



Edición y Dirección
Presidencia y
Vicepresidencia Ejecutiva

Análisis y Estadística
Vicepresidencia Corporativa de Finanzas y Negocios

Diseño Gráfico
Trevisi Publicidad C.A.

Impresión
Litho Arte C.A.

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

04	Junta Directiva
05	Administración Ejecutiva
06	Convocatoria
07	Informe de la Junta Directiva
19	Informe de los Comisarios
23	Estados Financieros
31	Dictamen de los Contadores Públicos Independientes
33	Informe de Auditoría Interna
45	Informe Financiero
64	Operaciones Superiores al 5% del Patrimonio
67	Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario
70	Informe de Riesgo
78	Calidad de Servicio
86	Medios de Pago Electrónicos
96	Sucursales y Agencias
97	Tecnología
98	Red de Agencias

JUNTA DIRECTIVA
2018 – 2020

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

DIRECTORES PRINCIPALES

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

DIRECTORES SUPLENTE

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

COMISARIOS PRINCIPALES

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

COMISARIOS SUPLENTE

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

Presidente

Sr. Oscar Antonio Galeazzi Mogollón

Vicepresidente

Lic. José Alfredo de Jesús Galeazzi Mogollón

Adjunto a Presidencia

Sr. José Raymar Galeazzi Mora

Vicepresidente Ejecutivo

Dr. José Gonzalo Sánchez González

Vicepresidentes de Negocios

Dr. Samuel Darío Mogollón Sánchez

Lic. Carlos Guillermo Galeazzi Mogollón

Dra. Mary Nelly Galeazzi de Medina

Srta. Sandra de Jesús Galeazzi Mogollón

Vicepresidente de Finanzas

Dr. José Gonzalo Sánchez González

Gerente General de Contraloría

Lic. Yaneth Lima Rivera

Vicepresidente de Administración

Lic. Nelly Rad de Roa

Vicepresidente de Créditos

Lic. Reina Ortiz Reyes

Vicepresidente de Medios de Pago Electrónicos

Dra. María Hortensia Sánchez González

Vicepresidente de Proyectos

Dr. Braulio Rodríguez Vicentt

Vicepresidente de Tecnología

Ing. Félix Guerra Bello

Vicepresidente de Sucursales y Agencias

Dra. Ana María Espina Boada

Vicepresidente Regional Zona Táchira I

Econ. José Antonio Contreras Uzcátegui

Vicepresidente Regional Zona Táchira II

Lic. Nelly Vivas Ramírez

Vicepresidente Regional Zona Los Llanos

Ing. Carlos Delgado Espinoza

Vicepresidente Regional Zona Centro-Occidente

Dra. Ana María Espina Boada (E)

Vicepresidente Regional Zona Occidente

Lic. José Rebolledo Márquez

Vicepresidente Regional Oriente

Lic. Alonso López Jimenez

Vicepresidente Regional Capital

Lic. Wilfredo Paredes Gómez

Consultora Jurídica

Dra. Liliana Díaz Rangel

Vicepresidente de Talento Humano

Lic. William José Ramírez Alarcón

Gerente de Auditoría de Sistemas

Ing. Wilder Javier Calderón Hernández

Oficial de Cumplimiento de Prevención y Control de Legitimación de Capitales

Lic. Rosanna Févoli Romano

Gerente de Seguridad Bancaria

Dr. Oswaldo Patiño González

Gerente de Seguridad de la Información

Ing. Deasy Gamboa Contreras

Gerente de Administración Integral de Riesgo

Lic. Gloria Avendaño de Hernández

Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Lic. Mayra Norelky Zambrano Zambrano (E)

Auditores Externos

Lara, Marambio & Asoc.

BANCO SOFITASA BANCO UNIVERSAL, C.A.
Domicilio: San Cristóbal, Estado Táchira, Venezuela
R.I.F. J-09028384-6/N.I.T.: 0033693583

CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO: Bs.S	850,00
RESERVA LEGAL: Bs.S	850,00
OTRAS RESERVAS Y SUPERAVIT: Bs.S	19.477.474.499,93
TOTAL PATRIMONIO: Bs.S	19.477.476.199,93

CONVOCATORIA

De conformidad con los Estatutos del Banco, se convoca a los señores Accionistas de esta compañía, para la Asamblea General Ordinaria que se efectuará el día jueves 28 de marzo de 2019 a las 4:00 p.m., en la sede principal de esta Institución, ubicada en la avenida General Isaías Medina Angarita (7ma. Avenida) esquina de calle 4, Edificio Banco Sofitasa, en la ciudad de San Cristóbal, Estado Táchira, a fin de considerar y resolver sobre los siguientes puntos:

PRIMERO: Conocer el Informe que presentará la Junta Directiva sobre el Ejercicio económico correspondiente al segundo semestre del año 2018.

SEGUNDO: Discutir, aprobar o modificar el Balance General y el Estado de Resultados para el período semestral concluido el 31 de diciembre de 2018, todo con vista del Informe de los Comisarios y Dictamen de los Contadores Públicos en el ejercicio independiente de la profesión.

TERCERO: Conocer y Resolver sobre la aplicación de las Utilidades no Distribuidas del Ejercicio económico en referencia.

CUARTO: Designación o ratificación de los Comisarios Principales y Suplentes para el período 2019 – 2020, y fijación de su remuneración.

QUINTO: Someter a la consideración de la Asamblea la designación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, principal y su suplente para el período 2019-2021.

SEXTO: Fijar la Remuneración del Presidente y Vicepresidente de la Junta Directiva del Banco, así como la dieta de los miembros de la Junta Directiva.

San Cristóbal, 26 de febrero de 2019.

Sr. OSCAR ANTONIO GALEAZZI MOGOLLÓN
PRESIDENTE

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

En mi carácter de Presidente de la Junta Directiva del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., y actuando en su nombre, de acuerdo con lo establecido en nuestros Estatutos Sociales, me es grato presentar a la consideración y estudio de la Asamblea de Accionistas, la Memoria y Cuenta correspondiente al segundo semestre del año 2018, así como los Estados Financieros, el Informe de los Auditores Externos e Interno, último Informe de gestión del Comité de Riesgo, el Informe sobre Prevención de Legitimación de Capitales y el Informe de los Comisarios, correspondientes al referido ejercicio, todo ajustado a la Resolución Nro. 063.11 del 18 de febrero del año 2011, según lo publicado en la Gaceta Oficial Nro. 39.628 de la República Bolivariana de Venezuela, sobre las “Normas que establecen los lineamientos y requisitos que deben consignar las Asambleas de Accionistas de las instituciones bancarias, casas de cambio y operadores fronterizos”.

En primer lugar quiero, en este aparte, resumir ante Ustedes algunos aspectos de carácter estrictamente macroeconómico, que de alguna manera condicionaron el escenario dentro del cual se desarrolló la economía nacional durante el período; en segundo lugar, el comportamiento del sector financiero en su conjunto, y en tercer lugar trataré sobre los alcances del Banco en ese contexto. Antes de finalizar, referiré acerca del desarrollo de algunas actividades trascendentes del Banco Sofitasa durante el semestre, y por último, la propuesta de la Junta Directiva con relación al destino del resultado económico.

LA ECONOMÍA NACIONAL

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

Termina el período julio-diciembre 2018 con un incremento de la Liquidez Monetaria por

el orden de 3.054%, según reporta el Informe de Liquidez Monetaria del Banco Central de Venezuela (BCV). Así, el mes de julio fue el de mayor expansión, pues entre la primera semana de ese mes y la primera de agosto el crecimiento experimentado fue por el orden de 82%. Durante el semestre, la liquidez monetaria (dinero electrónico) se multiplicó de manera exponencial para financiar el Gasto Público de cara a la caída de la producción petrolera y los exiguos Ingresos Fiscales que se devoran con la hiperinflación. Esta se movió por el orden de 2 billardos de bolívares a 3,65 billardos de bolívares.

Atrás quedó el umbral máximo de 28,7% semanal que alcanzó el 29 de septiembre de 2018, para aumentar a 31,23% en la semana, en el período correspondiente a la última semana de diciembre de 2018 y la primera semana de enero de 2019.

Es de señalar que el incremento exponencial de la liquidez no ha sido igualmente correspondido con la disponibilidad de efectivo. Para el 29 de diciembre de 2017 había 7,024 billones de bolívares en circulación en efectivo, lo que correspondía a 5,52% del dinero en circulación. Para el mes de agosto, 35,47 billones de bolívares en efectivo apenas representaba 0,88% de la liquidez. En total, el efectivo creció 405% de cara a una expansión de la liquidez por el orden de 3.054%. Es decir, ahora hay 85% menos disponibilidad de efectivo que antes. La expansión monetaria vía electrónica es la fórmula que se encontró para financiar el Déficit Fiscal - pese a su efecto inflacionario - ante la caída de los Ingresos provenientes del petróleo, que hasta ahora se mantiene como su principal opción de financiamiento.

De acuerdo a las estimaciones de organismos multilaterales, tales como la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal); el Banco Mundial (BM) y el

Fondo Monetario Internacional (FMI), la caída del Producto Interno Bruto del país (PIB) se ubica entre 12% y 18% en el año 2018.

Por otro lado, según lo refleja el índice de actividad económica, la economía acumula una caída de 53%, durante los últimos cinco años al pasar de 107,20 a 50,9 en el período, es decir, desde el año 2014 al 2018.

Señalan los analistas que es la primera vez en la historia, que Venezuela ve caer su economía por cinco años consecutivos. Añadiendo que ninguna economía en la región ha sufrido un ciclo recesivo tan agudo como la venezolana, superando a las de países como Bolivia, Nicaragua y Argentina.

Durante el semestre, la Producción Petrolera venezolana encadenó otro mes de caída y se ubicó en noviembre en 1.137.000 barriles diarios (b/d) según fuentes secundarias citadas por la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) lo que significó una caída de 510.000 b/d en los primeros 11 meses de 2018.

Las Reservas Internacionales de Venezuela en el semestre recién finalizado se ubicaron por el orden de los \$8.833 millones, lo que representó una disminución de 71% desde el año 2013, de acuerdo con los datos emitidos por el Banco Central de Venezuela (BCV). En junio de 2018, las Reservas cayeron por debajo de los \$9.000 millones, hecho ocurrido por primera vez en 28 años.

Termina el segundo semestre de 2018 con un Déficit Fiscal, según los especialistas, por el orden de 15% del PIB. La producción petrolera ha venido en picada, el anunciado aumento en los precios de la gasolina (con subsidio incluido), así como el alza al impuesto al consumo han resultado ser insuficientes para cubrir el enorme Gasto Público.

Por otra parte, durante el período julio-diciembre 2018 se profundizó el fenómeno de la Hiperinflación, cuyo cierre se estima para el lapso por el orden de 1.370.000%, según datos del Fondo Monetario Internacional,

constituyendo el nivel de inflación más alto del mundo.

En síntesis finaliza el segundo semestre de 2018 con la radicalización definitiva del proceso severo de hiperinflación, acompañado, un año más, por la persistente caída del Producto Interno Bruto durante cinco años consecutivos. Se suma a ello, la caída de la producción petrolera y sus exiguos ingresos fiscales que son devorados por la severa inflación. Todo esto con sus efectos sobre las reservas monetarias, en la capacidad de importar y por ende en la escasez de productos repercutiendo en el deterioro de la calidad de vida y bienestar de la población.

Es de señalar que el gobierno durante el semestre que acaba de concluir, tomó algunas iniciativas de acciones económicas sin los resultados esperados, siendo ellos:

El 17 de agosto: El Presidente presentó ante el Parlamento el que sería conocido como el Plan de Recuperación Económica. Anuncia que entrará en vigencia una nueva moneda llamada *Bolívar Soberano* marcándose como meta "0" déficit fiscal.

El 20 de agosto: Se pone en marcha la Reconversión Monetaria, y se incrementa el sueldo mínimo a 1.800 Bs.S.

El 29 de noviembre: El Presidente anuncia un aumento de salario, pasando de 1.800 Bs.S a 4.500 Bs.S.

EL SISTEMA FINANCIERO

Al cierre del mes de diciembre 2018, se encuentran operando en el sistema financiero nacional un total de 30 Bancos: 23 Bancos Universales, 1 Banco Comercial, 2 Bancos con Leyes Especiales, 3 Bancos Microfinancieros y 1 Instituto Municipal de Crédito.

El Total del Activo del Sistema Financiero se ubicó en 4.635.711.655 miles

de Bs.S, esta cifra representa un incremento de 14.756,28% (4.604.507.934 miles de Bs.S) con relación al mes de junio de 2018 y un aumento del 320.853,76% (4.634.267.300 miles de Bs.S) para el período de un año, diciembre 2017 – diciembre 2018.

Los cuatro principales bancos representan una **Cuota de Participación en el Total de Activo** de 81,40%, para el cierre del segundo semestre de 2018. Esta posición para junio de 2018 estaba en 68,90% lo que señala el proceso del activo en torno a los cuatro principales bancos del país.

Al finalizar el mes de diciembre 2018, las **Captaciones del Público** en el Sistema Financiero cierran con un total de 1.495.341.785 miles de Bs.S este valor representa un incremento de 6.694,55% (1.473.333.832 miles de Bs.S) con respecto al mes de junio 2018. Al comparar esta cifra con la obtenida en el mes de diciembre 2017, se observa un aumento de 115.000,13% (1.494.042.619 miles de Bs.S). De estas Captaciones del Público, el 71% se concentró en los 4 principales bancos, resultando superior en 5,20 puntos porcentuales con relación al mes de junio 2018. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de diciembre 2017, es superior en 5,30 puntos porcentuales.

La **Cartera de Crédito Bruta** presenta en el Sistema Financiero un total de 474.479.269 miles de Bs.S superior en 3.743,88% (462.135.499 miles de Bs.S) con respecto al mes de junio 2018. Al comparar esta cifra con la obtenida en el mes de diciembre 2017, es superior en 114.048,07% (474.063.599 miles de Bs.S). De esta Cartera de Créditos Bruta el 50,10% se concentró en los 4 primeros bancos que conforman este rubro, resultando inferior en 15,6 puntos porcentuales con relación al mes de junio 2018. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de diciembre 2017, es inferior en 8,8 puntos porcentuales.

Las **Inversiones en Títulos Valores** al

finalizar el mes de diciembre 2018, el Sistema Financiero ha invertido en Títulos Valores un total de 2.943.913.985 miles de Bs.S, esta cifra es superior en 44.968,92% (2.937.381.958 miles de Bs.S) con respecto al mes de junio 2018. Al contrastar esta cifra con la obtenida en el mes de diciembre 2017, es superior en 6.938.184,20% (2.943.871.555 miles de Bs.S). De estas Inversiones en Títulos Valores 96,81% se concentró en los 4 primeros bancos que conforman este rubro, resultando superior en 5,8 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2018. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de diciembre 2017, es superior en 33,8 puntos porcentuales.

La **Intermediación Financiera** disminuyó en 24,36 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2018, igualmente disminuyó en 0,26 puntos porcentuales con relación al mes de diciembre 2017, al situarse la Cartera de Créditos Neta sobre las Captaciones del Público del Sistema Financiero en un 31,73%, al cierre de diciembre 2018.

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 Financiero se ubicó en 1,34%, aumentando en 1,13 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2018, y con respecto al mes de diciembre 2017 significó una disminución de 1,28 puntos porcentuales.

El **Resultado Neto Acumulado** para el Sistema Financiero exhibe un valor de 21.346.249 miles de Bs.S superior en 107.840,17% (21.326.473 miles de Bs.S) con respecto al resultado neto acumulado obtenido al cierre del segundo semestre del año 2017. De este resultado, 58,5% se concentró en los 4 primeros bancos que constituyen este sector, resultando inferior en 6,2 puntos porcentuales con relación al segundo semestre del año 2017.

En cuanto a la **Rentabilidad del Patrimonio**, del Sistema Financiero, el resultado de la Rentabilidad del Patrimonio (ROE) alcanzó un valor de 17,4, presentando una disminución de 98 puntos porcentuales con respecto al valor obtenido en diciembre de 2017, y con referencia a junio de 2018 presenta una disminución de 37,3 puntos porcentuales.

BANCO SOFITASA

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

El **Total Activo** presenta una cifra de 31.813.046.875,87 Bs.S para el cierre del segundo semestre del 2018. Comparando este monto con la posición experimentada en diciembre 2017 de 16.096.704,93 Bs.S (últimos doce meses) se reporta un incremento anualizado de 197.537,01%. Asimismo, cotejando esta cifra con la experimentada en el primer semestre 2018 de 339.316.842,93 Bs.S se observa un aumento de 9.275,62%. El Sistema Bancario muestra un incremento del Total Activo de 320.853,76% para los últimos doce meses.

En el renglón **Captaciones del Público** cierra con una cifra de 9.876.775.598,43 Bs.S reflejando un incremento de 66.346,86% con relación al nivel alcanzado de 14.864.172,86 Bs.S en diciembre de 2017. En comparación con la cifra alcanzada al cierre del primer semestre 2018 de 245.631.950,67 Bs.S experimentó un desplazamiento positivo de 3.920,87%. La variación del Sistema fue de 115.000,13% 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 2018 las Captaciones del Sector Oficial representan 4,90% del Total de las

Captaciones del Banco; significando un incremento de 2,20 puntos porcentuales con respecto a diciembre 2017 el cual fue de 2,70%. De tal manera que, en el lapso julio-diciembre 2018 el 95,10% de las Captaciones de la Institución representan Recursos Captados del Sector Privado. El Sistema Financiero, para el cierre del mes de diciembre de 2018, alcanzó un valor de 8,0% en Recursos Captados del Sector Oficial.

La **Cartera de Créditos Bruta** de la Institución cierra con un monto de 7.354.158.767,14 Bs.S que comparado con el nivel alcanzado al cierre de diciembre de 2017 de 3.405.252,67 Bs.S representa un incremento del 215.865,14% para los últimos doce meses, mientras que, el Sistema mostró un incremento de 114.048,07% para el mismo período. Cotejando los movimientos experimentados por la Institución, con relación al mes de junio de 2018 por 85.540.867,04 Bs.S se observa un crecimiento de 8.497,25%, para el semestre. Por su parte, el Sistema creció en 3.743,88% para el mismo período.

El **Índice de Intermediación Financiera** (Cartera de Créditos Neta / Captaciones del Público) al mes diciembre de 2018, se ubica en 73,12%. Es de señalar que la intermediación nacional presenta un índice de 31,73% para ese mismo mes.

En cuanto a la **Morosidad** para el cierre del segundo semestre del 2018, el Banco Sofitasa obtuvo un índice de 0,00%. La mora del Sistema cierra el segundo semestre 2018 con un valor de 1,34%.

El **Resultado Neto Acumulado** de la Institución, alcanzó la cifra de 101.426.896,05 Bs.S al cierre del segundo semestre de 2018, que comparado con el valor obtenido en el lapso enero-junio 2018 de 1.373.693,43 Bs.S representa un incremento de 7.283,52%. El Sistema mostró un aumento de 5.269,18% con relación al primer semestre del año 2018.

La Rentabilidad del Patrimonio (ROE)

del Banco Sofitasa, (Resultado Neto / Patrimonio Promedio), alcanza para el período julio-diciembre 2018 el valor de 4,37%. En cuanto al cierre del primer semestre de 2018 este resultado fue de 8,10%, y el Sistema Financiero para ese indicador obtuvo un valor de 17,4%.

En referencia a los **Índices de Adecuación Patrimonial**, en la relación (Total Patrimonio + Gestión Operativa / Activo Total) **mínimo de 7%**, el Banco Sofitasa para el mes de diciembre del 2018 obtuvo un valor de 129,12%, presentando un incremento de 53,05 puntos porcentuales, respecto al cierre del mes de junio de 2018. En cuanto a la **relación (Patrimonio Primario + Patrimonio Secundario / Total Activo y Operaciones Contingentes Ponderadas) mínimo de 11%**, su valor fue de 287,78% lo cual significó un incremento de 181,74 puntos porcentuales, con relación al cierre del mes de junio de 2018.

El indicador de **Eficiencia del Gasto** ((Gastos de Personal+ Gastos Operativos)/Activo Productivo Promedio) alcanzó un valor de 9,33 y para el cierre del primer semestre de 2018 alcanzó el valor de 12,39%.

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 segundo semestre de 2018 con ochenta y una (81) oficinas en el territorio nacional, distribuidas en setenta (70) agencias, apoyadas por once (11) taquillas externas de atención al cliente, en dieciocho (18) estados de la geografía nacional, distribuidas en seis (06) Vicepresidencias Regionales, a saber: Táchira, Los Andes, Los Llanos, Lara-Centro, Nor-Occidental y Caracas-Oriente, adscritas a la Vicepresidencia de Sucursales y Agencias.

El Banco Sofitasa experimentó un

aumento en Cartera de Créditos por el orden de Bs.S 7.156.175.557,79 en comparación al cierre de junio de 2018. La Vicepresidencia Regional con mayor crecimiento fue la zona Capital con un alza de Bs.S 2.382.104.159,27 comparado con el cierre a diciembre del año 2017.

En cuanto a las Captaciones, la Institución alcanzó un crecimiento de Bs.S 24.632.539.226.118,40 cotejado con el cierre del lapso julio-diciembre 2018, y la Vicepresidencia con mayor variación fue la zona Lara-Centro con un incremento de Bs.S 729.189.224,36.

En otro orden, se realizó un programa de acercamiento al cliente, el cual ha permitido profundizar la relación con cada uno de ellos, y de estimular un ambiente de co-creación de valor. Así también, se llevó a cabo de forma exitosa el proceso de Reconversión Monetaria, la incorporación del cono monetario soberano y la desmonetización del cono monetario fuerte, actividades que demandaron del tiempo y la capacidad de adaptación de la Red de Agencias.

Durante el semestre se realizaron las mediciones en torno a la evaluación del desempeño de las Agencias de cara a las condiciones y cambios experimentados en el comportamiento del mercado y los ajustes en la configuración geoespacial de la Red. En este sentido, se formuló un nuevo modelo de configuración espacial el cual entró en su fase de implementación.

Con relación a la **Cartera de Crédito de Tarjetas Rotativa y de Compra Cuotas** experimentó un crecimiento de Bs.S 171.712.940,37 para ubicarse con un total de Bs.S 171.944.465,59 lo que representó una variación porcentual de 74.165,98% con respecto a la Cartera del semestre anterior, y un incremento de Bs.S 164.719.141,21 lo que significó 2.279.75% con relación a la misma Cartera al cierre de junio de 2018.

En referencia a la morosidad, la Cartera se ubicó en Bs.S 31.885,31 es decir, mostró un incremento de Bs.S 31.805.00 con respecto al primer semestre de 2018. No obstante a este aumento, el valor absoluto del indicador de morosidad se posicionó en 0,00% Las cifras son el resultado de un aumento sano de la Cartera y la Gestión de la Cartera Vencida apalancado en procesos efectivos de cobranzas y recuperación.

Durante el semestre se continuó con el otorgamiento de nuevos plásticos, incentivo al uso del Compra Cuotas Plus, Soficash y el mantenimiento de clientes a través de aumentos masivos de límites para clientes con excelente experiencia de pago. De la misma forma, se emplearon estrategias de venta cruzada impulsando la colocación de Tarjetas de Crédito a clientes con alta reciprocidad.

Con respecto al universo de **Tarjetas de Crédito Activas** ascendió a 1.779 nuevos plásticos, ubicándose en 72.341 unidades el total, lo que representó un incremento por el orden de 1,36% con relación al primer semestre de 2018; especificado de la siguiente manera: 38.670 Tarjetas Visa y 33.671 MasterCard.

En cuanto a la cantidad de **Tarjetas de Débito** se totalizaron 465.225 plásticos, de los cuales 411.144 son Sofimatic y 54.081 son Virtuales, registrándose un aumento de 6,32% en la cantidad de tarjetas activas con respecto al cierre del primer semestre 2018, y un incremento en términos absolutos de 27.661 tarjetas nuevas.

En referencia a la disposición del **Canal Electrónico ATM** el Banco cuenta con 118 cajeros automáticos instalados, de los cuales 11 son multifuncionales y los restantes 107 monofuncionales. Cabe destacar que con la finalidad de continuar con el mejoramiento de la rentabilidad de ese canal, durante el período julio-diciembre 2018 fueron reubicados cajeros en las agencias incrementándose de esta manera el número de equipos. Además de ello, se instalaron sendos cajeros en las sedes C.C.

Baratta y La Concordia, en el estado Táchira, y en Barinas, estado Barinas mejorando de esa manera la capacidad de servicio a los clientes. Se tiene previsto para el primer semestre de 2019 la incorporación de cajeros en las sucursales de Caracas, Distrito Capital; La Limpia, estado Zulia y en la Taquilla Externa Piritu, estado Portuguesa, respectivamente. Al cierre del semestre la red de cajeros automáticos mostró un nivel de disponibilidad promedio de 81,18% tomando en cuenta el lapso de cierre diario.

Por otra parte, en el segundo semestre 2018 se culminó con un inventario de **Puntos de Venta Activos (POS)** por el orden de 5.308 unidades distribuidos en 4.956 comercios afiliados en el país, a través de los cuales se procesó un total de 1.448.898 transacciones de Tarjetas de Crédito por un monto total de Bs.S 890.426.501,92 lo cual representó un aumento de 3.159% a nivel de monto facturado. Asimismo, se procesaron 31.951.227 transacciones de Tarjetas de Débito por un monto total de Bs.S 11.384.041.709,51 y un aumento de 3.169% en el monto facturado con relación al período enero-julio 2018 respectivamente. Es de hacer notar que el incremento de los volúmenes facturados tanto para Tarjetas de Crédito como para Tarjetas de Débito se debió al impacto de la excelente distribución de los dispositivos reparados en comercios afiliados de alta facturación, así como también la confianza percibida por nuevos comercios afiliados con la opción de compra del dispositivo.

La gestión del **Canal Sofinet de Banca Virtual** obtuvo un incremento en los montos transaccionales de Bs.S 64.094.224.270,54 que significó un crecimiento de 6.067,18% en comparación con el monto de las transacciones efectuadas en el semestre anterior. Asimismo, aumentó la cantidad de operaciones realizadas por el canal web, por el orden de 32.895.447. Todo esto representó un gran esfuerzo humano y financiero para dar un mejor servicio a los usuarios y primordialmente para satisfacer las

necesidades planteadas por la Institución.

Es de señalar que durante el semestre que acaba de concluir la **Vicepresidencia de Medios de Pagos Electrónicos** consolidó el esfuerzo de sus Unidades de Negocio y Soporte para contribuir con el crecimiento del Banco y mejorar sus ingresos, los cuales en comparación con el lapso enero-junio de 2018 aumentaron de Bs.S 3.133.335,50 a Bs.S 231.448.135,22 representando un incremento de 7.386,64%. En cuanto a los gastos pasaron de Bs.S 1.066.298,88 a Bs.S 83.608.498,95 lo que significó un aumento de 7.841%. Es por ello, que al comparar los Ingresos del semestre con los Gastos del mismo período se evidencia una utilidad de Bs.S 147.839.636,27 es decir, 36,12% en términos porcentuales.

En cuanto a la **Gestión de Reclamos**, durante el segundo semestre de 2018, fueron recibidos y reportados un total de 3.053 reclamos, que significó un total de Bs.S 3.813.465,62. De ese total de transacciones reclamadas 2.262 (47,4%) por un monto total de Bs.S 1.738.206,88 (46%) fueron declaradas como Procedentes; 526 transacciones (17%) por un monto de Bs.S 378.365,07 (10%) fueron dictaminadas como No Procedentes y, 265 transacciones (9%) por un monto total de Bs.S 1.696.893,67 (44%) se encuentran Pendientes o En Proceso de solución.

Por su parte, el Ratio Gestión Reclamos (Reclamos/Clientes Activos) arrojó un índice de 0,70% manteniéndose por debajo del Ratio semestral para Venezuela de 1% y 1,9%, respectivamente. En cuanto a la velocidad de respuesta se verificó que 91% de los casos fueron respondidos en un lapso promedio de 18 días, plazo que se encuentra dentro de los 20 días establecidos por el Ente Regulador.

Con referencia al **Portafolio de TI de Gestión de Proyectos** se catalogaron 15 planes, en donde el resultado de la gestión fue el siguiente: 5 proyectos están asociados al objetivo estratégico de Crecimiento (CRI); 5

están focalizados al objetivo Eficiencia Operativa (EOP), y por último 5 proyectos apuntan al objetivo de Cumplimiento de diversas regulaciones emanadas por la Superintendencia de Bancos (Sudeban) y el Banco Central de Venezuela (BCV).

Producto de la ejecución y desempeño de las áreas funcionales y técnicas el resultado de los indicadores estratégicos fue el siguiente: el índice promedio de ejecución de la Cartera Total de Proyectos al final del segundo semestre de 2018 fue de 54% y los indicadores promedio de ejecución asociados a cada objetivo estratégico se presentaron de la siguiente manera: 56% correspondió al indicador CRI; 57% al indicador Eficiencia Operativa y el indicador de Cumplimiento presentó como resultado 51%.

Los proyectos en ejecución para el lapso julio-diciembre 2018, están conformados por una Cartera de 15 Proyectos, que a continuación se detallan: la Implantación y Adecuación de la Normativa PCI; el Proyecto de Integración del Maestro de Clientes (Fase 1B: preparación de base de datos); la Digitalización de Estados de Cuenta (Fase 2: Metafile); la Taxonomía de la Información (Fase 4: Gerencia de Contabilidad de MPE); y la Implementación del Programa de Cumplimiento FATCA. Así también, la Cartera de Proyectos comprende la Actualización Sofinet; la Actualización de Servicio IVR Integrado al Core de Banca Electrónica (FASE 1B); Desmaterialización del Comprobante de Pago por Punto de Ventas y la Aplicación móvil APP. De la misma manera, se incluyen los proyectos: el Sistema de Inventarios de POS; la Acreditación de Pagos a Comercios Diariamente; el Soficash Plus; el Proyecto P2P; el Proyecto Centro de Cómputos del Banco Sofitasa, y la Billetera Móvil- Banco Sofitasa.

En otro orden de ideas, el **Comité de**

atribuciones y responsabilidad asignadas en la Resolución 136.03 “Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos” se ha reunido durante el segundo semestre de 2018 para tratar los aspectos propios de la Administración Integral de los Riesgos y en cumplimiento de sus funciones también ha realizado la supervisión del desempeño de la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos. Durante dicho lapso ha conocido, evaluado, analizado y aprobado las actividades efectuadas por dicha Gerencia, así como ha conocido y evaluado los reportes diseñados para las estimaciones de riesgo hasta la presente, y ha verificado los resultados de las evaluaciones de riesgo efectuadas. Igualmente, dicho Comité en el semestre ha evidenciado los avances realizados en acatamiento de las instrucciones y recomendaciones realizadas por la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario desde la última inspección realizada correspondiente al año 2014 y correspondencias posteriores, a través de los seguimientos mensuales presentados por la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos.

Con respecto al **Riesgo de Crédito**, es de señalar, que el Banco generó los indicadores específicos sobre la Cartera de Créditos, tales como: probabilidad de incumplimiento, pérdida en caso de incumplimiento, nivel de exposición, Pérdidas Esperadas y Pérdidas Inesperadas, a través de la Metodología de Alturas de Mora. Para el cálculo del capital económico de Riesgo de Crédito, mediante métodos más robustos, durante este segundo semestre, se ha venido presentando de manera mensual los resultados obtenidos de la aplicación de la metodología Credit Risk+. Con respecto a la aprobación de las solicitudes de créditos comerciales tanto para persona natural como para persona jurídica, se cuenta con la solución automatizada de Credit-Scoring, al igual que con t-Scoring para la aprobación de las solicitudes de Tarjetas de Crédito. No obstante, lo anteriormente

comentado, se continúan calculando las provisiones de la Cartera de Créditos en cumplimiento de la normativa vigente establecida mediante la Resolución 009/1197 de fecha 28/11/97, lo cual le ha permitido mantener una adecuada cobertura de su riesgo de crédito. Por último, es necesario informar que el Banco mantiene el Plan de Contingencia de Riesgo de Crédito, de conformidad con las recomendaciones efectuadas por la Sudeban.

En cuanto a los resultados de las medidas de riesgo de crédito el Portafolio de la Cartera de Créditos pudieran registrar Pérdidas Esperadas por un monto de Bs.S 14.005.762,25 las Pérdidas No Esperadas por Bs.S 4.786.440,00 para una Pérdida Total de Bs.S 18.792.202,25 de acuerdo al comportamiento de los créditos en un horizonte temporal de 1 año con un nivel de confianza de 95%. Para el mes de diciembre de 2018, la variación anual de la Cartera Inmovilizada fue de 4.803,32% presentando una aceleración del deterioro de 3.631,04 puntos porcentuales con respecto al mes de noviembre de 2018, el cual fue de 1.172,28%, y con respecto al valor más bajo registrado en el mes de julio de 2018 de -74,71% presenta una aceleración del deterioro de 4.878,03 puntos porcentuales. Este valor se encuentra en el nivel de riesgo alto.

Por su parte, en cuanto a **Riesgo de Liquidez** es importante señalar que en atención a la normativa vigente en materia de Administración Integral de Riesgos, el Banco a través de la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos ha presentado los indicadores específicos y los reportes sobre riesgo de liquidez exigidos por la Resolución 136.15 “Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez”, mediante la metodología de brecha de vencimientos de activos y pasivos financieros, la cual se fundamenta en el análisis de volatilidad de las cuentas con vencimiento incierto, de tal

manera que se basan en supuestos sustentados en modelos de comportamiento. De la aplicación de dicha metodología se obtuvo que para el cierre del segundo semestre de 2018, en cuanto a la Brecha de Liquidez en el Escenario Esperado, para la brecha simple, se observaron descalces desde la banda de 31 a 60 días hasta la banda mayor a 720 días. Sin embargo, estos descalces son cubiertos por la brecha acumulada.

En cuanto al Ratio de Liquidez Esperado, a corto plazo (0 - 7 días) para el mes de diciembre de 2018, se observa un valor de 329%, indicando una cobertura de 3,29 veces del activo para responder a los compromisos adquiridos. Con respecto al Ratio de Liquidez a nivel consolidado en el análisis esperado, se encuentra con un valor de 258%, igualmente el Banco a nivel consolidado presenta una posición de liquidez positiva. Por otra parte, haciendo referencia a la Liquidez en Riesgo (LER) se observa que la Institución cumple con los niveles establecidos por la Sudeban y las Mejores Prácticas, por ende, no presenta Liquidez en Riesgo. De acuerdo a lo exhibido en el comportamiento de los ratios de liquidez durante el segundo semestre de 2018, la Institución a corto plazo ha mantenido una posición de liquidez positiva, a través de gestión en la Estructura del Balance (Activo vs. Pasivo), tales como la solicitud de otros financiamientos, debido al incremento sucesivo del Encaje Legal y su impacto en las líneas de negocio y servicio de la Institución. No obstante, se debe continuar con el seguimiento diario a los componentes de los ratios y a la evolución de los indicadores.

Asimismo, se realizó el simulacro de aplicación del plan de contingencia para este riesgo, siendo satisfactorio. De la misma manera, se hicieron las pruebas de back y stress testing para el tercer y cuarto trimestre de 2018 siendo el modelo adecuado. Durante el segundo semestre, esta Institución en

conjunto con las áreas pertinentes realizó la coordinación de las gestiones y las actividades necesarias con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en la nueva normativa y en la transmisión del AT28 "Liquidez".

En referencia al **Riesgo de Mercado** se continuó con la generación de los reportes del VaR de Mercado a través del método de Simulación Histórica, para el caso del Portafolio de Inversiones en Moneda Nacional y Extranjera tanto de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar como de todo el Portafolio de Inversión, incluyendo la Cartera al Vencimiento. Adicionalmente, se presentó de manera diaria el Reporte de valoración referencial de todo el portafolio de títulos por parte de la GAIR; los cuales proporcionan a la Institución una serie de análisis de las diferentes medidas de riesgo, que alertarán sobre posibles situaciones que puedan derivarse en Riesgo de Mercado, de esta manera se contribuye a facilitar la toma de decisiones del Banco y al control y mitigación del mismo, en cumplimiento a lo establecido en la Resolución 136.03. En cuanto a los resultados obtenidos para el cierre del segundo semestre de 2018, se presentó el reporte de estimación del VaR de Mercado de manera consolidada para el portafolio Disponible para la Venta y para Negociar, obteniéndose con un intervalo de confianza de 95%, un Valor en Riesgo (VaR) correlacionado de 2,50% en Bs. -594,91 para la Cartera en Moneda Nacional, mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera, presenta un VaR de 2,90% en Bs.S -590.953.881,91. Lo que resume una Máxima Pérdida Esperada del total del Portafolio de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar de 2,90% en Bs.S -590.954.476,82. En cuanto al Valor en Riesgo Condicional (CVaR), para la Cartera de Títulos en Moneda Nacional, se obtuvo un valor de 4,13% en Bs.S -982,45 mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera

presenta un valor de 6,27% en Bs.S - 1.278.913.688,37. Lo que resume una Máxima Pérdida Esperada para situaciones extremas fuera de lo normal del total de los Portafolios de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar de 6,27% en Bs.S - 1.278.914.670,82. Igualmente, se realizaron las pruebas de back y stress testing para el tercer y cuarto trimestre de 2018 siendo los modelos adecuados.

Vale señalar, con relación al **Riesgo Operacional**, que el Banco continúa con la actualización de las bases de datos de incidencias y eventos de pérdidas, los cuales son fundamentales para la realización del análisis tanto cualitativo como cuantitativo. Igualmente, se continúa presentando el VaR de Riesgo Operacional por el método básico, mientras se avanza con la recolección de los eventos de pérdida, para obtener la cuantificación del VaR por el método avanzado, cuando se tenga suficiente data histórica de dichos eventos.

Con la aplicación del método básico se obtuvo como resultado, un valor estimado de pérdidas de Bs.S 5.145.487,80 el cual al ser contrastado con las pérdidas operacionales efectivamente realizadas durante el período de enero-diciembre 2018 de Bs.S 182.641,66 se encuentra por encima de las mismas en 8.451,78%, por lo cual surge la necesidad de continuar avanzando en las actividades necesarias para la implementación del método avanzado.

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

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

En cuanto al proyecto de Reconversión Monetaria fue un trabajo multidisciplinario de diversas áreas de la Institución, donde la calidad de gestión, el profesionalismo en la ejecución y la técnica, así como el espíritu de responsabilidad estuvieron siempre presentes y lograron culminarlo de manera satisfactoria en el tiempo requerido.

Con relación a las **Rentabilidades Ajustadas al Riesgo (RAROC)** se presentó ante el Comité de Riesgos el indicador para el caso consolidado con un valor de 0,79%, y se observa que la Institución exhibió una disminución a medida que avanzaron los meses, esto se debió al impacto de la Cartera de Inversiones como resultado del ajuste por tipo de cambio en el portafolio de Moneda Extranjera, sin embargo, la Institución tiene la capacidad de cubrir sus gastos y las pérdidas de riesgo que se pudieran presentar por concepto de Incumplimiento de Pago de los Créditos, así como de los Otros Riesgos.

En cuanto al área de **Tecnología**, dando cumplimiento a las solicitudes de las Franquicias, se realizaron los cambios en la aplicación transaccional del core de Tarjeta

de Créditos (CADENCIE), permitiendo seguridad, flexibilidad y cumplimiento de las normativas vigentes del año 2018 de las marcas VISA y MASTERCARD.

En el lapso se ejecutó el proyecto de Reconversión Monetaria con un mínimo de incidentes, logrando dar respuesta satisfactoria a las normativas gubernamentales, en los tiempos acordados y cercanos al nivel de la excelencia.

Adicionalmente, se cumplió con la normativa internacional en la migración del aplicativo SWIFT, lográndose la actualización de los protocolos del software de ejecución de las transacciones interbancarias e internacionales, lo que permite mantener a la Institución bajo los estándares de servicio de la Red Internacional de comunicaciones financieras entre bancos y otras entidades financieras.

Durante el segundo semestre 2018 se reseñan las actividades desarrolladas en el campo de la **Seguridad de la Información** que se especifican a continuación: los Mecanismos de Notificación de Viajes a nivel de seguridad, la Continuación de verificación de mecanismos del sistema de Pago Interbancario P2P y P2C en materia de seguridad con los proveedores seleccionados, y los Mecanismos del sistema Billetera Móvil en materia de seguridad. Igualmente, se realizó la adecuación de los procesos del sistema de monitoreo del acceso a Internet de los empleados, se efectuaron las Charlas de Seguridad de la Información al personal que ingresa al Banco y se continuó con el fortalecimiento de seguridad mediante políticas del grupo en el Active Directory.

De la misma manera, se continuaron los trabajos de configuración del nuevo proxy para el acceso a Internet, y las labores de puntos pendientes en normativa Suiche 7B. Se dio seguimiento en la aplicación de los controles de seguridad Swift, a la Migración de conexiones VPN IPSec a VPN SSL y se dio el apoyo en materia de investigación forense

para casos internos. Se continuó con la Gestión de Códigos de usuarios y accesos a las diferentes plataformas y aplicaciones del Banco Sofitasa; administración de claves de seguridad en dispositivos ATM y POS, seguimiento en la reactivación de monitoreo de seguridad de la información en distintas plataformas del Banco, y resguardo de claves administradoras.

En concordancia con las necesidades de recursos para sostener el crecimiento del Banco acorde con las necesidades del mercado, exigencias de carácter regulatorio y de desarrollo tecnológico proponemos formalmente a la Honorable Asamblea de Accionistas, destinar la totalidad de las utilidades líquidas del ejercicio recién finalizado al fortalecimiento patrimonial de la Institución, y en consecuencia no repartir dividendos, con el objetivo de garantizar un nivel de reservas de capital que soporte holgadamente el crecimiento de los negocios del Banco, y constituya una clara muestra de solidez y fortaleza dentro del Sistema Bancario Nacional.

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

En la oportunidad de presentar los resultados del segundo semestre de 2018 del Banco Sofitasa, es propicio agradecer al talento humano en todo el país por su identificación, compromiso y vocación de servicio; a los clientes por el respaldo a esta Institución para la dirección de sus recursos, y a ustedes señores Accionistas por la confianza brindada a la Junta Directiva y a la Administración del Banco para continuar consolidando nuestro liderazgo y presencia en el competitivo contexto nacional.



Handwritten signature of Juan J. Salazar.

San Cristóbal, 27 de febrero de 2019

Señores

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

De conformidad con la designación de Comisarios efectuada por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 27 de marzo de 2018, y conforme a las disposiciones contenidas en el Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales que rigen el ejercicio de la función de Comisario, cumplimos en presentar a su consideración, el Informe Semestral comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2018, ambas fechas inclusive.

Durante el período indicado, se celebraron y asistimos a una Asamblea General de Accionistas Ordinaria, celebrada el 28 de septiembre de 2018. 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 de diciembre de 2018 y Estado de Resultados, para el período finalizado en esta misma fecha.

Nuestro examen fue realizado con base en los resultados de los Estados Financieros auditados al 31 de diciembre de 2018 por la firma de Contadores Públicos independientes Lara, Marambio y Asociados (Deloitte). Adicionalmente, efectuamos el análisis de los Estados Financieros, Pruebas Selectivas a los registros de contabilidad y aquellos otros procedimientos que se consideraron necesarios, de acuerdo con las circunstancias.

La Provisión para la Cartera de Créditos y para Rendimientos por Cobrar por Cartera de Créditos al 31 de diciembre de 2018, cumple con lo establecido en el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias, emitidos por la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario.

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

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

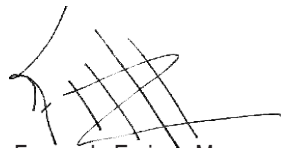
En relación con el artículo 310 del Código de Comercio vigente, durante el período examinado no se recibieron denuncias de ningún tipo por parte de Accionistas de la Institución.

Al 31 de diciembre de 2018, los Otros Activos incluyen Capital y rendimientos de Títulos Valores que se encuentran vencidos, presentando una subestimación de la Provisión para dichos rendimientos y Capital de Bs. 2.841.599.336,77 de acuerdo con lo establecido en el Manual de

Contabilidad para las Instituciones Bancarias. Como resultado de lo anteriormente indicado el Activo, el Patrimonio y los Resultados del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2018 se encuentran aumentados en ese mismo monto.

Por lo antes expuesto, nos permitimos recomendar a los señores Accionistas aprobar los Estados Financieros correspondientes al segundo semestre del año 2018, así como la gestión administrativa de la Junta Directiva del BANCO SOFITASA BANCO UNIVERSAL, C.A., durante el período semestral referido, conforme a lo señalado por la firma de Contadores Públicos Independientes Lara, Marambio y Asociados.

Atentamente,



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



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

San Cristóbal, 26 de febrero de 2019

INFORME SEMESTRAL

Señores
ASAMBLEA DE ACCIONISTAS
BANCO SOFITASA BANCO UNIVERSAL C.
A.
Ciudad.

1. INTRODUCCIÓN:

De conformidad con la designación de Comisarios efectuada por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 27 de marzo de 2018, 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 2018.

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

a) Composición de la Cartera de Créditos al 31 de diciembre de 2018

Créditos Vigentes	Bs.	7.354.124.555,60
Créditos Reestructurados	Bs.	37,33
Créditos Vencidos	Bs.	34.157,16
Créditos en Litigio	Bs.	17,05
TOTAL CARTERA DE CRÉDITO BRUTA		
PROVISIÓN PARA CARTERA DE CRÉDITOS	Bs.	7.354.158.767,14
	Bs.	(132.179.510,78)
CARTERA DE CRÉDITO NETA	Bs.	7.221.979.256,36

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 2018, se detalla a continuación:

Al 31 de diciembre de 2018

Colocaciones en BCV y Operaciones Interbancarias	Bs.	506,00
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	Bs.	0,00
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	Bs.	4.919.036.100,77
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta el Vencimiento	Bs.	8.729.537.649,93
Inversiones de Disponibilidad Restringida	Bs.	1.463.839.272,58
Inversiones en Otros Títulos Valores	Bs.	2.803.414,92
TOTAL INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	Bs.	15.115.216.944,20
Provisión en Títulos Valores	Bs.	0,00
TOTAL INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES NETA	Bs.	15.115.216.944,20

A nuestro juicio, el Banco Sofitasa Banco Universal C.A., al 31/12/2018, cumple debidamente con la normativa vigente en lo referente a la Provisión para contingencias de Cartera de Créditos e Inversiones, para cubrir las expectativas de riesgos futuros de tales activos.

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

d) De acuerdo al análisis practicado a los Estados Financieros al cierre del segundo semestre 2018 por la firma de Auditoría Externa, se constató que se cumplen los preceptos establecidos en el Código de Comercio vigente.

e) El Banco Sofitasa Banco Universal C.A., a través del área de Contraloría Interna mantiene y aplica un estricto control sobre la Cartera de Créditos, dando cumplimiento a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

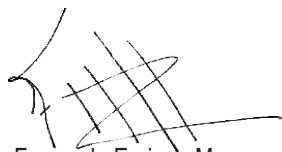
f) A nuestro juicio y opinión y con base a la información suministrada por la Institución, no existe ninguna circunstancia que pueda debilitar la condición financiera del Banco Sofitasa Banco Universal C.A.

3. EVALUACIÓN ESTATUTARIA:

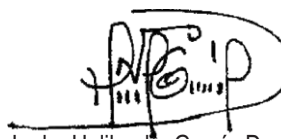
De la evaluación estatutaria no se observaron violaciones a los Estatutos y/o de la Ley de Instituciones del Sector Bancario vigente.

Esperando haber satisfecho los requisitos establecidos por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, nos suscribimos,

Atentamente,



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



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

Activo a diciembre 2018 con variaciones respecto a ejercicios anteriores

Cantidades en Bolívares

	dic-18	jun-18	dic-17	jun-17	DIC-18 / JUN-18		DIC-18 / DIC-17	
					ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA
ACTIVO								
DISPONIBILIDADES	4.885.990.450	157.059.715	11.861.426	1.172.842	4.728.930.735	3011%	4.874.129.024	41092%
Efectivo	204.959.172	548.490	239.087	73.531	204.410.682	37268%	204.720.085	85626%
Banco Central de Venezuela	2.593.075.894	152.061.441	11.194.086	1.017.936	2.441.014.453	1605%	2.581.881.808	23065%
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	5.999.394	84.196	1.500	150	5.915.198	7026%	5.997.894	399856%
Bancos y Corresponsales del Exterior	1.871.538.506	640.763	62	65	1.870.897.743	291979%	1.871.538.444	3005129479%
Oficina Matriz y Sucursales								
Efectos de Cobro Inmediato	210.417.484	3.724.824	426.690	81.161	206.692.660	5549%	209.990.794	49214%
(Provisión para Disponibilidades)								
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	15.115.216.944	84.528.446	596.101	256.085	15.030.688.498	17782%	15.114.620.843	2535580%
Colocaciones en el B.C.V. y Operaciones Interbancarias	506	929.693	55.078	104.240	-929.187	-100%	-54.572	-93%
Inversiones en Títulos Valores para Negociar								
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	4.919.036.100	56.030.960	68.640	83.689	4.863.005.140	8679%	4.918.967.460	7166283%
Inversiones en Títulos Valores Mantenedos hasta su Voto.	8.729.537.650	22.143.828	93.690	57.957	8.707.393.822	39322%	8.729.443.960	9317415%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	1.463.839.273	3.777.524	565	551	1.460.061.749	38651%	1.463.838.708	259266437%
Inversiones en Otros Títulos Valores	2.803.415	1.646.441	378.129	9.648	1.156.974	70%	2.425.286	641%
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)								
CARTERA DE CRÉDITOS	7.221.979.256	83.982.795	3.341.930	956.271	7.137.996.461	8499%	7.218.637.326	216002%
Créditos Vigentes	7.954.124.556	85.539.506	3.404.229	974.394	7.268.585.050	8497%	7.350.720.327	215929%
Créditos Reestructurados	37	43	327	920	-6	-15%	-290	-63%
Créditos Vencidos	34.157	1.292	671	1.917	32.865	2544%	33.486	4990%
Créditos en Litigio	17	26	26	196	-9	-34%	-9	-34%
(Provisión para Cartera de Créditos)	-132.179.511	-1.558.072	-63.322	-21.155	-130.621.439	6384%	-132.116.169	208641%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	913.472.904	2.089.436	17.418	6.668	911.383.468	43619%	913.455.486	5244170%
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	903.127.797	2.012.226	10.720	3.064	901.115.571	44782%	903.117.077	8424283%
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito	10.578.471	66.146	7.188	3.965	10.512.325	15893%	10.571.283	147065%
Comisiones por Cobrar	3.671.676	34.498	482	72	3.637.178	10543%	3.671.194	761979%
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	-3.905.040	-23.435	-972	-434	-3.881.605	16564%	-3.904.068	401638%
INVERSIONES EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES								
BIENES REALIZABLES	103.680	2.649	3.709	0	101.031	3814%	99.971	2696%
BIENES DE USO	20.939.413	374.731	87.852	67.351	20.564.682	5488%	20.851.561	23735%
OTROS ACTIVOS	3.655.344.228	11.279.070	188.268	52.647	3.644.065.158	32308%	3.655.155.960	1941459%
TOTAL DEL ACTIVO	31.813.046.875	339.316.843	16.096.705	2.511.865	31.473.730.032	9276%	31.796.950.170	197537%

Pasivo a diciembre 2018 con variaciones respecto a ejercicios anteriores

Cantidades en Bolívares

	dic-18	jun-18	dic-17	jun-17	DIC-18 / JUN-18		DIC-18 / DIC-17	
					ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA
PASIVO								
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	9.876.775.598	245.631.951	14.864.173	2.326.453	9.631.143.647	3921%	9.861.911.425	66347%
Depósitos en Cuentas Corrientes	9.119.392.838	232.720.215	13.409.894	1.922.428	8.887.272.623	3819%	9.106.582.944	67909%
Cuentas Corrientes No Remuneradas	7.423.206.459	217.799.133	12.517.033	1.707.900	7.205.407.326	3308%	7.410.689.426	59205%
Cuentas Corrientes Remuneradas	647.253.717	14.274.121	821.981	155.150	632.979.536	4434%	646.431.736	78643%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	1.016.685.560	627.164	50	49	1.016.058.396	162008%	1.016.685.510	2049703055%
Depósitos y Certificados a la Vista	32.847.102	19.798	70.831	53.329	32.827.304	165815%	32.776.271	46274%
Otras Obligaciones a la Vista	48.412.639	537.672	58.971	20.358	47.874.967	8904%	48.355.668	84878%
Depósitos de Ahorro	708.370.118	12.374.049	1.397.230	381.815	695.996.069	5625%	706.972.888	50598%
Depósitos a Plazo		12	75	1.849	-12	-100%	-75	-100%
Captaciones del Público Restringidas	3	3	3	3	0	0%	0	0%
Derechos y Participaciones sobre títulos o valores					0	0%	0	0%
Obligaciones con el Banco Central de Venezuela					0	0%	0	0%
Captaciones y Obligaciones con Bco. Nac. de Ahorro y Pré	53.864	657	136	31	53.207	8094%	53.728	39483%
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	502.153.100	574	569	564	502.152.526	87504427%	502.152.531	88197147%
Obligaciones con Inst. Financieras del País hasta un Año	502.153.100	574	569	564	502.152.526	87504427%	502.152.531	88197147%
Obligaciones con Inst. Financieras del País a más de Año					0	0%	0	0%
Otras Obligaciones por Intermediación Financiera				1	0	0%	0	-100%
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	148.460	49	100	123	148.411	304884%	148.360	148517%
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	97.904	49	100	123	97.855	201026%	97.804	97907%
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos					0	0%	0	0%
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	1.956.439.653	16.590.051	851.351	73.961	1.939.849.602	11693%	1.955.588.302	229704%
TOTAL DEL PASIVO	12.335.570.675	262.223.282	15.716.330	2.401.132	12.073.347.393	4604%	12.319.854.345	78389%
Gestión Operativa					0	0%	0	0%
PATRIMONIO								
Capital Social	850	850	850	850	0	0%	0	0%
Capital Pagado	850	850	850	850	0	0%	0	0%
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	165.011	165.011	165.011	5.011	0	0%	0	0%
Reservas de Capital	924	920	915	911	4	0%	9	1%
Ajustes al Patrimonio	31.606.652.509	97.391.186	88.476	74.068	31.509.261.323	32353%	31.606.584.033	35723517%
Resultados Acumulados	91.520.245	1.324.982	106.978	23.815	90.195.263	6807%	91.413.267	85451%
Ganancia/Pérdida no Realizada Inver. en Tít. Val. Disp. Venta	-12.220.863.339	-21.789.389	18.145	6.078	-12.199.073.950	55986%	-12.220.881.484	-67350192%
TOTAL DEL PATRIMONIO	19.477.476.200	77.093.561	380.375	110.733	19.400.382.639	25165%	19.477.095.825	5120493%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	31.813.046.875	339.316.843	16.096.705	2.511.865	31.473.730.032	9276%	31.796.950.170	197537%

Estado de Resultados a diciembre 2018 con variaciones respecto a ejercicios anteriores

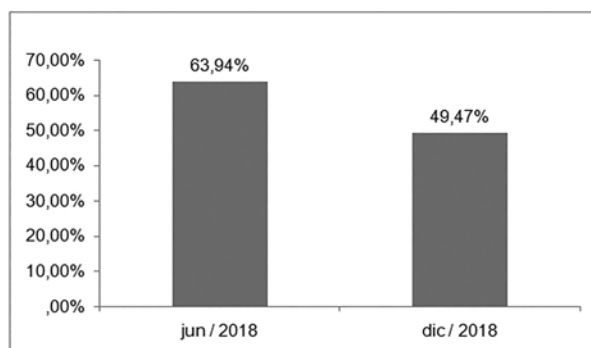
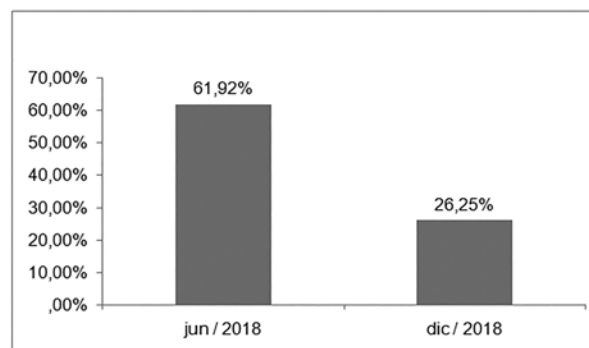
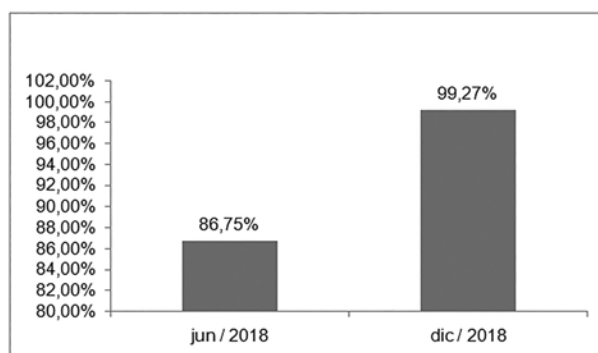
Cantidades en Bolívares

	dic-18	jun-18	dic-17	jun-17	DIC-18 / JUN-18		DIC-18 / DIC-17	
					ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA
INGRESOS FINANCIEROS	666.262.424	6.697.395	307.349	99.665	659.565.029	9848%	665.955.075	216677%
Ingresos por Disponibilidades	0	0	0	0	0	0%	0	-100%
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	169.318.111	1.407.383	18.006	10.535	167.910.728	11931%	169.300.105	940241%
Ingresos por Cartera de Créditos	496.944.213	5.289.962	289.298	89.100	491.654.251	9294%	496.654.915	171676%
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	100	49	46	30	51	103%	54	118%
GASTOS FINANCIEROS	18.032.276	226.822	43.336	21.628	17.805.454	7850%	17.988.940	41510%
Gastos por Captaciones del Público	15.562.063	226.738	43.330	21.627	15.335.325	6763%	15.518.733	35815%
Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Vzla.								
Gastos por Captaciones y Obligaciones con el BANAP								
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	2.464.253			0	2.464.253	100%	2.464.253	-100%
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera								
Gastos por Obligaciones Subordinadas								
Gastos por Obligaciones Convertibles en Capital								
Gastos por Oficina Principal y Sucursales								
Otros Gastos Financieros	5.960	84	6	1	5.876	6972%	5.954	108068%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	648.230.148	6.470.572	264.014	78.037	641.759.576	9918%	647.966.134	245429%
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	296	147	17	10	149	102%	279	1680%
Gastos por Incobrabilidad y Desvalor. de Activos Financieros	134.503.045	2.619.562	42.720	10.600	131.883.483	5035%	134.460.325	314746%
Gastos por Incobrabilidad de Créd. y Otras Ctas. por Cobrar	134.503.045	2.619.562	42.720	10.600	131.883.483	5035%	134.460.325	314746%
MARGEN FINANCIERO NETO	513.727.399	3.851.157	221.310	67.447	509.876.242	13240%	513.506.089	232030%
Otros Ingresos Operativos	250.948.210	3.204.492	183.468	29.501	247.743.718	7731%	250.764.742	136681%
Otros Gastos Operativos	100.950.022	972.348	62.157	10.272	99.977.674	10282%	100.887.865	162313%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	663.725.587	6.083.301	342.621	86.676	657.642.286	10811%	663.382.966	193620%
Gastos de Transformación	277.213.721	3.698.579	209.721	107.845	273.515.142	7395%	277.004.000	132082%
Gastos de Personal	194.823.431	2.447.984	84.493	33.466	192.375.447	7859%	194.738.938	230481%
Gastos Generales y Administrativos	74.458.033	1.132.770	106.794	63.986	73.325.263	6473%	74.351.239	69621%
Aportes al Fondo de Gtia. de Depósitos y Protección Bancaria	1.797.450	107.346	16.558	9.424	1.690.104	1574%	1.780.892	10756%
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Inst.Fin.	6.134.807	10.479	1.877	968	6.124.328	58446%	6.132.930	326786%
MARGEN OPERATIVO BRUTO	386.511.866	2.384.723	132.900	-21.169	384.127.143	16108%	386.378.966	290729%
Ingresos por Bienes Realizables	0	0	52.621	17.600	0	0%	-52.621	-100%
Ingresos Operativos Varios	7.678.895	101.698	13.669	4.952	7.577.197	7451%	7.665.226	56077%
Gastos por Bienes Realizables	15.644	1.060	532	0	14.584	1376%	15.112	2841%
Gastos Operativos Varios	286.370.094	672.168	14.356	1.104	285.697.926	42504%	286.355.738	1994650%
MARGEN OPERATIVO NETO	107.805.023	1.813.193	184.302	279	105.991.830	5846%	107.620.721	58394%
Ingresos Extraordinarios	0	0	0	1.940	0	-100%	0	-100%
Gastos Extraordinarios	30.499	1.755	220	16	28.744	1637%	30.279	13787%
Resultado Bruto antes de Impuesto	107.774.524	1.811.438	184.082	2.203	105.963.086	5850%	107.590.442	58447%
Impuesto Sobre la Renta	7.436.567	456.059	86.535	204	6.980.508	1531%	7.350.032	8494%
RESULTADO NETO	100.337.957	1.355.378	97.547	1.999	98.982.579	7303%	100.240.410	102761%
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO								
Reserva Legal								
Utilidades Estatutarias	10.142.690	137.369	9.941	200	10.005.321	7284%	10.132.749	101930%
Junta Directiva	10.142.690	137.369	9.941	200	10.005.321	7284%	10.132.749	101930%
Funcionarios y Empleados								
Otras Reservas de Capital								
RESULTADOS ACUMULADOS	90.195.267	1.218.009	87.607	1.799	88.977.258	7305%	90.107.660	102855%
Aporte LOSEP	1.088.940	18.315	1.862	3	1.070.625	5846%	1.087.078	58394%

Liquidez

Julio 2018 - Diciembre 2018

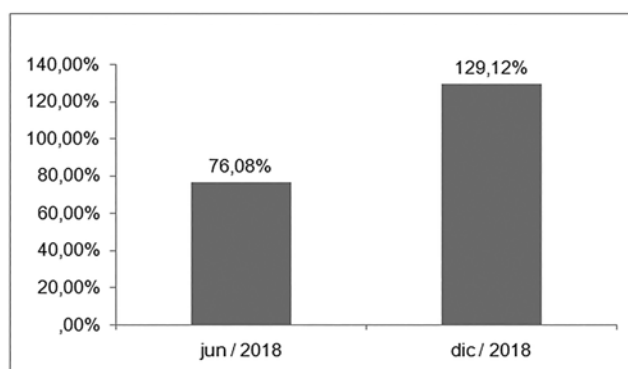
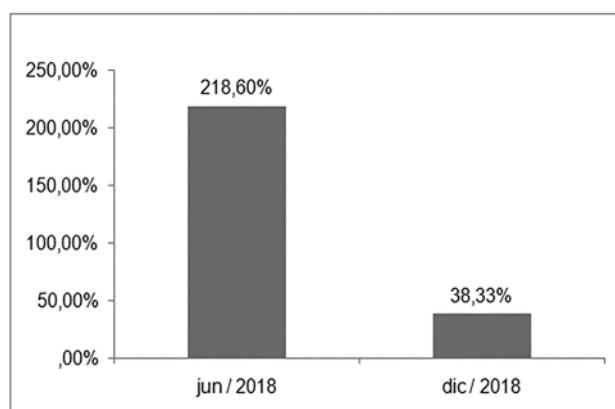
Indicadores de Liquidez	jun / 2018	dic / 2018
Disponibilidades / Captaciones del Público	63,94%	49,47%
(Disponibilidades+Inv. Disp. Venta y Negociar) / Captaciones del Público (Liq. Ampliada)	86,75%	99,27%
(Efectivo + BCV) / Captaciones del Público (Prueba Ácida)	62,14%	28,33%
BCV / Captaciones del Público (Prueba Super Ácida)	61,92%	26,25%
Cartera de Créditos Neta / Captaciones del Público	34,19%	73,12%
Captaciones Oficiales / Captaciones del Público	0,94%	4,90%

Disponibilidades / Captaciones del Público**BCV / Captaciones del Público
(Prueba Super Ácida)****(Disponibilidades + Inv. Disp. Venta) /
Captaciones del Público (Liq. Ampliada)**

Solvencia

Julio 2018 - Diciembre 2018

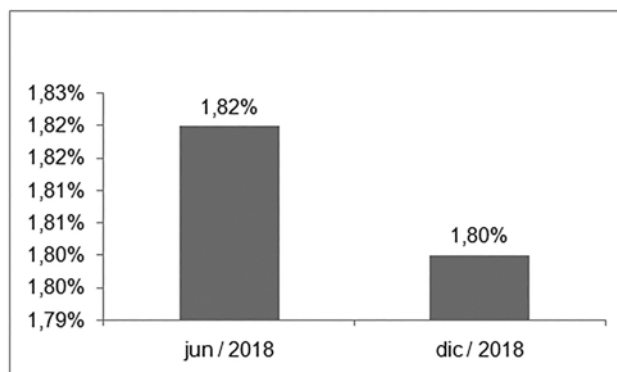
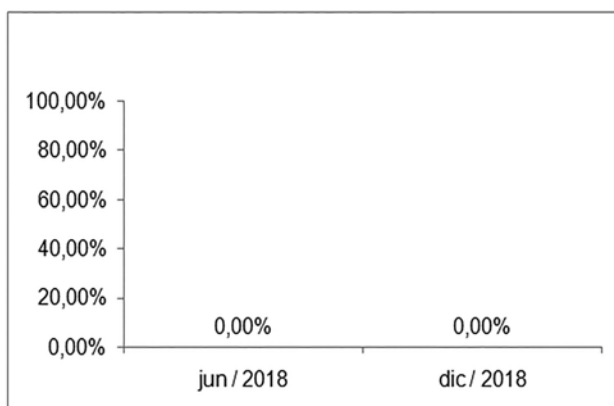
Indicadores de Solvencia	jun / 2018	dic / 2018
(Patrimonio+Gestion Operativa)/Activo Total*	76,08%	129,12%
Patrimonio/Activo Ponderado por Riesgo	106,04%	287,78%
Otros Activos/(Patrimonio+Gestion Operativa)	14,63%	18,77%
Activo Improductivo/(Patrimonio + Gestion Operativa)	218,60%	38,33%

(Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total***Activo Improductivo /
(Patrimonio + Gestión Operativa)**

Eficiencia

Julio 2018 - Diciembre 2018

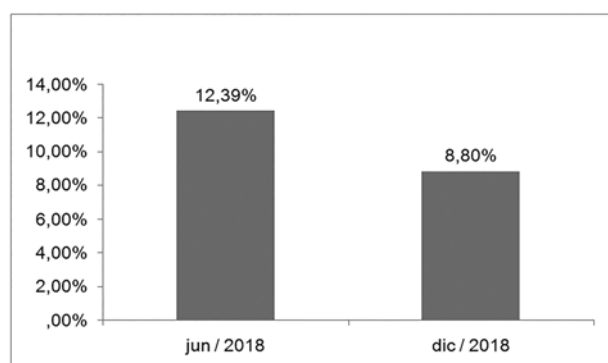
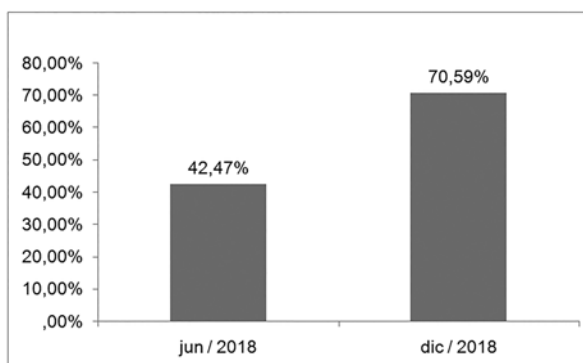
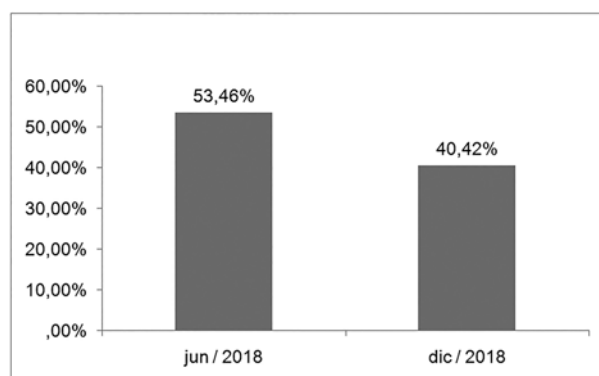
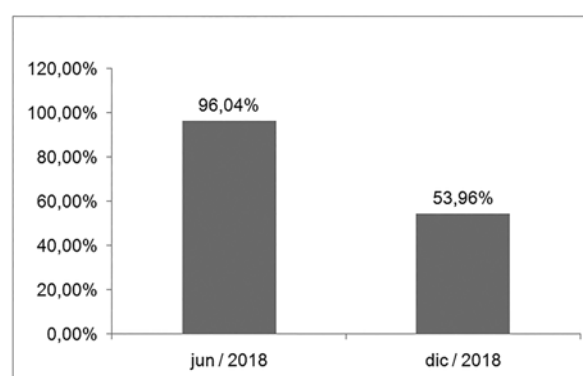
Indicadores de Calidad de Activos	jun / 2018	dic / 2018
Activo Improductivo/ Activo Total	49,67%	23,47%
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	1,82%	1,80%
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera Inmovilizada Bruta	118.219,42%	386.781,47%
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Créditos Bruta	0,00%	0,00%

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

Eficiencia

Julio 2018 - Diciembre 2018

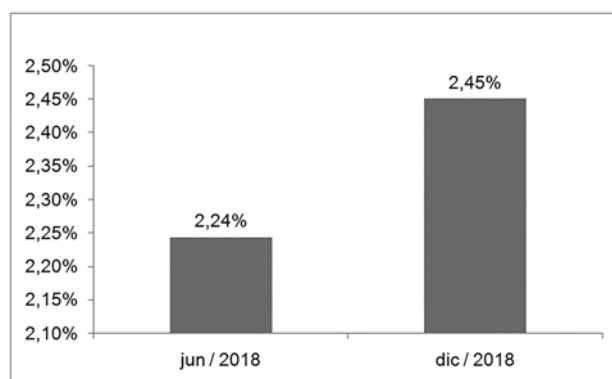
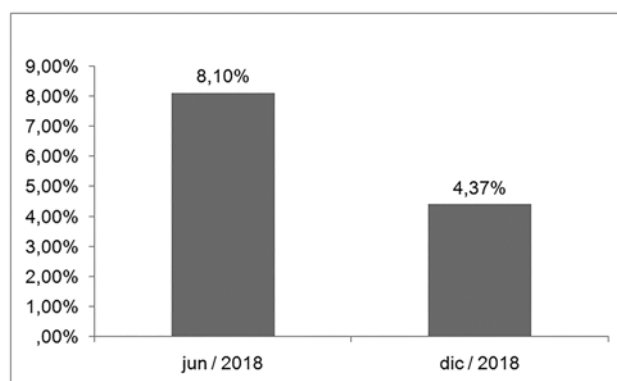
Indicadores de Gestión Administrativa	jun / 2018	dic / 2018
Activo Productivo / Pasivo con Costo	640,41%	1.287,73%
Brecha Estructural / Activo Total	42,47%	70,59%
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	12,39%	8,80%
Otros Ingresos Operativos / Activo Promedio	5,40%	6,25%
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	53,46%	40,42%
Gastos de Transformación / Margen Financiero Neto	96,04%	53,96%
Gastos de Transformación / Activo Promedio	6,02%	24,86%

**(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

Julio 2018 - Diciembre 2018

Indicadores de Rentabilidad	jun / 2018	dic / 2018
Ingreso por Cartera Créditos/Cartera de Créditos Promedio	47,16%	48,50%
Ingreso por Inversiones en Títulos Valores/Inversiones en Títulos Valores Promedio	8,14%	9,15%
Gastos Financieros/Captaciones Promedio con Costos	5,01%	7,21%
Margen Financiero Bruto/Activo Promedio	10,56%	15,62%
Ingresos Extraordinarios/Activo Promedio	0,00%	0,00%
Resultado Neto/Activo Promedio(ROA)	2,24%	2,45%
Resultado Neto/Patrimonio Promedio (ROE)	8,10%	4,37%

Resultado Neto / Activo Promedio (ROA)**Resultado Neto / Patrimonio Promedio (ROE)**



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

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

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

Responsabilidades de la gerencia en relación con los estados financieros

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

Responsabilidad del auditor

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

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

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

Base para opinión con salvedad

Al 31 de diciembre de 2018 y 30 de junio de 2018, los otros activos incluyen capital y rendimientos

de títulos valores que se encuentran vencidos, presentando una subestimación de la provisión para dichos rendimientos de Bs.S 2.841.599.337 y Bs.S 1.443.950, respectivamente, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contabilidad para las Instituciones Bancarias. Como resultado de lo anteriormente indicado el activo, el patrimonio y los resultados del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2018 y 30 de junio de 2018 se encuentran aumentados en Bs.S 2.841.599.337 y Bs.S 1.443.950, respectivamente. Durante el mes de agosto de 2018, el Banco registró el monto de insuficiencia de provisión para otros activos mantenida al 30 de junio de 2018, contra los resultados del mes de agosto de 2018.

Opinión con salvedad

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

Párrafo de énfasis

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

Al 31 de diciembre de 2018, el Banco mantiene formando parte de las disponibilidades Bs.S 5.180.072 correspondientes a billetes del cono monetario anterior, cuya recuperación dependerá del resultado de las acciones que el Banco ha venido realizando para consignarlos ante el Banco Central de Venezuela.

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

LARA, MARAMBIO & ASOCIADOS



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

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 2018, donde se aplicaron procedimientos de análisis y verificación del cumplimiento de políticas, normas y procedimientos adoptados por la Institución, del marco legal vigente para fecha de cada auditoría y de las normas contables dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. Estas revisiones se basaron en la aplicación de pruebas sustantivas y pruebas de cumplimiento en las muestras seleccionadas, de acuerdo con las normas de auditoría de aceptación general en Venezuela. Es importante acotar que las vacantes de personal en las áreas de auditoría han afectado el cumplimiento de los trabajos del área, a pesar del esfuerzo en la contratación de personal nuevo no se ha logrado solventar el problema.

ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN EN MATERIA DE RIESGOS

A continuación, se presenta una síntesis de los procesos revisados durante las auditorías realizadas en la Red de Agencias, Áreas de Dirección Central y Áreas de Sistemas.

Proceso Crédito

La auditoría evaluó el cumplimiento de la normativa legal vigente y de las Normas de Control Interno adoptadas por el Banco Sofitasa Banco Universal C.A., referida a los subprocesos: Recepción de la Solicitud, Análisis del Crédito, Resolución, Legalización, Liquidación, Seguimiento y Control del Crédito, Cobranza y Contabilidad, ejecutados por las Gerencias de Crédito, Banca Hipotecaria y Medios de Pago Electrónicos. Se evidenciaron aspectos susceptibles de mejoras que fueron informados a las Unidades de Negocio a través de los informes de auditoría entregados, donde se hicieron recomendaciones, que incluyeron propuestas actualizaciones en las normas y procedimientos con el propósito de fortalecer el Sistema de Control Interno, además del pronunciamiento en el seguimiento de las directrices emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario al área de crédito.

El Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., al 31-12-2018 alcanzó y en algunos casos excedió los montos colocados en las Carteras Dirigidas de créditos Agrícola, Manufactura, Turismo y Microcrédito, como se detallan en los cuadros que se muestran a continuación:

Agrícola

MES	TOTAL COLOCADO Bs.S.	% REQUERIDO	MONTO REQUERIDO Bs.S.	DIFERENCIA % REQUERIDO Bs.S.	% COLOCADO
Julio	8.805.479,75	20,00%	17.108.173,42	-8.302.693,67	10,29%
Agosto	18.899.058,69	24,00%	20.529.808,10	-1.630.749,41	22,09%
Septiembre	25.892.697,06	28,00%	23.951.442,79	1.941.254,27	30,27%
Octubre	70.690.221,81	18,00%	122.845.329,63	-52.155.107,82	10,36%
Noviembre	147.967.650,72	21,00%	143.319.551,24	4.648.099,48	21,68%
Diciembre	179.652.478,57	25,00%	170.618.513,38	9.033.965,19	26,32%

El cumplimiento de esta gaveta obligatoria se evalúa al cierre de cada trimestre inmediatamente anterior, siendo el mandato de cumplimiento de la siguiente forma: a julio 2018 el 20%; a agosto 2018 el 24%; a septiembre 2018 el 28%; a octubre 2018 el 18%; a noviembre 2018 el 21% y a diciembre 2018 el 25%.

Microcrédito

MES	TOTAL COLOCADO	% REQUERIDO	MONTO REQUERIDO	DIFERENCIA % REQUERIDO	% COLOCADO
Julio	4.495.121,46	3,00%	2.566.226,01	1.928.895,45	5,25%
Agosto	8.981.667,52	3,00%	2.566.226,01	6.415.441,51	10,50%
Septiembre	23.493.113,41	3,00%	2.566.226,01	20.926.887,40	27,46%
Octubre	42.561.736,34	3,00%	2.566.226,01	39.995.510,33	49,76%
Noviembre	64.277.265,90	3,00%	2.566.226,01	61.711.039,89	75,14%
Diciembre	209.492.882,71	3,00%	2.566.226,01	206.926.656,70	244,90%

Turismo

MES	TOTAL COLOCADO	% REQUERIDO	MONTO REQUERIDO	DIFERENCIA % REQUERIDO	% COLOCADO
Julio	80.869,41	2,50%	85.131,32	-4.261,91	2,37%
Agosto	76.232,39	2,50%	85.131,32	-8.898,93	2,24%
Septiembre	71.356,35	2,50%	85.131,32	-13.774,97	2,10%
Octubre	66.002,88	2,50%	85.131,32	-19.128,44	1,94%
Noviembre	61.353,77	2,50%	85.131,32	-23.777,55	1,80%
Diciembre	194.852,16	5,25%	178.775,77	16.076,39	5,72%

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

Manufactura

MES	TOTAL COLOCADO	% REQUERIDO	MONTO REQUERIDO	DIFERENCIA % REQUERIDO	% COLOCADO
Julio	438.864,78	10,00%	340.525,27	98.339,51	12,89%
Agosto	709.911,20	10,00%	340.525,27	369.385,93	20,85%
Septiembre	1.108.316,08	20,00%	681.050,53	427.265,55	32,55%
Octubre	1.015.747,38	20,00%	681.050,53	334.696,85	29,83%
Noviembre	1.025.613,53	20,00%	681.050,53	344.563,00	30,12%
Diciembre	1.210.747,88	30,00%	1.021.575,80	189.172,08	35,56%

El cumplimiento de esta gaveta obligatoria se evalúa al cierre de cada año, siendo el mandato de cumplimiento hasta el 30/09/2018 un 20% y hasta el 31/12/2018 un 30%.

Proceso Administración Integral de Riesgos

En atención a lo establecido en las Resoluciones N° 136.03 “Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos” y N° 136.15 “Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos”, emanadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y demás disposiciones legales establecidas en esta materia, se evaluaron los subprocesos identificar, medir y controlar. En conclusión, se plasmaron los aspectos susceptibles de mejoras en el informe de auditoría entregado, originándose recomendaciones enfocadas en los avances a los desarrollos

tecnológicos que valoran automáticamente los riesgos analizados por el ente auditado para fortalecer el sistema de control interno de la Institución.

Por otra parte es importante indicar que la Gerencia General de Contraloría emitió respuesta a la comunicación SIB-II-GGIR-GSRB-18633, en cumplimiento de lo requerido por el ente contralor en lo atinente al “Informe Semestral de Atestiguamiento de los Auditores Independientes sobre el cumplimiento de la Resolución N°136.03 y Resolución 136.15 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario”.

Proceso Reclamos

En cumplimiento a lo dispuesto en la comunicación SIB-II-CCSB-09032 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario con fecha 25 de marzo de 2014, la Gerencia de Auditoría Dirección Central auditó el Informe de Gestión de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario correspondiente al segundo semestre de 2018. Es importante señalar que a la fecha de entrega de este informe, el Banco se encuentra a la espera por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, de la autorización del nombramiento del Suplente del Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

Proceso Gestión de la Documentación

En las auditorías realizadas se evaluaron los subprocesos Elaboración, Revisión y Aprobación, de la documentación que soporta los procesos examinados. Las recomendaciones realizadas se orientaron a la actualización permanente de los subprocesos y actividades valoradas, y fueron plasmadas en los informes de auditoría entregados, a objeto de fortalecer el sistema de control interno existente.

Proceso Compras

De la revisión del subproceso Cancelación de Facturas, ejecutado por la Vicepresidencia de Administración, se evaluaron los procedimientos aplicados para las compras, consumos y distribución de los materiales, insumos, equipos y herramientas a las diferentes áreas y agencias de la Institución Bancaria. Se entregó un informe con las consideraciones y recomendaciones estimadas al área objeto de revisión.

Proceso Gestión de Proveedores

En la evaluación al subproceso Identificación y Clasificación de Proveedores se indicaron propuestas de mejoramiento dirigidas a reforzar los controles existentes a fin de continuar cumpliendo con lo establecido en los manuales de normas y procedimientos y la normativa legal vigente, relacionadas con la actualización de la documentación de los subprocesos analizados para optimizar el Sistema de Control Interno existente en éstos.

Proceso Recursos Humanos

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

Proceso Administración del Efectivo

La revisión se basó en el cumplimiento de la normativa legal vigente y de las Normas de Control Interno adoptadas por el Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., específicamente en la ejecución de los subprocesos llevados a cabo por la Red de Agencias en cuanto a: Custodia de Efectivo, Remesas de Efectivo Solicitadas por Agencias, Remesas de Efectivo Enviadas por Agencias a Centros de Acopio, Administración de Cupos y Contabilidad, motivado al proceso de Reconversión Monetaria que se llevó a cabo el 20/08/2018 se realiza seguimiento continuo a los mencionados subprocesos. Los hallazgos observados son notificados y plasmados en el informe correspondiente, con el propósito de fortalecer los controles aplicados a los subprocesos evaluados.

Proceso Banca Electrónica

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

Proceso Captaciones - Gestión de la Información del Cliente

La evaluación se efectuó apegada a lo establecido en la normativa legal vigente sobre los Procesos Captación (Emisión, Apertura y Renovación, Crédito y Débito); Gestión de Información del Cliente (Registro del Cliente, Verificación del Cliente y Mantenimiento) y las actividades que se derivan de estos subprocesos, ejecutadas por la Red de Agencias. Se encontraron aspectos que fueron reportados para el mejoramiento de la Base de Datos de los Clientes específicamente lo relacionado con el subproceso Gestión de Información del Cliente en las Agencias, los cuales se han gestionado mediante planes de acción que son objeto de seguimiento por parte de la Gerencia de Auditoría de Agencias.

Proceso Cámara de Compensación Electrónica

La evaluación se efectuó apegada a lo establecido en la normativa legal vigente específicamente sobre los subprocesos llevados a cabo en la Red de Agencias: Primera cámara enviada y Segunda cámara enviada, derivándose aspectos susceptibles de mejoras dirigidos a optimizar los planes de contingencia para minimizar los riesgos presentes en este subproceso, a fin de fortalecer el sistema de control interno existente.

Proceso Gestión de papeles de Seguridad y Otros Servicios

El examen efectuado abarcó los subprocesos de recepción y custodia del papel valor, su distribución y entrega además de todo lo relacionado con el subproceso de Cheques de Gerencia (Emisión, cancelación, suspensión, anulación, canje y contabilidad). Por lo que se emitieron recomendaciones para reforzar las actividades de supervisión involucradas en este subproceso, y de esta forma mitigar los riesgos inherentes al mismo.

Proceso Control

Desde el mes de mayo al mes de julio 2018, el Banco Sofitasa Banco Universal, CA., fue inspeccionado por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, en materia de Calidad de Servicio Bancario en las Agencias: San Antonio, Ureña, Quinta Avenida, Barrio Obrero, La Concordia, Colón, La Fría, Coloncito, Caracas, Puerto Ordaz, Valencia, Maturín, Porlamar, El Viñedo y El Rosal; e Inspección Especial en la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y al 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.

Proceso de Reconversión Monetaria

En virtud del decreto N° 3.548 de la Presidencia de la República por el que se dicta el Decreto N°24 en el marco del Estado de Excepción y de Emergencia Económica mediante el cual se decreta la Reconversión Monetaria a partir del 20 de agosto de 2018 publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 41.446 de fecha 25 de julio de 2018, el Banco Sofitasa realizó el proceso Reconversión Monetaria mediante la implementación de un plan diligente, previamente preparado mediante reuniones, pruebas (cambios tecnológicos y operacionales) e impacto financiero, todo en función a una serie de lineamientos expuestos por la SUDEBAN y el Banco Central de Venezuela como ente rector de la Reconversión Monetaria.

Aportes

El Banco Sofitasa al cierre del segundo semestre del año 2018, dio cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente, específicamente en lo referido a los aportes que como sujeto obligado debe destinar a los distintos proyectos que el Estado Venezolano desarrolla, según se muestra a continuación:

CONCEPTO DEL APORTE	MONTO APORTADO Bs.S.
Social (Fondo social para Comunas)	5.443.173,16
Programas de Prevención de LC/FT	2.113.677,19
Reserva Fondo Social para Contingencias	73,93
Deporte	1.027.487,77

Auditorías realizadas en el segundo semestre del año 2018 en las áreas informáticas del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A

ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

Las auditorías fueron efectuadas de acuerdo con las políticas, regulaciones, y mejores prácticas que aplican sobre Sistemas Informáticos, donde se cubrieron aspectos de Infraestructura, Aplicaciones, Continuidad de Servicios y Seguridad Informática.

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

I. Auditoría de Restauraciones y Pruebas de Respaldos

Objetivo

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

Alcance

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

II. Informe de la Auditoría de Reconversión Monetaria

Objetivo

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, publicada en la Gaceta Oficial N° 40557 de la República Bolivariana de Venezuela con fecha 08/12/2014, como también la información solicitada por parte de la Sudeban en su oficio SIB-II-GGR-GNP-1949 sobre la adecuación Tecnológica de la Reconversión Monetaria, con vigencia del nuevo Cono Monetario propuesto por el Gobierno Nacional, se evaluaron los procesos por parte de la Gerencia de Auditoría de Sistemas en el ejercicio de la Reconversión Monetaria aplicado el 20/08/2018.

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 la Reconversión Monetaria, cuyos resultados se plasmaron en el informe.

Alcance

El área de Auditoría de Sistemas para la supervisión de los cambios realizados a nivel de sistemas evaluó los siguientes:

- Tesorería Pasiva y Fideicomiso.
- Sistema en Línea y Paralelo para Cuentas Corrientes, Ahorro y FAL.
- Sistema de Créditos y Línea de Créditos.
- Plataforma Cadencie (Tarjetas de Créditos).

III. Auditoría de Postilion Pos

Objetivo

La auditoría pretende comprobar el estado actual de los procesos de Postilion POS y el chequeo o revisión de los servidores Postilion Online y Postilion Office como a su vez el área donde se ubican, su rendimiento y si su entorno es apto y cumple con los requerimientos exigidos, basando la auditoría en las mejores prácticas; en este caso se evaluaron ISO 27002, las Normas

Regulatorias SUDEBAN y las Políticas Internas de la Institución.

Alcance

Se auditará el proceso de generación del extrac para el archivo de abono. Se aplicarán las Normas Técnicas ISO/IEC: 27002:2013, en función a su estructura:

- Gestión de Activos.
- Control de acceso.
- Criptografía.
- Seguridad física y del ambiente.
- Seguridad de las operaciones.
- Seguridad de las comunicaciones.
- Adquisición, desarrollo mantenimiento de los sistemas de información.
- Relaciones con los proveedores.
- Gestión de incidentes de Seguridad de la Información.
- Aspectos de Seguridad de la Información en la gestión de la continuidad del negocio.

IV. Auditoría de la Aplicación LA Sistemas**Objetivo**

Obtener un diagnóstico de los procesos a nivel de sistemas en el aplicativo L.A. Sistemas, con el fin de identificar fortalezas y debilidades, que apoyen el desarrollo de planes de acción y den repuestas que permitan disminuir y minimizar las posibles brechas de seguridad que pudieran impactar al Banco.

Alcance

La auditoría pretende comprobar el estado actual del aplicativo L.A. Sistemas a nivel de software plataforma media basando la auditoría en las mejores prácticas, en este caso se evaluó ISO 27002-2013, Normativa SUDEBAN, políticas internas de la Institución basada en el manual M-220 Políticas y Normas Generales de Seguridad de la Información del Banco Sofitasa.

V. Auditoría de la Plataforma Cadencie**Objetivo**

Desarrollar una auditoría de sistemas, a fin de obtener un diagnóstico de la seguridad lógica, criptografía, gestión activos, gestión de incidentes, adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información, cumplimiento y gestión de la continuidad de negocio; canalizada a través de la Plataforma Tecnológica, a manera de mejorar los existentes y diseñar nuevos controles que permitan mantener el valor de la información, reduciendo al mínimo el riesgo de acceso a información privilegiada por personas no autorizadas, mientras se mantienen niveles de acceso necesarios para usuarios autorizados.

Alcance

La auditoría pretende comprobar el estado actual de sistemas y procesos de TI referentes al

aplicativo Cadencie, para tratar de verificar el funcionamiento y la eficiencia de los mismos, basando la auditoría en las mejores prácticas, como este caso se evaluó en el ISO 27002-2013.

VI. Auditoría de Home Banking

Objetivo

Obtener un diagnóstico de los procesos a nivel de sistemas en la plataforma Home Banking, con el fin de identificar fortalezas y debilidades, que apoyen el desarrollo de planes de acción y den repuestas que permitan disminuir y minimizar las posibles brechas de seguridad que pudieran impactar al Banco.

Alcance

Se aplicarán los controles de las mejores prácticas ISO/IEC: 27002:2013, las normas regulatorias SUDEBAN y las políticas internas de la Institución, en función a su estructura.

VII. Auditoría de Postilion ATM

Objetivo

Obtener un diagnóstico de los procesos a nivel de sistemas en el aplicativo Postilion ATM, con el fin de identificar fortalezas y debilidades, que apoyen el desarrollo de planes de acción y den repuestas que permitan disminuir y minimizar las posibles brechas de seguridad que pudieran impactar al Banco.

Alcance

La auditoría pretende comprobar el estado actual del aplicativo Postilion ATM a nivel de software plataforma media basando la auditoría en las mejores prácticas. En este caso se evaluó ISO 27002-2013, la Normativa SUDEBAN, políticas internas de la Institución basadas en el manual M-220, Políticas y Normas Generales de Seguridad de la Información del Banco Sofitasa.

VIII. Auditoría de Norma Suiche 7B

Objetivo

Mantener un esquema de seguimiento a manera de evaluar el cumplimiento de la Normativa de Seguridad de Datos de Suiche 7B, basada en los objetivos de control establecidos, y que persiguen niveles adecuados de aseguramiento de las operaciones Interbancarias de las Instituciones miembros.

Alcance

El referido a lo establecido en las Normas de Seguridad de Datos de la Corporación SUICHE 7B, a saber:

- Políticas, normas y procedimientos de Seguridad de la Información.
- Control de acceso lógico y físico.
- Protección de la información.
- Gestión de redes, comunicaciones y vulnerabilidades.

Objetivo

La evaluación se fundamenta en obtener un diagnóstico del proceso de gestión de proyectos del Banco Sofitasa, examinando variables de interés, medidas de control establecido, y de este modo, dar recomendaciones de mejores prácticas.

Alcance

La auditoría está basada en las mejores prácticas, en este caso se evaluó Cobit 5.0. (BAI.01 Gestionar Proyectos), tomando en cuenta los siguientes puntos:

- BAI01.01. Mantener un enfoque estándar para la gestión de proyectos.
- BAI01.02. Gestionar el compromiso de las partes interesadas.
- BAI01.03. Planificar proyectos.
- BAI01.04. Gestionar la calidad de los proyectos.
- BAI01.05. Gestionar el riesgo de los proyectos.
- BAI01.06. Supervisar y controlar proyectos.
- BAI01.07. Gestionar los recursos y los paquetes de trabajo del proyecto.
- BAI01.08. Cerrar un proyecto o iteración.

X. Auditoría de Aplicación de COE**Objetivo**

Obtener un diagnóstico de los procesos a nivel de sistemas en el aplicativo Control Óptimo de Efectivo COE, con el fin de identificar fortalezas y debilidades, que apoyen el desarrollo de planes de acción y den repuestas que permitan disminuir y minimizar las posibles brechas de seguridad que pudieran impactar al Banco.

Alcance

La auditoría pretende comprobar el estado actual del aplicativo Control Óptimo de Efectivo COE a nivel de software plataforma media basando la auditoría en las mejores prácticas, en este caso se evaluó ISO 27002-2013, la Normativa SUDEBAN, y las políticas internas de la Institución mediante el manual M-220 Políticas y Normas Generales de Seguridad de la Información del Banco Sofitasa.

XI. Actualización y Verificación CETYS (SUDEBAN)**Objetivo**

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

Alcance

El alcance de esta verificación cubre los siguientes aspectos:

- Estructura Organizacional.
- Plan Estratégico de TI.
- Continuidad de Negocio.

- Proveedores Externos.
 - Sistemas de Información.
 - Proyectos Tecnológicos.
 - Plataforma Tecnológica.
 - Aplicaciones de Negocio.
 - Eventos Tecnológicos.

CONCLUSIÓN

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

Adicionalmente, es oportuno referir que una de las políticas del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., es el continuo mejoramiento del Sistema de Control Interno, involucrado en cada uno de sus procesos que se ejecutan en la Red de Agencias, áreas Administrativas y áreas Informáticas del Banco, por lo que algunos de los aspectos susceptibles de mejoras indicados en los informes emitidos, pudieran estar regularizados a la fecha de la entrega del presente informe.

ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL RIESGO DE PREVENCIÓN DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

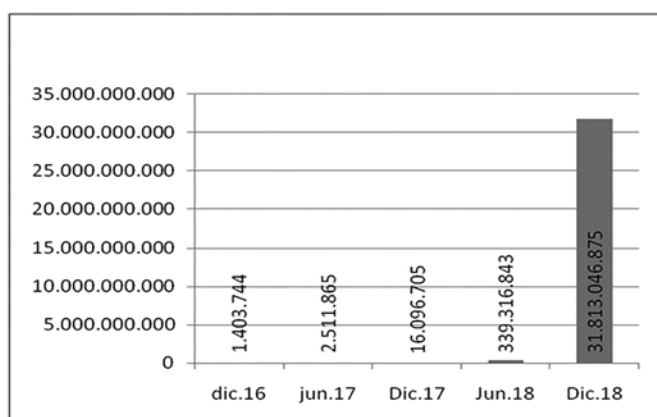
El Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., ha dado cumplimiento a la normativa legal contemplada en la Resolución N° 119.10 "Normas relativas a la administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo aplicables a las Instituciones reguladas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario", y su modificación en la Resolución N° 427.10, por medio de la estructura del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo que posee de forma adecuada, operando bajo la metodología basada en riesgo que abarca aspectos relacionados con clientes, productos y procesos. Además, a través de las revisiones ejecutadas por las Gerencias de Auditoría Interna se han evidenciado aspectos mejorables, los cuales han quedado plasmados en los informes entregados acerca del cumplimiento de las Políticas "Conozca a su Cliente" y "Conozca a su Empleado", así como de las Funciones de los Responsables de Cumplimiento, de las Áreas de Dirección Central y de la Red de Agencias del Banco, dando lugar a su vez a los planes de acción correspondientes, que comprende el seguimiento ejecutado por las áreas contraloras.

CONCLUSIÓN

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

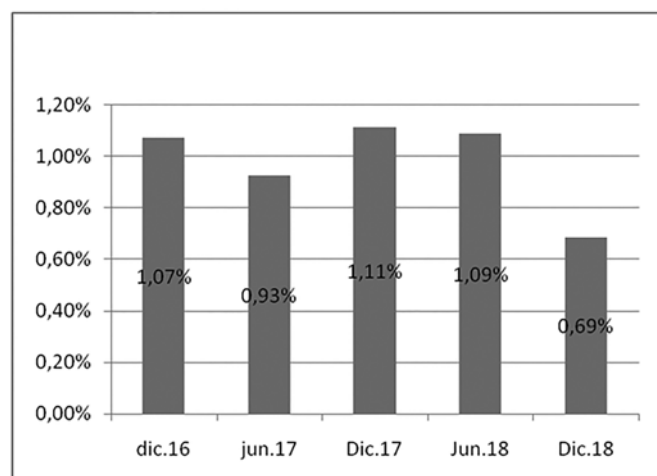
Al cierre de diciembre, los Activos Totales ascendieron a Bs.S 31.813 millones, reflejando un crecimiento de 197.537% con relación al cierre del año anterior, período para el cual la Institución tenía una cifra de Bs.S 16 millones, lo que representa un incremento de Bs.S 31.797 millones cifra de crecimiento sin precedentes en la historia de la Institución debido al impacto de la inflación.

Total Activo Saldo / Bs.



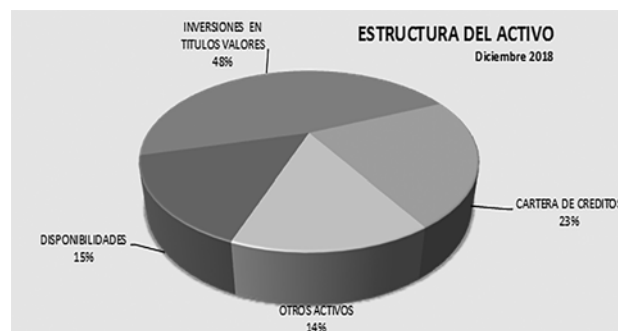
Por su parte, la Cuota de Mercado cierra en 0,69%, cifra inferior en 40 puntos básicos con relación a junio 2018 y 42 puntos básicos en referencia a diciembre pasado; evidenciando una disminución importante en los últimos 12 meses con respecto al crecimiento del Sistema Financiero Nacional en su conjunto.

Total Activo Cuotas / %



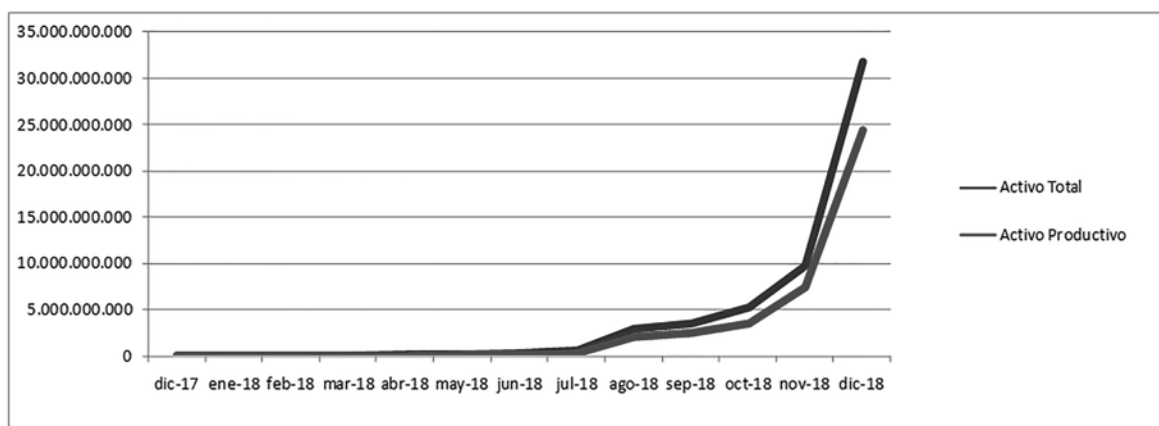
Es importante mencionar el avasallante incremento de la Banca Pública sobre la Banca Privada alcanzando 76,58% del Activo Total del Sistema Bancario.

El Activo Productivo alcanzó la cifra de Bs.S 24.347 millones, registrando un incremento de 76,5% (Bs.S 24.343 millones) al compararlo con diciembre 2017. La participación de este segmento dentro del Activo Total cerró con una recuperación notoria al ubicarse en 76,5%, lo que representa un incremento de 26,2 puntos porcentuales en el semestre y superior en más de 3 veces al reflejado en la misma fecha del año anterior cuando se situó en 24,9%; resultado éste que obedece al incremento de las Carteras Productivas (Inversiones y Créditos) a pesar del notable aumento de las disponibilidades. Durante el lapso prevaleció el aumento de la Cartera de Títulos por vía del desplazamiento del tipo de cambio DICOM.

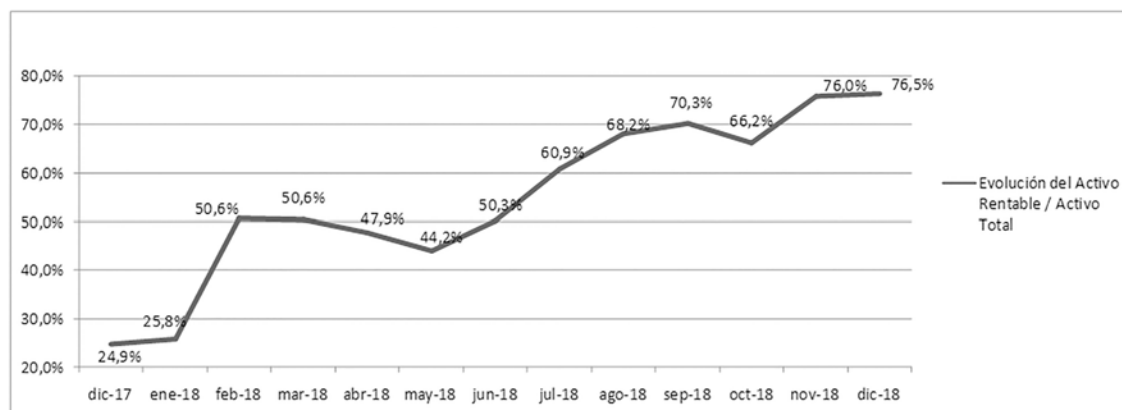


Dentro del crecimiento del Activo destaca la evolución en la composición del mismo, donde el mayor peso lo tiene la Cartera de Títulos Valores seguido de la Cartera de Créditos, a expensas de una disminución importante en las Disponibilidades, haciendo más rentable la Estructura del Activo y de esta forma aminorar el efecto voraz del incremento de la inflación. Destaca, el arduo trabajo realizado en taquilla por la entrada en vigencia del nuevo cono monetario y la reconversión monetaria llevada a efecto a principios del semestre.

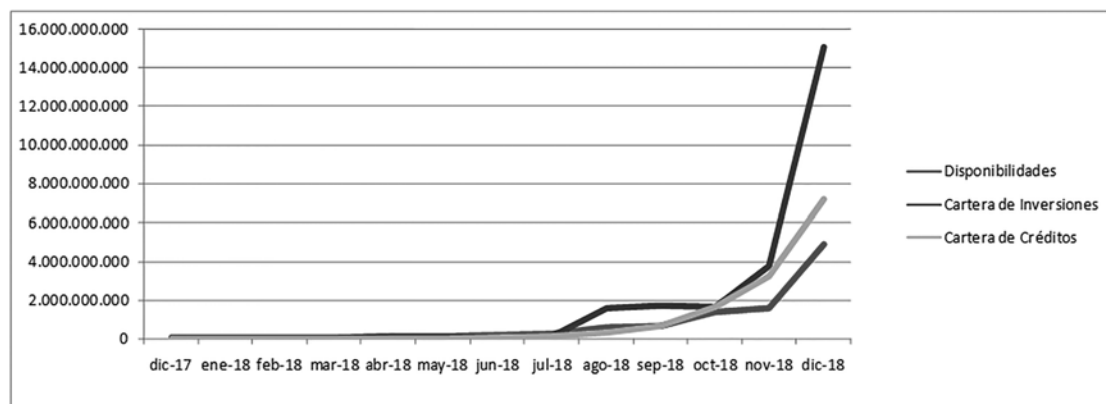
Evolución del Activo Productivo



Evolución del Activo Rentable / Activo Total



Evolución del Activo por Cartera



Evolución del Activo

ACTIVO	dic-18	jun-18	dic-17	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				JUN-18 / DIC-17	JUN-18 / JUN-17
DISPONIBILIDADES	4.885.990.450	157.059.715	11.861.426	3011%	41092%
INVERSIONES EN TITULOS VALORES	15.115.216.944	84.528.446	596.101	17782%	2535580%
CARTERA DE CREDITOS	7.221.979.256	83.982.795	3.341.930	8499%	216002%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	913.472.904	2.089.436	17.418	43619%	5244170%
BIENES REALIZABLES	103.680	2.649	3.709	3814%	2696%
BIENES DE USO	20.939.413	374.731	87.852	5488%	23735%
OTROS ACTIVOS	3.655.344.228	11.279.070	188.268	32308%	1941459%
TOTAL ACTIVO	31.813.046.875	339.316.843	16.096.705	9276%	197537%

Para el cierre del semestre la estructura del Activo quedó conformada de la siguiente manera: Cartera de Créditos participa dentro del Total Activo en 22,70% es decir 1,94 puntos porcentuales por encima de la proporción registrada a diciembre 2017 (20,76%), e inferior en 2,05 puntos porcentuales durante el lapso en cuestión. La Cartera de Inversiones en Títulos Valores 47,51% es decir 43,81 puntos porcentuales superior a la registrada hace 12 meses (3,70%), y 22,6 puntos porcentuales también superior durante el último semestre. Las Disponibilidades por su parte, disminuyeron para ubicarse en 15,36%, lo que representa una reducción de 58,33 puntos porcentuales al compararlo con diciembre pasado (73,69%) y disminuye también en el semestre 30,93 puntos porcentuales. El resto de los Activos muestra un peso de 14,43% dentro del Total Activo, con un aumento de 12,58 y 10,38 puntos porcentuales durante el año y el semestre. De esta forma, el Banco exhibe una Estructura de Activos con creciente orientación hacia la rentabilidad, habiendo disminuido los excedentes ociosos de liquidez los cuales su utilizaron para el incremento de la intermediación crediticia y la generación de ingresos por esa vía. Se sopesaron los riesgos inherentes a la actividad crediticia y operativa manteniendo un balance adecuado, todo esto a pesar del entorno económico y financiero del país, caracterizado por una continua disminución del Producto Interno Bruto (PIB), constante incremento de la liquidez monetaria a niveles sin precedentes, hiperinflación y controles de tasas y de cambio, entre otros aspectos. Destaca la implementación, por parte del Banco Central de Venezuela de diferentes métodos orientados en aumentar los montos del Encaje Legal de una manera muy restrictiva de la actividad bancaria. En el caso particular de la Institución, se potenció la Estructura Rentable de la Institución, apalancada por el notable crecimiento del Patrimonio motivado al desplazamiento del tipo de cambio DÍCOM, lo que ha permitido la constante generación de mayores ingresos para paliar el impacto en el crecimiento exponencial de los costos.

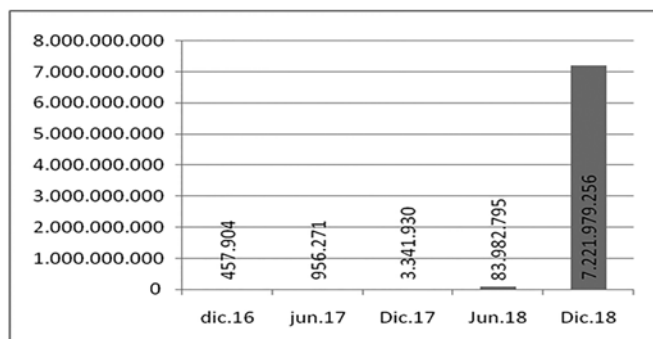
CARTERA DE CRÉDITOS

Al cierre de diciembre, la Cartera de Créditos Neta alcanzó la cifra record de Bs.S 7.222 millones; mostrando un crecimiento de 216.002%, es decir, Bs.S 7.219 millones con relación a diciembre 2017, de esta manera, se evidencia un aumento exponencial de esta Cartera durante los últimos años.

En el mismo sentido del importante crecimiento de la Cartera y a pesar del aumento en los Depósitos en el semestre, el Banco para la fecha, exhibe un índice de Intermediación Crediticia (Cartera de Créditos / Captaciones del Público) de 73,12%, muy superior a la relación presentada por el Sistema Financiero que se ubicó en 30,15%; mostrando el indicador claros signos de recuperación en el lapso de la cuenta, sin embargo el reflejado por el Sistema se comportó con una caída notable en el semestre para ubicarse levemente por debajo del nivel alcanzado hace 12 meses. El Sistema en su conjunto se vio afectado por el enorme incremento de las Captaciones de la banca pública.

Cartera de Créditos Neta

Saldo / Bs.

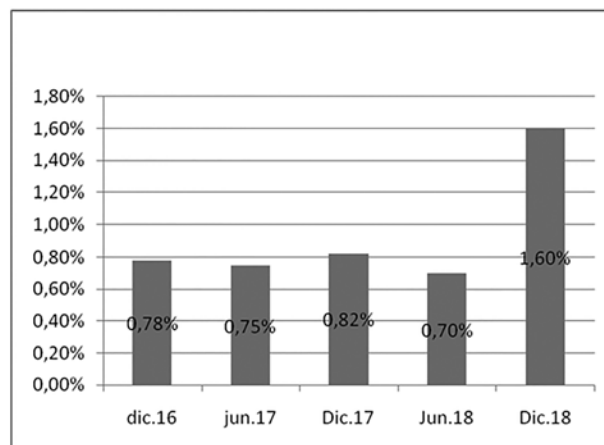


Se señala que durante los últimos 12 meses la demanda de créditos ha sido fuerte y sostenida, y la Institución ha realizado un esfuerzo notorio para satisfacer las necesidades de los diferentes sectores productivos, comerciales y de servicios en los

que nuestros clientes se desempeñan y apuntalando a créditos de mayor porte, amparados en un notable nivel de capitalización.

Cartera de Créditos Neta

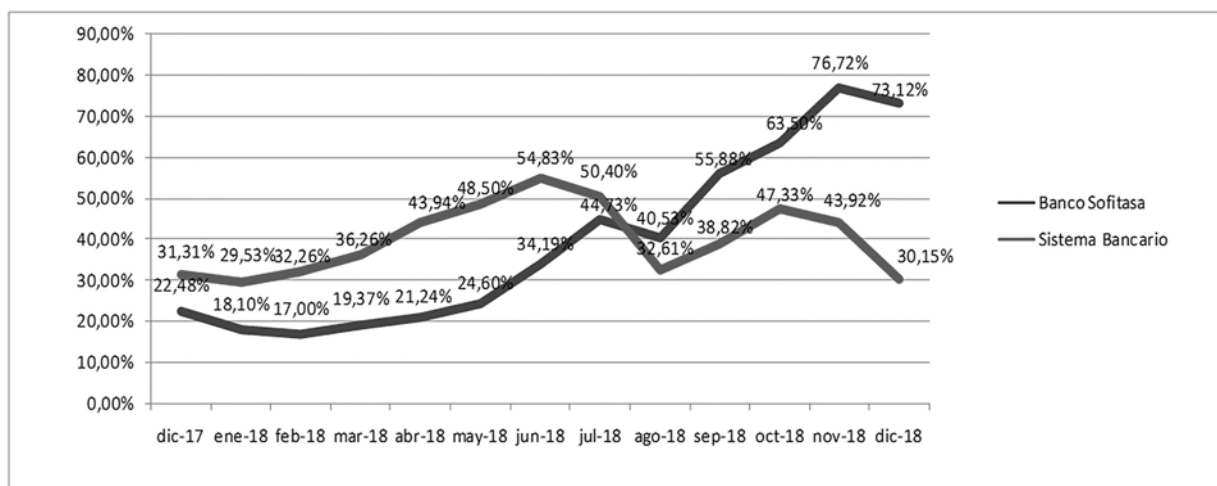
Cuotas / %



En lo relativo a la Cuota de Mercado de la Cartera de Créditos, ésta se incrementa alcanzando la cifra de 1,60% al cierre de diciembre, es decir 0,78 puntos porcentuales superior a la registrada hace un año. Situación que denota una transición estratégica al aumentar el enfoque en clientes de mayor tamaño versus el tradicional nicho de mercado del pequeño y mediano segmento, lo cual dificultaba y hacía disminuir la participación de mercado. Los límites legales de otorgamiento de créditos se han actualizado de acuerdo con los incrementos de Patrimonio colocando a la Institución en una posición competitiva muy importante.

Asimismo, se ha observado un creciente direccionamiento por parte del mercado corporativo y de mediana empresa hacia la emisión de Obligaciones Quirografarias y Papeles Comerciales como sustitutos del Crédito Bancario.

Coefficiente de Intermediación

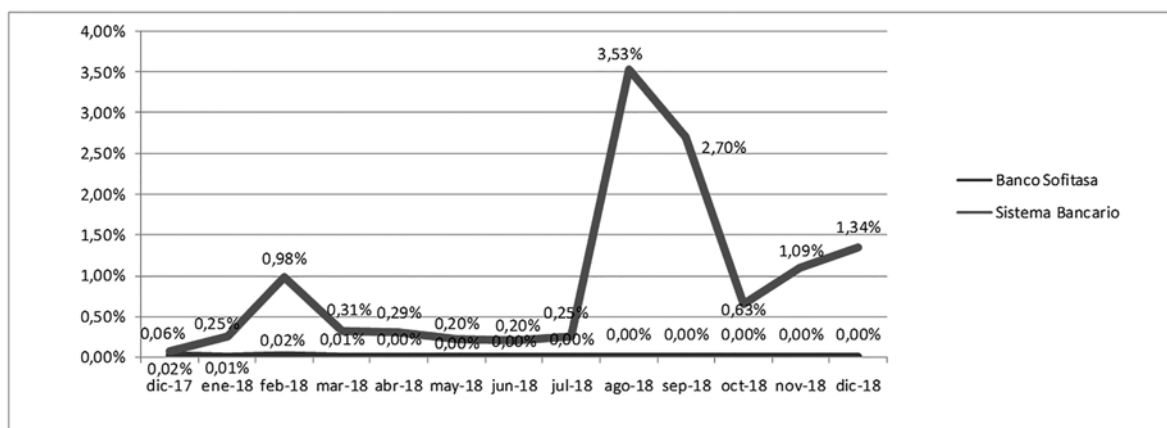


La estrategia crediticia delimitada por la Institución así como el constante cumplimiento de las metas propuestas, ha arrojado resultados positivos que han permitido destinar recursos a productos crediticios prioritarios, manteniendo una mezcla rentable y balanceada entre las diferentes modalidades de crédito tanto de Carteras Dirigidas como de Carteras Libres, siempre haciendo el mayor de los esfuerzos para cumplir con las Carteras Obligatorias. En este sentido, se observa el esfuerzo realizado ya que los requerimientos de estas Carteras son importantes y al mismo tiempo se hace perentorio el incremento de las carteras más rentables para balancear la mezcla de rentabilidad de la Cartera de Créditos en su conjunto, esto enmarcado en las limitaciones del mismo mercado, del contexto económico y de los controles de tasas impuestos a la banca. Destacan los aumentos de los límites en Tarjetas de Crédito decretados por la Superintendencia de Bancos, actualizando de esta manera la capacidad de compra a través del referido instrumento crediticio.

Cartera de Créditos por Actividad Económica

CARTERA DE CREDITOS POR ACTIVIDAD ECONÓMICA			VARIACIÓN ANUAL	
en Bs.F.	dic 2018	dic 2017	dic 2017	ABS. %
ADQUISICION DE VEHICULOS	0	2	31	-31 -100%
TARJETAS DE CREDITO	792.361.043	7.225.324	231.525	792.129.518 342135%
AGRÍCOLA, PESQUERA Y FORESTAL	179.652.441	3.080.601	197.184	179.455.257 91009%
EXPLOTACIÓN DE MINAS E HIDROCARBUROS	295.935.435	222.853	1.441	295.933.994 20534482%
INDUSTRIA MANUFACTURERA	1.210.748	282.081	61.378	1.149.370 1873%
ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	881.121	15.580	2.930	878.191 29971%
CONSTRUCCIÓN	575.657.149	8.837.331	100.698	575.556.451 571565%
COMERCIO MAYOR Y DETAL RESTAURANTES Y HOTELES	2.633.050.902	41.805.497	1.767.617	2.631.283.285 148860%
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	89.954.325	1.799.516	131.297	89.823.028 68412%
ESTABL.FINANC. SEG., BIENES INMUEB Y SERV.PREST. EMPR.	2.166.940.957	20.269.103	852.606	2.166.088.351 254055%
SERVICIOS COMUNALES SOCIALES Y PERSONALES	1.229.988.235	5.679.755	151.921	1.229.836.314 809524%
BANCA HIPOTECARIA	24.871	66.308	67.843	-42.972 -63%
ACTIVIDADES NO BIEN ESPECIFICADAS	180.853.242	3.548.580	138.177	180.715.065 130785%
TOTAL CARTERA DE CRÉDITOS BRUTA	8.146.510.470	92.832.532	3.704.649	8.142.805.821 219800%

Cartera de Créditos por Actividad Económica

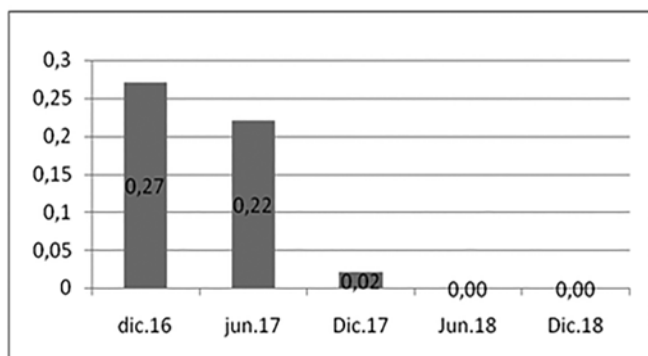


Por otra parte, vale referir que esta Institución ha mantenido políticas de riesgo de crédito conducentes a la preservación y mejora de la calidad de los Activos con resultados altamente satisfactorios, así como una política de Provisiones de Cartera muy importante y conservadora. Los indicadores de Morosidad y Cobertura evidencian la debida atención a este aspecto estratégico del negocio y de la rentabilidad de la Institución. En primer lugar, la relación Créditos Vencidos y en Litigio / Cartera de Créditos Bruta se ubicó en 0,00%, índice éste que se mantiene a un nivel sin precedentes y muy inferior al compararlo con el Sistema Financiero, que se situó en 1,34% para la

misma fecha. El resultado del semestre es muy positivo si se compara con la disminución del poder adquisitivo de la población en general, la alta inflación y la fuerte disminución de la actividad económica durante el ejercicio. En cuanto a la relación Provisiones para Cartera de Créditos / Créditos Vencidos y en Litigio alcanzó una cifra superior a 386 mil %, muy superior a la media del Sistema la cual registró para la misma fecha un valor de 372%. Esto demuestra un elevado nivel de aprovisionamiento de la Institución que supera al registrado por la banca en general.

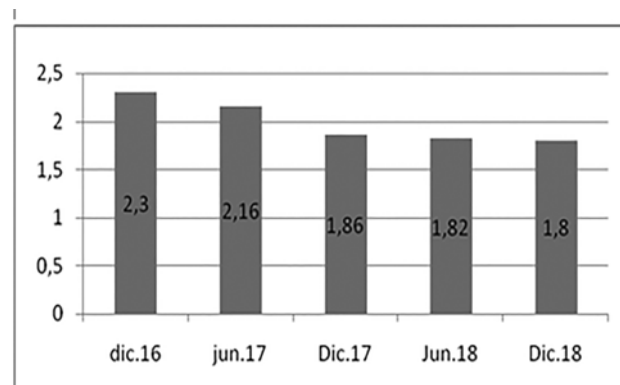
Morosidad

Cartera Inmovilizada Bruta /
Cartera de Créditos Bruta / %



Cobertura

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

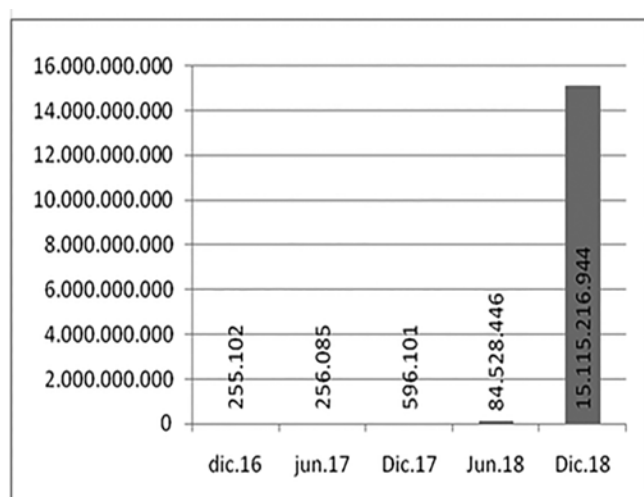


CARTERA DE INVERSIONES

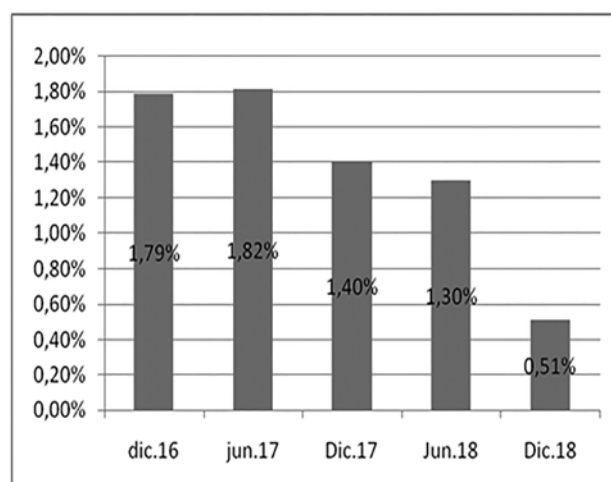
Para el cierre de diciembre, la Cartera de Inversiones alcanzó la cifra de Bs.S 15.115 millones; presentando un incremento de 2,5 millones % es decir, Bs.S 15.115 millones, con relación a diciembre 2017, fecha para la cual el Banco presentó una cifra de apenas Bs.S 596 mil. La Cuota de Mercado se ubicó en 0,51%, es decir 0,89 y 0,79 puntos porcentuales inferiores

a las Cuotas registradas en diciembre y junio pasados, ésto es debido al gran incremento de Cuota registrado por los Bancos del Estado como resultado de la revalorización de su enorme Cartera de Inversiones por el desplazamiento del tipo de cambio DICOM.

Cartera de Inversiones
Saldos / Bs.



Cartera de Inversiones
Cuotas / %

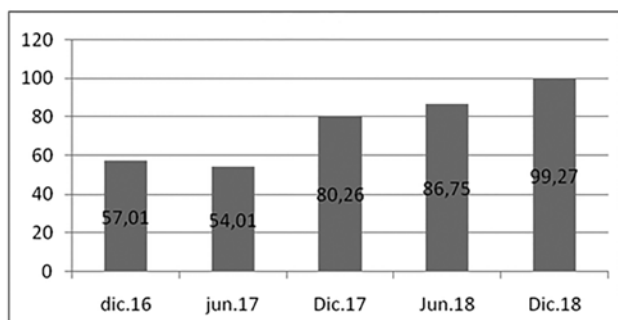


La Estructura de la Cartera de Inversiones se sustenta en instrumentos de alta calidad denominados en bolívares y dólares, emitidos y avalados por la nación o empresas del Estado como lo señalan las normas regulatorias. Con ello se garantizan elevados ratios de liquidez primaria (Disponibilidades / Captaciones) y liquidez secundaria (Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores / Captaciones) los cuales resultaron en 49,5% y 99,3% respectivamente al cierre de diciembre. Dichas

cifras están acordes al desenvolvimiento del semestre y evidencian los altos niveles de liquidez primaria y secundaria con que cuenta la Institución, y que permiten responder con flexibilidad y solvencia a posibles cambios del entorno. Adicionalmente, se fortalece de manera excepcional el Patrimonio de la Institución por vía de revalorización de la Cartera de Títulos denominada en Moneda Extranjera.

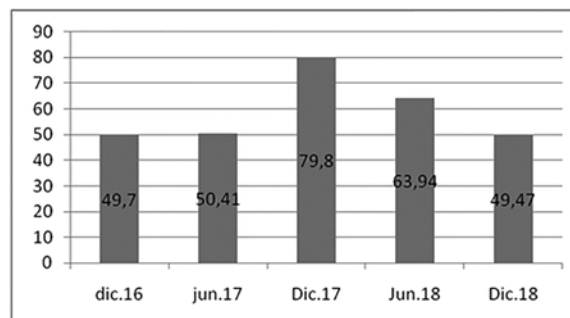
Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores / Captaciones del Público

Cuotas / %



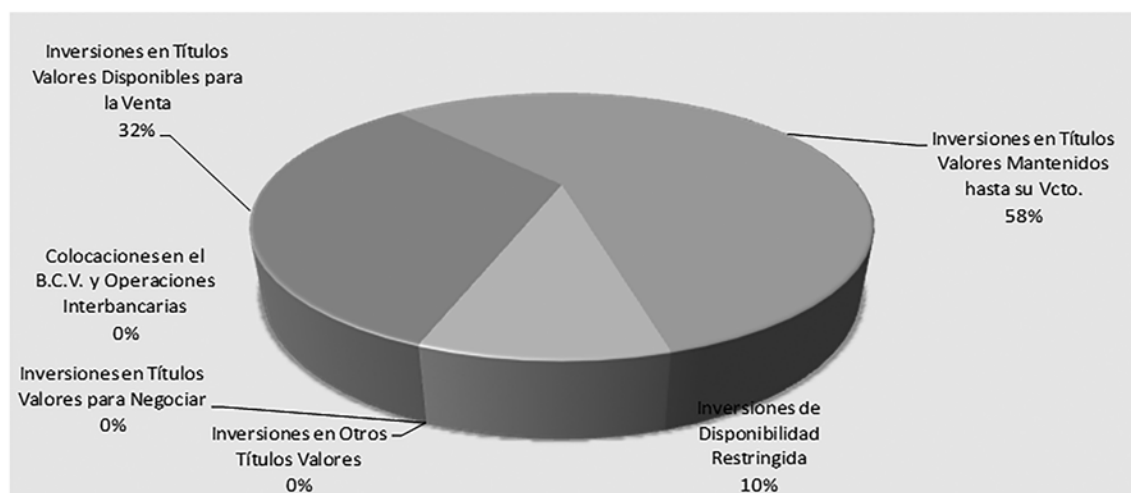
Disponibilidades / Captaciones del Público

Cuotas / %



Estructura Cartera de Inversiones

Diciembre 2018



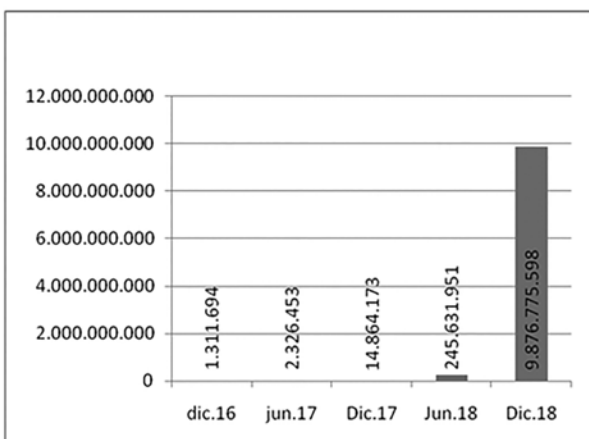
CAPTACIONES DEL PÚBLICO

Las Captaciones del Público, por su parte, cerraron al 31 de diciembre con una cifra record de Bs.S 9.877 millones mostrando un crecimiento muy importante de 66 mil %, es decir Bs.S 9.862 millones, con relación a los Bs.S 14,8 millones alcanzados en los 12 meses previos.

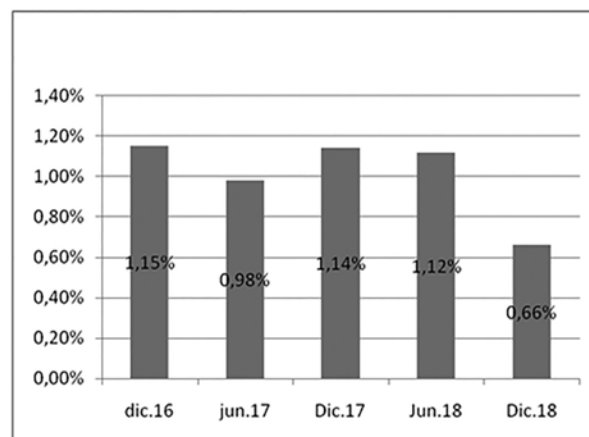
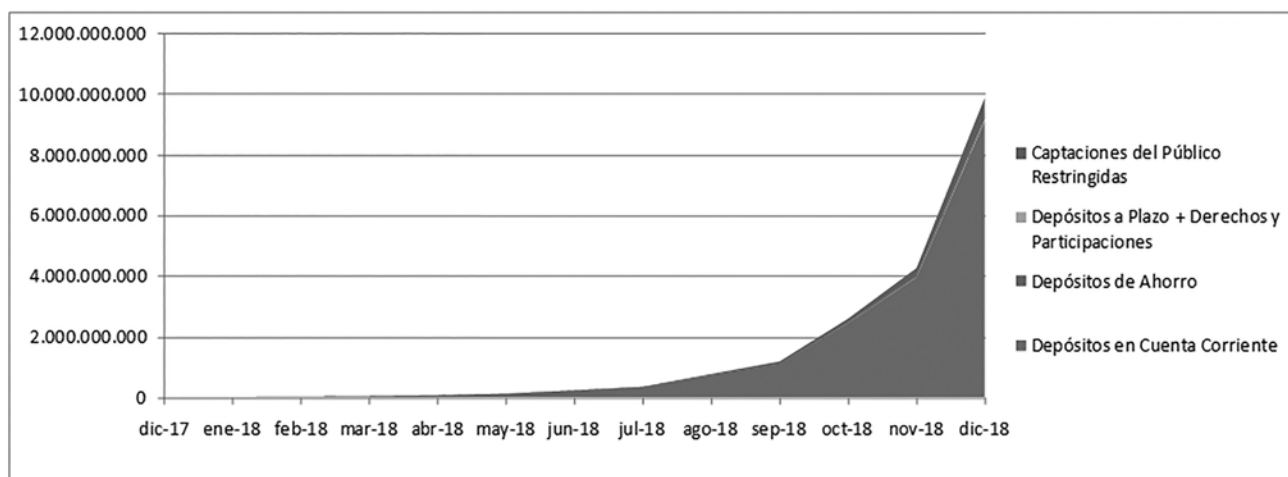
Asimismo, la Cuota de Mercado se ubicó en 0,66% es decir 0,48 puntos porcentuales inferior a la registrada un año atrás y también inferior en 0,46 puntos porcentuales con respecto a la de junio pasado, evidenciando una disminución del semestre y un decrecimiento importante de la banca privada en su conjunto con relación a la banca pública.

Captaciones del Público

Saldo / Bs.

**Captaciones del Público**

Cuotas / %

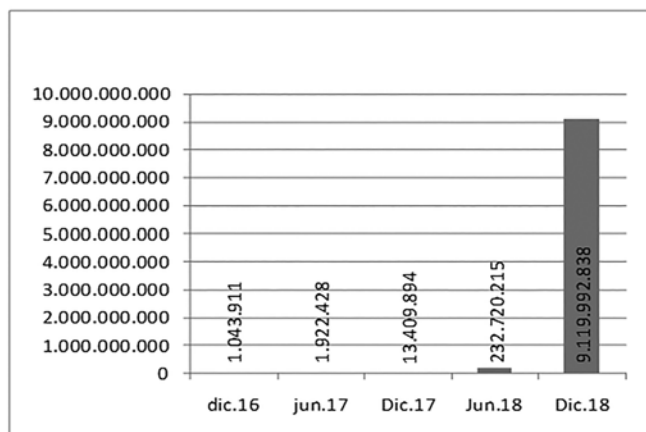
**Evolución de las Captaciones**

Dentro de las Captaciones del Público, las Cuentas Corrientes alcanzaron la cifra de Bs.S 9.120 millones, registrando un incremento de 68 mil %, es decir, Bs.S 9.107 millones, en comparación con los Bs.S 13,4 millones obtenidos al cierre de diciembre 2017. Es de destacar que la mayoría de este saldo se encuentra en Cuentas Corrientes no Remuneradas (81%). Por su parte, el producto Certificado Nominativo a la Vista asciende a 0,36% del total de las Cuentas Corrientes y las cuentas denominadas en USD por Convenio Cambiario Nro. 20 representan 11,15% debido al notorio aumento de la cotización del tipo de cambio DICOM. Los Depósitos de Ahorro

exhibieron la cifra de Bs.S 708 millones; mostrando un incremento de 51 mil %, es decir, Bs.S 707 millones durante los últimos doce meses, crecimiento inferior comparado con el de las Cuentas Corrientes, de lo que se podría inferir una menor capacidad de ahorro durante el período y el mantenimiento de tasas negativas controladas. Por su parte, los Depósitos a Plazo cerraron con saldo cero debido a una estrategia enmarcada en el ofrecimiento del instrumento de Inversión “Directo BCV” que posee condiciones de tasas muy competitivas por parte del Banco Central de Venezuela (BCV).

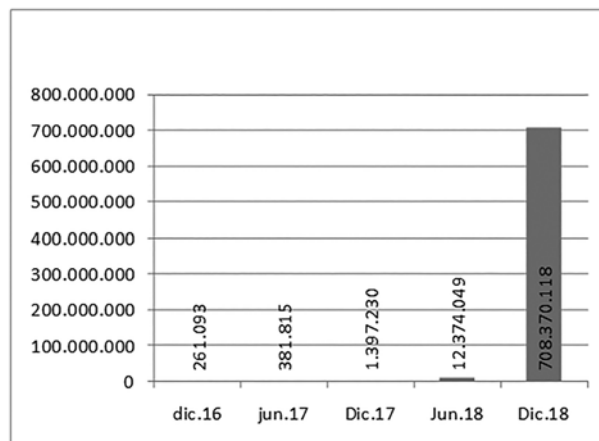
Depósitos en Cuentas Corrientes

Saldo / Bs.



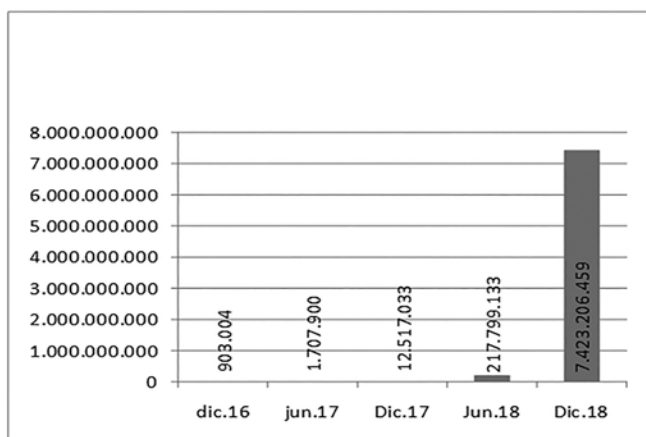
Depósitos de Ahorro

Saldo / Bs.



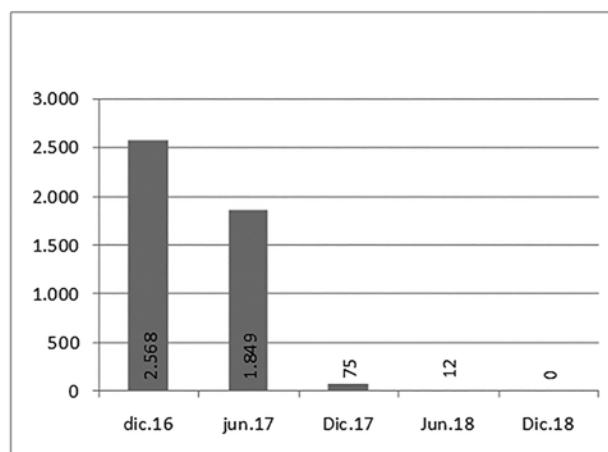
Depósitos en Cuentas Corrientes No Remuneradas

Saldo / Bs.



Depósitos a Plazo

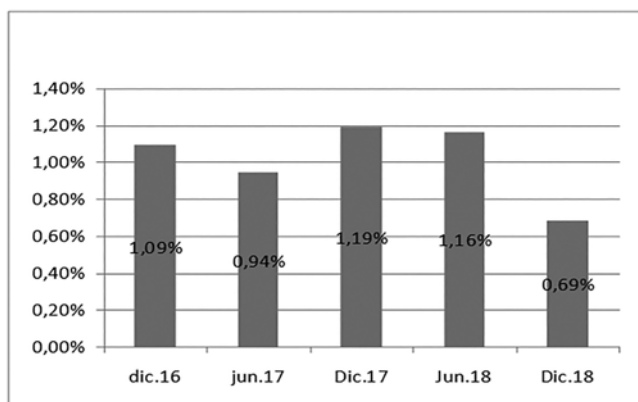
Saldo / Bs.



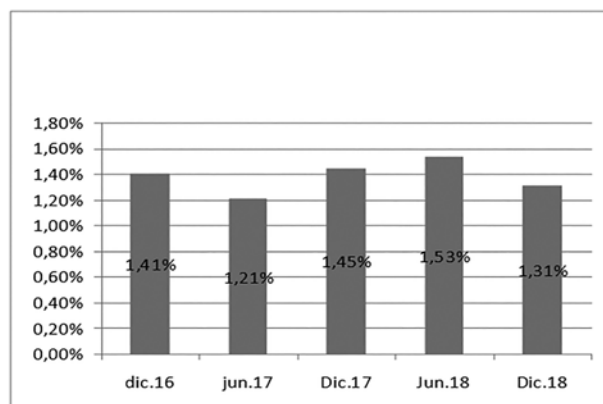
En los rubros de Captaciones, la participación de Banco Sofitasa dentro del Sistema Financiero registra resultados que denotan la disminución de la banca privada versus la banca pública en términos generales. Las Cuentas Corrientes alcanzaron una Cuota de Mercado de 0,69% con disminución de 0,50 puntos porcentuales en los últimos 12 meses, mientras que las Cuentas Corrientes no Remuneradas se ubicaron de forma destacada

con 1,31% de cuota, es decir 0,14 puntos porcentuales inferior a la cuota presentada en diciembre 2017. Los Depósitos de Ahorro, también disminuyen en los últimos 12 meses, reflejando una participación de mercado de 0,88% dentro del Sistema Financiero, sin embargo se mantiene estable con relación al semestre. Por su parte, los Depósitos a Plazo registraron una cuota de cero por ciento.

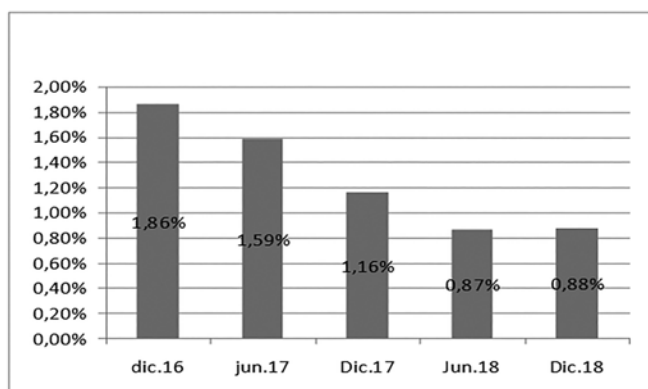
Depósitos en Cuentas Corrientes Cuotas / %



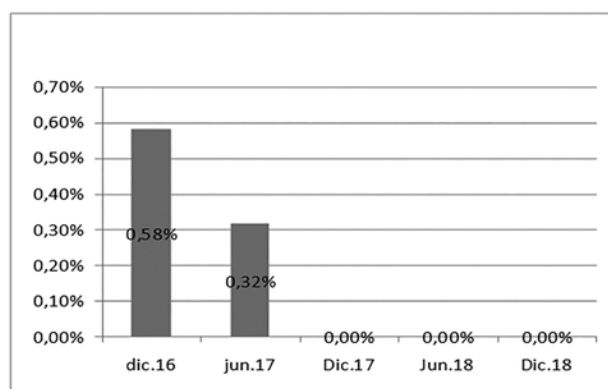
Depósitos en Cuentas Corrientes No Remuneradas Cuotas / %



Depósitos de Ahorro Cuotas / %



Depósitos a Plazo Cuotas / %



Dentro de la Estructura de las Captaciones del Público, las Cuentas Corrientes participaron con 92,83% del Total de Captaciones, con un incremento de 2,23 puntos porcentuales con relación al año anterior cuando se ubicó en 90,60% y una disminución de 2,13 puntos porcentuales con respecto a junio. Este resultado se mantiene ligeramente por debajo del objetivo estratégico enmarcado en diluir el importante caudal de ahorro que el Banco siempre ha mantenido y que ha afectado el costo promedio de fondeo. En este sentido, los Depósitos de Ahorro participaron con 7,17%, inferior en 2,23 puntos porcentuales con relación a la participación alcanzada a diciembre y un incremento de 2,13 punto

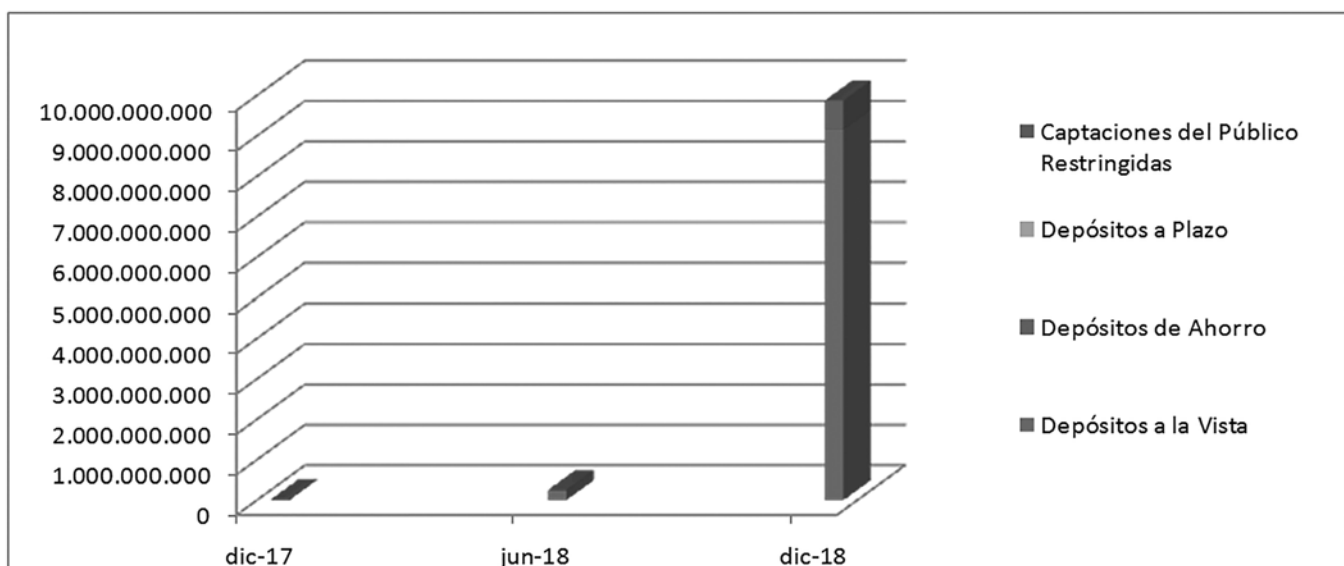
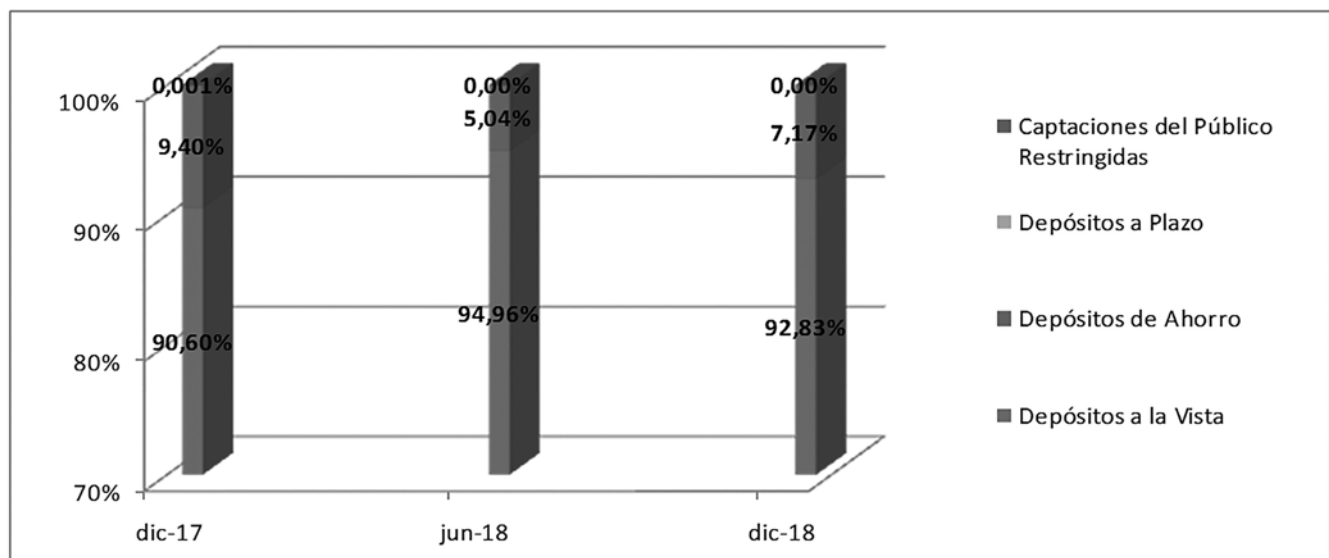
porcentuales en el semestre. En tanto que, los Depósitos a Plazo se mantienen ausentes.

Esto demuestra la tendencia constante a mejorar la mezcla de recursos en la cual predominan los Depósitos en Cuentas Corrientes, permitiendo así optimizar los costos financieros, como 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, se refleja en el peso de los Depósitos de Ahorro comparados con el resto del sistema

bancario, debido a la gran vocación hacia el ahorro en la Zona Andina, región de considerable influencia de esta Institución. Asimismo, se observa el esfuerzo por la reducción del peso de los Depósitos con mayor coste dentro del total de las Captaciones y un

manejo óptimo de los tipos de interés. Es de señalar, que una porción de los Depósitos a Plazo y de Ahorro están siendo canalizados internamente hacia el instrumento de captación Certificado Nominativo a la Vista.

Estructura de las Captaciones Diciembre 2018



PATRIMONIO

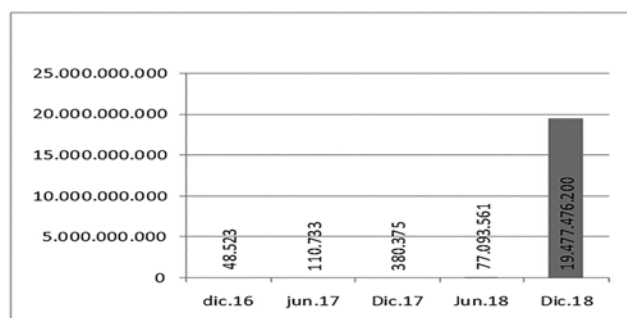
Al cierre de diciembre el Patrimonio Total del Banco Sofitasa ascendió a una cifra record de Bs.S 19.477 millones, lo que representa un incremento de 5,1 millón % es decir de Bs.S 19.477 millones con respecto al año anterior cuando registró una cifra de Bs.S 380 mil. Este aumento, se debe fundamentalmente a la revalorización de la Cartera de Títulos denominados en Moneda Extranjera por el desplazamiento del tipo de cambio DICOM al pasar de Bs.S 1,147125 el cierre de junio a Bs.S 636,5846 al culminar diciembre 2018. De igual forma, se hicieron esfuerzos para mejorar la posición patrimonial con aportes para incrementar el Capital Social, se realizó la revalorización de los Activos que fue autorizada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y a los resultados obtenidos durante el ejercicio. Asimismo, la decisión de la Junta Directiva y de sus Accionistas de no distribuir dividendos, apuntalando una política permanente de fortalecimiento del Patrimonio.

Accionistas también realizaron Aportes Patrimoniales en ocasión de la aprobación de la propuesta de incrementar el Capital Social del Banco en Bs.F 500.000.000. Los dos aumentos efectuados se encuentran en Aportes Patrimoniales no Capitalizados y pasarán a Capital Social una vez que se registren las actas correspondientes y que las mismas sean aprobadas por parte de los Entes Reguladores. De tal forma que, la Institución cuenta una sólida base patrimonial que constituye una gran fortaleza y soporte para el importante crecimiento de la Institución en el futuro.

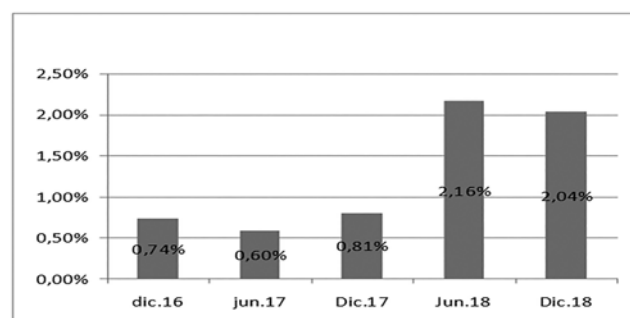
En cuanto a la Cuota de Mercado, ésta se incrementa de forma notoria para alcanzar 2,04% al cierre de diciembre para ubicarse en el cuarto lugar del ranking con mayor Patrimonio entre los bancos del sector privado luego de los Bancos Occidental de Descuento, Provincial y Mercantil, en estricto orden.

Es de señalar que durante el año 2016 los

Total Patrimonio
Saldo / Bs.



Total Patrimonio
Cuotas / %



Evolución del Patrimonio

PATRIMONIO	dic-18	jun-18	dic-17	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				JUN-18 / DIO-17	JUN-18 / JUN-17
Capital Social	850	850	850	0%	0%
Obligaciones Convertibles en Acciones	0	0	0	0%	0%
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	165.011	165.011	165.011	0%	0%
Reservas de Capital	924	920	915	0%	1%
Ajustes al Patrimonio	31.606.652.509	97.391.186	88.476	32353%	35723517%
Resultados Acumulados	91.520.245	1.324.982	106.978	6807%	85451%
Ganan./Pérdida no Realizada Tit. Val.	-12.220.863.339	-21.789.389	18.145	55986%	-67350192%
(Acciones en Tesorería)	0	0	0	0%	0%
TOTAL PATRIMONIO	19.477.476.200	77.093.561	380.375	25165%	5120493%

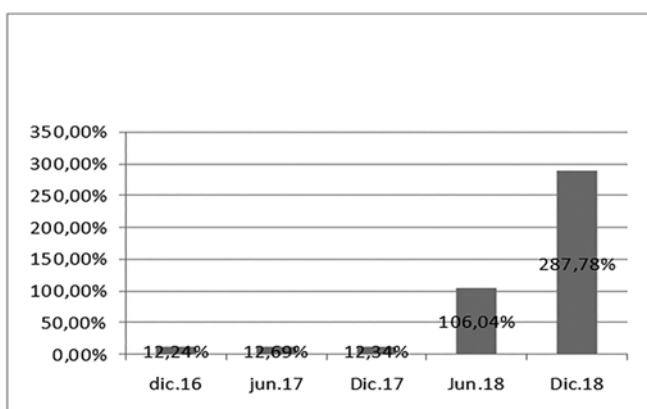
Con referencia a los indicadores de Solvencia Patrimonial, los mismos se fortalecen en su conjunto a pesar del notable crecimiento del Activo, especialmente de las operaciones crediticias de la Institución, estos indicadores se vieron fortalecidos con los incrementos del Patrimonio mencionados anteriormente, y por el aumento de la Cartera de Títulos de la deuda pública nacional. En tal sentido, el indicador de Patrimonio con Base a Riesgo Ponderado alcanzó una cifra de 287,78% muy por encima del mínimo exigido de 11%. Por su parte, el indicador de Patrimonio / Activo Total asciende a 129,12% al cierre de diciembre, siendo el

mínimo exigido de 7%. Estos indicadores se encuentran excepcionalmente saludables, con una amplia holgura con relación a los mínimos requeridos.

Al comparar el indicador de Patrimonio / Activo Total con el resto de bancos del Sistema Bancario Privado, el Banco Sofitasa se ubica en el tercer lugar luego del Banco Del Sur y Venezuela respectivamente, lo que evidencia la alta solvencia patrimonial de la Institución y el gran potencial de crecimiento del Activo y de la intermediación crediticia.

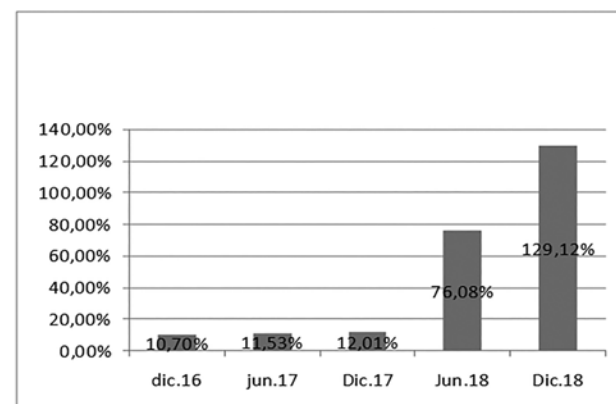
Patrimonio con Base a Riesgo Ponderado

Min. 11%



Patrimonio Contable / Activo Total

Min. 7%



ESTADO DE RESULTADOS

La Cuenta de Resultados estuvo enmarcada en una situación macro y micro económico en continua desmejora, influenciada notablemente por los efectos de una hiperinflación, fuerte disminución del Producto Interno Bruto, escasez de productos y servicios, dificultad operativa, entre otros aspectos. A pesar del contexto, la Institución obtuvo resultados satisfactorios como la mejora notable de algunos de los márgenes

operativos, así como también se realizó una gestión concertada de los aspectos claves del negocio, apuntalado por mayores volúmenes de Colocaciones en Créditos y Captaciones a bajo costo financiero, reflejándose en el incremento de los diferentes márgenes intermedios de negocios. Destaca el aumento de los ingresos por Cartera de Créditos, así como también de los Gastos Operativos.

Evolución de los Ingresos Financieros y Gastos Financieros

MARGEN FINANCIERO BRUTO	dic-18	jun-18	dic-17	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				JUN-18 / DIC-17	JUN-18 / JUN-17
Ingresos por Disponibilidades	0	0	0	0%	-100%
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	169.318.111	1.407.383	18.006	11931%	940241%
Ingresos por Cartera de Créditos	496.944.213	5.289.962	289.298	9294%	171676%
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	100	49	46	103%	118%
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS	666.262.424	6.697.395	307.349	9848%	216677%
Gastos por Captaciones del Público	15.562.063	226.738	43.330	6763%	35815%
Gastos con el BANA VI	0	0	0	0%	0%
Gastos por Otros Financ. Obtenidos	2.464.253	0	0	100%	0%
Gastos por Otras Obligac. por Inter. Financ.	0	0	0	0%	0%
Otros Gastos Financieros	5.960	84	6	6972%	108068%
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	18.032.276	226.822	43.336	7850%	41510%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	648.230.148	6.470.572	264.014	9918%	245429%

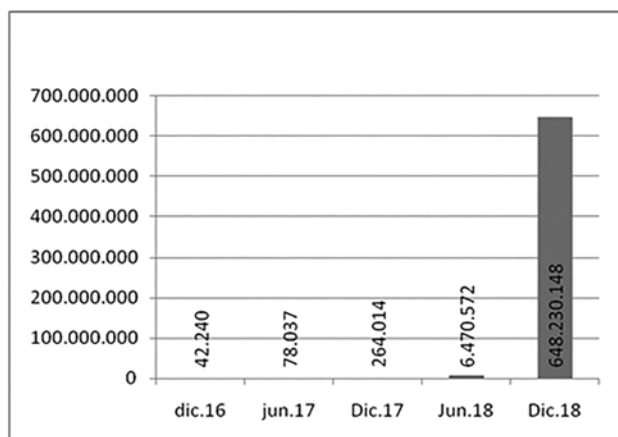
Margen Financiero

El Margen Financiero Bruto registró, durante el semestre, la suma de Bs.S 648 millones, superior en 245 mil % (Bs.S 647,9 millones) al saldo presentado en el lapso julio-diciembre 2018. Por su parte, la Cuota de Mercado se

ubicó en 1,90%, incrementándose 1,07 puntos porcentuales con relación a la registrada en el período enero-junio 2018, y de 1,10 puntos porcentuales con relación a la registrada hace un año.

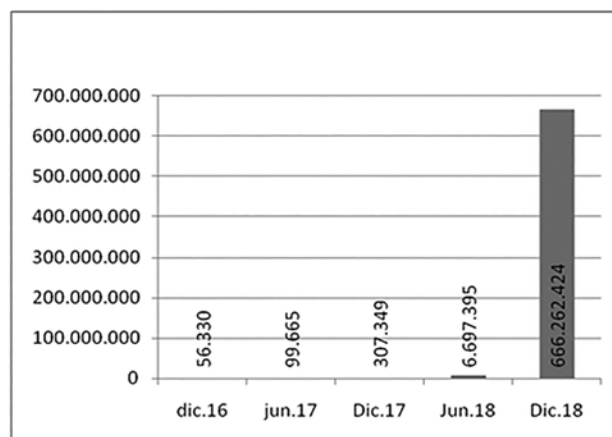
Margen Financiero Bruto

Saldo / Bs.



Margen Financiero Bruto

Cuotas / %



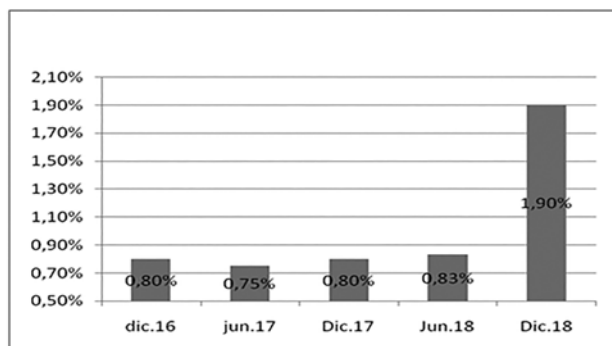
Ingresos Financieros

Durante el lapso se registraron Ingresos Financieros por el orden de Bs.S 666 millones, superior en 217 mil % (Bs.S 665,9 millones) a los obtenidos durante el mismo semestre del año anterior que fueron de Bs. 0,3 millones. Por

su parte, la Cuota de Mercado se ubicó en 1,81% superior en 0,99 puntos porcentuales con relación a la cuota presentada hace un año y el semestre anterior.

Ingresos Financieros

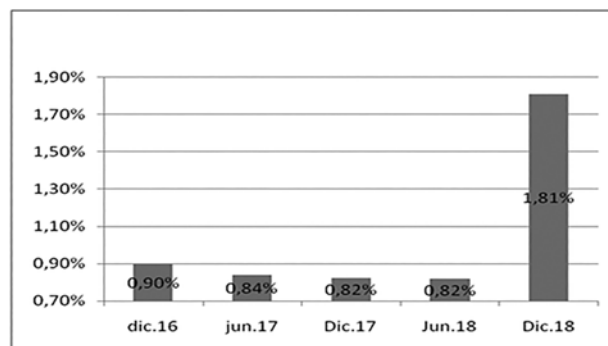
Saldo / Bs.



Los ingresos generados por Cartera de Créditos constituyen 75% del Total de Ingresos Financieros, inferior al peso que estos presentaban hace 12 meses de 94%, lo que constituye la principal fuente de sustentación de la rentabilidad de la Institución y están enmarcados en la estrategia de crecimiento de la Cartera de Créditos y del Margen de Intermediación. Por su parte, los Ingresos por

Ingresos Financieros

Cuotas / %



rendimiento de Cartera de Inversiones en Títulos Valores constituyen 25% del Total Ingresos Financieros, superior al peso que tenían estos durante el mismo semestre del año anterior cuando representaron 6%. Esto se debió al cambio en la estructura del balance y el crecimiento de la cartera de Títulos Valores.

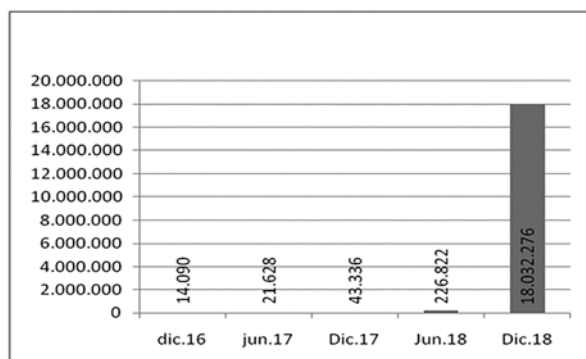
Gastos Financieros

Los Gastos Financieros ascendieron a Bs.S 18 millones registrando un incremento de 41 mil % es decir Bs. 17,9 millones con respecto al segundo semestre 2017. Por su parte, la Cuota de Mercado disminuyó en 0,33 puntos porcentuales durante los últimos 12 meses para ubicarse en 0,66% al cierre del actual semestre, y se incrementa con relación al semestre anterior en 0,13 puntos porcentuales. Este nivel de gasto financiero tiene su

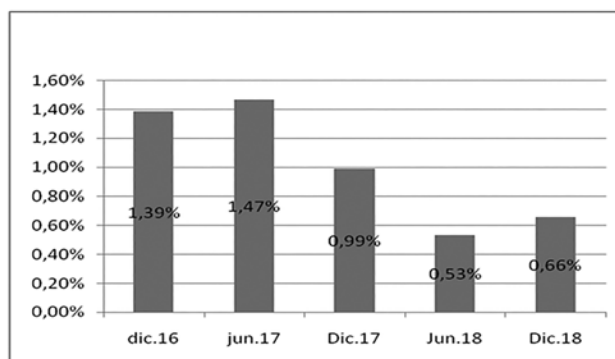
justificación en el caudal de ahorro que maneja la Institución y en el crecimiento de las Captaciones Totales como tal, mejorando notablemente la mezcla de las mismas, así como el costo promedio de las Captaciones y la Eficiencia en este Gasto. Del mismo modo, se evidencia una mayor efectividad en la reducción del Gasto Financiero comparado con la media del Sistema Financiero Nacional.

Gastos Financieros

Saldo / Bs.

**Gastos Financieros**

Cuota de Mercado / %



Otros Ingresos Operativos

La cuenta de Otros Ingresos Operativos, compuesta mayormente por comisiones cobradas por productos y servicios, alcanzó para el segundo semestre 2018 la suma de Bs.S 251 millones, mostrando un incremento de 137 mil % es decir de Bs.S 250,7 millones con relación al monto registrado en el mismo semestre del año anterior, el cual fue de Bs.S 0,2 millones. Es de resaltar que las tarifas por comisiones se habían mantenido rezagadas por un largo período influyendo en el resultado, sin embargo, en diciembre hubo una actualización del tarifario bancario. Pese a ello, es rezagado en cuanto a los costos de productos y servicios ofrecidos por la Institución. Por otra parte, el mayor número de operaciones registradas favoreció el resultado y la disminución de exoneraciones a clientes.

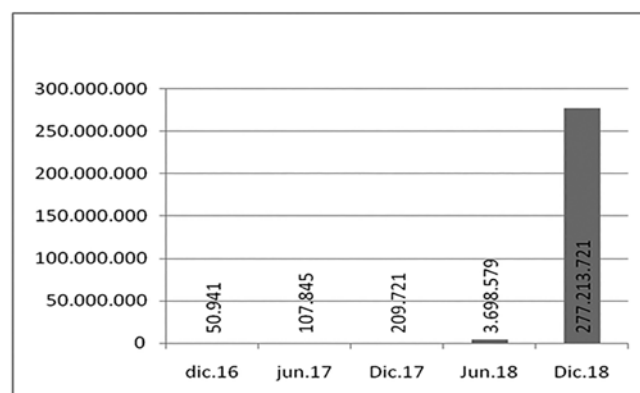
Gastos de Transformación

Los Gastos de Transformación alcanzaron la cifra de Bs.S 277,2 millones, experimentando un incremento de 132 mil %, es decir, Bs.S 277 millones al compararlos con lo alcanzado al cierre del segundo semestre 2017. Este resultado demuestra por un lado el efecto de la inflación, y los ajustes de salario mínimo y bono de alimentación, y en otro sentido, la gestión del Gasto se reflejó en la mejora de algunos indicadores de Eficiencia. La Cuota de Mercado asciende a 1,07% en el lapso de la cuenta, a la par de hace un año e inferior 0,13 puntos porcentuales con relación al semestre anterior, lo que evidencia una mejoría. A este crecimiento del Gasto contribuye la falta de divisas a precios preferenciales para la adquisición de materiales y equipos, de productos y servicios por parte de nuestros proveedores, los cuales se ajustaron a tasas actuales de DICOM.

Por su parte, el indicador de Eficiencia del Gasto, medido por los Gastos de Personal y Operativos entre el Activo Bruto Productivo promedio se ubicó en 9,33% mostrando una mejora en la eficiencia y racionalización del Gasto durante los últimos dos semestres. De la misma manera, se observa un progreso en el indicador de Gastos de Personal y Operativos entre los Ingresos Financieros alcanzando una cifra de 40,42% sensiblemente mejor que a los dos semestres anteriores.

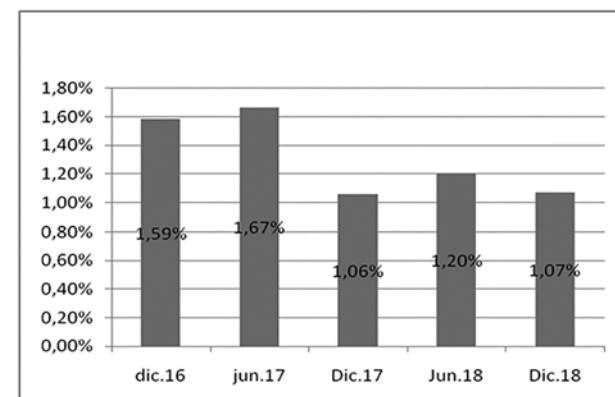
Gastos de Transformación

Saldo / Bs.



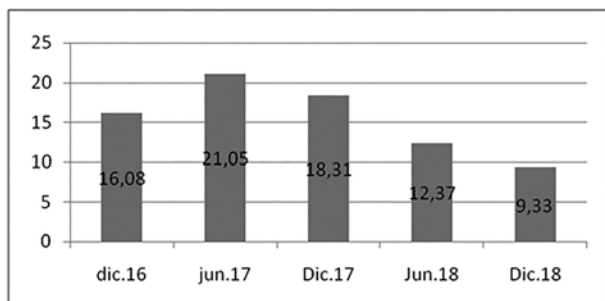
Gastos de Transformación

Cuota de Mercado / %



Gastos de Personal + Gastos Operativos / Activo Productivo Promedio

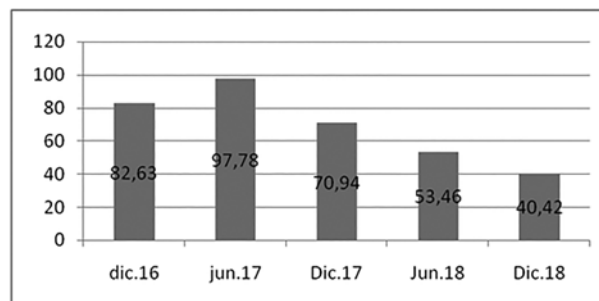
Cuotas / %



En cuanto a la Estructura de los Gastos de Transformación, los Gastos de Personal representan 70% del total de los Gastos de Transformación y 27% se deben a Gastos Generales y Administrativos para el lapso julio-

Gastos de Personal + Gastos Operativos / Ingresos Financieros

Cuotas / %



diciembre 2018. Por su parte, el aporte a FOGADE y SUDEBAN asciende a 3% del Total de los Gastos. Se evidencia el esfuerzo de la Institución en ofrecer ingresos cada vez mayores a su talento humano.

Gastos de Transformación

GASTOS DE TRANSFORMACION	dic-18	jun-18	dic-17	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				JUN-18 / DIC-17	JUN-18 / JUN-17
Gastos de Personal	194.823.431	2.447.984	84.493	7859%	230481%
Gastos Generales y Administrativos	74.458.033	1.132.770	106.794	6473%	69621%
Aportes a FOGADE	1.797.450	107.346	16.558	1574%	10756%
Aportes a la SUDEBAN	6.134.807	10.479	1.877	58446%	326786%
TOTAL GASTOS DE TRANSFORMACION	277.213.721	3.698.579	209.721	7395%	132082%

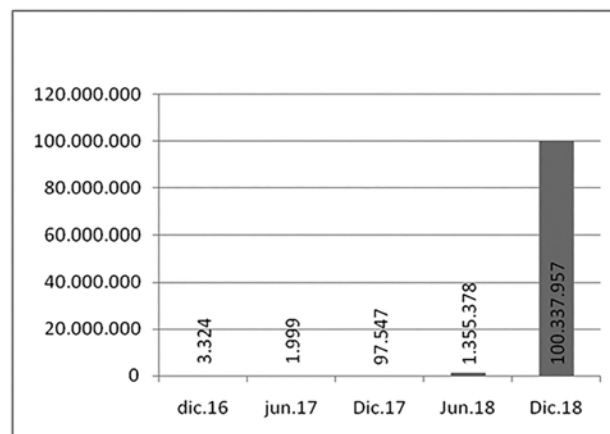
Resultado Neto y Rentabilidad

El Resultado Bruto antes de Impuestos alcanzó la cifra de Bs.S 108 millones, representando un incremento de 58 mil %, es decir, Bs.S 107,6 millones al compararlo con el mismo semestre del año anterior, igual un aumento de 6 mil % o Bs.S 106 millones si lo comparamos con el lapso enero-junio 2018. Por su parte, la menor proporción de los Ingresos Exentos provenientes de Cartera de Títulos Valores, así como el incremento de los Ingresos por Cartera de Créditos No Exentos derivaron en la necesidad de provisión para Impuesto Sobre La Renta de Bs.S 7 millones durante el semestre. En tal sentido, el Beneficio Neto ascendió a la suma de Bs.S 100,3 millones, representando un incremento notable de 103 mil % con relación al mismo semestre del año anterior, es decir de Bs.S 100,2 millones y de 7 mil % con respecto al semestre

inmediatamente anterior es decir Bs.S 99 millones.

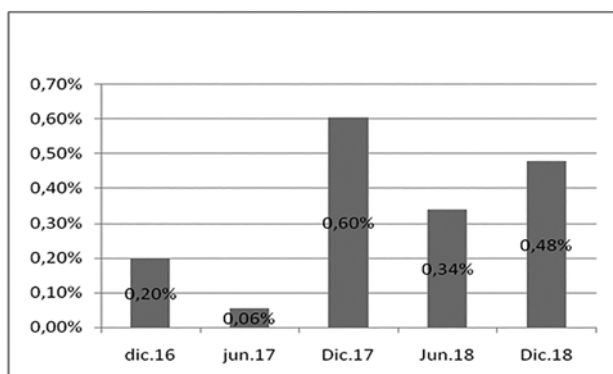
Resultado Neto

Saldo / Bs.



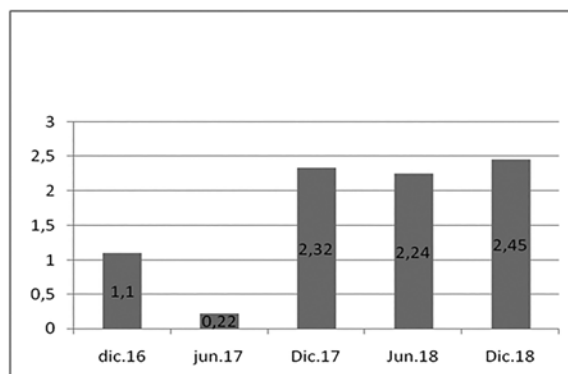
En lo referente a la Cuota de Mercado del Resultado Neto se situó en 0,48% es decir 0,14 puntos porcentuales superior a la registrada el semestre anterior y 0,12 puntos por debajo de la exhibida en el último año.

Resultado Neto Cuotas / %



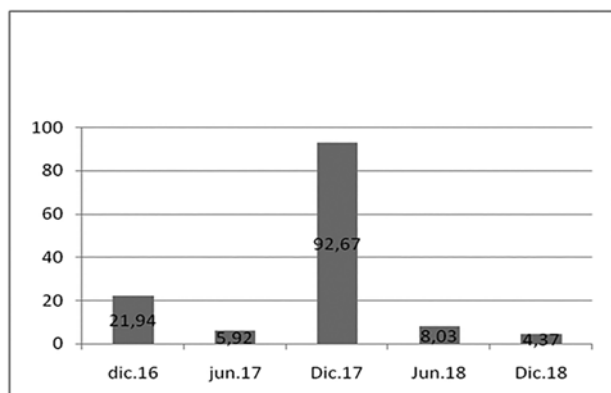
Para concluir, el Resultado Neto sobre Activo Promedio (ROA) presentó un ratio de 2,45%, en línea a los resultados obtenidos en los dos semestres anteriores.

Resultado Neto / Activo Promedio Cuotas / %



La Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROE) se ubicó en 4,37% muy inferior a la presentada en los últimos semestres debido al importante crecimiento del Patrimonio, a pesar del destacado repunte de las utilidades especialmente en el último semestre. Su resultado pierde total sentido si lo comparamos con la inflación del período. De igual manera, se refleja una pérdida muy importante del valor del dinero, que en esta industria bancaria constituye la materia prima.

Resultado Neto / Patrimonio Promedio Cuotas / %



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

II SEMESTRE 2018			
MES	5%	PATRIMONIO	BASE MES
JULIO	3.854.678,05	77.093.561	JUNIO
AGOSTO	5.970.064,10	119.401.282	JULIO
SEPTIEMBRE	97.461.967,89	1.949.239.358	AGOSTO
OCTUBRE	101.750.512,35	2.035.010.247	SEPTIEMBRE
NOVIEMBRE	102.851.627,09	2.057.032.542	OCTUBRE
DICIEMBRE	233.751.755,13	4.675.035.103	NOVIEMBRE

Para el segundo semestre del año 2018 y en cumplimiento del Artículo No. 30 numeral 3 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, referido a las atribuciones y deberes de la Junta Directiva en cuanto a decidir sobre la aprobación de todas las operaciones activas que individualmente excedan de dicho porcentaje, se presenta lo siguiente:

OPERACIONES SUPERIORES AL 5% DEL PATRIMONIO DEL BANCO, CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2018, TOMANDO COMO BASE DE COMPARACIÓN EL SALDO DEL PATRIMONIO PARA EL CIERRE DEL MES ANTERIOR:

JULIO 2018

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

Operaciones superiores al 5% de **Renta Fija**, desde el 01 de julio hasta el 31 de julio de 2018. Suma Bs.S 8.904.969,00 en 1 operación.

Código	Val	Val	Fec.	Fec.	Precio	Precio	Cant
<u>Sicet</u>	Nominal	Efectivo	Valor	Venc	Compra	Venta	Operac
LTBS01018-0017	9.000.000	8.904.969,00	04/07/2018	17/10/2018	98,9441	0	Compra
Total	9.000.000	8.904.969,00					

AGOSTO 2018

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

Operaciones superiores al 5% de **Renta Fija en Moneda Extranjera** desde el 01 de agosto hasta el 31 de agosto de 2018. Suman Bs.S 50.794.188,24 en 3 operaciones.

Las referidas operaciones corresponden al Rescate Anticipado por parte de la República Bolivariana de Venezuela del capital e intereses de las Inversiones en Títulos Valores según lo dispuesto en la Gaceta Oficial N°38.971 del 17 de octubre de 2017 y a la notificación realizada vía correo electrónico del 01 de agosto de 2018 del Departamento de Valores del Banco Central de Venezuela.

Código Sicet	Val Nominal USD	Val Efectivo BS.	Fec. Valor	Fec. Venc	Precio Compra	Precio Venta	Cupón Título	Cant Operac
DPUS05187-0014	7.047.500	12.147.634,80	01/08/2018	21/03/2019	107,9637	100	5,25	1
DPUS05187-0014	11.189.500	19.287.117,36	01/08/2018	21/03/2019	104,8413	100	5,25	2
DPUS05187-0014	11.231.456	19.359.436,08	01/08/2018	21/03/2019	97,5	100	5,25	3
Total	29.468.456	50.794.188,24						

SEPTIEMBRE 2018

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

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

OCTUBRE 2018

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

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

NOVIEMBRE 2018

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

Para el mes de noviembre 2018, la Institución no posee operaciones superiores al 5% de

Renta Fija que reportar, que cumplan el porcentaje fijado.

DICIEMBRE 2018

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

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

JULIO 2018

Oficio Nro.	Emitido por	Fecha	Recibido
SIB-II-GGR-GIDE-11439	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	06-07-2018	09-07-2018
SIB-II-CCSB-11518	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	09-07-2018	10-07-2018
SIB-DSB-UNIF-11731	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	13-07-2018	16-07-2018
SIB-DSB-UNIF-11743	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FNCRA	13-07-2018	16-07-2018
SIB-DSB-CJ-PA-12229	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE	23-07-2018	23-07-2018
SIB-DSB-CJ-PA-12282	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE	23-07-2018	23-07-2018
SIB-II-CCSB-12388	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	25-07-2018	25-07-2018
SIB-II-GGIR-GRT-12490	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE	26-07-2018	27-07-2018

AGOSTO 2018

Oficio Nro.	Emitido por	Fecha	Recibido
SIB-DSB-UNIF-12704	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. UNIDAD NNAL INTELIGENCIA FINANCIERA	01-08-2018	02-08-2018
SIB-II-CCSB-12863	CESAR A GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	02-08-2018	06-08-2018
SIB-DSB-CJ-PA-12982	ARIANA ARIAS MOTA CONSULTORA JURIDICA ADJTA PROCEDIMIENTOS ADTVOS (E)	06-08-2018	06-08-2018
SIB-DSB-UNIF-13312	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	09-08-2018	10-08-2018
SIB-DSB-UNIF-13544	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA (E)	14-08-2018	14-08-2018
SIB-DSB-UNIF-13545	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA (E)	14-08-2018	14-08-2018
SIB-II-GGIR-GRT-13651	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE	15-08-2018	15-08-2018
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-14244	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	23-08-2018	28-08-2018
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-14245	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	23-08-2018	24-08-2018
SIB-DSB-CJ-PA-14312	LUZ MARISOL FLOREZ VILLAMIZAR CONSULTORA JURIDICA (E)	23-08-23018	24-08-2018
SIB-II-GGR-GA-14679	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE	29-08-2018	29-08-2018

SEPTIEMBRE 2018

Oficio Nro.	Emitido por	Fecha	Recibido	
SIB-DSB-CJ-PA-15447	ARIANA ARIAS MOTA CONSULTOR JURIDICO ADJTO DE PROCEDIMIENTOS ADTVOS (E)	13-09-2018	14-09-2018	SOLICITUD INFORMACION PARA TRIBUNAL PRIMERO DE PRIMERA INSTANCIA CIRCUITO JUDICIAL DEL TRABAJO ESTADO PORTUGUESA.
SIB-DSB-UNIF-15639	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA (E)	17-09-2018	18-09-2018	ACUSE RECIBO RECAUDOS ASAMBLEA ORDINARIA DE ACCIONISTAS PRIMER SEMESTRE 2018.
SIB-II-GGR-GA-15708	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E)	18-09-2018	19-09-2018	AUTORIZACION CIERRE T.E. TERMINAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL Y CLINICA ANDINA, ESTADO TACHIRA Y TERMINAL DE PASAJEROS MERIDA, ESTADO MERIDA.
SIB-II-GGR-GA-15760	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E)	18-09-2018	19-09-2018	AUTORIZACION CIERRE T.E. EXPRESOS OCCIDENTE, SAN CRISTOBAL, ESTADO TACHIRA.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5- 15960	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	25-09-2018	25-09-2018	CONSIGNACION RECAUDOS ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DEL 28-09-2018.
SIB-DSB-UNIF-16128	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA (E)	28-09-2018	02-10-2018	LEVANTAMIENTO DE MEDIDA DE BLOQUEO E INMOVILIZACION DE CUENTAS.

OCTUBRE 2018

Oficio Nro.	Emitido por	Fecha	Recibido	
SIB-II-GGR-GIDE-16430	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCIÓN BANCA PRIVADA (E)	09-10-2018	10-10-2018	INCUMPLIMIENTO REMISION INFORMACION S.I.F. CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO 2018.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-16503	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCIÓN BANCA PRIVADA (E)	09-10-2018	10-10-2018	OBSERVACIONES ACTA CERTIFICADA ASAMBLEA EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS CELEBRADA EL 04 DE DICIEMBRE 2017.
SBIF-DSB-UNIF-16797	SIMON JO RANGEL ANGARITA GTE. UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	16-10-2018	17-10-2018	VIII EJERCICIO DE TIPOLOGIA 2018 EN MATERIA DE PREVENCION Y CONTROL DE LEGITIMACION DE CAPITALES.
SIB-DSB-UNIF-16848	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA (E)	17-10-2018	18-10-2018	FUNCIONARIOS AUTORIZADOS PARA INSPECCION ESPECIAL EN AGENCIAS, TAQUILLAS Y/O SUCURSALES BANCO SOFITASA C.A.
SIB-DSB-OAC-AGRD-16924	MIGUEL ALEJANDRO RAMIREZ C GTE. (E) DE LA OFICINA DE ATENCION CIUDADANA	18-10-2018	19-10-2018	ACUSE RECIBO RESPUESTA OFICIO SIB-DSB-OAC-AGRD-00354, DE FECHA 11-10-2018, RELATIVO A PLANTEAMIENTO EFECTUADO POR YOLY MARGOTH ZAMBRANO DE ZAMBRANO.
SIB-DSB-OAC-AGRD-16981	MIGUEL ALEJANDRO RAMIREZ C GTE. (E) DE LA OFICINA DE ATENCION CIUDADANA	19-10-2018	22-10-2018	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE DECLARATORIA DE IMPROCEDENCIA RECLAMO PRESENTADO POR INES CAROLINA COLMENARES RAMIREZ.
SIB-II-CCSB-17173	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCIÓN BANCA PRIVADA (E)	22-10-2018	23-10-2018	ACUSE RECIBO Y OBSERVACIONES AL INFORME GESTION DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE 2018.
SIB-DSB-UNIF-17717	SIMON JOSE RANGEL ANGARITA GTE. UNIDAD NNAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA	31-10-2018	11-11-2018	ACUSE RECIBO RESPUESTA OBSERVACIONES AL INFORME SEMESTRAL DE ATESTIGUAMIENTO AUDITORES INDEPENDIENTES PARA EL 30 DE JUNIO 2018.

NOVIEMBRE 2018

Oficio Nro.	Emitido por	Fecha		Recibido
SIB-II-GGR-GA-18096	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCIÓN BANCA PRIVADA (E)	12-11-2018	12-11-2018	OBSERVACIONES DESIGNACION DIRECTORES PRINCIPALES Y SUPLENTE ASAMBLEA EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS DEL 10-05-2018.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-18108	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCIÓN BANCA PRIVADA (E)	12-11-2018	12-11-2018	ACUSE RECIBO COMUNICACIONES RELACIONADAS CON SEGUIMIENTO A LAS OBSERVACIONES INSPECCION GENERAL CON FECHA DE CORTE 30 DE ABRIL 2017.
SIB-II-GGR-GA-18563	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE	19-11-2018	20-11-2018	AUTORIZACION CIERRE AGENCIAS SANTOS MICHELENA, ESTADO ARAGUA; PARAGUANA, ESTADO FALCON Y T.E PRADOS DE MARIA, ESTADO MIRANDA.
SIB-II-GGIR-GSRB-18633	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCIÓN BANCA PRIVADA (E)	19-11-2018	20-11-2018	OBSERVACION INFORME SEMESTRAL DE ATESTIGUAMIENTO DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE CUMPLIMIENTO RESOLUCION NO. 136.03 Y RESOLUCION NO. 136.15, EMITIDA POR SUDEBAN, CORRESPONDIENTE A LOS ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS AL PRIMER SEMESTRE 2018.

DICIEMBRE 2018

Oficio Nro.	Emitido por	Fecha		Recibido
SIB-II-GGR-GA-19720	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	07-12-2018	10-12-2018	SOLICITUD RECAUDOS PARA AUTORIZACION AUMENTO DE CAPITAL SOCIAL DEL BANCO.
SIB-DSB-OAC-AGRD-19960	MIGUEL ALEJANDRO RAMIREZ C. GTE. (E) OFICINA ATENCION CIUDADANA	12-12-2018	13-12-2018	SOLICITUD INFORMACION RECLAMO PRESENTADO POR CARLOS ALIRIO CAIRES SANCHEZ.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-20334	CESAR A. GOMEZ V INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	20-12-2018	20-12-2018	OBSERVACIONES ESTADOS FINANCIEROS CORRESPONDIENTES A OCTUBRE 2018.

RIESGO DE CRÉDITO

Con respecto al **Riesgo de Crédito**, es de señalar, que el Banco generó durante el segundo semestre de 2018, los indicadores específicos sobre la Cartera de Créditos, tales como: probabilidad de incumplimiento, pérdida en caso de incumplimiento, nivel de exposición, Pérdidas Esperadas y Pérdidas inesperadas, a través de la metodología de alturas de mora. Para el cálculo del capital económico de Riesgo de Crédito, mediante métodos más robustos, durante este segundo semestre, se han venido presentando de manera mensual los resultados obtenidos de la aplicación de la metodología Credit Risk+. Con respecto a la aprobación de las solicitudes de créditos comerciales tanto para persona natural como para persona jurídica, el Banco cuenta con la solución automatizada de Credit-Scoring, al igual que con t-Scoring para la aprobación de las solicitudes de Tarjetas de Crédito. No obstante lo anteriormente comentado, el Banco continúa calculando las Provisiones de la Cartera de Créditos en cumplimiento de la normativa vigente establecida mediante la Resolución 009/1197 con fecha 28/11/97, lo cual le ha permitido al Banco mantener una adecuada cobertura de su riesgo de crédito. Por último, es necesario informar que el Banco mantiene el Plan de Contingencia de Riesgo de Crédito, de conformidad con las recomendaciones efectuadas por la Sudeban.

A continuación, se presentan los resultados de las medidas de Riesgo de Crédito por producto para el cierre de este segundo semestre 2018:

Cartera Comercial

		dic-18						
		AA	A	B	C	D	E	PI
dic-17	AA	0,9785	0,0154	0,0033	0,0014	0,0009	0,0005	0,00%
	A	0,3270	0,2618	0,1233	0,0667	0,0831	0,0881	8,81%
	B	0,1219	0,1347	0,1414	0,1316	0,1635	0,2401	24,01%
	C	0,0965	0,0460	0,0475	0,0527	0,2095	0,4144	41,44%
	D	0,0556	0,0352	0,0242	0,0345	0,1415	0,6091	60,91%
	E	0,0017	0,0013	0,0008	0,0006	0,0037	0,9920	100,00%

Cartera Manufactura

		dic-18						
		AA	A	B	C	D	E	PI
dic-17	AA	0,9692	0,0222	0,0056	0,0023	0,0004	0,0002	0,00%
	A	0,3153	0,2375	0,0833	0,0778	0,0139	0,0056	0,56%
	B	0,0167	0,0417	0,0000	0,0167	0,0000	0,0083	0,83%
	C	0,0083	0,0000	0,0000	0,0333	0,0000	0,0083	0,83%
	D	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0500	5,00%
	E	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,8000	100,00%

Cartera Agrícola

		dic-18						
		AA	A	B	C	D	E	PI
dic-17	AA	0,9682	0,0232	0,0034	0,0018	0,0018	0,0016	0,00%
	A	0,4594	0,1291	0,0676	0,1170	0,0326	0,0443	4,43%
	B	0,0990	0,0412	0,0237	0,1150	0,0698	0,0846	8,46%
	C	0,0676	0,0472	0,0267	0,0306	0,0710	0,1236	12,36%
	D	0,0958	0,0361	0,0083	0,0056	0,0228	0,3314	33,14%
	E	0,0083	0,0000	0,0022	0,0023	0,0043	0,9495	100,00%

Cartera Turismo

		dic-18						
		AA	A	B	C	D	E	PI
dic-17	AA	0,9442	0,0309	0,0131	0,0050	0,0063	0,0005	0,00%
	A	0,0000	0,1611	0,0889	0,0567	0,0233	0,0200	2,00%
	B	0,0167	0,0167	0,0167	0,0400	0,0517	0,0583	5,83%
	C	0,0000	0,0167	0,0000	0,0200	0,0467	0,1167	11,67%
	D	0,0000	0,0125	0,0000	0,0000	0,0000	0,1542	15,42%
	E	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0167	0,2500	100,00%

Cartera Microcréditos

		dic-18						
		AA	A	B	C	D	E	PI
dic-17	AA	0,9741	0,0190	0,0046	0,0012	0,0007	0,0005	0,00%
	A	0,3547	0,1763	0,2433	0,1112	0,0447	0,0531	5,31%
	B	0,2607	0,1501	0,1430	0,1056	0,0514	0,1892	18,92%
	C	0,0667	0,0139	0,0583	0,0722	0,0778	0,2778	27,78%
	D	0,0333	0,0125	0,0167	0,0000	0,1108	0,6267	62,67%
	E	0,0000	0,0000	0,0008	0,0004	0,0014	0,9806	100,00%

Cartera Hipotecaria

		dic-18						
		AA	A	B	C	D	E	PI
dic-17	AA	0,6289	0,3592	0,0102	0,0012	0,0003	0,0001	0,00%
	A	0,1243	0,7484	0,1166	0,0094	0,0006	0,0006	0,06%
	B	0,0253	0,2038	0,5398	0,1062	0,0408	0,0174	1,74%
	C	0,0389	0,0474	0,0530	0,1688	0,3746	0,1173	11,73%
	D	0,0083	0,0556	0,0056	0,0056	0,1939	0,2311	23,11%
	E	0,0056	0,0056	0,0056	0,0111	0,0347	0,4542	100,00%

Cartera de Tarjetas de Crédito

		dic-18						PI
		AA	A	B	C	D	E	
dic-17	AA	0,9782	0,0155	0,0038	0,0008	0,0009	0,0008	0,00%
	A	0,5010	0,1970	0,1482	0,0251	0,0281	0,0841	13,72%
	B	0,3259	0,1018	0,1419	0,0464	0,0593	0,3081	41,38%
	C	0,0360	0,0240	0,0214	0,0294	0,1158	0,7567	100,00%
	D	0,0220	0,0088	0,0054	0,0050	0,0437	0,8984	100,00%
	E	0,0013	0,0001	0,0001	0,0001	0,0030	0,9788	100,00%

Resumen de la Probabilidad de Incumplimiento por Producto

Clasificación	Probabilidad de Incumplimiento por Producto						
	Comercial	Agrícola	Microcréditos	Manufactura	Turismo	Hipotecario	Tarjetas de Crédito
AA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
A	8,81%	4,43%	5,31%	0,56%	2,00%	0,06%	13,72%
B	24,01%	8,46%	18,92%	0,83%	5,83%	1,74%	41,38%
C	41,44%	12,36%	27,78%	0,83%	11,67%	11,73%	100,00%
D	60,91%	33,14%	62,67%	5,00%	15,42%	23,11%	100,00%
E	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

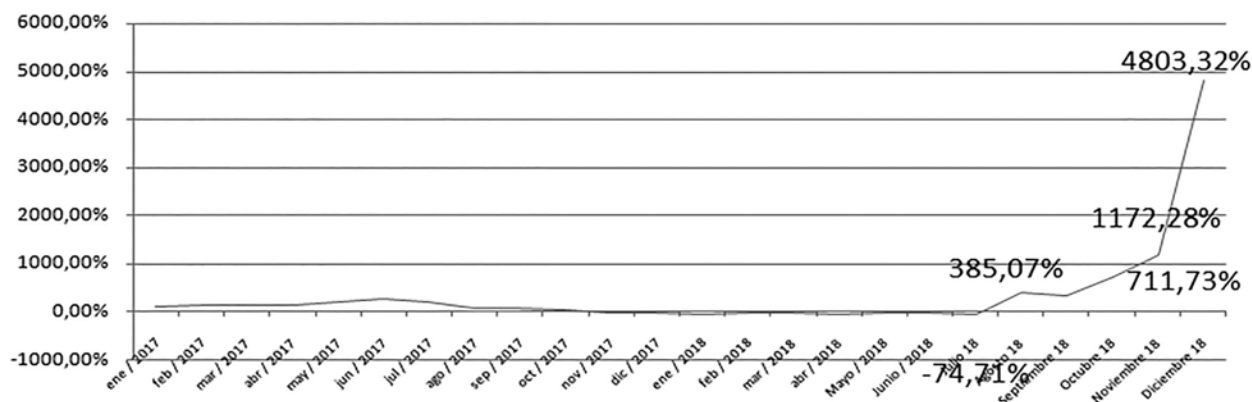
Pérdidas Esperadas y No Esperadas Portafolio Cartera de Créditos

Productos	Pérdidas		
	Esperadas	No Esperadas	Totales
Turismo	13,18	0,00	13,18
Agrícola Jurídica	265.050,00	0,00	265.050,00
Agrícola Natural	179,66	0,00	179,66
Comercial Jurídica	61.400,00	0,00	61.400,00
Comercial Natural	704.480,00	1.690.000,00	2.394.480,00
Hipotecario CP	0,00	0,00	0,00
Hipotecario LP	35,86	0,00	35,86
Manufactura	243,55	0,00	243,55
Microcréditos	46.200,00	0,00	46.200,00
TDC Clásica	442.200,00	307.800,00	750.000,00
TDC Corporativa	4.840,00	0,00	4.840,00
TDC Dorada	8.030.000,00	1.410.000,00	9.440.000,00
TDC MC Black	811.120,00	408.880,00	1.220.000,00
TDC Platino	3.640.000,00	969.760,00	4.609.760,00
Totales	14.005.762,25	4.786.440,00	18.792.202,25

En la tabla anterior, se presenta el resumen de los resultados para el cierre del segundo semestre de 2018, del Portafolio de la Cartera de Créditos del Banco, observándose que las Pérdidas Esperadas son de **Bs.S 14.005.762,25**; las Pérdidas No Esperadas por **Bs.S 4.786.440,00** para una Pérdida Total de **Bs.S 18.792.202,25** de acuerdo al comportamiento de los créditos en un horizonte temporal de 1 año con un nivel de confianza de 95%. En contraste con las estimaciones presentadas se informa que las Pérdidas Efectivamente Realizadas alcanzan un monto de **Bs.S 365,39** para el mes de diciembre de 2018, según se aprecia en la cuenta contable 819030000000.

Durante el lapso, se presentaron los indicadores de Riesgo de Crédito tales como: **La Razón de Deterioro de la Cartera Inmovilizada**, que indica la aceleración que tiene la Cartera Inmovilizada de manera sostenida a través de la variación anual mes a mes.

Para el mes de diciembre de 2018, la variación anual de la Cartera Inmovilizada fue de 4.803,32% presentando una aceleración del deterioro de 3.631,04 puntos porcentuales con respecto al mes de noviembre de 2018, el cual fue de 1.172,28%, y con respecto al valor más bajo registrado en el mes de julio de 2018 de -74,71% lo que significó una aceleración del deterioro de 4.878,03 puntos porcentuales. Este valor se encuentra en el nivel de riesgo alto.



RIESGO DE LIQUIDEZ

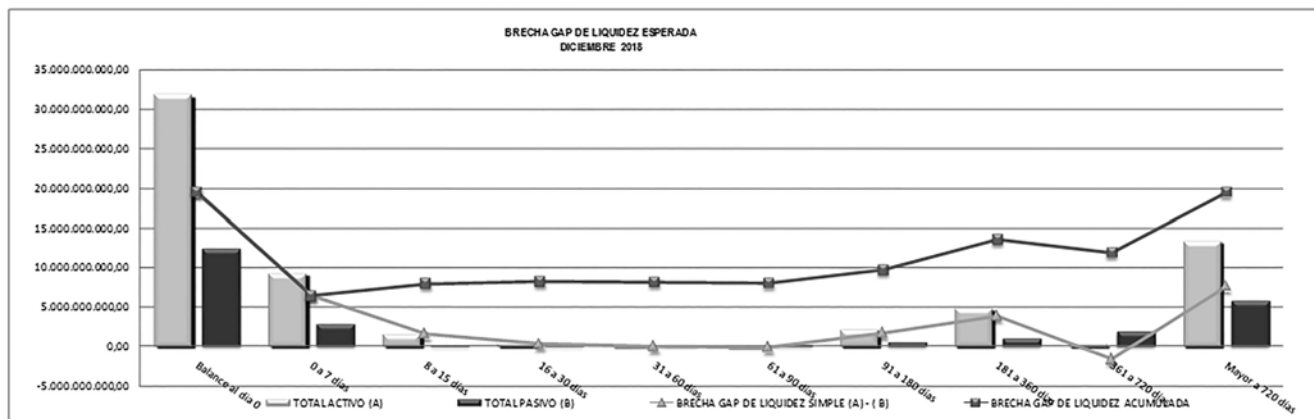
En cuanto a **Riesgo de Liquidez**, es importante señalar que en atención a la normativa vigente en materia de Administración Integral de Riesgos, el Banco a través de la Gerencia de Administración Integral de Riesgos ha presentado los indicadores específicos y los reportes sobre riesgo de liquidez exigidos por la Resolución 136.15 “Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez”, mediante la metodología de brecha de vencimientos de activos y pasivos financieros, la cual se fundamenta en el análisis de volatilidad de las cuentas con vencimiento incierto, de tal manera que se basan en supuestos sustentados en modelos de comportamiento, así como de los indicadores RALE, RALEA y RACOCAP. Asimismo, se realizó el simulacro de aplicación del plan de contingencia para este riesgo, siendo satisfactorio. Igualmente, se hicieron las pruebas de back y stress testing para el tercer y cuarto trimestre de 2018 resultando el modelo adecuado. Durante el segundo semestre, la Institución continúa, en coordinación con las áreas pertinentes, en la gestión de las actividades necesarias con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en la normativa y en la transmisión del AT28 “Liquidez”.

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

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

BRECHA GAP DE LIQUIDEZ ESPERADA AL 31/12/2018 (Expresado en Bs.)										
DESCRIPCION	Balance al día 0	0 a 7 días	8 a 15 días	16 a 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 180 días	181 a 360 días	361 a 720 días	Mayor a 720 días
ACTIVO										
DISPONIBILIDAD INMEDIATA	204.959.172,01	204.959.172,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ENCAJE LEGAL	2.591.049.971,00	1.093.163.982,76	1.497.885.988,24	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
FONDOS INTERBANCARIOS COLOCADOS	1.877.537.900,13	1.877.537.900,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OPERACIONES DE ABSORCIÓN DEL BCV	2.026.428,47	2.026.428,47	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CÁMARA DE COMPENSACIÓN	210.417.484,29	210.417.484,29	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PORTAFOLIO DE TÍTULOS PARA NEGOCIAR	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PORTAFOLIO DE TÍTULOS DE INVERSIÓN	13.848.573.750,70	4.919.036.100,57	0,00	0,00	4,00	0,00	1.528,91	3.840.288.067,10	244,88	4.888.589.820,58
CARTERA DE CRÉDITOS	7.221.945.082,15	11.069.101,87	73.640.557,54	340.700.672,84	110.322.371,71	23.697.869,05	2.151.498.714,62	942.312.509,14	264.697.717,62	3.304.005.570,26
ACTIVOS INMOVILIZADOS	2.401.192.858,93	908.924.010,84	2.041.428,70	2.508.041,87	16.447,21	1.223,48	0,00	1.531,92	3.846,37	1.487.696.328,54
OTROS ACTIVOS	3.655.344.227,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.655.344.227,78
TOTAL ACTIVO (A)	31.813.046.875,46	9.227.134.180,95	1.573.567.974,48	343.208.714,71	110.338.822,92	23.699.092,53	2.151.500.243,53	4.782.582.108,16	264.701.808,87	13.335.635.947,16
PASIVO										
CAPTACIONES A LA VISTA	9.168.405.477,51	2.172.912.098,17	39.053.696,47	73.225.680,87	146.451.361,74	146.451.361,74	439.354.085,23	878.708.170,47	1.757.416.340,94	3.514.832.681,87
CAPTACIONES DE AHORRO	708.370.118,13	130.977.634,84	3.223.405,35	6.043.885,03	12.087.770,06	12.087.770,06	36.263.310,19	72.526.620,37	145.053.240,74	290.106.481,48
DEPOSITOS A PLAZO FIJO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
FONDOS INTERBANCARIOS CAPTADOS	502.153.100,26	502.103.100,26	0,00	50.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OTROS PASIVOS	1.956.588.112,58	96.975,06	51.092,55	166.604,37	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.956.439.653,46
TOTAL PASIVO (B)	12.335.516.808,48	2.806.089.808,33	42.328.194,37	79.486.170,27	158.539.131,81	158.539.131,81	475.617.395,42	951.234.790,84	1.902.469.581,68	5.761.378.816,82
BRECHA GAP DE LIQUIDEZ SIMPLE (A) - (B)	19.477.530.066,98	6.421.044.372,62	1.531.239.780,11	263.722.544,44	-48.200.308,89	-134.840.039,27	1.675.882.848,11	3.831.347.317,32	-1.637.767.772,81	7.574.257.130,34
BRECHA GAP DE LIQUIDEZ ACUMULADA	19.477.530.066,98	6.421.044.372,62	7.952.284.152,73	8.216.006.697,17	8.167.806.388,29	8.032.966.349,02	9.708.849.197,13	13.540.196.514,45	11.902.428.741,65	19.476.685.871,99
RATIO DE LIQUIDEZ	2,58	3,29	37,18	4,32	0,70	0,15	4,52	5,03	0,14	2,31
ACTIVOS LIQUIDOS	9.594.609.066,38									
LIQUIDEZ EN RIESGO (LER)		OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
POSICION EN LER		0	0	0	0	0	0	0	0	0

(*) LER: Brecha GAP de Liquidez Acum. > 0 = "OK"; Brecha GAP de Liquidez Acum. < 0 y <= Activos Líquidos = "OK"; Brecha GAP de Liquidez Acum. < 0 y > Activos Líquidos = "LER"



En la tabla y gráfica anterior, se puede observar la brecha de liquidez esperada de los Activos y Pasivos en Moneda Nacional, en la que se clasifican los flujos de capital e intereses de acuerdo al vencimiento de los Activos y Pasivos financieros, sobre los saldos contables, tomando en cuenta su comportamiento histórico. En cuanto a la Brecha de Liquidez en el Escenario Esperado, para la brecha simple, se observaron descensos desde la banda de 31 a 60 días hasta la banda mayor a 720 días. Sin embargo, estos descensos son cubiertos por la brecha acumulada.

En cuanto al Ratio de Liquidez Esperado, a corto plazo (0 - 7 días) para el mes de diciembre de 2018, se observa un valor de 329%, indicando una cobertura de 3,29 veces del Activo para

responder a los compromisos adquiridos. Con respecto al Ratio de Liquidez a nivel consolidado en el análisis esperado, se observa que este se encuentra con un valor de 258%, donde el Banco, igualmente, a nivel consolidado presenta una posición de liquidez positiva. Por otra parte, haciendo referencia a la Liquidez en Riesgo (LER) se observa que la Institución cumple con los niveles establecidos por la Sudeban y las Mejores Prácticas por ende, no presenta Liquidez en Riesgo.

FECHA	COEFICIENTE DE FINANCIAMIENTO VOLATIL
07/12/2018	2,31
14/12/2018	1,07
21/12/2018	0,84
28/12/2018	2,39

Como se puede observar en la tabla anterior, por un día el indicador estuvo fuera del límite establecido, el cual es mayor al 1, para el resto de los días se mantuvo dentro de los límites establecidos.

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

FECHA	20 MAYORES SALDOS (Bs.)	RACOCAP (%)
AL 07/12/2018	815.852.567,09	19,10%
AL 14/12/2018	965.216.041,89	19,00%
AL 21/12/2018	1.054.053.549,96	17,00%
AL 28/12/2018	1.254.533.083,21	16,20%
AL 07/12/2018	815.852.567,09	19,10%

De la tabla anterior, se tiene que a nivel consolidado los 20 mayores proveedores de Fondos durante el mes de diciembre presentan valores que van desde 16,20% hasta 19,10%, de las Captaciones del Público, mostrando un nivel de riesgo medio al compararlos con los límites establecidos para este indicador.

RIESGO DE MERCADO

En cuanto al **Riesgo de Mercado**, durante el segundo semestre de 2018, se continuó con la generación de los reportes del VaR de Mercado a través del método de Simulación Histórica, para el caso del Portafolio de Inversiones en Moneda Nacional y Extranjera tanto de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar como de todo el Portafolio de Inversión incluyendo la Cartera al Vencimiento. Adicionalmente, se presentó de manera diaria el Reporte de valoración referencial de todo el portafolio de títulos por parte de la GAIR; los cuales, proporcionan a la Institución una serie de análisis de las diferentes medidas de riesgo, que alertarán sobre posibles situaciones que puedan derivarse en Riesgo de Mercado, de esta manera se contribuye a facilitar la toma de decisiones del Banco y al control y mitigación del mismo, en cumplimiento a lo establecido en la Resolución 136.03. A continuación el Reporte de Valor en Riesgo (VaR) de Mercado, al cierre del segundo semestre de 2018.

Reporte de Valor en Riesgo (VaR) de Mercado

Cartera Disponible para la Venta y para Negociar

Tipo Moneda	Instrumento	Valor Nominal	Concentración	Volatilidad	VaR Individual Bs.		CVaR Individual Bs.	
Bs. Bolívars	DPBS08773-0043	551,00	0,00%	1,44%	-15,19		-22,43	
	DPBS08771-0018	3.312,00	0,00%	1,55%	-91,42		-141,39	
	DPBS08771-0027	2.900,00	0,00%	1,56%	-70,34		-125,13	
	DPBS08772-0017	70,00	0,00%	1,47%	-1,23		-2,77	
	DPBS09345-0014	588,00	0,00%	1,40%	-11,62		-22,73	
	DPBS09345-0023	3.000,00	0,00%	1,78%	-89,44		-153,01	
	DPBS09345-0041	100,00	0,00%	0,98%	-1,01		-2,69	
	DPBS09345-0032	188,00	0,00%	1,44%	-4,88		-7,86	
	DPBS00760-0016	133,00	0,00%	0,97%	-1,38		-3,77	
	DPBS00760-0034	130,00	0,00%	0,78%	-0,70		-2,94	
	DPBS00760-0052	344,00	0,00%	1,30%	-4,30		-10,66	
	DPBS01632-0039	80,00	0,00%	1,43%	-1,59		-2,41	
	DPBS01632-0057	384,00	0,00%	2,19%	-8,60		-19,89	
	DPBS02207-0025	124,00	0,00%	1,38%	-2,01		-4,57	
	DPBS02207-0043	2.202,00	0,00%	2,55%	-77,88		-153,84	
	DPBS02207-0052	3.799,00	0,00%	3,26%	-208,53		-319,65	
	DPBS02209-0014	5.887,60	0,00%	5,19%	-494,45		-819,16	
Portafolio en Bolívars		23.792,60	0,00%					
				VaR Incorrelacionado	4,56%	-1.084,58	7,63%	-1.814,89
				VaR Correlacionado	2,50%	-594,91	4,13%	-982,45
US Dollar	XS0294364954	254.633,84	0,00%	2,77%	-7.917,21		-18.477,13	
	XS0294367205	127.316,92	0,00%	3,93%	-4.295,16		-11.452,03	
	USP97475AN08	1.031.903.636,60	5,06%	3,31%	-35.926.148,19		-73.481.734,13	
	USP97475AP55	859.707.502,30	4,22%	2,58%	-27.414.954,63		-56.645.878,01	
	USP17625AC16	2.667.289.474,00	13,08%	11,48%	-96.095.504,80		-394.163.556,49	
	USP7807HAM71	4.647.067.580,00	22,80%	3,35%	-200.057.281,67		-383.678.210,61	
	USP17625AD98	4.175.994.976,00	20,49%	2,82%	-143.568.828,08		-303.450.888,21	
	USP17625AE71	5.729.261.400,00	28,11%	2,66%	-192.729.202,40		-380.451.144,93	
	USP7807HAP03	1.273.169.200,00	6,25%	3,69%	-46.077.903,10		-106.575.134,90	
Portafolio en Dólares		20.384.775.719,66	100,00%					
				VaR Incorrelacionado	3,64%	-741.882.035,24	8,33%	-1.698.476.476,44
				VaR Correlacionado	2,90%	-590.953.881,91	6,27%	-1.278.913.688,37
Total Portafolio Disponible para la Venta		20.384.799.512,26	100,00%		2,90%	-590.954.476,82	6,27%	-1.278.914.670,82

En cuanto a los resultados obtenidos para el cierre del segundo semestre de 2018, se presentó el reporte de estimación del VaR de Mercado de manera consolidada para el portafolio Disponible para la Venta y para Negociar, obteniéndose con un intervalo de confianza de 95%, un Valor en Riesgo (VaR) correlacionado de 2,50% en Bs.S -594,91 para la Cartera en Moneda Nacional, mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera, presenta un VaR de 2,90% en Bs.S -590.953.881,91. Lo que resume una Máxima Pérdida Esperada del total del Portafolio de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar de 2,90% en Bs.S -590.954.476,82. En cuanto al Valor en Riesgo Condicional (CVaR), para la Cartera de Títulos en Moneda Nacional, se obtuvo un valor de 4,13% en Bs.S -982,45, mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera presenta un valor de 6,27% en Bs.S -1.278.913.688,37. Lo que resume una Máxima Pérdida Esperada para situaciones extremas fuera de lo normal del total de los Portafolios de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar de 6,27% en Bs.S -1.278.914.670,82. Igualmente, se realizaron las pruebas de back y stress testing para el tercer y cuarto trimestre de 2018 resultando los modelos adecuados.

RIESGO OPERACIONAL

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

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

VaR Operacional 15%	Año 1	Año 2	Año 3
	Ene-2016 a Dic-2016	Ene-2017 a Dic-2017	Ene-2018 a Dic-2018
Ingresos Netos	7.755,88	101.410,87	102.800.589,19
Ingresos Netos Ponderados	1.163,38	15.211,63	15.420.088,38
CAPITAL REQUERIDO VaR	5.145.487,80		

Perdidas Reales

Período	Monto Expuesto (Bs.)	Monto Afectado (Bs.)	Monto No Afectado y/o Recuperado(Bs.)
Ene-2018 a Dic-2018	2.404.794,63	182.641,66	2.222.152,97

Con la aplicación del Método Básico se obtuvo como resultado un valor estimado de Pérdidas de **Bs.S 5.145.487,80** el cual al ser contrastado con las Pérdidas Operacionales efectivamente realizadas durante el período de enero-diciembre 2018 de **Bs.S 182.641,66** se encuentra por encima de las mismas en 8.451,78% por lo cual surge la necesidad de continuar avanzando en las actividades necesarias para la implementación del Método Avanzado.

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

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

En cuanto al proyecto de Reconversión Monetaria durante el lapso de la cuenta, fue un trabajo multidisciplinario de diversas áreas de la Institución, donde la calidad de gestión, el profesionalismo en la ejecución y la técnica, así como el espíritu de responsabilidad estuvieron siempre presentes y lograron culminar de manera satisfactoria el proyecto en el tiempo requerido.

MEDIDA DE DESEMPEÑO AJUSTADA A RIESGOS

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

FECHA	RAROC CONSOLIDADO
jul-18	61,43%
ago-18	39,80%
sep-18	1,08%
oct-18	2,24%
nov-18	1,85%
dic-18	0,79%

De acuerdo a la tabla anterior, se señala que el RAROC a nivel consolidado para el mes de diciembre de 2018 presenta un valor de 0,79% y se observa una disminución a medida que avanzan los meses, esto es, debido al impacto de la Cartera de Inversiones producto del ajuste por tipo de cambio en el portafolio de Moneda Extranjera, sin embargo, la Institución tiene la capacidad de cubrir sus gastos y las pérdidas de riesgo que se pudieran presentar por concepto de Incumplimiento de Pago de los Créditos, así como de los Otros Riesgos.

El rol del Servicio de Calidad netamente enfocado al cliente, debe comprender literalmente desde la aplicación eficiente y eficaz de la misión concreta y significativos métodos, asegurando la gestión de la calidad y la mejora del rendimiento de los procesos al adoptar la transformación del negocio en el desarrollo habilidades con esquemas de óptima planificación, apuntadas a liderar iniciativas de calidad y desempeño dentro de la organización, pues se diseñarán de manera sencilla tal que la ejecución de los procesos resulte eficaz y eficiente desde la primera vez.

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

Este informe presenta el resumen de los datos más relevantes sobre el trabajo realizado en el transcurso del segundo semestre de 2018, cuya finalidad es transmitir información sobre la gestión de la Gerencia de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio.

Con fecha 11 de julio de 2018, la ciudadana Guadalupe Herrera, examinadora de Banco, funcionaria de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, autorizada para realizar Visita de Inspección Especial a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y al Defensor al Cliente y Usuario, según oficio N° SIB-II-CCSB-08637 con fecha 23 de mayo de 2018 y con alcance al oficio de requerimiento de información inicial N° SIB-II-CCSB-08639 con fecha 23 de mayo de 2018, notificó mediante Acta de Inspección, las siguientes observaciones en cuanto a la revisión de la muestra de 20 expedientes, solicitados mediante Acta de Requerimiento y que corresponden a la Unidad de Atención al

Cliente y Usuario Bancario:

- 1) En los expedientes solicitados, a excepción de 5, no se evidenció en la carta del cliente la fecha, la firma y el sello de la Agencia receptora del reclamo, solo se observó que en el formato del reclamo contenía sello y firma, sin fecha de recibido por la Agencia.
- 2) En un reclamo, no coincidió la fecha de recibido por la Agencia receptora con la fecha del formato del reclamo.
- 3) A excepción de 3 reclamos, no se evidenció prueba del envío electrónico donde el Banco le informa al cliente si su caso fue Procedente o No Procedente.

Esta Gerencia mantiene constante comunicación con toda la Red de Agencias, haciendo énfasis en cuanto a la especial atención que se debe prestar al proceso de Recepción-Investigación-Solución-Respuesta de los reclamos y que como consecuencia del incumplimiento de la normativa establecida por la Sudeban en materia de reclamos, podría acarrear para la Institución Bancaria la apertura de un procedimiento administrativo, tomando en consideración las observaciones realizadas por dicho Ente Regulador en las anteriores inspecciones efectuadas a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario.

Mediante oficio signado con el N° SIB-II-CCSB-12388, con fecha 25 de julio de 2018, en atención a la comunicación suscrita por la Gerencia de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio, en respuesta al informe del resultado obtenido de la Inspección Especial realizada en materia de Calidad de Servicio Bancario durante el año 2017, la Sudeban indicó que en las próximas inspecciones se verificarán acciones correctivas aplicadas para solventar los hallazgos señalados en el informe de

inspección del año 2017, en cuanto a operaciones, transacciones, reclamos o quejas efectuadas por clientes y usuarios, algunos de carácter recurrente, ya corregidos.

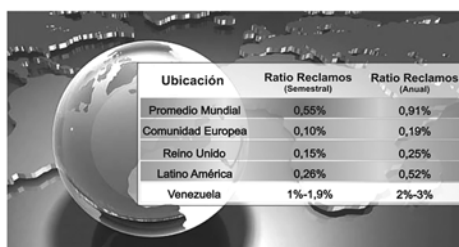
Con fecha 06 de agosto de 2018, se recibió oficio N° SIB-II-CCSB-12863, en el cual notifican sobre Inspección Especial en materia de Calidad de Servicio Bancario en las Agencias, Taquillas Externas y/o Sucursales (en lo aplicable) del Banco.

Por otra parte, cabe indicar que para el mes de agosto de 2018, se llevó a cabo el Taller Teórico Práctico de Calidad del Servicio y Atención al Cliente con Discapacidad, dirigido a la Red de Agencias, cuyo objetivo fue proporcionar al talento humano las herramientas necesarias para la optimización de la atención a los cliente y a los trabajadores con discapacidad.

Indicadores de Gestión

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

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

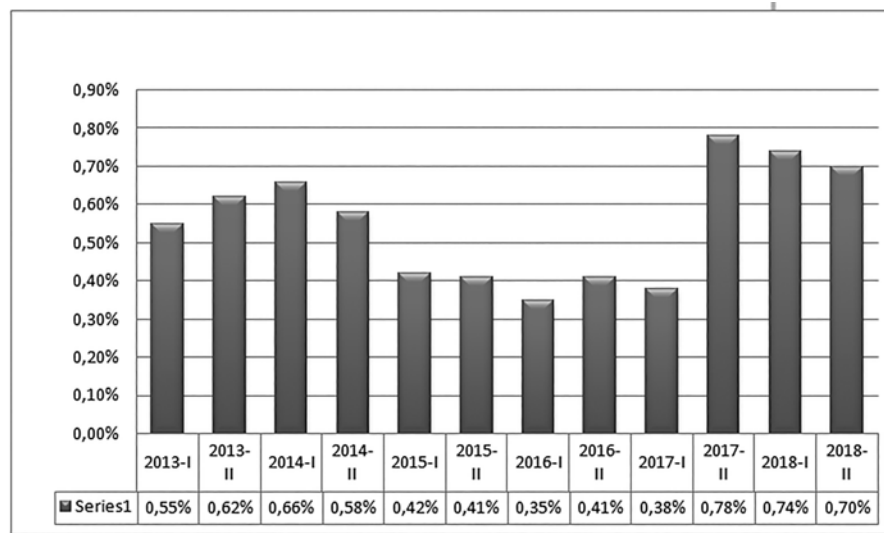


Ubicación	Ratio Reclamos (Semestral)	Ratio Reclamos (Anual)
Promedio Mundial	0,55%	0,91%
Comunidad Europea	0,10%	0,19%
Reino Unido	0,15%	0,25%
Latino América	0,26%	0,52%
Venezuela	1%-1,9%	2%-3%

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

TABLA INDICADORES RATIO DE RECLAMOS						
Periodo	DEPOSITANTES		RECLAMOS		INDICADORES	
	Total	Bs.	Total	Bs.	Total	Bs.
I Semestre 2010	425.929	2.111.320.058,60	3.633	2.387.301,00	0,85%	0,11%
II Semestre 2010	448.000	2.315.524.311,48	8.613	9.736.553,55	1,92%	0,42%
I Semestre 2011	474.738	2.687.709.894,31	7.316	3.112.272,87	1,54%	0,12%
II Semestre 2011	504.142	4.158.041.048,00	6.801	4.170.301,00	1,35%	0,10%
I Semestre 2012	529.560	5.093.900.563,00	4.159	2.658.462,00	0,79%	0,05%
II Semestre 2012	551.732	7.488.087.084,00	4.902	4.418.028,44	0,89%	0,06%
I Semestre 2013	574.943	8.227.436.022,76	3.176	4.516.994,36	0,55%	0,05%
II Semestre 2013	568.958	12.362.782.504,84	3.547	4.062.015,10	0,62%	0,03%
I Semestre 2014	589.216	14.624.605.583,00	3.908	4.923.676,31	0,66%	0,03%
II Semestre 2014	611.407	19.650.439.859,64	3.549	6.756.159,80	0,58%	0,03%
I Semestre 2015	634.207	27.322.273.984,84	2.635	9.061.861,68	0,42%	0,03%
II Semestre 2015	650.222	42.834.841.262,63	2.643	15.352.676,75	0,41%	0,04%
I Semestre 2016	666.621	56.758.605.235,26	2.300	24.639.896,41	0,35%	0,04%
II Semestre 2016	663.298	131.211.950.508,81	2.722	51.178.410,74	0,41%	0,04%
I Semestre 2017	761.231	232.645.256.026,49	2.179	94.868.917,20	0,29%	0,04%
II Semestre 2017	808.909	1.473.271.434.627,74	6.287	1.043.123.650,65	0,78%	0,07%
I Semestre 2018	650.780	24.445.344.323.132,60	4.843	19.985.139.273,36	0,74%	0,08%
II Semestre 2018	433.662	8.781.676.776,44	3.053	3.813.465,62	0,70%	0,04%

Ratio de Reclamos

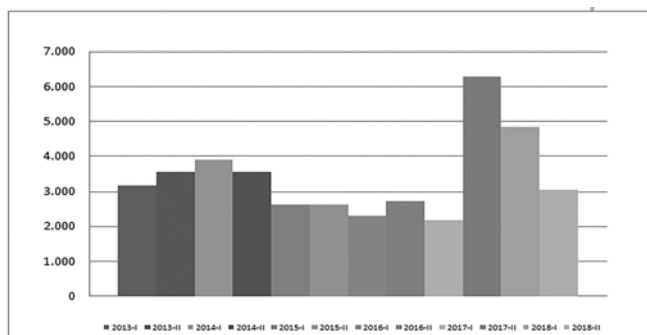


Por su parte, el Ratio Gestión Reclamos (Reclamos/clientes activos) 2018 presentó un índice de 0,70%, manteniéndose inferior del Ratio semestral para Venezuela, ubicado en 1% y 1,9% respectivamente.

Al revisar el Histórico de Reclamos, se puede observar satisfactoriamente el resultado de la gestión general, existiendo una importante disminución para el cierre del lapso julio-diciembre de 2018 con un registro de 3.053 reclamos interpuestos por los clientes, en comparación con el período enero-junio de 2018, cuyo registro fue de 4.843 reclamos (1.790 casos menos) y de la disminución en Cartera de Clientes, tomando como referencia solo Clientes Activos, es decir, clientes con saldos mayores a Bs.S 0 (433.662 clientes).

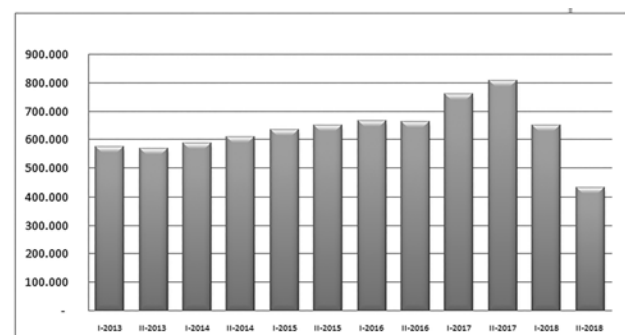
Reclamos Recibidos / Clientes Activos

Doce últimos semestres



Reclamos Recibidos

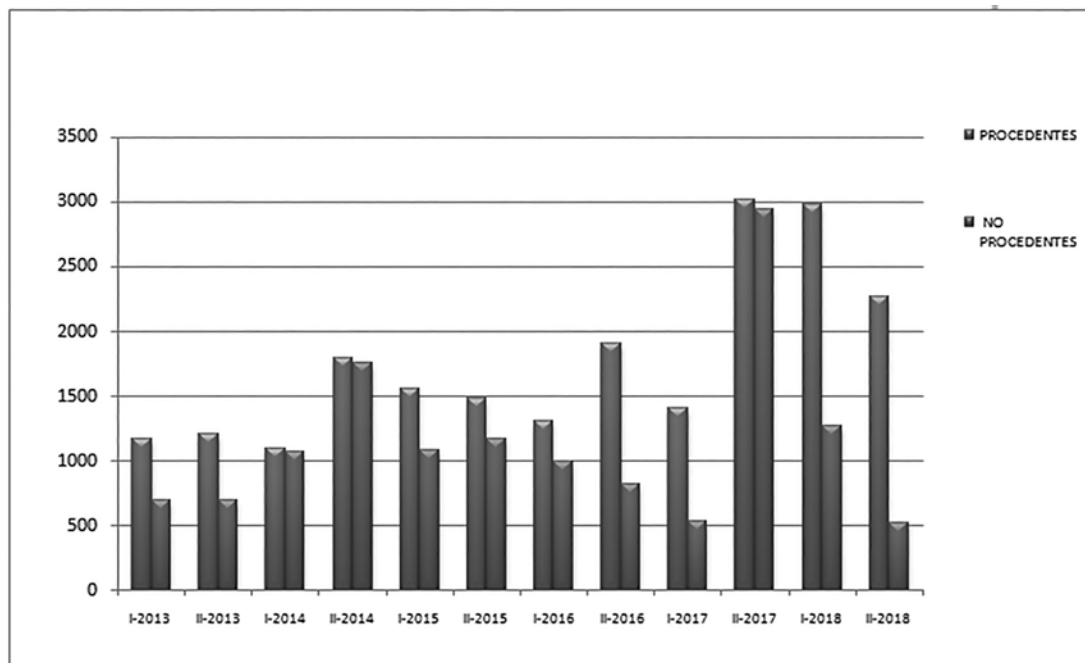
Doce últimos semestres



El Total de Depositantes representa la Cartera de Depósitos en Cuentas Corrientes, Depósitos de Ahorro (activos) y Otras Captaciones obtenidas de las personas naturales y jurídicas oficiales en el Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., y en función de la Cantidad de Reclamos Recibidos, equivale aproximadamente a 01 reclamo por cada 142 clientes del Banco, que reflejan su confianza en la Institución financiera.

Histórico de Ingresos de Reclamos

Doce últimos semestres



Fuente: Archivos de Transmisión AT13 mensuales

Al evaluar los tiempos de respuesta para la atención de reclamos reportados en el segundo semestre de 2018, y tomando en cuenta que el tiempo establecido por la Sudeban es de 20 días continuos máximo, según las “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios de los Servicios Financieros”, Resolución N° 063.15 con fecha 12 de junio de 2015, publicada en Gaceta Oficial N° 40.809 con fecha 14 de diciembre de 2015, se verificó que 91% de los casos fueron respondidos en un lapso promedio de 18 días, tiempo que estuvo dentro de los 20 días establecidos por el Ente Regulador.

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

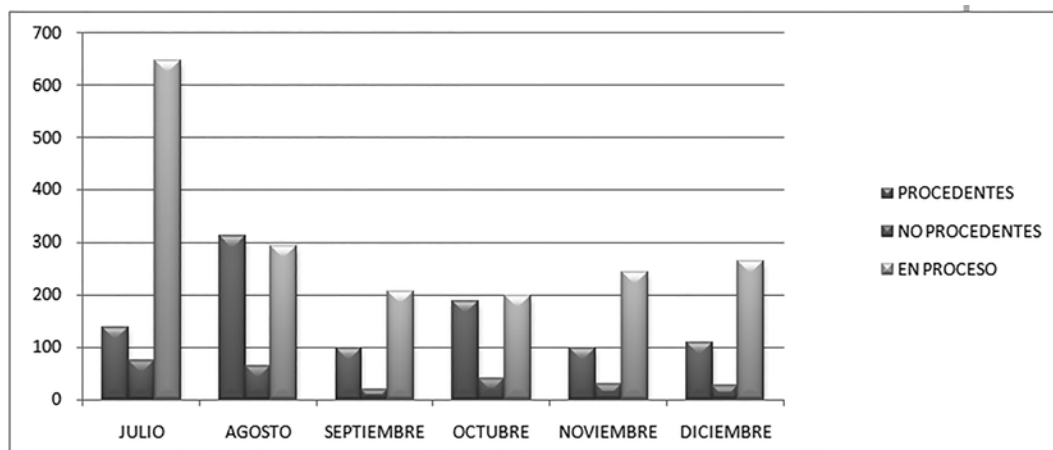
Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), según lineamientos del Manual de Especificaciones Técnicas SB-MET-AT13 Reclamos, desde agosto de 2010, cuya frecuencia de transmisión es de carácter mensual y se envía dentro de los 5 primeros días hábiles del mes siguiente. Éste contiene el Total de Reclamos que ingresaron en el mes reportado, con status de Procedentes, No Procedentes y En Trámite para su respuesta, los cuales son nuevamente reportados en el siguiente mes, con la correspondiente solución.

A continuación se muestra la tabla resumen de la gestión mensual del segundo semestre de 2018, de aquellos reclamos que fueron dictaminados como Procedentes, No Procedentes y En Proceso.

Reclamos: Casos Procedentes, No Procedentes y en Trámite

Seis últimos meses

MES REPORTADO	PROCEDENTES		NO PROCEDENTES		EN PROCESO	
	CANTIDAD DE RECLAMOS	MONTO TOTAL EN RECLAMOS	CANTIDAD DE RECLAMOS	MONTO TOTAL EN RECLAMOS	CANTIDAD DE RECLAMOS	MONTO TOTAL EN RECLAMOS
JULIO	138	13.789,76	74	8.075,99	647	100.642,31
AGOSTO	313	59.041,82	65	13.278,56	294	69.910,62
SEPTIEMBRE	97	30.682,18	19	9.026,78	206	128.414,72
OCTUBRE	189	187.856,02	40	38.534,10	199	229.863,09
NOVIEMBRE	98	174.905,58	29	94.598,64	244	545.163,19
DICIEMBRE	110	341.012,40	26	71.956,20	265	1.696.893,67
TOTALES	945	807.287,76	253	235.470,27	1855	2.770.887,60



Como se señaló con anterioridad, la cantidad de reclamos recibidos y reportados fue de 3.053 casos, que significó un total de Bs.S 3.813.465,62. Así se señala que, del total de transacciones reclamadas fueron Procedentes 2.262, es decir 474% de la cantidad de reclamos en el lapso julio-diciembre 2018 por un monto total de Bs.S 1.738.206,88 es decir 46% del total de reclamos recibidos en ese lapso. De igual manera, como No Procedentes fueron 526 transacciones, representadas en 17% por un monto de Bs.S 378.365,07 es decir 10%, y finalmente 265 transacciones fueron declaradas En Proceso de solución, es decir 9% por un monto total de Bs.S 1.696.893,67

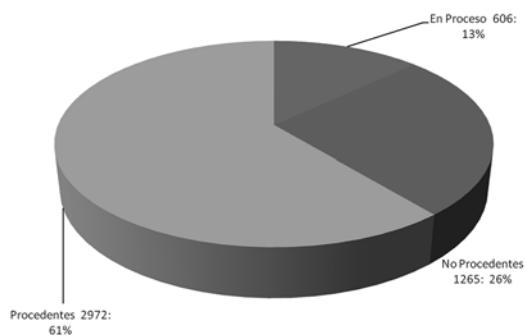
que significó 44% del monto de reclamos durante el lapso julio-diciembre 2018.

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

RECLAMOS EN AJOS	EN PROCESO				NO PROCEDENTE				PROCEDENTE				Cantidad de Reclamos Nuevos	% Cantidad	Monto de Reclamos Nuevos	% Monto Reclamos Nuevos
	Cantidad de Reclamos Nuevos	% Cantidad	Monto de Reclamos Nuevos	% Monto Reclamos Nuevos	Cantidad de Reclamos Nuevos	% Cantidad	Monto de Reclamos Nuevos	% Monto Reclamos Nuevos	Cantidad de Reclamos Nuevos	% Cantidad	Monto de Reclamos Nuevos	% Monto Reclamos Nuevos				
Atención al Cliente y Servicios de Oficina																
Cheques					2	0%	507.000,00	0%	2	0%	75.700.000,00	0%	4	0%	75.700.000,00	0%
Cuenta Corriente									2	0%	225.000,00	0%	2	0%	225.000,00	0%
Cuenta de Ahorro																
Tarjeta de Crédito					87	3%	25.779.888,00	0%	38	1%	10.634.880,00	0%	125	3%	36.414.768,00	0%
Tarjeta de Débito	406	1%	5.416.395.534,56	10%	1176	44%	3.950.180.703,81	57%	2800	44%	10.634.880,00	0%	4712	97%	10.634.880,00	0%
TOTAL	406	1%	5.416.395.534,56	10%	1263	3%	3.950.180.703,81	57%	3872	85%	10.634.880,00	0%	4893	100%	10.634.880,00	100%

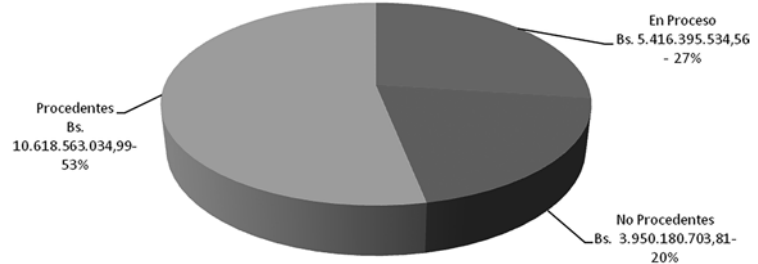
Cantidad de Reclamos Ocurridos en el Semestre

Contador de Reclamos Nuevos



Monto de Reclamos Ocurridos en el Semestre

Monto de Reclamos Nuevos



ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECONSIDERADOS

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario en este segundo semestre del año 2018 gestionó un total de 211 casos de reclamaciones en reconsideración solicitada por los clientes, resultando un total de 19 casos como Procedentes, 192 como No Procedentes y 0 casos con respuesta de Parcialmente Procedente.

Se destaca que las reconsideraciones dictaminadas como No Procedentes fueron 1,42% del total, sin embargo, monetariamente representan 98,56% del monto Total en bolívares reclamados por los clientes. Por su parte, se ha mejorado el proceso para las respuestas Procedentes representando en este período 9,04% del total de los casos dictaminados.

Como el mayor volumen de reclamos corresponde a Tarjetas de Débito, los reclamos sentenciados como No Procedentes por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario representan 81,63% de los casos procesados durante el lapso, y su incidencia repercute por desinformación del cliente y falta de documentos probatorios y/o demora en la obtención de los mismos lo cual, influye en el tiempo establecido para definir el dictamen del caso.

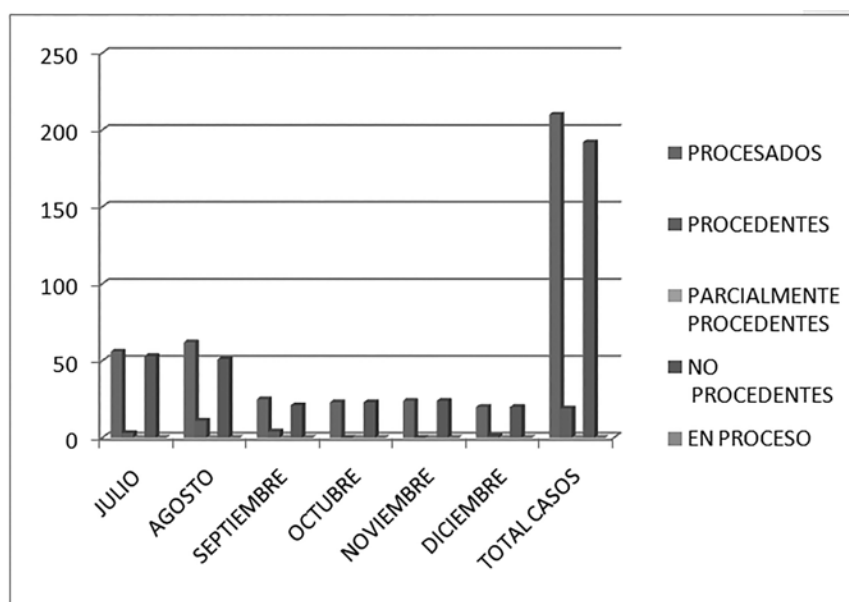
Reclamos: Casos Procedentes, No Procedentes y en Trámite

Julio 2018 - Diciembre 2018

	TOTAL CASOS PROCESADOS		PROCEDENTES		PARCIALMENTE PROCEDENTE		NO PROCEDENTES		EN PROCESO	
Periodo	Cantidad	Bs.	Cantidad	Bs.	Cantidad	Bs.	Cantidad	Bs.	Cantidad	Bs.
JULIO	56	6491,30	03	4195,00	0	0	53	2296,30	0	0
AGOSTO	62	3805,50	11	547,32	0	0	51	3258,18	0	0
SEPTIEMBRE	25	10374,02	04	221,45	0	0	21	10152,57	0	0
OCTUBRE	23	43296,58	0	0,00	0	0	23	43296,58	0	0
NOVIEMBRE	24	54051,21	0	0,00	0	0	24	54051,21	0	0
DICIEMBRE	20	11744,27	1	660,00	0	0	20	11084,27	0	0
TOTAL	210	129762,88	19	5623,77	0	0	192	124139,11	0	0

Reclamos Reconsiderados

Julio 2018 - Diciembre 2018



Histórico de Reclamaciones en Reconsideración Recibida y Tramitada Quince últimos meses

Período	CASOS		PROCEDENTES		PARCIALMENTE PROCEDENTES		NO PROCEDENTES	
	Casos	Bs.	Total	Bs.	Total	Bs.	Total	Bs.
I-2011	56	46.549,59	42	32.840,00	4	1.400,00	-	0
II-2011	133	139.398,37	103	86.349,89	6	11.071,50	24	30.139,21
I-2012	128	167.525,76	116	143.825,82	5	12.438,48	7	11.261,46
II-2012	471	399.252,21	409	288.424,20	10	14.236,88	52	96.591,13
I-2013	624	832.096,03	497	445.470,00	9	28.328,01	118	358.298,02
II-2013	499	1.250.799,65	416	557.162,60	10	43.854,09	73	649.782,96
I-2014	306	1.017.771,50	215	338.078,73	9	99.733,70	82	579.959,07
II-2014	604	2.303.851,40	438	783.683,88	14	98.587,05	152	1.421.580,47
I-2015	663	2.796.976,11	456	1.436.417,97	18	200.509,22	189	1.160.048,92
II-2015	426	6.968.686,39	312	2.056.452,36	11	116.120,41	103	4.796.113,62
I-2016	217	3.356.760,68	164	1.701.222,33	4	235.595,31	49	1.419.943,04
II-2016	101	3.895.049,31	61	1.602.161,51	0	0	40	36.680,00
I-2017	143	9.821.448,71	21	900.980,77	4	146.534,5	118	8.773.933,44
I-2018	224	865.054.738,70	61	406.750.871,20	0	0	162	458.303.867,50
II-2018	210	129.762,88	19	5.623,77	0	0	192	124.139,11

Es importante señalar, que en los casos declarados Parcialmente Procedentes es determinante al momento de la evaluación que existan suficientes elementos probatorios que justifiquen una declaración improcedente al cliente, ya que en estos casos se toman en cuenta las fallas, errores u omisiones del cliente al usar los productos o servicios de la Institución, así como las faltas o fallas de la Institución al momento de brindar y ofrecer un buen servicio al cliente. En este segundo semestre no existen casos declarados como Parcialmente Procedentes, ya que todos los casos lograron tener respuestas totales como Procedente o No procedentes al momento de realizar su análisis. Asimismo, se evidencian fallas en los expedientes, se reciben incompletos de algunas de las transacciones que el cliente presenta en su solicitud de reclamo, los cuales deben ser gestionados por las áreas encargadas, y donde la espera de éstos supera los plazos de respuesta establecidos por Ley (20 días continuos), por lo

que no se justifica mantener improcedente una reclamación.

Con relación a otros casos, la mayoría de Reclamos de Tarjetas de Débito y Crédito relacionados a transacciones realizadas en Puntos de Venta, la gestión y recepción de soportes depende de las respuestas de las marcas (Visa – Master Card), por tal motivo son declarados en una primera respuesta como No Procedente sin soporte por el Departamento de Atención al Cliente y Reclamos para cumplir con el lapso establecido en Ley, sin embargo, posterior a esta respuesta se reciben soportes donde en algunos casos se mantiene la respuesta de No Procedente, o en otros, se logran recuperar algunas de las transacciones reclamadas por el cliente, donde el Defensor del Cliente debe gestionar el debido reintegro parcial o total según haya sido la recuperación de los montos en reclamo del cliente.

Durante el segundo semestre de 2018 la Cartera de Crédito de Tarjetas Rotativa y de Compra Cuotas experimentó un crecimiento de Bs.S 171.712.940,37 para ubicarse en un total de Bs.S 171.944.465,59 con una variación porcentual del 74.165,98% con respecto a la Cartera al cierre de diciembre de 2017 y un incremento de Bs.S 164.719.141,21 que significó 2.279,75% con respecto a la misma Cartera al cierre de junio de 2018.

En referencia a la morosidad, la Cartera se ubicó en Bs. 31.885,31 exhibiendo un incremento de Bs.S 31.805.00, no obstante a este aumento, el valor absoluto del indicador de morosidad se posicionó en 0,00%.

Las cifras muestran el esfuerzo sostenido en pro de un crecimiento sano de la Cartera y la gestión de la Cartera Vencida apalancado en procesos de cobranzas y recuperación efectivos. Asimismo, durante el semestre se continuó con el otorgamiento de nuevos plásticos, incentivo al uso de Compra Cuotas

Plus y mantenimiento de clientes, a través de aumentos masivos de límites para clientes con excelente experiencia de pago y alta reciprocidad. De la misma forma, se emplearon estrategias de venta cruzada impulsando la colocación de Tarjetas de Crédito a clientes con alta reciprocidad en Cuentas sin Tarjetas de Crédito, a clientes con Líneas de Crédito Comercial y Tarjetas Corporativas. El uso de la herramienta Credit Scoring aportó celeridad en el proceso de análisis y las campañas impulsadas por la Gerencia de Comunicaciones Corporativas a través de las Redes Sociales apuntaron a fomentar el uso de las Tarjetas de Crédito del Banco Sofitasa. De la misma manera, se continuó con el servicio de envío de mensajes de texto, y correos electrónicos a los clientes invitándoles a retirar y activar sus Tarjetas de Crédito.

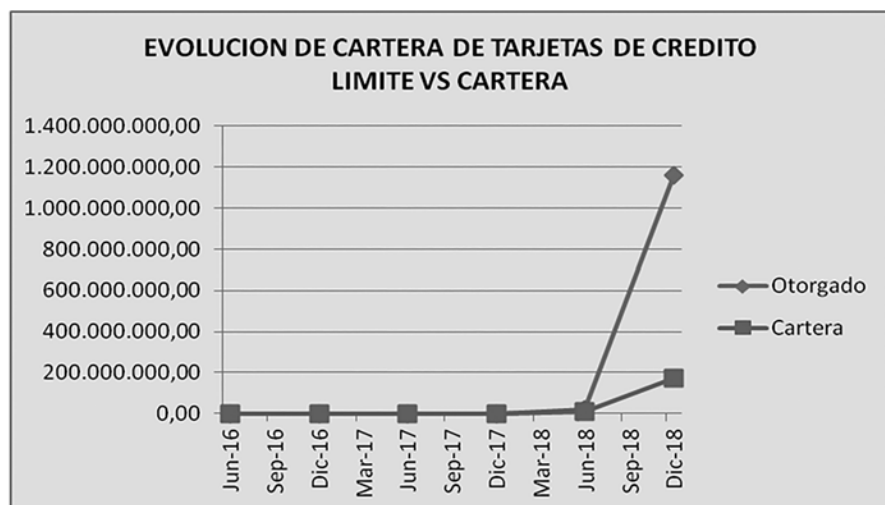
A continuación se puede observar el detalle de la variación de la Cartera, durante los últimos seis semestres:

Evolución de la Cartera de Tarjetas de Crédito Vigente en Bolívares

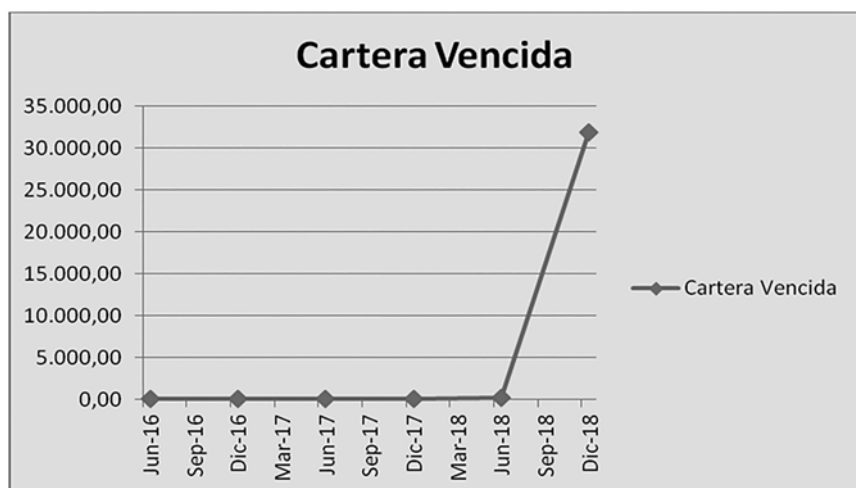
Seis últimos semestres

	Jun-16	Dic-16	Jun-17	Dic-17	Jun-18	Dic-18
Otorgado	41.335,45	56.417,43	132.116,14	565.786,33	19.501.709,53	1.163.260.370,00
Cartera	18.399,76	28.413,52	54.331,80	231.444,90	7.225.081,16	171.912.580,28
Cartera Vencida	100,07	110,60	70,85	80,31	243,22	31.885,31

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



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



Durante el segundo semestre 2018 el universo de Tarjetas de Crédito Activas tuvo un crecimiento de 1.779 plásticos, ubicándose en 72.341 unidades, para representar un incremento por el orden de 1,36% con relación al primer semestre de 2018; de las cuales fueron 38.670 Tarjetas Visa y 33.671 Tarjetas MasterCard. Dicho aumento se debió al uso de la herramienta Credit Scoring por la Red de Agencias, a la gestión de la venta cruzada realizada con clientes con Líneas de Crédito Comercial y a Clientes con alta reciprocidad, así como también al financiamiento de Puntos de Venta y a la activación de las Tarjetas de Crédito a través de la Red de Agencias.

La cantidad de plásticos nuevos colocados durante el año 2018 por medio de las Vicepresidencias Regionales se puede visualizar en el siguiente cuadro:

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

Tarjetas de Débito

En el lapso julio-diciembre de 2018 la cantidad de Tarjetas de Débito Activas ascendió a un total de 465.225 plásticos, de los cuales 411.144 fueron Sofimatic y 54.081 Virtuales, registrándose un aumento de 6,32% en la cantidad de tarjetas activas con respecto al cierre del primer semestre de 2018, y un incremento en términos absolutos de 27.661 tarjetas nuevas.

En el semestre recién concluido, los montos

máximos autorizados de dispensación por transacción para Tarjetas de Débito Sofimatic y Virtual en la Red de Cajeros Automáticos fueron modificados a Bs.S 500,00 por transacción y diario. Con relación a los montos máximos de dispensación a través de Cajeros Automáticos de la Red Suiche 7B se ajustaron a Bs.S 300,00 diario, cumpliendo de esta manera con la normativa legal vigente.

Asimismo, en el período recién concluido, se incrementaron los montos máximos para las transacciones con Tarjetas de Débito en Puntos de Venta (POS), tal como se especifica a continuación: Bs.S 60.000,00 diarios; Bs.S 300.000,00 semanal y Bs.S 1.200.000,00 mensual; esto con la finalidad que los clientes continúen usando los canales electrónicos y adecuándose a las exigencias del mercado nacional.

Disposición del Canal Electrónico ATM

Al finalizar el presente semestre, el Banco cuenta con 118 cajeros automáticos instalados, de los cuales 11 son cajeros automáticos multifuncionales y los restantes 107 son cajeros automáticos monofuncionales, aumentando el número de cajeros automáticos con relación al lapso enero-junio 2018.

Cabe destacar que con la finalidad de continuar con el mejoramiento de la rentabilidad de los ATM en el lapso de la cuenta, se incorporaron sendos cajeros en las Agencias C.C. Baratta y La Concordia, en el estado Táchira y en la ciudad de Barinas, en el estado Barinas, mejorando de esta manera el servicio a los clientes.

Asimismo, se estima en el primer semestre del año 2019 incorporar sendos cajeros automáticos en las Agencias Caracas, en Distrito Capital; La Limpia, en el estado Zulia

y en la Taquilla Externa Piritu, estado Portuguesa y se continuarán evaluando en las Agencias que lo ameritan. Estos cajeros automáticos sostienen los servicios de la Red Sofitasa, la Red Nacional de Cajeros Suiche 7B, la Red Internacional Maestro-Cirrus y Red Cadencie, respectivamente.

Por otra parte, en lo que concierne a los retiros y consultas se realizó un total de 4.181.216 operaciones, lo que representó un aumento transaccional de 16,08% con respecto a las 3.602.145 transacciones del primer semestre de 2018. El total de bolívars dispensado durante el lapso julio-diciembre 2018 aumentó a Bs.S 58.622.357,29 que significó un incremento de 301.322% con relación a los Bs.S 19.455,00 dispensados durante el periodo enero-junio 2018.

Así también, se continuó con el monitoreo constante de la Red de Cajeros Automáticos, empleando las herramientas que permiten conocer la disponibilidad diaria, por lo que se pueden aplicar correctivos necesarios para mejorar el servicio continuo de los ATM a nivel nacional, determinándose para el lapso que los cajeros automáticos se encuentran con una disponibilidad en promedio de 81,18% lo que permite que los retiros y consultas se realicen de manera más rápida.

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

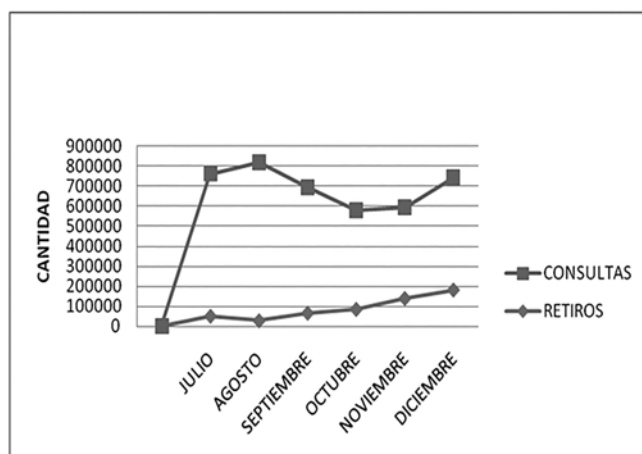
**Evolución de Transacciones por Consultas, Retiros y Monto
Dispensado en los ATM del Banco Sofitasa
Segundo Semestre 2018**

Mes	CONSOLIDADO		
	Nº Retiros	Nº Consultas	Monto Dispensado (Bs)
Jul-18	50.844	709.329	1.560,63
Ago-18	27.715	790.005	1.245.722,66
Sep-18	65.982	626.617	1.634.554,00
Oct-18	84.716	492.295	4.562.770,00
Nov-18	138.860	455.060	8.950.470,00
Dic-18	181.381	561.592	42.227.280,00
II Sem 2018	549.498	3.634.898	58.622.357,29

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

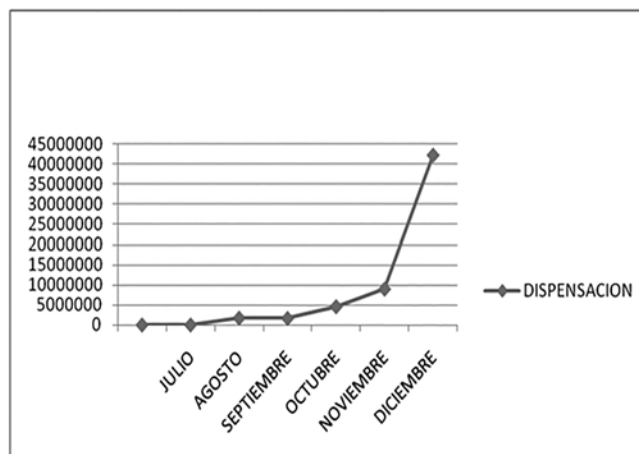
Consultas y Retiros en ATM

julio 2018 – Diciembre 2018



Dinero dispensados por ATM

Julio 2018 – Diciembre 2018



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

Transacciones por Cajeros Automáticos de todas las redes

Julio 2018 – Diciembre 2018

MES	RED SOFITASA			RED SUICHE 7B		
	Nº Consultas	Nº Retiros	Dispensado (Bs.)	Nº Consultas	Nº Retiros	Dispensado (Bs.)
Jul-18	143.795	16.126	626,82	561.992	31.776	816,34
Ago-18	150.764	9.943	398.248,00	638.836	17.697	847.470,00
Sep-18	102.426	18.604	868.997,00	523.979	47.369	765.307,00
Oct-18	100.416	28.239	2.194.555,00	391.644	56.474	2.368.185,00
Nov-18	91.504	39.022	4.211.830,00	363.376	99.832	4.712.640,00
Dic-18	105.346	49.319	19.818.050,00	456.083	132.055	22.407.730,00
TOTAL	694.251	161.253	27.492.306,82	2.935.910	385.203	31.102.148,34
MES	RED CIRRUS			RED CADENCIE		
	Nº Consultas	Nº Retiros	Dispensado (Bs.)	Nº Retiros	Dispensado (Bs.)	
Jul-18	542	5	0,10	2.937	117,37	
Ago-18	405	1	0,01	74	4,65	
Sep-18	212	9	250,00	0	0,00	
Oct-18	235	3	30,00	0	0,00	
Nov-18	180	6	26.000,00	0	0,00	
Dic-18	163	7	1.500,00	0	0,00	
TOTAL	1.737	31	27.780,11	3.011	122,02	

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

Monto total dispensado por las redes

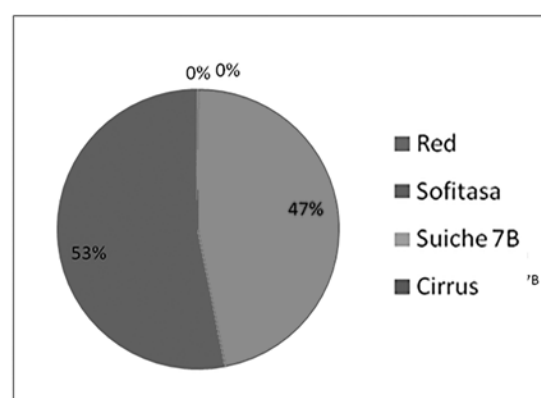
Julio 2018 – Diciembre 2018

Red	Monto Dispensado (Bs.)	% del Total
Sofitasa	27.492.306,82	46,90
Suiche 7B	31.102.148,34	53,05
Cirrus	27.780,11	0,05
Cadencie	122,02	0,00
Total	58.622.357,29	100,00%

Montos dispensados en los ATM

por las distintas redes

Julio 2018 – Diciembre 2018



Disposición del Canal Electrónico Puntos de Venta

Finaliza el segundo semestre 2018 con un inventario de Puntos de Venta activos por el orden de 5.308 unidades distribuidos en 4.956 comercios afiliados a nivel nacional, fomentando la migración de dispositivos ubicados en comercios con bajos niveles de facturación y dispositivos reparados para atender las 378 averías que se presentaron en los comercios de alta facturación, así como las nuevas afiliaciones de carácter estratégico. De esta manera, se incentivó el uso de los Puntos de Venta y se brindó una mejor atención y calidad de servicio.

De la misma manera, los comercios afiliados con Puntos de Venta procesaron un total de 1.448.898 transacciones de Tarjetas de Crédito por un monto total de Bs.S 890.426.501,92 lo cual representó una disminución de 43,53% a nivel transaccional y un aumento de 3.159% a nivel de monto facturado con respecto al primer semestre de 2018. Además, se procesaron 31.951.227 transacciones de Tarjetas de Débito por un monto total de Bs.S 11.384.041.709,51 lo que significó una disminución de 17 % a nivel transaccional y un incremento de 3.169 % a nivel de monto facturado con respecto al período enero-junio 2018. Es de hacer notar que, el incremento de los volúmenes facturados tanto para Tarjetas de Crédito como de Tarjetas de Débito se debió al impacto de la excelente distribución de los dispositivos reparados en comercios afiliados de alta facturación, así como también a la confianza percibida por nuevos comercios afiliados con la opción de comprar el dispositivo.

A continuación se muestra el detalle mensual de la facturación del segundo semestre de 2018 de los 4.956 comercios afiliados, a través de los 5.308 POS, instalados a nivel nacional.

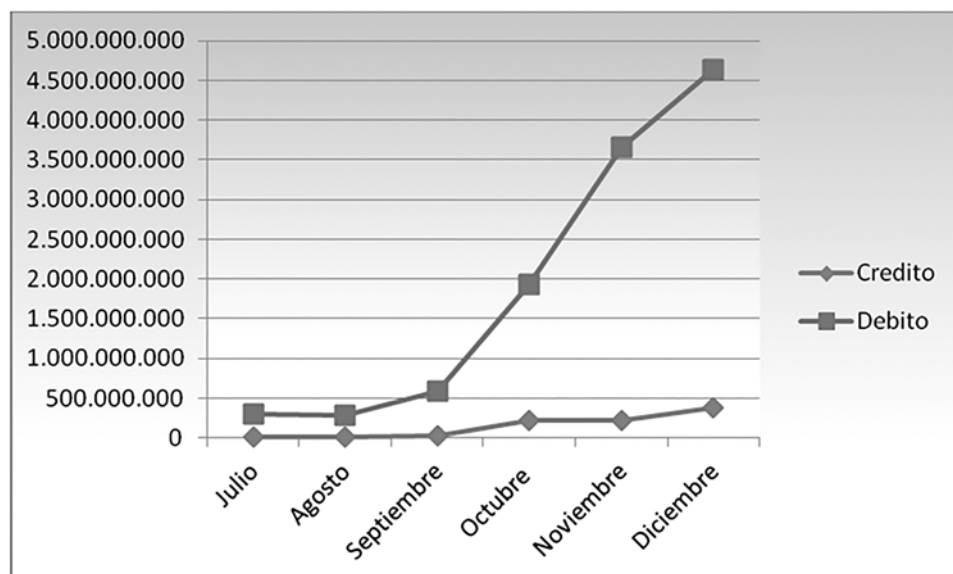
Evolución de los Montos Facturados por Puntos de Venta del Banco Sofitasa en Tarjetas de Crédito y Tarjetas de Débito

Julio 2018 – Diciembre 2018

ESTADISTICA DE JULIO/DICIEMBRE 2018				
	Crédito		Débito	
	Total TX TDC	Total Fact. TDC	Total TX TDD	Total Fact. TDD
Julio	219.531	12.474.190	6.114.353	303.137.719,84
Agosto	301.080	15.896.007,72	5.879.430	277.310.279,90
Septiembre	231.565	27.632.665,45	6.190.903	592.775.425,05
Octubre	316.507	228.320.232,27	5.197.394	1.928.030.926,92
Noviembre	212.154	221.533.881,77	4.947.367	3.652.268.813,13
Diciembre	168.061	384.569.524,71	3.621.780	4.630.518.544,68
Total	1.448.898	890.426.501,92	31.951.227	11.384.041.709,51

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

Julio 2018 – Diciembre 2018



Canal Sofinet

Los nuevos tiempos requieren de acciones proactivas, dinámicas y emprendedoras que permitan afrontar de manera idónea el entorno y obtener el mejor resultado de dichas situaciones.

Con este enfoque se ejecutaron los siguientes desarrollos en el tercer trimestre del año 2018:

Se dio cumplimiento al proceso de Reconversión Monetaria establecido en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana N° 6.379 Extraordinario, con Decreto N° 3.445 con fecha 4 de agosto de 2011, en el cual el Banco Sofitasa implementó un plan diligente en función de una serie de lineamientos emitidos por la Sudeban y el BCV como ente rector de dicho proceso.

De la misma manera, en concordancia con el proceso de Reconversión Monetaria y en cumplimiento con lo establecido por la Sudeban, en el numeral 26 del artículo 171 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario se realizaron las adecuaciones correspondientes en la plataforma de Sofinet – de www.sofitasa.com – para adoptar la criptomoneda Petro como unidad de cuenta, para lo cual en la pantalla consolidada se muestran los saldos de los productos en Petro, así como también se muestra en Bolívars Soberanos (Bs.S).

Por otra parte, en el período julio-diciembre 2018, se activó la Afiliación al Directorio Sofinet, que permite al cliente agregar a la agenda virtual las cuentas de uso más frecuente para transferencias, y se llevaron a cabo los ajustes a las opciones de Transferencias, Pago de Tarjetas de Crédito, Pago de Nómina y Pago a Proveedores a cuentas en Otros Bancos, permitiendo así que los clientes puedan efectuar sus operaciones de acuerdo a sus necesidades.

Igualmente, en el semestre que acaba de concluir, se inició el desarrollo de la opción “Notificación de Viajes” por Sofinet, a través de la cual el cliente debe notificar su viaje al exterior en el caso de requerir usar o movilizar sus instrumentos financieros, dando así cumplimiento a la Circular SIB-II-GGR-GNP14539, con fecha 27 de agosto de 2018 de la Sudeban sobre “Protección Integral de los clientes, usuarios y usuarias del Sistema Bancario nacional que realizan operaciones mediante la Banca a distancia o Banca por Internet fuera de la República Bolivariana de Venezuela”.

Asimismo, en labor conjunta con la Vicepresidencia de Tecnología se dio continuidad al proyecto Pago Móvil – Sofimóvil (P2P), para que en un corto plazo se cuente con un nuevo e innovador canal de pago. Por medio de este servicio los clientes podrán realizar pagos a través de su teléfono móvil celular, el cual le brindará mayor comodidad y conveniencia.

También se proyecta para el próximo semestre ejecutar mejoras en los procesos del servicio de atención al cliente de Banca Virtual, con la finalidad de prestar un servicio de mayor calidad, eficiencia y seguridad, que satisfaga las expectativas y cubra las necesidades de los usuarios del servicio Sofinet.

Con esta dirección y con un trabajo en equipo, en el lapso de la cuenta se obtuvo un incremento en los montos transaccionales por el orden de Bs.S 64.094.224.270,54 lo que representó un crecimiento de 6.067,18% en comparación con el monto de las transacciones efectuadas en el primer semestre 2018.

De igual forma, aumentó la cantidad de operaciones realizadas por el canal web, por el orden de 2.159.193 operaciones adicionales, que representó un incremento de 7,02% con relación al volumen de operaciones transaccionales efectuadas en el primer semestre de 2018, como se indica en las cifras del cuadro siguiente:

Crecimiento de Operaciones

Dos últimos semestres

Período	Cantidad de Operaciones	Montos Transaccionales Bs.S.
I Semestre -2018	30.733.254	1.039.279.727
II Semestre -2018	32.895.447	64.094.224.271

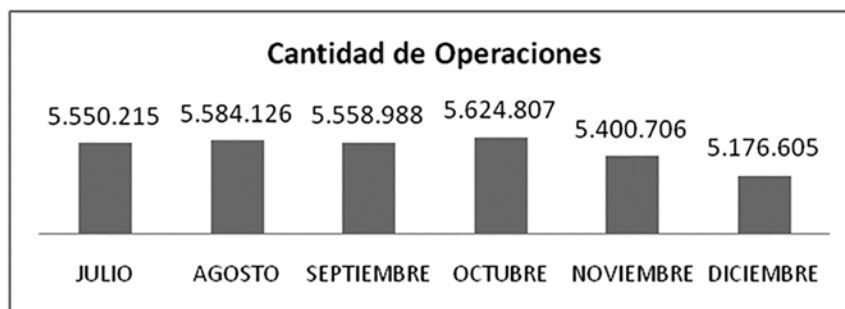
Incremento	2.159.193	63.054.944.544
% de Incremento	7.02%	6067,18%

A continuación se muestran los resultados del segundo semestre del año 2018 del servicio Sofinet:

Crecimiento en Operaciones

Último semestre

	OPERACIONES
JULIO	5.550.215
AGOSTO	5.584.126
SEPTIEMBRE	5.558.988
OCTUBRE	5.624.807
NOVIEMBRE	5.400.706
DICIEMBRE	5.176.605
TOTAL	32.895.447

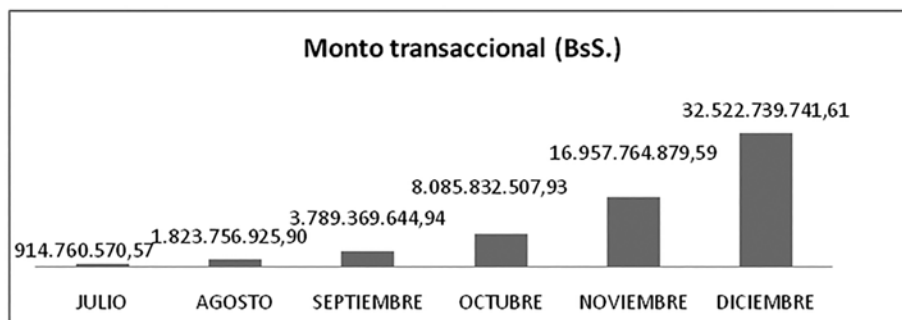


Para el cierre del segundo semestre de 2018 se realizaron un total de 32.895.447 operaciones de consultas, transferencias y pagos entre clientes naturales y jurídicos por medio del servicio de Banca Virtual Sofinet.

Transacciones por Banca Virtual Sofinet – Número de Operaciones

Julio 2018 – Diciembre 2018

	MONTO DE TRANSACCIONES
JULIO	914.760.570,57
AGOSTO	1.823.756.925,90
SEPTIEMBRE	3.789.369.644,94
OCTUBRE	8.085.832.507,93
NOVIEMBRE	16.957.764.879,59
DICIEMBRE	32.522.739.741,61
TOTAL Bs.S	64.094.224.270,54



En el lapso julio-diciembre 2018 se efectuaron por Sofinet operaciones transaccionales entre cuentas de clientes y pagos por un monto total de Bs.S 64.094.224.270,54 entre las que destacan principalmente las transferencias a cuentas de clientes en Sofitasa.

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

En el semestre que acaba de concluir, la Vicepresidencia de Medios de Pago Electrónicos consolidó el esfuerzo de sus Unidades de Negocio y Soporte para contribuir con el crecimiento del Banco y mejorar sus ingresos, los cuales en comparación con el semestre anterior aumentaron de Bs.S 3.133.335,50 a Bs.S 231.448.135,22 representando un incremento de 7.386%. En cuanto a los Gastos pasaron de Bs.S 1.066.298,88 a Bs.S 83.608.498,95 lo que representó un aumento de 7.841%. Es por ello, que al comparar los Ingresos del semestre recién finalizado con los Gastos del mismo período se evidencia una utilidad de Bs.S 147.839.636,27 es decir, 36,12% en términos porcentuales.

La Red de Agencias del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., culminó el segundo semestre de 2018 con ochenta y una (81) oficinas en el territorio nacional, distribuidas en setenta (70) agencias, apoyadas por once (11) taquillas externas de atención al cliente, en dieciocho (18) estados de la geografía nacional, distribuidas en seis (06) Vicepresidencias Regionales, a saber: Táchira, Los Andes, Los Llanos, Lara-Centro, Nor-Occidental y Caracas-Oriente, adscritas a la Vicepresidencia de Sucursales y Agencias.

Durante el lapso, el Banco Sofitasa experimentó un crecimiento en Cartera de Créditos con Bs.S 7.156.175.557,79 en comparación al cierre de junio de 2018; la Vicepresidencia Regional con mayor crecimiento fue la zona Capital con un crecimiento de Bs.S 2.382.104.159,27 en comparación con el cierre a diciembre del año 2017.

En cuanto a las Captaciones, la Institución alcanzó un crecimiento de Bs.S 24.632.539.226.118,40 en comparación al cierre del segundo semestre de 2018, y la Vicepresidencia con mayor variación fue la zona Lara-Centro con un incremento de Bs.S 729.189.224,36.

Por otra parte, se indica que al cierre del primer semestre del año 2018 se implementó un esquema de evaluación de la gestión identificando los objetivos más estratégicos para la organización a los cuales se les otorgó un peso.

Los resultados arrojados en dicho esquema de evaluación ubican la gestión de cada Vicepresidencia Regional en este orden de acuerdo a su desempeño: Andes, Táchira, Llanos, Táchira II, Nor-Occidental, Lara-Centro, Oriente, y Capital. Las agencias que obtuvieron el mejor resultado en la evaluación fueron Palmira, El Rosal, San Felipe, Los Mangos y Centro.

Exitosas iniciativas desarrolladas por la Red de Agencias en conjunto con las áreas de negocio, nos acercaron a nuestra clientela y a un importante número de prospectos de clientes. Este acercamiento permitió profundizar la relación con cada cliente y cada prospecto, colocar nuevos productos y hacer interesantes negocios.

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

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

Durante el segundo semestre de 2018, se llevó a cabo de forma exitosa el proceso de Reconversión Cambiaria, la incorporación del cono monetario soberano y la desmonetización del cono monetario fuerte, actividades que demandaron del tiempo y la capacidad de adaptación de la Red de Agencias.

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

La Vicepresidencia de Tecnología de Banco Sofitasa, apoyando a la organización en su plan estratégico y aportando su talento humano en el cumplimiento de los proyectos, disposiciones gubernamentales y alineados con la realidad de Venezuela, permitió cumplir con los diferentes retos presentados en el segundo semestre de 2018, manteniendo a la Institución en los estándares de la banca venezolana.

Dando cumplimiento a las solicitudes de las Franquicias, se realizaron los cambios en la aplicación transaccional del core de Tarjeta de Créditos (CADENCIE), permitiendo seguridad, flexibilidad y cumplimiento de las normativas vigentes del año 2018 de las marcas VISA y MASTERCARD.

De la mis manera, en el lapso de la cuenta, se ejecutó el proyecto de Reconversión Monetaria con un mínimo de incidentes, logrando dar respuesta satisfactoria a las normativas gubernamentales, en los tiempos acordados y cercanos al nivel de la excelencia, permitiendo consolidar la continua confianza de los clientes, manteniendo con ello al Banco Sofitasa a la vanguardia de respuesta a estos cambios.

Adicionalmente, se cumplió con la normativa internacional en la migración del aplicativo SWIFT, lográndose la actualización de los protocolos del software de ejecución de las transacciones interbancarias e internacionales, manteniendo al Banco con los estándares de servicio de la red internacional de comunicaciones financieras entre bancos y otras entidades financieras.

Finalmente, se resalta el esfuerzo y dedicación del talento humano en el mantenimiento de todos los servicios financieros, operativos y cumplimiento del elevado número de disposiciones gubernamentales, resaltando el interés y emprendimiento para cumplir con los retos de la organización a todo nivel.

TÁCHIRA

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

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

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

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

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

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

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

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

TAQUILLA EXTERNA PEQUEÑOS COMERCIANTES: Av Principal Parque Exposición Mercado Pequeños Comerciantes, Telf. (0276) 3482798 / 3483672, Mcpio. San Cristóbal.

PLAZA LOS MANGOS: Carrera 21 entre calles 10 y 11, local 2, Edif. Tiyiti, planta baja, Barrio Obrero. Telfs. (0276) 3558855 / 3558744, 3558815, Fax: (0276) 3556411. Mcpio. San Cristóbal.

TAQUILLA EXTERNA CENTRO CLÍNICO: Urbanización Santa Inés, Centro Clínico San Cristóbal, planta baja,

sector Guayana. Telf. (0276) 3423906, Mcpio. San Cristóbal.

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

TAQUILLA EXTERNA POLICLÍNICA TÁCHIRA: Edificio Policlínica Táchira, Av. 19 de Abril con avenida Rotaria, planta baja. Telfs. (0276) 3465036 / 3464445. Mcpio. San Cristóbal.

BARRIO OBRERO: Carrera 22 con calles 8 y 9, N. 8-53. Barrio Obrero. Telf. (0276) 3560244, Fax: (0276) 3566055. Mcpio. San Cristóbal.

C.C. BARATTA: Centro de Compras Baratta, Av. Ferrero Tamayo, diagonal al Centro Latino local AV-13, Telfs. 3562888 / 3562300 / 3564299 / 3563999 / 6562300 / 3562888, Mcpio. San Cristóbal.

TAQUILLA EXTERNA SANTA TERESA: Calle principal Santa Teresa, calle 4 con carrera 2, C.C. Santa Teresa, local 1. Telf. (0276) 3412426. Mcpio. San Cristóbal.

PARAMILLO: Zona Industrial de Paramillo, Av. Principal C.C. Bepca, P.B. Telf. (0276) 3564518. Mcpio. San Cristóbal.

TÁRIBA: Carrera 4 con esq. calle 7. Telfs. (0276) 3941462, Fax: (0276) 3941314. Mcpio. Cárdenas.

TAQUILLA EXTERNA BARRANCAS: Av. Principal esq. vereda Sucre. Galpón 363-A, Barrancas parte baja. Telfs. (0276) 3414920, (0416) 5740751. Mcpio. San Cristóbal.

PALMIRA: Calle 3 con carrera 3 N° 3-62 frente a la Plaza Bolívar, diagonal a la Alcaldía de Palmira. Telfs. (0276) 3944033 / 3944163, Fax: (0276) 3944164. Mcpio. Guásimos.

CORDERO: Av. Eleuterio Chacón con calle 9, Edif. Banco Sofitasa. Telfs. (0276) 3960596, Fax (0276) 3960774. Mcpio. Andrés Bello.

CAPACHO: Calle 10 entre carreras 5 y 6 frente a la

Plaza Bolívar, Independencia. Telfs. (0276) 7880454, Fax: (0276) 7880536. Mcpio. Independencia.

LA GRITA: Calle 2 entre carreras 5 y 6, N° 5-25. Telfs. (0277) 8812293/8812350, Fax: (0277) 8812106. Mcpio. Jáuregui.

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

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

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

SAN ANTONIO: Carrera 8 con calles 5 y 6, N° 5-15. Telfs. (0276) 7710810 / 7710378, Fax: (0276) 7711705. Mcpio. Bolívar.

TAQUILLA EXTERNA ADUANA SAN ANTONIO: Aduana San Antonio del Táchira. Telf. (0276) 7717618. Mcpio. Bolívar.

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

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

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

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

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

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

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

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

MÉRIDA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TRUJILLO

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

APURE

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

BARINAS

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

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

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

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

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

PORTUGUESA

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

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

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

LARA

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

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

CABUDARE: Av. Principal La Mata, esquina calle Libertador, C.C. Terepaima. Telfs. (0251) 2614985/2630793. Fax. (0251) 2614336. Mcpio. Palavecino.

ZULIA

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

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

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

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

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

DISTRITO CAPITAL

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

MIRANDA

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

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

CARABOBO

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

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

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

ARAGUA

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

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

NUEVA ESPARTA

PORLAMAR: Av. 4 de Mayo con calle Macanao, Edif. L'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
soportetecnicos@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



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



Banca Electrónica
cajeros automáticos



sofitasamercadeo@gmail.com



Sofinotas@sofitasa.com