

MEMORIA Y CUENTA
2020
SEGUNDO SEMESTRE



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
19	Informe de los Comisarios
25	Estados Financieros
34	Dictamen de los Contadores Públicos Independientes
38	Informe de Auditoría Interna
56	Informe Financiero
75	Operaciones Superiores al 5% del Patrimonio
77	Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario
82	Informe de Riesgos
86	Calidad de Servicio
93	Medios de Pago Electrónicos
100	Sucursales y Agencias
101	Tecnología
102	Red de Agencias

**JUNTA DIRECTIVA
PERIODO 2020-2022**

PRESIDENTE

Econ. Ramón Evencio Molina Durán

VICEPRESIDENTE

Lcdo. Amenodoro José Barrera Alarcón

DIRECTORES PRINCIPALES

Dr. Julio César 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:

Dr. José Enrique García Vega
Dra. Ana Milena García Yañez
Dra. Yolanda del Valle Castro Rosales
Sr. José Pérez Figueroa
Lcdo. Francisco Javier Gutiérrez Sánchez

COMISARIOS PRINCIPALES

Lcda. Maida Daniela Guedez Tovar
Lcdo. Larrys Enrique Baéz Huerfano

COMISARIOS SUPLENTE

Lcda. Marlene Roxana Briceño Ramírez
Lcda. Yuseth Andreina Mejía de Flores

Presidente

Econ. Ramón Evencio Molina Durán

VicePresidente

Lcdo. Amenodoro José Barrera Alarcón

Vicepresidente Ejecutivo

Lcdo. Sandokán Salín Sánchez

Vicepresidente de Negocios

Dr. Sergio Oswaldo Campana Zerpa

Consultor Jurídico

Dra. Liliana Díaz Rangel

Gerente General de Créditos

Ing. Gloria Chacón

Vicepresidente de Contabilidad

Lcda. María Gabriela Galvis Villamizar

Vicepresidente de Medios de Pago Electrónicos

Dra. María Hortensia Sánchez González

Vicepresidente de Tecnología

Ing. Deasy Alexandra Gamboa Contreras

Vicepresidente de Finanzas

Dr. José Gonzalo Sánchez González

Vicepresidente de Proyectos

Dr. Braulio de Jesús Rodríguez Vicentt

Vicepresidente de Sucursales y Agencias

Lcdo. Leonardo Martínez Torres

Vicepresidente Regional Táchira I

Econ. José Antonio Contreras Uzcátegui

Gerente General Auditoria Interna

Lcda. Liseth Cárdenas Merchán

Vicepresidente Talento Humano

Lcdo. William José Ramírez Alarcón

Gerente de Fideicomiso

Dra. Lisbeth Noraida Rosales Uribe

Unidad de Administración Integral de Riesgo

Lcda. Emma Reinoza Sulbarán

Seguridad Industrial

Sr. Luis Alberto Contreras

Oficial de Cumplimiento

Lcdo. Pedro Felipe Peñaloza Galvis

Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Lcda. Mayra Norelky Zambrano Zambrano

Vicepresidente Regional Tachira I

Econ. José Antonio Contreras Uzcátegui

Vicepresidente Regional Tachira II

Lcda. Nelly Marina Vivas Ramírez

Vicepresidente Regional Región los Llanos

Lcdo. Carlos Federico Delgado Espinosa

Vicepresidente Región Centro Occidental

Lcda. María Reyes

Vicepresidente Regional Zona Oriente

Lcdo. Alonso Angel López Jiménez

Vicepresidente Regional Los Andes

Lcdo. Héctor Molina Sosa

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. 29.544.753.180.321,00
TOTAL PATRIMONIO: Bs. 29.544.753.341.171,00

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

De conformidad con los Estatutos del Banco, se convoca a los señores Accionistas de esta compañía, para la Asamblea General Ordinaria de Accionistas que se efectuará el día Jueves 25 de marzo de 2021 a las 11:00 a.m. en la sede principal de esta Institución, ubicada en la avenida General Isaías Medina Angarita (7ma. Avenida) esquina de calle 4, Edificio Banco Sofitasa, en la ciudad de San Cristóbal, Estado Táchira, a fin de considerar y resolver sobre los siguientes puntos:

- PRIMERO:** Conocer el Informe que presentará la Junta Directiva sobre el Ejercicio económico correspondiente al Segundo Semestre del año 2020.
- SEGUNDO:** Discutir, aprobar o modificar el Balance General y el Estado de Resultados para el período semestral concluido el 31 de diciembre 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 la consideración de la Asamblea la elección o ratificación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, así mismo, de su Suplente, para el período 2021-2023.
- QUINTO:** Someter a consideración de la Junta Directiva la elección o ratificación de los Comisarios Principales y Suplentes para el período 2021-2022.
- SEXTO:** Considerar y decidir sobre la propuesta de Aumento de Capital Social.
- SEPTIMO:** Con fundamento en lo decidido en el punto SEXTO, decidir sobre la modificación del Artículo Quinto de los Estatutos Sociales

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 y la propuesta de aumento de capital social 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

Lic. Ramón Evencio Molina Durán
Presidente

San Cristóbal, 25 de febrero de 2021

INFORME JUNTA DIRECTIVA

En mi carácter de Presidente de la Junta Directiva del Banco Sofitasa, Banco Universal CA., en esta oportunidad me complace presentar a esta honorable Asamblea de Accionistas la Memoria y Cuenta correspondiente al segundo semestre del año 2020 para su consideración, todo de conformidad con lo establecido en nuestros Estatutos Sociales, 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 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” establecido en la Resolución Nro. 063.11 del 18 de febrero del año 2011, publicada en la Gaceta Oficial Nro. 39.628 de la República Bolivariana de Venezuela. 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 cuestión; en segundo lugar, el comportamiento del sector financiero en su conjunto dentro de ese entorno macroeconómico, y en tercer lugar se presenta el desenvolvimiento del Banco Sofitasa en ese contexto. Antes de finalizar, referiré acerca del desarrollo de algunas actividades trascendentes del Banco Sofitasa durante el semestre, que de alguna manera fueron determinantes en el desempeño de la entidad, y por último, la propuesta de la Junta Directiva a esta honorable Asamblea con relación al destino del resultado económico correspondiente al segundo semestre 2020.

La Economía Nacional

Al cierre del año 2020 la economía venezolana

reafirma su clara tendencia a la contracción ya anunciada por el deterioro de los indicadores macroeconómicos. El principal factor que ha motorizado la caída de la actividad económica ha sido la baja persistente de la producción petrolera, la cual presenta una contracción de 43% en octubre de 2020 respecto a similar mes de 2019, arrastrando a los sectores conexos a esa actividad como son los casos de la metalmecánica, química y servicios, entre otras.

El **PIB** ha estado sometido a una contracción pronunciada y persistente de la actividad económica acumulada en el orden del 80% del **PIB** a partir del 2013.

Algunas fuentes estiman puntualmente para el cierre del segundo semestre, una caída del orden entre el 30% y 40%. Lo que significa la mayor caída del **PIB** en la historia económica del país. Dentro de ese contexto se debe añadir que, desde abril de 2020 con la declaratoria de emergencia sanitaria, el cierre de buena parte de los establecimientos industriales y comerciales significó la paralización de renglones productivos donde no era posible el trabajo digitalizado, principalmente en la manufactura y el comercio. La incidencia del covid-19 fue doble: por una parte afectó la cantidad del tiempo trabajado y por tanto el producto generado. Por otra parte, la demanda agregada se resintió debido a la reducción del ingreso nacional disponible de la economía. A esta situación se le suman los efectos del endurecimiento de las sanciones financieras internacionales al que el país ha estado sometido desde el 2017.

La situación fiscal se ve agravada por un fenómeno que no se había visto en Venezuela: la virtual desaparición de la contribución fiscal petrolera. En estas circunstancias, el financiamiento inflacionario del BCV se ha incrementado, especialmente desde septiembre, añadiendo presión sobre

el tipo de cambio y los precios. En el transcurso del mes de enero a septiembre 2020 se ha mantenido un nivel de inflación promedio/mes en el orden 27,9%. Para una inflación acumulada hasta noviembre que se ubicó en 4.087%, con lo cual persiste la situación de hiperinflación que ha caracterizado la economía venezolana desde noviembre de 2017 (Cifras del BCV).

Para el cierre del segundo semestre 2020, reporta el **BCV**, que la proporción de las captaciones en divisas de la banca venezolana fue del 59.32% del total de los depósitos. Por lo que se constituye el segundo semestre del 2020 como el periodo de la consolidación de la **dolarización** transaccional. El nivel de **desempleo** en el país para el final del semestre se ubica en el orden del 54% de la población económicamente activa, con las consecuencias de crecimiento de la economía informal y cierres de las pequeñas y medianas empresas.

En cuanto a las **Reservas Internacionales** (BCV), reportan un nivel de 6.225 millones de dólares US para el 27/11/2020. Para el cierre de 2019 éste nivel estaba en 7.465\$ USA y 8.849\$ USA para el 2018, nivel mínimo para amortiguar los choques negativos que puedan afectar al sector externo, tal como ha quedado demostrado en los eventos de la guerra de precios, las sanciones internacionales y la pandemia.

En síntesis se presenta el fin del segundo semestre 2020 dentro de un perfil macroeconómico caracterizado por el retorno al ambiente de hiperinflación, se reafirma persistentemente la caída en la evolución del **PIB**. Baja persistente en el nivel de las reservas internacionales, fuerte impacto negativo en la capacidad de generación de empleo y la consolidación definitiva del proceso de dolarización transaccional.

Durante el tercer trimestre del año las

deducciones de requerimientos del **ENCAJE LEGAL** concedidas por el **BCV**, permitieron que las reservas excedentarias de la banca se recuperaran, ocasionando que las tasas del Mercado Interbancario se moderaran, y que las instituciones bancarias pudieran incrementar sus Carteras de Crédito, con el consecuente beneficio para el sector y la actividad económica en general.

EL SISTEMA FINANCIERO

Al cierre del mes de **diciembre 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 diciembre 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 Segundo Semestre de 2020, se ubicó en Bs. 6.297.559 mil millones, esta cifra representa un aumento de 451,09% (Bs. 5.154.808,96 mil millones en cifras absolutas) con relación al mes de junio de 2020 y un incremento del 2.139,29% (Bs. 6.016.329,02 mil millones en cifras absolutas) para el periodo de un año, diciembre 2019 – diciembre 2020.

Los cuatro principales bancos representan una Cuota de **participación en el Total de Activo** del 81,30%, para el cierre del segundo semestre de 2020. Esta posición para junio de 2020 estaba en 83,10%, manteniéndose la concentración del activo en torno a los cuatro principales bancos del país.

Al finalizar el mes de diciembre 2020, las **Captaciones del Público** en el Sistema Banca Nacional cierra con un total de Bs. 1.527.236 mil millones, este valor representa un incremento de 431,58% (Bs. 1.239.933,37 mil millones en cifras absolutas) con respecto al mes de junio 2020. Al comparar esta cifra con la obtenida en el mes de diciembre 2019, se observa un aumento de 1.892,63% (Bs. 1.450.591,95 mil millones en cifras absolutas). De estas Captaciones del Público, el 69,40% se concentró en los 4 principales bancos, resultando inferior en 3,4 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2020. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de diciembre 2019, es inferior en 1 punto porcentual.

La Cartera de Crédito Bruta, al finalizar el mes de diciembre 2020, presenta en el Sistema Banca Nacional un total de Bs. 313.475 mil millones, superior en 828,67% (Bs. 279.719,90 mil millones en cifras absolutas) con respecto al mes de junio 2020. Al comparar esta cifra con la obtenida en el mes de diciembre 2019, es superior en 2.885,22% (Bs. 302.974,26 mil millones en cifras absolutas). De esta Cartera de Créditos Bruta, el 57,30% se concentró en los 4 primeros bancos que conforman este rubro, resultando superior en 3,7 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2020. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de diciembre 2019, es superior en 6,7 puntos porcentuales.

Las Inversiones en Títulos Valores, al finalizar el mes de diciembre 2020, el Sistema Banca Nacional ha invertido, en Títulos Valores, un total de Bs. 4.207.471 mil millones, esta cifra es superior en 439,12% (Bs. 3.427.042,80 mil millones en cifras absolutas) con respecto al mes de junio 2020. Al comparar esta cifra con la obtenida en el mes de diciembre 2019, es superior en 2.235,43% (Bs. 4.027.312,30 mil millones en cifras absolutas). De estas inversiones en títulos

valores, el 97,70% se concentró en los 4 primeros bancos que conforman este rubro, resultando superior en 0,2 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2020. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de diciembre 2019, es superior en 0,8 puntos porcentuales.

La Intermediación Financiera aumentó en 8,78 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2020, por otro lado, se incrementó en 6,83 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2019, al ubicarse la Cartera de Créditos Neta sobre las Captaciones del Público del Sistema Banca Nacional en un 20,53%, al cierre de diciembre 2020.

La Cobertura de la Mora (Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Vencidos + Litigio), para la Banca Nacional, se ubicó en 93,15% para el cierre del mes de diciembre de 2020; aumentando en 42,56 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2020, igualmente aumentó en 33,62 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 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 3,35%, disminuyendo en 3,28 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2020, y con respecto al mes de diciembre 2019, presentó igualmente una disminución de 1,24 puntos porcentuales.

El Resultado Neto Acumulado Anual, al cierre del año 2020, para el Sistema Banca Nacional, presenta un valor de Bs. 44.465 mil millones, superior en 2.742,60% (Bs. 42.901 mil millones en cifras absolutas) con respecto al resultado neto acumulado obtenido al cierre del año 2019. De este resultado, el 66,60% se concentró en los 4 primeros bancos que conforman este rubro, resultando superior en 11,6 puntos porcentuales con

respecto al obtenido al cierre del año 2019.

En cuanto a la Rentabilidad del Patrimonio, del Sistema Banca Nacional, el resultado de la rentabilidad del patrimonio (ROE), para el segundo semestre del 2020, alcanzó un valor de 10,10%, presentando un aumento de 5,90 puntos porcentuales con respecto al valor obtenido en junio de 2020 y con respecto a diciembre de 2019, presenta un aumento de 1,70 puntos porcentuales.

BANCO SOFITASA

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. 36.864,64 mil millones para el cierre del segundo semestre de 2020. Comparando esta cifra con la posición experimentada en diciembre 2019, de Bs. 1.977,17 mil millones (últimos doce meses) se reporta un incremento anualizado del 1.764,52%. Asimismo, comparando esta cifra con la obtenida en el primer semestre 2020, de Bs. 7.350,45 mil millones, se observa un aumento del 401,53%. El Sistema Bancario presenta un incremento del Total Activo de 2.139,29%, para los últimos doce meses. En cuanto a la **Cuota de Participación en el Total de Activo** el Banco Sofitasa representa el 0,60%, para el cierre del segundo semestre de 2020. Esta posición para junio del 2020 estaba en 0,64%.

En el renglón **Captaciones del Público**, el Banco Sofitasa cierra el segundo semestre del 2020 con una cifra de Bs. 4.582,72 mil millones, reflejando un aumento del 263,13% con relación al nivel alcanzado de Bs. 1.261,99 mil millones en junio de 2020. En comparación con el monto obtenido en el cierre del segundo semestre 2019 de Bs. 495,50 mil millones,

presentaron un desplazamiento positivo del 824,87%. La variación del Sistema fue del 1.892,63% para los últimos doce meses.

Desde el punto de vista de las **Fuentes de Recursos Captados**, Sector Oficial vs Sector Privado, al final del segundo semestre de 2020 las Captaciones del Sector Oficial representan un 1,80%, del Total de las Captaciones del Banco; representando un aumento de 0,10 puntos porcentuales con respecto a diciembre 2019 el cual fue de 1,70%; de tal manera que al cierre del segundo semestre del 2020, el 98,20% de las captaciones de la Institución representan recursos captados del sector privado. El Sistema Financiero, para el cierre del mes de diciembre de 2020, alcanzó un valor de 6,0%, en recursos captados del sector oficial.

La Cartera de Créditos Bruta, la Institución cierra el segundo semestre 2020, con un monto de Bs. 971,82 mil millones, que comparado con el nivel alcanzado al cierre de diciembre del 2019, de Bs. 111,88 mil millones, representa un aumento del 768,64% para los últimos doce meses; el Sistema se desplazó en un incremento del 2.885,22% para el mismo periodo. Comparando los movimientos alcanzados por la Institución, con relación al mes de junio de 2020 por Bs. 68,85 mil millones se observa un aumento de 1.311,51%, para el semestre. El Sistema experimentó un aumento del 828,67%, para el mismo periodo.

El Índice de Intermediación Financiera (Cartera de Créditos Bruta / Captaciones del Público) del Banco Sofitasa, al mes de diciembre de 2020, se ubica en 21,21%. Es de señalar que la intermediación nacional presentó un índice del 20,53% para este mismo mes.

En cuanto a la **Morosidad** para el cierre del segundo semestre del 2020, el Banco Sofitasa presentó un índice del 0,00%. La Mora del

Sistema cierra el segundo semestre de 2020 con un valor de 3,35%.

El Resultado Neto Acumulado Anual de la Institución, alcanzó la cifra de Bs. 51,71 mil millones al cierre del año 2020, presentando un incremento del 3.380,41% con respecto al cierre del año 2019. El Sistema presentó un aumento del 2.742,60% con respecto al mismo periodo.

La Rentabilidad del Patrimonio (ROE) del Banco Sofitasa, (Resultado Neto / Patrimonio Promedio), alcanza para el segundo semestre de 2020 el valor de 0,54%. En cuanto al cierre del primer semestre de 2020 este resultado fue del 0,43% observándose un aumento de 0,11 puntos porcentuales con respecto a junio de 2020. El Sistema Financiero para éste indicador obtuvo un valor de 10,1% para el cierre de diciembre de 2020, presentando un aumento de 5,90 puntos porcentuales para el periodo del semestre.

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 diciembre del 2020 obtuvo un valor de 126,47%, presentando un incremento de 5,40 puntos porcentuales, respecto al cierre del mes de junio de 2020. En cuanto a **la relación (Patrimonio Primario más Patrimonio Secundario / Total Activo y Operaciones Contingentes Ponderadas) mínimo del 12%**, su valor fue de 291,48%, lo cual significó un aumento de 46,84 puntos porcentuales, respecto al cierre del mes 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 diciembre de 2020, alcanzó un valor de 14,49%; para el cierre del primer semestre de 2020, éste indicador presentó un valor de 14,35%.

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 último 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, Centro-Occidental, Nor-Occidental, Capital y Oriente, adscritas a la Vicepresidencia de Sucursales y Agencias.

El objetivo estratégico, para el II Semestre de 2020, se centró en el incremento de las captaciones y la facturación por Puntos de Venta. Durante el periodo 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: Región Caracas con 70% en captación y 130 % en facturación de cumplimiento, Regional Táchira II con 31% en captación y 84% en facturación, Los Andes con 18% en captaciones y en facturación 96%, Región Los Llanos con 16% de captaciones y 91% en facturación; en cuanto a las otras Regiones Centro Occidental, Táchira I, Oriente y Nor-Occidental cumplieron con las expectativas de facturación por Punto de Venta, logrando sobrepasar el 100% de la Meta Estimada.

Considerando el desempeño por Agencias podemos mencionar que: 19 Agencias

sobrepasan el 50% de cumplimiento en las Captaciones, siendo la Agencia Platanal la que lidera el grupo con 231% en Facturación por Punto de Venta. Tenemos que 28 Agencias quedan por encima del 100% de Cumplimiento siendo la Agencia Porlamar la primera con un 198% de facturación.

La Red de Agencias de la mano con las demás áreas, lograron fortalecer el portafolio de productos y servicios al cliente, y junto al Inventario de Clientes se profundizó en la estrategia del crecimiento, a través de la venta cruzada para extender la relación con el cliente y lograr mejoras en los índices de retención e incorporación de clientes.

Durante el segundo semestre de 2020 la Cartera de **Crédito de Tarjetas Rotativa y de Compra Cuotas** experimentó un crecimiento de Bs 15.229.459.899,48, para ubicarse en un total de Bs. 31.507.858.968.09, lo que evidencia una variación porcentual del 93.56% con respecto a la Cartera al cierre de Junio de 2.020 y el 241,29% con respecto a la misma Cartera al cierre de diciembre de 2019.

En relación con la morosidad, la Cartera se ubica en Bs. 44.498.066,61 habiendo experimentado una disminución 8,61%, es decir, de Bs. 4.194.436,51 con respecto al primer semestre de 2020, el valor absoluto del indicador de morosidad se posicionó en 0,14%.

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.

Durante el semestre se continuó con el otorgamiento de nuevos Plásticos, incentivo al uso de la Compra Cuotas Plus, mantenimiento de clientes, y aumentos de límites de crédito puntuales para tarjetahabientes con excelente experiencia de pago.

Durante el segundo semestre 2020 el universo de Tarjetas de Crédito Activas se ubicó en 34.718 unidades, de las cuales 13.011 son Tarjetas Visa y 21.707 son MasterCard, incorporándose la cantidad de 123 nuevos plásticos, haciendo uso de la herramienta de Credit Scoring y el apoyo de la Red de Agencias.

El Centro de Atención Telefónica Sofitel a través de 0-500-SOFITEL (0-500-7634835) y 0276-3421622, generó comisiones en el segundo semestre de 2020 por Bs. 100.965.370,00, correspondientes a Consulta a través de Operador Telefónico, Conformación de Cheques y Consultas por IVR, lo que representó un aumento de Bs. 63.904.792,00 cuya variación porcentual se ubica en 172,43%, respecto al cierre del primer semestre de 2020.

Finaliza el Segundo Semestre 2020 con un inventario de **Puntos de Venta Activos** por el orden de 8921 unidades distribuidos en 6.797 comercios afiliados a nivel nacional.

El monitoreo continuo ha permitido en forma efectiva mejorar los criterios estratégicos para la selección de las nuevas afiliaciones. De esta manera se incentiva el uso de los Puntos de Venta por parte de los comercios afiliados, y se brinda mejor calidad de servicio en la atención.

Durante el Segundo semestre 2020, los comercios afiliados con Puntos de Venta del Banco Sofitasa procesaron un total de 200.969 transacciones en Tarjetas de Crédito por un monto total de Bs. 536.638.869.836,41, lo cual representó una disminución del 19.18 % a nivel transaccional, y un aumento del 388,31 % a nivel de monto facturado con respecto al I semestre 2020. Además se procesaron 21.983.436 transacciones de Tarjetas de Débito por un monto total de Bs. 27.196.170.304.818,50, lo que significó una disminución del 8.57 % a

nivel transaccional, y un aumento del 384,37 % a nivel de monto facturado con respecto al I semestre 2020. Es de hacer notar que el incremento de los volúmenes transaccionales para TDD fue 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.

Durante el Segundo Semestre del 2020; la cantidad de **Tarjetas de Débito Activas** asciende a un total de 490.794 plásticos, de los cuales 425.727 son Sofimatic y 65.067 son Virtuales, registrándose un aumento del 0.44% en la cantidad de Tarjetas Activas con respecto al cierre del Primer Semestre 2020, y un aumento en términos absolutos de 2.134 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. 200.000,00 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.

Así mismo, fueron incrementados los montos máximos para la realización de transacciones con Tarjetas de Débito del Banco Sofitasa en Puntos de Venta (POS) quedando al cierre del Segundo Semestre en Bs. 500.000.000,00 por transacción y sin límite diario; 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.

Al finalizar el segundo semestre 2020, 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 507.509 operaciones durante el Segundo Semestre, lo que representó una disminución transaccional de 44,50% con respecto a las 914.321 transacciones del Primer Semestre 2020. El total de bolívares dispensados durante el semestre aumentó a Bs. 5.536.270.000,00, lo cual significó un incremento del 172,44% en relación a los Bs. 2.032.048.500,00 dispensados durante el Segundo Semestre 2020.

Por otra parte, se continuó con el monitoreo constante de la Red de Cajeros Automáticos, aprovechando las herramientas que permiten conocer la disponibilidad diaria de los mismos, por lo que se pueden aplicar correctivos necesarios para mejorar el servicio continuo de los ATM's a nivel nacional; determinándose para el Segundo Semestre de 2020, que los Cajeros Automáticos se encuentran con una disponibilidad en promedio 52,10%.

Al finalizar el segundo semestre del año 2020, se afiliaron al **servicio de Pago Móvil** Persona a Persona (P2P) 23.952 nuevos clientes, y al servicio de Persona a Comercio (P2C) se afiliaron 1.051 empresas. Se efectuaron 1.784.439 operaciones de P2P por un monto de Bs. 7.291.359.713.203,11 representando un incremento del 189%, con relación al cierre del primer semestre. Así mismo se realizaron 13.903 operaciones de P2C por un monto de Bs. 242.208.992.555,43, representando un aumento del 2.790% y 5.291% respectivamente, con respecto al semestre anterior.

En relación a los ingresos generados del servicio Pago Móvil, se observó un aumento en el orden de los Bs. 10.285.0 millones de

bolívares lo cual representa una variación porcentual de 705.66%, en comparación al cierre del primer semestre de 2020.

Se debe señalar que al culminar el segundo semestre del año 2020, se obtuvo un aumento en los montos transaccionales que fueron realizados a través del canal Sofinet del orden de los 57.5 billones de Bs. en comparación con el monto de las transacciones efectuadas en el primer semestre 2020, lo que representó un crecimiento en el orden del 370.69%.

Con respecto a los ingresos generados a través del canal Sofinet, se observó un incremento de Bs. 18.075.5 millones, lo que representa una variación porcentual de 344.38% en comparación al cierre del primer semestre de 2020.

En materia de **Gestión Reclamos y de Atención al Cliente**, el Ratio Gestión Reclamos (Reclamos/Clientes Activos) en el Segundo Semestre de 2020 arrojó un valor del 0,18% 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 disminución (58 casos menos) para el cierre de este Segundo Semestre de 2020, con un registro de 697 reclamos interpuestos por los clientes, en comparación con el Primer Semestre de 2020, cuyo registro fue de 755 reclamos. El Banco reporta para el semestre que acaba de concluir, la relación de 01 reclamo por cada 559 clientes activos del Banco.

En términos monetarios, la cantidad de reclamos recibidos y reportados para el Segundo Semestre de 2020, fue de 697 para un total de Bs. 5.901.098.248,12. De este total de transacciones reclamadas, 512 (73%) por un monto total de Bs. 3.127.892.068,86 (53%), fueron declaradas como *Procedentes*; 153 (22%) por un total de Bs. 2.540.114.061,98 (43%) fueron declaradas como *No Procedentes* y 32 (5%) por un total de Bs.

233.092.117,28 (4%) se encuentran *Pendientes* o *En Proceso* de solución. En cuanto a los tiempos de respuesta para la atención de los reclamos reportados en el Segundo Semestre de 2020, se informa que el 92,25% de los casos fueron respondidos en un lapso promedio de 16 días, cifra que se encuentra dentro de los 20 días establecidos por el Ente Regulador.

Al segundo semestre de 2020 en el **Portafolio de TI de Gestión de Proyectos** se catalogaron un total de 19 Proyectos, en donde el resultado de la gestión fue el siguiente: Los 19 Proyectos obtuvieron un porcentaje de ejecución para el segundo semestre de 2020 del 58%, de los cuales 4 están asociados al objetivo estratégico de Crecimiento (CRI), 7 al objetivo Eficiencia Operativa (EOP), y por último 8 apuntan al objetivo de Cumplimiento por diversas regulaciones emanadas por la SUDEBAN y el Banco Central de Venezuela (BCV).

Para el cierre del semestre el índice promedio de ejecución de la Cartera Total de Proyectos al final del primer semestre del 2020, obtuvo como resultado el 58% y los indicadores promedio de ejecución asociados a cada objetivo estratégico del Banco, presentaron los siguientes promedios: 57% en el indicador CRI, 58% en Eficiencia Operativa y el Indicador de Cumplimiento presentó un 48%.

Durante el semestre se culminó el siguiente proyecto: 1) Proyecto Multimoneda, Primera Fase; Proyecto Categorizado de acuerdo a la metodología de gestión de proyectos como de cumplimiento.

Los proyectos en ejecución para el segundo semestre de 2020, están conformados por una cartera de 19 proyectos: 1) Implantación y Adecuación de la Normativa PCI, 2) Proyecto de integración del maestro de clientes fase 1b preparación de base de

datos, 3) Digitalización de estados de cuenta (fase 2: Metafile), 4) Taxonomía de la información (fase 5) (Gerencia de Banca Electrónica de MP), 5) Implementación del Programa de Cumplimiento FATCA, 6) Actualización Sofinet, 7) Actualización de Servicio IVR Integrado al Core de Banca Electrónica (FASE 1B), 8) Desmaterialización Del ticket del POS-TDD, 9) Aplicación móvil APP BANCA MOVIL, 10) Sistema de inventarios de POS, 11) Acreditación de Pago a Comercios Diariamente, 12) Centro de Cómputos del Banco Sofitasa primera fase construcción de la infraestructura 13) Migración de Versión de Sistema Operativo IBM i de V7.1 a V7.3. 14) Naiguatá Suiche nacional primera fase de Débito 15) Automatización de la metodología de Riesgo de Crédito, 16) Adecuación del Servidor WEB Ambiente de desarrollo y producción (Aplicaciones Web), 17) Pago Móvil Interbancario Tercer Componente C2P, 18) Biopago Banco Sofitasa, 19) Multimoneda.

En otro orden de ideas, se tiene que el **Comité de Riesgos**, de conformidad con las atribuciones y responsabilidades asignadas en la Resolución 136.03 “Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos”, se ha reunido durante el Segundo Semestre de 2020 para tratar los aspectos propios de la Administración Integral de los Riesgos, y en cumplimiento de sus funciones también ha realizado la supervisión del desempeño de la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos. Durante dicho lapso ha conocido, evaluado, analizado y aprobado las actividades efectuadas por dicha Gerencia General, así como ha conocido y evaluado los reportes diseñados para las estimaciones de Riesgo hasta la presente, y ha verificado los resultados de las evaluaciones de Riesgo efectuadas.

Con respecto al **Riesgo de Crédito**, es de

señalar, que el Banco generó durante el segundo 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 segundo semestre, se ha venido presentando de manera mensual los resultados obtenidos de la aplicación de la metodología Credit Risk+. Asimismo, presentó los informes donde se muestra 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. El Banco continúa calculando las provisiones de la Cartera de Créditos en cumplimiento de la normativa vigente establecida mediante la Resolución N° 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 el Banco durante el segundo semestre de 2020 continuó con la liquidación de créditos correspondientes a la Cartera Productiva, referentes al rubro del Sector Agroalimentario, bajo las especificaciones hechas por el Ejecutivo Nacional y reguladas por los Organismos Contralores (SUDEBAN y BCV). De igual manera, se liquidaron créditos comerciales, bajo la modalidad de Créditos Indexados.

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 N° 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 segundo semestre de 2020, la Institución en el corto plazo ha mantenido una posición de liquidez positiva, a través de la gestión en la estructura del balance (activo vs. pasivo), tales como la solicitud de otros financiamientos, debido al incremento sucesivo del Encaje Legal y su impacto en las líneas de negocio y servicio de la Institución. Durante el segundo semestre de 2020, la Institución continúa, en coordinación con las áreas pertinentes, la ejecución de los procesos necesarios, 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 tercer y cuarto trimestre de 2020, concluyendo que los modelos son adecuados.

Para el **Riesgo de Mercado**, durante el segundo 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 N° 136.03.

En cuanto al **Riesgo Operacional**, el Banco continúa presentando el VaR de Riesgo Operacional por el Método Básico. Durante el segundo semestre se realizó el Análisis de Riesgo Operacional y Tecnológico del nuevo producto “Cuenta en Moneda Extranjera. Convenio Cambiario N°1”, obteniendo de la evaluación realizada y según se muestra en el mapa de riesgo consolidado, que el nivel de

Riesgo es “Bajo”; por tal motivo, se considera que dicho producto tiene un nivel de riesgo adecuado para su oferta al mercado.

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, continuó con la activación del 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.

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.

Las **Rentabilidades Ajustadas al Riesgo (RAROC)**, durante el segundo semestre de 2020, se presentaron mes a mes ante el Comité de Riesgos los resultados del cálculo del indicador de manera consolidada.

En el **Campo de los Proyectos Tecnológicos** se realizaron avances significativos del proyecto Pago móvil C2P, el cual se estima culminar en el siguiente semestre.

Se realizó la procura, certificación y pase a producción de COE, Custodia de Divisas incluye un servicio adicional a la Red de agencias. Además se realizó la procura del

Proyecto Múlti Moneda (Apertura de Cuentas en Dólares, Pesos y Euros).

Paralelamente, se está culminando el proyecto de interconexión Naiguatá (FASE I), ya en espera de instrucciones del Consorcio CrediCard, realizar el pase a producción en el mes de enero 2021. En el mismo ámbito, actualmente se están realizando ajustes en el proyecto de Biometría, para continuar con las pruebas y poder certificar el próximo semestre.

Estamos en el proceso de análisis y evaluaciones para la actualización del Sistema Operativo del Core Bancario de V7R1M0 a V7R3M0, y así garantizar continuidad de servicios integrados en los sistemas.

Para fortalecer nuestro Internet Banking, seguimos realizando las gestiones y ajustes necesarios para el cambio del servidor de aplicaciones de SOFINET.

Además se realizaron las dos fases del plan de contingencia, certificación de la data y prueba de conexión al Centro de Datos Alterno, dando cumplimiento a lo establecido por el Ente Contralor.

En torno a los aspectos de Ambiente Laboral es de señalar la capacidad de respuesta de la organización de cara a la declaratoria de Pandemia por el Covid-19, y al Decreto del Estado de Alarma para hacer frente a dicha situación que de alguna manera ha impactado profundamente la operatividad de las organizaciones, dando origen a novedosas forma de operar y de adaptación tanto en el campo de gestión sanitaria como en lo estrictamente funcional. El teletrabajo (trabajo a distancia), el manual de “Protocolo para áreas administrativas en prevención, control y mitigación del Covid 19”, y el desarrollo de las acciones estratégicas en el campo de la digitalización se constituyeron en las herramientas para acción ante el proceso de cambios radicales, disruptivos e inciertos a que está sometida la organización en este tiempo presente.

De cara al proceso hiperinflacionario, durante el semestre que se reseña se han aplicado medidas especiales en materia de compensación y beneficios, Dichas medidas buscan coadyuvar al bienestar y calidad de vida de nuestra fuerza laboral, ante el incremento del costo de vida. En este sentido, se siguió aplicando la política de otorgar subsidios y beneficios con enfoque en la alimentación, salud y protección familiar.

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.

Finalmente debo destacar, la dedicación y el esfuerzo de nuestro talento humano en el mantenimiento de todos los servicios, las relaciones con los funcionarios y colaboradores se han mantenido dentro del habitual espíritu de concordia y la Junta Directiva desea expresarles su reconocimiento por la eficiencia y dedicación que han mostrado en el desempeño de sus labores. A los clientes por el respaldo y

confianza a la Institución, y a ustedes señores Accionistas por la confianza brindada a esta Junta Directiva para seguir consolidando nuestro liderazgo y presencia en este competitivo y complejo escenario nacional.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ramón Evencio Molina Durán', is written over a large, thin, hand-drawn 'X' mark.

Econ. Ramón Evencio Molina Durán
Presidente.

San Cristóbal, 2 de Marzo de 2021

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 julio al 31 de diciembre de 2020, ambas fechas inclusive.

Durante el período indicado, se celebraron y asistimos a una Asamblea General de Accionistas Ordinaria, celebrada el 18 de diciembre 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 31 diciembre 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 31 de diciembre 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 31 de diciembre de 2020, cumple con lo establecido en el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias, emitidos por la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario.

De conformidad a lo establecido en el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias, la Cartera de Inversiones en Títulos Valores y sus rendimientos vencidos, han venido presentando un deterioro, considerando una insuficiencia en la provisión; se indica que el Banco Sofitasa, Banco Universal, C.A., solicitó a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, en comunicado BS-VPE-104/2019 de 17 de octubre de 2019 y BS-VPE-135/2019 del 26 de Diciembre de 2019, autorización para constituir provisión de Capitales y Rendimientos sobre Títulos Valores Vencidos y no cobrados, acumulados al segundo semestre de 2019, por una cantidad equivalente a US\$13.534.577,75, de una manera progresiva y consecutiva en un lapso de doce (12) meses con aplicación a la cuenta 352.00 "Ganancia o pérdida por fluctuaciones cambiarias por tenencia de activos y pasivos en moneda extranjera", de acuerdo a lo estipulado

.....

en la circular SIB-II-GGR-GNP-03578 del 29 de marzo de 2019. A lo anterior el ente regulador autorizó en comunicado SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-05145 del 24 de septiembre de 2020, la constitución de Provisión requerida en los términos planteados previamente, e informar al ente regulador los primeros cinco (5) días del mes siguiente en que se efectúe el registro contable; sobre el particular, la primera provisión se realizó a partir del mes de octubre, continuando en los meses de noviembre y diciembre por un monto de US\$ 1.127.881,48 a la tasa fijada por el Banco Central de Venezuela.

Con respecto a la situación planteada en los párrafos anteriores, reiteramos nuestra posición que las inversiones respaldadas por el estado venezolano, poseen riesgo 0% y en virtud que la República en su carácter de emisor de bonos, es de cesación temporal de pagos y no de insolvencia, por lo que concluimos que no existe posibilidad alguna de pérdida de dichas inversiones.

Durante el semestre terminado al 30 de junio de 2020, el Banco firmó un contrato de cesión con una compañía relacionada para la recuperación de fondos que mantenía en las cuentas de disponibilidad 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 e indirectamente con personas naturales o jurídicas vinculadas con la administración o su propiedad. Durante el segundo semestre de 2020, el Banco y la Compañía relacionada anularon el mencionado contrato y la relacionada transfirió el monto indicado en el contrato de procura al banco corresponsal en el exterior designado por el Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., quedando solventada dicha situación.

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.

Por lo antes expuesto, nos permitimos recomendar a los señores Accionistas aprobar los Estados Financieros correspondientes al segundo semestre del año 2020, así como la gestión administrativa de la Junta Directiva del BANCO SOFITASA, BANCO UNIVERSAL, C.A., durante

el período semestral referido, conforme a lo señalado por la firma de Contadores Públicos Independientes Lara, Marambio y Asociados.



Lcda. Maida Daniela Guedez Tovar

Comisario Principal

V-12.725.671

C.P.C. 40.899



Lcdo. Larrys Enrique Báez Huerfano

Comisario Principal

V-9.417.110

C.P.C. 22.423

San Cristóbal, 2 de Marzo de 2021

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 segundo semestre 2020.

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

a) Composición de la Cartera de Créditos al 31 de diciembre 2020

Créditos Vigentes	Bs. 971.779.027.333
Créditos Reestructurados	Bs. —
Créditos Vencidos	Bs. 44.498.066
Créditos en Litigio	Bs. 17
TOTAL CARTERA DE CRÉDITO BRUTA	Bs. 971.823.525.416
PROVISIÓN PARA CARTERA DE CRÉDITOS	Bs. (17.120.876.137)
CARTERA DE CRÉDITO NETA	Bs. 954.702.649.279

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 2020, se detalla a continuación:

Colocaciones en BCV y Operaciones Interbancarias	Bs. 36.000.000.000
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	Bs. —
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	Bs. 2.744.035.124.696
Inversiones en Títulos Valores Mantenedos hasta el Vtto	Bs. 8.143.394.657.318
Inversiones de Disponibilidad Restringida	Bs. 2.601.366.330.993
Inversiones en Otros Títulos Valores	Bs. 2.798.996
TOTAL INVERSIONES EN TITULOS VALORES	Bs. 13.524.798.912.003
Provisión en Títulos Valores	Bs. 0
TOTAL INVERSIONES EN TITULOS VALORES NETA	Bs. 13.524.798.912.003

A nuestro juicio, el Banco Sofitasa Banco Universal C.A., al 31 de diciembre de 2020, cumple debidamente con la normativa vigente en lo referente a la Provisión para contingencias de Cartera de Créditos e Inversiones, son suficientes para cubrir las expectativas de riesgos futuros para lo que fueron creados.

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 segundo 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) La Institución Bancaria a fin de fortalecer oportunamente todas las áreas de riesgo, está realizando evaluaciones y adecuaciones pertinentes, aplicando planes correctivos de control interno, legitimación de capitales y plan de contingencia de liquidez del Banco; además de estar realizando lo necesario a fin de cumplir con la G.O 41.834 del 06 de marzo de 2020 y G.O 42.050 de fecha 19 de enero de 2021, en cuanto a la creación de la Cartera Productiva Única Nacional, para el otorgamiento de créditos comerciales, microcréditos y tarjetas de crédito.

g) El Banco Sofitasa Banco Universal C.A. el 18 de diciembre de 2020 en asamblea general ordinaria de accionistas, evaluó la terna de Firma de Auditores Externos, sometiéndola a votación, siendo aprobada y designada la firma de Auditores KPMG, Auditores Externos para el periodo 2021 -2025, a ser presentada para la aprobación por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, destacando que los Auditores designados deben cumplir con lo establecido en el artículo 81 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, en concordancia con lo señalado en la Resolución N° 086.12 del 18 de junio de 2012, contentiva de las “Normas Relativas al Registro de los Contadores Públicos o Contadoras Publicas en el Ejercicio Independiente de la Profesión”.

h) El Libro de Acta de Junta Directiva se encuentra registrado hasta el acta 446 de diciembre de 2020 y el libro de accionistas está registrada hasta el último aumento aprobado. Mientras que se debe Actualizar el Libro de Actas de Asamblea de Accionista del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A. el que se encuentra asentado hasta el acta número 75 de septiembre de 2016

En cuanto al libro de Actas de asamblea, es de obligatorio cumplimiento que el mismo esté actualizado, las actas deben ser transcritas y firmadas en el acto, a fin de dar cumplimiento al artículo 260 del código de comercio, donde se establece la obligación de tenerlo y el artículo 283 que dice que las actas deben ser firmadas por todos los asistentes en la misma asamblea; por lo anterior, dicho libro, debe estar actualizado hasta la última asamblea realizada, indistintamente que los puntos tratados y aprobados requieran de la autorización del ente regulador para su posterior registro mercantil, a fin de que surtan efectos ante terceros. Por cuanto lo acordado en asamblea es la manifestación de voluntad de los socios, debe quedar asentado en dicho libro y establecer antes de cerrar cada acta, que las decisiones de dicha asamblea quedan sujetas a la autorización y aprobación del ente regulador la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. La anterior opinión y sugerencia fue compartida con la Consultoría Jurídica del Banco.

i) 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.



Lcda. Maida Daniela Guedez Tovar

Comisario Principal

V-12.725.671

C.P.C. 40.899



Lcdo. Larrys Enrique Baez Huerfano

Comisario Principal

V-9.417.110

C.P.C. 22.423

Activo a Diciembre 2020 con variaciones respecto a ejercicios anteriores

Cantidades en miles bolívares

	DICIEMBRE 2.020	JUNIO 2.020	DICIEMBRE 2019	JUNIO 2.019
ACTIVO				
11000 DISPONIBILIDADES	6.205.757.341.164,16	957.150.096.766,48	519.217.479.469,39	67.328.401.971,53
11100 EFECTIVO	292.252.395.005,16	81.848.648.482,11	39.246.090.318,52	4.263.354.571,57
11200 BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	2.602.797.420.725,33	835.619.279.691,30	267.856.584.538,03	42.309.737.369,86
11300 BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	28.317.181,82	31.157.615,62	4.977.223.613,76	81.089.281,38
11400 BANCOS Y CORRESPONSALES DEL EXTERIOR	3.305.826.439.757,30	38.624.048.127,18	200.954.438.928,07	19.493.702.578,38
11500 OFICINA MATRIZ Y SUCURSALES	0,00	0,00	0,00	0,00
11600 EFECTOS DE COBRO INMEDIATO	4.852.768.494,61	1.026.962.850,33	6.183.142.071,07	1.180.518.170,40
11900 (PROVISION PARA DISPONIBILIDADES)	-0,06	-0,06	-0,06	-0,06
12000 INVERSIONES EN TITULOS VALORES	13.524.798.912.003,50	2.366.663.771.854,33	642.913.707.947,34	169.436.900.647,77
12400 COLOCACIONES EN EL B.C.V. Y OPERAC. INTERBANCARIAS	36.000.000.000,00	37.500.000.000,00	0,00	0,00
12100 INVERSIONES EN TITULOS VALORES PARA NEGOCIAR	0,00	0,00	0,00	0,00
12200 INVERS. EN TITULOS VALORES DISPONIBLES PARA LA VENTA	2.744.035.124.696,23	329.930.458.187,17	157.491.533.795,59	63.026.742.304,84
12300 INVERS. EN TITULOS VALORES MANTENIDOS HASTA EL VITO.	8.143.394.657.317,85	1.519.054.844.506,66	349.997.068.307,82	90.800.710.983,04
12500 INVERSIONES DE DISPONIBILIDAD RESTRINGIDA	2.601.366.330.993,55	480.175.652.587,09	135.422.299.912,81	15.606.640.332,41
12600 INVERSIONES EN OTROS TITULOS VALORES	2.798.995,85	2.816.573,41	2.805.931,12	2.807.027,48
12900 (PROVISION PARA INVERSIONES TITULOS VALORES)	0,00	0,00	0,00	0,00
13000 CARTERA DE CREDITOS	954.702.649.279,21	66.338.448.323,55	109.644.315.000,40	25.308.458.357,93
13100 CREDITOS VIGENTES	971.779.027.332,88	68.432.410.781,84	111.864.161.111,96	25.781.756.638,65
13200 CREDITOS REESTRUCTURADOS	0,00	0,00	0,00	0,00
13300 CREDITOS VENCIDOS	44.498.066,61	417.728.332,46	14.936.287,72	10.835.327,81
13400 CREDITOS EN LITIGIO	17,05	17,05	17,05	17,05
13900 (PROVISION PARA CARTERA DE CREDITOS)	-17.120.876.137,33	-2.511.690.807,80	-2.234.782.416,33	-484.133.625,58
14000 INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	1.431.282.823.065,77	264.658.007.836,77	60.376.486.810,44	9.657.516.188,11
14100 RENDIMIENTOS POR COBRAR POR DISPONIBILIDADES	0,00	0,00	0,00	0,00
14200 RENDIMIENTOS POR COBRAR POR INVERS. EN TITULOS VALORES	1.428.625.244.738,13	263.845.073.993,75	60.136.277.794,38	9.527.928.854,27
14300 RENDIMIENTOS POR COBRAR POR CARTERA DE CREDITOS	2.721.270.644,78	1.374.213.538,83	249.489.820,81	136.697.377,22
14400 COMISIONES POR COBRAR	527.976.970,76	30.389.592,09	62.724.235,53	8.894.996,90
14500 RENDIM. Y COMIS. POR COBRAR POR OTRAS CTAS POR COBRAR	0,00	0,00	0,00	0,00
14900 (PROVISION PARA RENDIMIENTOS POR COBRAR Y OTROS)	-591.669.287,90	-591.669.287,90	-72.005.040,28	-16.005.040,28
15000 INVERS. EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	0,00	0,00	0,00	0,00
15100 INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES Y AFILIADAS	0,00	0,00	0,00	0,00
15200 INVERSIONES EN SUCURSALES	0,00	0,00	0,00	0,00
15900 (PROVIS. PARA INVER. EN EMPRESAS FILIALES AFILIADAS Y SUC)	0,00	0,00	0,00	0,00
16000 BIENES REALIZABLES	5.028.537.872,68	10.443.709,46	16.860.853,28	23.278.526,99
17000 BIENES DE USO	76.978.679.961,71	10.256.077.593,55	2.953.869.453,56	1.069.735.687,52
18000 OTROS ACTIVOS	14.666.089.577.581,20	3.685.376.390.217,82	642.047.335.010,71	43.751.887.816,55
10000 TOTAL DEL ACTIVO	36.864.630.520.928,20	7.350.453.236.301,96	1.977.170.054.545,12	316.576.179.196,40

Pasivo a Diciembre 2020 con variaciones respecto a ejercicios anteriores

Cantidades en miles bolívares

	DICIEMBRE 2.020	JUNIO 2.020	DICIEMBRE 2.019	JUNIO 2.019
PASIVO				
21000 CAPTACIONES DEL PUBLICO	-4.582.721.615.594,43	-1.261.988.876.160,39	-495.498.146.989,38	-70.894.310.982,85
21100 DEPOSITOS EN CUENTAS CORRIENTES	-4.108.629.401.979,75	-1.149.441.687.471,68	-458.251.069.610,79	-65.005.281.470,19
21101 CUENTAS CORRIENTES NO REMUNERADAS	-2.473.632.037.895,73	-757.984.146.456,68	-272.862.220.369,05	-49.166.917.326,20
21102 CUENTAS CORRIENTES REMUNERADAS	-196.569.242.994,55	-44.106.223.351,77	-17.812.676.452,72	-2.354.612.572,86
21103 CUENTAS CORRIENTES SEGÚN CONVENIO CAMBIARIO NRO. 20	-1.108.611.420.031,40	-242.431.741.670,26	-138.588.779.674,75	-11.086.647.576,00
21104 DEPOSITOS Y CERTIFICADOS A LA VISTA	-154.377.535.642,01	-63.709.987.499,16	-8.501.984.410,70	-2.397.103.995,13
21105 CTAS. CTES. S/SIST.MERC.CAMB.LIBRE CONVERTIBILIDAD	-175.439.165.416,06	-41.209.588.493,81	-20.485.408.703,57	0,00
21106 FONDOS ESPEC.DE FIDIC. S/SIST.MERC.CAMB.LIBRE CONVERTIBILIDAD	0,00	0,00	0,00	0,00
21200 OTRAS OBLIGACIONES A LA VISTA	-4.237.142.628,49	-1.115.684.338,38	-542.963.000,46	-260.084.973,11
21300 OBLIGACIONES POR OPERACIONES DE MESA DE DINERO	0,00	0,00	0,00	0,00
21400 DEPOSITOS DE AHORRO	-469.855.070.983,40	-111.431.504.347,54	-36.704.114.375,34	-5.628.944.536,76
21500 DEPOSITOS A PLAZO	0,00	0,00	0,00	0,00
21600 TITULOS VALORES EMITIDOS POR LA INSTITUCION	0,00	0,00	0,00	0,00
21700 CAPTACIONES DEL PUBLICO RESTRINGIDAS	-2,79	-2,79	-2,79	-2,79
21800 DERECHOS Y PARTICIP.SOBRE TITULOS VALORES	0,00	0,00	0,00	0,00
22000 OBLIGACIONES CON EL B.C.V.	0,00	0,00	0,00	0,00
23000 CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANAVIH	-36.858.730,26	-5.056.250,78	-4.389.493,56	-2.786.811,07
24000 OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	-750.000.000.000,00	-4.612.848.919,36	-25.091.337.857,69	-3.837.466.478,16
24100 OBLIGAC.CON INSTIT.FINANC.DEL PAIS HATA UN AÑO	-750.000.000.000,00	-4.612.848.919,36	-25.091.337.857,69	-3.837.466.478,16
24200 OBLIGAC.CON INSTIT.FINANC.DEL PAIS A MAS DE UN AÑO	0,00	0,00	0,00	0,00
24300 OBLIGAC.CON INSTIT.FINANC.DEL EXTERIOR HASTA UN AÑO	0,00	0,00	0,00	0,00
24400 OBLIGAC.CON INSTIT.FINANC.DEL EXTERIOR A MAS DE UN AÑO	0,00	0,00	0,00	0,00
24500 OBLIGACIONES POR OTROS FINANCIAMIENTOS HASTA UN AÑO	0,00	0,00	0,00	0,00
24600 OBLIGACIONES POR OTROS FINANCIAMIENTOS A MAS DE UN AÑO	0,00	0,00	0,00	0,00
25000 OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACION FINANCIERA	0,00	0,00	0,00	0,00
26000 INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	-14.664.351.889,24	-2.649.660.347,97	-754.972.834,54	-55.606.318,84
26100 GASTOS POR PAGAR POR CAPTACIONES DEL PUBLICO	-5.497.685.222,57	-2.649.660.347,97	-310.802.001,20	-34.374.652,17
26200 GASTOS POR PAGAR POR OBLIGACIONES CON EL B.C.V.	0,00	0,00	0,00	0,00
26300 GASTOS POR PAGAR POR CAPTAC.Y OBLIGAC.CON EL BANAVIH	0,00	0,00	0,00	0,00
26400 GASTOS POR PAGAR OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	0,00	0,00	0,00	0,00
26500 GASTOS POR PAGAR POR OTRAS OBLIG.POR INTERM.FINANCIERA	-9.166.666.666,67	0,00	-444.170.833,34	-21.231.666,67
26600 GASTOS POR PAGAR POR OTRAS OBLIGACIONES	0,00	0,00	0,00	0,00
26700 GASTOS POR PAGAR POR OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0,00	0,00	0,00	0,00
27000 ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	-1.972.462.353.543,32	-473.409.162.431,92	-132.116.630.655,94	-21.772.500.099,27
28000 OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0,00	0,00	0,00	0,00
29000 OTRAS OBLIGACIONES	0,00	0,00	0,00	0,00
20000 TOTAL DEL PASIVO	-7.319.885.179.757,25	-1.742.665.604.110,42	-653.465.477.831,11	-96.562.670.690,19
GESTION OPERATIVA	0,00	0,00	0,00	0,00

Patrimonio a Diciembre 2020 con variaciones respecto a ejercicios anteriores

Cantidades en miles bolívares

PATRIMONIO	DIEMBRE 2.020	JUNIO 2.020	DIEMBRE 2.019	JUNIO 2.019
CAPITAL SOCIAL	-160.850,00	-160.850,00	-160.850,00	-850,00
CAPITAL PAGADO	-160.850,00	-160.850,00	-160.850,00	-850,00
OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES	0,00	0,00	0,00	0,00
APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS	-5.011,41	-5.011,41	-5.011,41	-165.011,41
RESERVAS DE CAPITAL	-163.340,96	-161.732,46	-161.732,46	-928,21
AJUSTES AL PATRIMONIO	-55.073.052.258.225,70	-10.498.619.453.812,40	-2.357.266.679.669,43	-336.579.837.942,66
RESULTADOS ACUMULADOS	-47.908.715.747,06	-7.891.698.062,51	-1.426.958.165,10	-415.511.418,62
GANANCIA O PERD.NO REALIZEN INV.TIT.VALORES	25.576.207.962.004,20	4.898.723.847.277,31	1.034.989.388.714,39	116.982.007.644,69
(ACCIONES EN TESORERIA)	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL DEL PATRIMONIO	-29.544.753.341.170,90	-5.607.787.632.191,47	-1.323.704.576.714,01	-220.013.508.506,21
TOTAL DEL PASVO Y PATRIMONIO	-36.864.638.520.928,20	-7.350.453.236.301,89	-1.977.170.054.545,12	-316.576.179.196,40
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	32.441.851.044,23	9.819.777.545,50	7.938.291.916,04	1.648.252.026,21
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	30.409.624.702,18	11.892.313.878,14	2.157.990.753,54	161.946.241,56
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0,00	0,00	0,00	0,00
CTAS.DEUD.POR OTROS ENCARG.DE CONF.(REG.PREST.VDA.HAB)	17.382,86	1.942.869.404,68	896.452.796,64	109.442.539,88
OTRAS CTAS. DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AH.P/LA VIMENDA	0,00	0,00	0,00	0,00
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	4.677.241.337.053,98	903.596.317.854,87	493.763.039.913,41	654.664.457.710,18
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0,00	0,00	0,00	0,00
ACTIVOS DE LOS ENCARGOS DE CONFIANZA PAR	0,00	0,00	0,00	0,00
INVERSIONES CEDIDAS	0,00	0,00	0,00	0,00
CARTERA AGRICOLA DEL MES	0,00	0,00	0,00	0,00
CARTERA AGRICOLA ACUMULADA	233.826.299.778,08	5.512.723.094,15	3.338.142.384,49	312.657.698,36
CAPTACIONES DE ENTIDADES OFICIALES	-84.656.622.619,11	-41.068.353.905,40	-8.570.637.925,96	-2.574.425.600,02
MICROCREDITOS	50.196.100,00	15.101.050.869,59	25.196.429.036,79	1.038.911.780,93
CREDITOS AL SECTOR TURISMO S/LEGISLACION VIGENTE	0,00	0,00	20.000,02	97.136,68
CRED.HIP.S/LEY ESPEC.PROTECC.AL DEUDOR HIPOTECARIO	0,00	5.376,44	14.526,72	16.837,91
INDICE DE SOLVENCIA PATRIMONIAL	126,47	120,22	112,48	189,74
CREDITOS OTORGADOS A LA ACTV.MANUFACTURERA	0,00	77.576,00	163.847,92	492.521,96

Estado de Resultados a Diciembre 2020 con variaciones respecto a ejercicios anteriores

Cantidades en miles de bolívares

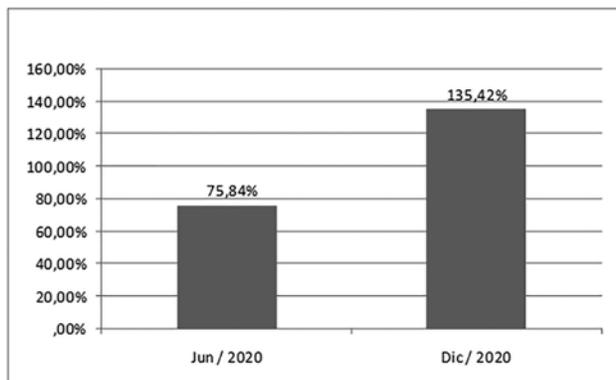
	DICIEMBRE 2020	JUNIO 2020	DICIEMBRE 2019	JUNIO 2019
51000 INGRESOS FINANCIEROS	1.367.912.891.324,43	288.812.079.621,61	81.819.373.534,28	15.706.666.314,74
51100 INGRESOS POR DISPONIBILIDADES	0,00	0,00	69.739.706,50	40.269.604,03
51200 INGRESOS POR INVERSIONES EN TITULOS VALORES	1.224.237.029.694,49	256.914.115.539,14	54.127.738.693,80	9.333.132.087,98
51300 INGRESOS POR CARTERA DE CREDITOS	143.675.861.327,51	31.897.964.071,50	27.621.895.095,23	6.202.250.787,31
51400 INGRESOS POR OTRAS CUENTAS POR COBRAR	302,43	10,97	38,75	34,03
51500 INGRESOS POR INVERS. EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	0,00	0,00	0,00	0,00
51600 INGRESOS POR OFICINA PRINCIPAL Y SUCURSALES	0,00	0,00	0,00	0,00
51900 OTROS INGRESOS FINANCIEROS	0,00	0,00	0,00	131.013.801,39
41000 GASTOS FINANCIEROS	-216.715.293.208,75	-58.534.453.410,73	-25.393.873.604,86	-1.257.188.467,94
41100 GASTOS POR CAPTACIONES DEL PUBLICO	-80.830.500.105,66	-24.407.187.402,18	-4.069.609.729,18	-591.180.100,93
41200 GASTOS POR OBLIGACIONES CON EL B.C.V.	-52.738.246.802,36	-20.352.166.996,60	-16.643.499.736,47	-130.839.616,27
41300 GASTOS POR CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANAVIH	0,00	0,00	0,00	0,00
41400 GASTOS POR OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	-83.141.508.722,21	-13.772.932.388,94	-4.680.061.341,37	-899.488.514,75
41500 GASTOS POR OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIAC. FINANCIERA	0,00	0,00	0,00	-135.488.888,89
41600 GASTOS POR OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0,00	0,00	0,00	0,00
41700 GASTOS POR OTRAS OBLIGACIONES	0,00	0,00	0,00	0,00
41800 GASTOS POR OFICINA PRINCIPAL Y SUCURSALES	0,00	0,00	0,00	0,00
41900 OTROS GASTOS FINANCIEROS	-5.037.578,52	-2.166.623,01	-702.797,84	-181.347,10
MARGEN FINANCIERO BRUTO	1.151.197.598.115,68	230.277.626.210,88	56.425.499.929,42	13.949.477.846,80
52000 INGRESOS POR RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	0,00	0,10	0,72	5,65
42000 GASTOS POR INCORPORACION DE VALOR DE ACTIVOS FINANCIEROS	-14.609.185.329,53	-796.572.639,09	-1.806.648.790,75	-364.054.114,80
42100 GASTOS POR INCORPORACION DE CREDITOS Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR	-14.609.185.329,53	-796.572.639,09	-1.806.648.790,75	-364.054.114,80
42300 CONSTITUCION DE PROVISION Y AJUSTES DE DISPONIBILIDADES	0,00	0,00	0,00	0,00
MARGEN FINANCIERO NETO	1.136.588.412.786,15	229.481.053.571,89	54.618.851.139,39	13.585.423.737,65
53000 OTROS INGRESOS OPERATIVOS	439.797.462.511,28	158.279.195.779,03	66.769.336.153,59	4.892.496.209,36
43000 OTROS GASTOS OPERATIVOS	-224.944.048.094,42	-56.593.464.683,48	-16.261.816.645,49	-2.819.747.450,96
MARGEN DE INTERMEDIACION FINANCIERA	1.351.441.827.203,01	331.166.784.667,44	105.126.370.647,49	15.658.172.496,05
GASTOS DE TRANSFORMACION	-579.061.635.484,54	-135.761.983.597,04	-43.334.124.204,26	-5.282.867.241,28
44100 GASTOS DE PERSONAL	-189.383.472.258,89	-41.259.424.348,57	-16.176.401.976,60	-2.569.182.790,55
44000 GASTOS GENERALES Y ADMINISTRATIVOS	-347.608.265.749,23	-82.732.586.291,12	-24.717.625.257,00	-2.278.602.707,52
44912 APORTES AL FONDO DE GARANTIA DE DEPOSITOS Y PROTECC. BANCARIA	-7.135.604.614,74	-2.444.886.832,44	-430.362.029,76	-61.472.735,42
44913 APORTES A LAS SUPERINTENDENCIA DE INSTITUC. DEL SECTOR BANCARIO	-34.934.292.811,68	-9.325.086.124,91	-2.009.724.940,90	-372.609.007,79
MARGEN OPERATIVO BRUTO	772.380.191.768,47	195.404.801.070,40	61.792.246.443,23	10.375.305.254,77
53300 INGRESOS POR BIENES REALIZABLES	0,00	0,00	0,00	0,00
53700 INGRESOS POR PROGRAMAS ESPECIALES	0,00	0,00	0,00	0,00
53900 INGRESOS OPERATIVOS VARIOS	13.870.022.052,64	4.250.985.572,91	655.075.447,32	564.387.904,27
43300 GASTOS POR BIENES REALIZABLES	-178.384.876,09	-6.417.143,82	-6.417.673,71	-2.377.053,36
43500 GASTOS POR DEPREC., AMORTIZ. Y DESV. DE BIENES DIVERSOS	0,00	0,00	0,00	0,00
43900 GASTOS OPERATIVOS VARIOS	-734.313.233.968,34	-191.732.748.715,88	-61.288.559.263,28	-10.446.537.210,36
MARGEN OPERATIVO NETO	51.758.594.976,68	7.916.620.783,61	1.152.344.953,56	490.778.895,32
54000 INGRESOS EXTRAORDINARIOS	0,00	10.000.000,00	0,00	0,00
45000 GASTOS EXTRAORDINARIOS	-4.720.144.706,88	-5.614.000,00	-15.532.731,04	-6.250.848,67
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTOS	47.038.450.269,80	7.921.006.783,61	1.136.812.222,52	484.528.046,65
47000 IMPUESTO SOBRE LA RENTA	-2.000.000.000,00	-650.000.000,00	0,00	-119.084.750,25
RESULTADO NETO	45.038.450.269,80	7.271.006.783,61	1.136.812.222,52	365.443.296,40
APLICACION DEL RESULTADO NETO				
RESERVA LEGAL	0,00	0,00	0,00	0,00
UTILIDADES ESTATUTARIAS	4.503.845.026,58	727.100.678,36	113.681.222,25	36.544.329,64
JUNTA DIRECTIVA	4.503.845.026,58	727.100.678,36	113.681.222,25	36.544.329,64
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS	0,00	0,00	0,00	0,00
OTRAS RESERVAS DE CAPITAL	0,00	0,00	0,00	0,00
RESULTADOS ACUMULADOS	40.017.019.293,05	6.464.739.897,41	1.011.607.550,73	323.991.177,81
APORTE LOSP	517.585.949,77	79.166.207,84	11.523.449,54	4.907.788,95

Liquidez

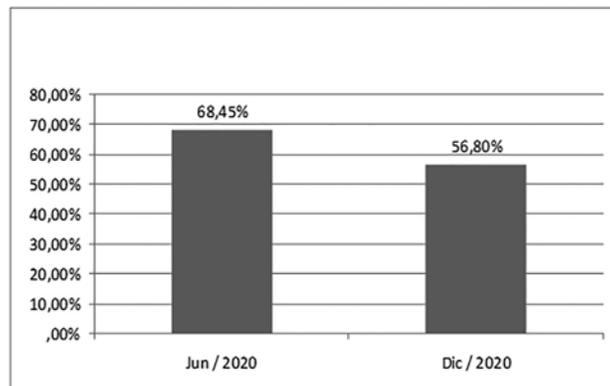
Junio 2020 - Diciembre 2020

Indicadores de Liquidez	Jun / 2020	Dic / 2020
Disponibilidades / Captaciones del Público	75,84%	135,42%
(Disponibilidades + Inv. Disp. Venta y Negociar) / Captaciones del Público (Liq. Ampliada)	101,99%	195,29%
(Efectivo + BCV) / Captaciones del Público (Prueba Ácida)	75,15%	63,17%
BCV / Captaciones del Público (Prueba Súper Ácida)	68,45%	56,80%
Cartera de Créditos Neta / Captaciones del Público	5,26%	20,83%
Captaciones Oficiales / Captaciones del Público	3,25%	1,85%

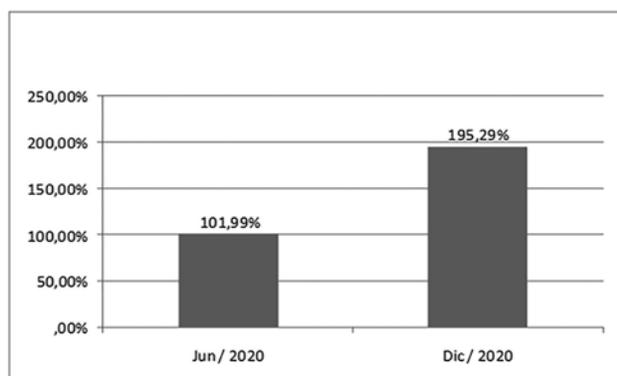
Disponibilidades / Captaciones del Público



BCV / Captaciones del Público (Prueba Super Ácida)



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

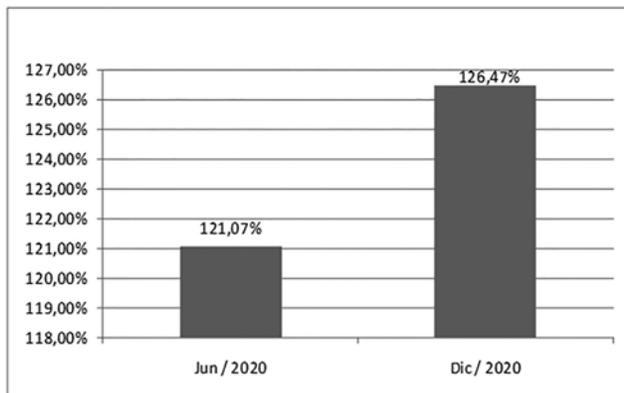


Solvencia

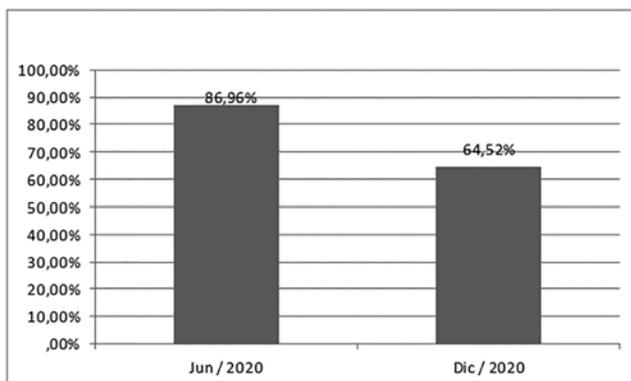
Junio 2020 - Diciembre 2020

Indicadores de Solvencia	Jun / 2020	Dic / 2020
(Patrimonio + Gestión Operativa)/Activo Total*	121,07%	126,47%
Patrimonio/Activo Ponderado por Riesgo	244,64%	291,48%
Otros Activos/(Patrimonio + Gestión Operativa)	65,72%	49,56%
Activo Improductivo/(Patrimonio + Gestión Operativa)	86,96%	64,52%

(Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total*



Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)

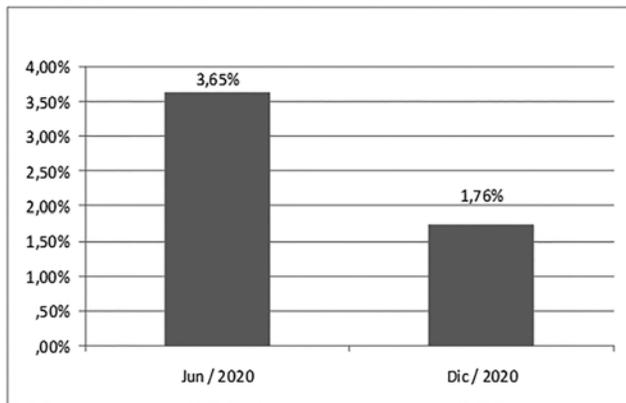


Eficiencia

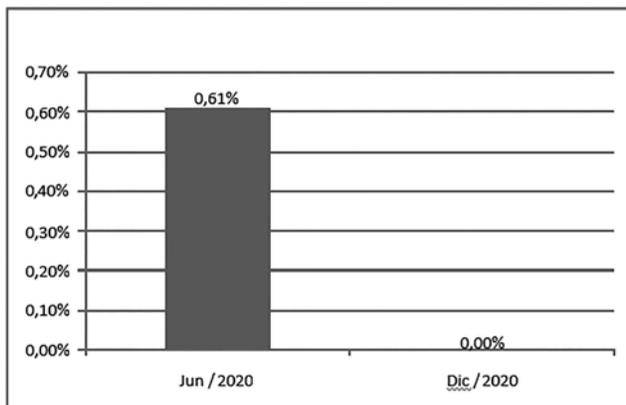
Junio 2020 - Diciembre 2020

Indicadores de Calidad de Activos	Jun / 2020	Dic / 2020
Activo Improductivo/ Activo Total	66,35%	51,71%
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	3,65%	1,76%
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera Inmovilizada Bruta	601,27%	38.475,54%
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Créditos Bruta	0,61%	0,00%

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



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

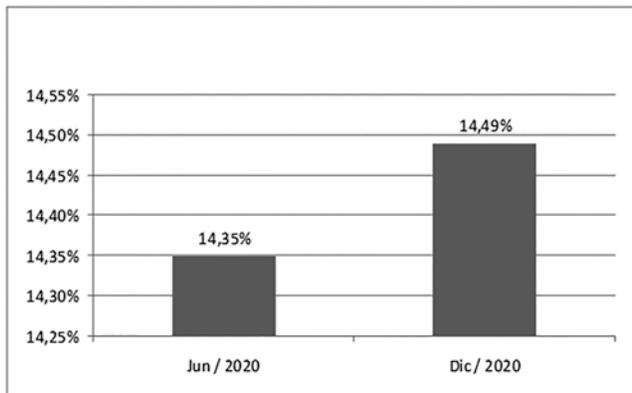


Eficiencia

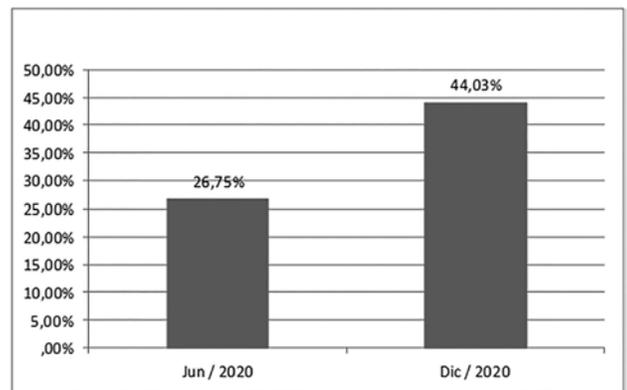
Junio 2020 - Diciembre 2020

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%

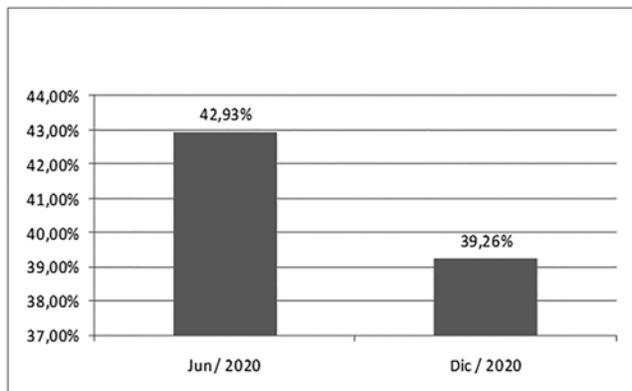
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio



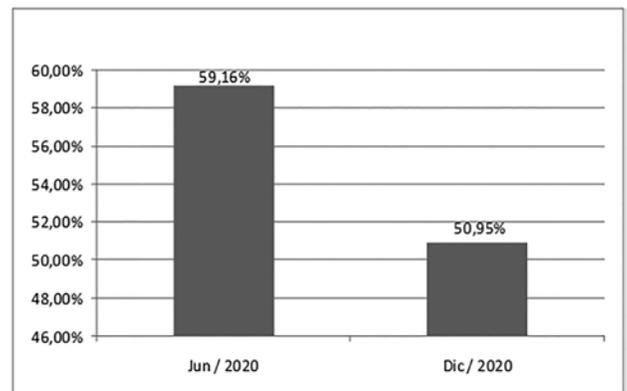
Brecha Estructural / Activo Total



(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros



Gastos de Transformación / Margen Financiero Neto

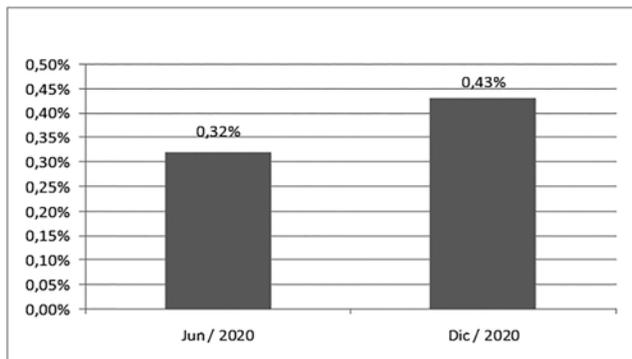


Rentabilidad

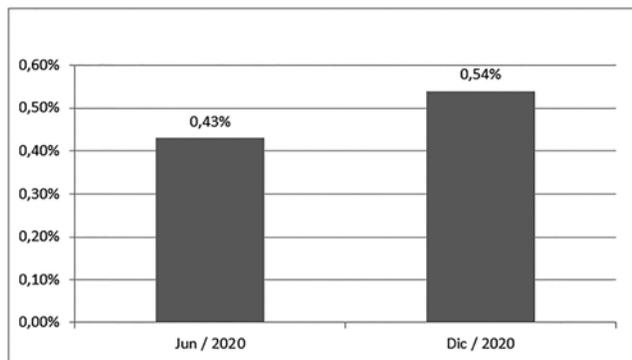
Junio 2020 - Diciembre 2020

Indicadores de Rentabilidad	Jun / 2020	Dic / 2020
Ingreso por Cartera Créditos/Cartera de Créditos Promedio	76,76%	88,96%
Ingreso por Inversiones en Títulos Valores/Inversiones en Títulos Valores Promedio	33,90%	34,13%
Gastos Financieros/Captaciones Promedio con Costos	36,28%	35,34%
Margen Financiero Bruto/Activo Promedio	10,28%	11,27%
Ingresos Extraordinarios/Activo Promedio	0,00%	0,00%
Resultado Neto/Activo Promedio(ROA)	0,32%	0,43%
Resultado Neto/Patrimonio Promedio (ROE)	0,43%	0,54%

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 31 de diciembre y 30 de junio de 2020, 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 31 de diciembre y 30 de junio de 2020, 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 31 de diciembre y 30 de junio de 2020, 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. 1.989.309.590.532 y Bs. 2.792.189.465.175, respectivamente, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias. Como resultado de lo antes indicado, al 31 de diciembre y 30 de junio de 2020, el activo y el patrimonio del Banco se encuentran aumentados en Bs. 1.989.309.590.532 y Bs. 2.908.030.962.387, respectivamente; asimismo, los resultados del semestre terminado el 31 de diciembre y 30 de junio de 2020 se encuentra aumentado en Bs. 1.989.309.590.532 y Bs. 2.284.777.124.808. Como se indica en Nota 9 a los estados financieros, durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2020, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario autorizó al Banco a constituir provisión para los títulos valores y rendimientos vencidos por US\$ 13.534.577, de forma progresiva y consecutiva en lapso de 12 meses contra la cuenta 352 "Ganancia o Pérdida por Fluctuación Cambiaria de Activos y Pasivos en moneda extranjera.

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. Durante el segundo semestre de 2020, el Banco y la Compañía relacionada anularon el mencionado contrato y la relacionada transfirió el monto antes indicado en el contrato de procura al banco corresponsal en el exterior designado por el Banco Sofitasa Banco Universal, C.A. 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.

LARA MARAMBIO & ASOCIADOS

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

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

República Bolivariana de Venezuela, 9 de marzo de 2021

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

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

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

ALCANCE:

Los procesos mencionados en el presente informe corresponden a las auditorías basadas en riesgo, efectuadas en la Red de Agencias y Áreas de Dirección Central durante el Segundo 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 continúan afectando 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 señalado, así mismo, presentando mayor impacto en las visitas a la Red de Agencias para las evaluaciones en materia de riesgo y en

materia de prevención y control de **LC/FT/FPADM** y en la operatividad de las mismas, se está realizando monitoreo a distancia y abarcando otros aspectos. Es alusivo indicar que se están desarrollando estrategias para la evaluación a distancia y de manera virtual en materia de prevención y control de **LC/FT/FPADM**, todo con la finalidad de contrarrestar la limitante actual en cuidados de bioseguridad causados por la pandemia. En este mismo orden de ideas, adicionalmente, 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, Areas de Dirección Central y Areas 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 de 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 donde 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 II Semestre del 2020 un monto de Bs.170.431.000.000 en créditos al sector agroalimentario con un incremento del 3.536% con respecto al I Semestre del 2020 y un monto de Bs. 524.584.665.000 en créditos en el sector comercial vigentes objeto de las medidas establecidas por el BCV. 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. Asimismo, mantiene un saldo colocado en la cartera de Microcréditos por Bs. 50.196.100.

A continuación se detalla los montos de Cartera Mantenidos:

Cartera	31-12-2020 Mantenido	
	Bs.	Porcentaje
Microcréditos	50.196.100	0,07%
	50.196.100	
Cartera Productiva Unica- Sector Agroalimentario	170.431.000.000	38,75%
Créditos Comerciales Objeto de las Medidas establecidas por el BCV	524.584.665.000	
	695.015.665.000	

Proceso Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo, Financiamiento y Proliferación a las Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM):

En cumplimiento a lo establecido 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”, emanadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y demás disposiciones legales establecidas en esta materia, se realizó las evaluaciones semestrales en referencia a las funciones y procesos ejecutados por la Unidad de Prevención y Control de LC/FT/FPADM y el Oficial de Cumplimiento, en el cual se derivaron recomendaciones para mejorar el sistema de control interno y aspectos para dar cumplimiento a lo establecido en la resolución citada, con la finalidad de mitigar los riesgos latentes. De igual manera, la Unidad debe velar por el cumplimiento de procesos que de manera indirecta afectan el desempeño de las funciones de la Unidad de Prevención y Control de LC/FT/FPADM y del Oficial de Cumplimiento, así como también de cada uno de los responsables de cumplimiento de la Institución.

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 al pendiente para el primer trimestre del 2021 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 segundo semestre 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. Asimismo, resaltan éstos puntos en la comunicación **SIB-II-GGIR-GSRB-07480** de fecha 29/12/2020 emitida por la Superintendencia del Sector Bancario, y por ende la Institución envía respectiva respuesta con el número **BS-VPE-UAIR-005/2021** de fecha 25/01/2021.

Es importante, el nombramiento y capacitación del Delegado de Riesgo en la Red de Agencias y Areas de Dirección Central, con la finalidad mantener identificados y mitigar los riesgos asumidos con los clientes de forma oportuna.

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 del 2020, así mismo en verificación del cumplimiento a lo establecido a la Resolución N° **063.15 “ Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías 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 celebradas en el año 2019.

Durante el semestre del año 2020, se continua el apoyo en las trazas financieras a la Gerencia de Seguridad Bancaria, de los reclamos que son emitidos por la Unidad de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad del Servicio para su respectiva respuesta. Adicional, se revisó el proceso de reclamos en su última actualización levantada por la Unidad de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad del Servicio y las áreas involucradas.

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 de Fideicomiso:

La revisión se efectuó en el proceso fideicomiso, sub proceso Administración del Fondo Gestión y Control de Inversiones y Estadísticas (Cartera de Inversiones Activas de Fideicomiso), y los sub procesos de: Captación y suscripción, Administración del Fondo de Fideicomiso de Prestaciones Sociales y los créditos derivados de ese fondo, dónde se emitieron las respectivas recomendaciones de mejora en cuanto al sistema de control interno en la captación y suscripción de los nuevos fondos fiduciarios, asimismo, incluir dentro del comité de activos y pasivos las futuras inversiones de títulos para los fondos administrados bajo los fideicomisos, para dar cumplimiento a lo establecido en la normativa que regula esta materia Resolución N° **136.15 “Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos”**.

Proceso Inversiones:

En virtud al seguimiento de lo dispuesto en oficio N° **SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-02435** de fecha 23/03/2020 emitido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, 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**, obteniendo respuesta por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario a través de la comunicación N° **SIB-II-GGR-GNP-05145** de fecha 24/09/2020, indicando que la institución podrá aplicar el saldo por concepto de provisión de títulos valores vencidos y los respectivos intereses, no cancelados por el estado venezolano con cargo a la cuenta contable **352.00 “Ganancia o pérdida por Fluctuaciones Cambiaras por tenencia de activos y pasivos en moneda extranjera”**, en un lapso de 12 meses. Asimismo el capital de los títulos vencidos en la subcuenta **187.01 “Títulos Valores Vencidos” y 187.02 “Rendimientos por cobrar por inversiones vencidas”**, observando los debidos registros contables para los meses de noviembre y diciembre del 2020.

En cuanto al rubro de las cuentas contables del Efectivo en Moneda Extranjera producto de la intervención cambiaria del Banco Central de Venezuela y de las Mesas de Cambio, se realizaron sugerencias para implementar estrategias para la entrega oportuna, custodia 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.

Es importante mencionar, el seguimiento y el análisis realizado en lo indicado en la comunicación emitida por la Sudeban N° **SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-02345** de fecha 23/03/2020 en la **Nota 9 “Otros Activos”**, emitiendo memorándum **ADC 0032/2020** de fecha 30/09/2020 con las respectivas sugerencias para mantener un adecuado control interno y apropiado registro contable.

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, Creditos)” 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 al 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) funcionen correctamente. Emitiéndose en cada hallazgo a las áreas correspondientes con la finalidad de subsanar y realizar seguimiento para cada uno de los casos.

Proceso Control:

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

- Para diciembre, bajo el comunicado **SIB-II-CCSB-06818** de fecha 07/12/2020 resultados de la inspección especial en materia de calidad del servicio bancario durante el año 2019 y la gestión de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y del Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

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

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

Proceso Gestión de Proyectos:

Del proceso interbancario Naiguatá, actualmente se continua con el seguimiento; es importante señalar que durante del segundo semestre del año 2020 se esperó la aprobación del pase producción por parte del Consorcio Credicard, así como también que todos los bancos a nivel nacional estaban a la espera de la herramienta de CBK para evaluar los respectivos reclamos de los clientes, obteniendo respuesta tardía el 26/11/2020 dónde notificaron a todos los banco el desarrollo de la herramienta, por ende se realizaron las diferentes pruebas para evaluar la misma. Realizando el pase a producción de BINES de las tarjetas de los Bancos Públicos para enero del 2021, en cumplimiento a lo dispuesto a la comunicación **SIB-II-GGIR-GRT-06645** de fecha 01/12/2020, a continuación la activación según respuesta emitida por la Institución BS-VPE-VPT-078 de fecha 28/12/2020:

- BAFAN, el 07/01/2021.
- Banco Agrícola, el 12/01/2021.
- Banco del Tesoro, 19/01/2021 y el 21/01/2021.
- Banco Bicentenario, los días 26 y 28 de enero del 2021, 02,04 y 09 de febrero del 2021.
- Banco Venezuela, los días 11, 16 y 18 de febrero del 2021.

Aportes:

El Banco Sofitasa Banco Universal, C.A. al cierre del II 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)	2.351.922.513,50
Programas de Prevención de LC/FT	921.752.214,74
Reserva Fondo Social para Contingencias	2.490,93
Deporte	519.681.831,66

AUDITORIAS REALIZADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2020 EN LAS AREAS INFORMATICAS DEL BANCO SOFITASA BANCO UNIVERSAL, C.A.

ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:

Las Auditorias fueron efectuadas de acuerdo con las políticas, regulaciones, y mejores prácticas que aplican sobre Sistemas Informáticos, donde se cubrieron aspectos de Infraestructura,

Aplicaciones, Continuidad de Servicios y Seguridad Informática.

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

I. Auditoría del Aplicativo Monitor Plus

Objetivo:

Obtener un diagnóstico del aplicativo Monitor Plus, su plataforma tecnológica y a su vez verificar el funcionamiento y la eficiencia de los procesos de TI relacionados, identificar los activos, propietario, 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:

El desarrollo de ésta auditoría se apoya en las mejores prácticas, en este caso se evaluó el ISO 27002: 2013 Normas Técnicas de Tecnología de la Información - Técnicas de seguridad - Código de buenas prácticas para controles de Seguridad de la Información.

El alcance de esta evaluación cubrirá los siguientes aspectos:

1. Gestión de los Activos.
2. Control de Acceso.
3. Seguridad de las Operaciones.
4. Seguridad de las Comunicaciones.
5. Adquisición, desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.
6. Relación con los Proveedores.
7. Gestión de Incidentes en la Seguridad de la Información.
8. Gestión de Contingencia.

II. Auditoría del Subproceso de la Gestión Proveedores de TI

Objetivo:

Administrar todos los servicios de TI prestados por los diferentes tipos de proveedores para satisfacer las necesidades del negocio, incluyendo la selección, la gestión de las relaciones, la gestión de los contratos y la revisión y supervisión del desempeño, para una eficacia y cumplimiento adecuados.

Alcance:

La auditoría pretende comprobar el estado actual de la Gestión de Proveedores de TI del Banco, donde se tomara como guía COBIT 5 Objetivo de Control APO10 “Gestionar los Proveedores”; como también la Normativa SUDEBAN y los Manuales internos M-247 “Proceso Gestión de Proveedores”. El alcance de esta evaluación cubrirá los siguientes aspectos:

1. **APO10.02** Seleccionar Proveedores.
2. **APO10.03** Gestionar contratos y relaciones con los proveedores.
3. **APO10.04** Gestionar el Riesgo del Suministro
4. **APO10.05** Supervisar el cumplimiento y el rendimiento del Proveedor

III. Auditoría de la Seguridad Física del Centro de Cómputo de Sistemas Financieros y la Planta Eléctrica

Objetivo:

Verificar los controles de acceso físico y su perímetro de seguridad como también los factores externos que rodean el Centro de Cómputo de Sistemas Financieros y la planta eléctrica, para así mantener la integridad de la información y proteger los activos de TI, de manera de establecer y mejorar los controles que permitan mantener el valor de la información, reduciendo al mínimo el riesgo de que una persona no autorizada pueda tener acceso a la información, mientras que se mantienen los niveles de acceso necesarios.

Alcance:

La auditoría pretende comprobar el estado actual del Centro de Cómputo de Sistemas Financieros y el área donde se ubica la Planta Eléctrica, a fin de verificar el funcionamiento y la eficiencia de los mismos, basando la auditoría en la evaluación de la Normativa SUDEBAN, Capítulo IV (Artículos 50 al 63) y el Manual Interno **M-188 “Seguridad en las Instalaciones V.P de Tecnología”**.

Los puntos a evaluar son los siguientes:

1. Controles físicos de acceso.
2. Sensores de Movimiento.
3. La Existencia de Cámaras o Videocámaras.
4. La Existencia y Funcionamiento de Lámpara de Emergencia.
5. Mantenimiento de Extintores.
6. Existencia y Funcionamiento de los Detectores de Incendio.
7. Control de Temperatura y Humedad.
8. UPS e Instalaciones eléctricas Seguras.
9. Cableado.
10. Verificación del área donde se ubica la Planta Eléctrica.

IV. Auditoría de la Seguridad Física del Centro de Computo de Tecnología y la Planta Eléctrica.

Objetivo:

Verificar los controles de acceso físico y su perímetro de seguridad como también los factores de

ambientes que rodean el Centro de Cómputo de Tecnología y Planta Eléctrica, para así mantener la integridad de la información y de proteger los activos de TI, de manera de establecer y mejorar los controles que permitan mantener el valor de la información, reduciendo al mínimo el riesgo de que una persona no autorizada pueda tener acceso a la información, mientras que se mantienen los niveles de acceso necesarios.

Alcance:

La auditoría pretende comprobar el estado actual del Centro de Cómputo de Tecnología y Planta Eléctrica para verificar el funcionamiento y la eficiencia del mismo, basando la auditoría en la evaluación de la Normativa SUDEBAN Capítulo IV (Artículos 50 al 63) y el Manual Interno M-188 “Seguridad en las Instalaciones V.P de Tecnología”.

Los puntos a evaluar son los siguientes:

10. Controles físicos de acceso.
11. Sensores de Movimiento.
12. La Existencia de Cámaras o Videocámaras.
13. La Existencia y Funcionamiento de Lámpara de Emergencia.
14. Mantenimiento de Extintores.
15. Existencia y Funcionamiento de los Detectores de Incendio.
16. Control de Temperatura y Humedad.
17. UPS e Instalaciones eléctricas Seguras.
18. Cableado.
19. Verificación del área donde se ubica la Planta Eléctrica.
20. Otros Aspectos evaluados durante la auditoría.

V. Auditoría de la Gestión de Servicios de Seguridad Información**Objetivo:**

Evaluar los controles que permitan proteger la información del banco para mantener aceptable el nivel de riesgo de seguridad de acuerdo con las políticas internas. Así mismo, verificar como se establecen y mantienen los roles de seguridad y privilegios de acceso de la información.

Alcance:

La auditoría pretende comprobar el estado actual de la Gestión de Servicios de Seguridad donde se aplicarán mejores prácticas **COBIT 5 Objetivo de Control DSS05 Gestionar Servicios de Seguridad, Normativa SUDEBAN** y manuales internos del Banco Sofitasa Banco Universal. El alcance de esta evaluación cubrirá los siguientes aspectos:

- ✓ **DSS05.01** Proteger contra software malicioso (malware).
- ✓ **DSS05.02** Gestionar la seguridad de la red y las conexiones.
- ✓ **DSS05.03** Gestionar la seguridad de los puestos de usuario final
- ✓ **DSS05.04** Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico.

VI. Auditoría del Proceso de Respaldo y Restauración de la Plataforma Media Objetivo:

Verificar la aplicación de normas y procedimientos en la gestión de respaldos para asegurar la resolución de los planes y requisitos en la continuidad del negocio y así asegurar la integridad de las copias de los sistemas y servicios críticos, las disposiciones de respaldo deberían cubrir toda la información, usos, y datos de acuerdo con la políticas de respaldo de los sistemas necesarios para recuperar por completo en caso de un desastre.

Alcance

La auditoría pretende comprobar el estado actual del proceso de respaldos y restauraciones de los módulos de la Plataforma Media (Postilion ATM, Cadencie, Aplicaciones Windows, Postilion POS, Aplicaciones Windows tecnología "APPT") basando la auditoría en las mejores prácticas, en éste caso se evaluó ISO/IEC 27002:2013 Control 12.3 "Respaldos", Normas Regulatorias SUDEBAN (Capítulo II Artículo 24) y Políticas Internas de la Institución: Manual I-296 "Manual Inventario de Respaldo" y Manual I-297 "Manual de Normas y Procedimientos de la Gestión de Respaldo, Resguardo y Restauración de la Información":

1. Normativa SUDEBAN, Capítulo II, Artículo 24.
2. Normas Técnicas ISO/IEC: 27002:2013, Control 12.3 "Respaldos".
 - a. Proceso de Respaldo.
 - b. Proceso de Restauración.
3. Otros aspectos evaluados durante la Auditoría "Herramienta de Respaldo Arcserve Backup".

VII. Auditoría de Base de Datos Plataforma Media

Objetivo:

Desarrollar una Auditoría de Base de Datos Plataforma Media con el fin de verificar los procesos de gestión, control y aseguramiento de las bases de datos, accesos y controles establecidos que garanticen la integridad de la Base de Datos contemplados en la Normativa SUDEBAN y las normas internas del Banco.

Alcance:

La auditoría pretende comprobar el estado actual de Base de Datos Plataforma Media basado en la Normativa SUDEBAN en los artículos Nro. 83, 85, 88. El alcance de esta auditoría cubrirá los siguientes aspectos:

1. Inventario de servidores de Bases de Datos Plataforma Media.
2. Aseguramiento de servidores de Bases de Datos Plataforma Media.
3. Inventario de manejadores de Bases de Datos.
4. Soporte por parte del Proveedor del Manejador de Bases de Datos.

5. Usuarios que realizan cambios a la biblioteca del sistema Administrativo de Bases de Datos.
6. Procedimientos establecidos para la recuperación de las bases y estructuras de datos en caso de una destrucción total o parcial.
7. Procedimientos documentados de recuperación para asegurar la disponibilidad de la base de datos y frecuencia para realizar copias de seguridad.

VIII. Auditoría de Gestión de Versiones Plataforma Media.

Objetivo:

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

Alcance:

La Auditoría pretende comprobar la evaluación de los procedimientos ligados a la gestión de versiones mediante la herramienta Subversión (SVN), aplicada a la plataforma media según lo establecido en el Manual I-462 “**Instructivo para el Manejo de Control de Versiones del Banco Sofitasa**” y la Normativa de Tecnología de la Información, Servicios Financieros Desmaterializados, Banca Electrónica, Virtual y en Línea para los Entes Sometidos al Control, Regulación y Supervisión de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), analizándose los siguientes puntos:

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

IX. Auditoría del Proceso de Gestión de Proyectos

Objetivo:

Evaluar las pautas correspondientes y valorar los controles asociados a la elaboración de proyectos en el Banco Sofitasa, Banco Universal. La auditoría se fundamenta en obtener un diagnóstico del proceso de Gestión de Proyectos, evaluando variables de interés y medidas de control establecidas, de este modo dar recomendaciones de mejores prácticas.

Alcance:

La auditoría pretende comprobar el estado actual del proceso de la Gestión de Proyectos basando la auditoría en las mejores prácticas, en este caso se evaluó **COBIT 5 Objetivo de Control BAI01: Gestionar Proyectos**, Manual Interno **M-273 “Manual del Proceso Gestión de Proyectos”**, Normativa SUDEBAN y Políticas Internas de la institución.

1. Mantener un enfoque estándar para la gestión de proyectos.
2. Gestionar el compromiso de las partes interesadas.
3. Planificar proyectos.
4. Gestionar la calidad de los proyectos.
5. Gestionar el riesgo de los proyectos.
6. Supervisar y controlar proyectos.
7. Cerrar un proyecto.

X. Evaluación de las Pruebas de Contingencia de TI 2020**Objetivo:**

Evaluar el proceso ejecutado por la Vicepresidencia de Tecnología en la máquina de producción “10.0.0.200” y la máquina de contingencia (Caracas) “10.240.1.210”, durante las pruebas de contingencia realizadas el domingo 15 de noviembre de 2020.

Alcance:

El alcance de la evaluación por parte del área de Auditoría de Sistemas fue el siguiente:

- Verificación de los usuarios con estatus “Enabled y Disabled” en la máquina de contingencia Caracas “10.240.1.210”, durante y posterior a las pruebas.
- Verificación de los Valores del Sistema máquina de contingencia Caracas “10.240.1.210”, previa y posterior a las pruebas.
- Verificar el procedimiento de cambio en el servidor de Postilion ATM y Postilion Pos.
- Verificación del restablecimiento de la máquina de producción San Cristóbal, como Servidor Principal.
- Verificación del Cronograma de Actividades.
- Evaluar las incidencias que pudiesen ocurrir durante la prueba.
- Observaciones Generales de las Pruebas de Contingencia.

XI. Auditoría de la Herramienta del BMC

Objetivo:

Obtener un diagnóstico de la herramienta BMC, su plataforma tecnológica y a su vez verificar el funcionamiento y la eficiencia de los procesos de T.I. relacionados, con la finalidad de evaluar el estado de los mismos, si se lleva un mantenimiento preventivo y control que permitan el buen funcionamiento de dicha herramienta permitiendo mantener el valor de la información, reduciendo el riesgo de pérdida de información.

Alcance:

Se pretende verificar los procedimientos, normas y controles actuales para evaluar la herramienta BMC perteneciente al área de Atención a Usuarios, basado en la aplicación de las mejores prácticas. Los puntos que se van a evaluar se mencionan a continuación:

- Estatus de licencia de la herramienta y soporte por parte del proveedor.
- Control de acceso de la herramienta.
- Usuarios que tiene acceso a la herramienta.
- Verificación del servidor en donde se encuentra instalada la herramienta.
- Procedimientos para respaldar la data.
- Verificación del servidor de contingencia.
- Documentación técnica de la herramienta BMC.

XII. Auditoría de la Evaluación del Maestro Cliente

Objetivo:

Obtener una valoración en la generación del archivo Maestro de Clientes del Banco Sofitasa, con el fin de evaluar la integridad y veracidad de la información de tal forma que se puedan hacer las correcciones necesarias que permitan mantener la información correcta de los clientes.

Alcance:

Se realiza evaluación del archivo “Maestro de Clientes” generado al cierre del mes de noviembre del 2020. Los puntos que se van a evaluar se mencionan a continuación:

1. Resultados de las pruebas realizadas al archivo Maestro de Clientes generado al cierre del mes noviembre del 2020.

2. Comparación con los resultados del informe de auditoría externa de fecha junio 2020.
3. Verificación de los resultados de las pruebas realizadas al archivo de Maestro de Clientes generado al cierre del mes de noviembre del 2020.

XIII. Auditoría de Monitoreo de Capacidades de Servidores Plataforma Media.

Objetivo.

Desarrollar una auditoría que permita comprobar los procesos que se llevan a cabo para el monitoreo de capacidades respecto a las normas, controles y procedimientos para la ejecución del Capacity Planing en los equipos, aplicaciones y servicios de plataforma media.

Alcance.

El presente informe tiene como finalidad evaluar la información suministrada según lo establecido en el Manual I-373 “Manual de Proceso Capacity Planning”, analizándose los siguientes puntos:

1. Manual actualizado del proceso Capacity Planning (I-373).
2. Herramienta utilizada para el monitoreo de capacidades en los servidores de plataforma media.
3. Equipos, aplicación o servicios que se encuentran incorporados en el Capacity Planning.
4. Dispositivos definidos para el Capacity Planning.
5. Criterios de valoración que se aplican para la evaluación del uso de memoria, disco duro, procesador, etc.
6. Acciones que se toman cuando el umbral de capacidad de disco y memoria RAM de los servidores llega al límite máximo.
7. Monitoreo de capacidades de los servidores plataforma media correspondiente al primer semestre del año 2020.

XIV. Auditoría de Monitoreo de Capacidades de los Equipos del Power 7.

Objetivo.

Desarrollar una auditoría que permita comprobar los procesos que se llevan a cabo para el monitoreo de capacidades y las normas, controles y procedimientos en los equipos, aplicaciones y servicios del Power 7.

Alcance.

El presente informe tiene como finalidad evaluar la información suministrada según lo

establecido en el Manual I-318 “Manual del Subproceso Monitoreo de TIC”, analizándose los siguientes puntos:

1. Herramienta utilizada para realizar el monitoreo de capacidades del Power 7.
2. Información recopilada y almacenada del monitoreo de uso de memoria y disco en los equipos Power 7.
3. Criterio de valoración que se aplica para la evaluación del uso de memoria en los equipos Power 7.
4. Estadísticas de monitoreo de capacidades en los equipos Power 7 correspondientes al primer semestre 2020.
5. Notificaciones realizadas con respecto al escalamiento cuando se determinan valores que son objetos de alertas en los equipos Power 7.
6. Documentación de las acciones que se toman cuando el umbral de capacidad de disco, uso de memoria y CPU en los equipos Power 7 llega al límite máximo.
7. Monitoreo de capacidades del Power 7 correspondiente al primer semestre del año 2020.

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 PREVENCION Y CONTROL DE LEGITIMACION DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACION DE ARMAS DE DESTRUCCION 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.

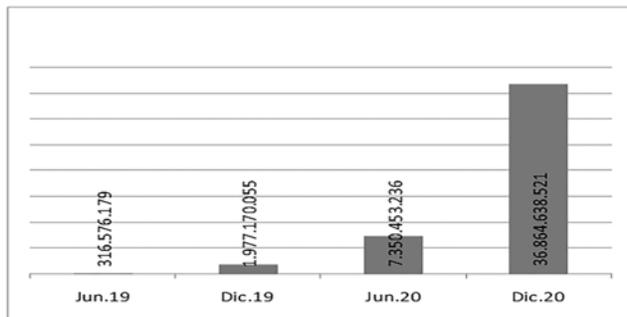
CONCLUSIÓN:

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 la 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 las áreas auditadas que originaron los planes de acción, considerando las apreciaciones de las unidades, determinando acciones, responsables y fechas límites de regularización fijando compromisos de cumplimiento; además, la metodología de revisión continua asegura el seguimiento en las evaluaciones posteriores, para evaluar el avance de los respectivos planes de acción acordados.

TOTAL ACTIVO

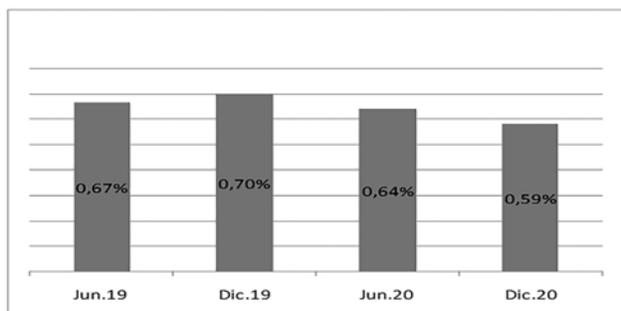
Al cierre de diciembre los Activos Totales ascendieron a Bs. 36,8 billones, reflejando un crecimiento de 1.765% con relación a diciembre 2019, cuando alcanzó la cifra de Bs. 1,9 billones, lo que representa un incremento de Bs. 34,8 billones, este crecimiento se deriva principalmente por la valorización de los activos en moneda extranjera. Con relación al semestre anterior se obtuvo un crecimiento de Bs. 29,5 billones (402%).

Total Activo
Saldo / Bs.



Por su parte, la Cuota de Mercado cierra en 0,59%, cifra inferior en 5 y 11 puntos básicos con relación a junio 2020 y diciembre de 2019; evidenciando una disminución de posicionamiento de mercado durante los últimos 12 meses.

Total Activo
Cuotas / %

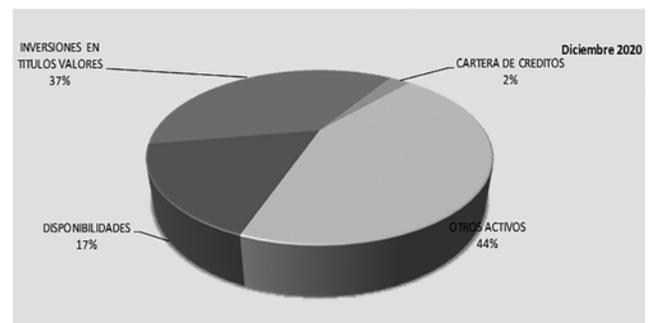


Es de resaltar que durante el semestre la Banca Pública disminuye su tamaño, alcanzando un 69,59% del Activo Total del

Sistema Bancario versus 77,9% al cierre de junio y 75,6% a diciembre 2019.

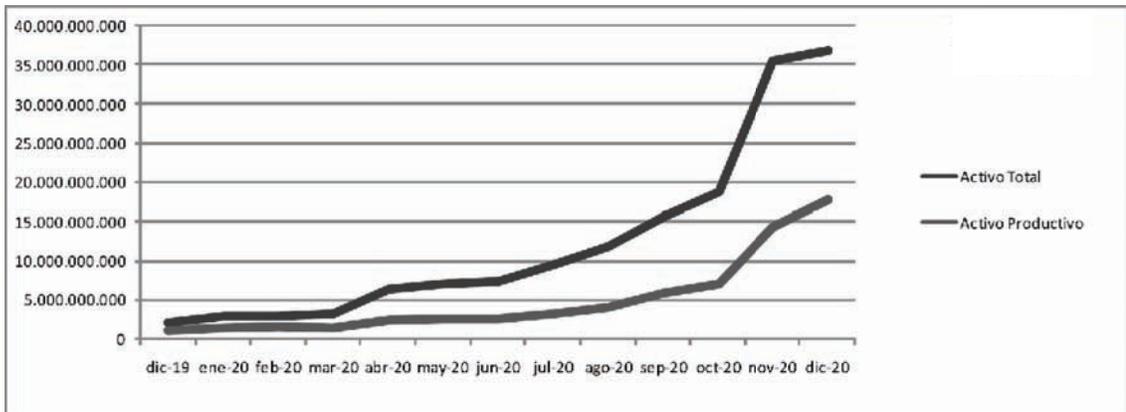
El Activo Productivo alcanzó la cifra de Bs. 17,8 billones, registrando un incremento de 1.753% (Bs. 16,8 billones), al compararlo con diciembre 2019. El porcentaje de este segmento dentro del Activo Total, cerró con incremento durante el semestre al ubicarse en 48,3%, lo que representa una mejora de 14,6 puntos porcentuales, recuperando así lo perdido durante el primer semestre, para cerrar al mismo nivel de diciembre 2019; el resultado de este indicador permanece afectado por la decisión del gobierno nacional de mantener el Encaje del 93% del monto total de las obligaciones netas en moneda nacional.

Estructura del Activo

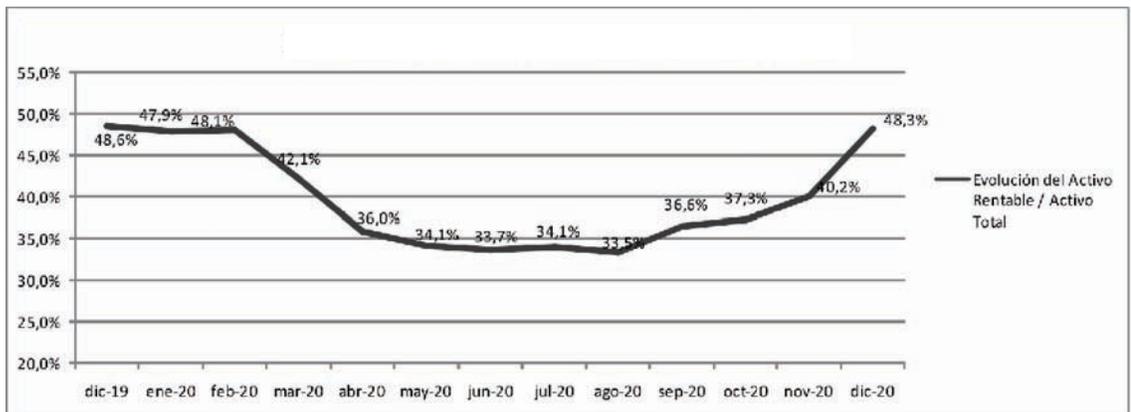


Dentro del crecimiento del Activo, destaca la evolución positiva en la composición del mismo, aunque todavía el mayor peso lo tiene el rubro de Otros Activos debido al monto de Títulos Valores y Rendimientos por cobrar en moneda extranjera, le sigue la Cartera de Títulos Valores, Disponibilidades y finalmente 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 obedece a la política restrictiva de la liquidez a través de un elevado Encaje Legal, provocando que el Banco presente una Estructura del Activo mucho menos rentable y con poca orientación a la Intermediación Crediticia.

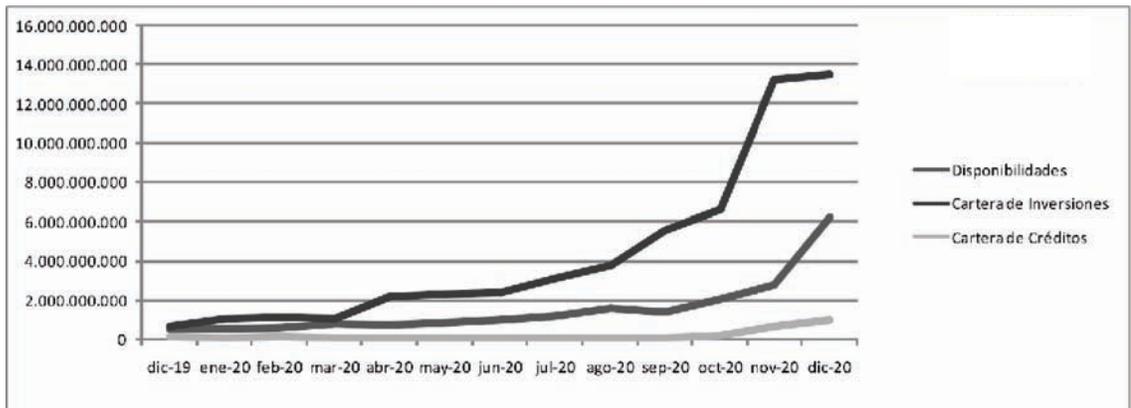
Evolución del Activo Productivo



Evolución del Activo Rentable / Activo Total



Evolución del Activo por Cartera



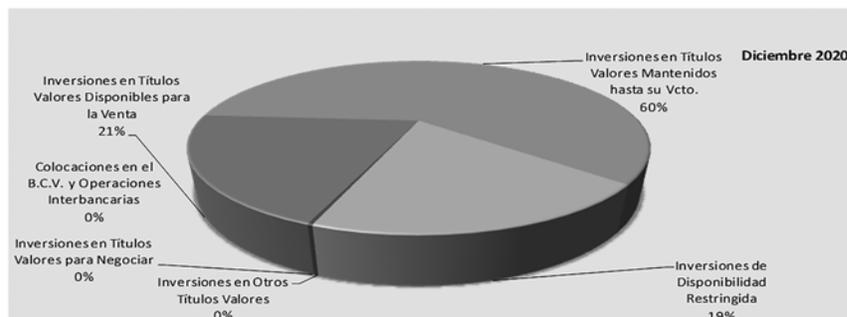
Evolución del Activo

ACTIVO	dic-20	jun-20	dic-19	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				DIC-20 / JUN-20	DIC-20 / DIC-19
DISPONIBILIDADES	6.205.757.341	957.150.097	519.217.479	548%	1095%
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	13.524.798.912	2.366.663.772	642.913.708	471%	2004%
CARTERA DE CREDITOS	954.702.649	66.338.448	109.644.315	1339%	771%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	1.431.282.823	264.658.008	60.376.487	441%	2271%
BIENES REALIZABLES	5.028.538	10.444	16.861	48049%	29724%
BIENES DE USO	76.978.680	10.258.078	2.953.869	651%	2506%
OTROS ACTIVOS	14.666.089.578	3.685.376.390	642.047.335	298%	2184%
TOTAL ACTIVO	36.864.638.521	7.350.453.236	1.977.170.055	402%	1765%

La Estructura del Activo quedó conformada de la siguiente manera: Cartera de Créditos participa dentro del Total Activo en 2,59%, 2,96 puntos porcentuales, inferior a la proporción registrada a diciembre 2019 (5,55%), y superior en 1,69 puntos porcentuales, durante el último semestre; la Cartera de Inversiones en Títulos Valores participa con 36,69%, 4,17 puntos porcentuales, superior a la registrada hace 12 meses (32,52%), y una variación muy similar con respecto al semestre anterior. Las Disponibilidades por su parte, se ubican en 16,83% del Activo, lo que representa una disminución de 9,43 puntos porcentuales, al compararlo con diciembre pasado (26,26%), y se incrementa en el semestre en 3,81 puntos porcentuales. El resto de los Activos presenta un peso de 43,89% dentro del Total Activo, con un incremento de 8,21 puntos porcentuales, durante el último año y disminuye en 9,99 puntos porcentuales, durante el semestre, el peso de este rubro tiene un componente importante de Activos en moneda extranjera. De esta forma, el Banco presenta una Estructura de Activos con orientación hacia las Disponibilidades por vía del alto Encaje Legal, afectando muy negativamente la posición de Liquidez a ser destinada en la Intermediación Crediticia de la Institución, así como a la parte operativa, entre otras.

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 el mantenimiento, por parte del Banco Central de Venezuela, de una política restrictiva de la liquidez monetaria a través del Encaje Legal, limitando la actividad bancaria, y altamente el oneroso 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

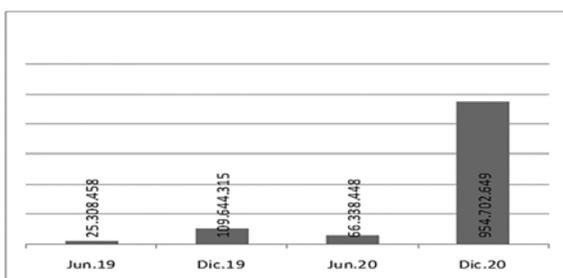


CARTERA DE CRÉDITOS

Al cierre de diciembre, la Cartera de Créditos Neta alcanzó la cifra de Bs. 954 mil millones; mostrando un crecimiento de 771% con relación a diciembre 2019, es decir, Bs. 845 mil millones; y se incrementa de forma similar durante el semestre en Bs. 888 mil millones, un 1.339%, como consecuencia de una estrategia orientada a la reactivación crediticia, amparados en el tradicional incremento de liquidez del último trimestre del año.

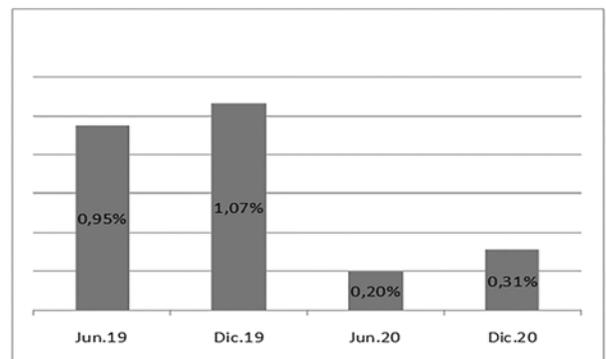
En razón de lo anterior y a la política de restricción de la liquidez vía Encaje Legal, el Banco Sofitasa exhibe un Índice de Intermediación Crediticia (Cartera de Créditos / Captaciones del Público) de 20,83% creciendo 15,53 puntos porcentuales durante el semestre, recuperando gran parte de lo perdido con relación a diciembre 2019. El Sistema Financiero por su parte, se ubicó en 19,89%; mostrando un comportamiento más estable a lo largo del primer semestre y un crecimiento progresivo y más pausado durante el semestre. De esta manera el indicador del Sistema se incrementa en 6,48 puntos porcentuales durante los últimos 12 meses, mientras que el Banco decrece 1,30 puntos porcentuales en el mismo periodo. Los bajos niveles de este indicador denotan los efectos de una política monetaria altamente restrictiva que atenta contra la salud financiera de las instituciones bancarias.

Cartera de Créditos Neta
Saldo / Bs.



Es importante señalar que las necesidades crediticias de los diferentes sectores productivos, comercial y de servicios se mantienen presentes para apalancar el crecimiento de la economía del país; sin embargo, la institución aunque amparada en un muy importante nivel de capitalización, se ha visto muy limitada en su función crediticia, lo que no ha permitido que se hubiera podido atender de forma idónea las necesidades de nuestros clientes.

Cartera de Créditos Neta
Cuotas / %



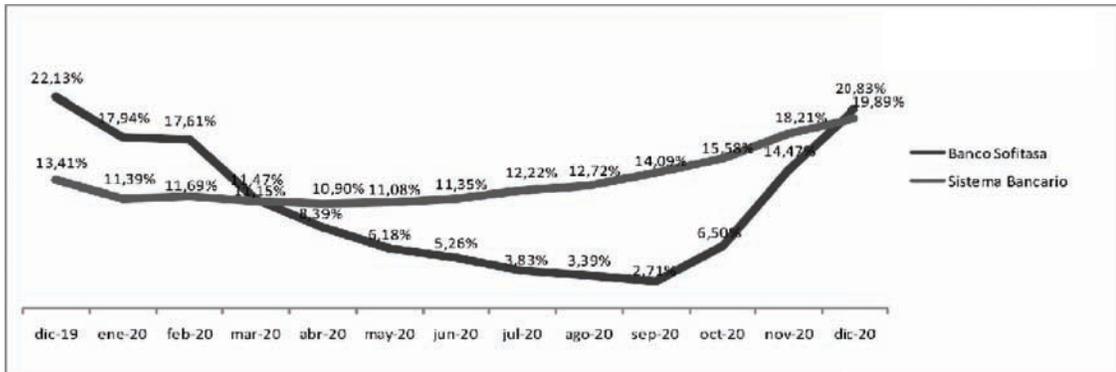
En lo relativo a la Cuota de Mercado de la Cartera de Créditos, ésta alcanza la cifra de 0,31% al cierre de diciembre, 0,76 puntos porcentuales inferior a la registrada hace un año, y superior en 11 puntos porcentuales a la del semestre anterior. Se atendieron algunas necesidades de clientes, principalmente 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.

Asimismo, se sigue observando un creciente direccionamiento de parte del mercado

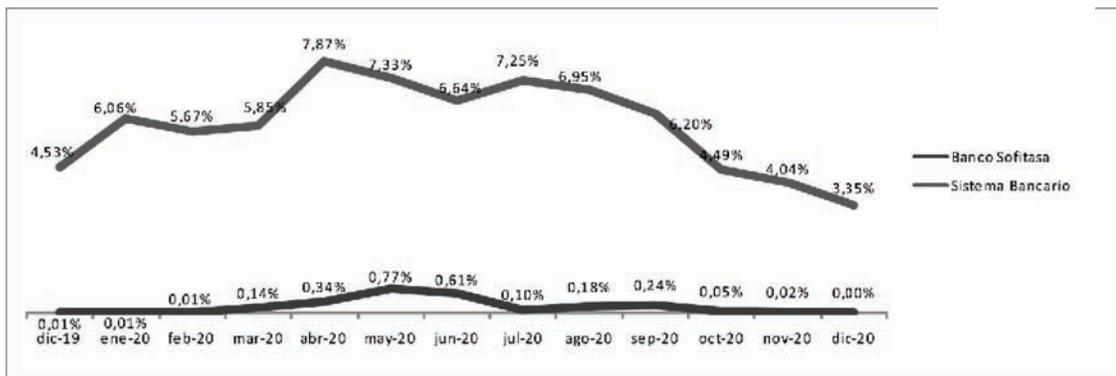
corporativo y de mediana empresa hacia la emisión de obligaciones quirografarias y papeles comerciales como alternativas viables al crédito bancario tradicional, hoy en día indexado y con estrecha relación al

incremento del tipo de cambio; este producto es direccionado para la inversión de recursos provenientes de los fideicomisos.

Coefficiente de Intermediación

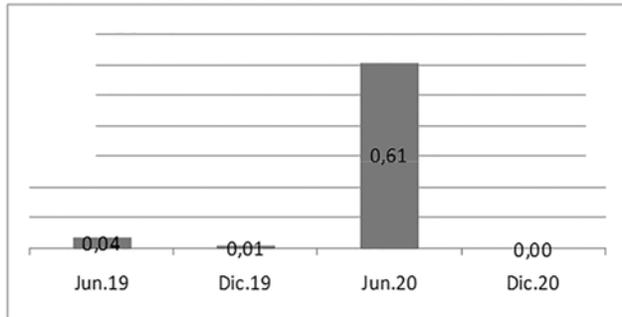


Indice de Morosidad

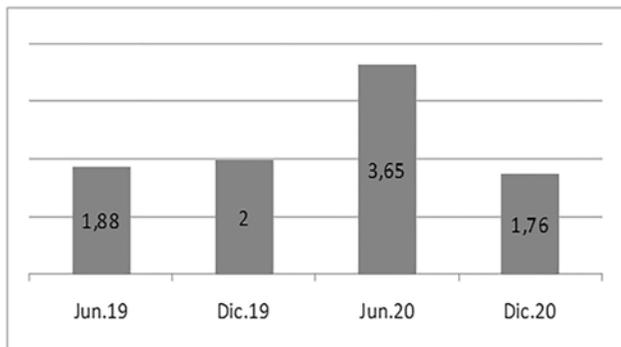


Por otra parte, es importante señalar que esta Institución ha mantenido políticas de Riesgo de Crédito conducentes a la preservación y mejora de la calidad de los activos con resultados altamente satisfactorios durante los últimos años, así como una política de provisiones muy importante y conservadora. 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 0,00%, índice éste que se recupera de forma excepcional con respecto al semestre anterior; de igual manera, destaca con respecto al Sistema Financiero, que se ubicó en 3,35% 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 38.476%, muy superior a la media del Sistema, la cual registró para la misma fecha un valor de 93%. 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 / %



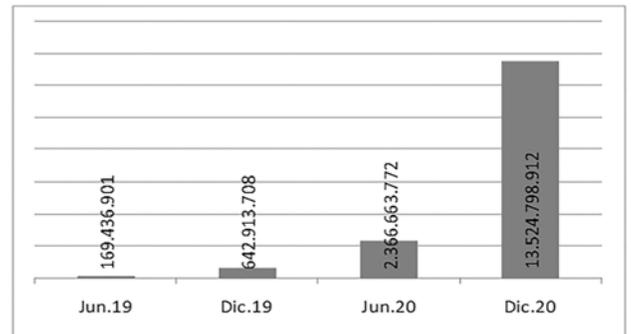
Cobertura
 Provisiones para Cartera de Créditos /
 Cartera de Crédito %



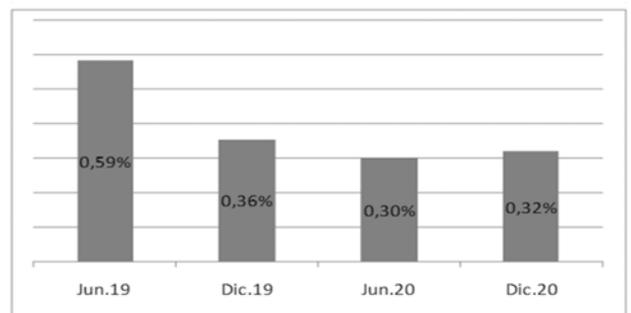
CARTERA DE INVERSIONES

Para el cierre de diciembre, la Cartera de Inversiones alcanzó la cifra de Bs. 13,5 billones; presentando un incremento de 2.004%, es decir, Bs. 12.8 billones con relación a diciembre 2019. La Cuota de Mercado, por su parte, se ubicó en 0,32%, con una disminución de 0,04 puntos porcentuales en el año, y crecimiento de 0,02 puntos porcentuales en el semestre, el crecimiento de la Cartera se vio beneficiada en razón del incremento del tipo de cambio oficial. Es de resaltar que la institución posee la 6ta Cartera de Inversiones más importante del sistema bancario privado.

Cartera de Inversiones
 Saldos / Bs.

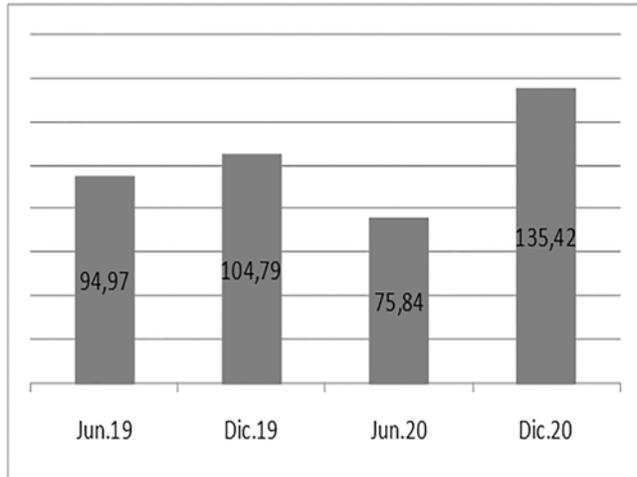


Cartera de Inversiones
 Cuotas / %

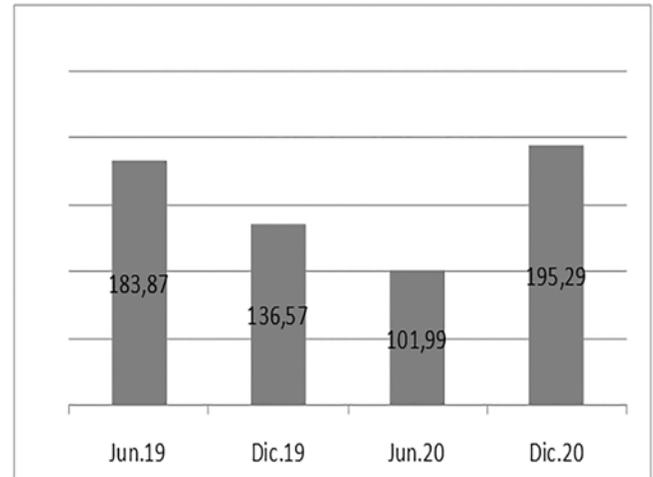


La estructura de la Cartera de Inversiones se sustenta principalmente en instrumentos de alta calidad denominados en dólares, emitidos y avalados por la nación o empresas del Estado, tal como lo señalan las normas regulatorias. Con ello se garantizan elevados Ratios de Liquidez Primaria (Disponibilidades / Captaciones) y Liquidez Secundaria (Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores / Captaciones), los cuales resultaron en 135,42% y 195,29% respectivamente, al cierre de diciembre; cifras muy importantes 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, es de señalar que la cartera de Inversiones sustenta en gran medida al Patrimonio de la Institución por vía de la revalorización de los títulos denominados en moneda extranjera.

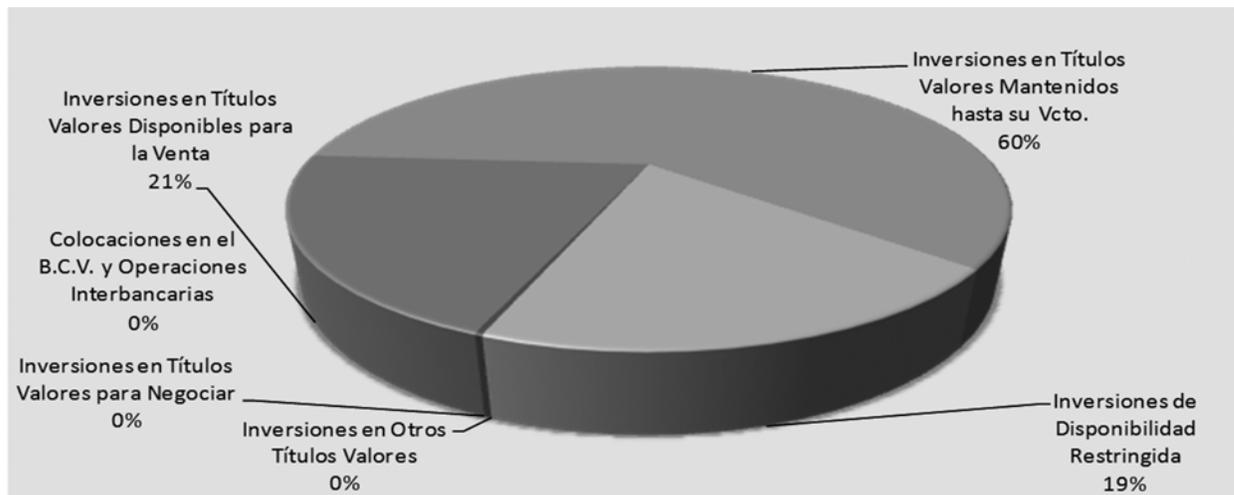
Disponibilidades / Captaciones del Público
Cuotas / %



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



Estructura Cartera de Inversiones
Diciembre 2020



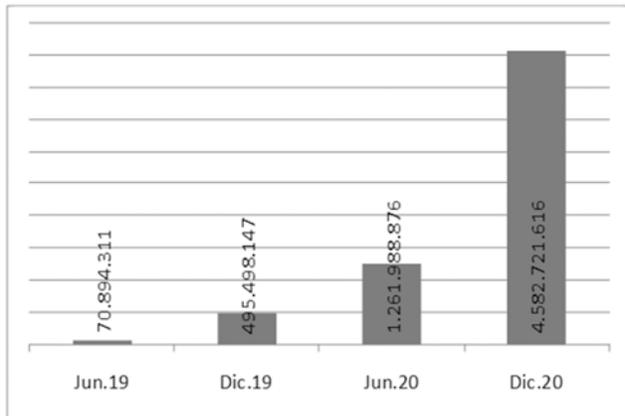
CAPTACIONES DEL PÚBLICO

Las Captaciones del Público, por su parte, cerraron al 31 de diciembre en Bs. 4.5 billones, mostrando un crecimiento importante de 825%, es decir Bs. 4,08 billones con relación a la cifra alcanzada hace 12 meses, y un crecimiento de 263% 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.

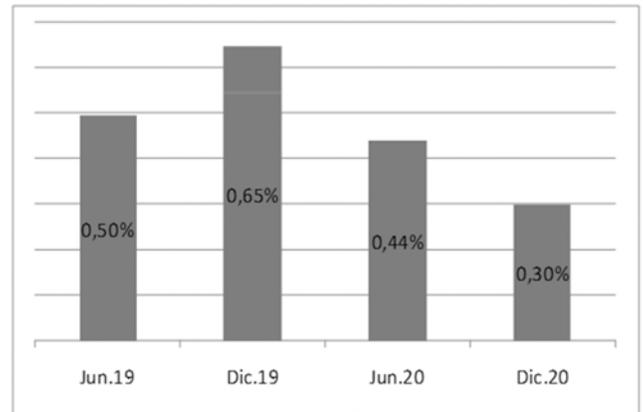
Asimismo, la Cuota de Mercado se ubica en 0,30%, inferior en 0,35 puntos porcentuales a la

registrada un año atrás y 0,14 puntos porcentuales inferior con respecto a la de junio pasado. Con relación a la banca del sector público en su conjunto, se observa una disminución de 5 puntos porcentuales durante el semestre para ubicarse en torno a 53% de participación de mercado con respecto a la banca privada.

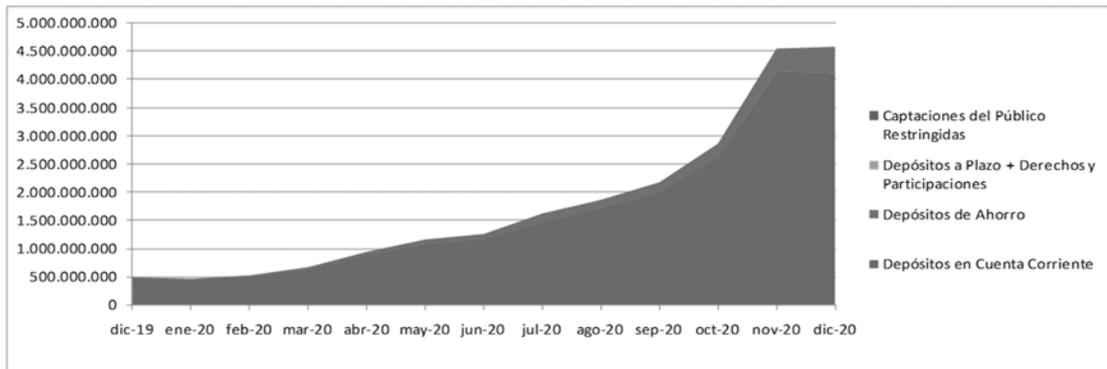
Captaciones del Público
Saldo / Bs.



Captaciones del Público
Cuotas / %



Evolución de las Captaciones



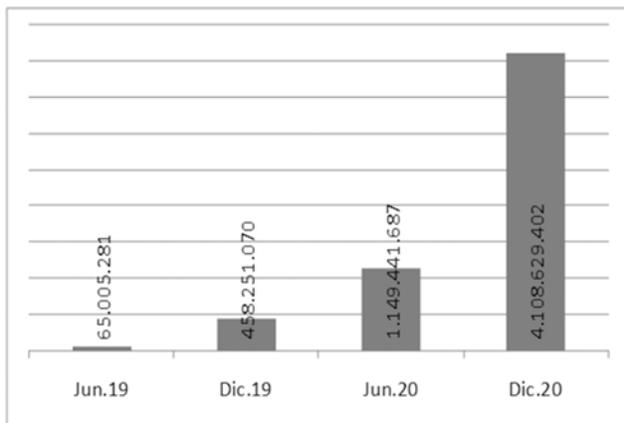
Dentro de las Captaciones del Público, las Cuentas Corrientes alcanzaron la cifra de Bs. 4,1 billones; registrando un incremento de 797%, es decir, Bs. 3,6 billones; en comparación con los Bs. 458 mil millones obtenidos al cierre de diciembre 2019. Es de destacar, que la gran mayoría de este saldo se encuentra a tasa cero en Cuentas Corrientes no Remuneradas y cuentas denominadas en moneda extranjera (91%); por su parte, el Producto Certificado Nominativo a la Vista asciende a 4% del total

de las cuentas corrientes. Las cuentas denominadas en USD por Convenio Cambiario Nro. 20 y Convenio Cambiario Nro. 1 representan el 31%, siendo sólo el 5% el peso de las cuentas remuneradas como tal. Los Depósitos de Ahorro por su parte alcanzaron la cifra de Bs. 469 mil millones; mostrando un incremento de 1.180%, es decir, Bs. 433 mil millones durante los últimos doce meses, crecimiento mayor que el registrado por las Cuentas Corrientes, debido a la búsqueda de mayores recursos y

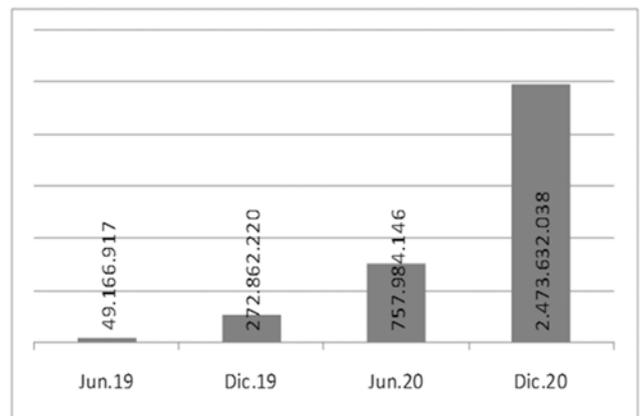
con mayor estabilidad durante el semestre y con un coste financiero muy inferior al registrado por las operaciones de Overnight y con el mismo BCV directamente. Por su parte,

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.

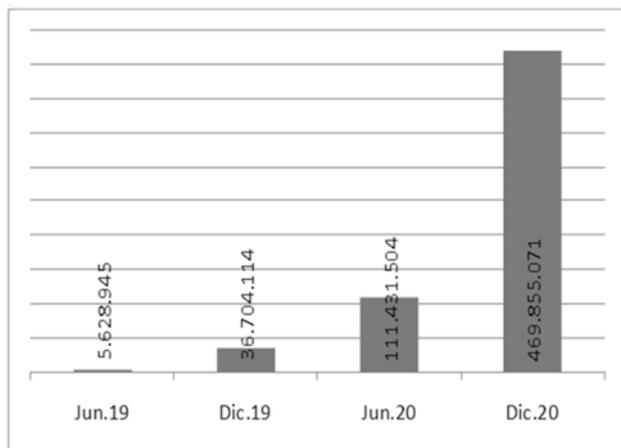
Depósitos en Cuentas Corrientes
Saldo / Bs.



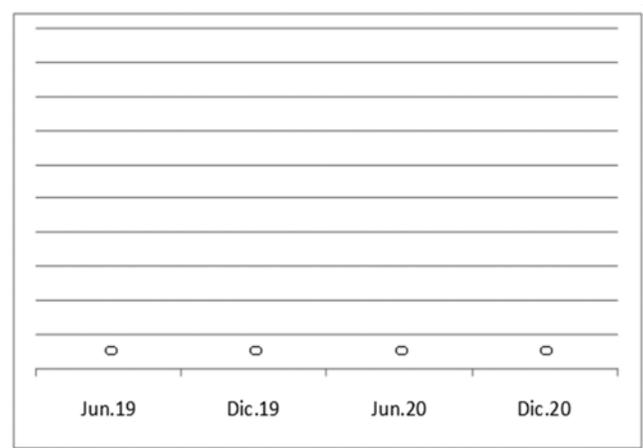
Depósitos en Cuentas Corrientes No Remuneradas
Saldo / Bs.



Depósitos de Ahorro
Saldo / Bs.



Depósitos a Plazo
Saldo / Bs.

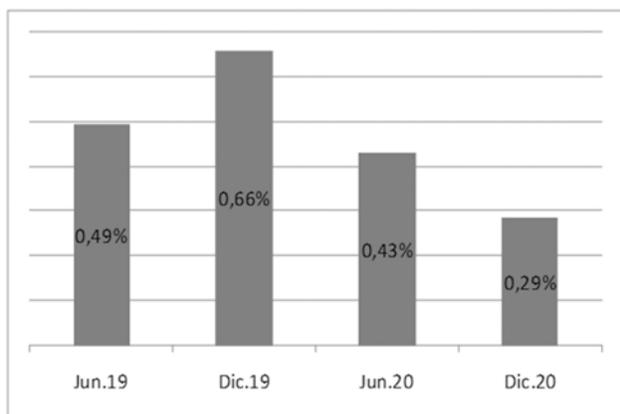


En cuanto a la Cuota de Participación de Mercado, el posicionamiento del Banco cede terreno, registrando resultados con tendencia decreciente en los principales rubros de las Captaciones. Las Cuentas Corrientes alcanzaron una Cuota de Mercado de 0,29% con disminución de 0,47 y 0,14 puntos porcentuales en los últimos 12 y 6 meses respectivamente. Las Cuentas Corrientes no Remuneradas se ubicaron en 0,64% de cuota, disminuyendo 0,38 y 0,19 puntos porcentuales con respecto a diciembre y junio pasados. Los Depósitos de Ahorro presentan una

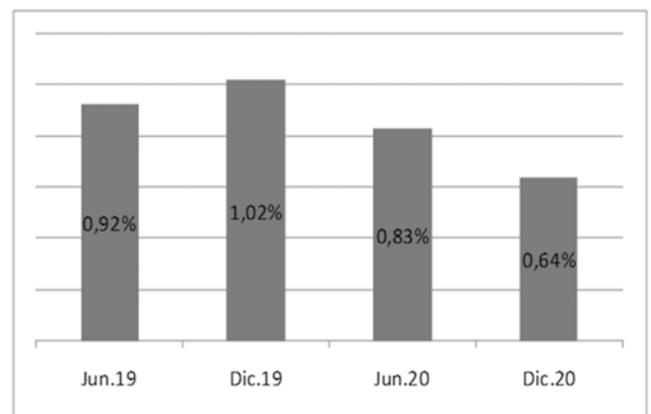
tendencia más estable en el tiempo, con decrecimientos más moderados de 0,13 y 0,06 puntos porcentuales en el año y semestre.

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 0,14% del Sistema Financiero, mostrando una tendencia decreciente con respecto a diciembre y junio de 0,34 y 0,06 puntos porcentuales, respectivamente. Por su parte, el componente en moneda nacional de las Captaciones, registra una Cuota de Mercado de 0,53% con tendencia decreciente también de 0,24 y 0,14 puntos porcentuales en el año y semestre. 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.

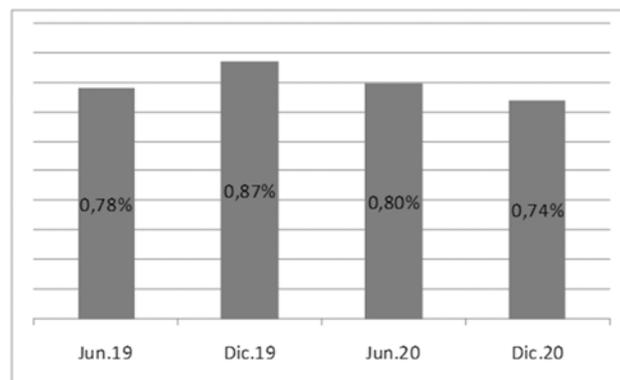
Depósitos en Cuentas Corrientes Cuotas / %



Depósitos en Cuentas Corrientes No Remuneradas Cuotas / %



Depósitos de Ahorro Cuotas / %

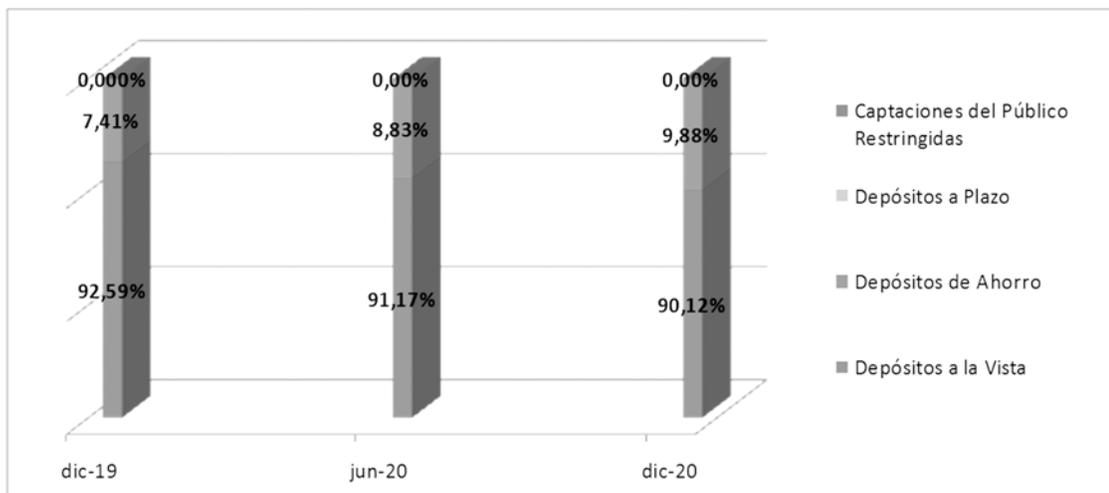


Dentro de la estructura de las Captaciones del Público, las Cuentas Corrientes se mantienen con una participación en torno a 90,12% del Total Captaciones, mientras que los Depósitos de Ahorro participaron con 9,88%, en tanto que los Depósitos a Plazo se mantienen ausentes.

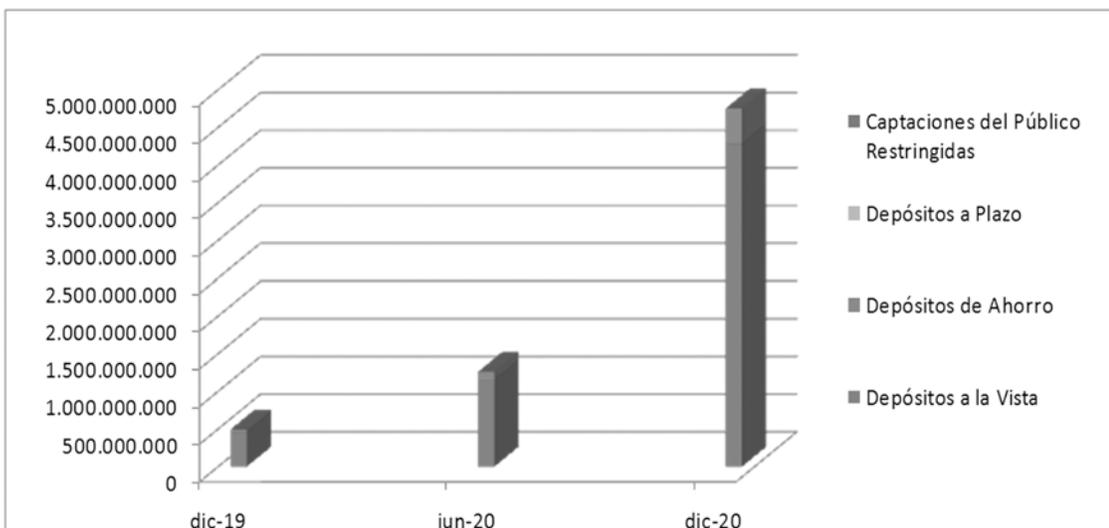
Esto demuestra la tendencia constante a mantener la mezcla de recursos, en la cual predominan

los depósitos en cuentas corrientes, permitiendo así optimizar 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. El coste financiero del Rubro de Ahorros no representa una amenaza para la Institución si lo comparamos con la alta inflación, además ofrece el beneficio de una menor volatilidad de los fondos muy apetecible en periodos de escasez de liquidez como el que se ha experimentado a lo largo de los último 12 meses.

Estructura de las Captaciones
Diciembre 2020



Estructura de las Captaciones
Diciembre 2020



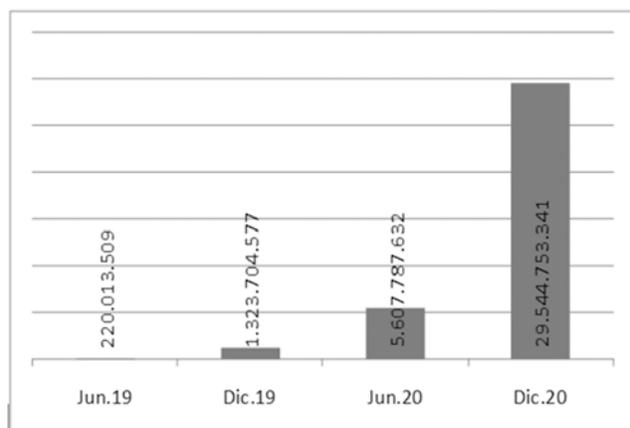
PATRIMONIO

Al cierre de diciembre el Patrimonio Total de Banco Sofitasa ascendió a una cifra record de Bs. 29,5 billones; lo que representa un incremento de 2.132%, es decir de Bs. 28,2 billones con respecto al año anterior, cuando registró una cifra de apenas Bs. 1,3 billones. 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 periodo, así como por otras posiciones relevantes de activos denominados en moneda extranjera. De igual forma, se han venido realizando esfuerzos a lo largo de la historia de la Institución para el fortalecimiento patrimonial, prueba de ello es

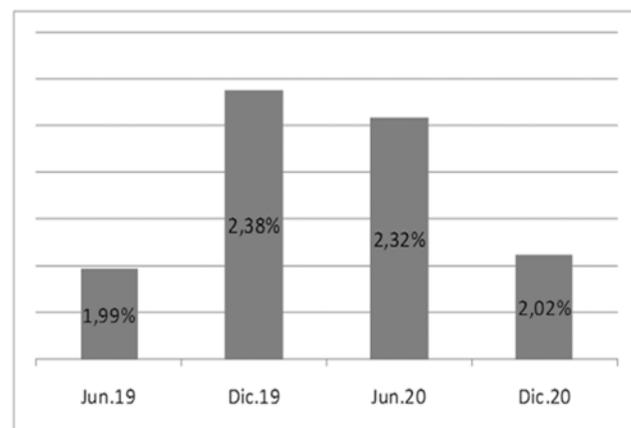
la reiterada decisión de la Junta Directiva y de sus Accionistas de no distribuir dividendos. De tal forma, la Institución cuenta con una sólida base patrimonial que constituye una gran fortaleza y soporte para un importante crecimiento de la Institución en el futuro.

En cuanto a la Cuota de Mercado, la misma destaca de forma muy positiva al alcanzar un 2,02% al cierre de diciembre, para ubicarse en el 7mo lugar del ranking con mayor patrimonio entre los bancos del sector privado, luego de los Bancos Provincial, Occidental de Descuento, Mercantil, Banesco, Banco Nacional de Crédito y Del Sur, en estricto orden.

Total Patrimonio
Saldo / Bs.



Total Patrimonio
Cuotas / %



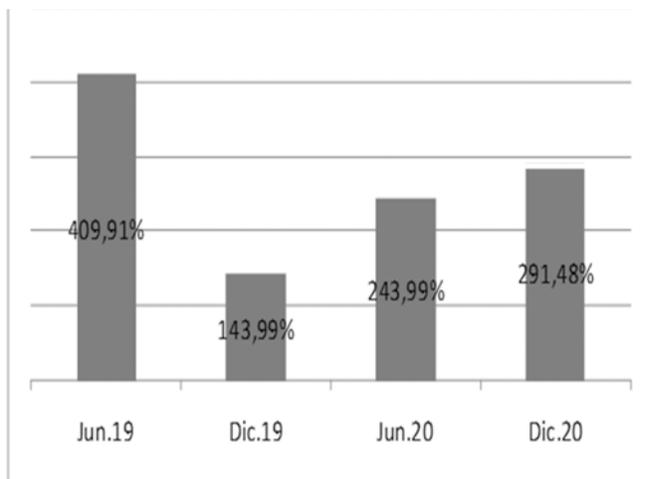
Evolución del Patrimonio

PATRIMONIO	dic-20	jun-20	dic-19	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				DIC-20 / JUN-20	DIC-20 / DIC-19
Capital Social	161	161	161	0%	0%
Obligaciones Convertibles en Acciones	0	0	0	0%	0%
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	5	5	5	0%	0%
Reservas de Capital	163	162	162	1%	1%
Ajustes al Patrimonio	55.073.052.258	10.498.619.454	2.357.266.680	425%	2236%
Resultados Acumulados	47.908.716	7.891.698	1.426.958	507%	3257%
Ganan./Pérdida no Realizada Tit. Val.	-25.576.207.962	-4.898.723.847	-1.034.989.389	422%	2371%
(Acciones en Tesorería)	0	0	0	0%	0%
TOTAL PATRIMONIO	29.544.753.341	5.607.787.632	1.323.704.577	427%	2132%

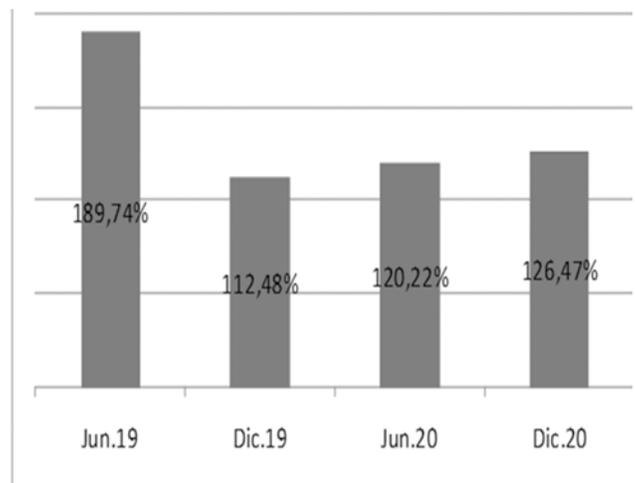
En cuanto a los Indicadores de Solvencia Patrimonial, los mismos se han fortalecido con respecto a los últimos dos semestres, fundamentado en los activos en moneda extranjera que posee la Institución; los indicadores se mantienen en niveles muy altos y con tendencia creciente en el corto y mediano plazo. En tal sentido, a diciembre 2020 el indicador de Patrimonio con Base a Riesgo Ponderado alcanzó una cifra de 291,48% muy por encima del mínimo exigido de 12%. Por su parte, el indicador de Patrimonio / Activo Total asciende a 126,47% 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 se mantiene en el 3er lugar dentro del ranking bancario, luego de los bancos Del Sur y Citibank, respectivamente. Dicha situación 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 periodo evidencia los efectos de la aplicación de la política restrictiva de la Liquidez emanada del Banco Central de Venezuela. Adicionalmente, los graves efectos de la crisis originada por la pandemia del COVID-19, tanto en lo sanitario como en lo económico, ha agravado el ya difícil entorno macro y micro económico a nivel general, influenciado notablemente por los efectos de la inflación; el deterioro de la infraestructura eléctrica y de telecomunicaciones ha dificultando la capacidad operativa de la Institución; las limitaciones del talento humano por la migración y agravados por la cuarentena, han sido, entre otros aspectos los que han

perjudicado el desempeño de la Institución durante el periodo. Por otro lado, la flexibilización derivada del Convenio Cambiario Nro. 1, y la mayor oferta de divisas, por parte del Banco Central de Venezuela y las Mesas de Cambio de la banca, han propiciado la reactivación de algunos sectores del comercio, especialmente alimentos y medicinas, y por ende el abastecimiento de 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, aspecto que afecta duramente la rentabilidad de la Institución durante el semestre en cuestión.

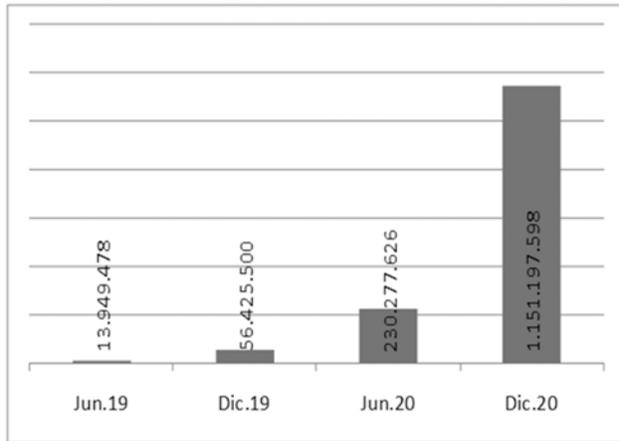
Evolución de los Ingresos Financieros y Gastos Financieros

MARGEN FINANCIERO BRUTO	dic-20	jun-20	dic-19	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				DIC-20 / JUN-20	DIC-20 / DIC-19
Ingresos por Disponibilidades	0	0	69.740	0%	-100%
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	1.224.237.030	256.914.116	54.127.739	377%	2162%
Ingresos por Cartera de Créditos	143.675.861	31.897.964	27.621.895	350%	420%
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	0,30	0,01	0,04	2900%	669%
Otros Ingresos Financieros	0	0	0	0%	0%
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS	1.367.912.891	288.812.080	81.819.374	374%	1572%
Gastos por Captaciones del Público	80.830.500	24.407.187	4.069.610	231%	1886%
Gastos por Obligaciones con el B.C.V.	52.738.247	20.352.167	16.643.500	100%	100%
Gastos por Otros Financ. Obtenidos	83.141.509	13.772.932	4.680.061	504%	1677%
Gastos por Otras Obligac. por Inter. Financ.	0	0	0	0%	0%
Otros Gastos Financieros	5.038	2.167	703	133%	617%
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	216.715.293	58.534.453	25.393.874	270%	753%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	1.151.197.598	230.277.626	56.425.500	400%	1940%

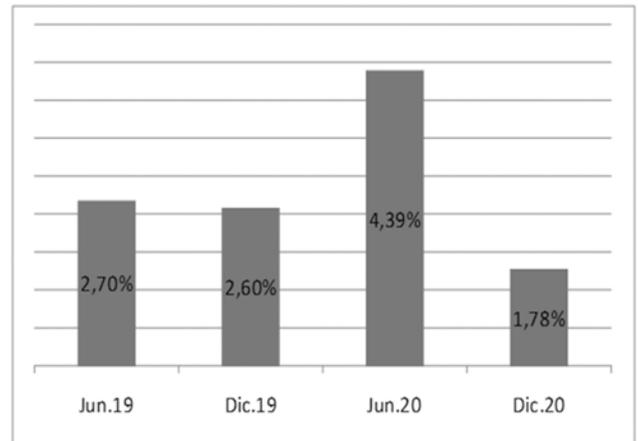
Margen Financiero

El Margen Financiero Bruto registró, durante el semestre, la suma de Bs. 1,1 billones, superior en 1.940% (Bs. 1,0 billones) al saldo registrado en el mismo semestre del año anterior. Por su parte, la Cuota de Mercado se ubicó en 1,78%, disminuyendo 0,82 puntos porcentuales, con relación a la cuota registrada 12 meses antes.

Margen Financiero Bruto
Saldo / Bs.



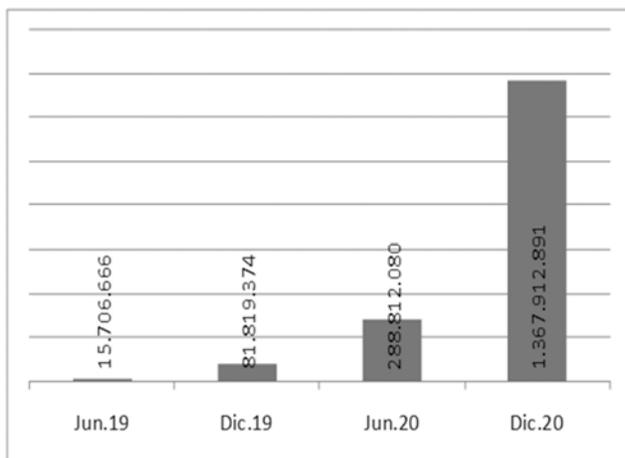
Margen Financiero Bruto
Cuotas / %



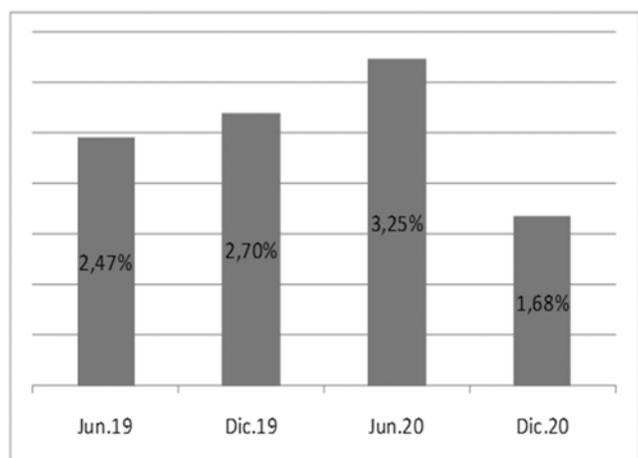
Ingresos Financieros

Los Ingresos Financieros por su parte ascendieron a la cantidad de Bs. 1,3 billones, superior en 1.572% (Bs. 1,2 billones) con respecto a los ingresos registrados durante el mismo semestre del año anterior. Por su parte, la Cuota de Mercado se ubicó en 1,68%, disminuyendo 1,02 puntos porcentuales, con respecto a diciembre 2019.

Ingresos Financieros
Saldo / Bs.



Ingresos Financieros
Cuotas / %



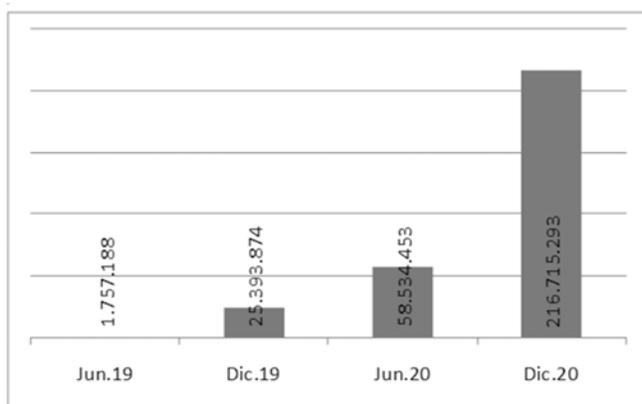
Los ingresos generados por la Cartera de Créditos representaron un 10,5% del Total de Ingresos Financieros, inferior al peso que éstos registraron hace 12 meses de 33,8%, por consiguiente, los mismos ya no constituyen la principal fuente de sustentación de la Rentabilidad de la Institución como tradicionalmente acontecía, situación que ocurre por la limitante del incremento del Encaje

Legal, dificultando ampliamente el otorgamiento de créditos. Por su parte, los Ingresos por rendimiento de Cartera de Inversiones en Títulos Valores constituyen el 89,5% del Total Ingresos Financieros, superior al peso que estos tenían durante el mismo semestre del año anterior, cuando representaron 66,2%. 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.

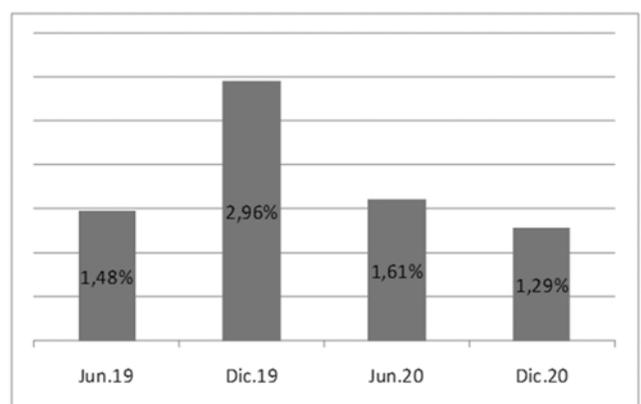
Gastos Financieros

Los Gastos Financieros ascendieron a Bs. 216 mil millones registrando un incremento de 753%, es decir, Bs. 191 mil millones con respecto al segundo semestre 2019. Este incremento se origina principalmente por los pagos al Banco Central de Venezuela por concepto de las operaciones del mercado interbancario pasivas y por cubrimiento del Encaje Legal. Por su parte, la Cuota de Mercado disminuyó 1,67 puntos porcentuales, durante los últimos 12 meses para ubicarse en 1,29% al cierre del semestre, igualmente disminuye con relación al semestre anterior, bajando 0,32 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; sin embargo, este concepto disminuye hasta un 37,3% del total del gasto financiero, cediendo paso al gasto originado por la política restrictiva de la liquidez

Gastos Financieros
Saldo / Bs.



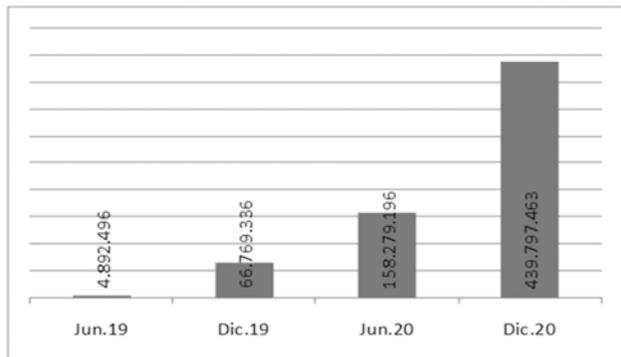
Gastos Financieros
Cuota de Mercado / %



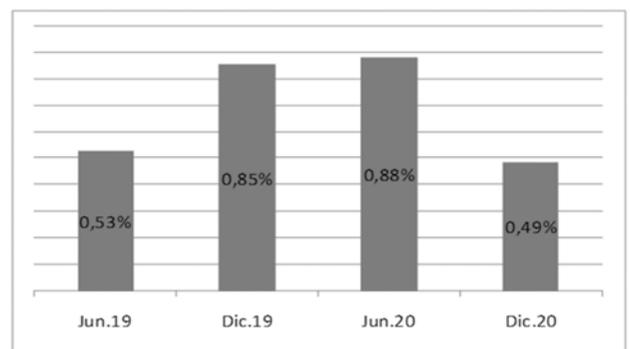
Otros Ingresos Operativos

La cuenta de Otros Ingresos Operativos, compuesta mayormente por comisiones cobradas por productos y servicios, alcanzó la suma de Bs. 439 mil millones, mostrando un incremento de 559%, es decir de Bs. 373 mil millones con relación al monto registrado en el mismo semestre del año anterior. Es de resaltar, que las tarifas por comisiones 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, la falta de productos en moneda extranjera para atender ese mercado, influyó en el resultado obteniendo una Participación de Mercado de 0,49%, al cierre del semestre, reflejando un decrecimiento importante.

Otros Ingresos Operativos
Saldo / Bs.



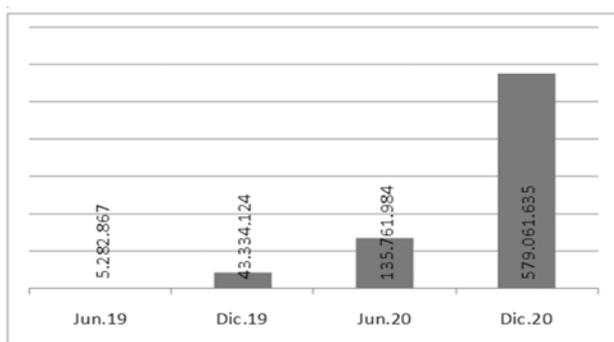
Otros Ingresos Operativos
Cuota de Mercado / %



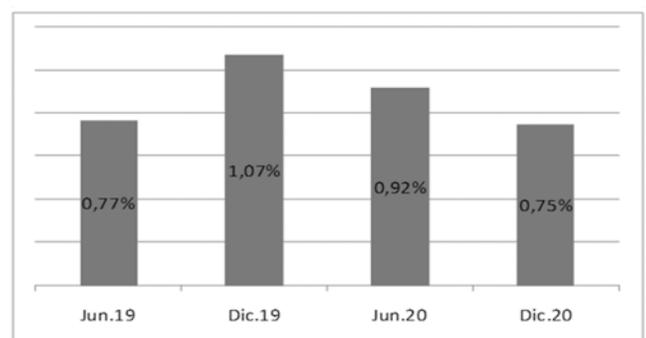
Gastos de Transformación

Los Gastos de Transformación alcanzaron la cifra de Bs. 579 mil millones, experimentando un aumento de 1.236%, es decir, Bs. 535 mil 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 los ingresos del recurso humano de la Institución, así como los efectos del constante incremento del tipo de cambio en la facturación de productos y servicios por parte de proveedores en general. Sin embargo, la Institución ha implementado medidas de contención del gasto e incremento de la eficiencia, y como resultado la Cuota de Mercado desciende hasta 0,72%, inferior en 0,32 puntos porcentuales, con respecto a la registrada hace 12 meses, e inferior también en 0,17 puntos porcentuales con relación al semestre anterior.

Gastos de Transformación
Saldo / Bs.

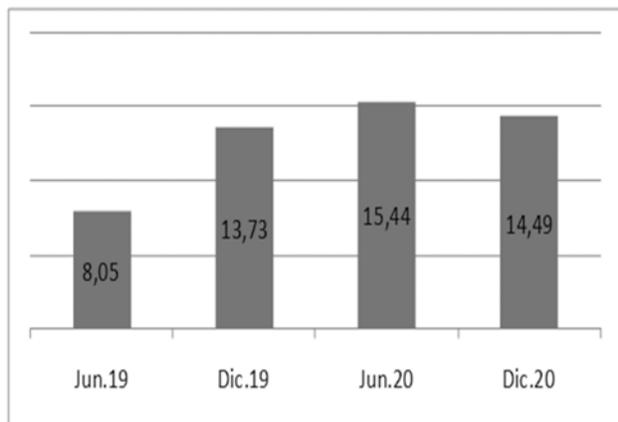


Gastos de Transformación
Cuota de Mercado / %

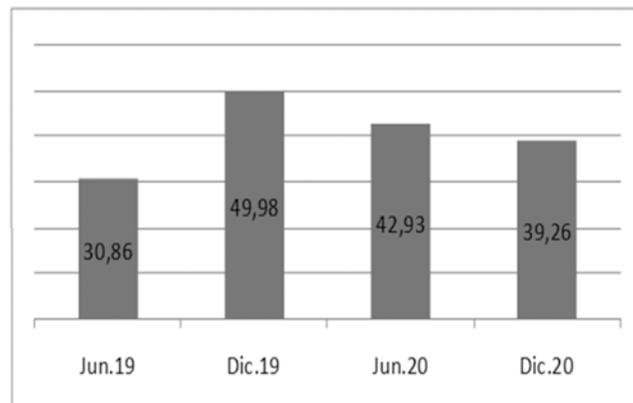


Por su parte, el indicador de Eficiencia del Gasto, medida por los gastos de personal y operativos entre el Activo Bruto Productivo promedio se ubicó en 14,49%, mostrando una leve mejora en la eficiencia y racionalización del gasto durante el semestre. Mientras que el indicador de gastos de personal y operativos entre los ingresos financieros, mejora con respecto a los dos últimos semestres ubicándose en 39,26%.

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 32,7% del total del Gasto de Transformación y 60,0% se debe a los Gastos Generales y Administrativos. Por su parte, el aporte a FOGADE y SUDEBAN asciende a un 7,3% del Total de Gastos. Se evidencia el crecimiento en mayor proporción de los gastos de personal con relación a los costos operativos de la Institución.

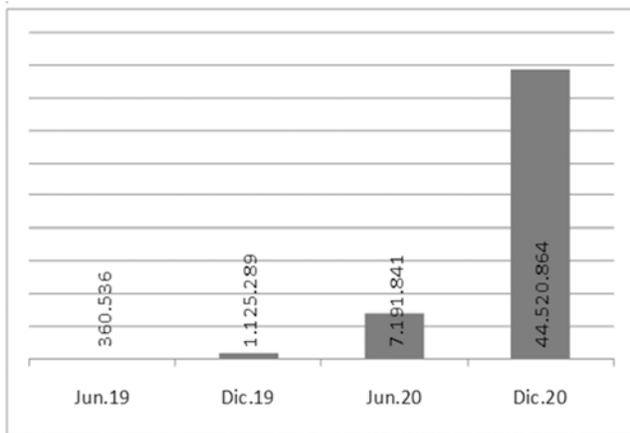
Gastos de Transformación

GASTOS DE TRANSFORMACION	dic-20	jun-20	dic-19	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				DIC-20 / JUN-20	DIC-20 / DIC-19
Gastos de Personal	189.383.472	41.259.424	16.176.402	359%	1071%
Gastos Generales y Administrativos	347.608.266	82.732.586	24.717.625	320%	1306%
Aportes a FOGADE	7.135.605	2.444.887	430.362	192%	1558%
Aportes a la SUDEBAN	34.934.293	9.325.086	2.009.735	275%	1638%
TOTAL GASTOS DE TRANSFORMACION	579.061.635	135.761.984	43.334.124	327%	1236%

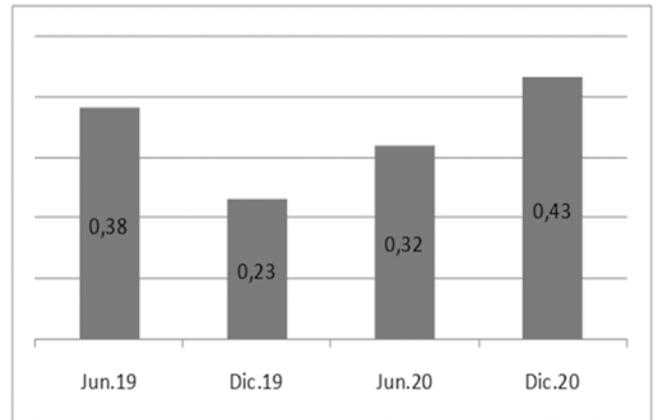
Resultado Neto y Rentabilidad

El Resultado Bruto antes de los Impuestos alcanzó la cifra de Bs. 46 mil millones, representando un incremento de 4.034%, es decir, Bs. 45 mil millones, al compararlo con el mismo semestre del año anterior, de igual forma, un crecimiento de 519% o Bs. 37 mil millones, si lo comparamos con el semestre anterior. Por su parte, la provisión de Impuesto Sobre la Renta ascendió a Bs. 2 mil millones. En tal sentido, el Beneficio Neto ascendió a la suma de Bs. 44 mil millones, representando un aumento de 3.856%, con relación al mismo semestre del año anterior, es decir, de Bs. 43 mil millones y un crecimiento de 519% con respecto al semestre inmediatamente anterior, mostrando una constante mejora.

Resultado Neto
Saldo / Bs.

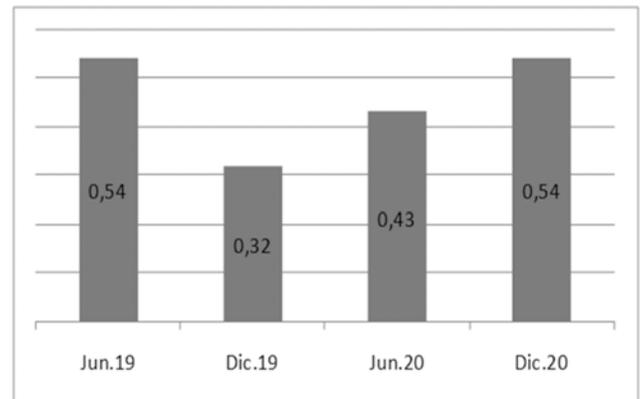


Resultado Neto / Activo Promedio
Cuotas / %

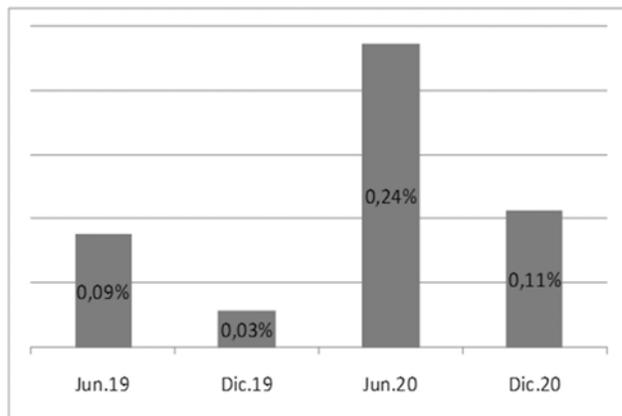


Por su parte la Cuota de Mercado del Resultado Neto se ubicó en 0,11%, registrando una disminución en el semestre y superior a la registrada hace un año.

Resultado Neto / Patrimonio Promedio
Cuotas / %



Resultado Neto
Cuota / %



La Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio ROE se ubicó en 0,54% mientras que el ROA lo hizo en 0,43%, mostrando ambos indicadores una recuperación con respecto a los últimos dos semestres. El beneficio atribuido al importante crecimiento del patrimonio, ha afectado el desempeño de este indicador a pesar del crecimiento constante de las utilidades.

OPERACIONES SUPERIORES AL 5% DEL PATRIMONIO II SEMESTRE AÑO 2020

A continuación se presentan las Operaciones Activas de la Vicepresidencia de Finanzas efectuadas durante el Segundo Semestre del año 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 Segundo Semestre del año 2020 fue el siguiente

II SEMESTRE 2020			
MES	5%	PATRIMONIO	BASE MES
JULIO	280.389.381.609,58	5.607.787.632.192	JUNIO
AGOSTO	360.847.562.825,88	7.216.951.256.518	JULIO
SEPTIEMBRE	460.264.568.478,12	9.205.291.369.562	AGOSTO
OCTUBRE	623.969.394.427,55	12.479.387.888.551	SEPTIEMBRE
NOVIEMBRE	724.643.976.832,20	14.492.879.536.644	OCTUBRE
DICIEMBRE	1.448.085.505.766,60	28.961.710.115.332	NOVIEMBRE

Para el II 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:

VICEPRESIDENCIA DE FINANZAS- OPERACIONES SUPERIORES AL 5% DEL PATRIMONIO DEL BANCO, CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2020, TOMANDO COMO BASE DE COMPARACIÓN EL SALDO DEL PATRIMONIO PARA EL CIERRE DEL MES ANTERIOR:

JULIO 2020

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

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

AGOSTO 2020

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

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

SEPTIEMBRE 2020

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

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

OCTUBRE 2020

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

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

NOVIEMBRE 2020

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

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

DICIEMBRE 2020

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

Para el mes de Diciembre 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	
OFICIO NO.	FECHA OFICIO	FECHA RECIBIDO	SUSCRITO POR	ASUNTO
JULIO 2020				
SIB-II-GGR-GA-3561	03-07-2020	13-07-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	OBSERVACIONES POSTULACIONES MIEMBROS JUNTA DIRECTIVA PERIODO 2020-2022.
SIB-DSB-CJ-OD-3582	12-07-2020	12-07-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	SERVICIO BANCARIO EN ESTADO DE ALARMA A PARTIR DEL 13-07-2020.-
SIB-II-GGR-GNP-3628	17-07-2020	07-09-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	ADECUACIONES MODELO CONTRACTUAL CON PROVEEDORES QUE EFECTUEN LA COMERCIALIZACION DE PUNTOS DE VENTA.
AGOSTO 2020:				
SIB-II-GGR-GNP-4448	25-08-2020	26-08-.2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	OBSERVACIONES MODELO MARCO CONTRATO A PROVEEDORES, DE ACUERDO A LO SEÑALADO EN OFICIO SIB-II-GGR-GNP-3628, DE FECHA 17-07-2020.
SIB-II-GGR-GA-4467	28-08-2020	31-08-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE	RATIFICACION JUNTA DIRECTIVA Y DIRECTOR PRINCIPAL LIC.

Oficio Nro.	Fecha	Emitido por	Recibido
		(E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	DINHORA ROA PULIDO.
SEPTIEMBRE 2020:			
SIB-DSB-CJ-PA-4592	02-09-2020	22-09-2020 ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	TERMINACION PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO NOTIFICADO MEDIANTE OFICIO SIB-DSB-CJ-PA-13393, DEL 23-12-2019.
SIB-DSB-CJ-PA-4917	07-09-2020	08-09-2020 ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	TERMINACION PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO POR DECRETO CONSTITUYENTE QUE CREA CARTERA PRODUCTIVA UNICA NACIONAL.
SIB-II-GGR-GA-5105	21-09-2020	22-09-2020 NATHALIA HONG KEY GERENTE GENERAL DE REGULACION	ACUSE RECIBO COMUNICACIÓN BS-PRE-CJ-081/2018, DE FECHA 12-09-2018, DEJAR SIN EFECTO NOTIFICACION DE CIERRE TAQUILLA EXTERNA PEQUEÑOS COMERCIALES Y TAQUILAS ASOCIADAS ADUANA SUBALTERNA SAN ANTONIO DEL TACHIRA Y HOSPITAL CENTRAL.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-5145	24-09-2020	25-09-2020 ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	AUTORIZACION DIFERIMIENTO ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS CONVOCADA PARA EL 25-08-2020.
OCTUBRE 2020:			
SIB-II-GGR-GA-	05-10-	06-10-	ANTONIO MORALES AUTORIZACION

Oficio Nro.	Fecha	Emitido por	Recibido	
5498	2020	2020	RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	MODIFICACIONES CONDICIONAMIENTO GENERAL SERVICIO FINANCIERO "PAGO MOVIL INTERBANCARIO P2P Y P2C".
SIB-II-GGR-GA-5499	05-10-2020	06-10-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	APROBACION DESIGNACION AUDITOR INTERNO EN CALIDAD DE ENCARGADA, POR LA ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS DEL 27-09-2020.
SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-5990	23-10-2020	26-10-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	CONSIDERACIONES SOBRE RECAUDOS ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS.(INFORME DE ATESTIGUAMIENTO DE AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE CUMPLIMIENTO RESOLUCIÓN NO. 083-18).
NOVIEMBRE 2020:				
SIB-II-GGR-GA-6065	02-11-2020	04-11-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	AUTORIZACION CIERRE TAQUILLA EXTERNA POLICLINICA TACHIRA.
SIB.II.GGR-GA-6066	02-11-2020	04-11-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	AUTORIZACION CIERRE TAQUILLAS EXTERNAS PEQUEÑOS COMERCIANTES, CENTRO CLINICO Y SANTA TERESA.
SIB-II-GGR-GNP-6243	16-11-2020	16-11-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL	APROBACION MODELO MARCO DE CONTRATO CON PROVEEDORES.

			SECTOR BANCARIO	
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-6554	26-11-2020	26-11-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	OBSERVACIONES SOBRE SUSPENSION ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS CONVOCADA PARA EL 27-11-2020.
DICIEMBRE 2020:				
SIB-II-GGIR-GRT-6645	01-12-2020	16-12-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	PLAN DE ACCION SISTEMA INTERCONEXION NAIGUATA.
SIB-II-CCSB-6816	07-12-2020	08-12-2020	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	ACUSE RECIBO INFORME GESTION SEGUNDO SEMESTRE 2019, UNIDAD DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO.
SIB-II-CCSB-6818	07-12-2020	08-12-2020	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	ACUSE RECIBO RESPUESTA AL INFORME DE INSPECCION ESPECIAL EN MATERIA DE CALIDAD DE SERVICIO BANCARIO DURANTE EL AÑO 2019 Y GESTION DE LA UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO Y DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO.
SIB-II-GGR-GIDE-06940	10-12-2020	10-12-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	SISTEMA SIF INFORMACION NO REMITIDA AL MES DE SEPTIEMBRE 2020.
SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-	11-12.2020	11-12-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ	INCUMPLIMIENTO NUMERALES 1 Y 7

6967			SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	CIRCULAR SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-04155, DEL 22 DE JULIO 2020, RELACIONADA CON AUTOEVALUACION DE RIESGO DEL AÑO 2020.
SIB-II-GGIBP-GIBPV1-07250	17-12-2020	18-12-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO.	OBSERVACIONES RECAUDOS REFERENTES A LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS CONVOCADA PARA EL 18-12-2020.
SIB-II-GGIR-GSRB-7480	26-12-2020	26-12-2020	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	ACUSE RECIBO INFORME SEMESTRAL DE ATESTIGUAMIENTO DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE CUMPLIMIENTO RESOLUCIO NO. 146-03 Y RESOLUCION NO. 136.15, CORRESPONDIENTE A LOS ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS AL 31 DE DICIEMBRE 2019.
SIB-II-CCSB-7576	29-12-2020	30-12-2020	CESAR A. SANCHEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	ACUSE RECIBO INFORME GESTION CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE 2020, MEDIANTE COMUNICACIÓN S/N DE FECHA 19 DE AGOSTO 2020, REMITIDO POR MAYRA ZAMBRANO EN SU CONDICION DE DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO.

Riesgo de Crédito:

El Comité conoció detalladamente y con frecuencia mensual cada uno de los informes elaborados y presentados por la GAIR 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 y su contrastación con las pérdidas efectivamente realizadas; 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 Riesgo de Crédito. Igualmente, con frecuencia diaria, los miembros del Comité 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. La GAIR durante el segundo semestre ha estado apoyando a la Vicepresidencia de Créditos en la puesta en marcha y seguimiento de los créditos indexados, así como también ha participado en las mesas técnicas en referencia a la automatización del nuevo sistema de créditos para la liquidación de los créditos indexados. Las revisiones efectuadas quedaron registradas en Actas N° 3, 4, 5, 6, y 7, de 2020, así como en los reportes diarios y mensuales de seguimiento mencionados.

Riesgo de Mercado:

El Comité conoció ampliamente mes a mes cada uno de los informes elaborados y presentados por la GAIR sobre Riesgo de Mercado, en los cuales se describe la estimación de la exposición a este riesgo, mediante la presentación del VaR de Mercado tanto para el portafolio Disponible para la Venta en Moneda Nacional y Moneda Extranjera como para el Portafolio Total incluyendo los títulos valores mantenidos hasta su vencimiento; adicionalmente en los reportes se presenta la valoración referencial que diariamente realiza la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos sobre el portafolio de títulos valores; también incluyen el seguimiento de los indicadores y límites legales e institucionales establecidos para Riesgo de Mercado. Las revisiones efectuadas quedaron registradas en Actas N° 3, 4, 5, 6 y 7 del segundo semestre de 2020, así como en los reportes diarios y mensuales de seguimiento mencionados.

Riesgo de Liquidez:

El Comité analizó minuciosamente los informes mensuales, presentados por la GAIR, donde se observa ampliamente la Estimación de la Exposición al Riesgo de Liquidez, mediante la presentación de las Brechas GAP de Liquidez, Ratios de Liquidez, los indicadores y límites legales e institucionales establecidos para Riesgo de Liquidez; así como también los miembros del Comité de Riesgos pertenecientes a las áreas de negocio conocieron los reportes semanales emitidos por la GAIR sobre las estimaciones, las medidas de Riesgo de Liquidez. Las revisiones efectuadas quedaron registradas en Actas N° 3, 4, 5, 6 y 7 del segundo semestre de 2020, así como en los en los informes y reportes presentados de Riesgo de Liquidez.

Riesgo de Tasa de Interés:

El Comité ha conocido los reportes presentados por la GAIR para este riesgo durante el segundo

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 la GAIR 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. Las revisiones efectuadas quedaron registradas en las Actas N° 3, 4, 5, 6 y 7 del segundo semestre de 2020, así como en los informes y reportes de seguimiento mencionados.

Riesgo Operacional, Tecnológico, Legal y Reputacional:

El Comité conoció en forma mensual el reporte del VaR de Riesgo Operacional por el Método Básico, el cual presenta la estimación de las pérdidas por Riesgo Operacional de forma consolidada para el Banco. Adicionalmente, el comité conoció sobre las estadísticas de las pérdidas efectivamente realizadas por las diversas áreas y líneas de negocio de la Institución, compuestas a partir de la base de datos de Eventos de Pérdida de Riesgo Operacional. En cuanto a las incidencias operacionales en los canales electrónicos, el comité conoció de forma mensual, las incidencias que se presentaron durante el segundo 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.

Por otro lado, se dio continuidad a las actividades previstas en el programa de formación continua de cultura de riesgos, con el objeto de sensibilizar en materia de riesgo integral al personal de la Institución. Con respecto al Riesgo Legal, el área de Consultoría Jurídica continúa llevando el registro de las contingencias legales en curso.

Durante el segundo semestre el Comité estuvo enterado, de la participación de la GAIR, en la continuidad de los siguientes proyectos: Pruebas de Red de Conexión Naiguatá, Biopago, C2P, Cuentas en Moneda Extranjera, Apoyo en el análisis de los riesgos asociados en el proceso de actualización del reléase del sistema operativo del Core Bancario (V7R1 a V7R3), Pruebas y Certificación para la migración de los diversos procesos al Servidor Glassfish, Pruebas del Simulacro de Plan de Contingencia de TI, Migración e implantación del COE Custodia y COE Web, Apoyo a la Vicepresidencia de Créditos en la puesta en marcha y seguimiento de los créditos indexados.

Durante el segundo semestre se realizó la presentación ante el Comité de Riesgos el Informe sobre el Análisis de Riesgo Operacional y Tecnológico del nuevo producto Cuenta en Moneda Extranjera Convenio Cambiario N° 1, del Informe sobre el Análisis de Riesgo Operacional y Tecnológico de las Aplicaciones de la Red de Naiguatá (Cadencie y Postilium), Presentación de propuestas de asesoría de Análisis de Riesgo (RA) y Análisis de Impacto al Negocio (BIA) y Presentación de propuesta de Cambio de Estructura, Políticas, Normas y Límites del Comité de Créditos. Por otro lado, la GAIR presentó al Comité la propuesta de dos presupuestos de consultores externos en la asesoría de la elaboración y actualización del Plan de Contingencia, y del Plan de Continuidad de Negocios para la Institución, las cuales no fueron aprobadas

debido a que se considera que primero, se debe desarrollar el proyecto de inclusión de los servicios críticos en el Centro Alterno y luego si aprovechar al máximo este tipo de consultorías.

Asimismo, la Gerencia General de Administración Integral de Riesgo informó al Comité, que continúa con la actualización del formato de Registro de los Procesos Críticos y del Personal que los ejecuta, la coordinación de las Rutas de transporte para el traslado del personal que ejecuta los procesos críticos, el apoyo en la elaboración de los protocolos de distanciamiento social en las oficinas de atención al público y en los puestos de trabajo, de la desinfección de las oficinas y puestos de trabajo, del uso del material de protección individual (EPI), de actuación en caso de que el personal presente síntomas o se contagie de COVID-19, para protegerle y proteger al resto de la plantilla, que garanticen que los empleados están sanos antes de volver a la oficina y de desplazamiento en las rutas de transporte para el traslado del personal.

Por otro lado, durante éste semestre el comité conoció la participación de la GAIR en el Comité de Control de Cambios y el Comité de Créditos. Las revisiones efectuadas quedaron registradas en Actas N° 3, 4, 5, 6 y 7 del segundo semestre de 2020, así como en los reportes y documentos entregados relacionados con las actividades ejecutadas mencionadas.

Rentabilidades Ajustadas Por Riesgo (RAROC):

El Comité 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. Las revisiones efectuadas quedaron registradas en Actas N° 3, 4, 5, 6 y 7 del segundo semestre de 2020, así como en los reportes mensuales elaborados sobre esta medida.

La prestación de un servicio de alta calidad, significa dar respuestas inmediatas a un cliente que conoce y que exige, por ello la Gerencia de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio, C.A. está enfocada siempre en orientar las actividades para que a través de la red de Agencias de la Institución, se pueda brindar a los clientes, usuarios y usuarias, una atención de Calidad en cuanto a las operaciones, transacciones, reclamos o quejas y solicitudes que éstos realicen, considerando siempre los aspectos mínimos señalados en el Artículo 4 de la Resolución 063.15, y que son contemplados dentro del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A. en sus Políticas de Atención al Cliente.

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

Se ha hecho 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 diciembre de 2020, según oficio N° SIB-II-CCSB-06818, de fecha 07/12/2020, emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), con referencia a la comunicación N° BS-VSA-ACRESER-1201/2019, emitida por la Gerencia de Atención al Cliente, reclamos y Calidad de Servicio, en la cual se remitió respuesta al informe resultado de la Inspección Especial realizada en materia de Calidad de Servicio Bancario durante el año 2019, este ente regulador tuvo a bien realizar las siguientes consideraciones:

- ✓ Se instó al Banco a acatar lo señalado en el artículo 3, literal e) de la Resolución N° 487.10 "Normas Relativas a la Atención y Adecuación de las instalaciones para las Personas con Discapacidad, de la Tercera Edad y Mujeres Embarazadas", el cual establece: "Tener en funcionamiento todos los días en el horario bancario, incluyendo horas de almuerzo la taquilla preferencial y el puesto de atención integral o taquilla de ochenta centímetros (80 cmts)".

Asimismo, señaló que en próximas visitas de inspección, se verificarán las acciones aplicadas para solventar hallazgos que se indican:

- 1) Reclamos resueltos por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario en un plazo superior a veinte (20) continuos.
- 2) Puestos de trabajo no operativos.

En tal sentido, ratificó la obligatoriedad de dar estricto cumplimiento a lo señalado en el oficio N° SIB-II-CCSB-14252 de fecha 18/12/2019, sin perjuicio de la aplicación de las medidas administrativas a que hubiere lugar.

Finalmente solicitó hacer del conocimiento a la Junta Directiva del Banco del referido oficio y remitir copia del Acta de Junta Directiva, donde se deje constancia de lo expuesto y de las acciones tomadas por la Junta.

Con fecha 15/12/2020, se emite comunicación con referencia al oficio de fecha 07/12/2020, anteriormente citado, en el que se indica en cuanto a la Operatividad de las taquillas de atención preferencial para

personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas, que motivado a la alta rotación del Talento Humano, principalmente en la zona de frontera que concentra cerca del 70% de nuestra fuerza laboral, se sigue realizando grandes esfuerzos en busca del personal competente para cubrir las vacantes existentes y capacitar al personal fijo, con entrenamiento especializado en materia de atención al cliente con discapacidad, para mantener operativo el servicio y seguir dando cumplimiento a la normativa; con referencia a Reclamos resueltos por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario en un plazo superior a veinte (20) días: Con el fin de dar cumplimiento a los plazos establecidos en el artículo 37 de la Resolución N° 063.15 “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y usuarias de los Servicios Financieros”, seguimos tomando los correctivos necesarios y como último punto, los Puestos de Trabajo no operativos: Para esta Institución Bancaria, es práctica común la búsqueda del personal capacitado para cubrir las vacantes existentes, de manera que todos los puestos de atención y taquillas existentes, estén funcionando al 100%, de acuerdo a lo contemplado en la Resolución N° 063.15, a fin de brindar a los clientes y usuarios calidad en la prestación de servicio; a tal efecto, la Vice Presidencia de Talento Humano, ha ejecutado y contemplado diversas alternativas con la finalidad de solucionar el problema de los puestos de trabajo no operativos, ya que no solamente repercute para el cliente, sino también para la empresa. Las consecuencias impactan en la capacidad de prestar un servicio de calidad y cumplir con los tiempos de respuesta que debemos por norma cumplir.

En acatamiento a lo instruido el ente regulador, se hizo del conocimiento de la Junta Directiva

del Banco Sofitasa, Banco Universal, C. A., el contenido del oficio documento para que fuera registrado en Acta de reunión de Junta Directiva.

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.

Indicadores de Gestión

Siempre se ha recalcado la importancia del Indicador, ya que su interpretación denota una gestión dispuesta hacia la excelencia en el manejo directo de los reclamos interpuestos, comparativamente con la cartera de clientes registrada en el período.

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

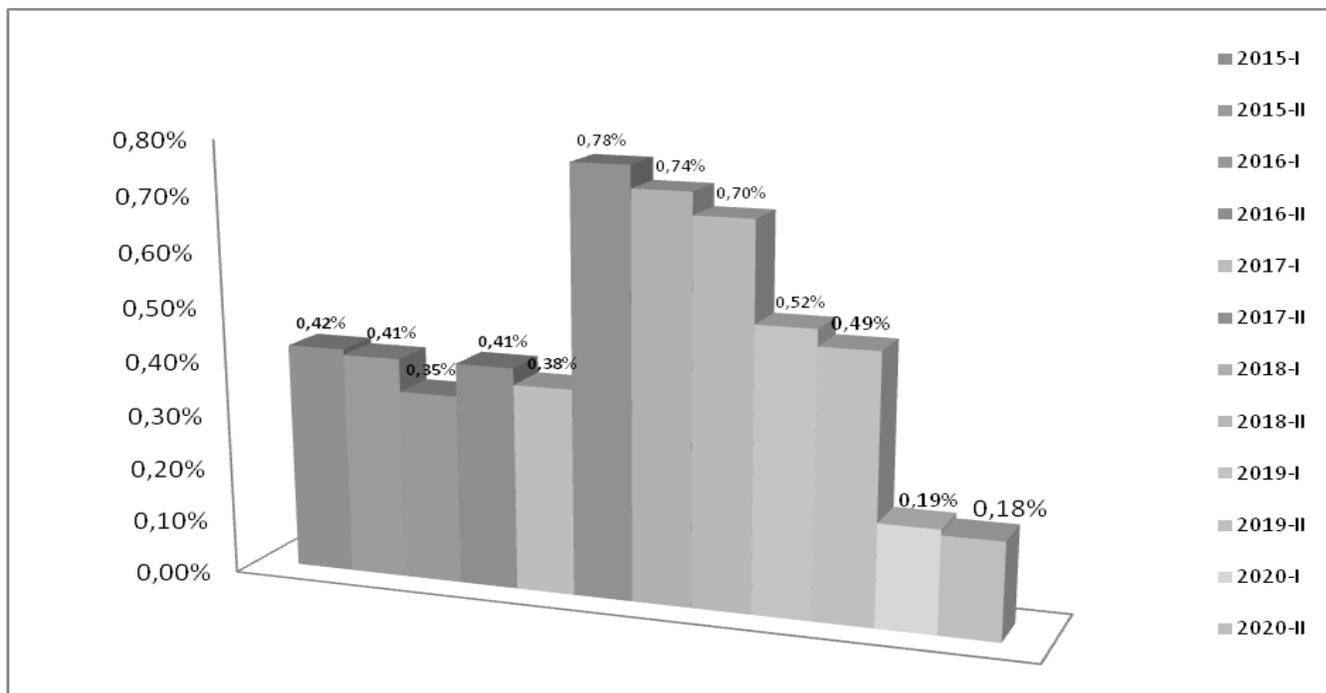
Mediante este Ratio se puede evaluar el rendimiento del personal y de los proyectos de mejoramiento operativo, pero principalmente, la evaluación entre los diferentes períodos del Banco Sofitasa, Banco Universal, C. A., desde los inicios del reporte estadístico de los Reclamos; adicionalmente, se calcula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

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
II-2020	697	5.901.098.248	512	3.127.892.069	153	2.540.114.062

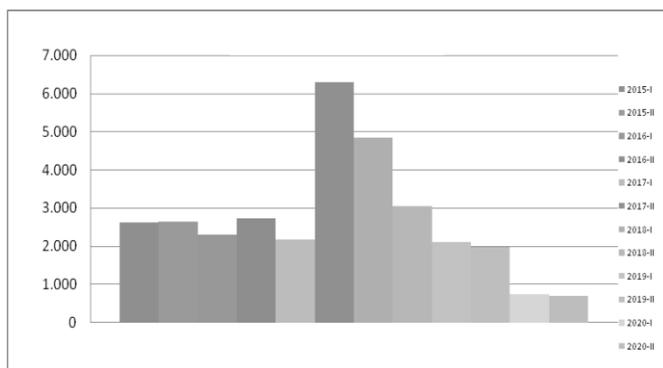
Para el cierre de este Segundo Semestre de 2020, se sigue observando en el resultado de la gestión general, una disminución (58 casos menos) con un registro de 697 reclamos interpuestos por los clientes, en comparación con el Primer Semestre de 2020, cuyo registro fue de 755 reclamos y de la disminución en cartera de clientes, tomando como referencia solo clientes activos; es decir; clientes con saldos mayores a Bs. 0 (389.696 clientes).

Ratio de Reclamos

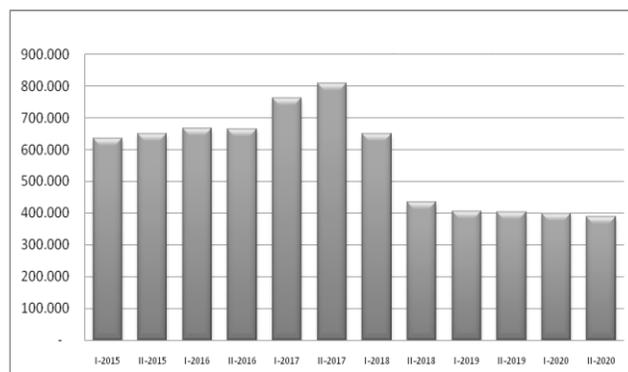


El Ratio Gestión Reclamos (Reclamos/clientes activos) en el Segundo Semestre de 2020 arrojó un índice de 0,18% al cierre, manteniéndose por debajo del Ratio Semestral para Venezuela (1% y 1,9%).

Total Reclamos

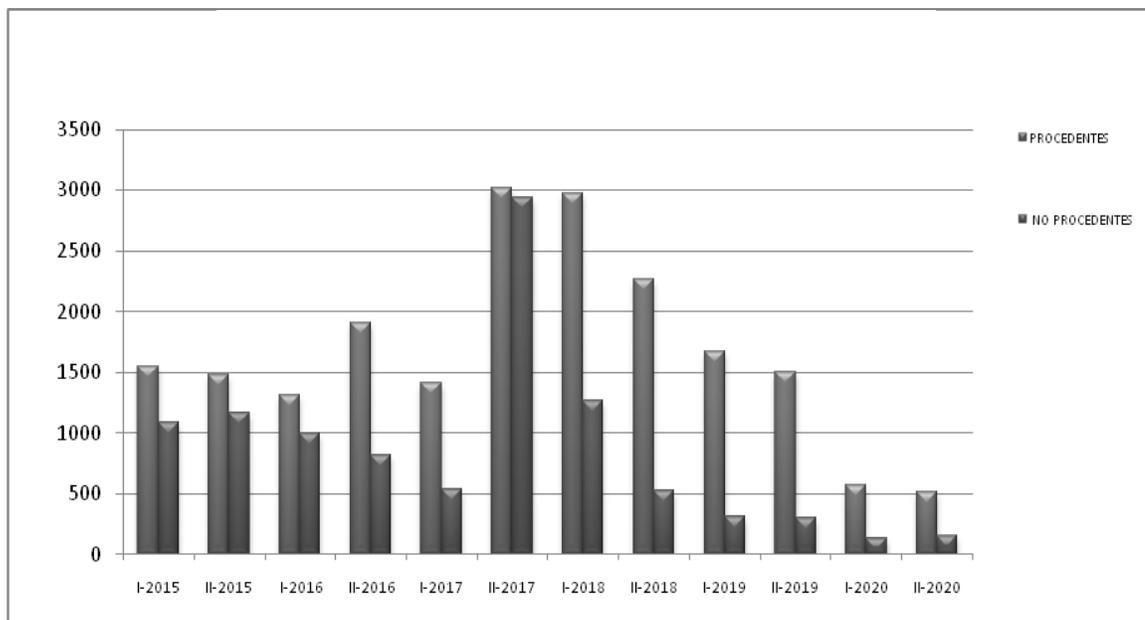


Total Clientes Activos (Depositantes)



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 559 clientes del Banco.

Histórico de Ingresos de Reclamos



Al evaluar los tiempos de respuesta para la atención de reclamos reportados en el Segundo Semestre de 2020, se pudo verificar que el 92,25% (643) de los casos fueron respondidos en un lapso promedio de 16 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. De la cantidad de 22 (3,15%) reclamos que fueron respondidos en un lapso mayor a 20 días; asimismo, la cantidad de 15, cuya fecha de finalización fue día feriado o no laborable, fueron respondidos en el siguiente día hábil a su vencimiento.

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

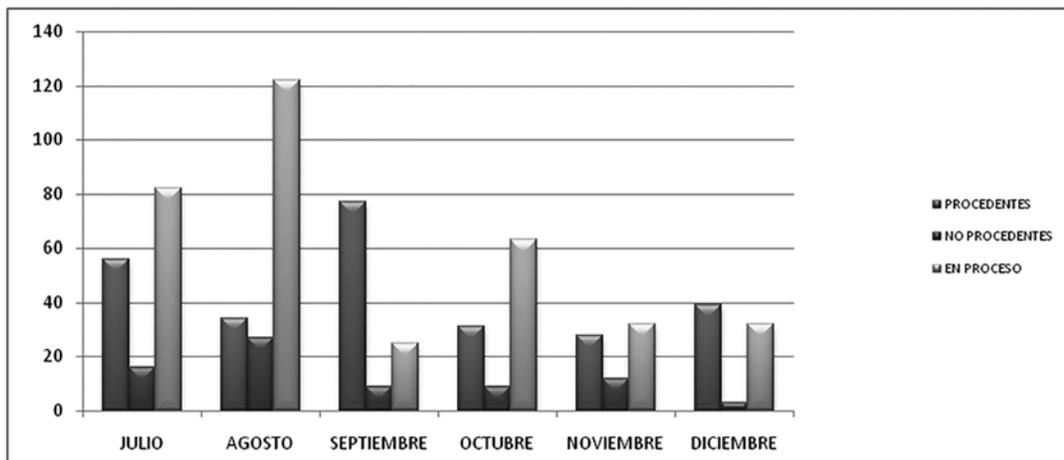
Calidad de Servicio, corresponde a la data oficial transmitida a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), según lineamientos en el manual de especificaciones técnicas SB-MET-AT13 Reclamos, desde Agosto de 2010, cuya frecuencia de transmisión es de carácter mensual y se 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 Segundo 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
Junio 2020 - Diciembre 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
JULIO	56	329.264.842,29	16	60.906.090,28	82	222.832.606,10
AGOSTO	34	149.996.522,32	27	811.747.784,11	122	766.456.398,19
SEPTIEMBRE	77	390.571.063,89	9	39.459.000,00	25	182.510.644,00
OCTUBRE	31	160.199.581,60	9	119.286.991,72	63	220.097.294,41
NOVIEMBRE	28	357.904.600,00	12	425.600.806,00	32	809.339.862,60
DICIEMBRE	39	538.105.988,33	3	83.726.055,00	32	233.092.117,28
TOTALES	265	1.926.042.598,43	76	1.540.726.727,11	356	2.434.328.922,58

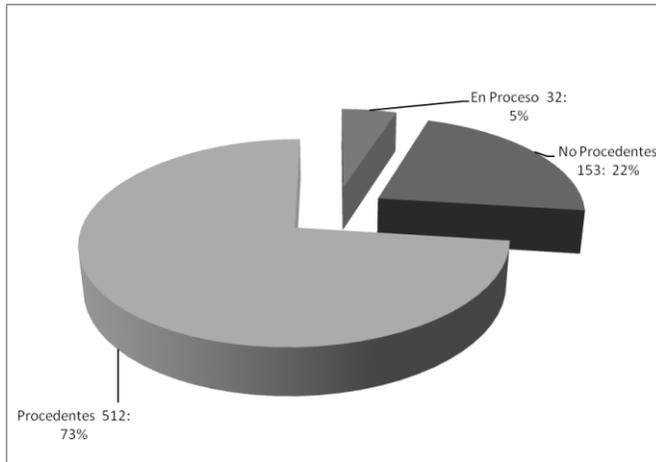


La cantidad de reclamos recibidos y reportados para el Segundo Semestre de 2020 fue de 697 por un total de Bs. 5.901.098.248,12. De este total de transacciones reclamadas, 512 (73%) por un monto total de Bs. 3.127.892.068,86 (53%) fueron declaradas como *Procedentes*; 153 (22%) por un total de Bs. 2.540.114.061,98 (43%) fueron declaradas como *No Procedentes* y 32 (5%) por un total de Bs. 233.092.117,28 (4%) se encuentran *Pendientes* o *En Proceso* de solución.

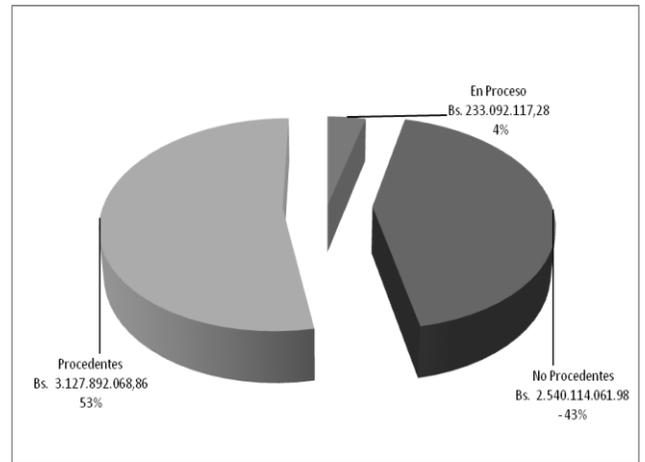
A continuación se detalla cuadro que corresponde al Resumen de Reclamos reportados segmentados por Tipo de Instrumento Financiero, a través del Sistema de Información Integral Financiero (SIF), específicamente al Módulo de Transmisión AT13. En atención a circular N° SIB-IICCSB-25254, de fecha 15 de Septiembre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

REPORTADOS EN ATIS	EN PROCESO				NO PROCEDENTE				PROCEDENTE				Contador de Reclamos Nuevos	% Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	% Total Reclamos Nuevo	
	Contador de Reclamos Nuevos	% Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	% Total Reclamo Nuevo	Contador de Reclamos Nuevos	% Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	% Total Reclamo Nuevo	Contador de Reclamos Nuevos	% Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	% Total Reclamo Nuevo					
Atención al Cliente y Servicios de Oficina																	
Cheques																	
Cuenta Corriente					2	2%	1.900.000,00	0%	11	2%	195.897.220,00	4%	13	2%	197.797.220,00	3%	
Cuenta de Ahorro					3	0%	46.051.633,38	0%	18	3%	97.430.297,00	2%	21	3%	143.481.930,38	2%	
Tarjeta de Crédito					21	2%	13.546.290,57	0%	1	3%	1.233.675,71	2%	22	3%	14.779.966,28	0%	
Tarjeta de Débito	32	9%	233.092.117,28	15%	127	12%	2.478.616.137,43	19%	482	72%	2.833.330.876,15	53%	641	92%	5.545.033.130,86	94%	
TOTAL	32	5%	233.092.117,28	4%	153	22%	2.540.114.061,98	43%	512	73%	3.127.892.068,86	53%	697	100%	5.901.098.248,12	100%	

Cantidad de Reclamos Ocurridos en el Semestre
Contador de Reclamos Nuevos



Monto de Reclamos Ocurridos en el Semestre
Monto de Reclamos Nuevos



Tarjetas de Crédito

Durante el segundo semestre de 2020 la cartera de crédito de tarjetas rotativa y de compra cuotas experimentó un crecimiento de Bs. 15.229.459.899,48 para ubicarse en un total de Bs. 31.507.858.968,09 lo que representó una variación porcentual del 93,56% con respecto a la cartera al cierre de Junio de 2020 y un incremento de Bs 22.275.743.043,87 lo que representó el 241,29% con respecto a la misma cartera al cierre de Diciembre de 2019.

En relación con la morosidad, la cartera se ubica en Bs. 44.498.066,61 habiendo experimentado una disminución 8,61%, es decir, de Bs. 4.194.436,51 con respecto al primer semestre de 2020 de Bs., el valor absoluto del indicador de morosidad se posicionó en 0,14%.

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. Así mismo, durante el semestre se continuó con el otorgamiento de nuevos plásticos, incentivo al uso del compra cuota plus, mantenimiento de clientes, a través de aumentos de límites de crédito puntuales para tarjetahabientes con excelente experiencia de pago..

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

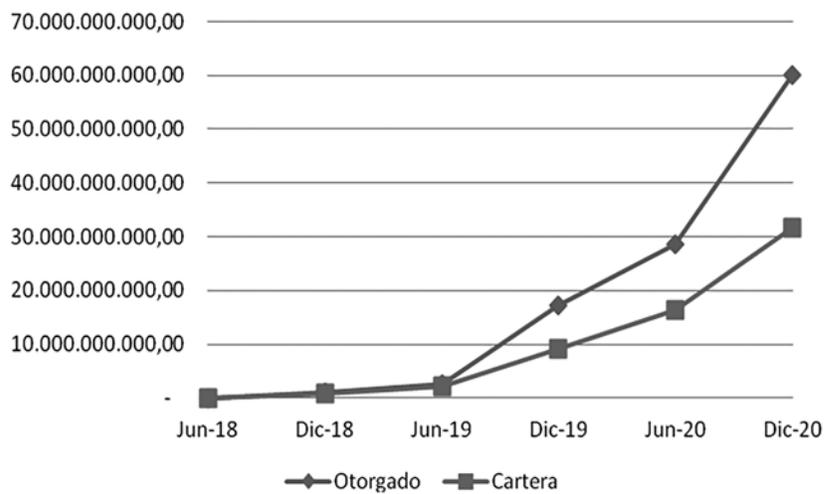
	Jun-18	Dic-18	Jun-19	Dic-19	Jun-20	Dic-20
Otorgado	19.501.709,53	1.163.260.370,00	2.667.881.982,00	17.172.358.166,00	28.638.699.852,00	60.123.245.655,00
Cartera	7.225.081,16	792.329.157,67	2.124.676.931,63	9.232.115.924,22	16.278.399.068,63	31.507.858.968,09
Cartera Vencida	243,22	31.885,31	3.948.202,93	9.075.995,98	48.692.503,12	44.498.066,61

Las cantidades aquí indicadas están expresadas en Bolívares

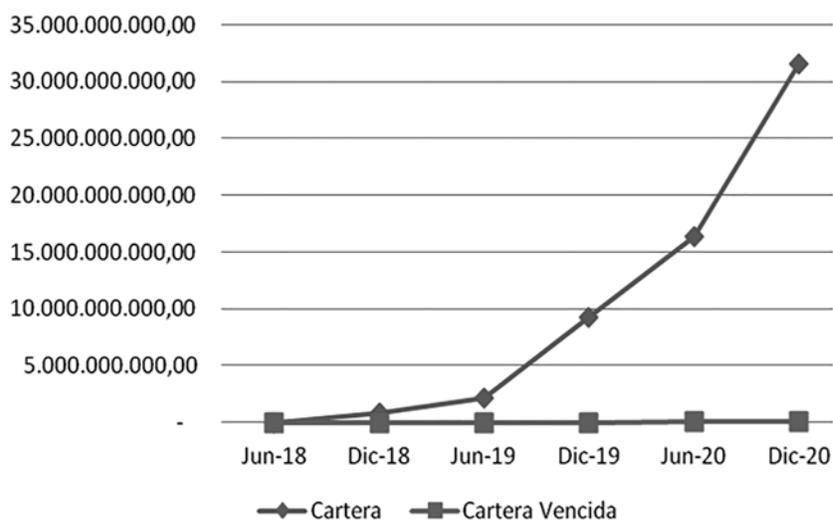
Fuente: Gerencia de Contabilidad - Vicepresidencia de Medios de Pago Electrónico

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 segundo semestre 2020 el universo de tarjetas de crédito activas se ubico 34.718 unidades de los cuales 13.011 son tarjetas Visa y 21.707 son MasterCard, incorporándose la cantidad de 123 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 año 2020 y distribuidas por las Vicepresidencias Regionales se puede visualizar en el siguiente cuadro:

VICEPRESIDENCIAS REGIONALES	I SEMESTRE 2020	II SEMESTRE 2020	TOTAL
TACHIRA	46	25	71
TACHIRA II	47	11	58
LOS ANDES	28	14	42
CAPITAL	38	5	43
LOS LLANOS	7	0	7
LARA CENTRO	15	1	16
NOR OCCIDENTAL	5	4	9
ORIENTE	2	0	2
VP MEDIOS DE PAGO	29	63	92
Total Nuevas TDC	217	123	340

Fuente: Cadencia / Gerencia de Créditos / VPMPE

Centro de Atención Telefónica Sofitel

El Centro de Atención Telefónica Sofitel a través de 0-500-SOFITEL (0-500-7634835) y 0276-3421622, genero comisiones en el segundo semestre de 2020 por Bs. 100.965.370,00 correspondientes a Consulta a través de Operador Telefónico, Conformación de Cheques y Consultas por IVR, lo que represento un incremento de Bs. 63.904.792,00 cuya variación porcentual se ubica en 172,43% respecto al cierre del primer semestre de 2020 al cierre del primer semestre de 2019.

Centro de Atención Telefónica Sofitel Ingresos por Comisiones Año 2020

Ingresos	I Semestre	II Semestre
Consulta Operador Telefónico	29.103.536,00	78.998.560,00
Conformación de Cheques	24.018,00	0,00
Consultas IVR	7.933.024,00	21.966.810,00
Total Ingresos	37.060.578,00	100.965.370,00

Fuente: Gerencia de Contabilidad / VPMPE

Disposición del Canal Electrónico ATM

Al finalizar el segundo semestre 2020, 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 507.509 operaciones durante el Segundo Semestre, lo que representó una disminución transaccional de 44,50% con respecto a las 914.321 transacciones del Primer Semestre 2.020. El total de bolívares dispensado durante el semestre aumento a Bs. 5.536.270.000,00 lo cual significó un incremento del 172,44% en relación a los Bs. 2.032.048.500,00 dispensados durante el Segundo Semestre 2.020.

Por otra parte, se continuó con el monitoreo constante de la red de Cajeros Automáticos, aprovechando las herramientas que permiten conocer la disponibilidad diaria de los mismos, por lo que se pueden aplicar correctivos necesarios para mejorar el servicio continuo de los ATM's a nivel nacional; determinándose para el Segundo Semestre de 2.020, que los Cajeros Automáticos se encuentran con una disponibilidad en promedio 52,10%.

Disposición del Canal Electrónico Puntos de Venta

Finaliza el Segundo Semestre 2020 con un inventario de Puntos de Venta activos por el orden de 8921 unidades distribuidos en 6.797 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 Segundo semestre 2020, los comercios afiliados con puntos de venta del Banco Sofitasa procesaron un total de 200.969 transacciones de tarjeta de crédito por un monto total de Bs. 536.638.869.836,41 lo cual

represento una disminución del 19.18 % a nivel transaccional y un aumento del 388,31 % a nivel de monto facturado con respecto al I semestre 2020. Además se procesaron 21.983.436 transacciones de tarjetas de débito por un monto total de Bs. 27.196.170.304.818,50 lo que significo una disminución del 8.57 % a nivel transaccional y un aumento del 384,37 % a nivel de monto facturado con respecto al I semestre 2020. Es de hacer notar que el incremento de los volúmenes transaccionales para TDD fue 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.

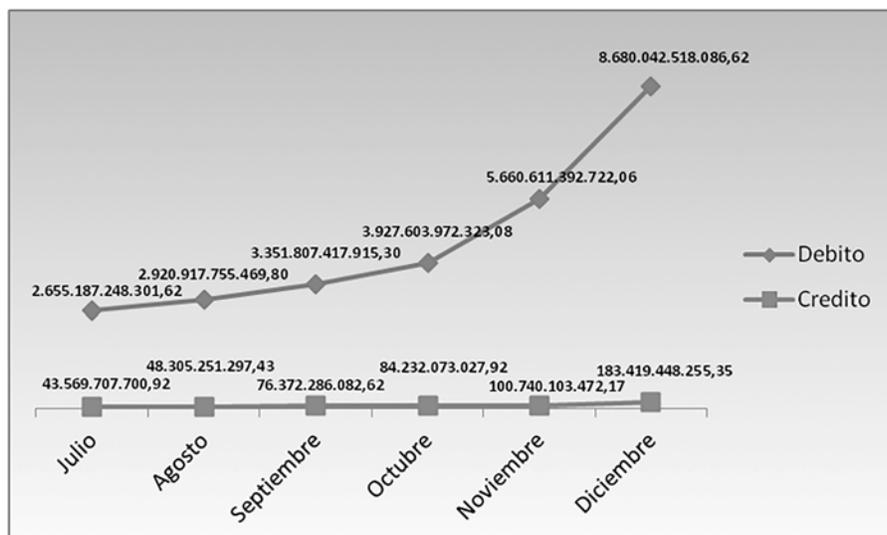
A continuación se muestra el detalle mensual de la facturación del II Semestre 2.020 de los 6.797 comercios afiliados a través de los 8921 POS instalados a nivel nacional:

Evolución de los Montos Facturados por POS SOFITASA en Tarjetas de Crédito y Débito Segundo Semestre 2020

ESTADISTICA DE JULIO / DICIEMBRE 2020				
	Total Facturado TDD	Total Tx TDD	Total Facturado TDC	Total Tx TDC
Julio	2.655.187.248.301,62	4.283.522,00	43.569.707.700,92	35.442,00
Agosto	2.920.917.755.469,80	3.780.217,00	48.305.251.297,43	29.979,00
Septiembre	3.351.807.417.915,30	3.599.126,00	76.372.286.082,62	45.409,00
Octubre	3.927.603.972.323,08	3.499.875,00	84.232.073.027,92	35.324,00
Noviembre	5.660.611.392.722,06	3.586.088,00	100.740.103.472,17	27.246,00
Diciembre	8.680.042.518.086,62	3.234.608,00	183.419.448.255,35	27.569,00
Total	27.196.170.304.818,50	21.983.436	536.638.869.836,41	200.969

Evolución de los Montos Facturados por POS en TDC y TDD

Julio - Diciembre 2020



Fuente: Gerencia de Comercialización – Medios de Pago Electrónico

Canal Sofinet

Al finalizar el segundo semestre del año 2020, se afiliaron al servicio de pago móvil persona a persona (P2P) 23.952 nuevos clientes, así como también, y al servicio de persona a comercio (P2C) se afiliaron 1.051 empresas. Se efectuaron 1.784.439 operaciones de P2P por un monto de Bs. 7.291.359.713.203,11 representando un incremento del 189% y 571.89%; asimismo se realizaron 13.903 operaciones de P2C por un monto de Bs. 242.208.992.555,43, representando un aumento del 2.790% y 5.291% respectivamente con respecto al semestre anterior.

P2P

Período	Cantidad de Operaciones	Monto Transaccional Bs.
I Semestre-2020	617.505	1.085.200.524.661,53
II Semestre -2020	1.784.439	7.291.359.713.203,11

P2C

Período	Cantidad de Operaciones	Monto Transaccional Bs.
I Semestre-2020	481	4.492.506.785,48
II Semestre -2020	13.903	242.208.992.555,43

Con respecto a los ingresos generados del servicio pago móvil, se observó un incremento de Bs. 10.285.034.862,80 lo cual representa una variación porcentual de 705.66% en comparación al cierre del primer semestre de 2020.

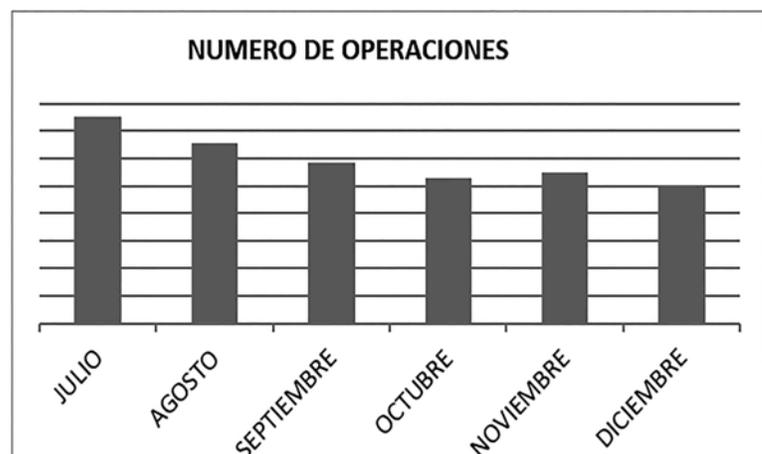
COMISION	2do Semestre 2020	1er Semestre 2020
P2P ENVIADOS OTROS BCOS/S7B	7.902.306.371,95	1.397.960.480,18
P2P RECIBIDOS OTROS BCOS/S7B	2.283.323.308,72	240.346.382,88
P2P EN SOFITASA	328.927.116,97	51.961.768,37
P2C ENVIADOS OTROS BCOS/S7B	999.206.578,37	0,00
P2C RECIBIDOS OTROS BCOS/S7B	448.457.747,10	7.693.152,55
P2C EN SOFITASA	20.954.451,95	178.928,25
TOTAL	11.983.175.575,06	1.698.140.712,26

Se debe señalar que al culminar el segundo semestre del año 2020, se obtuvo un incremento en los montos transaccionales que fueron realizados a través del canal Sofinet del orden de 57.5 billones de bolívares en comparación con el monto de las transacciones efectuadas en el primer semestre 2020, lo que representó un crecimiento del 370.69%

Período	Cantidad de Operaciones	Monto Transaccional Bs.
I Semestre-2020	9.003.989	21.253.179.861.836,50
II Semestre -2020	7.138.378	78.783.494.727.513,30

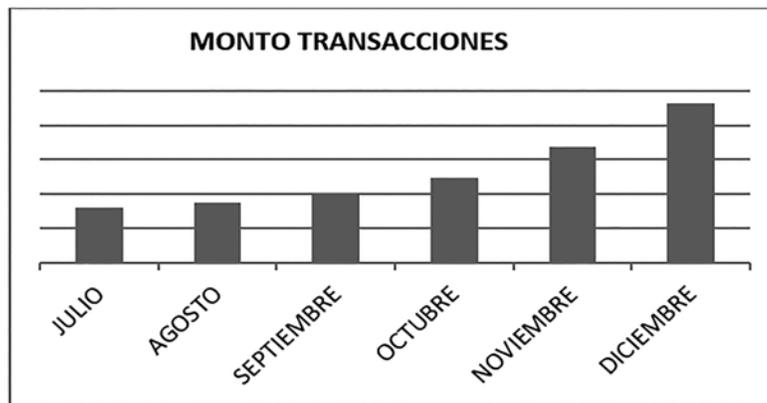
A continuación se muestran los resultados del segundo semestre del año 2020 del servicio Sofinet:

	NUMERO DE OPERACIONES
JULIO	1.507.151
AGOSTO	1.308.932
SEPTIEMBRE	1.172.872
OCTUBRE	1.060.275
NOVIEMBRE	1.095.800
DICIEMBRE	993.348
TOTAL	7.138.378



Para el cierre del 2do semestre de 2020 se realizaron un total de 7.138.378 operaciones de consultas, transferencias y pagos entre clientes naturales y jurídicos por medio del servicio de Banca Virtual Sofinet.

	MONTO TRANSACCIONES
JULIO	8.005.053.079.447,80
AGOSTO	8.625.643.249.693,29
SEPTIEMBRE	9.910.739.728.567,17
OCTUBRE	12.320.728.297.532,60
NOVIEMBRE	16.824.900.791.304,10
DICIEMBRE	23.096.429.580.968,30
TOTAL	78.783.494.727.513,30



Para el cierre del 2do semestre de 2020 se realizaron por Sofinet operaciones transaccionales entre cuentas de clientes y pagos por un monto total de 78.783.494.727,51 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:

2do Semestre 2020	1er Semestre 2020
178	203

Con respecto a los ingresos generados a través del canal Sofinet, se observó un incremento de Bs. 18.075.523.119,24 lo cual representa una variación porcentual de 344.38% en comparación al cierre del primer semestre de 2020.

COMISION	2do Semestre 2020	1er Semestre 2020
PAGO A PROVEEDORES	206.747.340,53	53.252.722,26
PAGO DE NOMINA	1.158.644.398,20	187.091.571,27
TRANSFERENCIAS OTROS BANCOS	22.657.551.725,86	6.697.133.615,18
PAGO DE TARJETAS OTROS BANCOS	17.657.092,00	29.557.409,64
SERVICIO DE ALERTAS	1.075.205.632,00	374.367.272,00
REFERENCIA BANCARIA	192.475.356,00	54.997.835,00
TRANSFERENCIAS A 3ROS SOFITASA PERSONA JURIDICA	166.642.000,00	0,00
TOTAL	25.471.923.544,59	7.396.400.425,35

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.

La red de agencias del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., culminó el último 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, Centro-Occidental, Nor-Occidental, Capital y Oriente, adscritas a la Vicepresidencia de Sucursales y Agencias.

El objetivo estratégico, para el II Semestre de 2020, se centró en el incremento de las captaciones y la facturación por Puntos de Venta. Durante el periodo 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: Región Caracas con 70% en captación y 130 % en facturación de cumplimiento, Regional Táchira II con 31% en captación y 84% en facturación, Los Andes con un 18% en captaciones y en facturación 96%, Región Los Llanos con 16% de captaciones y 91% en facturación; en cuanto a las otras Regiones Centro Occidental, Táchira I, Oriente y Nor-Occidental cumplieron con las expectativas de facturación por Punto de Venta, logrando sobrepasar el 100% de la Meta estimada.

Considerando el desempeño por agencias podemos mencionar que: 19 Agencias sobrepasan el 50% de cumplimiento en las Captaciones, siendo la Agencia Platanal la que lidera el grupo con 231% en Facturación por Punto de Venta. Tenemos que 28 Agencias quedan por encima del 100% de Cumplimiento siendo la Agencia Porlamar la primera con un 198% de facturación.

La red de Agencias de la mano con las áreas, lograron fortalecer el portafolio de productos y servicios al cliente, y junto al Inventario de Clientes se profundizó en la estrategia del crecimiento, a través de la venta cruzada para extender la relación con el cliente y lograr mejoras en los índices de retención e incorporación de clientes.

Durante el segundo semestre del 2020, en el campo de los proyectos tecnológicos se realizaron avances significativos del proyecto Pago móvil C2P, el cual se estima culminar en el siguiente semestre

Se realizó la procura, certificación y pase a producción de COE Custodia de Divisas incluye un servicio adicional a la red de agencias. Además se realizó la procura del Proyecto Multi Moneda (Apertura de Cuenta Dólar, Pesos y Euros).

Paralelamente, se está culminó el proyecto de interconexión Naguayá (FASE I), ya en espera de instrucciones de Consorcio CrediCard realizar el pase a producción en el mes de Enero 2021. En el mismo ámbito, actualmente realizando ajustes en el proyecto de Biometría, para continuar con las pruebas y poder certificar el próximo semestre.

Se está realizando los análisis y evaluaciones para la actualización del Sistema Operativo del Core Bancario de V7R1M0 a V7R3M0, y así garantizar continuidad de servicios integrados en el sistemas.

Para fortalecer nuestro internet Banking, seguimos realizando las gestiones y ajustes necesarios para el cambio del servidor de aplicaciones de SOFINET.

Además se realizaron las dos fases del plan de contingencia, certificación de la data y prueba de conexión al centro de datos alterno, comenzando así a dar cumplimiento a lo establecido por la SUDEBAN.

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. Esaltando 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.

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

DISTRITO CAPITAL

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

MIRANDA

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

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

CARABOBO

VALENCIA: Av. Bolívar, entre calles Díaz Moreno e Independencia, C.C. Valencia Plaza, locales 18 y 19.

Telfs. (0241) 8588983/8588108, Fax. (0241) 8588372.
Mcpio. Valencia.

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

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

ARAGUA

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

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

NUEVA ESPARTA

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

ANZOÁTEGUI

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

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

MONAGAS

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

FALCÓN

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

Carirubana.

YARACUY

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

BOLÍVAR

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



Centro de Atención telefónica
0500-SOFITEL 7634835



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



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



Comercialización
Punto de Venta
soportetecnicopos@sofitasa.com



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



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



Mercadeo



SofiMóvil
sms



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



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



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



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



Banca Electrónica
cajeros automáticos



sofitasamercadeo@gmail.com



Sofinotas@sofitasa.com

The background features several diagonal stripes of varying widths and colors. A prominent stripe in the upper right is a light pink, while the lower portion of the image is dominated by various shades of blue, ranging from a deep cerulean to a very light, almost white, sky blue. The stripes are semi-transparent and overlap, creating a layered, geometric effect.

www.softasa.com