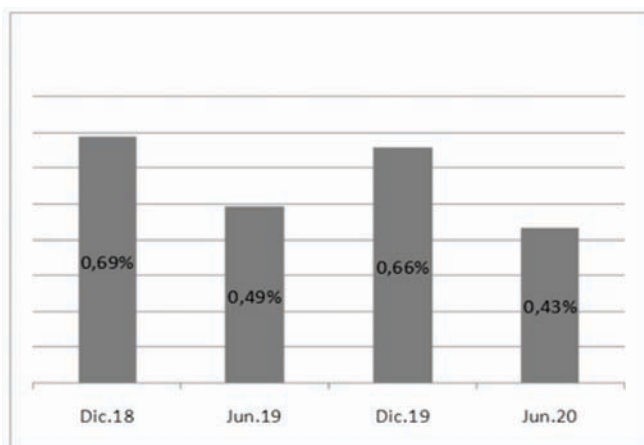
En el rubro de Captaciones, la participación de Banco Sofitasa dentro del Sistema Financiero registra resultados con tendencia decreciente. Las Cuentas Corrientes alcanzaron una cuota de mercado de 0,43% con leve disminución de 0,06 y 0,23 puntos porcentuales en los últimos 12 y 6 meses respectivamente. Las Cuentas Corrientes no Remuneradas se ubicaron en 0,83% de cuota, disminuyendo 0,09 y 0,19 puntos porcentuales con respecto a junio y diciembre pasados. Los Depósitos de Ahorro presentan una tendencia más estable en el tiempo, con un leve

incremento de 0,02 puntos porcentuales contra junio 2019 y disminución de 0,07 puntos con respecto a diciembre.

Por su parte la cuota de recursos denominados en moneda extranjera provenientes de los convenios cambiarios 20 y 1 alcanzaron una cuota, en su conjunto, de 0,20% del Sistema Financiero, muy inferior al compararla con la cuota de 0,44% de Captaciones del Público en su conjunto, esto constituye una clara señal de la necesidad de ofrecer productos competitivos dirigidos al manejo de recursos en divisas y de esta forma apalancar el crecimiento del Banco.

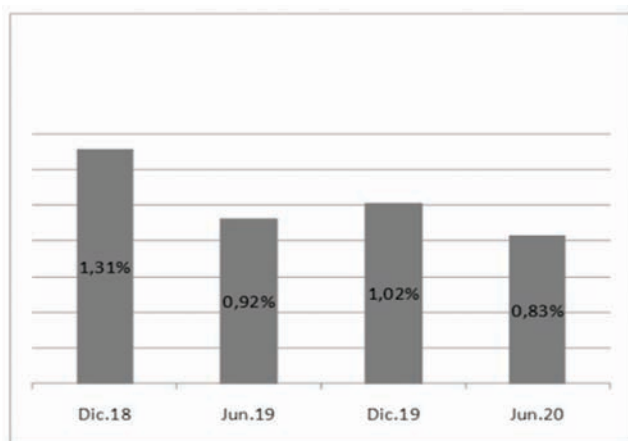
**Depósitos en Cuentas Corrientes**

Cuotas / %



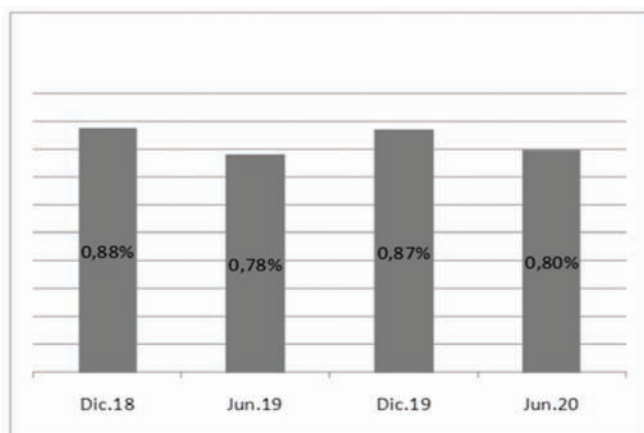
**Depósitos en Cuentas Corrientes No Remuneradas**

Cuotas / %



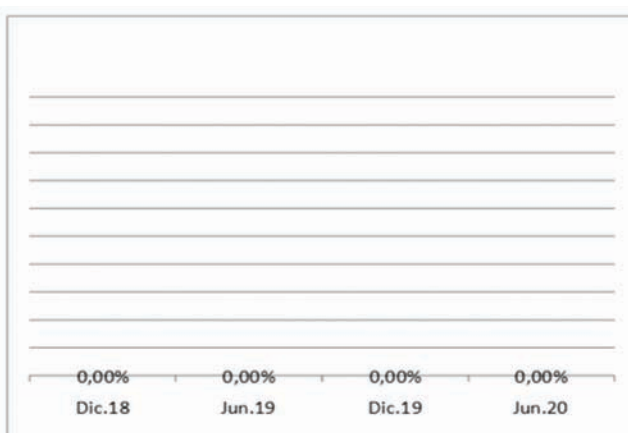
**Depósitos de Ahorro**

Cuotas / %



**Depósitos a Plazo**

Cuotas / %



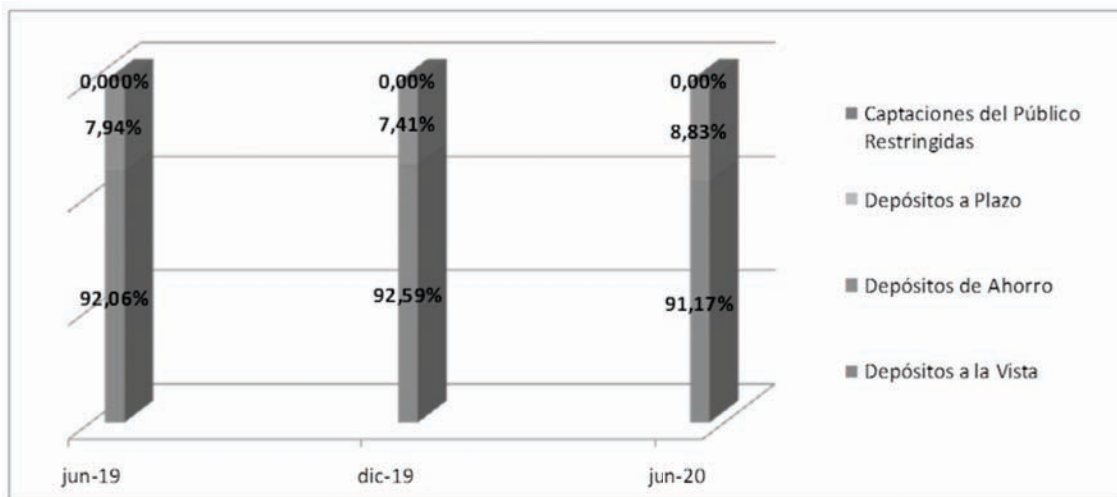
Dentro de la estructura de las Captaciones del Público, las Cuentas Corrientes se mantienen con una participación en torno a 92% del total Captaciones, mientras que los Depósitos de Ahorro participaron con 8%, en tanto que los Depósitos a Pazo se mantienen ausentes.

Esto demuestra la tendencia constante a mantener la mezcla de recursos, en la cual predominan

los Depósitos en Cuentas Corrientes, permitiendo así optimizar el coste de las captaciones. 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, zona de gran influencia de esta Institución. Sin embargo, también ofrecen el beneficio de una menor volatilidad de los fondos muy apetecible en períodos de escasez de liquidez.

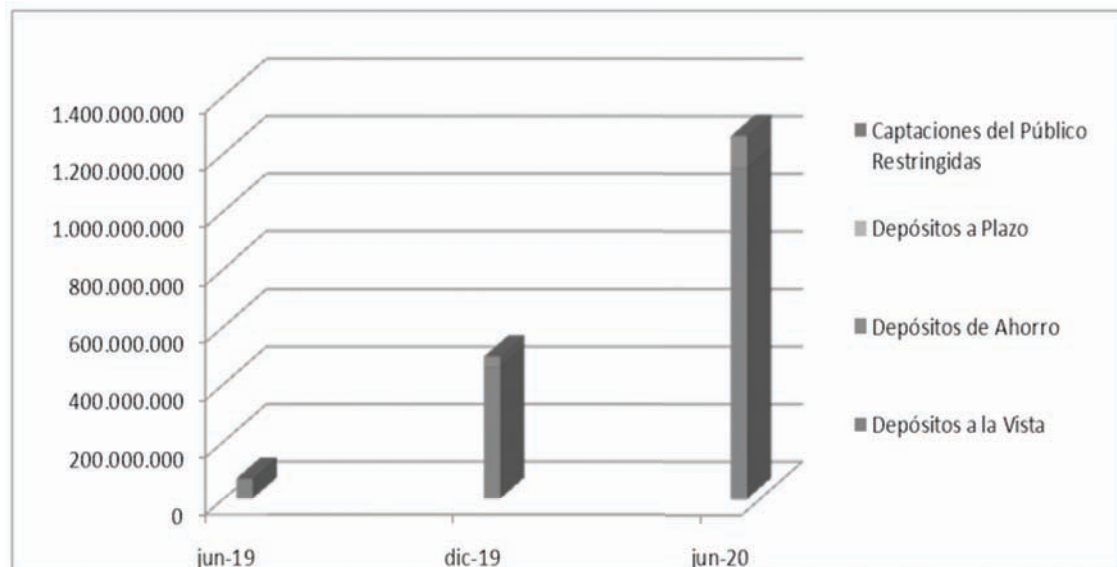
**Estructura de las Captaciones**

Junio 2020



**Estructura de las Captaciones**

Junio 2020



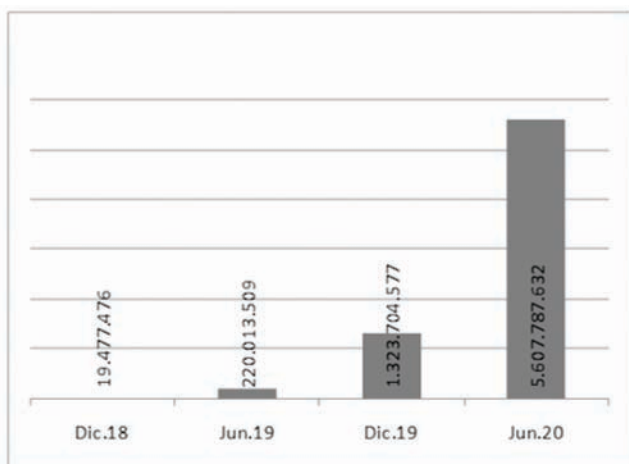
## PATRIMONIO

Al cierre de junio el Patrimonio Total de Banco Sofitasa ascendió a una cifra record de Bs. 5.607.787 millones; lo que representa un incremento de 2.449%, es decir de Bs. 5.387.774 millones con respecto al año anterior cuando registró una cifra de apenas Bs. 220.013 millones. Este incremento, se debe fundamentalmente a la revalorización de la Cartera de Títulos denominados en Moneda Extranjera por el desplazamiento del tipo de cambio oficial a lo largo del período, así como por otras posiciones relevantes de activos denominados en moneda extranjera. De igual forma, se han venido realizando esfuerzos a lo largo de los años para mejorar la posición patrimonial, prueba de ellos es la reiterada decisión de la Junta Directiva y de sus Accionistas de no distribuir dividendos semestre tras semestre, apuntalando una política permanente de fortalecimiento del patrimonio.

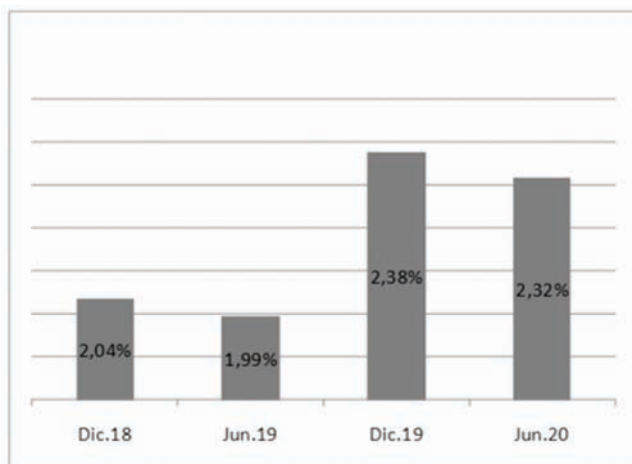
Es de señalar que durante los años 2016 y 2017, los Accionistas realizaron Aportes Patrimoniales en ocasión de las aprobaciones de propuestas de incrementos de Capital Social del Banco hasta Bs.F 16.085.000.000 el cual fue autorizado por el ente regulador posteriormente. De tal forma, la Institución cuenta con una sólida base patrimonial que constituye una gran fortaleza y soporte para el importante crecimiento de la Institución en el futuro.

En cuanto a la Cuota de Mercado, esta destaca de forma muy positiva al alcanzar un 2,32% al cierre de junio, para ubicarse en el 5to lugar del ranking con mayor patrimonio entre los bancos del sector privado, luego de los Bancos Provincial, Mercantil, Occidental de Descuento y Banco Nacional de Descuento, en estricto orden.

**Total Patrimonio**  
Saldo / Bs.



**Total Patrimonio**  
Cuotas / %



### Evolución del Patrimonio

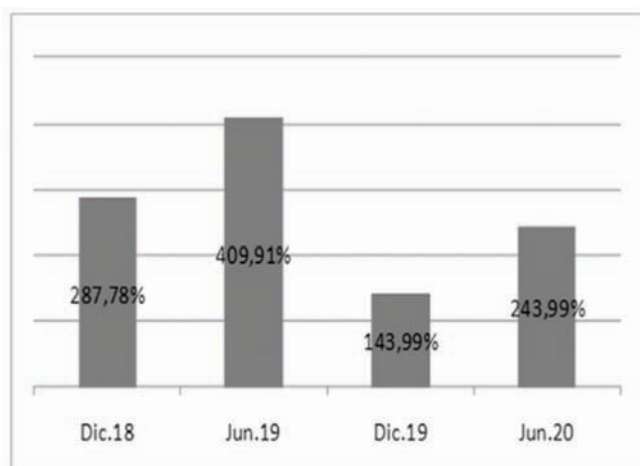
PATRIMONIO	jun-20	dic-19	jun-19	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				JUN-20 / DIC-19	JUN-20 / JUN-19
Capital Social	161	161	1	0%	18824%
Obligaciones Convertibles en Acciones	0	0	0	0%	0%
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	5	5	165	0%	-97%
Reservas de Capital	162	162	1	0%	17328%
Ajustes al Patrimonio	10.498.619.454	2.357.266.680	336.579.838	345%	3019%
Resultados Acumulados	7.891.698	1.426.958	415.511	453%	1799%
Ganan./Pérdida no Realizada Tit. Val.	-4.898.723.847	-1.034.989.389	-116.982.008	373%	4088%
(Acciones en Tesorería)	0	0	0	0%	0%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>5.607.787.632</b>	<b>1.323.704.577</b>	<b>220.013.509</b>	<b>324%</b>	<b>2449%</b>

En cuanto a los Indicadores de Solvencia Patrimonial, los mismos han disminuido con respecto al mismo mes del año anterior, debido fundamentalmente a los vencimientos de una porción de la Cartera de Títulos Valores y por el crecimiento del Activo de la Institución; sin embargo, se mantienen en niveles muy altos y con tendencia creciente en el corto y mediano plazo. En tal sentido, a junio 2020 el indicador de Patrimonio con Base a Riesgo Ponderado alcanzó una cifra de 243,99% muy por encima del mínimo exigido de 12%. Por su parte, el indicador de Patrimonio/Activo Total asciende a 120,22% siendo el mínimo exigido de 9%. Estos indicadores se mantienen muy 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, Banco Sofitasa mejora un escaño para ubicarse en el 3er lugar, lo que evidencia la alta solvencia patrimonial de la Institución y el gran potencial de crecimiento del Activo y de la Intermediación Crediticia cuando las condiciones del Encaje Legal así lo permitan.

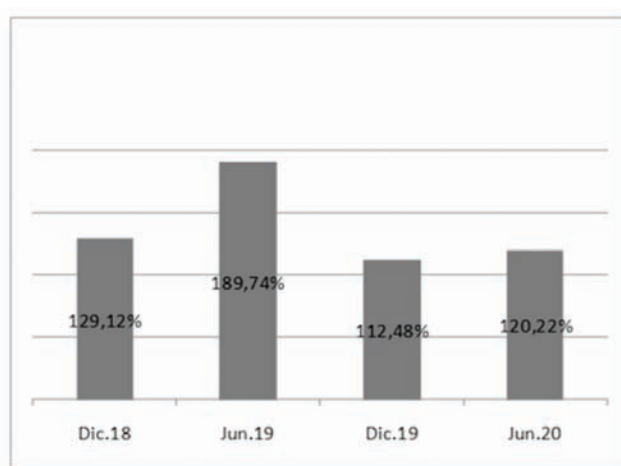
#### Patrimonio con Base a Riesgo Ponderado

Min. 12%



#### Patrimonio Contable / Activo Total

Min. 9%



## ESTADO DE RESULTADOS

El Estado de Resultados del período refleja la aplicación de la política restrictiva emanada del Banco Central de Venezuela, la crisis originada por la pandemia del COVID-19, tanto en lo sanitario como en lo económico, agravando el ya difícil entorno macro y micro económico a nivel general, influenciado notablemente por los efectos de la inflación, deterioro de la infraestructura eléctrica y de telecomunicaciones, dificultando la capacidad operativa de la Institución, una disminución del Producto Interno Bruto muy importante durante el semestre, limitaciones del talento humano por la cuarentena, entre otros aspectos que han perjudicado el desempeño

de la Institución durante el período. Por otro lado, la flexibilización derivada del convenio cambiario Nro. 1 y la mayor oferta de moneda extranjera, por parte del Banco Central de Venezuela, ha propiciado la reactivación del comercio, especialmente del sector alimentos y medicinas y por ende el abastecimiento de ciertos productos y servicios. Dentro de este entorno, la Institución obtuvo resultados cónsonos, el gasto financiero se incrementó notablemente por vía del gasto provocado por la política restrictiva del Ente Emisor, aspectos que afectaron la rentabilidad de la Institución durante el semestre en cuestión.

### Evolución de los Ingresos Financieros y Gastos Financieros

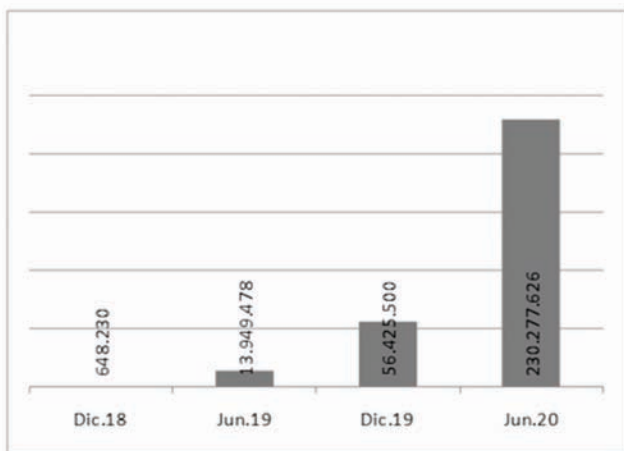
MARGEN FINANCIERO BRUTO	jun-20	dic-19	jun-19	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				JUN-20 / DIC-19	JUN-20 / JUN-19
Ingresos por Disponibilidades	0	69.740	40.270	-100%	-100%
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	256.914.116	54.127.739	9.333.132	375%	2653%
Ingresos por Cartera de Créditos	31.897.964	27.621.895	6.202.251	15%	414%
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	0	0	0	-74%	-71%
Otros Ingresos Financieros	0	0	131.014	0%	-100%
<b>TOTAL INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>288.812.080</b>	<b>81.819.374</b>	<b>15.706.666</b>	<b>253%</b>	<b>1739%</b>
Gastos por Captaciones del Público	24.407.187	4.069.610	591.180	500%	4029%
Gastos por Obligaciones con el B.C.V.	20.352.167	16.643.500	130.840	100%	100%
Gastos por Otros Financ. Obtenidos	13.772.932	4.680.061	899.499	194%	1431%
Gastos por Otras Obligac. por Inter. Financ.	0	0	135.489	100%	-100%
Otros Gastos Financieros	2.167	703	181	208%	1095%
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>58.534.453</b>	<b>25.393.874</b>	<b>1.757.188</b>	<b>131%</b>	<b>3231%</b>
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>230.277.626</b>	<b>56.425.500</b>	<b>13.949.478</b>	<b>308%</b>	<b>1551%</b>

### Margen Financiero

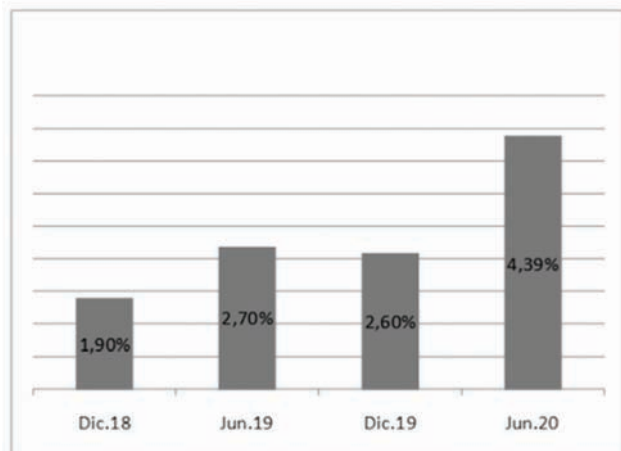
El Margen Financiero Bruto registró, durante el semestre, la suma de Bs. 230.277 millones, superior en 1.551% (Bs. 216.328 millones) al saldo registrado en el mismo semestre del año anterior. Por su parte, la Cuota de Mercado se ubicó en 4,39%, incrementándose 1,69 puntos porcentuales con relación a la Cuota registrada 12 meses antes.



**Margen Financiero Bruto**  
Saldo / Bs.



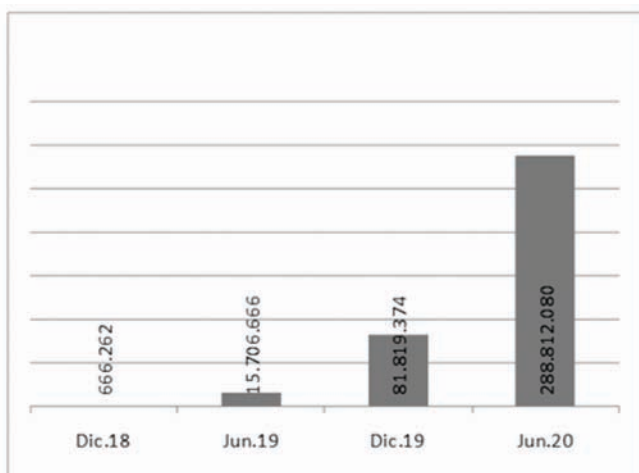
**Margen Financiero Bruto**  
Cuotas / %



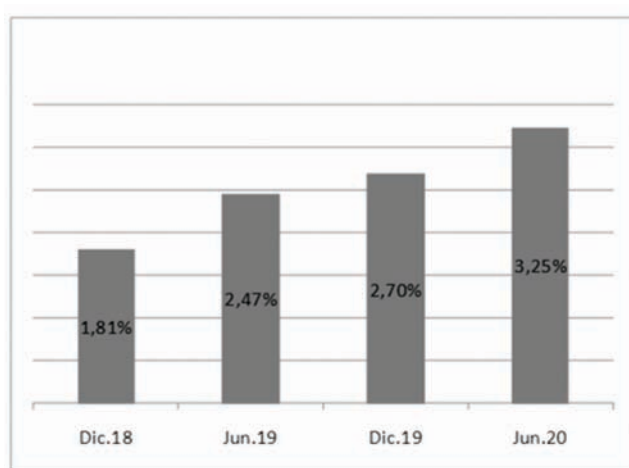
**Ingresos Financieros**

Los Ingresos Financieros por su parte ascendieron a la cantidad de Bs. 288.812 millones, superior en 1.739% (Bs. 273.105 millones) con respecto a los ingresos registrados durante el mismo semestre del año anterior. Por su parte, la Cuota de Mercado se ubicó en 3,25%, manteniendo un crecimiento constante durante los últimos semestres.

**Ingresos Financieros**  
Saldo / Bs.



**Ingresos Financieros**  
Cuotas / %



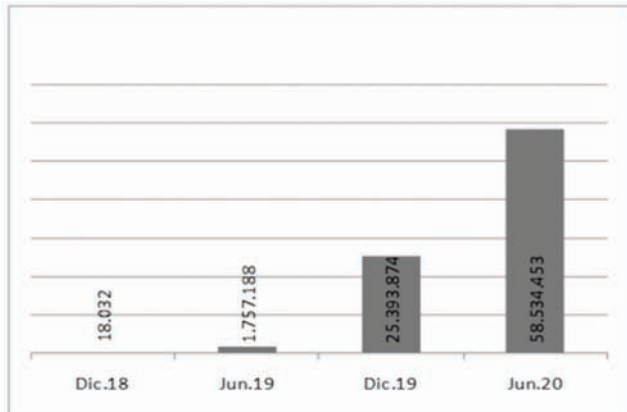
Los ingresos generados por la Cartera de Créditos representaron 11% del Total de Ingresos Financieros, inferior al peso que éstos registraron hace 12 meses que fue de 40%, por consiguiente, los mismos ya no constituyen la principal fuente de sustentación de la rentabilidad de la Institución como tradicionalmente acontecía, situación que ocurre por la limitante del

incremento del Encaje Legal, lo cual casi imposibilita el otorgamiento de créditos. Por su parte, los Ingresos por rendimiento de Cartera de Inversiones en Títulos Valores constituyen el 89% del Total Ingresos Financieros, superior al peso que tenían estos durante el mismo semestre del año anterior cuando representaron 60%. 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 y de sus rendimientos por consiguiente.

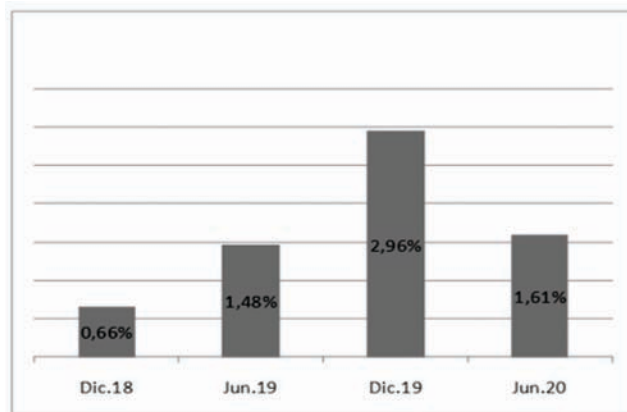
### Gastos Financieros

Los Gastos Financieros ascendieron a Bs. 58.534 millones registrando un incremento de 3.231%, es decir Bs. 56.777 millones con respecto al primer semestre 2019. Este incremento se origina principalmente por los pagos al Banco Central de Venezuela por concepto del Encaje Legal y por las operaciones del mercado interbancario. Por su parte, la Cuota de Mercado aumentó 0,13 puntos porcentuales durante los últimos 12 meses para ubicarse en 1,61% al cierre del semestre, sin embargo se recupera con relación al semestre anterior bajando 1,25 puntos porcentuales. En cuanto al gasto por Captaciones del Público, este tiene su justificación en el caudal de ahorro que maneja la Institución y en el crecimiento de las Captaciones Totales como tal; este concepto asciende a un 42% del Total del Gasto Financiero.

**Gastos Financieros**  
Saldo / Bs.



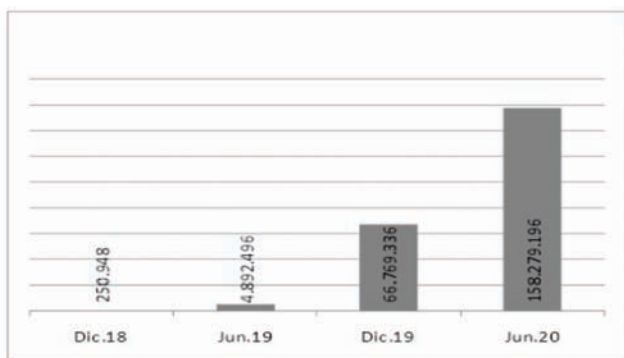
**Gastos Financieros**  
Cuota de Mercado / %



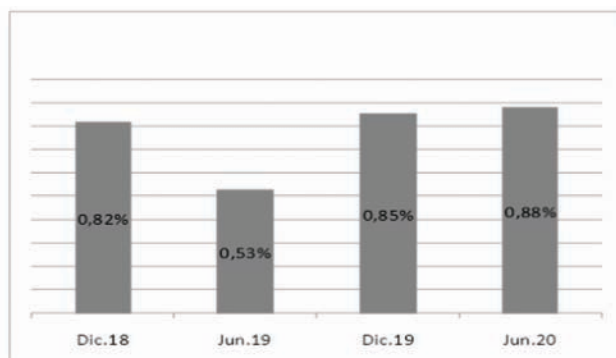
### Otros Ingresos Operativos

La cuenta de Otros Ingresos Operativos, compuesta mayormente por comisiones cobradas por productos y servicios, alcanzó la suma de Bs. 158.279 millones, mostrando un incremento de 3.135%, es decir de Bs. 153.386 millones con relación al monto registrado en el mismo semestre del año anterior. Es de resaltar que las tarifas por comisiones que se habían mantenido rezagadas por un largo tiempo, afectando de forma importante este rubro, se han venido actualizando semestralmente por parte del Banco Central de Venezuela. Sin embargo, aún persiste un rezago importante en cuanto a los costos de algunos productos y servicios ofrecidos por la Institución. Por otra parte, el mayor número de operaciones registradas favoreció el resultado obteniendo una participación de mercado de 0,88% al cierre del semestre, reflejando así un incremento en los últimos dos semestres.

**Otros Ingresos Operativos**  
Saldo / Bs.



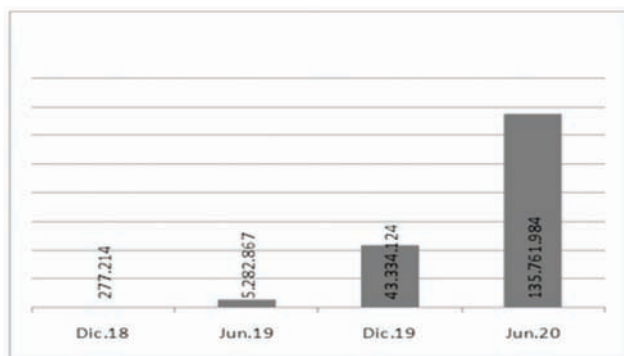
**Otros Ingresos Operativos**  
Cuota de Mercado / %



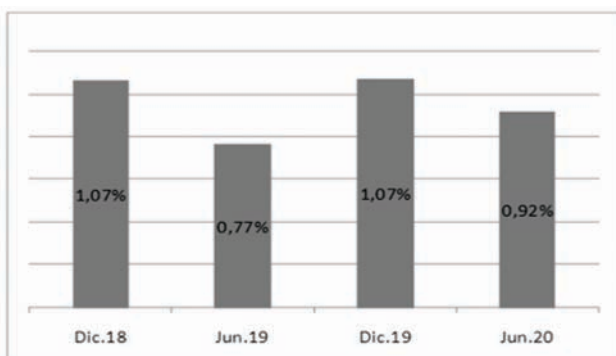
**Gastos de Transformación**

Los Gastos de Transformación alcanzaron la cifra de Bs. 135.761 millones, experimentando un incremento de 2.470%, es decir, Bs. 130.479 millones al compararlos con la cifra alcanzada 12 meses antes. Este resultado demuestra por un lado, el efecto duro de la inflación, y por el otro, los recurrentes ajustes de salario mínimo y bono de alimentación decretados por el Estado Venezolano, así como los efectos de la inflación producto del constante incremento del tipo de cambio en la facturación de productos, equipos y servicios por parte de proveedores en general. La Cuota de Mercado asciende a 0,92%, superior en 0,15 puntos porcentuales con respecto a la registrada hace 12 meses e inferior también en 0,15 puntos porcentuales con relación al semestre anterior. A este crecimiento del Gasto, contribuye la dolarización de precios de forma generalizada por parte de proveedores y prestadores de servicios, los cuales se ajustan diariamente a las nuevas tasas de tipo de cambio.

**Gastos de Transformación**  
Saldo / Bs.

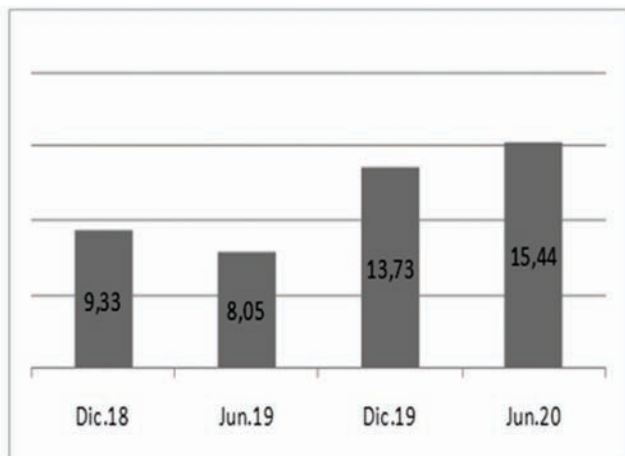


**Gastos de Transformación**  
Cuota de Mercado / %

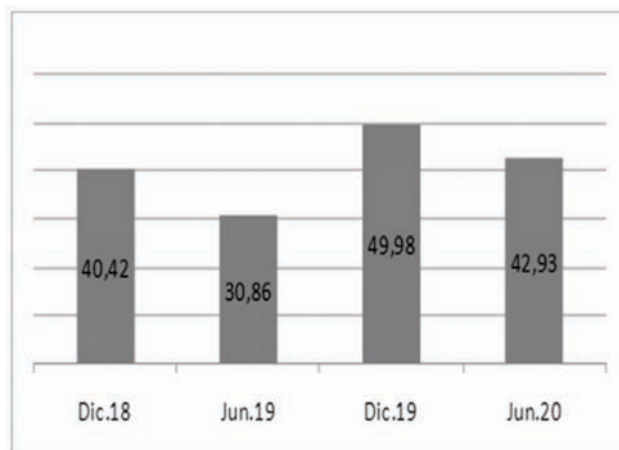


Por su parte, el indicador de eficiencia del gasto, medida por los Gastos de Personal y Operativos entre el Activo Bruto Productivo promedio se ubicó en 15,44%, mostrando una desmejora en la eficiencia y racionalización del gasto durante los últimos dos semestres. Mientras que el indicador de Gastos de Personal y Operativos entre los Ingresos Financieros mejora con respecto al semestre anterior ubicándose en 42,93%, superior al registrado el año anterior..

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



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



En cuanto a la estructura de los gastos de transformación, los Gastos de Personal representan un 30,4% del total del Gasto de Transformación y un 60,9% se deben a los Gastos Generales y Administrativos. Por su parte, el aporte a FOGADE y SUDEBAN asciende a un 8,7% del Total de Gastos. Se evidencia el crecimiento en mayor proporción de los costos operativos de la Institución con relación a los de personal.

### Gastos de Transformación

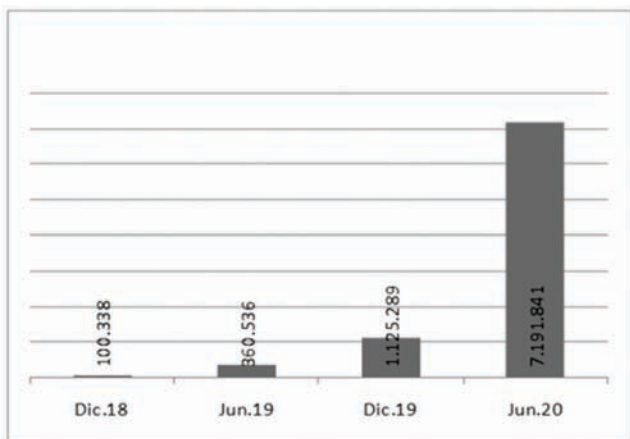
GASTOS DE TRANSFORMACION	jun-20	dic-19	jun-19	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				JUN-20 / DIC-19	JUN-20 / JUN-19
Gastos de Personal	41.259.424	16.176.402	2.569.183	155%	1506%
Gastos Generales y Administrativos	82.732.586	24.717.625	2.278.603	235%	3531%
Aportes a FOGADE	2.444.887	430.362	62.473	468%	3814%
Aportes a la SUDEBAN	9.325.086	2.009.735	372.609	364%	2403%
<b>TOTAL GASTOS DE TRANSFORMACION</b>	<b>135.761.984</b>	<b>43.334.124</b>	<b>5.282.867</b>	<b>213%</b>	<b>2470%</b>

### Resultado Neto y Rentabilidad

El Resultado Bruto antes de Impuestos alcanzó la cifra de Bs. 7.841 millones, representando un incremento de 1.535%, es decir, Bs. 7.362 millones al compararlo con el mismo semestre del año anterior, de igual forma, un crecimiento de 597% o Bs. 6.716 millones si lo comparamos con el semestre anterior. Por su parte, la provisión de Impuesto sobre la Renta ascendió a Bs. 650 millones. En tal sentido, el Beneficio Neto ascendió a la suma de Bs. 7.191 millones, representando un incremento de 1.895% con relación al mismo semestre del año anterior, es decir de Bs. 6.831 millones y un crecimiento de 539% con respecto al semestre inmediatamente anterior, mostrando una mejora en los últimos semestres.

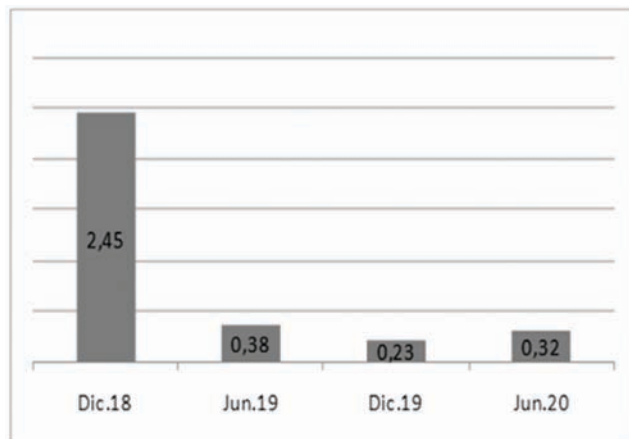
**Resultado Neto**

Saldo / Bs.



**Resultado Neto / Activo Promedio**

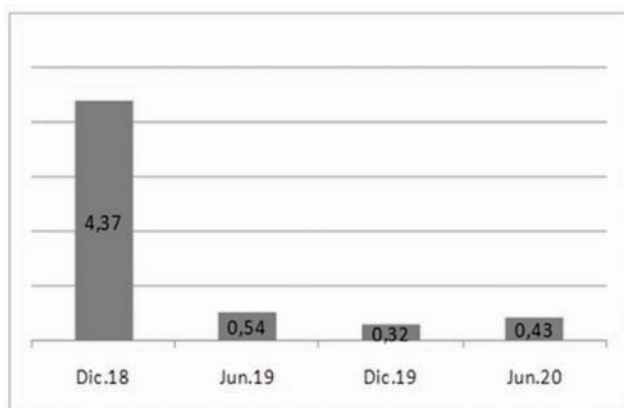
Cuotas / %



Por su parte la Cuota de Mercado del Resultado Neto se ubicó en 0,24%, registrando una leve recuperación con incrementos en los dos semestres anteriores.

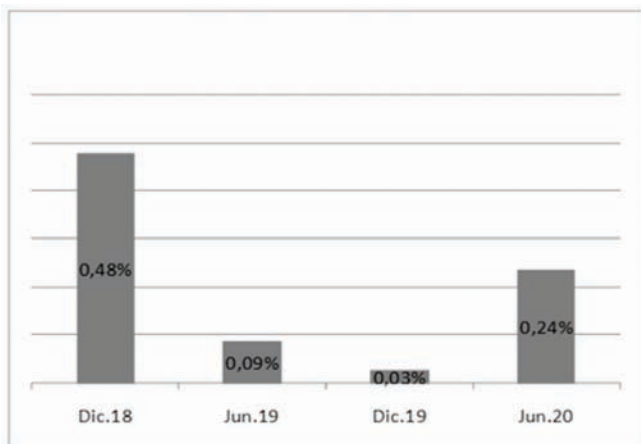
**Resultado Neto / Patrimonio Promedio**

Cuotas / %



**Resultado Neto**

Cuota / %



La Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio ROE se ubicó en 0,43% mientras que el ROA lo hizo en 0,32% mostrando ambos indicadores un leve incremento con respecto al semestre anterior. El importante crecimiento del patrimonio afecta el desempeño de este indicador a pesar del importante incremento de las utilidades.

## OPERACIONES SUPERIORES AL 5% DEL PATRIMONIO- I SEMESTRE AÑO 2020

A continuación se presentan las Operaciones Activas de la Vicepresidencia de Finanzas efectuadas durante el Primer Semestre del 2020, y que individualmente exceden del cinco por ciento (5%) del patrimonio de la Institución, al respecto, el 5% del patrimonio del Banco durante el Primer Semestre del año 2020 fue el siguiente:

I SEMESTRE 2020			
MES	5%	PATRIMONIO	BASE MES
<b>ENERO</b>	66.185.228.835,70	1.323.704.576.714	DICIEMBRE
<b>FEBRERO</b>	106.374.445.314,22	2.127.488.906.284	ENERO
<b>MARZO</b>	109.629.388.655,87	2.192.587.773.117	FEBRERO
<b>ABRIL</b>	113.793.536.284,56	2.275.870.725.691	MARZO
<b>MAYO</b>	248.555.445.598,81	4.971.108.911.976	ABRIL
<b>JUNIO</b>	271.450.822.244,87	5.429.016.444.897	MAYO

Para el I Semestre del año 2020 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 las siguientes operaciones:

### ENERO 2020

Para el mes de enero 2020, la institución no posee operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario** que reportar que cumplan el porcentaje fijado.

Para el mes de enero 2020, la institución no posee operaciones superiores al 5% de **Renta Fija** que reportar que cumplan el porcentaje fijado.

### FEBRERO 2020

Para el mes de febrero 2020, la institución no posee operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario** que reportar que cumplan el porcentaje fijado.

Para el mes de febrero 2020, la institución no posee operaciones superiores al 5% de **Renta Fija** que reportar que cumplan el porcentaje fijado.

**MARZO 2020**

Para el mes de marzo 2020, la institución no posee operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario** que reportar que cumplan el porcentaje fijado.

Para el mes de marzo 2020, la institución no posee operaciones superiores al 5% de **Renta Fija** que reportar que cumplan el porcentaje fijado.

**ABRIL 2020**

Para el mes de abril 2020, la institución no posee operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario** que reportar que cumplan el porcentaje fijado.

Para el mes de abril 2020, la institución no posee operaciones superiores al 5% de **Renta Fija** que reportar que cumplan el porcentaje fijado.

**MAYO 2020**

Para el mes de mayo 2020, la institución no posee operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario** que reportar que cumplan el porcentaje fijado.

Para el mes de mayo 2020, la institución no posee operaciones superiores al 5% de **Renta Fija** que reportar que cumplan el porcentaje fijado.

**JUNIO 2020**

Para el mes de junio 2020, la institución no posee operaciones superiores al 5% de **Mercado Monetario** que reportar que cumplan el porcentaje fijado.

Para el mes de junio 2020, la institución no posee operaciones superiores al 5% de **Renta Fija** que reportar que cumplan el porcentaje fijado

Oficio Nro.	Fecha	Emitido por	Recibido	
<b>ENERO 2020</b>				
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-0262	10-01-2020	12-01-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	FUNCIONARIOS AUTORIZADOS PARA INSPECCION ESPECIAL AL BANCO.
SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-0650	17-01-2020	21-01-2020	JOSE RAFAEL MEJIAS RINCON COORDINADOR (E) OPCLC-FT-FPADM	ACUSE RECIBO RESPUESTA AL OFICIO SIB-DSB-FT-FPADM-08904, DE FECHA 07-08-2019, RESPECTO A LOS AVANCES ALCANZADOS EN EL MES DE SEPTIEMBRE EN LA IMPLEMENTACION DE FORMATOS PE-UNIF-001 Y PE-UNIF-002.
SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-0658	17-01-2020	21-01-2020	JOSE RAFAEL MEJIAS RINCON COORDINADOR (E) OPCLC-FT-FPADM	ACUSE RECIBO RESPUESTA AL OFICIO SIB-DSB-FT-FPADM-08904, DE FECHA 07-08-2019, RESPECTO A LOS AVANCES ALCANZADOS EN EL MES DE NOVIEMBRE RELATIVO A LOS RESULTADOS OBTENIDOS E INSTRUCCIONES EMANADAS EN LA VISITA DE INSPECCION ESPECIAL.
SIB-II-GGR-GA-0668	17-01-2020	21-01-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	ACUSE NOTIFICACION DESIGNACION DEL LCDO. JULIO CESAR MIER Y TERAN TORRES COMO VICEPRESIDENTE EJECUTIVO, Y OBSERVACIONES AL RESPECTO.
SIB-II-CCSB-0749	22-01-2020	22-01-2020	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	NOTIFICACION FUCIONARIOS DE SUDEBAN AUTORIZADOS PARA INSPECCION ESPECIAL EN MATERIA DE CALIDAD DE SERVICIO BANCARIO.
SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-801	23-01-2020	23-01-2020	JOSE RAFAEL MEJIAS RINCON COORDINADOR (E) OPCLC-FT-FPADM	ACUSE RECIBO CERTIFICACION ACTA JUNTA DIRECTIVA NO. 433, RELACIONADO CON OFICIO SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-12201, DEL 31-10-2019.
SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-803	23-01-2020	23-01-2020	JOSE RAFAEL MEJIAS RINCON COORDINADOR (E)	ACUSE RECIBO RESPUESTA AL OFICIO SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-6904, DEL 07-08-2019, Y



Oficio Nro.	Fecha	Emitido por	Recibido
		OPCLC-FT-FPADM	CERTIFICACION ACTA JUNTA DIRECTIVA NO. 430, RELACIONADO CON RESULTADOS VISITA DE INSPECCION ESPECIAL Y AVANCES EN LA IMPLEMENTACION DE FORMULARIOS PE-UNIF-001 Y PE-UNIF-002.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-921	28-01-2020	28-01-2020	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)
SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-948	28-01-2020	28-01-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO
SIB-DSB-CJ-PA-1137	31-01-2020	03-02-2020	ARIANA ARIAS MOTA CONSULTORA JURIDICA ADJTA DE PROCEDIMIENTOS ADTVOS (E)
FEBRERO			
SIB-DSB-1187	03.02.2020	03.02.2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO
SIB-DSB-1214	03-02-2020	03-02-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO
SIB-DSB-1240	03-02-2020	03-02-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO
SIB-II-GGR-GA-1377	04-02-2020	05-02-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO
SIB-II-GGR-GA-1798	13-02-2020	14-02-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ

Oficio Nro.	Fecha	Emitido por	Recibido
			SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO
			INTERBANCARIOS EN LINEAS ENTRE PERSONAS NATURALES (P2P) Y DE PERSONAS NATURALES A COMERCIOS (P2C)
SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-1997	21-02-2020	03-03-2020	JOSE RAFAEL MEJIAS RINCON COORDINADOR (E) OPCLC-FT-FPADM
			REMISION INFORME RESULTADOS VISITA INSPECCION ESPECIAL EFECTUADA AL BANCO MEDIANTE LA CUAL SE IMPLEMENTÓ EL USO DE FORMULARIOS PARA IDENTIFICACION DE LOS CLIENTES
SIB-DSB-OAC-AGRD-2039	27-02-2020	02-03-2020	MIGUEL ALEJANDRO RAMIREZ CONTRERAS GERENTE (E) OFNA DE ATENCION CIUDADANA
			ACUSE RECIBO RESPUESTA A REQUERIMIENTO SEGÚN OFICIO SIB-DSB-AGRED.9439, DEL 23-08-2019, RELATIVO A SITUACION PLANTEADA POR CARLOS ALIRIO CAIRES SANCHEZ.
MARZO			
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-2435	23-03-2020	24-03-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E)
			OBSERVACIONES SOBRE RECAUDOS CONSIGNADOS CORRESPONDIENTES A LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS A CELEBRARSE EL 26 DE MARZO 2020.
MAYO			
SIB-II-GGR-GA-2656	06-05-2020		ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E)
			AUTORIZACION DESIGNACION DEL DR. RAUL GUILLERMO HUIZZI GAMARRA, PARA SUPLIR LA FALTA ABSOLUTA DEL PRESIDENTE Y DEL LCDO. SANDOKAN SALIN SANCHEZ SALCEDO, COMO VICEPRESIDENTE EJECUTIVO DEL BANCO.
SIB-DSB-CJ-OD-2661	08-05-2020	03-07-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E)
			SUSPENSION DE MANERA TEMPORAL DE TODAS LAS ACTIVIDADES QUE IMPLIQUEN LA ATENCION DIRECTA AL PUBLICO A TRAVES DE AGENCIAS, TAQUILLAS, OFICINAS Y SEDES ADMINISTRATIVAS DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO NACIONAL, PRODUCTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR LA PANDEMIA GENERADA POR EL COVID-19.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-2791	29-05-2020	03-07-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (e) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO
			ACUSE RECIBO Y OBSERVACIONES RECAUDOS PARA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS DE FECHA 02-06-2020.

## RIESGO DE CRÉDITO

Con respecto al **Riesgo de Crédito**, es de señalar, que durante el primer semestre de 2020, el Banco a través de la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos generó detalladamente y con frecuencia mensual cada uno de los informes elaborados sobre Riesgo de Crédito, en los cuales se presenta la Estimación de la Exposición al Riesgo de Crédito, a través de los resultados de las Pérdidas Esperadas e Inesperadas calculadas a través de la metodología de alturas de mora y su contrastación con las pérdidas efectivamente realizadas. El cálculo del capital económico de Riesgo de Crédito mediante métodos más robustos, es el resultado de la aplicación de la metodología Credit Risk+, el cual se ha presentando de manera mensual. Así mismo, los informes muestran la exposición al riesgo de crédito por tipo de cliente, por producto, por actividad económica del cliente y por zona geográfica; además incluyen el seguimiento de los indicadores y límites legales e institucionales establecidos para este tipo de riesgo. Igualmente, con frecuencia diaria, los miembros del Comité de Riesgos relacionados con negocio, conocieron el reporte de seguimiento a los créditos cobrados y liquidados, así como el cumplimiento de gavetas crediticias obligatorias, a fin de mantener el seguimiento continuo a las cifras estimadas y su impacto en los indicadores patrimoniales.

Es importante mencionar que el Banco ha liquidado créditos correspondientes a la Cartera Productiva para el rubro del Sector Agroalimentario, bajo las especificaciones hechas por el Ejecutivo Nacional y reguladas por las Organismos Contralores (SUDEBAN y BCV). De igual manera, la Gerencia General de Administración Integral de Riesgo durante el primer semestre de 2020 ha estado participando en las mesas técnicas en referencia a la automatización del nuevo sistema de créditos para la liquidación de los créditos indexados.

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 el Ente Contralor.

En relación 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 Brechas GAP de Liquidez, 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. De acuerdo a lo observado en el comportamiento de los ratios de liquidez durante el primer semestre de 2020, la Institución en el corto plazo ha mantenido una posición de liquidez positiva, a través de gestión en la estructura del balance (activo vs. pasivo). Esta Institución Financiera realiza seguimiento diario de las líneas de acción estratégicas aprobadas por la Junta Directiva y efectúa la debida gestión para lograr cumplir con la normativa y poder así mitigar el impacto que pudieran generar los costos asociados. Durante el primer semestre de 2020, 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”. Igualmente se realizaron las pruebas de back y stress testing para el primer y segundo trimestre de 2020 habiendo

resultado que los modelos son adecuados.

Para el **Riesgo de Mercado**, durante el primer semestre de 2020, 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 Gerencia General de Administración Integral de Riesgos; 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. Igualmente se realizaron las pruebas de back y stress testing para el primer y segundo trimestre de 2020 habiendo resultado que los modelos son adecuados.

**En el Riesgo de Tasa de Interés**, se han presentados los reportes elaborados por la Gerencia General de Administración Integral de Riesgo durante el primer semestre de 2020, tales como: brechas de sensibilidad, variaciones de las tasas promedios ponderadas activas y pasivas (Costo de Fondeo) por productos y consolidada, de igual forma ha revisado la evolución del spread financiero, sobre el cual se ha hecho el seguimiento diario de acuerdo a los reportes emitidos por esta Gerencia General y enviados a los miembros del Comité de Riesgos pertenecientes a las áreas de negocio involucradas, a efectos de hacer el seguimiento de su impacto en las cifras estimadas, el costo de fondeo y los indicadores patrimoniales del Banco.

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

Durante el primer semestre de 2020, se presentó de manera mensual 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.

En cuanto a las incidencias operacionales en los canales electrónicos, se informaron de forma mensual, las incidencias que se presentaron durante el primer semestre de 2020, así como su respectiva solución y reporte de manera oportuna al Banco Central de Venezuela en cumplimiento de la Circular del BCV de fecha 9 de enero de 2019, de enviar con periodicidad mensual, las incidencias operacionales que hayan producido una perturbación o falla en las operaciones y procesos presentadas en los canales electrónicos. Asimismo, el Banco estuvo enterado por medio de la Vicepresidencia de Medios de Pago Electrónicos y la Vicepresidencia de Tecnología, que las incidencias que se presentaron durante el semestre, en los diversos canales electrónicos, fue debido a fallas en el suministro en las telecomunicaciones y en cuanto a la web por problemas en el software del aplicativo.

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 en materia de riesgo integral dictadas por el personal de la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos en conjunto con el personal de la Vice Presidencia de Talento Humano, Seguridad de la Información, Seguridad Bancaria, Prevención de LC/FT/FPADM y la Gerencia

General de Auditoría Interna. Con respecto al **Riesgo Legal**, el área de Consultoría Jurídica continúa llevando el registro de las contingencias legales en curso.

La Gerencia General de Administración Integral de Riesgos participó en la continuidad de los siguientes proyectos: Pruebas y certificación de la salida en Producción del Producto Sofimóvil P2P y P2C; Pruebas, certificación y revisión del contrato de Naiguatá y Biometría; Elaboración de los riesgos asociados en la propuesta del servicio de Custodia de Divisas; Pruebas y certificación para la migración del Servicio Sofinet en el Servidor Glassfish, Revisión del Proceso de Afiliación de los Clientes Jurídicos al Servicio de Sofinet Empresas, directamente desde las agencias.

El Banco a través de la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos en coordinación con los miembros del Comité de Riesgos, dada la decisión del Ejecutivo Nacional al decretar el Estado de Alarma para atender la emergencia sanitaria producto de la Pandemia generada por el Covid-19 y de acuerdo a lo instruido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, al suspender de manera temporal todas las actividades que impliquen la atención directa al público a través de las agencias, taquillas y oficinas y sedes administrativas de las instituciones del sector bancario nacional, activaron el Plan de Continuidad de Negocios, para dar continuidad al servicio bancario, garantizando la asistencia del personal mínimo requerido para el funcionamiento y uso óptimo de los canales electrónicos y de los procesos regulatorios que no pueden parar, tomando en cuenta las medidas preventivas indicadas por el ente contralor. Coordinando de esta forma las mesas técnicas en la elaboración de los Planes de Acción para el establecimiento de medidas de prevención ante la posible llegada del Covid-19 a la Institución, así como en la elaboración del Plan de Acción de Vuelta al trabajo debido al levantamiento progresivo de la cuarentena social dictada por el Ejecutivo Nacional debido a la Pandemia por Covid-19.

Entre las medidas de acción establecidas, la Gerencia General de Administración Integral de Riesgo participó en el envío y actualización a las diversas áreas, del formato de Registro de los Procesos Críticos y del Personal que los ejecuta; Elaboración de la propuesta de las Rutas de transporte para el traslado del personal que ejecuta los procesos críticos; Apoyo en la elaboración de los protocolos de distanciamiento social en las oficinas de atención al público y en los puestos de trabajo; Protocolo de desinfección de las oficinas y puestos de trabajo; Protocolo de uso del material de protección individual (EPI), Protocolo de actuación en caso de que una persona trabajadora presente síntomas o se contagie de COVID-19, para protegerle y proteger al resto de la plantilla, Protocolos que garanticen que los empleados están sanos antes de volver a la oficina, Protocolo de desplazamiento en las rutas de transporte para el traslado del personal.

Igualmente es importante señalar que el Banco con la finalidad de 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 ha revisado, modificado y/o ratificado los límites operacionales, límites de autoridad y escalamiento para la aprobación de excepciones, de las operaciones con: Tarjetas de Débito por Punto de Venta, Operaciones por Sofinet, Transferencias Interbancarias de Alto Valor, Retiros en efectivo y pago de cheques en efectivo masivo por taquilla de agencias, Retiros de Efectivo por Cajeros Automáticos, Pagos Móviles P2P Y P2C por Sofimóvil. Por otra parte se realizó la presentación del análisis del comportamiento de las operaciones de efectivo en las agencias y propuestas del establecimiento del cupo en bóveda para las agencias, límites de colocación y tasas de pacto para captaciones

(cuentas corrientes remuneradas, depósitos a plazo fijo DPF y certificados nominativos a la vista CNV), límites para autorizaciones de agencias.

El Banco conoció mes a mes, los resultados del cálculo del indicador de medida de desempeño ajustada por riesgo de las **Rentabilidades Ajustadas (RAROC)** de manera consolidada.

La calidad de servicio depende de cada uno de los empleados y de las relaciones con los clientes, por lo que es imprescindible desde el punto de vista estratégico, el desarrollo y la planificación del personal; y desde el punto de vista operativo, la optimización del talento humano con base a las necesidades del desarrollo institucional, cuidando el cumplimiento de la normativa legal vigente.

Calidad de servicio significa satisfacer las expectativas de los usuarios y protegerlos de la incomodidad. La prestación de un servicio de alta calidad es dar respuestas inmediatas a un usuario exigente y conocedor.

Este informe presenta el resumen de los datos más relevantes sobre el trabajo realizado a lo largo del Primer Semestre de 2020, cuya finalidad es transmitir información sobre la gestión de la Gerencia de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio.

Se inicia este Primer Semestre de 2020, con la entrega del Informe de Auditoría efectuada a la Unidad de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio, correspondiente al período enero 2019 – junio 2019, y parte del Segundo Semestre de 2019, en el que se resumen los resultados obtenidos, a saber: De una muestra de 64 expedientes de reclamos, se evidenció:

- 1) Deficiencia en los recaudos exigidos de acuerdo a lo establecido en el Manual del “Proceso de Reclamos” (M-278). Se determinó un cumplimiento del 33,75% de este subproceso, así como de las demás regulaciones vigentes en dicha materia. Es importante mencionar, que para el mes de febrero de 2020, previa consulta al departamento de Consultoría Jurídica del Banco, y de común acuerdo con las diferentes áreas tramitadoras, hubo una modificación de los requisitos a presentar por lo clientes,

a fin de facilitar la gestión de reclamos.

- 2) En cuanto al subproceso de Análisis y Decisión, Treinta y cuatro (34) reclamos presentaron más de 5 días entre la recepción por la Agencia y la recepción de la solicitud por la Gerencia De Reclamos y Calidad de Servicio.
- 3) De la Respuesta al Cliente, un total de 41 reclamos no presentan la carta de respuesta al cliente, que respalde la decisión de Procedente y/o No Procedente por parte de la Gerencia de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio.
- 4) Del subproceso de Control y Seguimiento, 18 reclamos presentan disparidad entre el estatus contenido en el Archivo AT13 Reclamos y la respuesta contentiva en el expediente.

En cuanto a la Evaluación del Cumplimiento de las Normas Relativas a la Administración y fiscalización de los Riesgos Relacionados con los Delitos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva - LC/FT/FPADM, el resumen de los resultados obtenidos en función a los hallazgos más importantes son:

- 1) Al evaluar el cumplimiento de la Política “Conozca a su Cliente”, la Gerencia de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio, conjuntamente con la Defensoría del Cliente, se ubicó en forma global en un 98.25% de cumplimiento, dando una calificación de Riesgo Bajo, según la tabulación que clasifica la normativa inherente a la Política Conozca a su Cliente.
- 2) En relación a la evaluación a la

Política “Conozca a su Empleado”, se ubicó en forma global en un 86,62% de cumplimiento, dando una calificación de Riesgo Bajo, según la tabulación que clasifica la normativa inherente a la Política Conozca a su Empleado.

- 3) Con referencia a las funciones asignadas como “Responsable de Cumplimiento”, la Gerencia de Atención al cliente, Reclamos y Calidad de Servicio, quedó ubicada de manera general con un 75% de cumplimiento, siendo calificada en nivel de Riesgo Moderado.

Se generó un Plan de Acción Correctivo, de tal manera que se hace necesario reforzar conjuntamente con la Red de Agencias y Vicepresidencias Regionales, los controles y procesos exigidos por el Banco, en cumplimiento con lo estipulado en el Manual M-278 “Proceso de Reclamos” y así evitar en lo posible los riesgos operativos y legales a que pudiera estar expuesta la Institución.

En enero de 2020, según comunicación N° SIB-II-CCSB-00749 de fecha 22/01/2020, emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), se notifica la autorización a funcionarios del ente regulador, para efectuar Inspección Especial para seguimiento diario de la operatividad en materia de Calidad de Servicio Bancario en las agencias, taquillas y/o sucursales (en lo aplicable) al Banco. No se ha recibido ninguna notificación relacionada a la referida inspección.

### Indicadores de Gestión

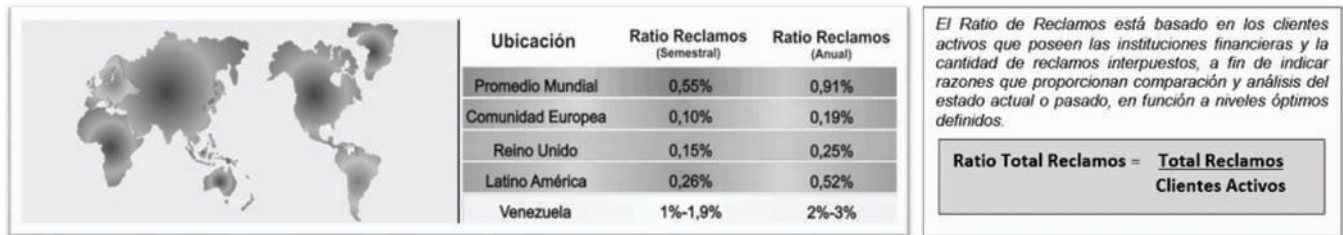
Mediante este Ratio se puede evaluar el rendimiento del personal y de los proyectos de mejoramiento operativo, pero principalmente, la evaluación entre los diferentes períodos del Banco Sofitasa Banco Universal, C. A., desde los inicios del reporte estadístico de los Reclamos, adicionalmente, se calcula dicho Ratio en función del Total de Captaciones.

### PROYECTOS SEGUNDO SEMESTRE 2020:

El Plan de Acción comprende reforzar aspectos de cumplimiento en Atención y Calidad de Servicio, de forma que los puntos señalados de forma reiterada por inspecciones de la SUDEBAN, así como también en materia de Reclamos, de acuerdo al Informe de resultados por auditoría realizada a la Unidad de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio; 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 2020, 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.



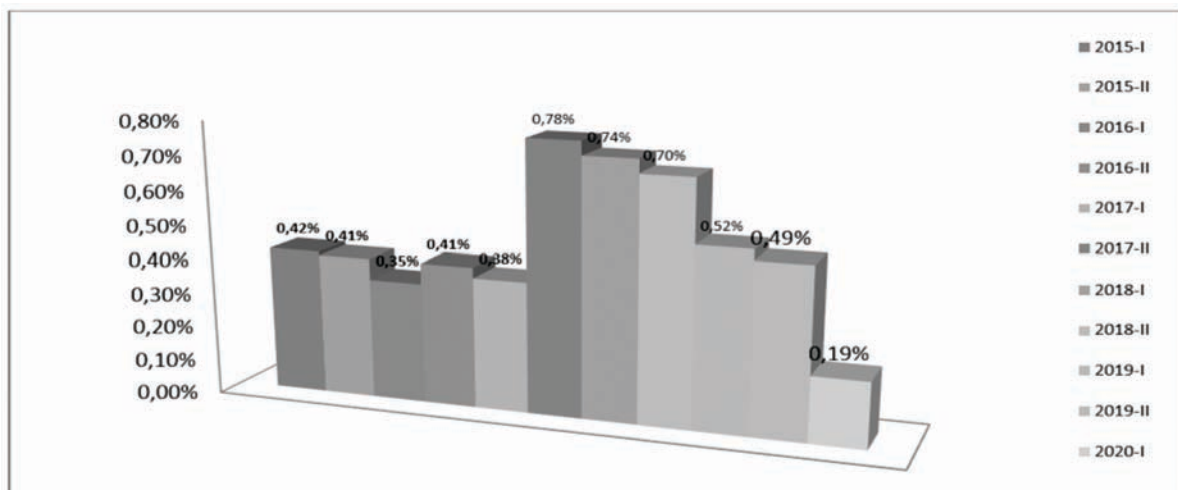


### Histórico de Ingreso de Reclamos

SEMESTRE	NÚMERO DE CASOS	MONO TOTAL (Bs.)	NÚMERO DE CASOS PROCEDENTES	MONTO TOTAL PROCEDENTE (Bs.)	NÚMERO DE CASOS NO PROCEDENTES	MONTO TOTAL NO PROCEDENTES (Bs.)
I - 2015	2635	9.061.861	1552	5.650.207	1083	3.411.653
II - 2015	2643	15.352.677	1479	5.671.698	1164	9.680.978
I - 2016	2300	24.639.896	1306	10.628.947	994	14.010.949
II - 2016	2722	51.178.411	1907	26.866.857	815	24.311.554
I - 2017	2182	94.900.917	1409	51.715.237	540	29.253.861
II-2017	6287	1.043.123.651	3017	337.119.475	2940	596.645.856
I-2018	4843	19.985.139.273	2972	10.618.563.035	1265	3.950.180.704
II-2018	3053	3.813.466	2262	1.738.207	526	378.365
I-2019	2115	59.828.833	1668	40.412.645	306	11.546.869
II-2019	1976	392.119.638	1498	256.037.038	303	76.100.381
I-2020	755	3.180.838.582	569	1.778.669.731	136	238.657.698

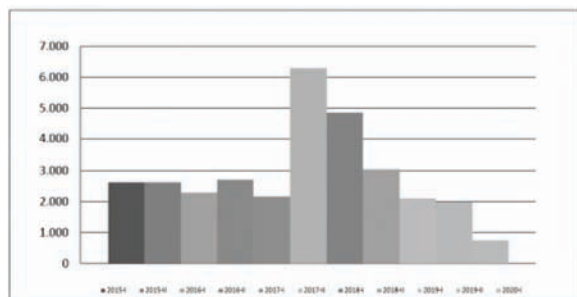
Se puede observar satisfactoriamente el resultado de la gestión general, existiendo una importante disminución (1221 casos menos) para el cierre de este Primer Semestre de 2020 con un registro de 755 reclamos interpuestos por los clientes, en comparación con el Segundo Semestre de 2019, cuyo registro fue de 1.976 reclamos, y de la disminución en cartera de clientes, tomando como referencia solo clientes activos; es decir; clientes con saldos mayores a Bs. 0 (399.091 clientes).

### Ratio de Reclamos

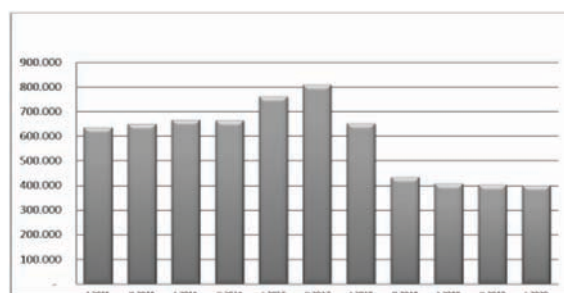


Por su parte, el Ratio Gestión Reclamos (Reclamos/clientes activos) en el Primer Semestre de 2020 arrojó un índice de 0,19% al cierre, manteniéndose por debajo del Ratio Semestral para Venezuela (1% y 1,9%).

**Total Reclamos**

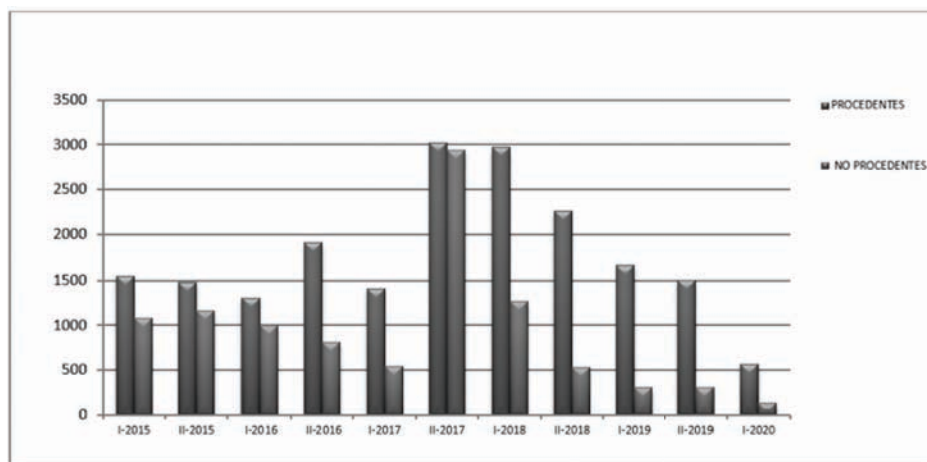


**Total Clientes Activos (Depositantes)**



Este Total de Depositantes representa realmente 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 529 clientes del Banco

**Histórico de Ingresos de Reclamos**



Fuente: Archivos de Transmisión AT13 Reclamos mensuales

Al evaluar los tiempos de respuesta para la atención de reclamos reportados en el Primer Semestre de 2020, se pudo verificar que el 91,65% de los casos fueron respondidos en un lapso promedio de 13 días, cifra que se encuentra dentro de los 20 días establecidos por el Ente Regulador, de acuerdo a las “NORMAS RELATIVAS A LA PROTECCIÓN

DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS”, Resolución N° 063.15 de fecha 12 de Junio de 2015, publicada en Gaceta Oficial N° 40.809 de fecha 14 de Diciembre de 2015.

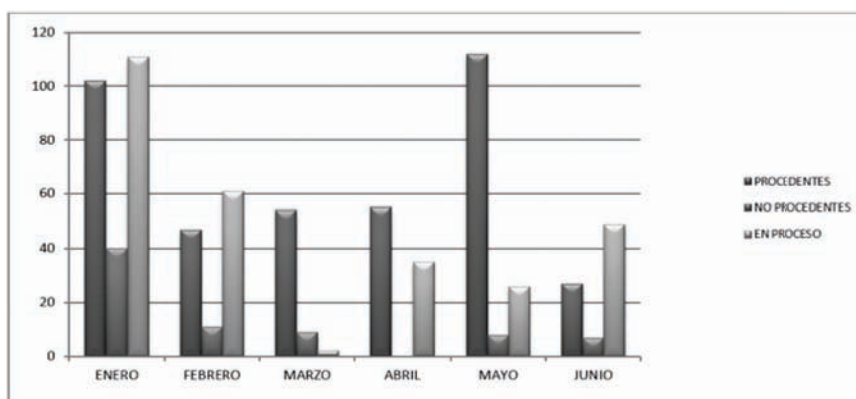
La fuente tomada para la elaboración de la tabla “Histórico de Ingresos de

Reclamos” que se señala en el presente informe de Gestión de la Unidad de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio, corresponde a la data oficial transmitida a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), según lineamientos en el manual de especificaciones técnicas SB-MET-AT13 Reclamos, desde Agosto de 2010, cuya frecuencia de transmisión es de carácter mensual y se envía dentro de los cinco primeros días hábiles del mes siguiente, y este contiene el total de reclamos que se ingresaron en el mes reportado, con estatus de Procedentes, No Procedentes y aquellos que quedaron en trámite para su respuesta y que son nuevamente reportados en el siguiente mes, con la correspondiente solución.

A continuación, se muestra tabla resumen de la gestión mensual del Primer Semestre de 2020, de aquellos reclamos que fueron dictaminados como *Procedentes*, *No Procedentes* y la cantidad de los que quedaron *En Proceso* al cierre de cada mes:

**Reclamos: Casos Procedentes, No Procedentes y el Trámite**  
 Diciembre 2019 - Junio 2020

MES REPORTADO	PROCEDENTES		NO PROCEDENTES		EN PROCESO	
	CANTIDAD DE RECLAMOS	MONTO TOTAL EN RECLAMOS	CANTIDAD DE RECLAMOS	MONTO TOTAL EN RECLAMOS	CANTIDAD DE RECLAMOS	MONTO TOTAL EN RECLAMOS
ENERO	101	32.615.552,33	40	52.574.622,07	111	66.931.004,42
FEBRERO	47	16.055.467,01	11	6.894.427,59	61	44.448.624,80
MARZO	54	34.237.456,70	9	6.666.958,33	2	590.000,07
ABRIL	55	157.905.499,15	0	0,00	35	479.960.809,12
MAYO	112	562.757.163,53	8	33.119.340,00	26	110.612.982,15
JUNIO	27	555.355.057,43	7	42.602.463,79	49	977.511.153,97
<b>TOTALES</b>	<b>396</b>	<b>1.358.926.196,15</b>	<b>75</b>	<b>141.857.811,78</b>	<b>284</b>	<b>1.680.054.574,53</b>



La cantidad de reclamos recibidos y reportados para el Primer Semestre de 2020 fue de 755 por un total de Bs. 3.180.838.582,46. De este total de transacciones reclamadas, 569 (75%) por un monto total de Bs. 1.778.669.730,71 (56%) fueron declaradas como *Procedentes*; 136 (18%) por un total de Bs. 238.657.697,78

(8%) fueron declaradas como *No Procedentes* y 50 (7%) por un total de Bs. 1.153.511.153,97 (36%) se encuentran *Pendientes* o *En Proceso* de solución.

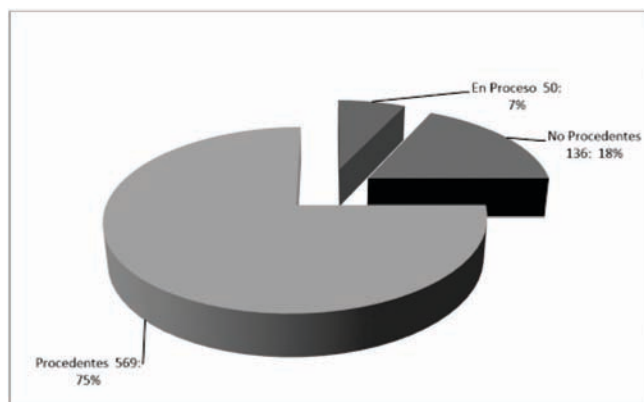
A continuación se detalla cuadro que corresponde al Resumen de Reclamos

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 circular N° SIB-IICCSB-

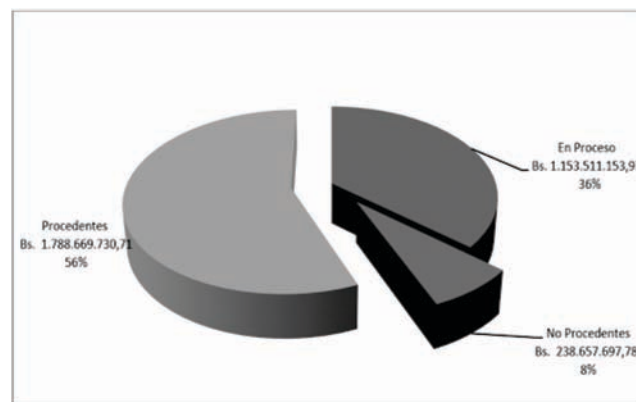
25254, de fecha 15 de Septiembre de 2016, emanada por Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN):

REPORTADOS EN AT13	EN PROCESO				NO PROCEDENTE				PROCEDENTE				Contador de Reclamos Nuevos	%Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	%Total Reclamos Nuevos	
	Contador de Reclamos Nuevos	%Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	%Total Reclamos Nuevos	Contador de Reclamos Nuevos	%Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	%Total Reclamos Nuevos	Contador de Reclamos Nuevos	%Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	%Total Reclamos Nuevos					
Atención al Cliente y Servicios de																	
Cheques									1	0%	3.000.000,00	0%	1	0%	3.000.000,00	0%	
Cuenta Corriente					8	9%	64.414.369,80	9%	67	9%	382.794.947,45	14%	75	10%	447.199.317,25	14%	
Cuenta de Ahorro									20	3%	52.203.907,00	2%	20	3%	52.203.907,00	2%	
Tarjeta de Crédito	6	1%	730.000,00	0%	1	0%	990.000,00	0%					7	1%	1.720.000,00	0%	
Tarjeta de Débito	44	9%	1.152.791.153,97	15%	127	14%	173.253.327,98	14%	491	64%	1.350.680.876,26	48%	652	86%	2.676.715.358,21	84%	
TOTAL	50	7%	1.153.511.153,97	36%	136	18%	238.657.697,78	8%	569	75%	1.788.669.730,71	56%	755	100%	3.180.838.582,46	100%	

**Cantidad de Reclamos Ocurridos en el Semestre**  
Contador de Reclamos Nuevos

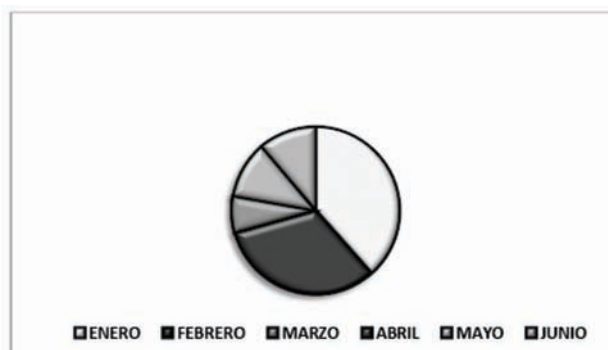


**Monto de Reclamos Ocurridos en el Semestre**  
Monto de Reclamos Nuevos



El Defensor del Cliente y Usuario Bancario en este primer semestre 2020, sobre la base de los resultados, se puede evidenciar claramente que el total de casos abordados y dictaminados por esta área fue de NOVENTA Y NUEVE (99) durante este Primer Semestre, cuya ocurrencia mensual y porcentaje por cada mes transcurrido se indican en las gráficas que se anexan a continuación.

SEMESTRE I - 2020	
TOTAL DE CASOS	PORCENTAJE
ENERO	38,39%
FEBRERO	32,32%
MARZO	7,07%
ABRIL	0,00%
MAYO	11,11%
JUNIO	11,11%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



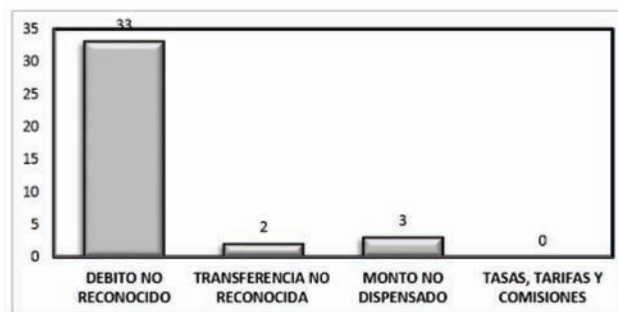
### Resultados Obtenidos

Los gráficos presentados a continuación, recogen los datos que representan los resultados de la gestión correspondiente al Semestre I – 2020.

### Motivo de los Reclamos Presentados

Enero 2020

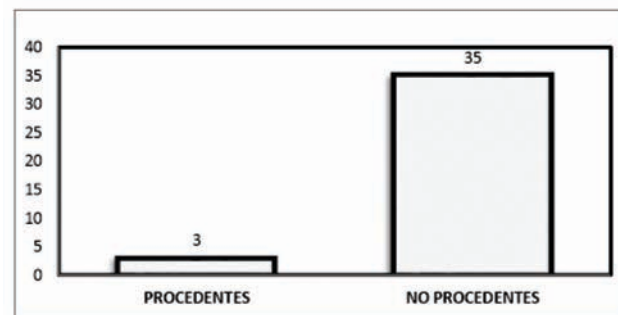
ENERO	
MOTIVOS DEL RECLAMO	NÚMERO DE CASOS
DEBITO NO RECONOCIDO	33
TRANSFERENCIA NO RECONOCIDA	2
MONTO NO DISPENSADO	3
TASAS, TARIFAS Y COMISIONES	0
<b>TOTAL DE CASOS</b>	<b>38</b>



### Estatus de los Reclamos

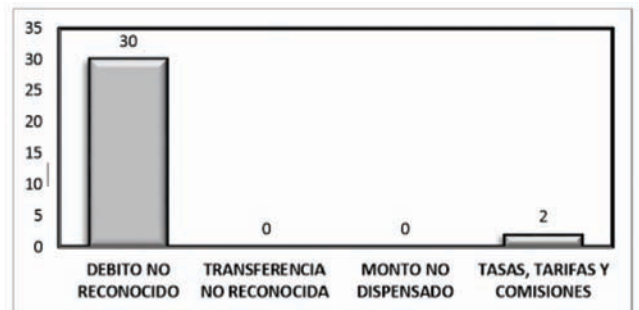
Enero 2020

ENERO	
ESTATUS	NÚMERO DE CASOS
PROCEDENTES	3
NO PROCEDENTES	35
<b>TOTAL DE CASOS</b>	<b>38</b>



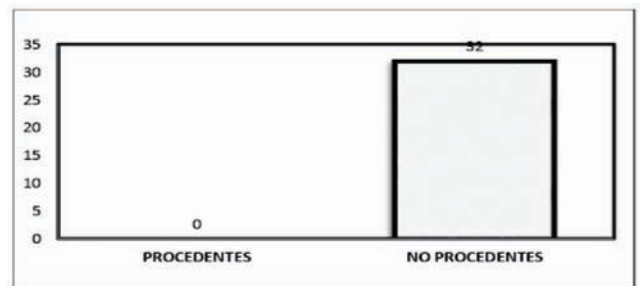
**Motivo de los Reclamos Presentados**  
Febrero 2020

FEBRERO	
MOTIVOS DEL RECLAMO	NÚMERO DE CASOS
DEBITO NO RECONOCIDO	30
TRANSFERENCIA NO RECONOCIDA	0
MONTO NO DISPENSADO	0
TASAS, TARIFAS Y COMISIONES	2
<b>TOTAL DE CASOS</b>	<b>32</b>



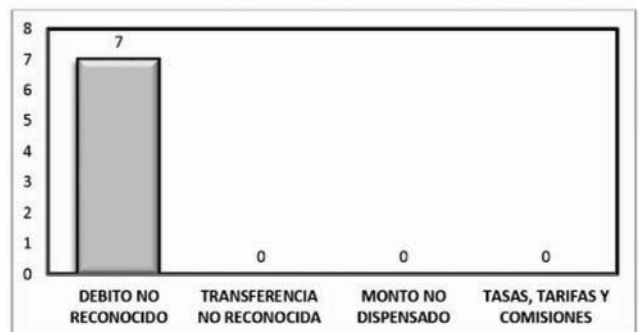
**Estatus de los Reclamos**  
Febrero 2020

FEBRERO	
ESTATUS	NÚMERO DE CASOS
PROCEDENTES	0
NO PROCEDENTES	32
<b>TOTAL DE CASOS</b>	<b>32</b>



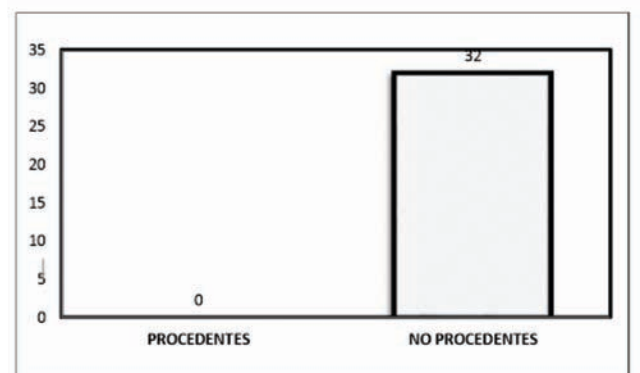
**Motivo de los Reclamos Presentados**  
Marzo 2020

MARZO	
MOTIVOS DEL RECLAMO	NÚMERO DE CASOS
DEBITO NO RECONOCIDO	7
TRANSFERENCIA NO RECONOCIDA	0
MONTO NO DISPENSADO	0
TASAS, TARIFAS Y COMISIONES	0
<b>TOTAL DE CASOS</b>	<b>7</b>



**Estatus de los Reclamos**  
Marzo 2020

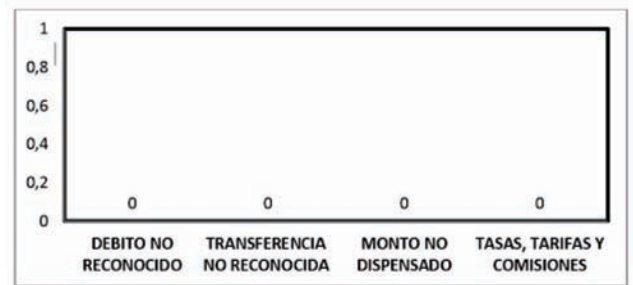
FEBRERO	
ESTATUS	NÚMERO DE CASOS
PROCEDENTES	0
NO PROCEDENTES	32
<b>TOTAL DE CASOS</b>	<b>32</b>



### Motivo de los Reclamos Presentados

Abril 2020

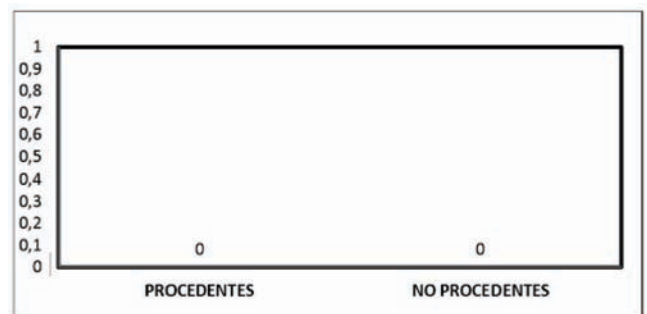
ABRIL	
MOTIVOS DEL RECLAMO	NÚMERO DE CASOS
DEBITO NO RECONOCIDO	0
TRANSFERENCIA NO RECONOCIDA	0
MONTO NO DISPENSADO	0
TASAS, TARIFAS Y COMISIONES	0
<b>TOTAL DE CASOS</b>	<b>0</b>



### Estatus de los Reclamos

Abril 2020

ABRIL	
ESTATUS	NÚMERO DE CASOS
PROCEDENTES	0
NO PROCEDENTES	0
<b>TOTAL DE CASOS</b>	<b>0</b>

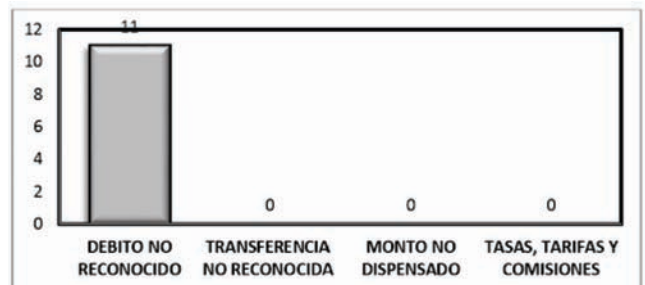


**Observación:** La ausencia de casos registrada durante este mes es consecuencia de la cuarentena estricta decretada por el Ejecutivo Nacional a propósito de la pandemia COVID-19.

### Motivo de los Reclamos Presentados

Mayo 2020

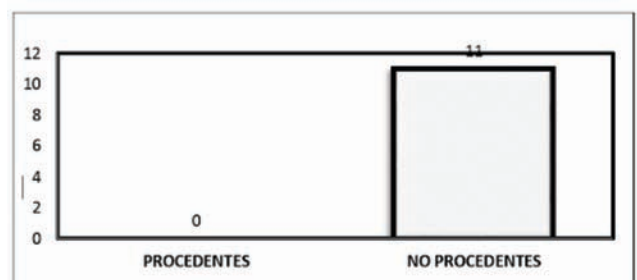
MAYO	
MOTIVOS DEL RECLAMO	NÚMERO DE CASOS
DEBITO NO RECONOCIDO	11
TRANSFERENCIA NO RECONOCIDA	0
MONTO NO DISPENSADO	0
TASAS, TARIFAS Y COMISIONES	0
<b>TOTAL DE CASOS</b>	<b>11</b>



### Estatus de los Reclamos

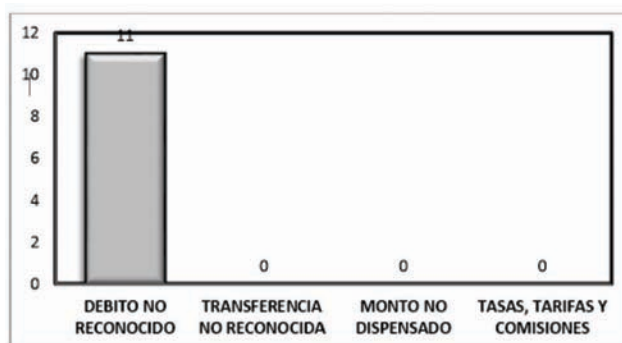
Mayo 2020

MAYO	
ESTATUS	NÚMERO DE CASOS
PROCEDENTES	0
NO PROCEDENTES	11
<b>TOTAL DE CASOS</b>	<b>11</b>



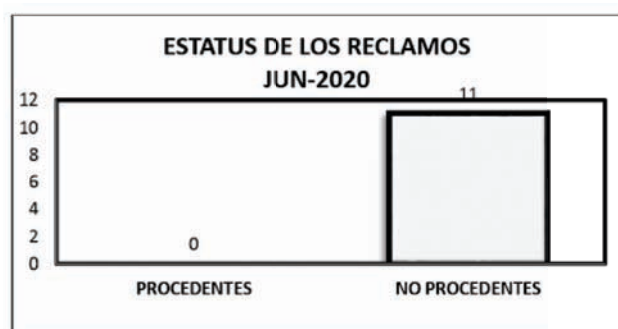
**Motivo de los Reclamos Presentados**  
Junio 2020

JUNIO	
MOTIVOS DEL RECLAMO	NÚMERO DE CASOS
DEBITO NO RECONOCIDO	11
TRANSFERENCIA NO RECONOCIDA	0
MONTO NO DISPENSADO	0
TASAS, TARIFAS Y COMISIONES	0
<b>TOTAL DE CASOS</b>	<b>11</b>



**Estatus de los Reclamos**  
Junio 2020

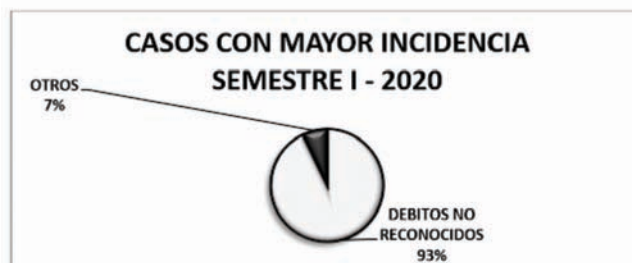
JUNIO	
ESTATUS	NÚMERO DE CASOS
PROCEDENTES	0
NO PROCEDENTES	11
<b>TOTAL DE CASOS</b>	<b>11</b>



Según la Tipología de los casos de reclamos y quejas dictaminados, el tipo de requerimiento con mayor incidencia corresponde a “Débitos No Reconocidos” representado por 92.93% de los casos procesados en este semestre, citándose entre las causas de su ocurrencia aquellas derivadas de la falta de responsabilidad del cliente con respecto al manejo de información sensible por su parte o de terceras personas, la ausencia de documentos probatorios y/o la demora en la consignación de los mismos lo cual influye sin lugar a dudas en el tiempo establecido para dictaminar los casos recibidos.

**Casos con Mayor Incidencia**  
Semestre I 2020

CASOS CON MAYOR INCIDENCIA	
TIPO DE RECLAMO	PORCENTAJE
DEBITOS NO RECONOCIDOS	92,93%
OTROS	7,07%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>





**TOTAL CASOS OBJETO DE RECLAMO = 99 (100,00%)**  
**CASOS DE DÉBITO NO RECONOCIDO = 92 (92,93%)**  
**OTROS CASOS RECLAMADOS = 8 (7,07%)**

Aunado a lo anterior, resulta oportuno señalar que no se presentaron ante esta área, casos correspondientes a quejas que debieran ser abordados durante el transcurrir de este Primer Semestre para su conveniente resulta.

### CONSIDERACIONES

Es importante señalar, que para la declaración de casos con la condición de PARCIALMENTE PROCEDENTE, se constituye en carácter obligatorio para el momento de su evaluación, que estos posean suficientes elementos probatorios mediante los cuales se justifique una actuación improcedente imputable al cliente, puesto 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 bancaria en referencia, así como las faltas del banco al momento de brindar y ofrecer un buen servicio a los Usuarios y Usuarías.

De acuerdo con lo mencionado, durante este Primer Semestre del 2020 no se registraron casos declarados bajo esta característica, ya que los casos gestionados por esta Defensoría fueron en su totalidad decididos como Procedentes o No procedentes al momento de realizar sus respectivos análisis; resultando además oportuno señalar, que en todos los expedientes considerados durante este semestre se llenaron los extremos normativos, en lo concerniente a la documentación exigida para la validación y certificación del dictamen de los mismos.

Igualmente, se puede apreciar que la

mayoría de los casos a dictaminar fueron recepcionados, analizados y notificados dentro del tiempo establecido, permitiéndose con ello dar respuesta oportuna a los requerimientos de los Clientes, Usuarios y Usuarías en sus respectivas agencias.

En efecto, todas las decisiones puntuales fueron tomadas luego de analizar cada caso en particular con base al procedimiento y criterios que a continuación se mencionan:

- Revisión de los retiros efectuados por cajeros (Atm's) que no son de uso cotidiano del Cliente (Locales o Nacionales). Seguidamente, se constata la utilización de cajeros (Atm's) que frecuente normalmente. Luego, se examina si los Puntos de Venta (Pos) utilizados son de la misma localidad o son fuera de su entorno. Posteriormente, se procede a verificar si los mensajes de texto son recibidos por el celular del cliente al suceder cualquier consumo en Punto de Venta (Pos) o retiro de dinero en cajeros (Atm's). Asimismo, se comprueba si existen consultas de saldos no efectuados por el cliente (Para tales efectos es necesario considerar que el cliente haya tenido consumos en

Puntos de Venta recientemente). Además, se debe tomar en cuenta si se presentan intentos fallidos de consumos o consultas después de haber sido cancelada la tarjeta. Finalmente, se analiza tanto la frecuencia con la que el cliente utiliza los mismos cajeros (Atm's) o Puntos de Venta (Pos), así como los reportes de transacciones arrojados por el cajero (Atm's) y los cajeros de la red Switch 7B.

### INDICACIÓN DE LOS CRITERIOS APLICADOS PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS

Con respecto a lo planteado, se consideran Procedentes de Inmediato los siguientes:

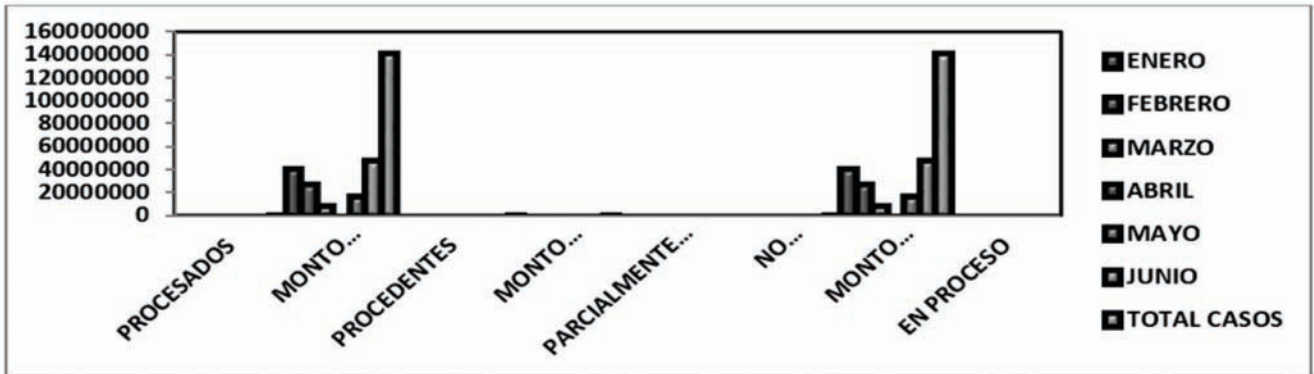
- Aquellos casos en los que no se ha recibido una respuesta del Banco en el

momento establecido dentro de la normativa de reclamos (20 días continuos a la fecha de la formalización del reclamo).

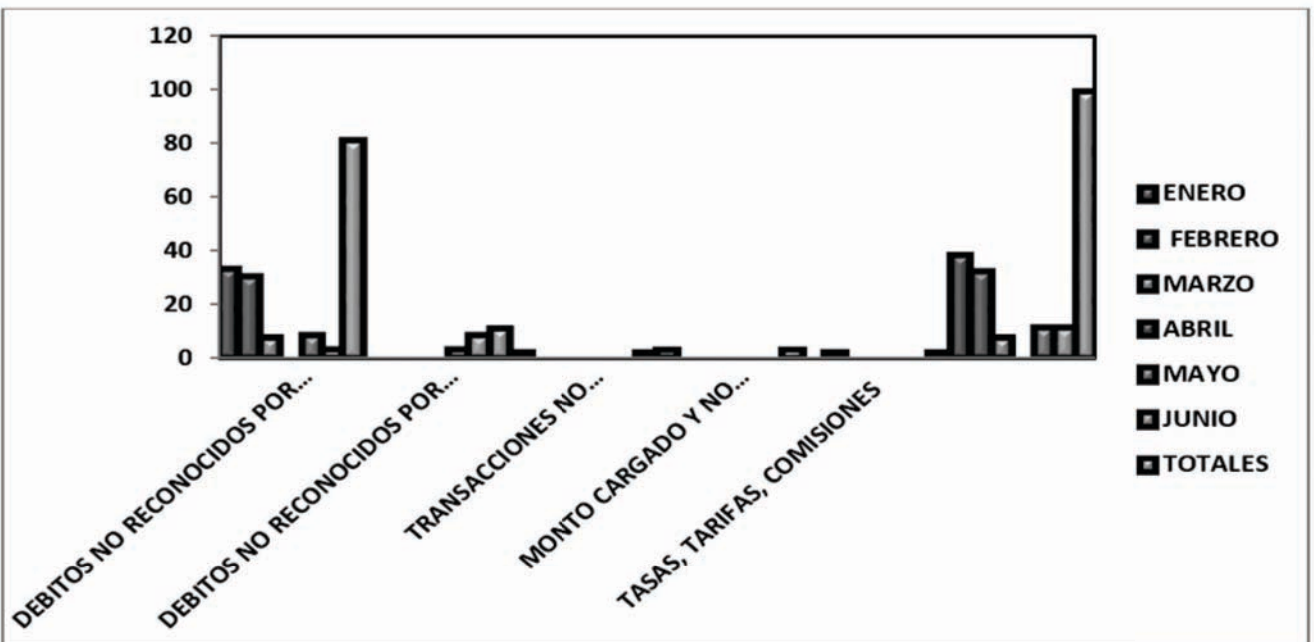
- Cuando no se dispone del correspondiente informe de Investigación derivado del reclamo interpuesto debido a la inacción del área responsable.
- Cuando se trata de un cliente con demostrada trayectoria y antigüedad dentro de la Institución Financiera.
- También se procede a la cancelación inmediata del monto reclamado al no reflejar diferencia en la Tira de Auditoría del Cajero, es decir, al no presentarse la denominada Alerta de Monitoreo.

### Estadísticas y Tablas con Información Completamente Relevante

GRAFICA								
MES	PROCESADOS	MONTO EN BS.	PROCEDENTES	MONTO EN BS.	PARCIALMENTE PROCEDENTES	NO PROCEDENTES	MONTO EN BS.	EN PROCESO
ENERO	38	40.412.608,28	3	80.000,00	0	35	40.332.608,28	0
FEBRERO	32	26.963.666,04	0	0	0	32	26.963.666,04	0
MARZO	7	8.216.400,00	0	0	0	7	8.216.400,00	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	11	16.371.958,33	0	0	0	11	16.371.958,33	0
JUNIO	11	48.029.979,12	0	0	0	11	48.029.979,12	0
TOTAL CASOS	99	139.994.611,77	3	80.000,00	0	96	139.914.611,77	0



CASOS DICTAMINADOS POR TIPO						
MES	DEBITOS NO RECONOCIDOS POR PUNTO DE VENTA	DEBITOS NO RECONOCIDOS POR PAGO MOVIL	TRANSACCIONES NO RECONOCIDAS POR CTA. CTE.	MONTO CARGADO Y NO DISPENSADO	TASAS, TARIFAS, COMISIONES	TOTAL
ENERO	33	0	2	3	0	38
FEBRERO	30	0	0	0	2	32
MARZO	7	0	0	0	0	7
ABRIL	0	0	0	0	0	0
MAYO	8	3	0	0	0	11
JUNIO	3	8	0	0	0	11
<b>TOTALES</b>	<b>81</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>99</b>



## Propuesta ante la Junta Directiva

Con base a lo demostrado en las estadísticas generadas durante el Primer Semestre del año en curso, esta área ha tenido por meta dar respuestas satisfactorias y objetivas a Clientes, Usuarios y Usuarias de esta institución financiera ante los reclamos y quejas recibidos, en tal sentido:

1.- Es fundamental seguir haciendo ahínco en la optimización de sistemas y planes estratégicos basados en Calidad de atención telefónica 0500-SOFITEL ya que en las últimas observaciones de los reclamos por consumos “No Reconocidos”, las llamadas en espera son demoradas en responder y por tal motivo algunas de ellas no son logradas, tiempo que perjudica a la gran mayoría de clientes que desean ser atendidos oportunamente respecto al bloqueo de sus tarjetas, siendo este aspecto altamente perjudicial para el Banco porque además de generar insatisfacción en el Usuario o Usuaria, produce pérdidas económicas a consecuencia del empleo de recursos materiales, tecnológicos, humanos y financieros de manera extraordinaria.

2.- Se hace necesaria la indagación de los problemas que se están presentando por el alto número de incidencias que activan reclamos procedentes de transacciones fallidas o doble transacción sucedidas en Puntos de Ventas, con el uso de Tarjetas de Débito (TDD). En tal sentido, se recomienda informar oportunamente a los clientes que para tales efectos “Deben dirigirse al establecimiento para solicitar el reembolso de su dinero”. Por ello, conviene la implementación de un mecanismo que facilite la reducción del tiempo empleado por el cliente para recibir respuesta a su solicitud, de manera que la recuperación del dinero sea en todo caso a la brevedad posible indistintamente del canal que haya activado para lograr el retorno del dinero involucrado en la(las) transacción(es).

3.- Se destaca en este Primer Semestre la incorporación de esta entidad bancaria al Servicio de “Pago Móvil” el cual ha producido diferentes reacciones entre los Usuarios y Usuarias, quienes han manifestado en muchos de los casos el No Reconocimiento de los débitos procesados a través de esta novísima aplicación, alegando que el número del móvil utilizado para la activación del servicio es mayoritariamente otro distinto al requerido por el banco al momento de concretarse la apertura de la cuenta.

4.- Con respecto al Recurso Humano responsable del área de Plataforma o Atención al Cliente, éstos deben recibir capacitación continua a fin de fortalecer con dichos conocimientos los departamentos en los que se desempeñan y así ofrecer respuestas pertinentes a las solicitudes de Reclamos de los clientes apoyados en los correspondientes soportes, siempre y cuando estos sean los suficientes para emitir dictámenes apegados a las normativas aplicables.

5.- Es importante señalar, que durante el mes de abril del presente año no hubo recepción de casos de reclamos a dictaminar debido al estricto cumplimiento de la cuarentena por la pandemia COVID-19.

6.- También, es imperante acotar que tal y como constituye una premisa institucional el mejoramiento continuo del proceso involucrado en la atención al Cliente, Usuario y Usuaria, especialmente en lo referente a la validación de soportes de sus reclamos, nuestra conducta seguirá estando orientada a ofrecerles una atención eficiente a todos los clientes del Banco Sofitasa, con el notorio prevailecimiento de la Calidad de Servicio como el principal medio requerido para desarrollar cambios positivos que permitan el ahorro de costos, representados en tiempo y dinero.

## Conclusión

Es evidente la labor desempeñada por el BANCO SOFITASA durante este período, por cuanto ha adoptado todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones de EL DEFENSOR y para asegurar la total independencia de su actuación.

Por tal motivo, todos los departamentos y unidades del BANCO SOFITASA han colaborado en todo momento con EL DEFENSOR para la solución de los reclamos y quejas de Clientes, Usuarios y Usuaris; especialmente en lo referente a facilitar toda la información que le sea solicitada por esta área en materia de su competencia y en relación a las cuestiones que requieran su consideración.

En consecuencia, el presente Informe de Gestión del Semestre I 2020 reitera el compromiso ineludible que tiene la Defensoría del Cliente y Usuario Bancario de brindar una óptima atención a los reclamos y quejas de los clientes del Banco Sofitasa, cumpliendo en todo momento con lo estipulado en la Resolución No. 063.15 emitida por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), sobre las "Normas relativas a la protección de los usuarios de los servicios financieros" publicada en fecha 14 de diciembre del año 2015.

## Cuadro Anexo

### Histórico de Reclamaciones y Quejas en Reconsideración Recibidas y Tramitadas

Periodo	CASOS		PROCEDENTES		PARCIALMENTE PROCEDENTES		NO PROCEDENTES	
	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
II-2019	144	45.813.363,26	1	10.000,00	0	0	143	45.803.363,26
I-2020	99	139.994.611,77	3	80.000,00	0	0	96	139.914.611,77

## Tarjetas de Crédito

Durante el primer semestre de 2020 la cartera de crédito de tarjetas rotativa y de compra cuotas experimentó un crecimiento de Bs. 7.085.899.651,55 para ubicarse en un total de Bs. 16.327.091.571,75 lo que representó una variación porcentual del 76,68% con respecto a la Cartera al cierre de diciembre de 2.019 y un incremento de Bs 14.198.466.437,19 lo que representó el 667,03% con respecto a la misma Cartera al cierre de junio de 2019.

En relación con la morosidad, la Cartera se ubica en Bs. 48.692.503,12 habiendo experimentado un incremento de Bs. 39.616.507,14. No obstante a este incremento, el valor absoluto del indicador de morosidad se posicionó en 0,30%.

Las cifras muestran el esfuerzo sostenido en pro de un crecimiento sano de la Cartera y la gestión de la Cartera vencida apalancado en procesos de cobranzas y recuperación

efectivos. Asimismo, durante el semestre se continuó con el otorgamiento de nuevos plásticos, incentivo al uso del Compra Cuotas Plus, 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 Corporativa a través de redes sociales apuntaron a fomentar el uso de las Tarjetas de Crédito del Banco Sofitasa.

Asimismo, 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

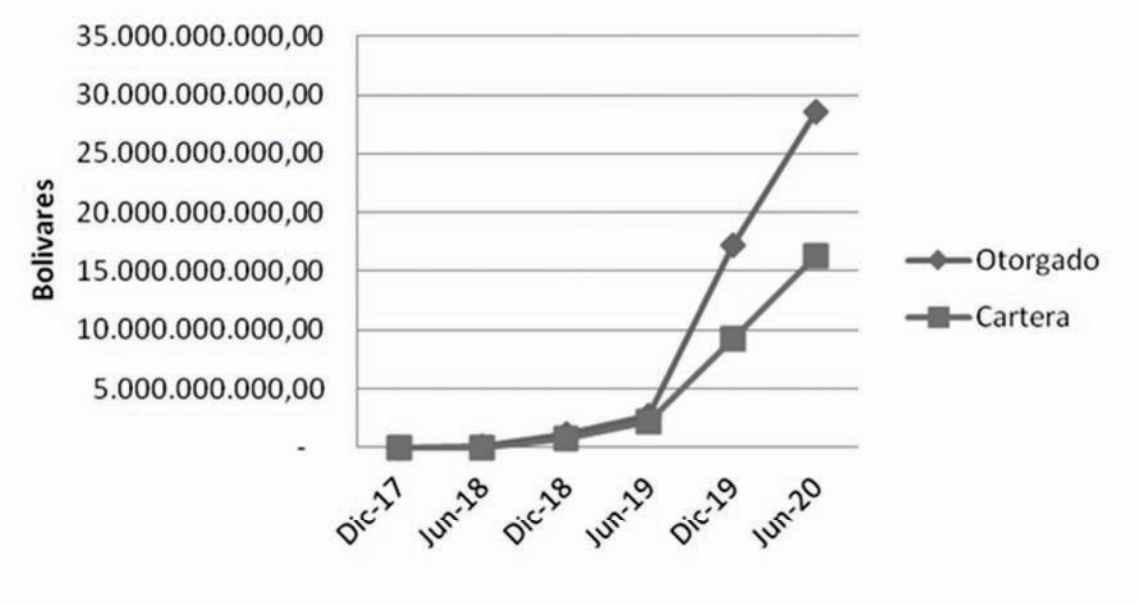
	Dic-17	Jun-18	Dic-18	Jun-19	Dic-19	Jun-20
<b>Otorgado</b>	565.786,33	19.501.709,53	1.163.260.370,00	2.667.881.982,00	17.172.358.166,00	28.638.699.852,00
<b>Cartera</b>	231.444,90	7.225.081,16	792.329.157,67	2.124.676.931,63	9.232.115.924,22	16.278.399.068,63
<b>Cartera Vencida</b>	80,31	243,22	31.885,31	3.948.202,93	9.075.995,98	48.692.503,12

Las cantidades aquí indicadas están expresadas en Bolívares

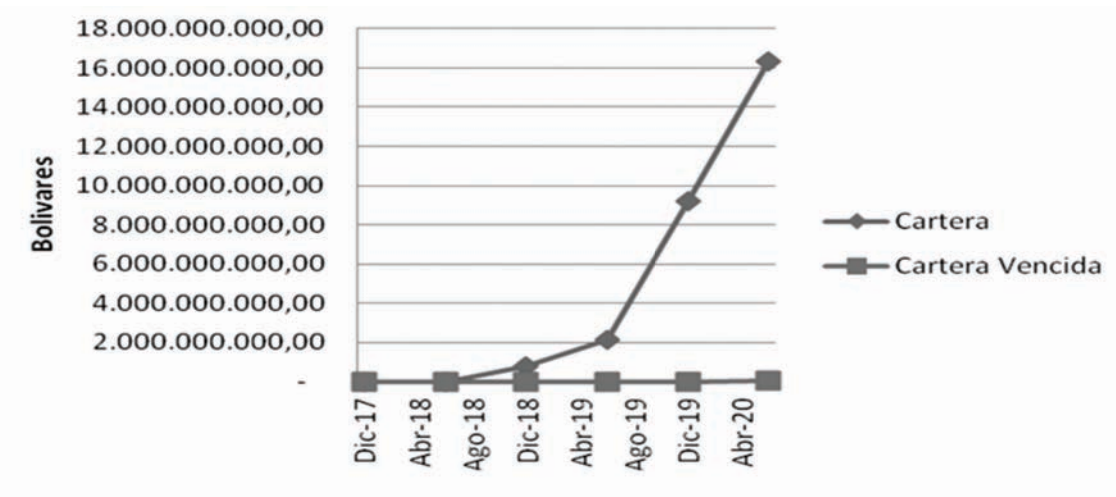
Fuente: Gerencia de Contabilidad - Vicepresidencia de Medios de Pago Electrónico

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

### Evolución de la Cartera de Tarjetas de Crédito Vigente en Bolívars Límite vs Cartera



### Evolución de la Cartera de Tarjetas de Crédito Vencida en Bolívars



Durante el primer semestre 2020 el universo de Tarjetas de Crédito activas se ubica en 37.262 unidades; de las cuales 15.299 son Tarjetas Visa y 21.963 son MasterCard; incorporándose la cantidad de 187 nuevos plásticos, haciendo uso a la herramienta de Credit Scoring y el apoyo de la Red de Agencias.

La cantidad de plásticos nuevos colocados durante el 1er Semestre de 2020 distribuidas por las Vicepresidencias Regionales se puede visualizar en el siguiente cuadro:

N° Tarjetas Coloc. P/Región	I Sem 20	% DEL Total
TACHIRA I	46	24,6%
TACHIRA II	47	25,1%
LOS ANDES	28	15,0%
CAPITAL	14	7,5%
LOS LLANOS	7	3,7%
LARA CENTRO	9	4,8%
NOR OCCIDENTAL	5	2,7%
ORIENTE	2	1,1%
VP MEDIOS DE PAGO	29	15,5%
<b>Total Nuevas Tarjetas de Crédito</b>	<b>187</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Cadencie / Gerencia de Crédito

### Centro de Atención Telefónica Sofitel

El Centro de Atención Telefónica Sofitel a través de 0-500-SOFITEL (0-500-7634835) y 0276-3421622, generó comisiones en el 1er semestre de 2020 por Bs. 37.060.578,00 correspondientes a Consulta a través de Consultas por Operador Telefónico, Conformación de Cheques y consultas por IVR.

### Centro de Atención Telefónica Sofitel Ingresos por Comisiones

Ingresos	I Semestre 2019	II Semestre 2019	I Semestre 2020
Consulta Operador Telefónico	6.027.597,00	54.850.525,00	29.103.536,00
Conformación de Cheques	0	1.307,00	24.018,00
Consultas IVR	3.944.068,50	11.501.156,50	7.933.024,00
<b>Total Ingresos</b>	<b>9.971.665,50</b>	<b>66.352.988,50</b>	<b>37.060.578,00</b>

### Tarjetas de Débito

Durante el Primer Semestre del 2020; la cantidad de Tarjetas de Débito activas asciende a un total de 488.660 plásticos, de los cuales 424.948 son Sofimatic y 63.712 son Virtuales, registrándose un aumento del 0.95% en la cantidad de Tarjetas Activas con respecto al cierre del Segundo Semestre 2019, y un aumento en términos absolutos de 4.668 tarjetas nuevas.

Durante este semestre los montos máximos autorizados de dispensación por transacción para Tarjetas de Débito Sofimatic y Virtual del Banco Sofitasa en la red de Cajeros Automáticos del Banco fueron modificados quedando al cierre en Bs. 60.000,00 por transacción y diario. En relación a los montos máximos de dispensación a través de cajeros automáticos de la red Suiche 7B los mismos no sufrieron cambios, cumpliendo de esta manera con la normativa legal vigente.

Asimismo, fueron incrementados los montos máximo para la realización de transacciones con Tarjetas de Débito del Banco Sofitasa en puntos de venta (POS) quedando al cierre del Primer Semestre en Bs. 100.000.000,00 diarios, Bs. 700.000.000,00 semanal y Bs. 2.800.000.000,00 mensuales; con la finalidad de que los clientes del banco continúen haciendo uso efectivo de los canales electrónicos y adecuándose a las exigencias del mercado nacional.

### Disposición del canal electrónico ATM

Al finalizar este semestre el Banco cuenta con 112 cajeros automáticos instalados, de los cuales 11 son cajeros automáticos multifuncionales y los restantes 101 son cajeros automáticos monofuncionales, manteniéndose el número de cajeros automáticos en relación al anterior Semestre.



Entre retiros y consultas se realizaron un total de 914.321 operaciones durante el Primer Semestre, lo que representó una disminución transaccional de 47,46% con respecto a las 1.926.164 transacciones del Segundo Semestre 2.019. El total de bolívares dispensado durante el semestre aumento a Bs. 2.032.048.500,00 lo cual significó un incremento del 77,65% en relación a los Bs. 1.143.841.500,00 dispensados durante el Segundo Semestre 2.019.

Por otra parte, se continuó con el monitoreo constante de la Red de Cajeros Automáticos, aprovechando las herramientas que permite

conocer la disponibilidad diaria de los mismos por lo que se pueden aplicar correctivos necesarios para mejorar el servicio continuo de los ATM's a nivel nacional; determinándose para el Primer Semestre de 2.020 que los cajeros automáticos se encuentran con una disponibilidad en promedio 73,10%.

A continuación se muestra el total consolidado de las transacciones (consultas y retiros) realizados a través de la Red de Cajeros Automáticos, y cantidad de Bolívares Dispensado durante el Primer Semestre de 2.020:

### **Evolución de Transacciones por Consultas y Retiros y Monto Dispensado en los ATM del Banco Sofitasa**

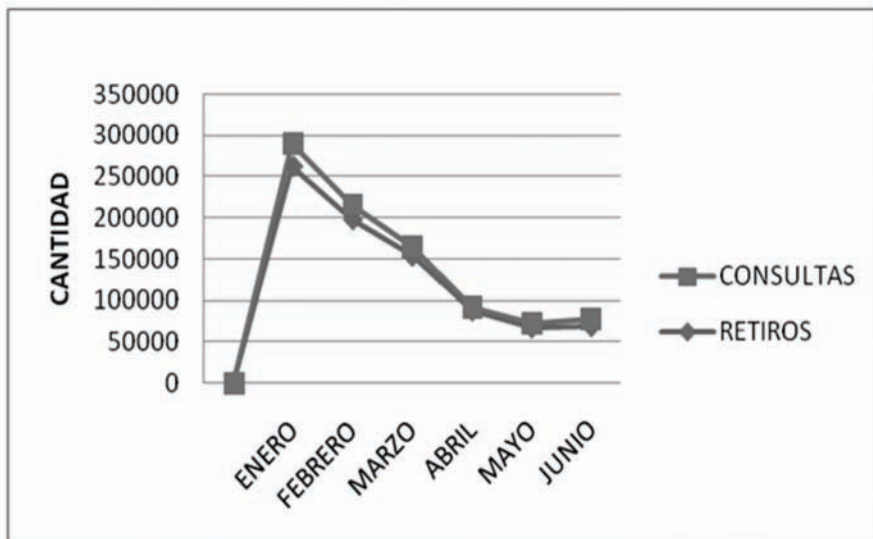
Primer Semestre 2020

Mes	CONSOLIDADO		
	Nº Retiros	Nº Consultas	Monto Dispensado (Bs)
Ene - 20	262.282	27.542	220.567.000,00
Feb- 20	197.933	17.950	293.631.500,00
Mar - 20	153.738	11.582	523.940.000,00
Abr - 20	88.314	3.905	216.200.000,00
May - 20	67.810	5.155	286.380.000,00
Jun - 20	69.491	8.619	491.330.000,00
<b>I Sem 2020</b>	<b>839.568</b>	<b>74.753</b>	<b>2.032.048.500,00</b>

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

### Detalle de Consultas y Retiros realizados por Cajeros Automáticos

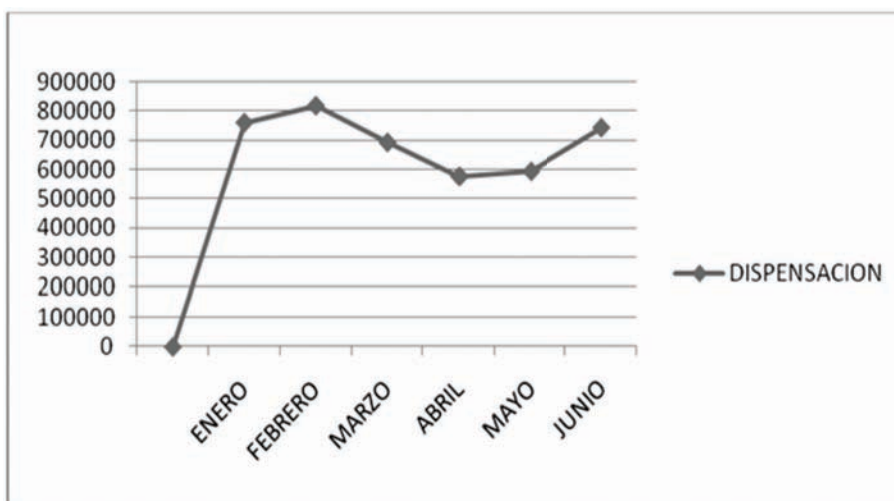
Diciembre 2019 - Junio 2020



Fuente: Gerencia de Banca Electrónica

### Dinero Dispensado por Cajeros Automáticos

Diciembre 2019 - Junio 2020



Fuente: Gerencia de Banca Electrónica

A continuación se muestra 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 Diciembre 2019 - Junio 2020

MES	RED SOFITASA			RED SUICHE 7B		
	Nº Consultas	Nº Retiros	Dispensado (Bs.)	Nº Consultas	Nº Retiros	Dispensado (Bs.)
Ene - 20	56.404	12.919	202.159.000,00	205.878	14.623	18.408.000,00
Feb- 20	44.288	12.367	286.519.000,00	153.645	5.583	7.112.500,00
Mar - 20	36.153	11.575	523.940.000,00	117.585	7	0,00
Abr - 20	18.463	3.902	216.200.000,00	69.851	-	0,00
May - 20	14.195	5.150	286.380.000,00	53.615	-	0,00
Jun - 20	17.299	8.616	491.330.000,00	52.192	-	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>186.802</b>	<b>54.529</b>	<b>2.006.528.000,00</b>	<b>652.766</b>	<b>20.213</b>	<b>25.520.500,00</b>
MES	RED CIRRUS			RED CADENCIE		
	Nº Consultas	Nº Retiros	Dispensado (Bs.)	Nº Retiros	Dispensado (Bs.)	
Ene - 20	0	0	0,00	0	0,00	
Feb- 20	0	0	0,00	0	0,00	
Mar - 20	0	0	0,00	0	0,00	
Abr - 20	0	0	0,00	0	0,00	
May - 20	0	0	0,00	0	0,00	
Jun - 20	0	0	0,00	0	0,00	
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	

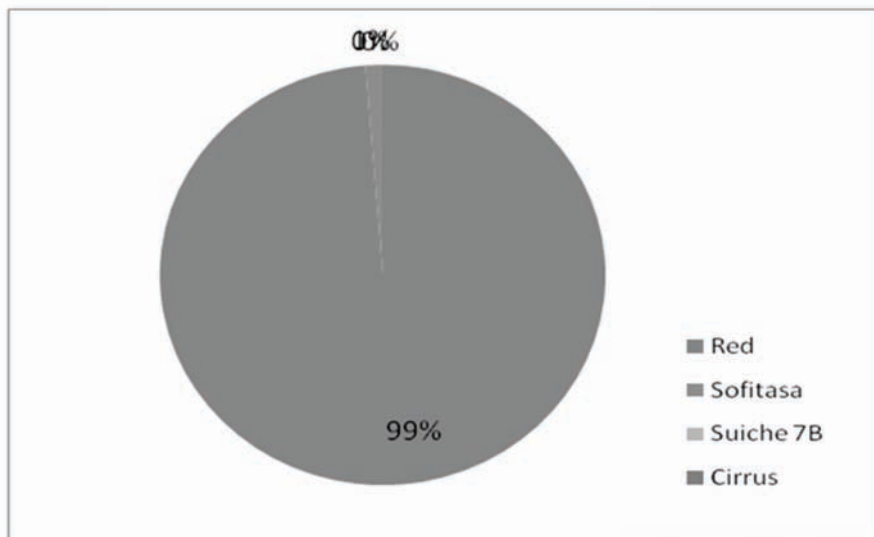
Tal como refleja la información, durante el semestre los cajeros automáticos del Banco Sofitasa fueron utilizados en mayor proporción por clientes de otras instituciones financieras (red suiche 7b) y seguido por los propios clientes del Banco, evidenciándose una disminución de los retiros por ATM en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

### Detalle General de los Montos Dispensados por Tipo de Red.

Diciembre 2019 - Junio 2020

Red	Monto Dispensado (Bs.)	% del Total
Sofitasa	2.006.528.000,00	99%
Suiche 7B	25.520.500,00	1%
Cirrus	0,00	0
Cadencie	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>2.032.048.500,00</b>	<b>100,00%</b>

**Monto Dispensado por Cajeros Automáticos por las distintas redes**  
 Diciembre 2019 - Junio 2020



Fuente: Gerencia de Banca Electrónica

**Disposición del Canal Electrónico Puntos de Venta**

Finaliza el Primer Semestre 2020 con un inventario de Puntos de Venta activos por el orden de 8983 unidades distribuidos en 6.823 comercios afiliados a nivel nacional, fomentando la migración de dispositivos ubicados en comercios con bajos niveles de facturación y dispositivos reparados para atender las 96 averías que vienen presentando en comercios de alta facturación, igualmente la nuevas afiliaciones de carácter estratégico. De de esta manera se incentiva el uso de los puntos de venta por parte de los comercios afiliados y se brinda una mejor calidad de servicio en la atención a los comercios afiliados, realizando un monitoreo constante de la Red de Puntos de Venta.

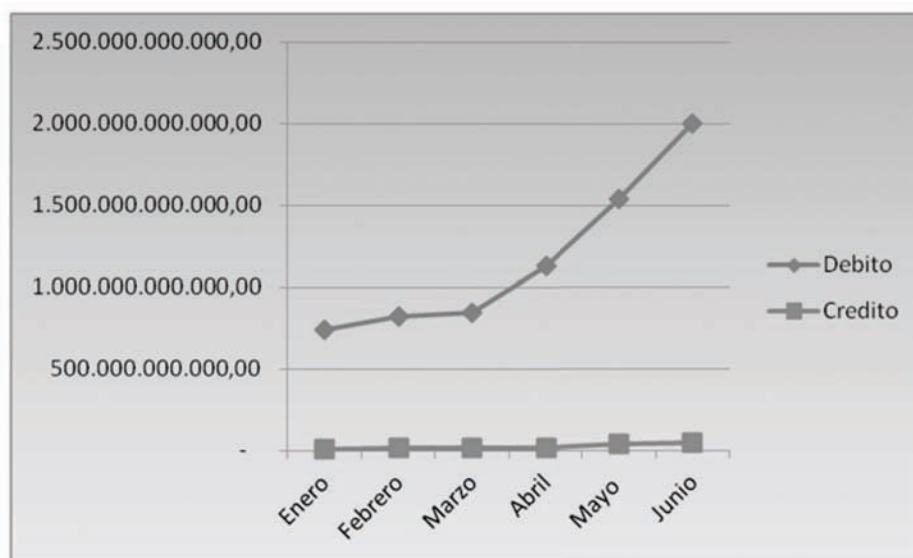
Durante el Primer semestre 2020, los comercios afiliados con Puntos de Venta del Banco Sofitasa procesaron un total de 240.781 transacciones de Tarjetas de Crédito por un monto total de Bs. 138.197.122.625,57 lo cual represento una disminución del 44.26 % a nivel transaccional y un aumento del 430,60 % a nivel de monto facturado con respecto al II semestre 2020. Además se procesaron 23.868.637 transacciones de Tarjetas de Débito por un monto total de Bs. 7.075.484.605.612,31 lo que significó una disminución del 173 % a nivel transaccional y un aumento del 342,74 % a nivel de monto facturado con respecto al II semestre 2019. Es de hacer notar que el incremento de los volúmenes transaccionales para Tarjetas de Débito se debió el 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 I Semestre 2.020 de los 6.823 comercios afiliados a través de los 8983 POS instalados a nivel nacional:

**Evolución de los Montos Facturados por Punto de Venta del Banco Sofitasa en Tarjetas de Crédito y Débito**  
 Diciembre 2019 - Junio 2020

ESTADISTICA DE ENERO / JUNIO 2020				
	Total Facturado TDD	Total Tx TDD	Total Facturado TDC	Total Tx TDC
<b>Enero</b>	738.004.353.603,31	4.576.632,00	10.260.309.804,23	41.784,00
<b>Febrero</b>	823.490.644.821,22	4.524.244,00	15.763.134.915,20	48.964,00
<b>Marzo</b>	846.372.360.663,18	3.973.109,00	15.397.388.751,99	39.942,00
<b>Abril</b>	1.129.941.412.941,62	3.513.204,00	16.613.841.237,61	25.876,00
<b>Mayo</b>	1.536.684.497.778,41	3.389.945,00	37.210.750.753,57	42.737,00
<b>Junio</b>	2.000.991.335.804,57	3.891.503,00	42.951.697.162,97	41.478,00
<b>Total</b>	<b>7.075.484.605.612,31</b>	<b>23.868.637</b>	<b>138.197.122.625,57</b>	<b>240.781</b>

**Evolución de los Montos Facturados por Punto de Venta del Banco Sofitasa en Tarjetas de Crédito y Tarjetas de Débito**  
 Diciembre 2019 - Junio 2020



Fuente: Gerencia de Comercialización – Medios de Pago Electrónico

**Canal Sofinet**

En el primer semestre del año 2020, se puso a disposición de los clientes los servicios de Pago Móvil Persona a Persona (P2P) y de Persona a Comercio (P2C) cumpliendo así con el reto tecnológico. Estos servicios fortalecerán la visión estratégica del Banco Sofitasa, con la ampliación de los canales de pago electrónicos del cliente.

Es de destacar que al finalizar el primer semestre, se afiliaron a estos servicios la cantidad de 44.658 personas naturales y 640 empresas.

Así mismo, se efectuaron 617.505 operaciones de P2P por un monto de Bs. 1.085.200.524.661,53; y 481 operaciones de P2C por un monto de Bs. 4.492.506.785,48.

**PAGOMOVIL P2P**

OPERACIONES	NUMERO	MONTO
	OPERACIONES	TRANSACCIONES
EN SOFITASA	12.577	14.909.825.558,45
ENVIADAS	332.838	685.696.283.938,13
RECIBIDAS	272.090	384.594.415.164,95

**PAGOMOVIL P2C**

OPERACIONES	NUMERO	MONTO
	OPERACIONES	TRANSACCIONES
EN SOFITASA	14	11.333.764,00
ENVIADAS	299	3.533.642.532,06
RECIBIDAS	168	947.530.489,42

Con respecto a los ingresos obtenidos se puede mencionar que el Banco Sofitasa percibió Bs.1.449.932.676,51 por el servicio de Pago Móvil Persona a Persona y Bs.22.374.009,12 por el servicio de Pago Móvil Persona a Comercio.

Así mismo, para el segundo semestre se iniciaran las pruebas del servicio C2P Pago Comercio a personas y del proceso de afiliación al canal de Biopago (Biometría).

Bajo esta dirección y con un trabajo en equipo en el primer semestre del año 2020, se obtuvo un incremento en los montos transaccionales que fueron realizados por Sofinet de 15.438.748.157.233 Bs. en comparación con el monto de las transacciones efectuadas en el segundo semestre 2019, lo que representó un crecimiento del 265.52%.

Período	Cantidad de Operaciones	Monto Transaccional - Bs.
<b>II Semestre-2019</b>	14.962.157	5.814.431.704.603,38
<b>I Semestre -2020</b>	9.003.989	21.253.179.861.836,50

A continuación se muestran los resultados del primer semestre del año 2020 del servicio Sofinet:

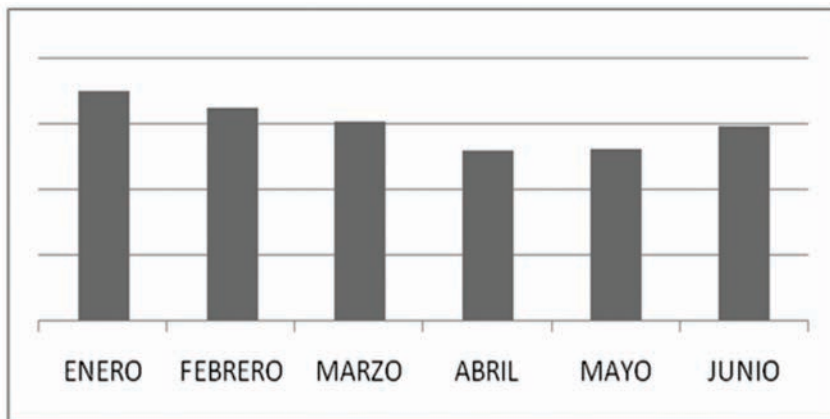
**Crecimiento de Operaciones**

Último semestre

**Número de operaciones**

ENERO	1.750.862
FEBRERO	1.625.560
MARZO	1.520.479
ABRIL	1.302.532
MAYO	1.316.633
JUNIO	1.487.923
<b>TOTAL</b>	<b>9.003.989</b>

**Cantidad de operaciones**



Para el cierre del 1er semestre de 2020 se realizaron un total de 9.003.989 operaciones de consultas, transferencias y pagos entre clientes naturales y jurídicos por medio del servicio de Banca Virtual Sofinet.

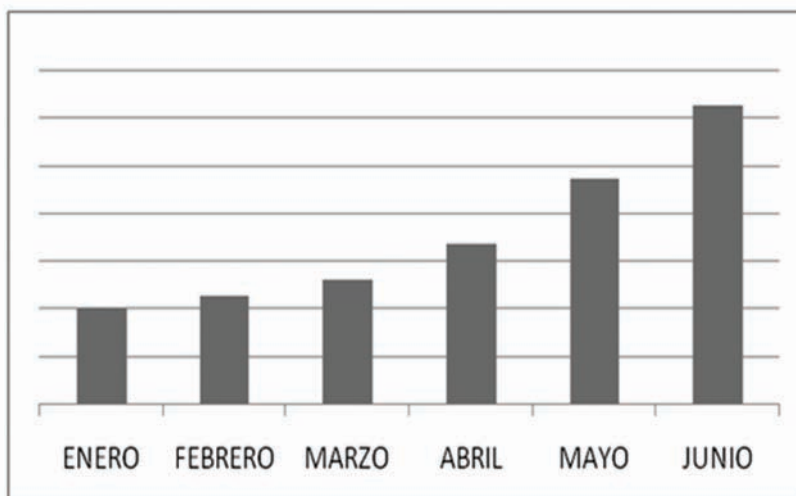
**Monto Transacciones por Banca Virtual Sofinet**

Diciembre 2019 - Junio 2020

**Monto de transacciones**

ENERO	1.996.568.826
FEBRERO	2.259.557.232
MARZO	2.612.343.856
ABRIL	3.352.181.449
MAYO	4.750.901.001
JUNIO	6.281.627.498
<b>TOTAL</b>	<b>21.253.179.861</b>

**Monto de transacciones**



Con respecto a los ingresos generados a través del canal Sofinet, se observó un incremento de Bs. 5.456.500.891,93 lo cual representa una variación porcentual de 281.27% en comparación al cierre del segundo semestre de 2019.

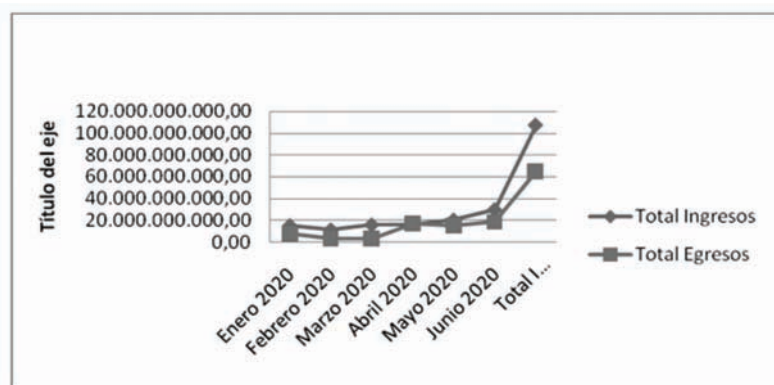
COMISION	1er Semestre 2020	2do Semestre 2019
PAGO A PROVEEDORES	53.252.722,26	9.088.348,92
PAGO DE NOMINA	187.091.571,27	36.835.019,21
TRANSFERENCIAS OTRO B	6.697.133.615,18	1.501.959.611,29
PAGO DE TARJETAS	29.557.409,64	4.173.432,00
SERVICIO DE ALERTAS	374.367.272,00	380.224.320,00
REFERENCIA BANCARIA	54.997.835,00	7.618.802,00
<b>TOTAL</b>	<b>7.396.400.425,35</b>	<b>1.939.899.533,42</b>

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 I Semestre del 2020 la Vicepresidencia de Medios de Pago Electrónico consolidó el esfuerzo de sus unidades de negocio y soporte para ayudar al crecimiento del Banco y mejorar los ingresos de la Institución, en comparación con el Semestre anterior aumentaron de Bs. 19.202.762.612,20 a Bs. 107.113.823.063,73 representando un incremento del 557,80%; en cuanto a los gastos pasaron de Bs. 16.120.209.434,27 a Bs. 64.947.903.055,43 lo que representa un aumento del 402,89%. Es por ello, que al comparar los Ingresos del Semestre con los Gastos del mismo periodo podemos evidenciar una utilidad de Bs. 42.165.920.008,30.

**Ingresos y Egresos de la Vicepresidencia de Medios de Pago Electrónicos**

Julio - Diciembre 2019



**Dra. María Hortensia Sánchez González**  
 Vicepresidente de Medios de Pago Electrónicos  
 Banco Sofitasa Banco Universal, C.A



Para el cierre del segundo semestre de 2019 se realizaron un total de 14.962.157 operaciones de consultas, transferencias y pagos entre clientes naturales y jurídicos por medio del servicio de Banca Virtual Sofinet.

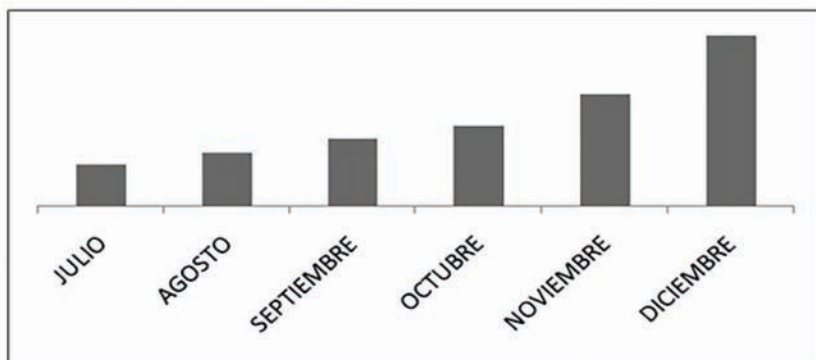
**Monto Transacciones por Banca Virtual Sofinet**

Julio - Diciembre 2019

**Monto de transacciones**

**Monto de transacciones**

JULIO	452.768.752
AGOSTO	585.031.999
SEPTIEMBRE	743.417.437
OCTUBRE	887.390.315
NOVIEMBRE	1.243.312.794
DICIEMBRE	1.902.510.408
<b>TOTAL</b>	<b>5.814.431.705</b>



Para el cierre del 1er semestre de 2020 se realizaron por Sofinet operaciones transaccionales entre cuentas de clientes y pagos por un monto total de 21.253.179.861 M Bs entre las que destacan principalmente las transferencias a cuentas de clientes en Sofitasa.

Así como también, se recibieron de la Red de Agencias solicitudes al servicio de Sofinet empresas, las cuales están distribuidas de la siguiente manera:

	1er Semestre 2020	2do Semestre 2019
VP REGIONAL	CLIENTES AFILIADOS	CLIENTES AFILIADOS
TACHIRA I	65	123
ANDES	31	185
CENTR-OCCIDENTAL	28	34
TACHIRA II	24	80
CAPITAL	16	11
NOR-OCCIDENTAL	14	32
ORIENTE	13	16
LOS LLANOS	12	70

La Red de Agencias del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., culminó el primer semestre de 2020 con setenta (70) oficinas en el territorio nacional, apoyadas por seis (6) 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, Los Llanos, Lara-Centro, Nor-Occidental, Capital y Oriente, adscritas a la Vicepresidencia de Sucursales y Agencias.

Las metas estratégicas para el I Semestre de 2020 estuvieron enfocadas en el crecimiento de las captaciones, y el incremento en la facturación por puntos de venta. La gestión de puntos de venta permitió este semestre alcanzar un nivel de facturación al cierre de junio 2020 en el orden de Bs. 2.041.583.7 millones. La asignación y colocación de equipos POS a clientes grandes facturadores, la gestión directa a cada clientes, retiro y reemplazo oportuno constituyeron el centro táctico de la acción.

Durante el semestre se hizo énfasis en la aplicación del esquema de evaluación de gestión a toda la red, identificando los objetivos de mayor valor estratégico alineados con los intereses de la organización, el personal de las agencias y las expectativas de los clientes.

Los resultados arrojados en el esquema de evaluación ubican la gestión de cada Vicepresidencia Regional en el siguiente orden: Lara-centro, Oriente, Nor Occidental, Andes, Capital, Táchira II, Llanos y Táchira I.

Por agencias, en orden al mejor desempeño se tiene: Caracas, Rubio, Valencia y Ciudad Ojeda.

El I Semestre de 2020, marcó un cambio radical en la gestión de clientes. La revisión de los procesos de gestión de clientes y el lanzamiento de nuevos productos en

respuesta al cambio profundo en las condiciones del mercado que marcaron las pautas para la gestión de la red.

Exitosas iniciativas desarrolladas por la red de Agencias de la mano de las áreas de negocio, nos acercaron al cliente y a un importante número de prospectos de forma virtual a través del teletrabajo. Este acercamiento permitió profundizar la relación con cada cliente y cada prospecto, colocar nuevos productos y hacer interesantes negocios, de la mano del Inventario de Clientes y profundizar en la estrategia del crecimiento orgánico, a través de la venta cruzada para fortalecer la relación con el cliente y lograr la mejora en los índices de retención e incorporación de clientes.

La Vicepresidencia de Tecnología del Banco Sofitasa, ha trabajado continuamente en los diferentes proyectos y recursos tecnológicos, los cuales se resumen a continuación: se culminó el proyecto Pago Móvil interbancario P2P y P2C, para adicionar dos nuevos servicios electrónicos para nuestros clientes. Además, ya estamos en un avance significativo del proyecto Pago Móvil C2P, el cual se estima culminar en el siguiente semestre.

Paralelamente, se está desarrollando el proyecto de interconexión Naguayá (FASE I), ya en espera de instrucciones del Consorcio CrediCard para la certificación y pruebas piloto en producción. En el mismo ámbito, actualmente realizando procura del proyecto de Biometría, para así dar cumplimiento a estas primeras fases.

Además, estamos en procura del proyecto de modernización de Cámara de Compensación. Por otra parte, se están realizando las gestiones y ajustes necesarios para el cambio del servidor de aplicaciones de SOFINET, esto último para fortalecer nuestro Internet Banking.

Finalmente hay que destacar, la dedicación y el esfuerzo de nuestro talento humano en el mantenimiento de todos los servicios, operativos y de cumplimiento, resaltando el interés y emprendimiento para cumplir con los nuevos retos de la organización.

## TÁCHIRA

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

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

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

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

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

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

**TAQUILLA EXTERNA HOSPITAL CENTRAL:** Av. Lucio Oquendo, Hospital Central Dr. José María Vargas, La Concordia. Telf. (0276) 3460563. Mcpio. San Cristóbal.

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

**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, N° 5-25. Telfs. (0277) 8812293/8812350, Fax: (0277) 8812106. Mcpio. Jáuregui.

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

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

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

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

7711705. Mcpio. Bolívar.

**TAQUILLA EXTERNA ADUANA SAN ANTONIO:**

Aduana San Antonio del Táchira.

Telf. (0276) 7717618. Mcpio. Bolívar.

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

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

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

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

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

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

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

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

**MÉRIDA**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**TRUJILLO**

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

**APURE**

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

**BARINAS**

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

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

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

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

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

**PORTUGUESA**

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

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

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

**LARA**

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

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

**CABUDARE:** Av. Principal La Mata, esquina calle Libertador, C.C. Terepaima. Telfs. (0251)

2614985/2630793. Fax. (0251) 2614336. Mcpio. Palavecino.

**ZULIA**

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

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

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

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

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

**DISTRITO CAPITAL**

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

**MIRANDA**

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

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

**CARABOBO**

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

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

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

**ARAGUA**

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

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

**NUEVA ESPARTA**

**PORLAMAR:** Av. 4 de Mayo con calle Macanao, Edif. L'Amittie, 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



Banca Virtual  
[www.sofitasa.com](http://www.sofitasa.com)  
[servicio@sofitasa.com](mailto:servicio@sofitasa.com)  
[webmaster@sofitasa.com](mailto:webmaster@sofitasa.com)



Defensor del Cliente  
[reclamos@sofitasa.com](mailto:reclamos@sofitasa.com)  
[sofiatencion@gmail.com](mailto:sofiatencion@gmail.com)



Comercialización  
Punto de Venta  
[soportetecnicopos@sofitasa.com](mailto:soportetecnicopos@sofitasa.com)



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



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



Mercadeo



SofiMóvil  
sms



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



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



Banca Electrónica  
cajeros automáticos



[Sofitasa Mercadeo](https://www.youtube.com/SofitasaMercadeo)



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



[sofitasamercadeo@gmail.com](mailto:sofitasamercadeo@gmail.com)



[Sofinotas@sofitasa.com](mailto:Sofinotas@sofitasa.com)





[www.softasa.com](http://www.softasa.com)