

MEMORIA Y CUENTA
2019
SEGUNDO SEMESTRE



Edición y Dirección
Presidencia
y Vicepresidencia Ejecutiva

Análisis y Estadística
Vicepresidencia de Finanzas

Diseño Gráfico
Trevisi Publicidad C.A.

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

04	Junta Directiva
05	Administración Ejecutiva
06	Convocatoria
07	Informe de la Junta Directiva
22	Informe de los Comisarios
26	Estados Financieros
34	Dictamen de los Contadores Públicos Independientes
37	Informe de Auditoría Interna
52	Informe Financiero
71	Operaciones Superiores al 5% del Patrimonio
73	Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario
77	Informe de Riesgos
86	Calidad de Servicio
98	Medios de Pago Electrónicos
109	Sucursales y Agencias
110	Tecnología
111	Red de Agencias

**JUNTA DIRECTIVA
2018 –2020**

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

PRESIDENTE
VICEPRESIDENTE

DIRECTORES PRINCIPALES

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

DIRECTORES SUPLENTE

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

COMISARIOS PRINCIPALES

Lcdo. Fernando Enrique Marcano Torres
Lcda. Marlene Roxana Briceño Ramirez

CPC 12.743
CPC 105.295

COMISARIOS SUPLENTE

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

CPC 71.722
CPC 22.423

Presidente

Sr. Oscar Antonio Galeazzi Mogollón

VicePresidente

Lcdo. José Alfredo de Jesús Galeazzi Mogollón

Adjunto a Presidencia

Sr. José Raymar Galeazzi Mora

Vicepresidente Ejecutivo

Dr. José Gonzalo Sánchez González

Vicepresidentes de Negocios

Dr. Samuel Darío Mogollón Sánchez

Srta. Sandra de Jesús Galeazzi Mogollón

Dra. Mary Nelly Galeazzi de Medina

Lcdo. Carlos Guillermo Galeazzi Mogollón

Abog. Vanessa Cecilia Galeazzi Barreto

Vicepresidente de Finanzas

Dr. José Gonzalo Sánchez González (E)

Gerente General de Auditoría Interna

Lcda. Liseth Karina Cárdenas Merchán

Vicepresidente de Administración

Arq. Giannina Gañán Grandeppieno

Vicepresidente de Créditos

Lcda. Reina Ortiz Reyes

Vicepresidente de Medios de Pagos Electrónicos

Dra. María Hortensia Sánchez González

Vicepresidente de Proyectos

Dr. Braulio de Jesús Rodríguez Vicentt

Vicepresidente de Tecnología

Ing. Deasy Alexandra Gamboa Contreras

Vicepresidente de Sucursales y Agencias

Dra. Ana María Espina Boada

Vicepresidente Regional Táchira I

Econ. José Antonio Contreras Uzcátegui

Vicepresidente Regional Táchira II

Lcda. Nelly Vivas Ramirez

Vicepresidente Regional Los Andes

Lcdo. Héctor Eduardo Molina Sosa

Vicepresidente Regional Zona Los Llanos

Ing. Carlos Federico Delgado Espinoza

Vicepresidente Regional Zona Centro-Occidente

Lcda. María Auxiliadora Reyes Yanez

Vicepresidente Regional Zona Nor Occidente

Lcdo. José Domingo Rebolledo Márquez

Vicepresidente Regional Zona Oriente

Lcdo. Alonso Ángel López Jimenez

Vicepresidente Regional Capital

Lcdo. Wilfredo Antonio Paredes Gómez

Consultor Jurídico

Dra. Liliana Díaz Rangel

Vicepresidente de Talento Humano

Lcdo. William José Ramirez Alarcón

Gerente de Auditoría de Sistemas

Ing. Wilder Javier Calderón Hernández

Oficial de Cumplimiento de Prevención y Control de Legitimación de Capitales

Lcdo. Pedro Felipe Peñaloza Galviz

Gerente de Seguridad Bancaria

Dr. Oswaldo José Patiño González

Gerente de Seguridad de la Información

Ing. Joaquín Eduardo Delgado Mora

Gerente de Administración Integral de Riesgo

Lcda. Emma Reinoza Sulbarán

Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Lcda. Mayra Norelky Zambrano Zambrano

BANCO SOFITASA BANCO UNIVERSAL, C.A.

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

CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO: Bs. 160.850,00
RESERVA LEGAL: Bs. 160.850,00
OTRAS RESERVAS Y SUPERAVIT: Bs. 1.323.704.415.864,00
TOTAL PATRIMONIO: Bs. 1.323.704.576.714,00

CONVOCATORIA

De conformidad con los Estatutos del Banco, se convoca a los señores Accionistas de esta compañía, para la Asamblea General Ordinaria de Accionistas que se efectuará el día **jueves 26 de marzo de 2020, 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 2019.
- SEGUNDO:** Discutir, aprobar o modificar el Balance General y el Estado de Resultados para el período semestral concluido el 31 de diciembre de 2019, todo con vista del Informe de los Comisarios y Dictamen de los Contadores Públicos en el ejercicio independiente de la profesión.
- TERCERO:** Conocer y Resolver sobre la aplicación de las Utilidades no Distribuidas del Ejercicio Económico en referencia.
- CUARTO:** Elección de la Junta Directiva del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., para el período 2020-2022.
- QUINTO:** Designación o ratificación de los Comisarios Principales y Suplentes para el período 2020-2021.

San Cristóbal, 27 de febrero de 2020.

Econ. RAÚL GUILLERMO HUIZZI GAMARRA

Director Principal Delegado por Junta Directiva No. 438 de fecha 10 de febrero de 2020

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 Director Principal Delegado por 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 2019, así como los Estados Financieros, el Informe de los Auditores Externos e Interno, último Informe de gestión del Comité de Riesgo, el Informe sobre Prevención de Legitimación de Capitales y el Informe de los Comisarios, correspondientes al referido ejercicio, todo ajustado a la Resolución Nro. 063.11 del 18 de febrero del año 2011, según lo publicado en la Gaceta Oficial Nro. 39.628 de la República Bolivariana de Venezuela, sobre las “Normas que establecen los lineamientos y requisitos que deben consignar las Asambleas de Accionistas de las instituciones bancarias, casas de cambio y operadores fronterizos”.

En primer lugar quiero, en este aparte, resumir ante Ustedes algunos aspectos de carácter estrictamente macroeconómico, que de alguna manera condicionaron el escenario dentro del cual se 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

A finales del segundo semestre 2019 el Banco Central de Venezuela (BCV) reporta una desaceleración en el crecimiento de la liquidez monetaria, en comparación con el alza sin precedente del año 2018, un incremento en el M2 por el orden de

4.872,62%. En el año 2018 el aumento fue de 68.246,66%. No obstante, termina el año 2019 con un comportamiento expansivo de la liquidez monetaria, manteniéndose el nivel de hiperinflación.

Si se toma en cuenta la tendencia alcista que muestra el precio del dólar paralelo al concluir el lapso julio-diciembre de 2019, las acciones tácticas entre la intervención cambiaria y la inyección de liquidez no han logrado su efectividad, aun y a pesar que se ha inyectado a la banca una cifra que analistas estiman en alrededor de 30 millones de euros en ese lapso. El tipo de cambio en el mercado no oficial se sigue devaluando sin pausa, paralelamente el dólar oficial ha seguido la misma tendencia, todo apunta al agotamiento de la efectividad en la estrategia de restricción de liquidez implantada por el BCV, a través del incremento inédito del encaje legal bancario.

Dentro de este entorno, la composición de la **liquidez monetaria**, el bolívar es cada vez más escaso por falta de papel moneda, pérdida del poder de compra y la profundización del proceso de dolarización de facto.

Señalan los analistas, para finales del semestre, que 40% de la población venezolana ya maneja divisas. La porción de efectivo como componente de la liquidez monetaria es cada vez menor, por lo que todo el dinero en circulación en la economía nacional se encuentra depositado en las cuentas bancarias o en el BCV en forma de encaje legal. Tradicionalmente el límite histórico normal de la relación efectivo/masa monetaria en Venezuela se ubica entre 10% y 11%. Para junio de 2019 se sitúa en 6,69% y, para finales del segundo semestre de 2019 algunos analistas la ubican en 5,74%.

La expansión monetaria por la vía

electrónica continuó su persistente crecimiento y es fórmula para afrontar la situación ante la caída del ingreso proveniente del petróleo.

Mientras la liquidez creció significativamente, **las Reservas Internacionales** se contrajeron en 784 millones de dólares, para ubicar su saldo en 8.056 millones de dólares, para finales del segundo semestre del 2019; dando como resultado el deterioro del tipo de cambio implícito (un respaldo menor de la moneda). A comienzos del año 2019, cada dólar de las Reservas Internacionales en poder del Banco Central respaldaba 108,7 bolívares en circulación. Para mediados del mes de noviembre de 2019, cada dólar respaldaba Bs. 3.045 en circulación. En otras palabras, menor cantidad de divisas respalda a una mayor cifra de bolívares en circulación.

Al final del segundo semestre 2019, existe consenso entre los especialistas en una caída de 35% en el **Producto Interno Bruto** (PIB). Señala The Spectator Index 2019 que: "Venezuela presenta el peor resultado de índice mundial de mayor decrecimiento, cuatuplicó al segundo mayor decreciente de Irán -6%". Toda esta situación ha conllevado a una caída o pérdida del producto acumulada desde 2014 por el orden de 60% de PIB. La producción promedio de petróleo en el año 2019 se sitúa por el orden del millón de barriles/día versus 1.5 millones en el año 2018.

Las exportaciones se mantuvieron como el componente de mayor caída al pasar el tercer trimestre del año 2019, caída por el orden de 36,9% es decir 28 puntos porcentuales por debajo con respecto al mismo trimestre de 2018. **Las importaciones** registran un deterioro de 35,9% para el tercer trimestre a pesar que representa una mejoría con respecto al segundo trimestre de 2019. Las

importaciones han caído 41 puntos porcentuales con respecto al tercer trimestre de 2018. **La inflación:** Para el mes de diciembre de 2019 el costo de la Canasta Básica se ubicó en Bs. 8.250.481,71 para una variación intermensual de 48,8% equivalente a Bs 2.707.397,42. Para esa misma fecha el salario mínimo es de Bs. 150.000 vigente desde octubre de 2019. Lo que se puede deducir que para finales de 2019 el salario mínimo en Venezuela solo tiene capacidad para adquirir 1,8% de la Canasta Alimentaria, presentando un déficit de 98,2%. Es decir, que el poder de compra del bolívar es de apenas 2,1% del que tenía a inicios del año.

El consumo privado registra un descenso por el orden de 18,4%. Profundamente impactado por la pérdida del poder de compra del salario mínimo. El consumo público ha sufrido el menor deterioro, por el orden de 11,2%. La capacidad del Estado venezolano de seguir financiando su gasto se ha visto limitada por efecto del impacto de la dolarización de facto y de la continuación de la espiral hiperinflacionaria.

Durante el segundo semestre de 2019 el Gobierno eliminó el sistema de control de cambio, discriminizó ciertas transacciones y liberalizó al mercado de divisas, profundizándose definitivamente el proceso de **dolarización** de facto. Por primera vez en la economía venezolana el flujo de divisas proveniente de operaciones no petroleras supera los 4,5 billones de dólares provenientes de las operaciones petroleras.

Reporta Econométrica que en el país entre 60% y 70% de las familias están recibiendo regularmente algunas divisas: por concepto de remesas, repatriación de dólares, salarios o parte de sus ingresos.

Según la firma de investigaciones económica Ecoanalítica 2,7 billones en dólares físicos están circulando, tres veces el

valor en bolívares en ambas formas efectivo y depósitos. Por su parte Ecoanalítica señala que, en noviembre algunos establecimientos de detal reportan 54% de sus transacciones siendo llevadas en divisas. Para el mes de octubre la cifra era de 50% del valor de las transacciones y, para el mes de junio fue de 30%.

Durante el lapso julio-diciembre 2019, el Tribunal Supremo de Justicia autorizó el pago de rentas por alquileres, ventas inmobiliarias y vehículos en dólares. Se debe señalar que el proceso de dolarización ha traído consigo el proceso de ajuste por efecto del rezago entre la inflación y el poder adquisitivo del dólar.

En conclusión, al finalizar el segundo semestre de 2019 la economía venezolana presenta el siguiente perfil: Desaceleración en el crecimiento de la liquidez monetaria, manteniéndose aún el escenario de hiperinflación. Contracción del PIB por décimo sexto trimestre en forma persistente, restricción severa de la emisión de dinero, reducción del gasto público y, reducción inducida del crédito bancario. Las Carteras de Crédito del sistema presentan una reducción por el orden de 92,38% con relación al tamaño de las Carteras de Créditos al cierre del segundo semestre de 2018. Sanciones internacionales. El bolívar como moneda pierde todas sus funciones y masificación de facto del uso de la divisa.

EL SISTEMA FINANCIERO

Al cierre del mes de diciembre 2019, se encuentran operando en el Sistema Financiero Nacional un total de 29 Bancos: 23 Bancos Universales, 1 Banco Comercial, 1 Banco con Leyes Especiales, 3 Bancos Microfinancieros y 1 Instituto Municipal de Crédito. De acuerdo a informes externos disponibles a la fecha sobre el mes de diciembre y en función de la Cuota de Mercado del Total del Activo que cada banco

posee con respecto al Sistema Banca Nacional, a la fecha operan: 2 Bancos Grandes, 6 Bancos Medianos, 6 Bancos Pequeños y, 15 Bancos Muy Pequeños.

El Total del Activo del Sistema de la Banca Nacional al cierre del segundo semestre del 2019, se ubicó en Bs. 281.223.430.924.477, esta cifra representa un incremento de 495,26% (Bs. 233.979.319.273.523 en cifras absolutas) con relación al mes de junio de 2019 y un aumento de 5.965,77% (Bs. 276.587.196.353.905 en cifras absolutas) para el período de un año, es decir diciembre 2018 – diciembre 2019.

Los cuatro principales bancos representan una **Cuota de Participación en el Total de Activo** de 81,57%, para el cierre del segundo semestre de 2019. Esta posición para junio de 2019 estaba en 80,31%, manteniéndose la concentración del Activo en torno a los cuatro principales bancos del país. Desde el punto de vista estructural, las Disponibilidades representan 21,92% del Total Activo, las Inversiones en Títulos Valores para el cierre del mes de diciembre significan 64,06% del Total Activo y la Cartera de Créditos Neta representa 3,62%.

Al finalizar el mes de diciembre 2019, las **Captaciones del Público** en el Sistema Banca Nacional cierra con un total de Bs. 76.670.181.262.374, este valor representa un incremento de 436,19% (Bs. 62.371.214.424.124 en cifras absolutas) con respecto al mes de junio 2019. Al comparar esta cifra con la obtenida en el mes de diciembre 2018, se observa un aumento de 5.025,57% (Bs. 75.174.343.736.475 en cifras absolutas). De estas Captaciones del público 70,39% se concentró en los 4 principales bancos, resultando superior en 0,73 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2019. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de diciembre 2018, es inferior en 0,82 puntos porcentuales.

La **Cartera de Crédito Bruta** presenta en el Sistema Banca Nacional un total de Bs. 10.462.426.510.086, superior en 295,33% (Bs. 7.815.941.157.881 en cifras absolutas) con respecto al mes de junio 2019. Al comparar esta cifra con la obtenida en el mes de diciembre 2018, es superior en 2.105,03% (Bs. 9.987.947.231.960 en cifras absolutas). De esta Cartera de Créditos Bruta 50,87% se concentró en los 4 primeros bancos que conforman este sector, resultando superior en 2,13 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2019. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de diciembre 2018, es inferior en 4,12 puntos porcentuales.

Las **Inversiones en Títulos Valores**, al finalizar el mes de diciembre 2019, el Sistema Banca Nacional ha invertido en Títulos Valores un total de Bs. 180.155.884.074.929, esta cifra es superior en 523,23% (Bs. 151.249.116.049.905 en cifras absolutas) con respecto al mes de junio 2019. Al comparar esta cifra con la obtenida en el mes de diciembre 2018, es superior en 6.019,60% (Bs. 177.211.970.097.529 en cifras absolutas). De estas inversiones en Títulos Valores 97,38% se concentró en los 4 primeros bancos que conforman este rubro, resultando superior en 0,17 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2019. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de diciembre 2018, es superior en 0,57 puntos porcentuales.

La **Intermediación Financiera** disminuyó en 5,22 puntos porcentuales con relación al mes de junio 2019, por otro lado, disminuyó en 16,85 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2018, al ubicarse la Cartera de Créditos Neta sobre las Captaciones del Público del Sistema Banca Nacional en 13,29% al cierre de diciembre 2019.

La **Cobertura de la Mora** (Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos

Vencidos + Litigio) para la Banca Nacional se ubicó en 56,68% para el cierre del mes de diciembre de 2019; disminuyendo en 42,71 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2019, igualmente disminuyó en 314,85 puntos porcentuales con relación al mes 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 Banca Nacional se ubicó en 4,61% aumentando en 2,11 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2019 y, con relación al mes de diciembre 2018, mostró un incremento de 3,27 puntos porcentuales.

El **Resultado Neto Acumulado** exhibe un valor de Bs. 1.160.996.290.243 superior en 186,20% (Bs. 755.344.065.795 en cifras absolutas) con respecto al resultado neto acumulado obtenido al cierre del primer semestre del año 2019. De este resultado, 56,29% se concentró en los 4 primeros bancos que conforman el sector, resultando inferior en 10,43 puntos porcentuales con respecto al segundo semestre del año 2018.

En cuanto a la **Rentabilidad del Patrimonio**, del Sistema Banca Nacional, el resultado de la Rentabilidad del Patrimonio (ROE) alcanzó un valor de 8,41% presentando una disminución de 4,60 puntos porcentuales con respecto al valor obtenido en junio de 2019 y, con relación a diciembre de 2018 presenta una disminución de 8,99 puntos porcentuales.

BANCO SOFITASA

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

En el rubro del **Total Activo**, el Banco Sofitasa presenta una cifra de Bs. 1.977.170.054.545,12 para el cierre del segundo semestre del 2019. Comparando esta cifra con la posición experimentada en diciembre 2018, de Bs. 31.813.046.875,40 (últimos doce meses) se reporta un aumento anualizado de 6.114,97%. Asimismo, comparando esta cifra con la obtenida en el primer semestre 2019 de Bs. 316.576.179.196,40 se observa un incremento de 524,55%. El Sistema Bancario exhibe un incremento del Total Activo de 5965,77% para los últimos doce meses. En cuanto a la **Cuota de Participación en el Total de Activo** en Banco Sofitasa representa 0,7% para el cierre del segundo semestre de 2019. Esta posición para junio de 2019 estaba en 0,67%.

En el renglón **Captaciones del Público**, el Banco Sofitasa cierra con una cifra de Bs. 495.498.146.989,38 reflejando un incremento de 4.916,80% con relación al nivel alcanzado de Bs. 9.876.775.598,43 en diciembre de 2018. En comparación con el monto obtenido en el cierre del primer semestre 2019 de Bs. 70.894.310.982,85 presentó un desplazamiento positivo de 598,93%. La variación del Sistema fue de 5.025,57% 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 2019 las Captaciones del Sector Oficial representan 1,72%, del Total de las Captaciones del Banco; mostrando una disminución de 1,91 puntos porcentuales con respecto a junio 2019 el cual fue de 3,63%. De tal manera que al cierre del segundo semestre de 2019 el 98,28% de las Captaciones de la Institución representan recursos captados del Sector Privado. El Sistema Financiero para el mismo lapso, alcanzó un valor de 9,38% en recursos captados del Sector Oficial.

La Cartera de Créditos Bruta cierra con un monto de Bs. 111.879.097.416,73 que comparado con el nivel alcanzado al cierre de diciembre de 2018, de Bs. 7.354.158.767,14 representa un aumento de 1.421,30% para los últimos doce meses; el Sistema se desplazó en un incremento de 2.105,03% para el mismo período. Comparando los movimientos alcanzados por la Institución, con relación al mes de junio de 2019 por Bs. 25.792.591.983,51 se observa un crecimiento de 333,76% para el semestre. Por su parte, el Sistema experimentó un aumento de 295,33% para el mismo período.

El Índice de Intermediación Financiera (Cartera de Créditos Bruta / Captaciones del Público) al mes diciembre de 2019, se ubica en 22,58%. Es de señalar que la intermediación nacional presenta un índice de 3,72% para este mismo mes.

En cuanto a la **Morosidad** para el cierre del segundo semestre de 2019, el Banco Sofitasa presenta un índice de 0,01%. La mora del Sistema Financiero Nacional cierra con un valor de 4,61%.

El Resultado Neto Acumulado de la Institución alcanzó la cifra de Bs. 1.136.812.222,52 al cierre del segundo semestre de 2019, presentando un incremento de 1.020,82% con respecto a diciembre de 2018. El Sistema exhibió un aumento de 5437,39% con relación al mismo período.

La Rentabilidad del Patrimonio (ROE) del Banco Sofitasa (Resultado Neto / Patrimonio Promedio), alcanza para el lapso julio-diciembre 2019 el valor de 0,32%. En cuanto al cierre del primer semestre de 2019 este resultado fue de 0,50%. El Sistema Financiero para ese indicador obtuvo un valor de 8,41% al concluir diciembre de 2019.

En referencia a los **Índices de**

Adecuación Patrimonial, en la relación **(Total Patrimonio mas Gestión Operativa / Activo Total) mínimo del 9%**, el Banco Sofitasa para el mes de diciembre de 2019 obtuvo un valor de 112,48% presentando una disminución de 77,26 puntos porcentuales, respecto al cierre del mes de junio de 2019. En cuanto a **la relación (Patrimonio Primario más Patrimonio Secundario / Total Activo y Operaciones Contingentes Ponderadas) mínimo del 12%**, su valor fue de 143,99%, lo cual significó una disminución de 265,92 puntos porcentuales, respecto al cierre del mes de junio de 2019.

El indicador de **Eficiencia del Gasto** ((Gastos de Personal+ Gastos Operativos)/Activo Productivo Promedio) alcanzó un valor de 13,73% y, para el cierre del primer semestre de 2019, alcanzó el valor de 7,31%. Por su parte, el Sistema Financiero obtuvo un valor de 6,66%.

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 2019 con setenta y seis (76) oficinas en el territorio nacional, distribuidas en setenta (70) agencias apoyadas por seis (6) taquillas externas de atención al cliente, en dieciocho (18) estados de la geografía nacional, distribuidas en ocho (08) Vicepresidencias Regionales, a saber: Táchira I, Táchira II, Los Andes, Los Llanos, Centro-Occidental, Nor-Occidental, Caracas y Oriente, adscritas a la Vicepresidencia de Sucursales y Agencias.

El Banco Sofitasa experimentó un crecimiento durante el segundo semestre 2019 en Cartera de Créditos en Bs.

102.422.335.744,04 en comparación al cierre de junio de 2019. La Vicepresidencia Regional con mayor crecimiento fue la Región Capital con Bs. 35.358.799.576,98 con respecto al cierre de diciembre de 2018. En cuanto a las Captaciones, la Institución alcanzó un crecimiento de Bs. 485.621.371.390,95 en comparación al finalizar el segundo semestre de 2018 y, la Vicepresidencia con mayor variación fue la Región Táchira II con Bs. 159.980.868.790,08.

Al culminar el lapso julio-diciembre 2019 se dio continuidad al esquema de evaluación de la gestión de la Red de Agencias, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos estratégicos para la organización. Los resultados obtenidos en dicho esquema de evaluación ubicaron la gestión de cada Vicepresidencia Regional en el siguiente orden, de acuerdo a su desempeño: Capital, Nor Occidental y Centro Occidental. En cuanto a las Agencias que obtuvieron el mejor resultado en la evaluación fueron El Rosal, El Viñedo, Centro y Valera.

Por otra parte, se indica que exitosas iniciativas desarrolladas por la Red de Agencias de la mano de las áreas de negocios, nos acercaron a nuestra clientela y a un importante número de prospectos de clientes. La gestión comercial del segundo semestre de 2019 estuvo orientada al incremento de las Captaciones y la facturación en Puntos de Venta, incorporando 3.000 nuevos dispositivos al inventario de equipos activos.

Bajo un esquema de acercamiento se logró profundizar la relación con cada cliente y cada prospecto, colocar nuevos productos. De la mano del Inventario de Clientes y buscando profundizar en la estrategia del crecimiento orgánico, nuestro equipo de

negocios, orientó su esfuerzo comercial a la venta cruzada de productos del portafolio corporativo, esto con la finalidad de fortalecer la vinculación de cada uno de los clientes con Sofitasa.

Con referencia a la **Cartera de Crédito de Tarjetas Rotativa y de Compra Cuotas** experimentó un crecimiento de Bs. 7.112.566.785,64 para ubicarse en un total de Bs. 9.241.191.920,20 lo que representó una variación porcentual de 334.14% con respecto a la Cartera al cierre de junio de 2019 y un incremento de Bs. 8.448.830.877,22 lo que representó 1.066,29% con relación a la misma Cartera al cierre de diciembre de 2018. En cuanto a la morosidad, la Cartera se ubicó en Bs. 9.075.995,98 habiendo experimentado un incremento de Bs. 5.127.793,05, no obstante a este aumento, su resultado es imperceptible si se tiene en cuenta el tamaño de la Cartera. Las cifras muestran el esfuerzo sostenido en pro de un crecimiento sano de la Cartera y la gestión de la Cartera Vencida apalancado en procesos efectivos de cobranzas.

En el lapso julio-diciembre 2019 se continuó con el otorgamiento de nuevos plásticos, incentivos al uso del Compra Cuota Plus, mantenimiento de clientes, a través de aumentos de límites de crédito puntuales para clientes con excelente experiencia de pago y alta reciprocidad. El uso de la herramienta Credit Scoring aportó celeridad en el proceso de análisis y las campañas impulsadas por la Gerencia de Comunicaciones Corporativas a través de redes sociales que apuntaron a fomentar el uso de las Tarjetas de Crédito del Banco Sofitasa.

Durante el segundo semestre 2019 el universo de **Tarjetas de Crédito Activas** se ubicó en 55.736 unidades, de las cuales 29.696 fueron Tarjetas Visa y 26.040 MasterCard; incorporándose la cantidad de 1.237 nuevos plásticos, haciendo uso a la herramienta de Credit Scoring y el apoyo de la

Red de Agencias. Del mismo modo, la Vicepresidencia de Medios de Pago Electrónicos orientó sus esfuerzos en la optimización de recursos, depurando la Cartera de 8.191 Tarjetas de Crédito, con el propósito de eliminar costos de mantenimientos aplicados por las franquicias.

El Centro de Atención Telefónica **Sofitel** a través de 0-500-SOFITEL (0-500-7634835) y 0276-3421622, generó comisiones por Bs. 66.352.988,50 correspondientes a Consulta a través del Operador Telefónico, Conformación de Cheques y Consultas por IVR, lo que representó un incremento de Bs. 56.38.323,00 cuya variación porcentual se ubica en 565,42% respecto al cierre del primer semestre de 2019.

En el lapso de la cuenta, la cantidad de **Tarjetas de Débito Activas** ascendió a un total de 483.992 plásticos, de los cuales 421.759 fueron Sofimatic y 62.233 fueron Virtuales, registrándose un aumento de 1,88% en la cantidad de Tarjetas Activas con respecto al cierre del primer semestre 2019 y, un incremento en términos absolutos de 8.944 tarjetas nuevas.

Los montos máximos autorizados de dispensación por transacción para Tarjetas de Débito Sofimatic y Virtual de Sofitasa en la Red de Cajeros Automáticos del Banco fueron modificados quedando al cierre en Bs. 20.000,00 por transacción y diario. Con relación a los montos máximos de dispensación a través de cajeros automáticos de la Red Suiche 7B los mismos no sufrieron cambios, cumpliendo de esta manera con la normativa legal vigente. Asimismo, se incrementaron los montos máximos para la realización de transacciones con Tarjetas de Débito de Sofitasa en Puntos de Venta (POS) quedando al cierre del segundo semestre en Bs. 50.000.000,00 diarios; Bs. 350.000.000,00 semanal y Bs. 1.400.000.000,00 mensuales; con la finalidad

de incentivar el uso efectivo de los canales electrónicos adecuándose a las exigencias del mercado nacional.

Por otra parte, se reseña que al finalizar el semestre se cuenta con 112 **cajeros automáticos (ATM)** instalados, de los cuales 11 son cajeros automáticos multifuncionales y los restantes 101 son cajeros automáticos monofuncionales, disminuyéndose el número de equipos con respecto al semestre anterior. Entre retiros y consultas se realizaron un total de 1.926.164 operaciones durante el segundo semestre, lo que representó una disminución transaccional de 17,57% con respecto a las 2.264.584 transacciones del primer semestre 2019. El total de bolívares dispensado aumentó a Bs. 1.143.841.500,00 lo cual significó un incremento de 407,05% con relación a los Bs. 225.585.500,00 dispensados durante el lapso enero-junio 2019. Se continuó con el monitoreo constante de la Red de Cajeros Automáticos, aprovechando las herramientas que permiten conocer la disponibilidad diaria de los mismos por lo que se aplicaron los correctivos necesarios para mejorar el servicio continuo de los ATM a nivel nacional; determinándose para el período julio-diciembre 2019 que los cajeros automáticos se encuentran con una disponibilidad en promedio 72,23%. Tal como refleja la información, durante el semestre los cajeros automáticos del Banco fueron utilizados en mayor proporción por clientes de Otras Instituciones financieras (Red Suiche 7B) y seguido por los propios clientes de Sofitasa, evidenciándose una disminución de los retiros por ATM en clientes de la Red Suiche 7B y de nuestros clientes con relación al semestre anterior.

En el período, obtuvo un inventario de **Puntos de Venta (POS)** Activos por el orden de 8.922 unidades distribuidos en 6.759 comercios afiliados en el país. Durante el semestre se fomentó la migración de dispositivos ubicados en comercios con bajos

niveles de facturación y dispositivos reparados para atender las 27 averías que se presentaron en comercios de alta facturación, así como también las nuevas afiliaciones con sentido estratégico y el monitoreo constante; acciones que conducen al uso productivo del canal.

En el lapso que acaba de concluir, los comercios afiliados con Puntos de Venta del Banco Sofitasa procesaron un total de 544.049 transacciones de Tarjeta de Crédito por un monto total de Bs. 32.093.866.248,65 lo cual representó una disminución de 16,51% a nivel transaccional y un aumento de 392,31% a nivel de monto facturado con respecto al primer semestre 2019. Además, se procesaron 41.236.958 transacciones de Tarjetas de Débito por un monto total de Bs. 2.064.412.008.703,42 lo que significó incrementos de 69% a nivel transaccional y de 615,04% a nivel de monto facturado respectivamente, con relación al primer semestre 2019. Es de hacer notar que el incremento de los volúmenes transaccionales para las Tarjetas de Débito se debió al impacto de la excelente distribución de los dispositivos reparados en comercios afiliados de alta facturación, así como también a la confianza percibida por nuevos comercios afiliados con la opción de compra del dispositivo.

En el semestre, se indica que se cumplió con la primera fase del proyecto de **Pago Móvil**, quedando todo listo para obtener la certificación definitiva de Pago P2P (Persona a Persona), por parte de SUICHE 7B. Asimismo, se iniciaron las pruebas del servicio P2C (Persona a Comercio) con el apoyo del equipo humano de la Vicepresidencia de Tecnología y los proveedores; ambos servicios estarán a disposición de los clientes en el primer semestre de 2020. De esta forma Sofitasa contará con estos nuevos canales, los cuales brindarán a nuestros clientes mayor comodidad, conveniencia, control y seguridad en el manejo de sus cuentas en el Banco.

De la misma manera, se trabajó en el esquema de mejoramiento continuo del servicio al cliente para satisfacer las necesidades de asistencia a los usuarios jurídicos y, para ello se construyeron estadísticas de seguimiento del servicio de solicitudes de las afiliaciones de empresas al servicio Sofinet. Igualmente, se colocó a disposición de los clientes, a través de Sofinet, la opción de recarga del instrumento de pago masivo como es el Carnet de la Patria y/o Billetera Móvil.

En el lapso julio-diciembre 2019, se cumplieron importantes logros en el crecimiento de cifras de transacciones a través de **Canal Sofinet**, obteniéndose un incremento de Bs. 4.777.248.353.708,94 en comparación con el monto de las transacciones efectuadas en el período enero-junio 2019, lo que representó un crecimiento de 460.60%. Así también, se realizaron un total de 14.962.157 operaciones de consultas, transferencias y pagos entre clientes naturales y jurídicos por medio del servicio de Banca Virtual Sofinet. Se efectuaron por Sofinet operaciones transaccionales entre cuentas de clientes y pagos por un monto total de Bs. 5.814.431.705 entre las que destacan principalmente las transferencias a cuentas de clientes en Sofitasa. Con respecto a los ingresos generados a través de Sofinet, se observó un incremento de Bs. 1.407.854.456,81 lo cual representa una variación porcentual de 364,61% en comparación al cierre del primer semestre de 2019.

Es de señalar, que durante el semestre que acaba de concluir la **Vicepresidencia de Medios de Pago Electrónicos** reporta un incremento consolidado por concepto de servicios de los canales electrónicos: En comparación con el semestre anterior aumentaron de Bs. 4.278.115.519,31 a Bs. 19.202.762.612,20 representando un

incremento de 348,87%; en cuanto a los gastos pasaron de Bs. 2.277.746.641,93 a Bs. 16.120.209.434,27 lo que muestra un aumento de 607,73%. Es por ello, que al comparar los Ingresos del semestre con los Gastos del mismo período se evidencia una utilidad de Bs. 3.082.553.177,93 es decir 19,12% en términos porcentuales.

En cuanto al Ratio de **Gestión Reclamos** (Reclamos/clientes activos) arrojó un índice de 0,49% al cierre, manteniéndose por debajo del Ratio Semestral para Venezuela (1% y 1,9%). Se puede observar satisfactoriamente una importante disminución (139 casos menos) para el cierre del segundo semestre de 2019 con un registro de 1.976 reclamos interpuestos por los clientes, en comparación con el primer semestre de 2019 cuyo registro fue de 2.115 reclamos y de la disminución en cartera de clientes, tomando como referencia solo clientes activos; es decir; clientes con saldos mayores a Bs. 0 (402.850 clientes). Este Total de Depositantes representa realmente la Cartera de Depósitos en Cuentas Corrientes, Depósitos de Ahorro (Activos) y otras Captaciones obtenidas de las personas naturales y jurídicas oficiales en el Banco Sofitasa, Banco Universal, C. A. y en función de la cantidad de reclamos recibidos, equivale aproximadamente a 01 reclamo por cada 204 clientes del Banco. La cantidad de reclamos recibidos y reportados fue de 1.976 por un total de Bs. 392.119.638,39. De este total de transacciones reclamadas, 1498 (76%) por un monto total de Bs. 256.037.037,56 (65%) fueron declaradas como Procedentes; 303 (15%) por un total de Bs. 76.100.381,37 (19%) fueron declaradas como No Procedentes y 175 (9%) por un total de Bs. 59.982.219,46 (15%) se encuentran Pendientes o En Proceso de solución.

Al evaluar los tiempos de respuesta para la atención de reclamos reportados se verificó que 90,94% de los casos fueron respondidos en un lapso promedio de 18 días, cifra que se

encuentra dentro de los 20 días establecidos por el Ente Regulador. Para el primer semestre de 2020, se tiene previsto dar continuidad al proyecto para la puesta en funcionamiento del Módulo Integral de Reclamos (AS400), Sub-Módulo de Tarjetas de Crédito. Adicionalmente, se continuará con el proceso de formación y capacitación en materia de reclamos al personal de la Red de Agencias, brindando las herramientas para la mejora del servicio y la atención ofrecida a nuestros clientes.

Con referencia al **Portafolio de TI de Gestión de Proyectos** se catalogaron un total de 16 planes, de los cuales: 5 están asociados al objetivo estratégico de Crecimiento (CRI); 6 al objetivo Eficiencia Operativa (EOP) y, 5 apuntan al objetivo de Cumplimiento por diversas regulaciones emanadas de la Sudeban y del Banco Central de Venezuela.

Producto de la ejecución y el desempeño de las áreas funcionales y técnicas, el resultado alcanzado de los indicadores estratégicos fue el siguiente: el índice promedio de ejecución de la Cartera Total de Proyectos fue de 57% y, los indicadores promedio de ejecución asociados a cada objetivo estratégico presentaron los siguientes promedios: 60% en el indicador CRI; 57% en Eficiencia Operativa y, el indicador de cumplimiento presentó un resultado de 57%.

En el lapso, se culminaron los proyectos que se detallan a continuación: Billetera Móvil Banco Sofitasa, en sus dos componentes: Agencias (Taquilla) y Sofinet; el Proyecto Taxonomía de la Información (Cuarta Fase Gerencia de Contabilidad); y el Proyecto Pago Móvil Interbancario componente P2P. Los tres proyectos son categorizados de acuerdo a la metodología de gestión de proyectos como de cumplimiento.

Los proyectos en ejecución están conformados por una Cartera de 15 proyectos, a saber: la Implantación y Adecuación de la

Normativa PCI, el Proyecto de integración del maestro de clientes (Fase 1b preparación de base de datos); la Digitalización de estados de Cuenta (Fase 2: Metafile) y la Taxonomía de la Información (Fase 5: Gerencia de Banca Electrónica de MP). Igualmente, están integrados los proyectos de Implementación del Programa de Cumplimiento FATCA, la actualización Sofinet, la actualización del Servicio IVR Integrado al Core de Banca Electrónica (Fase 1B) y la Desmaterialización del Comprobante Pago por Punto de Ventas.

Para concluir este apartado, se incluyen al portafolio de proyectos la Aplicación Móvil APP, el Sistema de Inventarios de POS, la Acreditación de Pagos a Comercios Diariamente, el Soficash Plus, el Proyecto Pago Móvil Interbancario (P2C, es decir Pago a Comercio), el Proyecto Centro de Cómputos del Banco Sofitasa y, finalmente la Migración de Versión de Sistema Operativo IBM I de V7.1 a V7.3.

En otro orden de ideas, se tiene que el **Comité de Riesgos**, de conformidad con las atribuciones y responsabilidades asignadas en la Resolución 136.03 “Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos” se ha reunido durante el segundo semestre de 2019 para tratar los aspectos propios de la Administración Integral de los Riesgos y en cumplimiento de sus funciones también ha realizado la supervisión del desempeño de la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos. Durante dicho lapso ha conocido, evaluado, analizado y aprobado las actividades efectuadas por dicha Gerencia, así como ha conocido y evaluado los reportes diseñados para las estimaciones de riesgo hasta la presente, y ha verificado los resultados de las evaluaciones de riesgo efectuadas. Igualmente, dicho Comité 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 a través de los oficios recibidos posteriores, por medio 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 se ha venido presentando de manera mensual los resultados obtenidos de la aplicación de la metodología Credit Risk+. Es importante mencionar que se contactó con proveedor externo para el desarrollo del modelo de riesgo de crédito de la UAIR en el AS-400, habiéndose recibido la propuesta económica por parte del proveedor, la cual fue aprobada y se procedió a dar inicio al proyecto, a través de la solicitud de información (requerimientos) a las áreas técnicas para la primera fase del mismo. Se ha venido trabajando con la información solicitada de la Cartera de Tarjetas de Créditos por el proveedor, mientras el área de Sistemas Financieros prepara el ambiente con los 18 meses de historia de la Cartera de Créditos comerciales. El Banco continúa calculando las provisiones de la Cartera de Créditos en cumplimiento de la normativa vigente establecida mediante la Resolución 009/1197 de fecha 28/11/97, lo cual le ha permitido al Banco mantener una adecuada cobertura de su riesgo de crédito. Por último, es necesario informar que el Banco mantiene el Plan de Contingencia de Riesgo de Crédito, de conformidad con las recomendaciones efectuadas por la Sudeban.

En cuanto a los resultados de las

medidas de Riesgo de Crédito, para el cierre del segundo semestre de 2019, el Portafolio de la Cartera de Créditos del Banco, pudiera registrar Pérdidas Esperadas por un monto de Bs. 68.357.910,00; las Pérdidas No Esperadas por Bs. 71.751.670,00 para una Pérdida Total de Bs. 140.109.580,00; de acuerdo al comportamiento de los créditos en un horizonte temporal de 1 año con un nivel de confianza de 95%. Para el mes de diciembre de 2019, la variación anual de la Cartera Inmovilizada fue de 43.606,36% presentando una disminución del deterioro de 44.324,31 puntos porcentuales con respecto al mes de noviembre de 2019, el cual fue de 87.930,67% y, con respecto al valor más bajo registrado en el mes de julio de 2018 de 74,71% presenta una aceleración del deterioro de 43.531,65 puntos porcentuales; este valor se encuentra en el nivel de Riesgo Alto.

Con relación al **Riesgo de Liquidez**, es importante señalar que en atención a la normativa vigente en materia de Administración Integral de Riesgos, el Banco a través de la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos ha presentado los indicadores específicos y los reportes sobre riesgo de liquidez exigidos por la Resolución 136.15 “Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez”, mediante la metodología de 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. De la aplicación de dicha metodología se obtuvo para el cierre del segundo semestre de 2019, en cuanto a la Brecha de Liquidez en el Escenario Esperado, para la brecha simple, se observaron descalces desde las bandas de 31 a 60 días hasta 91 a 180 días y en la banda 361 a 720 días. Sin embargo, estos descalces son cubiertos por la brecha acumulada. En cuanto

al Ratio de Liquidez Esperado, a corto plazo (0 - 7 días) para el mes de diciembre de 2019, 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 en un valor de 297%, igualmente el Banco a nivel consolidado presenta una posición de liquidez positiva. Por otra parte, haciendo referencia a la Liquidez en Riesgo (LER) se observa que la Institución cumple con los niveles establecidos por la Sudeban y las Mejores Prácticas por ende, no presenta Liquidez en Riesgo. De acuerdo a lo observado en el comportamiento de los ratios de liquidez durante el segundo semestre de 2019, 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. Por otro lado, si bien es cierto que al evaluar los saldos disponibles en la cuenta única de BCV, observamos que la Institución no contó con los fondos suficientes a fin de cubrir con el Encaje Legal requerido, de acuerdo a la aplicación de la Resolución N° 19-09-02 “Normas que Regirán la Constitución del Encaje” emitida por el Banco Central de Venezuela, esto no es indicativo que la Institución presente Riesgo de Liquidez, sino que es producto de la medida económica restrictiva de la liquidez para la intermediación de fondos dictada por el BCV, que impacta de manera directa en la posibilidad que tienen los clientes de movilizar sus fondos de acuerdo a sus necesidades, por cuanto las Reservas se encuentran en dicho Ente; situación que afecta a su vez y de manera estructural al Sistema Financiero en general, incluido este Banco. No obstante, esta Institución Financiera realiza seguimiento diario de las líneas de acción estratégicas aprobadas por la Junta Directiva y efectúa la debida gestión

para lograr cumplir con la normativa y poder así mitigar el impacto que pudieran generar los costos asociados. Durante el 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”. Se informa que para mediados del mes de junio de 2019, se asignó un recurso técnico del área de Sistemas Financieros, el cual se encuentra trabajando en las incidencias que se han presentado en la herramienta y en lo que falta por desarrollar del módulo de Riesgo de Liquidez. Se culminaron las consultas y reportes, quedando pendiente la distribución de la Cartera de Créditos.

Con 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. Con respecto a los resultados obtenidos para el cierre del segundo semestre de 2019, se presentó el reporte de estimación del VaR de Mercado de manera consolidada para el portafolio Disponible para la Venta y para Negociar, obteniéndose con un intervalo de confianza de 95% un Valor en Riesgo (VaR) correlacionado de 1,14% en Bs. -226,88 para la Cartera en

Moneda Nacional, mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera, presenta un VaR de 1,92% en Bs. -27.168.256.495,25. Lo que resume una Máxima Pérdida Esperada del total del Portafolio de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar de 1,92% en Bs. -27.168.256.722,14. En cuanto al Valor en Riesgo Condicional (CVaR), para la Cartera de Títulos en Moneda Nacional, se obtuvo un valor de 1,74% en Bs. -347,09, mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera presenta un valor de 3,96% en Bs. -56.024.381.097,70. Lo que resume una Máxima Pérdida Esperada para situaciones extremas fuera de lo normal del total de los Portafolios de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar de 3,96% en Bs. -56.024.381.444,79. Igualmente, se realizaron las pruebas de back y stress testing para el tercer y cuarto trimestre de 2019 habiendo resultado que los modelos son adecuados.

Con respecto al **Riesgo Operacional**, el Banco continúa con la actualización de las bases de datos de incidencias y eventos de pérdidas, las cuales son fundamentales para la realización del análisis tanto cualitativo como cuantitativo. 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. 80.257.875,95 el cual al ser contrastado con las pérdidas operacionales efectivamente realizadas durante el período enero-2019 a diciembre-2019, de Bs. 42.437.967,43 se encuentra por debajo de las mismas en 52,88%, por lo cual surge la necesidad de continuar avanzando en las actividades necesarias para la implementación del método avanzado. Durante el semestre se realizó el Análisis de Riesgos Operacional y Tecnológico del nuevo

servicio Sofimóvil (P2P y P2C), obteniendo de la evaluación realizada y según se muestra en el mapa de riesgo residual consolidado que el nivel de riesgo es bajo; por tal motivo, se considera que dicho producto tiene el nivel de riesgo adecuado para su oferta al mercado. No obstante a que el nivel de riesgo determinado a nivel consolidado es bajo, existen aspectos susceptibles de mejora continua, que significaría una mayor optimización de la administración del nuevo producto y/o servicio. 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 en materia de riesgo integral dictadas por el personal de la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos conjuntamente con la Vicepresidencia de Talento Humano y las gerencias de Seguridad de la Información, Seguridad Bancaria, Prevención de LC/FT/FPADM y la Gerencia General de Auditoría Interna. Con respecto al Riesgo Legal, el área de Consultoría Jurídica continúa llevando el registro de las contingencias legales en curso. 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 canales de medios de pago electrónicos. La Gerencia General de Administración Integral de Riesgos realizó el Análisis de Impacto Económico Financiero del nuevo servicio Sofimóvil, en conjunto con el Dr. Braulio Rodríguez, de la Vicepresidencia de Proyectos, como requisito para la aprobación del mismo por parte de la Sudeban. En el cual, se informó que se tomó la información suministrada por la Vicepresidencia de Tecnología y la Gerencia de Banca Virtual con respecto a la inversión inicial y la data necesaria para establecer las estimaciones

en cuanto a afiliación de Personas Naturales y Jurídicas, así como de los ingresos y gastos para la determinación de los Flujos Libres de Caja y la Tasa Interna de Retorno.

Por otra parte, las **Rentabilidades Ajustadas al Riesgo (RAROC)** se presentó ante el Comité de Riesgos el indicador, obteniéndose para el caso consolidado un valor de 0,33% y, se observa una disminución en el indicador a medida que avanzan los meses, esto es, en gran parte 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.

En otro orden, la **Gestión de Tecnología** del Banco en el lapso julio-diciembre 2019 se enfocó en lo siguiente: La culminación de la primera fase del Registro de la Ficha Identificación del Cliente para avanzar en el cumplimiento de la normativa Sudeban. Se efectuó la puesta en marcha del proyecto Billetera Móvil (Segunda Fase: Sofinet) en el cual se certificó al Banco para realizar la prueba piloto y pasar a producción. Además se culminó la Fase IV de la Taxonomía de la información a nivel del Power 7, para proseguir con la siguiente fase y cumplir con la normativa PCI. Por otra parte, se dio continuidad en el desarrollo de los proyectos P2P y P2C en el cual para P2P ya está certificado por Suiche 7B y, en espera de la autorización por parte de Sudeban para realizar la prueba piloto.

Por su parte, la Gerencia de **Seguridad de la Información** se concentró en las siguientes actividades: Continuación de la 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.

De la misma manera, se comenzaron las gestiones de seguridad con los nuevos proyectos interbancarios exigidos por la Sudeban (BioPago, Naiguatá), se efectuó la actualización de los controles de seguridad de la plataforma SWIFT, se realizó la adecuación de los procesos del sistema de monitoreo del acceso a Internet de los empleados, se dictaron las Charlas de Seguridad de la Información al personal que ingresa al Banco, se continuó con el fortalecimiento de seguridad mediante políticas del grupo en el Active Directory y, se dio continuidad a los trabajos de configuración de nuevo proxy para el acceso a Internet, y las labores de puntos pendientes en normativa Suiche 7B. Así también, investigó y ejecutó el análisis de vulnerabilidades, realizó la migración de conexiones VPN IPSec a VPN SSL de proveedores y se dio el apoyo en materia de investigación forense para casos internos. Se continuó con la Gestión de Códigos de usuarios y accesos a las diferentes plataformas y aplicaciones del Banco Sofitasa; administración de claves de seguridad en dispositivos ATM y POS, seguimiento en la reactivación de monitoreo de seguridad de la información en distintas plataformas del Banco y resguardo de claves administradoras. Para finalizar, se indica que se efectuó la actualización de manuales y procesos del área.

En concordancia con las necesidades de recursos para sostener el crecimiento del Banco acorde con las necesidades del mercado, exigencias de carácter regulatorio y de desarrollo tecnológico proponemos formalmente a la Honorable Asamblea de Accionistas destinar la totalidad de las utilidades líquidas del ejercicio recién finalizado al fortalecimiento patrimonial de la Institución y, en consecuencia no repartir dividendos, con el objetivo de garantizar un nivel de reservas de capital que soporte

holgadamente el crecimiento de los negocios del Banco, y constituya una clara muestra de solidez y fortaleza dentro del Sistema Bancario Nacional.

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

En la oportunidad de presentar los resultados del segundo semestre de 2019 del Banco Sofitasa, es propicio agradecer al capital humano en todo el país por su identificación, compromiso y vocación de servicio; a los clientes por el respaldo a esta Institución para la dirección de sus recursos, y a ustedes señores Accionistas por la confianza brindada a la Junta Directiva y a la Administración del Banco para continuar consolidando nuestro liderazgo y presencia en el competitivo contexto nacional.



Econ. Raúl Guillermo Huizzi Gamarra
Director Principal Delegado por Junta
Directiva No. 438 de fecha 10 de
febrero de 2020

San Cristóbal, 26 de Marzo de 2020

Señores

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

De conformidad con la designación de Comisarios efectuada por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de marzo de 2019, y conforme a las disposiciones contenidas en el Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales que rigen el ejercicio de la función de Comisario, cumplimos en presentar a su consideración, el Informe Semestral comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2019, ambas fechas inclusive.

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

Se efectuó una evaluación general de la gestión administrativa llevada a cabo por la Junta Directiva del BANCO SOFITASA BANCO UNIVERSAL, C.A., evaluando además las operaciones económicas y financieras de la Institución, contenidas en los Estados Financieros sometidos a la consideración de esta Asamblea: Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2019 y Estado de Resultados, para el período finalizado en esta misma fecha.

Nuestro examen fue realizado con base en los resultados de los Estados Financieros auditados al 31 de diciembre de 2019 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 2019, cumple con lo establecido en el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias, emitidos por la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario.

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

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

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

Al 31 de diciembre y 30 de junio de 2019, los Otros Activos incluyen Títulos Valores y Rendimientos vencidos con incumplimiento del cronograma de pagos, subestimando la Provisión para los Otros Activos de Bs. 596.834.270.993 y Bs. 37.784.031.629, respectivamente, en relación con lo establecido en el Manual de Contabilidad para Instituciones

Bancarias. De igual forma, al 31 de diciembre de 2019, el Banco presenta en las Inversiones de Disponibilidad Restringida Bs. 26.419.566.586 correspondientes a intereses de Títulos Valores pagados por el emisor y bloqueados por Euroclear Bank, con una antigüedad mayor a 360 días. Como resultado de lo antes indicado, al 31 de diciembre y 30 de junio de 2019, el Activo y el Patrimonio del Banco se encuentran sobre estimados en Bs. 623.253.837.579 y Bs. 37.784.031.629, respectivamente; asimismo, los resultados de los semestres terminados el 31 de diciembre y 30 de junio de 2019 se encuentran sobre estimados en Bs. 585.469.805.950 y Bs. 34.942.432.292, respectivamente. Adicionalmente, al 31 de diciembre y 30 de junio de 2019, el Banco mantiene Títulos Valores emitidos y/o avalados por la República Bolivariana de Venezuela en los rubros de Disponibles para la Venta y mantenidos hasta su vencimiento por Bs. 507.488.584.865 y Bs. 153.827.453.288, sobre los cuales el Banco debe realizar el respectivo análisis y evaluación de deterioro patrimonial como lo establece el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias. Como resultado de lo anteriormente indicado el Activo, el Patrimonio y los Resultados del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019 se encuentran sobre estimados en los mismos montos.

En virtud de lo antes expuesto se hace necesario insistir en la solicitud de reclasificación de dichas Inversiones a la cuenta 352.00 "Ganancia o pérdida por fluctuaciones cambiarias por tenencia de activos y pasivos en moneda extranjera" según la normativa vigente, la cual realizó el Banco en comunicación BS-VPE-104/2019 del 17 de octubre de 2019 y BS-VPE-135/2019 del 26 de diciembre de 2019, respectivamente.

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

Por lo antes expuesto, nos permitimos recomendar a los señores Accionistas aprobar los Estados Financieros correspondientes al segundo semestre del año 2019, así como la gestión administrativa de la Junta Directiva del BANCO SOFITASA BANCO UNIVERSAL, C.A., durante el período semestral referido, conforme a lo señalado por la firma de Contadores Públicos Independientes Lara, Marambio y Asociados.



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



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

San Cristóbal, 26 de Marzo de 2020

INFORME SEMESTRAL

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

1. INTRODUCCIÓN:

De conformidad con la designación de Comisarios efectuada por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de marzo de 2019, y conforme con las disposiciones contenidas en el Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función de Comisario, cumplimos con presentar el Informe Semestral correspondiente al segundo semestre 2019.

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

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

Créditos Vigentes	Bs. 111.864.161.111,96
Créditos Reestructurados	Bs. -
Créditos Vencidos	Bs. 14.936.287,72
Créditos en Litigio	Bs. 17,05

TOTAL CARTERA DE CRÉDITO BRUTA

PROVISIÓN PARA CARTERA DE CRÉDITOS	Bs. 111.879.097.416,73
	Bs. <u>(2.234.782.416,33)</u>

CARTERA DE CRÉDITO NETA

Bs. 109.644.315.000,40

b) Provisión para la Cartera de Inversiones:

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

Al 31 de diciembre de 2019

Colocaciones en BCV y Operaciones Interbancarias	Bs. -
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	Bs. -
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	Bs. 157.491.533.795,59
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta el Vtto	Bs. 349.997.068.307,82
Inversiones de Disponibilidad Restringida	Bs. 135.422.299.912,81
Inversiones en Otros Títulos Valores	Bs. 2.805.931,12
TOTAL INVERSIONES EN TITULOS VALORES	Bs. 642.913.707.947,34
Provisión en Títulos Valores	Bs. 0,00
TOTAL INVERSIONES EN TITULOS VALORES NETA	Bs. 642.913.707.947,34

A nuestro juicio, el Banco Sofitasa Banco Universal C.A., al 31/12/2019, cumple debidamente con la normativa vigente en lo referente a la Provisión para contingencias de Cartera de Créditos e Inversiones, para cubrir las expectativas de riesgos futuros de tales activos.

- c) Provisiones, Apartados y Reservas: Todas las Provisiones, Apartados y Reservas exigidas, estatutarias o no, han sido determinadas de conformidad con la Ley de Instituciones del Sector Bancario, con la normativa vigente prevista en las respectivas disposiciones legales que regulan la materia bancaria, y las Normas Prudenciales de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. (Ver Anexo 1).
- d) De acuerdo al análisis practicado a los Estados Financieros al cierre del segundo semestre 2019 por la firma de Auditoría Externa, se constató que se cumplen los preceptos establecidos en el Código de Comercio vigente.
- e) El Banco Sofitasa Banco Universal C.A., a través del área de Contraloría Interna mantiene y aplica un estricto control sobre la Cartera de Créditos, dando cumplimiento a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.
- f) A nuestro juicio y opinión y con base a la información suministrada por la Institución, no existe ninguna circunstancia que pueda debilitar la condición financiera del Banco Sofitasa Banco Universal C.A.

3. EVALUACIÓN ESTATUTARIA:

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

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

Atentamente,



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



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

Activo a Diciembre 2019 con variaciones respecto a ejercicios anteriores

Cantidades en bolívares

	dic-19	jun-19	dic-18	jun-18	DIC-19 / JUN-19		DIC-19 / DIC-18	
					ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA
ACTIVO								
DISPONIBILIDADES	519.217.479.469	67.326.401.971	4.885.990.450	157.059.715	451.889.077.498	671%	514.331.489.019	10527%
Efectivo	39.246.090.318	4.263.354.572	204.959.172	548.490	34.982.735.746	821%	39.041.131.146	19048%
Banco Central de Venezuela	267.856.584.538	42.309.737.370	2.593.075.894	152.061.441	225.546.847.168	533%	265.263.508.644	10230%
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	4.977.223.614	81089.281	5.999.394	84.196	4.896.134.333	6038%	4.971.224.220	82862%
Bancos y Corresponsales del Exterior	200.954.438.928	19.493.702.578	1.871.538.506	640.763	181.460.736.350	931%	199.082.900.422	10637%
Oficina Matriz y Sucursales								
Efectos de Cobro Inmediato	6.183.142.071	1.180.518.170	210.417.484	3.724.824	5.002.623.901	424%	5.972.724.587	2839%
(Provisión para Disponibilidades)								
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	642.913.707.947	169.436.900.647	15.115.216.944	84.528.446	473.476.807.300	279%	627.798.491.003	4153%
Colocaciones en el B.C.V. y Operaciones Interbancarias			506	929.693	0	0%	-506	-100%
Inversiones en Títulos Valores para Negociar								
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	157.491.533.795	63.026.742.305	4.919.036.100	58.030.960	94.464.791.490	150%	152.572.497.695	3102%
Inversiones en Títulos Valores Manteneridos hasta su Vcto.	349.997.068.308	90.800.710.983	8.729.537.650	22.143.828	259.196.357.325	285%	341.267.530.658	3909%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	135.422.299.913	15.606.640.332	1.463.839.273	3.777.524	119.815.659.581	768%	133.958.460.640	9151%
Inversiones en Otros Títulos Valores	2.805.331	2.807.027	2.803.415	1.646.441	-1.096	0%	2.516	0%
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)								
CARTERA DE CRÉDITOS	109.644.315.000	25.308.458.358	7.221.979.256	83.982.795	84.335.856.642	333%	102.422.335.744	1418%
Créditos Vigentes	111.864.161.112	25.781.756.639	7.354.124.556	85.539.506	86.082.404.473	334%	104.510.036.556	1421%
Créditos Reestructurados			37	43	0	0%	-37	-100%
Créditos Vencidos	14.936.287	10.835.328	34.157	1.292	4.100.959	38%	14.902.130	43628%
Créditos en Litigio	17	17	17	26	0	0%	0	0%
(Provisión para Cartera de Créditos)	-2.234.782.418	-484.133.626	-132.179.511	-1.558.072	-1.750.648.790	362%	-2.102.602.905	1591%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	60.376.486.811	9.657.516.188	913.472.904	2.089.436	50.718.970.623	525%	59.463.013.907	6510%
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	60.136.277.794	9.527.328.854	903.127.797	2.012.226	50.608.348.940	531%	59.233.149.997	6559%
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito	249.489.821	136.697.377	10.578.471	66.146	112.792.444	83%	238.911.350	2258%
Comisiones por Cobrar	62.724.236	8.894.997	3.671.676	34.498	53.829.239	605%	59.052.560	1608%
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	-72.005.040	-16.005.040	-3.905.040	-23.435	-56.000.000	350%	-68.100.000	1744%
INVERSIONES EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES								
BIENES REALIZABLES	16.860.853	23.278.527	103.680	2.649	-6.417.674	-28%	16.757.173	16162%
BIENES DE USO	2.953.869.454	1.069.735.688	20.939.413	374.731	1.884.133.766	176%	2.932.930.041	14007%
OTROS ACTIVOS	642.047.335.011	43.751.887.817	3.655.344.228	11.279.070	598.295.447.194	1367%	638.391.990.783	17465%
TOTAL DEL ACTIVO	1.977.170.054.545	316.576.179.196	31.813.046.875	339.316.843	1.660.593.875.349	525%	1.945.357.007.670	6115%

Pasivo a Diciembre 2019 con variaciones respecto a ejercicios anteriores

Cantidades en bolívares

	dic-19	jun-19	dic-18	jun-18	DIC-19 / JUN-19		DIC-19 / DIC-18	
					ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA
PASIVO								
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	495.498.146.989	70.894.310.983	9.876.775.598	245.631.951	424.603.836.006	599%	485.621.371.391	4917%
Depósitos en Cuentas Corrientes	458.251.063.611	65.005.281.470	9.119.932.838	232.720.215	393.245.788.141	605%	449.131.076.773	4925%
Cuentas Corrientes No Remuneradas	272.862.220.369	49.168.317.326	7.423.208.459	217.799.133	223.695.303.043	455%	265.439.013.910	3576%
Cuentas Corrientes Remuneradas	17.812.678.453	2.354.612.573	647.253.717	14.274.121	15.458.063.890	657%	17.165.422.736	2652%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	138.598.779.675	11.068.647.576	1.016.685.560	627.164	127.502.132.099	1150%	137.572.094.115	13531%
Depósitos y Certificados a la Vista	8.501.984.411	2.397.103.995	32.847.102	19.798	8.104.880.416	255%	8.468.137.309	25784%
Otras Obligaciones a la Vista	542.963.000	260.084.373	48.412.639	537.672	282.878.027	109%	494.550.361	1022%
Depósitos de Ahorro	36.704.114.375	5.628.944.537	708.370.118	12.374.049	31.075.169.838	552%	35.995.744.257	5081%
Depósitos a Plazo				12				
Captaciones del Público Restringidas		3	3	3	-3	-100%	-3	-100%
Derechos y Participaciones sobre títulos o valores								
Obligaciones con el Banco Central de Venezuela								
Captaciones y Obligaciones con Bco. Nac. de Ahorro y P	4.389.494	2.786.811	53.864	657	1.602.683	58%	4.335.630	8049%
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS								
Obligaciones con Inst. Financieras del País hasta un Año	25.091.337.858	3.837.466.478	502.153.100	574	21.253.871.380	554%	24.589.184.758	4897%
Obligaciones con Inst. Financieras del País a más de Año								
Otras Obligaciones por Intermediación Financiera								
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR								
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	754.972.834	55.606.319	148.460	49	699.366.515	1258%	754.824.374	508436%
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos	310.802.001	34.374.652	97.904	49	276.427.349	804%	310.704.097	317356%
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS								
TOTAL DEL PASIVO	653.465.477.831	96.562.670.690	12.335.570.675	262.223.282	556.902.807.141	577%	641.129.907.156	5197%
Gestión Operativa								
PATRIMONIO								
Capital Social	160.850	850	850	850	160.000	18824%	160.000	18824%
Capital Pagado	160.850	850	850	850	160.000	18824%	160.000	18824%
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	5.011	165.011	165.011	165.011	-160.000	-97%	-160.000	-97%
Reservas de Capital	161.733	928	924	920	160.805	17328%	160.809	17404%
Ajustes al Patrimonio	2.357.268.679.669	336.579.837.943	31.606.652.509	97.391.186	2.020.686.841.726	600%	2.325.660.027.160	7358%
Resultados Acumulados	1.426.958.165	415.511.419	91.520.245	1.324.982	1.011.446.746	243%	1.335.437.320	1459%
Ganan./Pérdida no Realizada Inver. en Tít. Val. Disp. Venta	-1.034.983.388.714	-116.982.007.646	-12.220.863.339	-21.789.389	-918.007.381.068	785%	-1.022.768.525.375	8369%
TOTAL DEL PATRIMONIO	1.323.704.576.714	220.013.508.506	19.477.476.200	77.093.561	1.103.691.068.208	502%	1.304.227.100.514	6696%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	1.977.170.054.545	316.576.179.196	31.813.046.875	339.316.843	1.660.593.875.349	525%	1.945.357.007.670	6115%

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

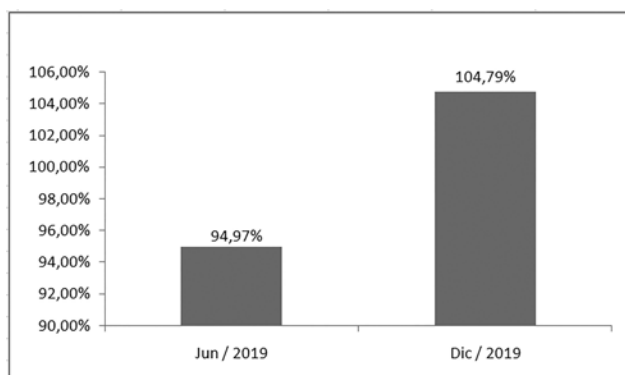
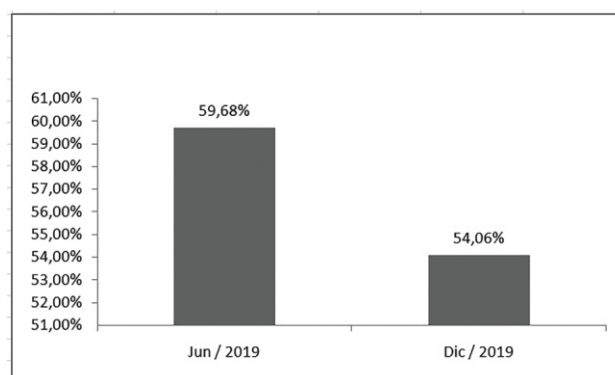
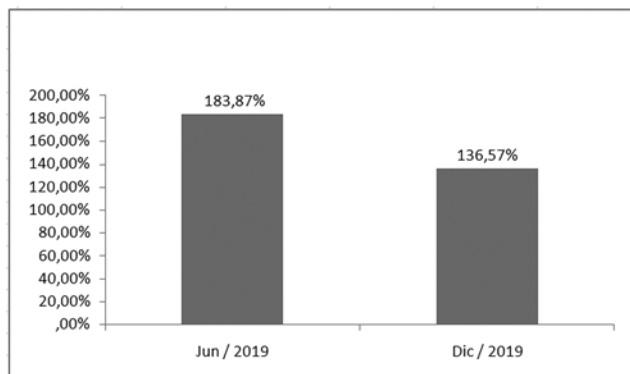
Cantidades en bolívars

	dic-19	jun-19	dic-18	jun-18	DIC-19 / JUN-19		DIC-19 / DIC-18	
					ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA
INGRESOS FINANCIEROS	81.819.373.534	15.706.666.315	666.262.424	6.697.395	66.112.707.219	421%	81.153.111.110	12180%
Ingresos por Disponibilidades	69.739.706	40.269.604	0	0	29.470.102	73%	69.739.706	100%
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	54.127.738.694	9.333.132.088	169.318.111	1.407.363	44.794.606.606	480%	53.958.420.583	31868%
Ingresos por Cartera de Créditos	27.621.895.095	6.202.250.787	496.944.213	5.289.962	21.419.644.308	345%	27.124.950.882	5458%
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	39	34	100	49	5	15%	-61	-61%
GASTOS FINANCIEROS	25.393.873.605	1.757.188.468	18.032.276	226.822	23.636.685.137	1345%	25.375.841.329	140725%
Gastos por Captaciones del Público	4.069.609.729	591.180.101	15.562.063	226.738	3.478.429.628	588%	4.054.047.666	26051%
Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Vzla.	16.643.499.737	130.839.616			16.512.660.121	12621%	16.643.499.737	100%
Gastos por Captaciones y Obligaciones con el BANAP								
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	4.680.061.341	899.498.515	2.464.253		3.780.562.826	420%	4.677.597.088	189818%
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera		135.488.889			-135.488.889	-100%	0	0%
Gastos por Obligaciones Subordinadas								
Gastos por Obligaciones Convertibles en Capital								
Gastos por Oficina Principal y Sucursales								
Otros Gastos Financieros	702.798	181.347	5.960	84	521.451	288%	696.838	11692%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	56.425.499.929	13.949.477.847	648.230.148	6.470.572	42.476.022.082	304%	55.777.269.781	8605%
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	1	6	296	147	-5	-83%	-295	-100%
Gastos por Incobrabilidad y Desvalor. de Activos Financieros	1.806.648.791	364.054.115	134.503.045	2.619.562	1.442.594.676	396%	1.672.145.746	1243%
Gastos por Incobrabilidad de Créd. y Otras Ctas. por Cobrar	1.806.648.791	364.054.115	134.503.045	2.619.562	1.442.594.676	396%	1.672.145.746	1243%
MARGEN FINANCIERO NETO	54.618.851.139	13.585.423.738	513.727.399	3.851.157	41.033.427.401	302%	54.105.123.740	10532%
Otros Ingresos Operativos	66.769.336.153	4.892.496.209	250.948.210	3.204.492	61.876.839.944	1265%	66.518.387.943	26507%
Otros Gastos Operativos	16.261.816.645	2.819.747.451	100.950.022	972.348	13.442.069.194	477%	16.160.866.623	16009%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	105.126.370.647	15.658.172.496	663.725.587	6.083.301	89.468.198.151	571%	104.462.645.060	15739%
Gastos de Transformación	43.334.124.204	5.282.867.241	277.213.721	3.698.579	38.051.256.963	720%	43.056.910.483	15532%
Gastos de Personal	16.176.401.976	2.569.182.791	194.823.431	2.447.984	13.607.219.185	530%	15.981.578.545	8203%
Gastos Generales y Administrativos	24.717.625.257	2.278.602.707	74.458.033	1.132.770	22.439.022.550	985%	24.643.167.224	33097%
Aportes al Fondo de Gtia. de Depósitos y Protección Bancaria	430.362.030	62.472.735	1.797.450	107.346	367.889.295	589%	428.564.580	23843%
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Inst. Fin.	2.009.734.941	372.609.008	6.134.807	10.479	1.637.125.933	439%	2.003.600.134	32660%
MARGEN OPERATIVO BRUTO	61.792.246.443	10.375.305.255	386.511.866	2.384.723	51.416.941.188	496%	61.405.734.577	15887%
Ingresos por Bienes Realizables								
Ingresos Operativos Varios	655.075.447	564.387.904	7.678.895	101.698	90.687.543	16%	647.396.552	8431%
Gastos por Bienes Realizables	6.417.674	2.377.053	15.644	1.060	4.040.621	170%	6.402.030	40923%
Gastos Operativos Varios	61.300.082.713	10.451.444.999	286.370.094	672.168	50.848.637.714	487%	61.013.712.619	21306%
MARGEN OPERATIVO NETO	1.140.821.503	485.871.107	107.805.023	1.813.193	654.950.396	135%	1.033.016.480	958%
Ingresos Extraordinarios								
Gastos Extraordinarios	15.532.731	6.250.849	30.499	1.755	9.281.882	148%	15.502.232	50829%
Resultado Bruto antes de Impuesto	1.125.288.772	479.620.258	107.774.524	1.811.438	645.668.514	135%	1.017.514.248	944%
Impuesto Sobre la Renta		119.084.751	7.436.567	456.059	-119.084.751	-100%	-7.436.567	-100%
RESULTADO NETO	1.125.288.772	360.535.507	100.337.957	1.355.378	764.753.265	212%	1.024.950.815	1021%
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO								
Reserva Legal								
Utilidades Estatutarias	113.681.222	36.544.329	10.142.690	137.369	77.136.893	211%	103.538.532	1021%
Junta Directiva	113.681.222	36.544.329	10.142.690	137.369	77.136.893	211%	103.538.532	1021%
Funcionarios y Empleados								
Otras Reservas de Capital								
RESULTADOS ACUMULADOS	1.011.607.551	323.991.178	90.195.267	1.218.009	687.616.373	212%	921.412.284	1022%
Aporte LOSEP	11.523.450	4.907.789	1.088.940	18.315	6.615.661	135%	10.434.510	958%

Liquidez

Julio 2019 - Diciembre 2019

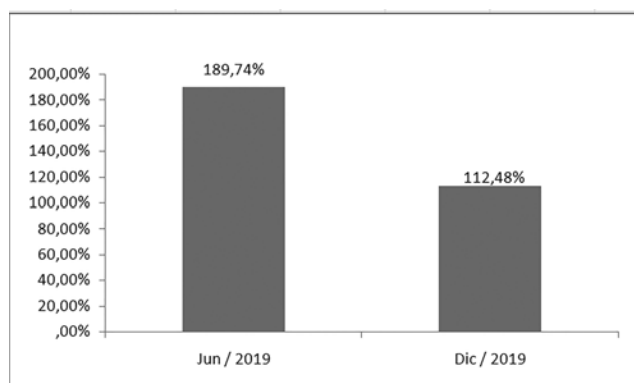
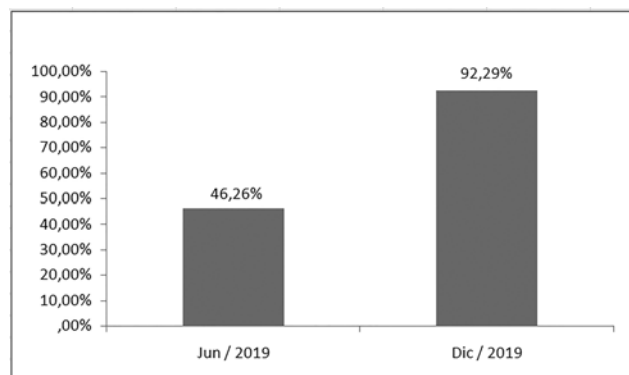
Indicadores de Liquidez	Jun / 2019	Dic / 2019
Disponibilidades / Captaciones del Público	94,97%	104,79%
(Disponibilidades+Inv. Disp. Venta) / Captaciones del Público (Liq. Ampliada)	183,87%	136,57%
(Efectivo + BCV) / Captaciones del Público (Prueba Ácida)	65,69%	61,98%
BCV / Captaciones del Público (Prueba Super Ácida)	59,68%	54,06%
Cartera de Créditos Neta / Captaciones del Público	35,70%	22,13%
Captaciones Oficiales / Captaciones del Público	3,63%	1,73%

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

Solvencia

Julio 2019 - Diciembre 2019

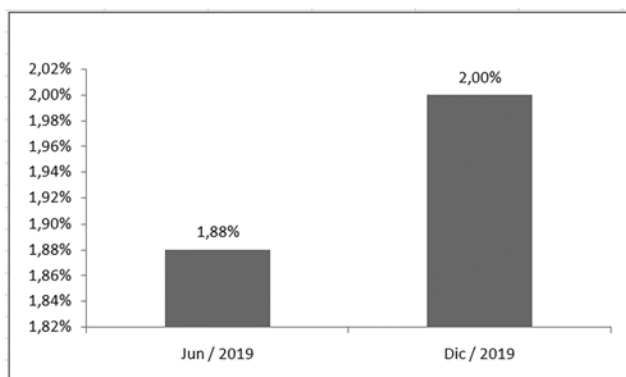
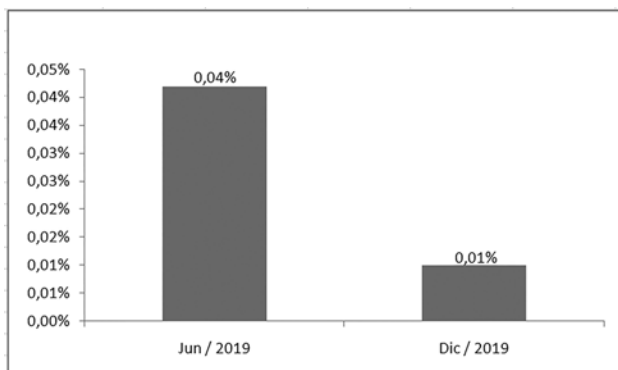
Indicadores de Solvencia	Jun / 2019	Dic / 2019
(Patrimonio+Gestión Operativa)/Activo Total*	189,74%	112,48%
Patrimonio/Activo Ponderado por Riesgo	409,91%	143,99%
Otros Activos/(Patrimonio+Gestión Operativa)	19,89%	48,50%
Activo Improductivo/(Patrimonio + Gestión Operativa)	46,26%	92,29%

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

Eficiencia

Julio 2019 - Diciembre 2019

Indicadores de Calidad de Activos	Jun / 2019	Dic / 2019
Activo Improductivo/ Activo Total	32,15%	51,41%
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	1,88%	2,00%
Provisión para Cartera de Créditos/Cartera Inmovilizada Bruta	4.468,10%	14.962,08%
Cartera Inmovilizada Bruta/Cartera de Créditos Bruta	0,04%	0,01%

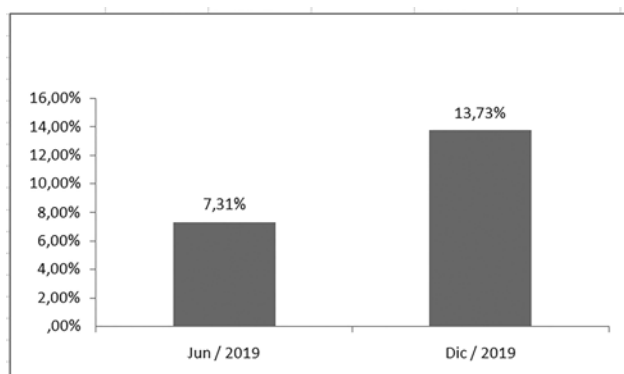
**Provisión para Cartera de Créditos /
Cartera de Créditos Bruta**

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


Eficiencia

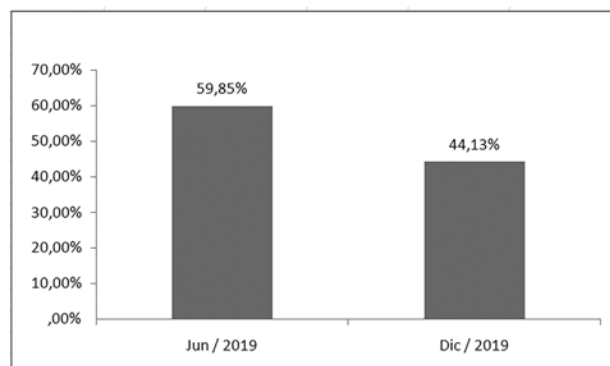
Julio 2019 - Diciembre 2019

Indicadores de Gestión Administrativa	Jun / 2019	Dic / 2019
Activo Productivo/ Pasivo con Costo	848,73%	388,65%
Brecha Estructural/Activo Total	59,85%	44,13%
(Gastos de Personal+Gastos Operativos)/Activo Productivo Promedio	7,31%	13,73%
Otros Ingresos Operativos/Activo Promedio	5,72%	11,34%
(Gastos de Personal+Gastos Operativos)/Ingresos Financieros	30,86%	49,98%
Gastos de Transformación/Margen Financiero Neto	38,89%	79,34%
Gastos de Transformación/Activo Promedio	5,81%	7,62%

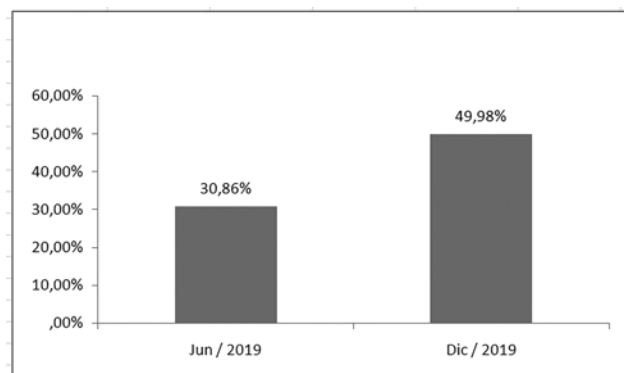
**(Gastos de Personal + Gastos Operativos) /
Activo Productivo Promedio**



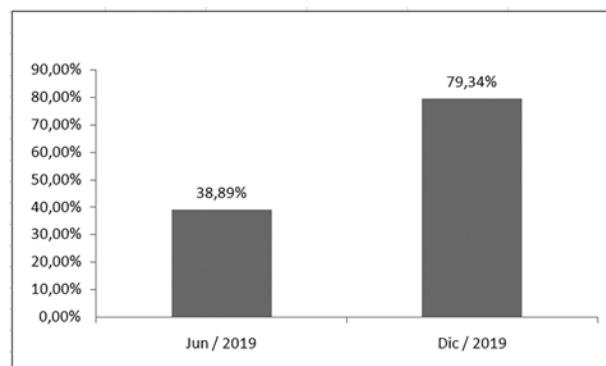
Brecha Estructural / Activo Total



**(Gastos de Personal + Gastos Operativos) /
Ingresos Financieros**



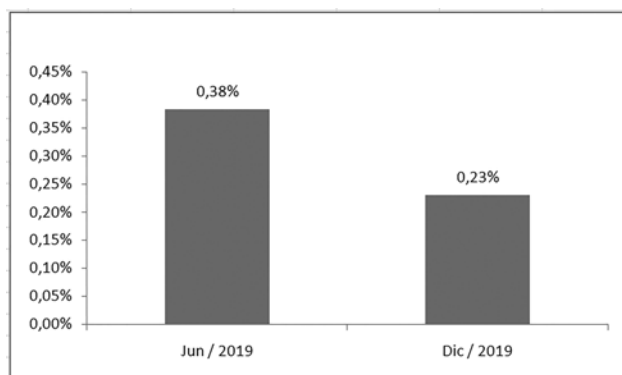
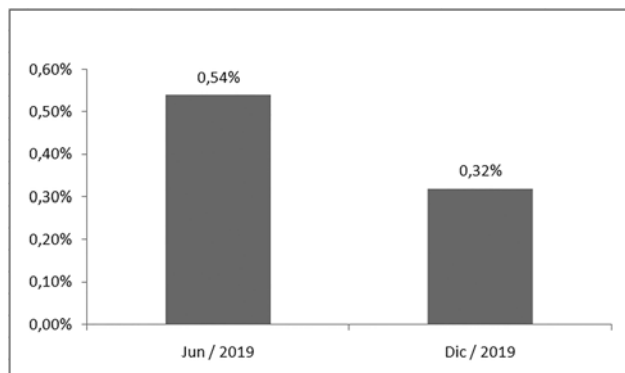
**Gastos de Transformación /
Margen Financiero Neto**



Rentabilidad

Julio 2019 - Diciembre 2019

Indicadores de Rentabilidad	Jun / 2019	Dic / 2019
Ingreso por Cartera Créditos/Cartera de Créditos Promedio	79,02%	88,80%
Ingreso por Inversiones en Títulos Valores/Inversiones en Títulos Valores Promedio	17,91%	21,64%
Gastos Financieros/Captaciones Promedio con Costos	26,96%	47,31%
Margen Financiero Bruto/Activo Promedio	14,61%	10,95%
Ingresos Extraordinarios/Activo Promedio	0,00%	0,00%
Resultado Neto/Activo Promedio(ROA)	0,38%	0,23%
Resultado Neto/Patrimonio Promedio (ROE)	0,54%	0,32%

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



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

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

Opinión con salvedades

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

En nuestra opinión, excepto por los efectos de los asuntos indicados en los párrafos bases para opinión con salvedades, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de **Banco Sofitasa Banco Universal, C.A.**, al 31 de diciembre y 30 de junio de 2019, y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por los semestres terminados en esas fechas, de conformidad con las normas e instrucciones de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Bases para opinión con salvedades

Al 31 de diciembre y 30 de junio de 2019, los otros activos incluyen títulos valores y rendimientos vencidos con incumplimiento en el cronograma de pagos, presentando una subestimación de la provisión para los otros activos de Bs. 596.834.270.993 y Bs. 37.784.031.629, respectivamente, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias. Asimismo, al 31 de diciembre de 2019, el Banco mantiene en las inversiones de disponibilidad restringida Bs. 26.419.566.586 correspondientes a intereses de títulos valores pagados por el emisor y bloqueados por Euroclear Bank, con una antigüedad mayor a 360 días. Como resultado de lo antes indicado, al 31 de diciembre y 30 de junio de 2019, el activo y el patrimonio del Banco se encuentran aumentados en Bs. 623.253.837.579 y Bs. 37.784.031.629, respectivamente; asimismo, los resultados de los semestres terminados el 31 de diciembre y 30 de junio de 2019 se encuentran aumentados en Bs. 585.469.805.950 y Bs. 34.942.432.292, respectivamente. Adicionalmente, al 31 de diciembre y 30 de junio de 2019, el Banco mantienen títulos valores emitidos y/o avalados por la República Bolivariana de Venezuela, en los rubros de disponibles para la venta y mantenidos hasta su vencimiento por Bs. 507.488.584.865 y Bs. 153.827.453.288, sobre los cuales el Banco no ha efectuado el respectivo análisis de deterioro permanente como lo establece el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias.

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

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

Párrafo de énfasis

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

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

Responsabilidades de la gerencia y la Junta Directiva en relación con los estados financieros

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

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

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

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

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

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

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores materiales de los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y realizamos procedimientos de auditoría que responden a esos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es mayor que el que resulte de un error, debido a que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, manifestaciones intencionalmente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, y no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco.
- Evaluamos lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y revelaciones relacionadas efectuadas por la gerencia.
- Concluimos sobre lo apropiado del uso de la base de contabilidad de negocio en marcha por parte de la gerencia y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, si existe una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que pueden suscitar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre las revelaciones relacionadas en los estados financieros o, si tales revelaciones son inadecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría, sin embargo, hechos o eventos futuros pueden causar o afectar la habilidad del Banco para continuar como un negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación general, estructura y contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros presentan las transacciones y eventos subyacentes, de forma que logre una presentación razonable.

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

LARA MARAMBIO & ASOCIADOS



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

República Bolivariana de Venezuela, 28 de febrero de 2020

OBJETIVOS:

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

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

- Evaluar el cumplimiento de las normativas vigentes establecidas en el Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, Normas prudenciales dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias, y demás Leyes que rigen el funcionamiento de esta Institución; así como en los Manuales Internos de cada una de las Agencias y 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 2019, donde se aplicaron procedimientos de análisis y verificación del cumplimiento de políticas, normas y procedimientos adoptados por la Institución del marco legal vigente para fecha de cada auditoría y de las normas contables dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. Estas revisiones se basaron en la aplicación de pruebas sustantivas y pruebas de cumplimiento en las muestras seleccionadas, de acuerdo con las normas de auditoría de aceptación general en Venezuela.

Es importante acotar que las vacantes de personal en las áreas de auditoría han afectado el cumplimiento de los trabajos del área, viéndose en la necesidad de reestructurar las planificaciones pautadas durante el semestre, a pesar del esfuerzo en la contratación de personal nuevo y traslados internos no se ha logrado en totalidad para solventar el problema; sólo se ha logrado una (01) contratación.

ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN EN MATERIA DE RIESGOS

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

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

Proceso Crédito:

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

El Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., al 31-12-2019 en un caso excedió los montos colocados y, teniendo pendiente por cumplimiento el resto de las gavetas; dejando expuesto que para las gavetas de turismo, manufactura y banca hipotecaria para el año 2019 no fue emitida gaceta alguna para el cumplimiento. A continuación se muestran el detalle en los cuadros:

Agrícola

MES	TOTAL COLOCADO	% REQUERIDO	% COLOCADO
JULIO	2.908.945.494,00	25,00%	11,28%
AGOSTO	4.068.404.605,67	22,00%	15,77%
SEPTIEMBRE	4.258.830.491,35	27,00%	16,51%
OCTUBRE	4.211.014.702,26	26,00%	11,27%
NOVIEMBRE	4.173.616.259,97	26,00%	11,17%
DICIEMBRE	3.338.142.384,49	20,00%	8,93%

*Desde enero 2019 hasta marzo 2019 Gaceta Oficial N° 41.410 de fecha 01/06/2018 y, desde abril 2019 hasta marzo 2020 Gaceta Oficial N° 41.639 de fecha 21/05/2019.

Microcrédito

MES	TOTAL COLOCADO	% REQUERIDO	% COLOCADO
JULIO	915.389.479,89	3,00%	3,55%
AGOSTO	766.831.751,66	3,00%	2,97%
SEPTIEMBRE	616.723.397,39	3,00%	2,39%
OCTUBRE	1.783.836.594,01	3,00%	6,92%
NOVIEMBRE	9.563.528.484,07	3,00%	37,08%
DICIEMBRE	25.196.429.036,79	3,00%	97,69%

Turismo

MES	TOTAL COLOCADO	% REQUERIDO	% COLOCADO
JULIO	83.655,57	5,25%	0,00%
AGOSTO	70.844,46	5,25%	0,00%
SEPTIEMBRE	58.033,35	5,25%	0,00%
OCTUBRE	45.222,24	5,25%	0,00%
NOVIEMBRE	32.411,13	5,25%	0,00%
DICIEMBRE	20.000,02	5,25%	0,00%

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

Manufactura

MES	TOTAL COLOCADO	% REQUERIDO	% COLOCADO
JULIO	395.794,85	20,00%	0,01%
AGOSTO	296.056,46	20,00%	0,00%
SEPTIEMBRE	232.360,50	20,00%	0,00%
OCTUBRE	208.782,23	30,00%	0,00%
NOVIEMBRE	187.473,41	30,00%	0,00%
DICIEMBRE	163.847,92	30,00%	0,00%

*El cumplimiento de esta gaveta obligatoria se evalúa al cierre del 30 de junio y del 31 de diciembre de cada año

Proceso Administración Integral de Riesgos

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

Por otra parte es de mencionar, que la Gerencia General de Contraloría emitió respuesta a la comunicación SIB-II-GGIR-GSRB-03225, en cumplimiento de lo requerido por el ente contralor en lo concerniente al “Realizar un seguimiento e indicar los avances y/o culminación que mantenga al cierre del primer semestre de 2019” con relación a lo requerido en punto 1 del oficio SIB-II-GGIR-GSRB-00379 sobre la automatización de los indicadores de riesgo de Mercado, Crédito, Liquidez y Operacional, para el segundo semestre de 2019 se pudo constatar el traslado al cumplimiento para el primer trimestre de 2020.

Es importante señalar, que la Gerencia General de Administración Integral de Riesgo, emitió

respuesta y plan de acción al comunicado SIB-II-GGIR-GSRB-13225 de fecha 20/11/2019 en referencia a la implementación de medidas necesarias efectivas y a corto plazo sobre la cobertura del Encaje Legal en cumplimiento de la Resolución N° 119-09-02 del 21/10/2019.

Proceso Reclamos

En cumplimiento a lo dispuesto en la comunicación SIB-II-CCSB-09032 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario en fecha 25 de marzo de 2014, la Gerencia de Auditoría Dirección Central auditó el Informe de Gestión de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario correspondiente al segundo semestre de 2019, asimismo en verificación del cumplimiento a lo establecido a la Resolución N° 063.15 “ Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros” publicado en Gaceta Oficial N° 40.808 del 14/12/2015. Es importante mencionar, que los nombramientos del Defensor del Cliente y Usuario Bancarios y el suplente fueron designados por la Asamblea de Accionistas celebradas en el año 2019.

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

Proceso Convenios Especiales

Este proceso que es el encargado de coordinar, supervisar y controlar la prestación de servicios a través de convenios suscritos entre el Banco y los diferentes entes u organismos públicos o privados con beneficios de facilidades de pagos con seguridad a los mismos. En la revisión de los subprocesos: Convenios Estudiantiles, Convenios de Telefónica Móvil y Convenios de Domiciliaciones, se emitieron sugerencias de mejoras a las debilidades encontradas en cuanto a la operatividad, esencia del macro proceso negocio y la actualización del proceso con la finalidad de poseer un proceso eficaz y rentable.

Proceso Gestión de la Documentación

En las auditorías realizadas se evaluaron los subprocesos: Elaboración, Revisión y Aprobación de la documentación que soporta los procesos examinados. Las recomendaciones realizadas se orientaron a la actualización permanente de los subprocesos y actividades valoradas, y fueron plasmadas en los informes de auditoría entregados, a objeto de fortalecer el sistema de control interno existente. De igual manera, se insta a la actualización y levantamiento de actividades o procesos (en el caso que corresponda) a través de correos internos enviados a las áreas propietarias de los procesos auditados.

Proceso Inversiones

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

Posición de Moneda Extranjera, Compra y Venta de Títulos Valores en Moneda Nacional y Extranjera, Cuadre de Sistema de Custodia Electrónica de Títulos SICET, dónde se presentaron las recomendaciones para optimizar las estrategias, políticas y controles aplicados en las actividades evaluadas, de igual manera fortalecer las revisiones y supervisiones en los vencimientos (rendimientos y capital) de los Títulos Valores disponibles para la Venta en Moneda Extranjera, con el objeto de dar cumplimiento a las normativas y políticas vigentes en esta materia; a fin de minimizar los riesgos inherentes inmersos en el subproceso como son el riesgo operativo, el riesgo de mercado y el riesgo legal; asimismo, someter a evaluación este punto al Comité de Activos y Pasivos con la finalidad de dar posibles soluciones que mejoren el impacto del Balance.

Proceso Recursos Humanos

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

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

Proceso Administración del Efectivo

La revisión se basó en el cumplimiento de la normativa legal vigente y de las Normas de Control Interno adoptadas por el Banco Sofitasa Banco Universal C.A., específicamente en la ejecución de los subprocesos llevados a cabo por la Red de Agencias en cuanto a: Custodia de Efectivo, Remesas de Efectivo entre Agencias, y Centros de Acopio, Administración de Cupos y Contabilidad, del proceso de Reconversión Monetaria que se llevó a cabo el 20/08/2018, se realiza seguimiento continuo a los mencionados subprocesos, así como la actualización necesaria que cada uno requiere. Durante el segundo semestre de 2019 se encontraron debilidades que deberán ejecutar los correctivos pertinentes a fin de mitigar los riesgos a los cuales se encuentran expuestos. De igual manera, todos los hallazgos observados son notificados y plasmados en el informe correspondiente, presentando sugerencias en fortalecer y mejorar estrategias, políticas y controles aplicados a los subprocesos evaluados específicamente a los Centros de Acopio y a las bóvedas en la Red de Agencias.

Proceso Banca Electrónica

El estudio se fundamentó en el cumplimiento de la normativa legal vigente y de las Normas de Control Interno adoptadas por la Institución, específicamente en el subproceso ATM actividad cuadro de los Cajeros Automáticos, llevados a cabo por la Red de Agencias, verificando la aplicación de los controles que involucra dicha actividad como lo son el arqueo físico de piezas, reintegro, la reposición y cuadro contable a través de los listados MOVFBR03 "Transacciones

del Banco Sofitasa” y POSTRIO “Reporte detallado transacciones Red Cajeros Sofimatic (Débitos, Créditos)” y el listado de la cinta de auditoría generado del aplicativo Atm Report, determinando de esta manera fallas operativas las cuales han sido comunicadas de manera oportuna al área correspondiente con la finalidad de fortalecer la aplicación de controles.

Proceso Captaciones - Gestión de la Información del Cliente

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

Proceso Cámara de Compensación Electrónica

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

Proceso Gestión de papeles de Seguridad y Otros Servicios

El examen efectuado abarcó a los subprocesos de recepción y custodia del papel valor, su distribución y entrega además de todo lo relacionado con el subproceso de solicitud y entrega de Tarjetas de Débito, Tarjetas de Crédito y Chequeras, así mismo 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 Seguridad de instalaciones

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

Proceso Control

El Banco fue objeto de inspección por parte de la Superintendencia de las Instituciones del

Sector Bancario durante el segundo semestre de 2019, en evaluación en cuanto a:

- Mes de julio: las agencias el Rosal, Platanal y Valera en materia de Calidad del Servicio Bancario.
- Meses agosto y diciembre: la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales en materia de cumplimiento de la Resolución Nro. 119.10 y Resolución Nro. 083.18.
- Mes diciembre: las agencias Quinta Avenida y Centro en materia Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- Mes septiembre del 2019 (se mantiene abierta): inspección general del Banco.

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

Aportes

El Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., al cierre del segundo semestre del año 2019 dio cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente, específicamente en lo referido a los aportes que como sujeto obligado debe destinar a los distintos proyectos que el Estado Venezolano desarrolla, según se muestra a continuación:

CONCEPTO DEL APORTE	MONTO APORTADO Bs.
Social (Fondo social para Comunas)	56.840.611,13
Programas de Prevención de LC/FT	18.944.805,07
Reserva Fondo Social para Contingencias	882,43
Deporte	14.753.211,66

Auditorías realizadas en el primer semestre del año 2019 en las áreas informáticas del AUDITORÍAS REALIZADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2019 EN LAS ÁREAS INFORMÁTICAS DEL BANCO SOFITASA BANCO UNIVERSAL, C.A

ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

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

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

I.Pruebas de Contingencia POWER 7

Objetivo

Realizar seguimiento del proceso ejecutado por la Gerencia de Sistemas Financieros en la máquina de producción “10.0.0.200” y la máquina de contingencia (Caracas) “10.240.1.210”, durante las pruebas de contingencia.

Alcance

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

Verificación de los usuarios con estatus “Enabled y Disable” a la máquina de contingencia Caracas “10.240.1.210”, durante y posterior a las pruebas.

Verificación de los Valores del Sistema máquina de contingencia Caracas “10.240.1.210”, previa y posterior a las pruebas.

Verificar el procedimiento de cambio en el servidor de Postilion ATM y Pos.

Verificación del restablecimiento de la máquina de producción San Cristóbal, como servidor principal.

Verificación del cronograma de actividades.

Documentar incidencias que pudiesen ocurrir durante la prueba.

Observaciones generales de las pruebas de contingencias.

II. Evaluación de Postilion POS

Objetivo

Obtener un diagnóstico de la Plataforma en el aplicativo Postilion POS, 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

Basado en los requerimientos de la auditoría desarrollada en la revisión de los hallazgos obtenidos en la evaluación realizada en el mes de octubre de 2018, apegada a las Normas ISO 27002-2013 a continuación se encuentran explícitos cada objetivo y control y la verificación del mismo:

- Gestión de activos.
- Control de acceso.
- Seguridad física y del ambiente.
- Seguridad de las operaciones.
- Seguridad de las comunicaciones.
- Gestión de incidentes de seguridad de la información.
- Aspectos de seguridad de la información en la gestión de la continuidad del negocio.

III. Evaluación 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 basada en la revisión de los hallazgos obtenidos en la auditoría realizada en el mes de diciembre de 2018. En este sentido, 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.

IV. Evaluación de la Gestión de Servicio de Seguridad de Información

Objetivo

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

Alcance

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

- DSS05.01 Proteger contra software malicioso (malware).
- DSS05.02 Gestionar la seguridad de la red y las conexiones.
- DSS05.03 Gestionar la seguridad de los puestos de usuario final.
- DSS05.04 Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico.
- DSS05.05 Gestionar documentos sensibles y dispositivos de salida.

V. Auditoría de la Seguridad Física del área de Telecomunicaciones

Objetivo

Desarrollar una auditoría de la seguridad física del área de Telecomunicaciones con el fin de conocer la gestión del inventario de los equipos que allí se manejan. Asimismo, conocer fortalezas y debilidades que sirvan de apoyo a planes de acción, disminuyendo el tiempo de respuesta para cualquier evento que pudiera afectar el buen funcionamiento de la plataforma de comunicaciones del Banco. Por otra parte, evaluar que exista una adecuada seguridad física y ambiental que garantice el buen funcionamiento y la protección de los activos de TI.

Alcance

La auditoría pretende comprobar la gestión del inventario y el estado actual de los activos de TI específicamente equipos de Telecomunicaciones (Operativos y de Contingencia), verificando la seguridad física y ambiental; basando la auditoría en las mejores prácticas, como este caso se evaluó en el ISO 27002-2013, Normativa SUDEBAN.

VI. Auditoría del Proceso de Respaldo y Restauración de Plataforma Media

Objetivo

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

Alcance

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

VII. Auditoría del Proceso de Respaldo y Restauración del POWER 7

Objetivo

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

Alcance

La auditoría pretende comprobar el estado actual del proceso de respaldos y restauraciones de las librerías en Plataforma Power 7, basando la auditoría en las mejores prácticas, en este caso se evaluaron ISO/IEC 27002:2013 Control 12.3 "Respaldos", Normas Regulatorias SUDEBAN (Capítulo II Artículo 24) y Políticas Internas de la Institución: Manual I-296 "Manual Inventario de Respaldo" y Manual I-297 "Manual de Normas y Procedimientos de la Gestión de Respaldo, Resguardo y Restauración de la Información".

VIII. Evaluación del Sistema del Servicio Pago Móvil Interbancario P2P

Objetivo

El objetivo principal del presente informe de Auditoría de Sistemas está orientado a dar a conocer a la Junta Directiva del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., la documentación del control de cambios y aspectos evaluados en materia del servicio denominado "Pago Móvil Interbancario P2P".

Alcance

El área de Auditoría de Sistemas para la verificación de aspectos relacionados al servicio "Pago Móvil Interbancario P2P" evaluó lo siguiente:

- Requerimiento inicial del proyecto originado por el área del negocio.
- Actas de Certificación de Pago móvil Interbancario P2P tanto en la APP y WEB con los resultados de cada prueba.
- Pase de producción debidamente firmado por el área de Negocios (Banca Virtual).
- Acta de Pre-certificación de Pase a Producción por parte de la Corporación Suiche 7B.

Otros aspectos evaluados:

- Realización de pruebas por parte del área de Auditoría de Sistemas referidas a la creación y afiliación de usuarios, para la verificación del cumplimiento de lo establecido en la Resolución 641.10. Normas que Regulan el Uso de los Servicios de la Banca Electrónica.
- Participación en las pruebas para la generación del archivo de conciliación a ser enviado a Suiche 7B.
- Realización de reuniones con los proveedores (Databank Consulting y H.A. Sistemas) para verificar la existencia de los archivos de logs de auditoría.
- Verificación de la existencia de la documentación técnica relacionada al servicio.

IX. Auditoría de Seguridad Física y Lógica de la Red de Agencias

Objetivo

Desarrollar una auditoría de Seguridad Física y lógica Red de Agencias con el fin de verificar los activos de información, minimizando el riesgo de una interrupción del servicio, impacto de las vulnerabilidades e incidentes de seguridad; a fin de lograr la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.

Alcance

La auditoría pretende realizar la evaluación del acceso y los controles físicos y ambientales en las instalaciones de las Agencias tomando como referencia: Las Acacias, 5ta Avenida y Plaza Los Mangos, donde se encuentran los servidores y las comunicaciones, tomándose como base la Normativa de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras SUDEBAN y la Norma ISO 27002-2013, se cubrirá los siguientes aspectos:

1. Gestión de Activos.
 - 1.1 Responsabilidad sobre los activos.
 - 1.1.1 Inventario de los activos.
 - 1.2 Manejo de soporte de almacenamiento.
2. Control de acceso.
3. Seguridad de las operaciones.
4. Seguridad en el proceso de desarrollo y soporte.
5. Seguridad física y del entorno.
 - 5.1 Controles físicos de acceso.
 - 5.2 Sensores de movimiento.
 - 5.3 La existencia de cámaras o videocámaras.
 - 5.4 La existencia y funcionamiento de lámpara de emergencia.
 - 5.5 Mantenimiento de extintores.
 - 5.6 Existencia y funcionamiento de los detectores de incendio.

X. Auditoría de la Seguridad Física del Centro Cómputo de Tecnología

Objetivo

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

Alcance

La auditoría pretende comprobar el estado actual del Centro de Cómputo de Tecnología y el área donde se ubica la planta eléctrica, a fin de verificar el funcionamiento y la eficiencia de los mismos, basando la auditoría en la evaluación de la Normativa SUDEBAN, Capítulo IV (Artículos 50 al 63).

XI. Auditoría de la Gestión de Incidentes de Seguridad de Información

Objetivo

Obtener un diagnóstico de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información a fin de verificar la identificación, el registro y las respuestas en cuanto a la solución oportuna y efectiva. De igual forma, se pretende 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 de la Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información basado en las mejores prácticas ISO 27002: 2013 Normas Técnicas de Tecnología de la Información -Técnicas de seguridad - Código de buenas prácticas para controles de Seguridad de la Información y Manuales Internos:

- M-234 Manual del Subproceso Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información.
- M-220 Manual de Políticas y Normas de Seguridad de la Información.
- I-412 Manual del Subproceso Monitoreo de Seguridad de la Información.

XII. Auditoría de la Plataforma de Cadencie

Objetivo

Obtener un diagnóstico de los procesos a nivel de sistemas en el aplicativo Cadencie, 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 Cadencia a nivel de software y hardware 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.

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

XIII. Auditoría del Aplicativo ADAM**Objetivo**

Obtener un diagnóstico del aplicativo ADAM, su plataforma tecnológica y a su vez verificar el funcionamiento y la eficiencia de los procesos de TI relacionados, identificando fortalezas y debilidades que apoyen en el desarrollo de planes de acción y den repuestas que permitan disminuir y minimizar las posibles brechas de seguridad que pudieran impactar al Banco.

Alcance

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

- Gestión de los activos.
- Control de acceso.
- Seguridad de las operaciones.
- Seguridad de las comunicaciones.
- Adquisición, desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.
- Relación con los proveedores.
- Gestión de incidentes en la Seguridad de la Información.
- Gestión de continuidad.

XIV. Aplicativo de Administración de Riesgo O3**Objetivo**

Obtener un diagnóstico de los procesos a nivel de sistemas en el aplicativo de Administración de Riesgo O3 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 de Administración de Riesgo O3 a nivel de software plataforma media, basando la auditoría en las mejores prácticas, en este caso se evaluaron 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.

- Gestión de activos.
- Control de Acceso.
- Seguridad de Las Operaciones.
- Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de las Aplicaciones.
- Relación con los Proveedores.
- Gestión de incidentes.
- Gestión de continuidad.

XV. Evaluación del Maestro de Clientes**Objetivo**

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

Alcance

El presente tiene como finalidad remitir la información del alcance de la Auditoria “Maestro de Clientes” del mes de Noviembre del año 2019. Los puntos que se van a evaluar se mencionan a continuación:

- Total de Registros de cada punto donde se reflejaron observaciones.
- Cotejar con los últimos resultados del informe Auditoría Externas.
- Verificar en AS/400 el estado de los puntos donde se reflejaron observaciones para constatar su veracidad de la Generación del Maestro de Clientes.

CONCLUSIÓN

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

Adicionalmente, es oportuno indicar que una de las políticas del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., es el continuo mejoramiento del Sistema de Control Interno, involucrado en cada uno de sus procesos que se ejecutan en la Red de Agencias, áreas Administrativas y áreas

Informáticas del Banco, por lo que algunos de los aspectos susceptibles de mejoras indicados en los informes emitidos, pudieran estar regularizados a la fecha de la entrega del presente informe.

ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL RIESGO PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (PC LC/FT/FPADM)

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

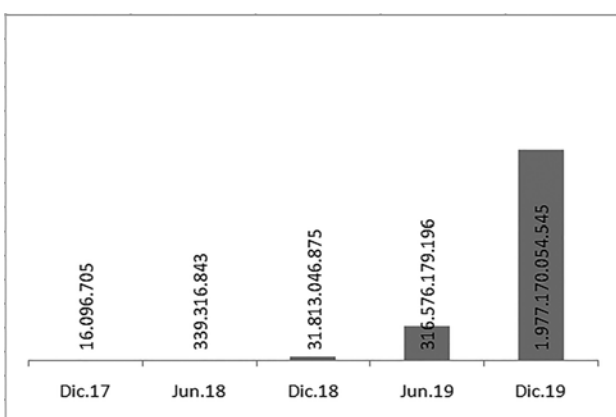
CONCLUSIÓN

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

TOTAL ACTIVO

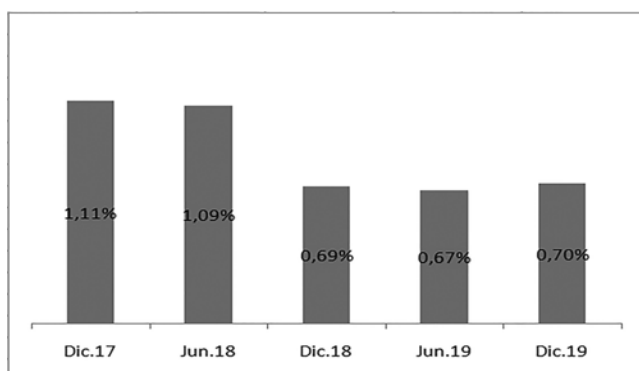
Al cierre de diciembre de 2019, los Activos Totales ascendieron a Bs. 1.977.170 millones, reflejando un crecimiento de 6.115% con relación al cierre del año anterior, período para el cual la Institución tenía una cifra de Bs. 31.813 millones, lo que representa un incremento de Bs. 1.945.357 millones y, un crecimiento de Bs. 1.660.593 millones (525%) durante el semestre.

Total Activo
Saldo / Bs.



Por su parte, la Cuota de Mercado cierra en 0,70%, cifra superior en 1 y 3 puntos básicos con relación a diciembre 2018 y junio de 2019; evidenciando un discreto incremento de su posicionamiento dentro del Sistema Financiero Nacional en su conjunto.

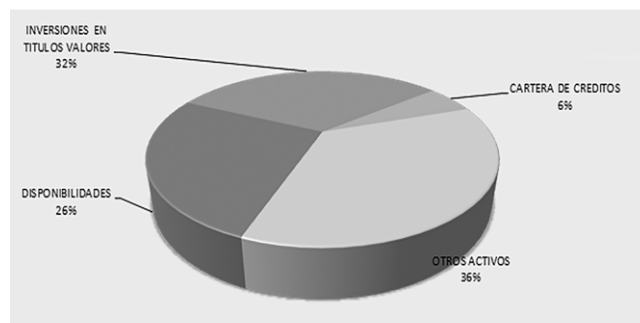
Total Activo
Cuotas / %



Es importante mencionar el avasallante incremento de la Banca Pública sobre la Banca Privada en los últimos años, alcanzando 77,8% del Activo Total del Sistema Bancario al cierre de diciembre versus 75,62% del semestre anterior.

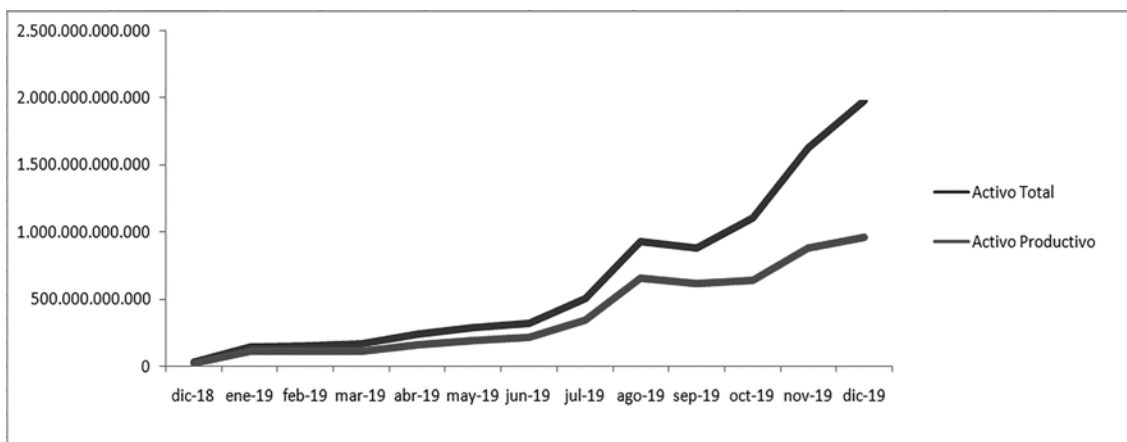
El Activo Productivo alcanzó la cifra de Bs. 960.709 millones, registrando un aumento de 3.846% (Bs. 936.362 millones), al compararlo con diciembre 2018. El porcentaje de este segmento dentro del Activo Total cerró con una disminución al ubicarse en 48,6%, lo que representa una baja de 27,9 puntos porcentuales en el año y 19,3 puntos porcentuales con el exhibido en el semestre anterior; el resultado de este indicador se vio afectado por la decisión del Gobierno Nacional de mantener un Encaje Legal de 100% del incremento de las Captaciones.

Estructura del Activo

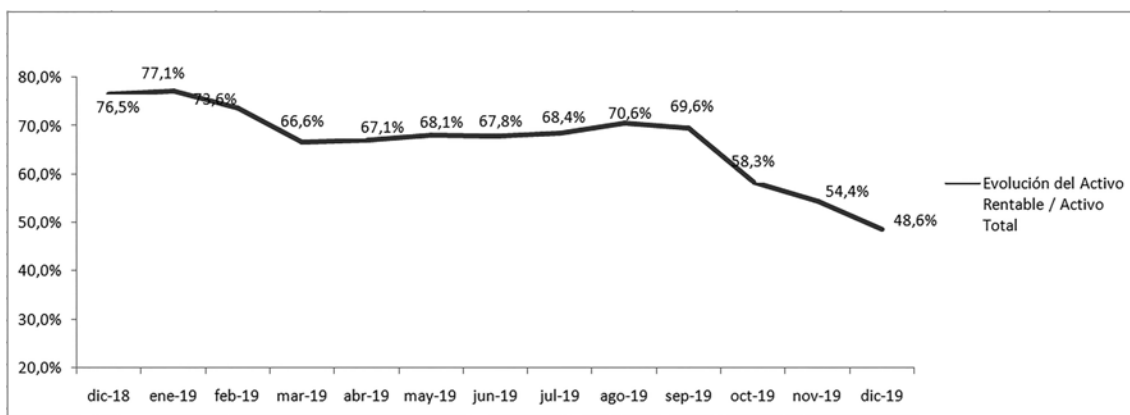


Dentro del crecimiento del Activo destaca la evolución en la composición del mismo, donde el mayor peso lo tiene el rubro de Otros Activos debido al monto de Títulos y Rendimientos por cobrar en Moneda Extranjera, seguido de la Cartera de Títulos Valores, Disponibilidades y, finalmente muy disminuida la Cartera de Créditos, la cual contradictoriamente representa uno de los objetivos principales de la banca, como lo es la intermediación crediticia. Esta situación provoca que el Banco presente una Estructura del Activo mucho menos rentable y más vulnerable.

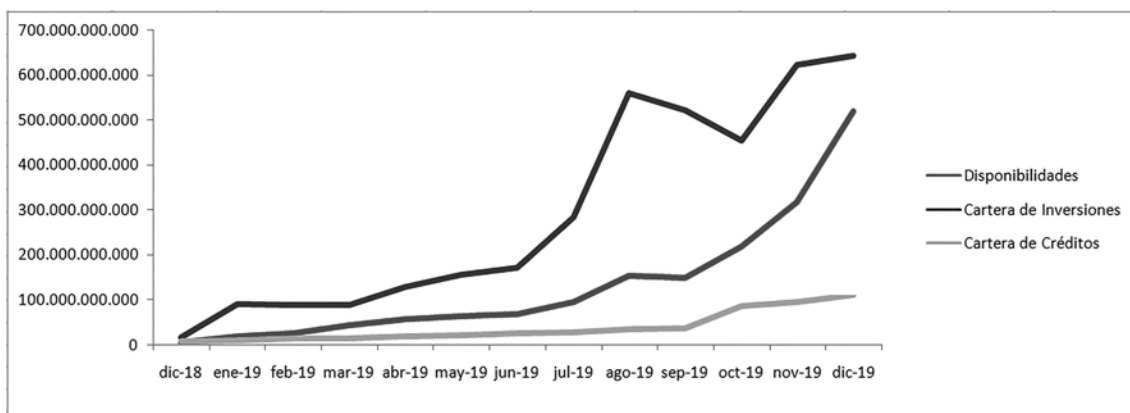
Evolución del Activo Productivo



Evolución del Activo Rentable / Activo Total



Evolución del Activo por Cartera



Evolución del Activo

ACTIVO				VARIACIÓN PORCENTUAL	
	dic-19	jun-19	dic-18	DIC-19 / JUN-19	DIC-19 / DIC-18
DISPONIBILIDADES	519.217.479.469	67.328.401.971	4.885.990.450	671%	10527%
INVERSIONES EN TITULOS VALORES	642.913.707.947	169.436.900.647	15.115.216.944	279%	4153%
CARTERA DE CREDITOS	109.644.315.000	25.308.458.358	7.221.979.256	333%	1418%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	60.376.486.811	9.657.516.188	913.472.904	525%	6510%
BIENES REALIZABLES	16.860.853	23.278.527	103.680	-28%	16162%
BIENES DE USO	2.953.869.454	1.069.735.688	20.939.413	176%	14007%
OTROS ACTIVOS	642.047.335.011	43.751.887.817	3.655.344.228	1367%	17465%
TOTAL ACTIVO	1.977.170.054.545	316.576.179.196	31.813.046.875	525%	6115%

Para el cierre del semestre la Estructura del Activo quedó conformada de la siguiente manera: Cartera de Créditos participa dentro del Total Activo en 5,55% es decir 17,16 puntos porcentuales inferior a la proporción registrada a diciembre 2018 (22,7%), e inferior en 2,45 puntos porcentuales durante el último semestre. La Cartera de Inversiones en Títulos Valores participa con 32,52% es decir 15 puntos porcentuales inferior a la obtenida hace 12 meses (47,51%), y 21 puntos porcentuales igualmente inferior durante el último semestre.

Las Disponibilidades por su parte, se ubican en 26,26% del Activo, lo que representa un aumento de 10,90 puntos porcentuales al compararlo con diciembre pasado (15,36%) y, se incrementa en el semestre 4,99 puntos porcentuales. El resto de los Activos exhibe un peso de 35,68% dentro del Total Activo, con un aumento de 21,25 y 18,46 puntos porcentuales durante el año y el semestre. De esta forma, el Banco muestra una Estructura de Activos con creciente orientación hacia las Disponibilidades por vía del incremento del Encaje Legal, lo cual afecta muy negativamente la posición de liquidez rentable de la Institución. Se sopesaron los riesgos inherentes a la actividad financiera y operativa manteniendo un balance adecuado, todo esto a pesar de un entorno económico y financiero muy complicado, caracterizado por una continua disminución del Producto Interno Bruto, contracción de la liquidez interbancaria, una alta inflación, controles de tasas e incrementos del tipo de cambio, entre otros aspectos, que perjudicaron el sano desenvolvimiento de la actividad bancaria.

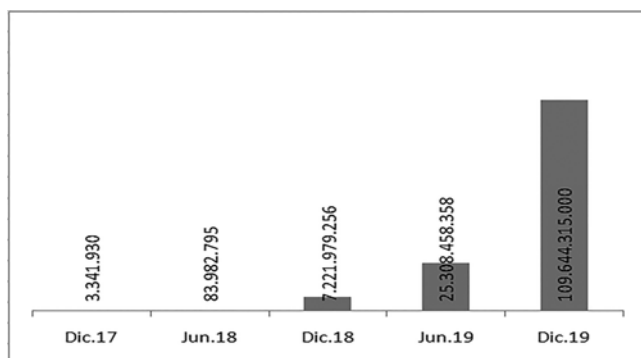
Destaca la implementación, por parte del Banco Central de Venezuela, de diferentes métodos orientados a incrementar los montos del Encaje Legal de una manera muy restrictiva de la actividad bancaria y altamente onerosos. En el caso particular de la Institución, se afectó la Estructura Rentable y se mantiene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

CARTERA DE CRÉDITOS

Al cierre de diciembre de 2019, la Cartera de Créditos Neta alcanzó la cifra record de Bs. 109.644 millones; mostrando un crecimiento de 1.418%, es decir, Bs. 102.422 millones con relación a diciembre 2018, de esta manera, se evidencia un crecimiento exponencial de este rubro durante los últimos años. A pesar de este importante crecimiento y, debido al aumento de las Captaciones y el direccionamiento de la liquidez hacia el Encaje Legal, como política del Banco Central de Venezuela, el Banco Sofitasa exhibe un índice de Intermediación Crediticia (Cartera de Créditos / Captaciones del Público) de 22,13%, muy superior a la relación presentada por el Sistema Financiero que se ubicó en 13,41%; mostrando ambos indicadores claros signos de deterioro en el transcurso del semestre y año; habiendo perdido la institución 50,99 puntos porcentuales durante los últimos 12 meses de manera continua. El Sistema Financiero en su conjunto se vio altamente afectado por las decisiones de política monetaria altamente restrictivas.

Cartera de Créditos Neta

Saldo / Bs.

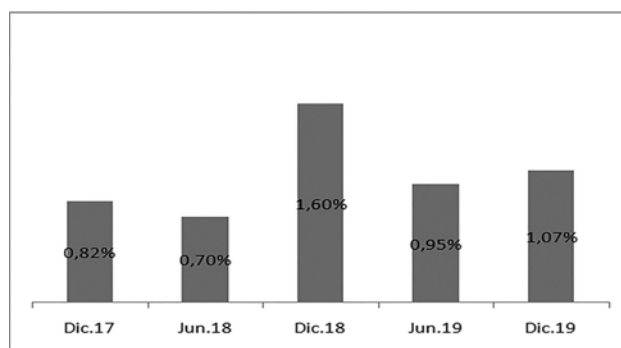


Es importante señalar que durante los últimos 12 meses la demanda de créditos ha estado presente, la Institución ha realizado un esfuerzo muy importante para satisfacer las necesidades de los diferentes sectores productivos, comerciales y de servicios en los cuales nuestros clientes se desempeñan,

amparados en un muy importante nivel de capitalización de la Institución; sin embargo, con una constante restricción de liquidez lo que no ha permitido que se pudieran atender de forma ideal a los clientes. Adicionalmente, la gestión de créditos se vio afectada por la prohibición de dar créditos comerciales tradicionales, exigiendo la creación de un producto de créditos indexado. Esto derivó en una estrategia dirigida a apoyar en mayor proporción la modalidad de microcréditos.

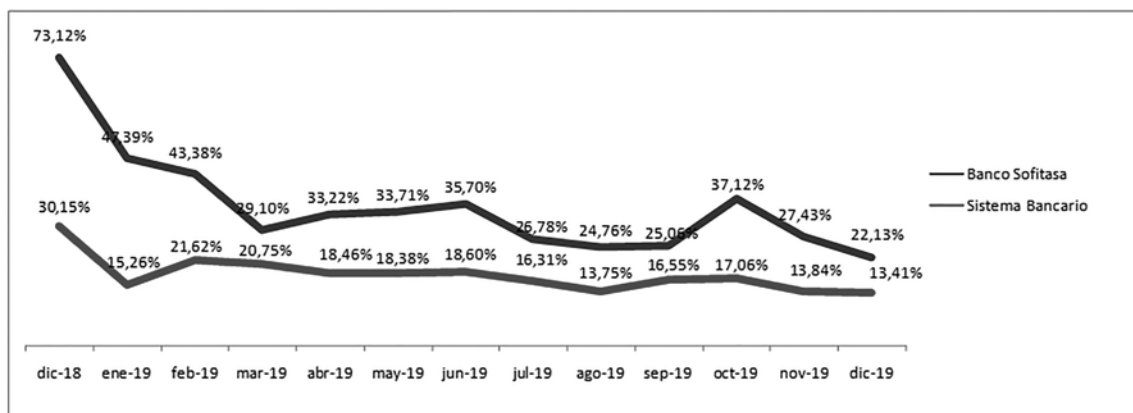
Cartera de Créditos Neta

Cuotas / %



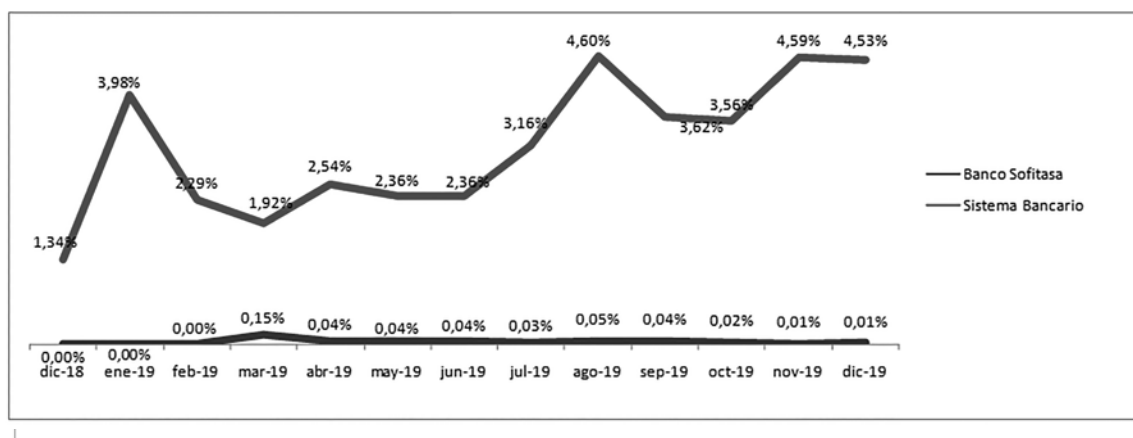
En lo relativo a la Cuota de Mercado de la Cartera de Créditos, ésta alcanza la cifra de 1,07% al cierre de diciembre es decir 0,53 puntos porcentuales inferior a la presentada hace un año y, superior a la del semestre anterior en 0,12 puntos porcentuales. Se atendieron las necesidades de clientes tanto de mayor tamaño como el tradicional nicho de mercado del pequeño y mediano segmento, manteniendo una Cartera con una rotación activa. Los límites legales de otorgamiento de créditos se han actualizado de acuerdo con los incrementos de Patrimonio colocando a la Institución en una posición competitiva muy importante. Asimismo, se sigue observando un creciente direccionamiento por parte del mercado corporativo y de mediana empresa hacia la emisión de obligaciones quirografarias y papeles comerciales como alternativas viables al crédito bancario tradicional; producto, sin embargo apetecible, para la inversión de los recursos provenientes de los fideicomisos.

Coeficiente de Intermediación



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

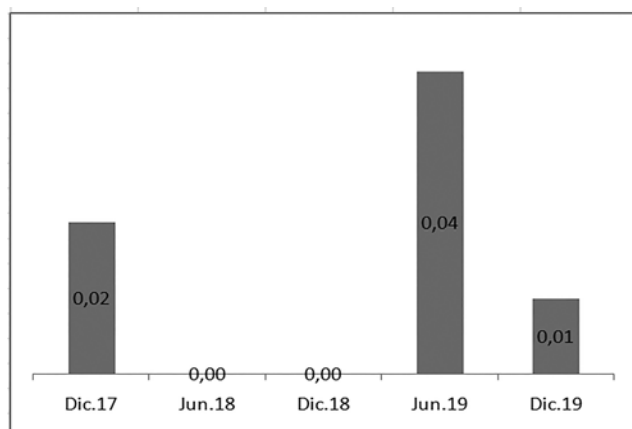
Indice de Morosidad



Por otra parte, es importante señalar que esta Institución ha mantenido políticas de riesgo de crédito conducentes a la preservación y mejor de la calidad de los Activos con resultados altamente satisfactorios durante los últimos años, así como una política de provisiones muy importante y conservadora. Los indicadores de Morosidad y Cobertura evidencian la debida atención a este aspecto estratégico del negocio y de la rentabilidad de la Institución. En primer lugar, la relación Créditos Vencidos y en Litigio / Cartera de Créditos Bruta se ubicó en 0,01%, índice éste que se mantiene a un nivel sin precedentes y muy inferior al compararlo con el Sistema Financiero, que se ubicó en 4,53% para la misma fecha. El resultado del semestre es muy positivo si se coteja con la disminución del poder adquisitivo de la población en general, la alta inflación y la fuerte disminución de la actividad económica durante el ejercicio. Por otra parte, la relación Provisiones para Cartera de Créditos / Créditos Vencidos y en Litigio alcanzó una cifra superior a 14,962%, muy superior a la media del Sistema Financiero la cual registró para la misma fecha un valor de 80%. Esto demuestra un elevado nivel de aprovisionamiento de la Institución muy por encima del registrado por la banca en general.

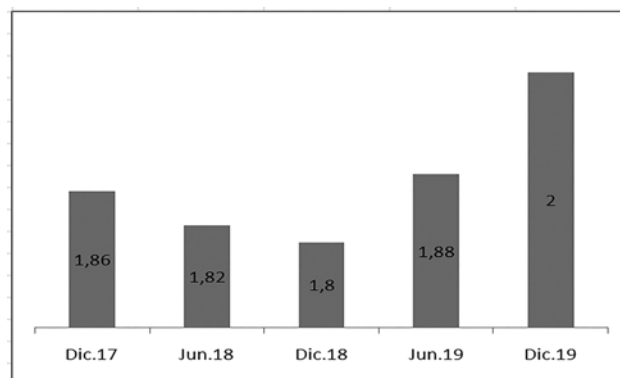
Morosidad

Cartera Inmovilizada Bruta /
Cartera de Créditos Bruta / %



Cobertura

Provisiones para Cartera de Créditos /
Cartera de Créditos %

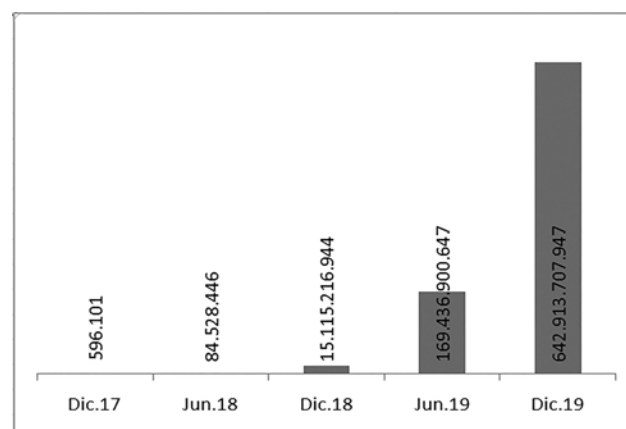


CARTERA DE INVERSIONES

Para el cierre de diciembre, la Cartera de Inversiones alcanzó la cifra de Bs. 642.913 millones; presentando un incremento de 5.153%, es decir, Bs. 627.798 millones con relación a diciembre 2018. La cuota de mercado, por su parte, se ubicó en 0,36%, con una disminución de 0,23 puntos porcentuales en el semestre, debido al vencimiento de una porción importante de dicha Cartera y a su vez se vio beneficiada en razón del incremento del tipo de cambio oficial. Es de resaltar que la Institución posee la sexta Cartera de Inversiones más grandes del Sistema Financiero Nacional.

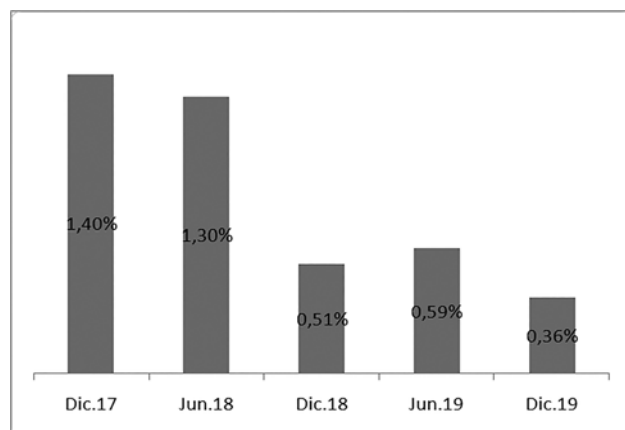
Cartera de Inversiones

Saldos / Bs.



Cartera de Inversiones

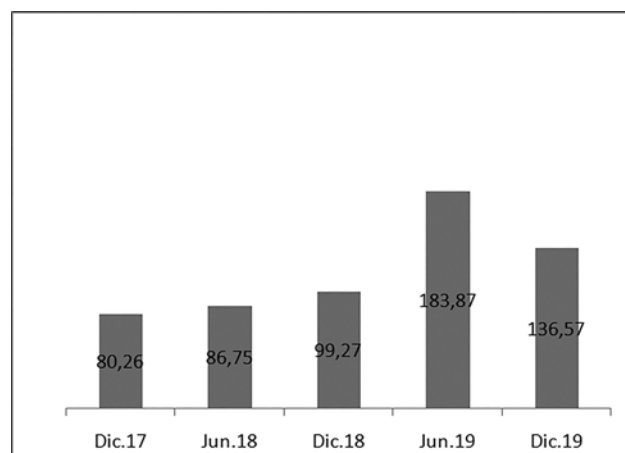
Cuotas / %



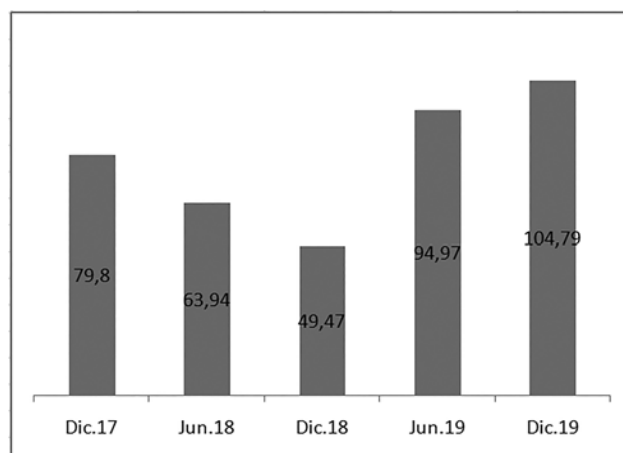
La Estructura de la Cartera de Inversiones se sustenta en instrumentos de alta calidad denominados en Bolívars y Dólares, emitidos y avalados por la nación o empresas del Estado como lo señalan las normas regulatorias. Con ello se garantizan elevados ratios de liquidez primaria (Disponibilidades / Captaciones) y liquidez secundaria (Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores / Captaciones), los cuales resultaron en 104,79% y 136,57% respectivamente al cierre de diciembre; cifras muy acordes al desenvolvimiento del semestre y que evidencian los altos niveles de liquidez primaria y secundaria con que cuenta la Institución, y que permiten responder con flexibilidad y solvencia a cambios imprevistos del entorno, y adicionalmente, fortalecen 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 / %

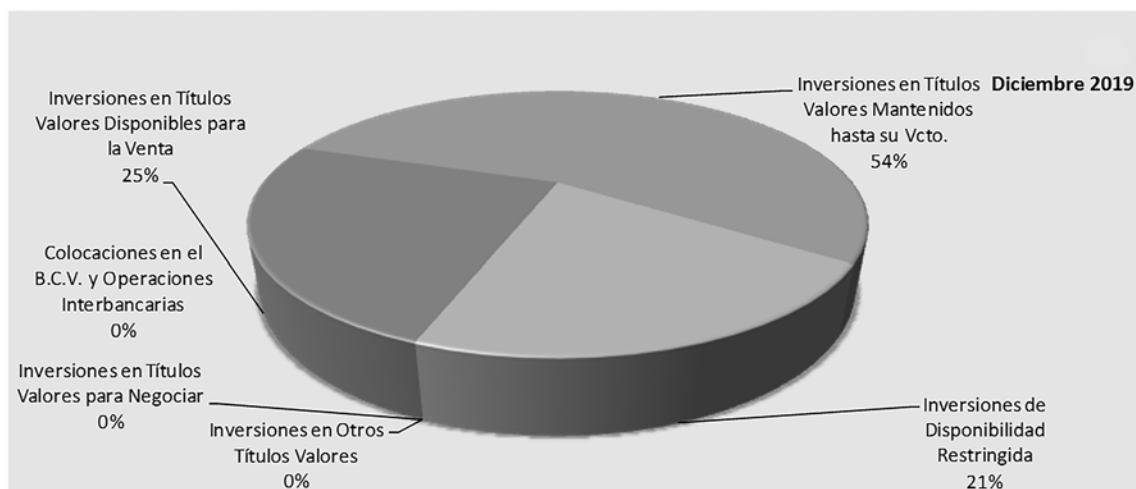
**Disponibilidades / Captaciones del Público**

Cuotas / %



Estructura Cartera de Inversiones

Diciembre 2019

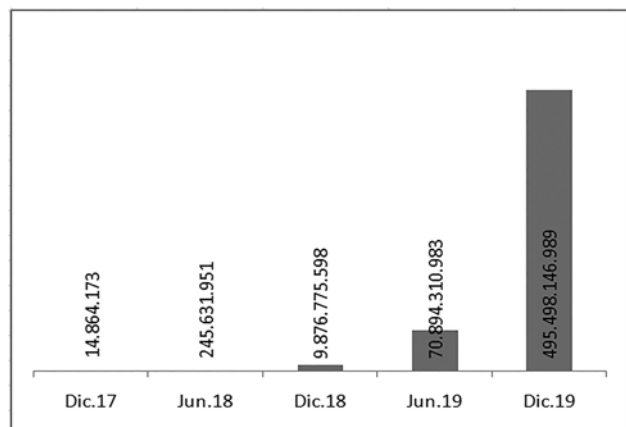


CAPTACIONES DEL PÚBLICO

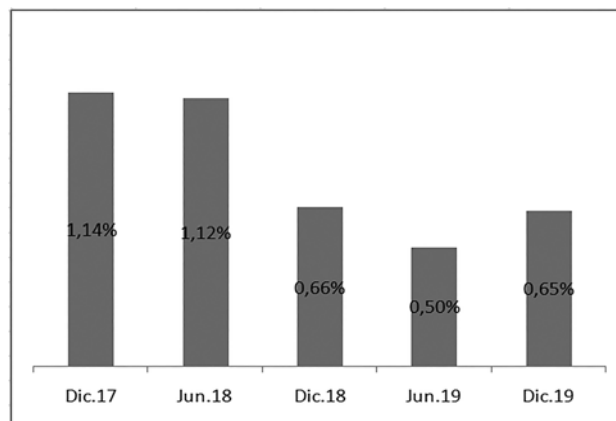
Las Captaciones del Público, por su parte, cerraron al 31 de diciembre en Bs. 495.498 millones, mostrando un crecimiento importante de 4.917%, es decir Bs. 485.621 millones con relación a la cifra alcanzada hace 12 meses y un aumento de 599% durante el semestre en cuestión; esto último denota, un mayor control sobre el incremento de la liquidez monetaria con respecto a los años anteriores por parte del Banco Central de Venezuela y su política restrictiva.

Asimismo, la Cuota de Mercado se ubicó en 0,65%, a la par de la registrada un año atrás y superior en 0,15 puntos porcentuales en referencia a la de junio pasado, evidenciando una recuperación en el semestre. En su conjunto, se sigue observando una disminución en la participación de la banca privada con respecto a la banca pública.

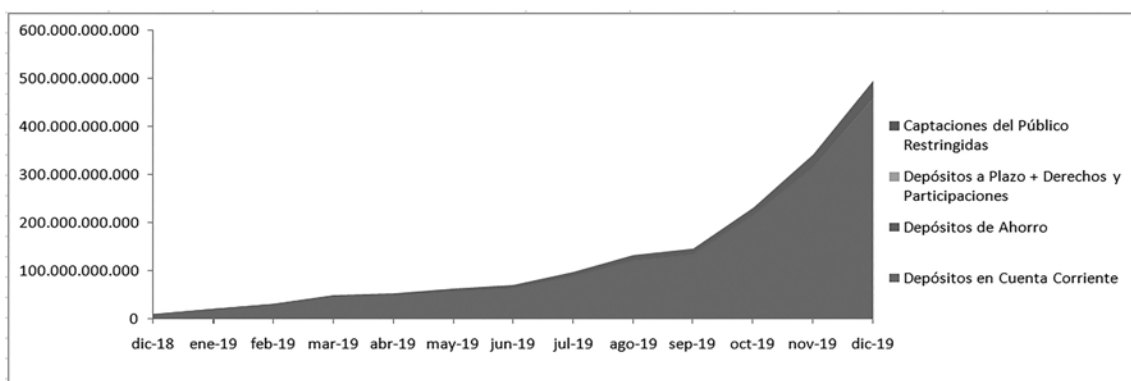
Captaciones del Público
Saldo / Bs.



Captaciones del Público
Cuotas / %



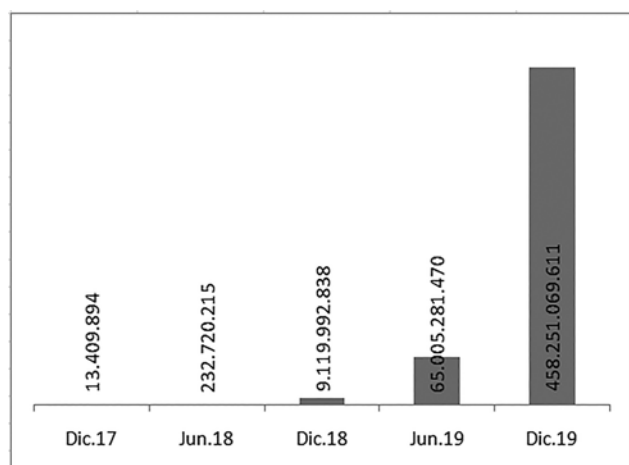
Evolución de las Captaciones



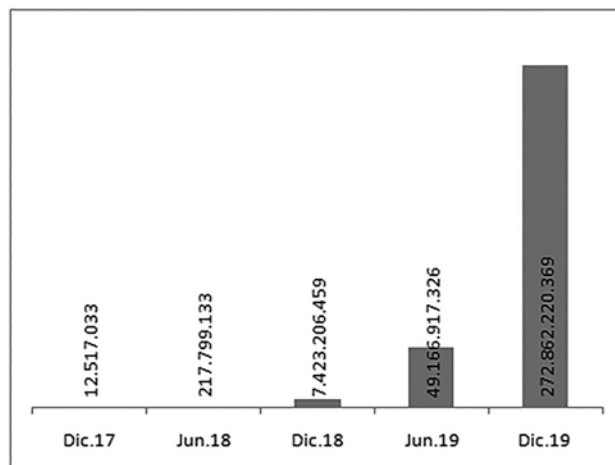
Dentro de las Captaciones del Público, las Cuentas Corrientes alcanzaron la cifra de Bs. 458.251 millones; registrando un incremento de 4.925%, es decir, Bs. 449.131 millones; en comparación con los Bs. 9.119 millones obtenidos al cierre de diciembre 2018. Es de destacar que la gran mayoría de este saldo se encuentra en Cuentas Corrientes no Remuneradas (59,54%). Por su parte, el producto Certificado Nominativo a la Vista asciende a 1,86% del total de las Cuentas Corrientes. Las Cuentas denominadas en USD por el Convenio Cambiario Nro. 20 representan 30,24% debido al incremento del tipo de cambio oficial, estas cuentas se de carácter no remuneradas, representan solo 5,74% de las cuentas remuneradas como tal.

Los Depósitos de Ahorro por su parte alcanzaron la cifra de Bs. 36.704 millones; mostrando un aumento de 5.081%, es decir, Bs. 35.995 millones durante los últimos doce meses, crecimiento mayor que el exhibido por las Cuentas Corrientes, debido a la búsqueda de mayores recursos, más estables durante el semestre y con un coste financiero inferior al pagado por overnight y al mismo BCV. 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 y a la poca demanda del producto a plazo como tal.

Depósitos en Cuentas Corrientes Saldo / Bs.

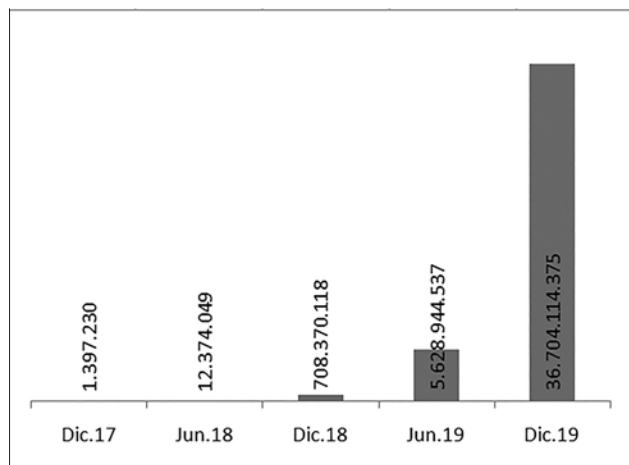


Depósitos en Cuentas Corrientes No Remuneradas Saldo / Bs.



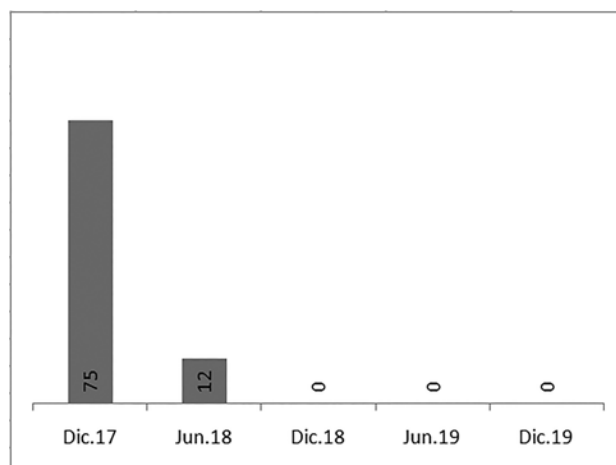
Depósitos de Ahorro

Saldo / Bs.



Depósitos a Plazo

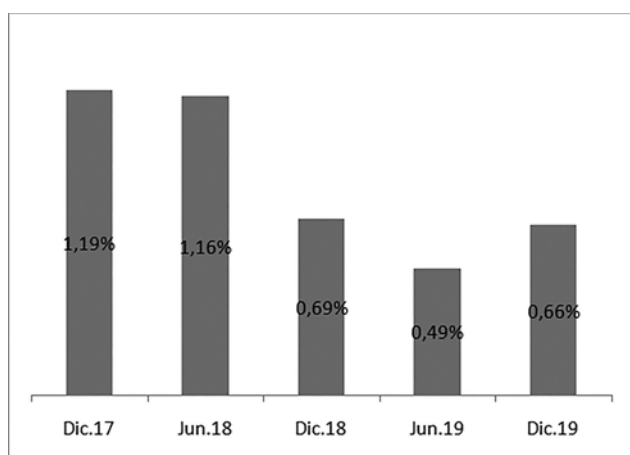
Saldo / Bs.



En los rubros de Captaciones, la participación de Banco Sofitasa dentro del Sistema Financiero registra resultados que denotan la disminución de la Banca Privada versus la Banca Pública en términos generales específicamente por las Captaciones en Cuentas Convenio Cambiario Nro. 20 del Banco Central de Venezuela, las cuales abultan ese rubro de forma importante. Las Cuentas Corrientes alcanzaron una Cuota de Mercado de 0,66% con una leve disminución de 0,03 puntos porcentuales en los últimos 12 meses, y una recuperación de 0,17 puntos porcentuales durante el semestre. Las Cuentas Corrientes no Remuneradas se ubicaron de forma destacada con 1,02% de cuota, recuperando 0,10 puntos porcentuales en el semestre, sin embargo lejos de una cuota de 1,31% presentado 12 meses antes. Los Depósitos de Ahorro, también se incrementan en 0,09 puntos porcentuales durante el semestre y se mantienen a la par de la cuota registrada hace 12 meses. Por su parte, los Depósitos a Plazo registraron una cuota de cero por ciento.

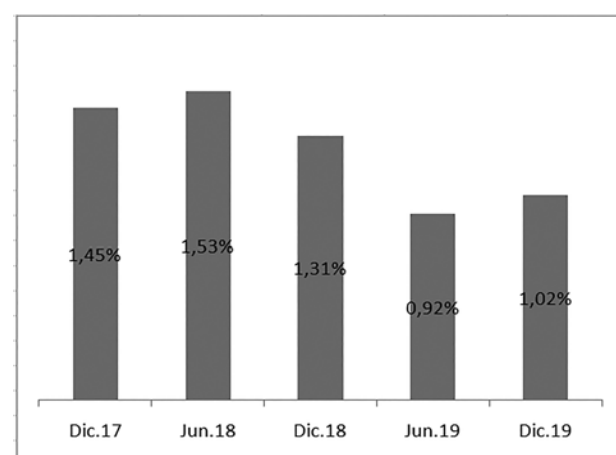
Depósitos en Cuentas Corrientes

Cuotas / %



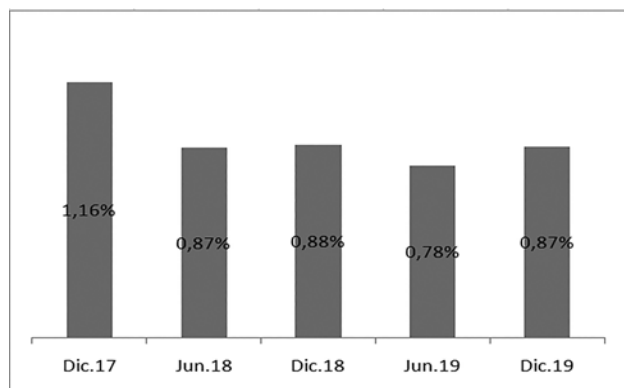
Depósitos en Cuentas Corrientes No Remuneradas

Cuotas / %

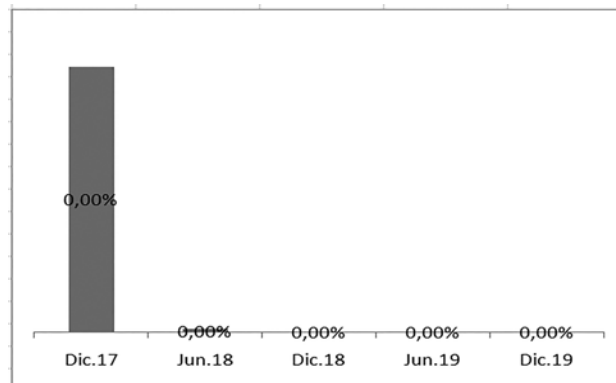


Depósitos de Ahorro

Cuotas / %

**Depósitos a Plazo**

Cuotas / %



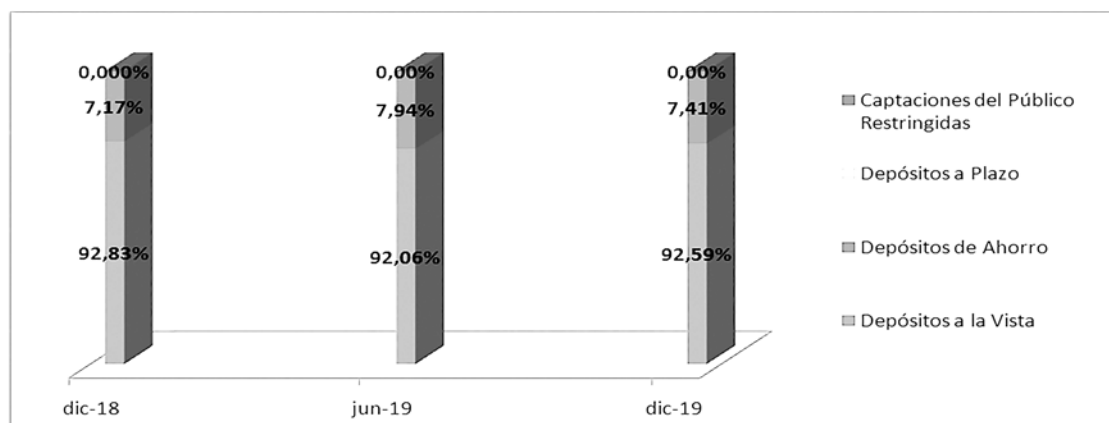
Dentro de la Estructura de las Captaciones del Público, las Cuentas Corrientes participaron con 92,59% del Total Captaciones, y se mantiene sobre 92% a lo largo de los últimos semestres. Este resultado dista un poco del objetivo estratégico enmarcado en diluir el importante caudal de ahorro que el banco siempre ha mantenido y que ha afectado el costo promedio de fondeo. En este sentido, los Depósitos de Ahorro participaron con 7,41%, en tanto que los Depósitos a Plazo se mantienen ausentes.

Esto demuestra la tendencia constante a mantener la mezcla de recursos, en la cual predominan los Depósitos en Cuentas Corrientes, permitiendo así optimizar el coste

de las Captaciones. Este es el resultado de una estrategia para proveer productos transaccionales, de cobros y pagos, diseñados especialmente para el sector de clientes comercios, empresas y corporativos. De igual forma, aún se refleja un peso importante de los Depósitos de Ahorro comparados con el resto del Sistema Bancario, debido a la gran vocación hacia el ahorro en la región andina, zona de gran influencia de esta Institución. Sin embargo, también ofrecen el beneficio de una menor volatilidad de los fondos. Es de señalar que una porción de los Depósitos a Plazo y Ahorro están siendo canalizados internamente hacia el instrumento de captación Certificado Nominativo a la Vista.

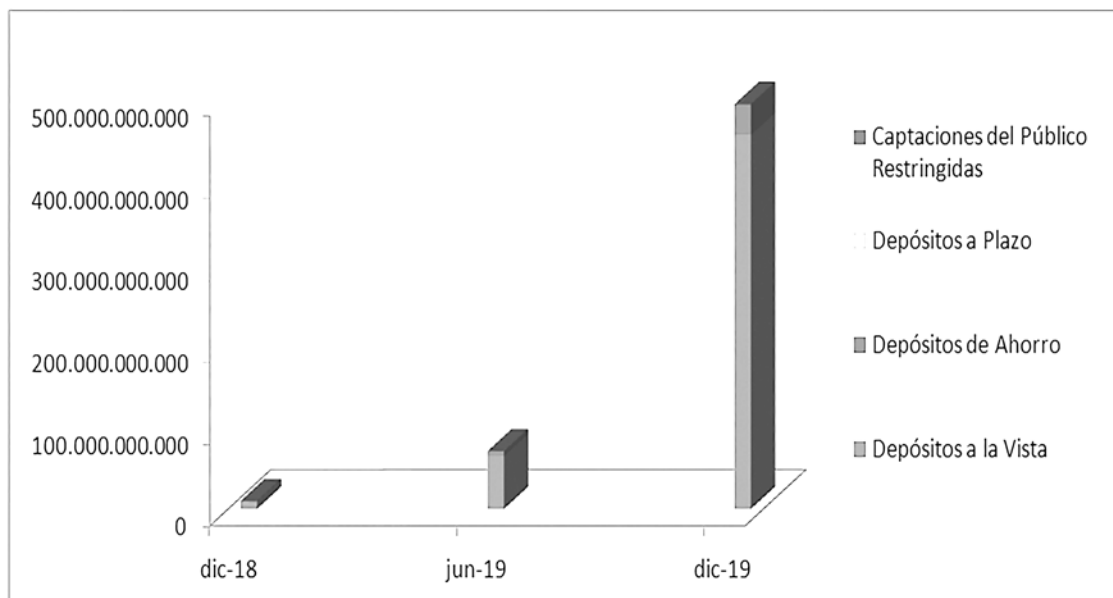
Estructura de las Captaciones

Diciembre 2019



Estructura de las Captaciones

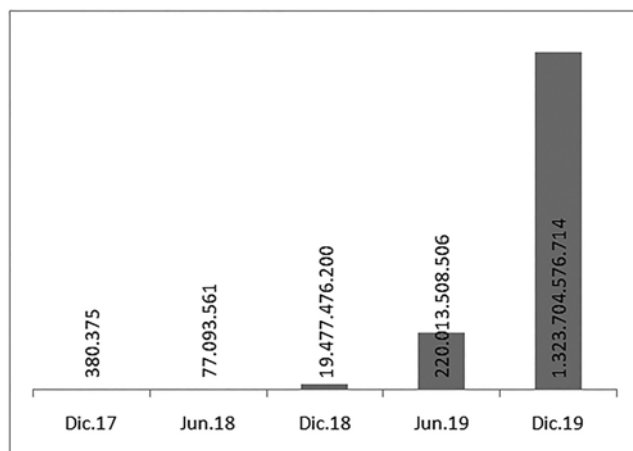
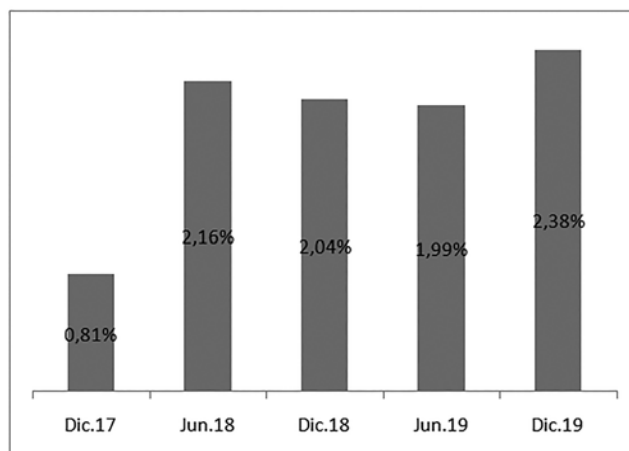
Diciembre 2019

**PATRIMONIO**

Al cierre de diciembre el Patrimonio Total de Banco Sofitasa ascendió a una cifra record de Bs. 1.323.704 millones; lo que representa un incremento de 6.696%, es decir de Bs. 1.304.227 millones con respecto al año anterior cuando registró una cifra de Bs 19.477 millones. Este aumento, se debe fundamentalmente a la revalorización de la Cartera de Títulos denominados en Moneda Extranjera por el desplazamiento del tipo de cambio oficial a lo largo del periodo. De igual forma, se han venido haciendo esfuerzos en el transcurso de los años para mejorar la posición patrimonial, prueba de ellos es la reiterada decisión de la Junta Directiva y de sus Accionistas a no distribuir dividendos semestre tras semestre, apuntalando a una política permanente de fortalecimiento patrimonial.

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

En cuanto a la Cuota de Mercado, destaca de forma muy positiva al alcanzar 2,38% 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.

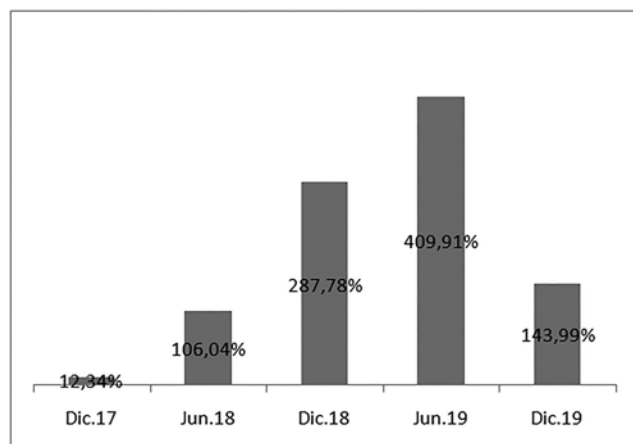
Total Patrimonio
 Saldo / Bs.

Total Patrimonio
 Cuotas / %

Evolución del Patrimonio

PATRIMONIO				VARIACIÓN PORCENTUAL	
	dic-19	jun-19	dic-18	DIC-19 / JUN-19	DIC-19 / DIC-18
Capital Social	160.850	850	850	18824%	18824%
Obligaciones Convertibles en Acciones	0	0	0	0%	0%
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	5.011	165.011	165.011	-97%	-97%
Reservas de Capital	161.733	928	924	17328%	17404%
Ajustes al Patrimonio	2.357.266.679.669	336.579.837.943	31.606.652.509	600%	7358%
Resultados Acumulados	1.426.958.165	415.511.419	91.520.245	243%	1459%
Ganan./Pérdida no Realizada Tít. Val.	-1.034.989.388.714	-116.982.007.646	-12.220.863.339	785%	8369%
(Acciones en Tesorería)	0	0	0	0%	0%
TOTAL PATRIMONIO	1.323.704.576.714	220.013.508.505	19.477.476.200	502%	6696%

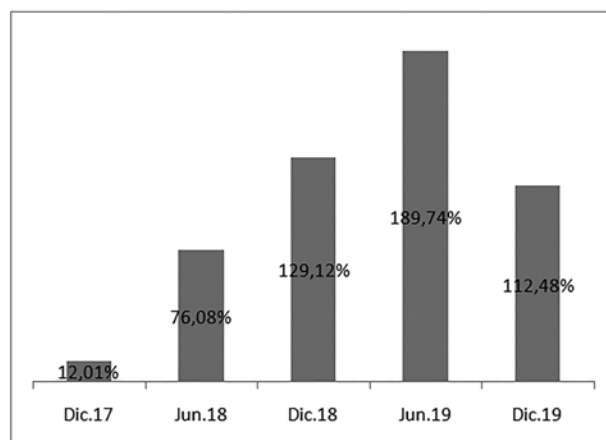
Con referencia a los indicadores de Solvencia Patrimonial, los mismos han disminuido debido a los vencimientos de una porción de la Cartera de Títulos Valores y por el crecimiento del Activo de la Institución, sin embargo se mantienen en niveles muy altos. En tal sentido, el indicador de Patrimonio con Base a Riesgo Ponderado alcanzó una cifra de 143,99% muy por encima del mínimo exigido de 12%. Por su parte, el indicador de Patrimonio / Activo Total asciende a 112,48% al cierre de diciembre, siendo el mínimo exigido de 9%. Estos indicadores se mantienen muy saludables, con una amplia holgura con relación a los mínimos requeridos.

Al comparar el indicador de Patrimonio / Activo Total con el resto de bancos del Sistema Bancario Privado, el Banco Sofitasa se ubica en el cuarto lugar, lo que evidencia la alta solvencia patrimonial de la Institución y el gran potencial de crecimiento del Activo y de la intermediación crediticia cuando las condiciones del Encaje Legal lo permitan.

Patrimonio con Base a Riesgo Ponderado Min. 12%



Patrimonio Contable / Activo Total Min. 9%



ESTADO DE RESULTADOS

El Estado de Resultados del período refleja la aplicación de la política restrictiva emanada del Banco Central de Venezuela, así como un difícil entorno macro y micro económico a nivel general, influenciado notablemente por los efectos de la inflación, deterioro de la infraestructura eléctrica y de telecomunicaciones, dificultando la capacidad operativa de la Institución, una disminución del Producto Interno Bruto, la alta migración de talento humano del país, entre otros aspectos, que perjudicaron el desempeño de la Institución. Por otro lado, la flexibilización derivada del Convenio Cambiario Nro. 1 y la

mayor oferta de moneda extranjera, por parte del Banco Central de Venezuela y otros organismos, ha propiciado la reactivación del comercio y por ende el abastecimiento de productos y servicios.

Dentro de este entorno, la Institución obtuvo resultados cónsonos, el gasto financiero se incrementó notablemente por vía del gasto financiero provocado por la referida política restrictiva del Ente Emisor, lo cual afectó sensiblemente los resultados del lapso, disminuyendo los índices de rentabilidad del Banco.

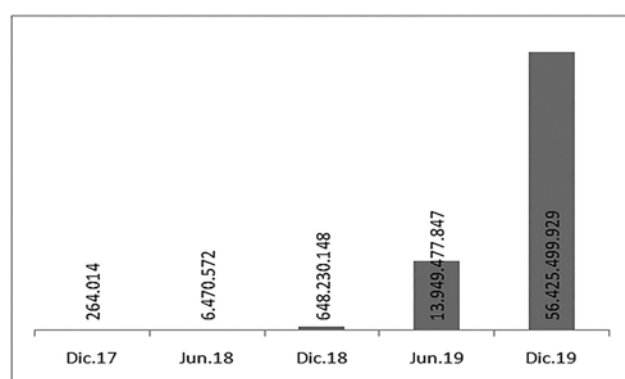
Evolución de los Ingresos Financieros y Gastos Financieros

MARGEN FINANCIERO BRUTO	dic-19	jun-19	dic-18	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				DIC-19 / JUN-19	DIC-19 / DIC-18
Ingresos por Disponibilidades	69.739.706	40.269.604	0	73%	100%
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	54.127.738.694	9.333.132.088	169.318.111	480%	31868%
Ingresos por Cartera de Créditos	27.621.895.095	6.202.250.787	496.944.213	345%	5458%
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	39	34	100	15%	-61%
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS	81.819.373.534	15.575.652.513	666.262.424	425%	12180%
Gastos por Captaciones del Público	4.069.609.729	591.180.101	15.562.063	588%	26051%
Gastos con el BANA VI	16.643.499.737	0	0	100%	100%
Gastos por Otros Financ. Obtenidos	0	899.498.515	2.464.253	-100%	-100%
Gastos por Otras Obligac. por Inter. Financ.	4.680.061.341	135.488.889	0	3354%	100%
Otros Gastos Financieros	702.798	181.347	5.960	288%	11692%
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	25.393.873.605	1.626.348.852	18.032.276	1461%	140725%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	56.425.499.929	13.949.477.847	648.230.148	304%	8605%

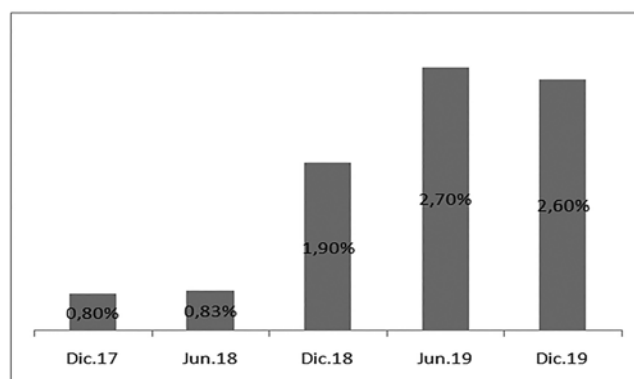
Margen Financiero

El Margen Financiero Bruto registró, durante el semestre, la suma de Bs. 56.425 millones, superior en 8.605% (Bs. 55.777 millones) al saldo obtenido en el mismo semestre del año anterior. Por su parte, la Cuota de Mercado se ubicó en 2,60%, incrementándose 0,70 puntos porcentuales con relación a la registrada 12 meses antes.

Margen Financiero Bruto Saldo / Bs.



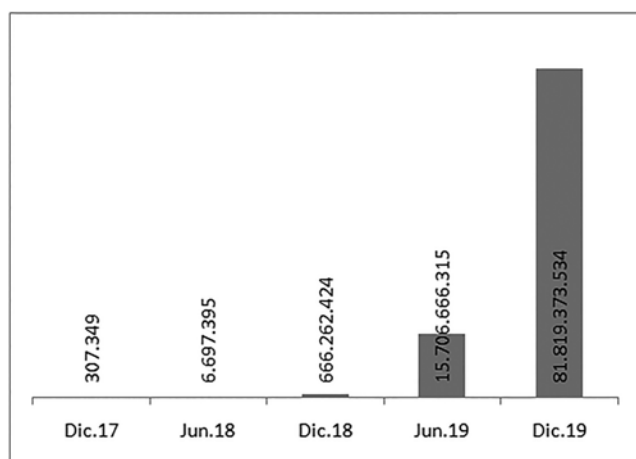
Margen Financiero Bruto Cuotas / %



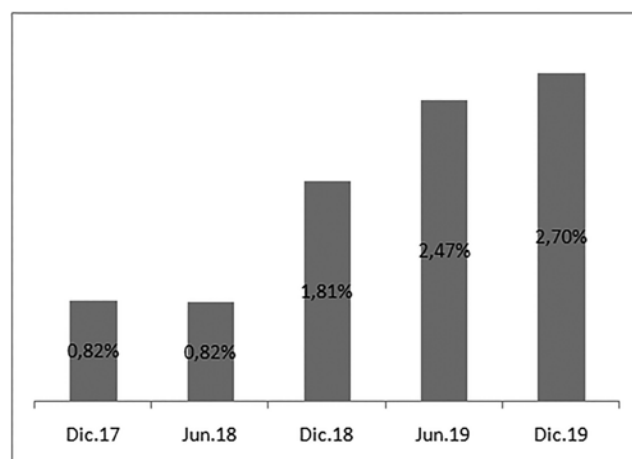
Ingresos Financieros

Durante el semestre se registraron Ingresos Financieros por el orden de Bs. 81.819 millones, superior en 12.180% (Bs. 81.153 millones) a los ingresos exhibidos durante el mismo semestre del año anterior. Por su parte, la Cuota de Mercado se ubicó en 2,70%, manteniendo un crecimiento constante durante los últimos semestres.

Ingresos Financieros Saldo / Bs.



Ingresos Financieros Cuotas / %

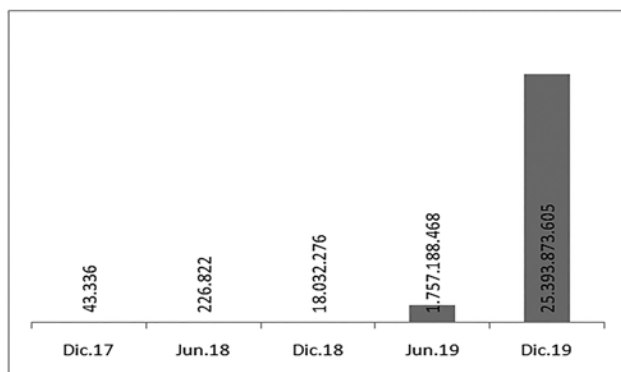


Los ingresos generados por Cartera de Créditos representaron 34% del Total de Ingresos Financieros, inferior al peso que mostraron hace 12 meses que fue de 75%, por consiguiente, los mismos ya no constituyen la principal fuente de sustentación de la rentabilidad de la Institución como tradicionalmente acontecía, situación que ocurre por la limitante del aumento del Encaje Legal, lo cual casi imposibilita el otorgamiento de créditos. Por su parte, los Ingresos por rendimiento de Cartera de Inversiones en Títulos Valores constituyen 66% del Total Ingresos financieros, superior al peso que tenían estos durante el mismo semestre del año anterior cuando representaron 25%. Esto se debió al cambio en la Estructura del Balance y el crecimiento de la Cartera de Títulos Valores por vía del desplazamiento del tipo de cambio oficial y de sus rendimientos.

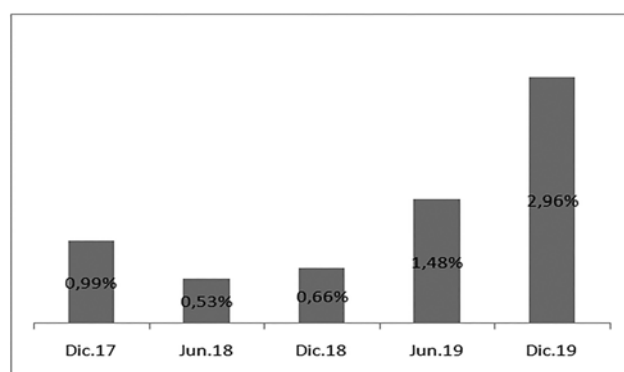
Gastos Financieros

Los Gastos Financieros ascendieron a Bs. 25.393 millones registrando un incremento de 140.725% es decir Bs. 25.375 millones con respecto al segundo semestre 2018. Este aumento se origina por los pagos al Banco Central de Venezuela por concepto del Encaje Legal y por los gastos incurridos en el mercado interbancario. Por su parte, la Cuota de Mercado aumentó 2,30 puntos porcentuales durante los últimos 12 meses para ubicarse en 2,96% al cierre del lapso julio-diciembre 2019, también incrementándose con relación al semestre anterior. En cuanto al Gasto por Captaciones del Público, este tiene su justificación en el caudal de ahorro que maneja la Institución y en el crecimiento de las Captaciones Totales como tal; sin embargo, este concepto solo asciende a 16% del Total del Gasto Financiero.

Gastos Financieros Saldo / Bs.



Gastos Financieros Cuota de Mercado / %



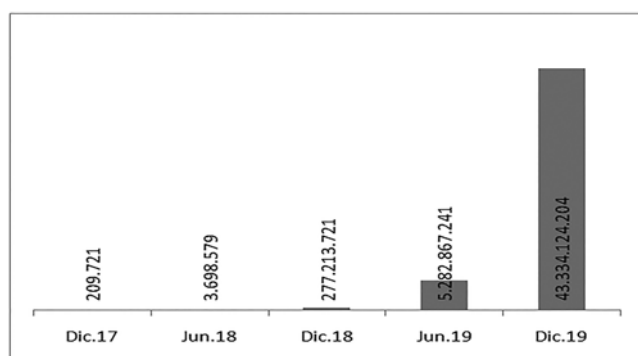
Otros Ingresos Operativos

La cuenta de Otros Ingresos Operativos, compuesta mayormente por comisiones cobradas por productos y servicios, alcanzó la suma de Bs. 66.769 millones, mostrando un incremento de 26.507%, es decir de Bs. 66.518 millones con relación al monto registrado en el mismo semestre del año anterior. Es de resaltar que las tarifas por comisiones que se habían mantenido rezagadas por un largo tiempo afectando de forma importante este rubro, fueron actualizadas al final del semestre por el Banco Central de Venezuela. Sin embargo, aún persiste un rezago en cuanto a los costos de algunos productos y servicios ofrecidos por la Institución. Por otra parte, el mayor número de operaciones registradas favoreció el resultado.

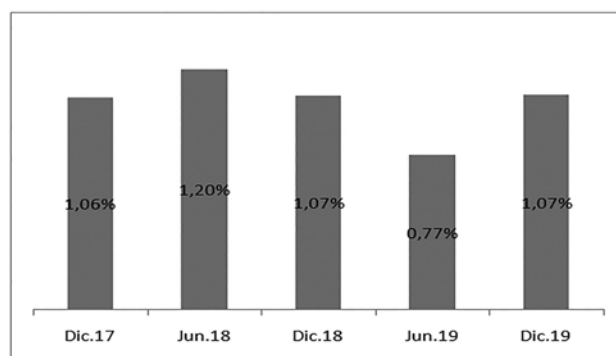
Gastos de Transformación

Los Gastos de Transformación alcanzaron la cifra de Bs. 43.334 millones, experimentando un incremento de 15.532%, es decir, Bs. 43.056 millones al compararlos con lo alcanzado 12 meses antes. Este resultado demuestra por un lado, el efecto duro de la inflación, y por el otro, los recurrentes ajustes de salario mínimo y bono de alimentación decretados por el Estado venezolano. La Cuota de Mercado asciende a 1,07%, en línea con la registrada hace 12 meses y superior con relación al semestre anterior. A este crecimiento del Gasto, contribuye la dolarización de precios de forma generalizada para la adquisición de productos, equipos y servicios por parte de nuestros proveedores, los cuales se ajustaron a las nuevas tasas de tipo de cambio.

Gastos de Transformación
Saldo / Bs.

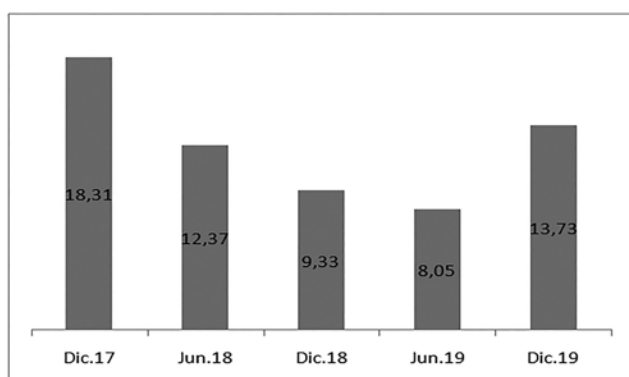


Gastos de Transformación
Cuota de Mercado / %

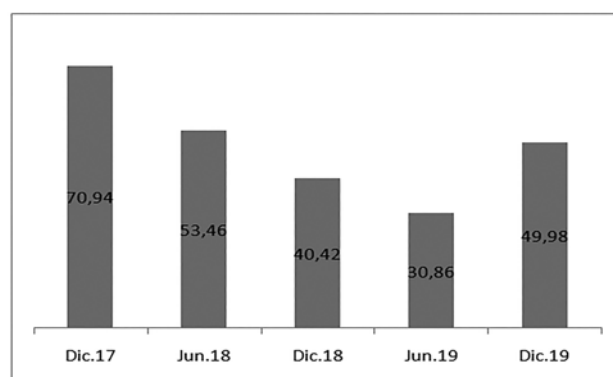


Por su parte, el indicador de Eficiencia del Gasto, medida por los Gastos de Personal y Operativos entre el Activo Bruto Productivo promedio se ubicó en 13,73%, mostrando una desmejora en la eficiencia y racionalización del gasto durante los últimos dos semestres. De la misma manera, se observa el rigor del Gasto en el indicador de Gastos de Personal y Operativos entre los Ingresos Financieros, alcanzando una cifra de 49,98%.

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



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



En cuanto a la Estructura de los Gastos de Transformación, los de personal representan 37% del total del Gasto de Transformación y 57% se deben a Gastos Generales y Administrativos. Por su parte, los aportes a Fogade y Sudeban ascienden a 6% del Total de Gastos. Se evidencia el crecimiento en mayor proporción de los costos operativos de la Institución.

Gastos de Transformación

GASTOS DE TRANSFORMACION	dic-19	jun-19	dic-18	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				DIC-19 / JUN-19	DIC-19 / DIC-18
Gastos de Personal	16.176.401.976	2.569.182.791	194.823.431	530%	8203%
Gastos Generales y Administrativos	24.717.625.257	2.278.602.707	74.458.033	985%	33097%
Aportes a FOGADE	430.362.030	62.472.735	1.797.450	589%	23843%
Aportes a la SUDEBAN	2.009.734.941	372.609.008	6.134.807	439%	32660%
TOTAL GASTOS DE TRANSFORMACION	43.334.124.204	5.282.867.241	277.213.721	720%	15532%

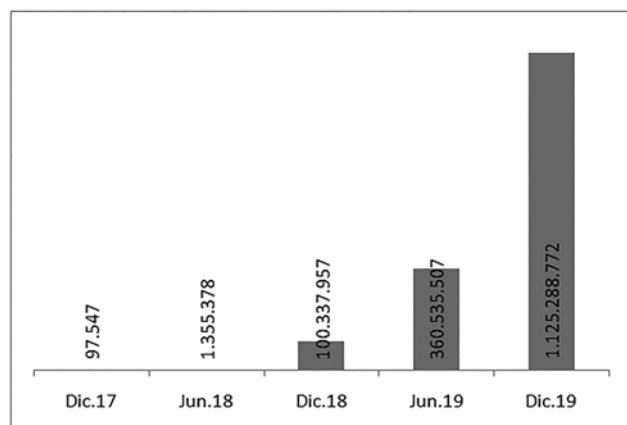
Resultado Neto y Rentabilidad

El Resultado Bruto antes de Impuestos alcanzó la cifra de Bs. 1.125 millones, representando un incremento de 944%, es decir, Bs. 1.017 millones al compararlo con el mismo semestre del año anterior, de igual forma, un crecimiento de 135% o Bs. 645 millones si se coteja con el semestre anterior. Por su parte, la mayor proporción de los ingresos exentos provenientes de Cartera de Títulos Valores, así como el incremento de los ingresos por Cartera de Créditos no exentos en menor medida, derivaron en la falta de incurrir en gastos de provisión para el Impuesto Sobre La Renta. En tal sentido, el Beneficio Neto ascendió a la misma suma de Bs. 1.125 millones, representando un aumento de 1.021% con relación al mismo semestre del año anterior, es decir de Bs. 1.024 millones y un crecimiento de 212% con respecto al semestre inmediatamente anterior.

Con referencia a la Cuota de Mercado del Resultado Neto se ubicó en 0,03%, es decir 0,06 puntos porcentuales inferior a la registrada el semestre anterior y 0,45 puntos por debajo de la exhibida en el último año.

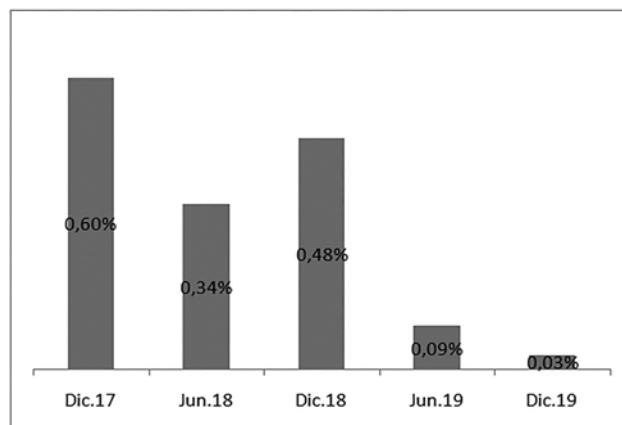
Resultado Neto

Saldo / Bs.



Resultado Neto

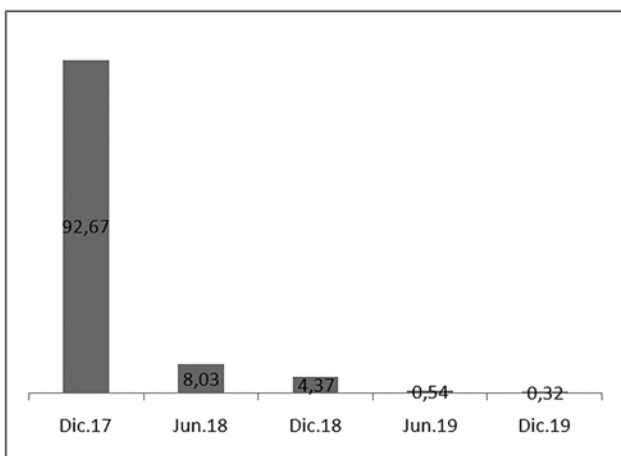
Cuota / %



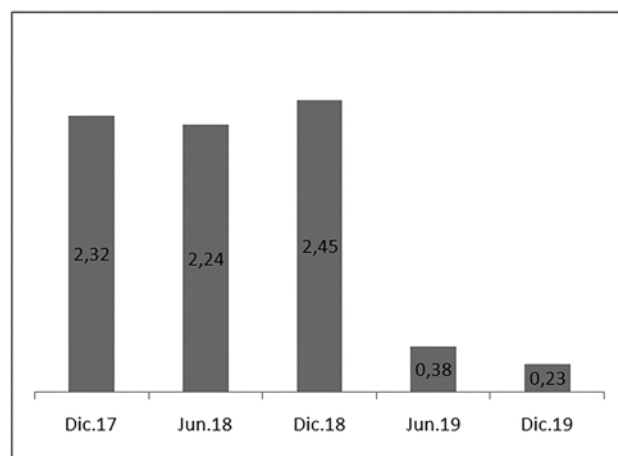
La Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROE) se ubicó en 0,32% inferior a los ratios registrados en los últimos semestres, debido al importante crecimiento del Patrimonio, y a pesar del incremento de las utilidades durante el semestre. Su resultado pierde total sentido si se compara con la inflación del período. De igual manera, se refleja una pérdida muy importante del valor del dinero, que en esta industria bancaria constituye la materia prima y lo cual se evidencia en constante aumento en el uso de divisas (dólares, euros y pesos) como forma de pagos en el comercio en general.

Para concluir se indica que, el Resultado Neto sobre Activo Promedio (ROA) presentó un ratio de 0,23% inferior a los ratios obtenidos en los dos semestres anteriores.

Resultado Neto / Patrimonio Promedio
Cuotas / %



Resultado Neto / Activo Promedio
Cuotas / %



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

II SEMESTRE 2019			
MES	5%	PATRIMONIO	BASE MES
JULIO	11.000.675.425,30	220.013.508.506	JUNIO
AGOSTO	18.463.482.996,78	369.269.659.936	JULIO
SEPTIEMBRE	36.522.424.117,75	730.448.482.355	AGOSTO
OCTUBRE	34.128.956.986,89	682.579.139.738	SEPTIEMBRE
NOVIEMBRE	39.466.160.894,20	789.323.217.884	OCTUBRE
DICIEMBRE	59.413.061.107,87	1.188.261.222.157	NOVIEMBRE

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

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

JULIO 2019

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

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

AGOSTO 2019

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

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

SEPTIEMBRE 2019

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

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

OCTUBRE 2019

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

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

NOVIEMBRE 2019

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

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

DICIEMBRE 2019

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

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

Oficio Nro.	Emitido por	Fecha		Recibido
JULIO 2019:				
SIB-II-CCSB-7228	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	01/07/2019	01/07/2019	ACUSE RECIBO Y OBSERVACIONES INFORME DE GESTION DEFENSOR DEL CLIENTE (E) CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE 2018.
SIB-DSB-CJ-PA-7299	ARIANA ARIAS MOTA CONSULTORA JURIDICA ADJTA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	02/07/2019	03/07/2019	SOLICITUD DE INFORMACION PARA TRIBUNAL SUPERIOR CONTENCIOSO TRIBUTARIO DE LA REGION LOS ANDES.
SIB-II-GGIR-GRT-7371	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	03/07/2019	03/07/2019	AUTORIZACION PARA EJECUTAR PRUEBA CONTROLADA DEL PLAN DE CONTINGENCIA TECNOLÓGICA.
SIB-II-CCSB-7519	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	04/07/2019	08/07/2019	NOTIFICACION FUNCIONARIOS AUTORIZADOS PARA EFECTUAR INSPECCION ESPECIAL EN MATERIA DE CALIDAD DE SERVICIO BANCARIO EN AGENCIAS, TAQUILLAS Y SUCURSALES.
SIB-II-GGIVPV-GIBPV5-7559	CESAR A. MORALES V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	08/07/2019	09/07/2019	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES EFECTUADAS A RECAUDOS DE LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS DEL 27 DE MARZO 2018.
SIB-II-GGIR-GSRB-7583	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	09/07/2019	09/07/2019	CONSIDERACIONES SOBRE INFORME DE ATESTIGUAMIENTO AUDITORES EXTERNOS SOBRE CUMPLIMIENTO RESOLUCION NO. 136.03 Y NO. 136.15, EMITIDAS POR SUDEBAN, CORRESPONDIENTE A ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS AL 31-08-2019.
SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-7653	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	09/07/2019	17/07/2019	NOTIFICACION FUNCIONARIOS AUTORIZADOS PARA VISITA DE INSPECCION GENERAL A ESTA ENTIDAD BANCARIA.
SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-7654	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	09/07/2019	17/07/2019	RECAUDOS SOLICITADOS PARA VISITA DE INSPECCION GENERAL AL BANCO, PERIODO JULIO 2018 A 30 DE JUNIO 2019.
UNIF-DDG-DSU.2984	VICENTE MANUEL CABEZAS MARCANO DTOR. GNRAL. UNIDAD NNAL. DE INTELIGENCIA FINANCIERA. (E)	18/07/2019	19/07/2019	DEVOLUCION TRES REPORTES ACTIVIDADES SOSPECHOSAS (RAS), JUNIO 2019.
SIB-DSB-CJ-PA-8155	ARIANA ARIAS MORA CONSULTORA JURIDICA ADJTA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (E)	19/07/2019	22/07/2019	SOLICITUD DE INFORMACION PARA JUZGADO SEGUNDO DE PRIMERA INSTANCIA EN LO CIVIL, MERCANTIL Y TRANSITO DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL ESTADO NUEVA ESPARTA.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-8168	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	22/07/2019	22/07/2019	SEGUIMIENTO DE INSPECCION GENERAL CON FECHA DE CORTE AL 30 DE ABRIL 2017.
SIB-II-CCSB-8199	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	22/07/2019	25/07/2019	SOLICITUD DE RECAUDOS A SER UTILIZADOS POR FUNCIONARIOS DE ESE ORGANISMO DURANTE VISITA DE INSPECCION ESPECIAL A LA UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO Y AL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO.
SIB-II-GGIR-GSRB-8216	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	22/07/2019	25/07/2019	SEGUIMIENTO COMUNICACIÓN EN RESPUESTA DE INFORME SEMESTRAL DE ATESTIGUAMIENTO DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE CUMPLIMIENTO RESOLUCION NO. 136.03 Y 136.15 DE SUDEBAN, CORRESPONDIENTE A ESTADOS FINANCIEROS AL 30 DE JUNIO DE 2018.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-8223	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	22/07/2019	25/07/2019	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES RECAUDOS ASAMBLEAS GENERALES ORDINARIAS DE ACCIONISTAS CELEBRADAS EL 29 DE MARZO Y 26 DE SEPTIEMBRE 2017 Y EL 28 DE SEPTIEMBRE 2018.
SIB-II-CCSB-9199	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	22/07/2019	25/07/2019	SOLICITUD RECAUDOS PARA VISITA DE INSPECCION ESPECIAL A LA UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO Y AL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO.
SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-08443	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	29/07/2019	07/11/2019	REMISION INFORME VISITA DE INSPECCION GENERAL CON FECHA DE CORTE AL 30-08-2019, CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES EN MATERIA DE PREVENCION Y CONTROL DE LEGITIMACION DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO.
SIB-DSB-OAC-AGRD-8555	MIGUEL ALEJANDRO RAMIREZ CONTRERAS GTE (E) OFICINA DE ATENCION CIUDADANA	31/07/2019	01/08/2019	RATIFICACION REQUERIMIENTO SOBRE DENUNCIA FORMULADA POR JORGE RAFAEL SALAMANCA PEREZ.
SIB-DSB-OPCLC/FT-FPADM-8623	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	31/07/2019	01/08/2019	ACUSE RECIBO RESPUESTA SOBRE RESULTADOS DE LA VISITA DE INSPECCION ESPECIAL EFECTUADA A LA AGENCIA MARACAIBO, EN MATERIA DE CUMPLIMIENTO DE PREVENCION Y CONTROL DE LEGITIMACION DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO.

Oficio Nro.	Emitido por	Fecha		Recibido
AGOSTO 2019:				
SIB-II-GGR-GA-8696	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	02/08/2019	02/07/2019	RATIFICACION MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL BANCO SOFITASA APROBADA EN LA ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS CELEBRADA EL 10 DE MAYO 2018.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-8766	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	05/08/2019	05/08/2019	OBSERVACIONES ESTADOS FINANCIEROS PUBLICADOS AL 31 DE MARZO 2019.
SIB-II-GGIR-GSRB-8853	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	06/08/2019	07/08/2019	ACUSE RECIBO RESPUESTAS A OBSERVACIONES RELACIONADAS CON RECAUDOS DE LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS CELEBRADA EL 28 DE SEPTIEMBRE 2018.
SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-8904	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	07/08/2019	07/08/2019	REMISION INFORME CONTENTIVO DE RESULTADOS VISITA DE INSPECCION ESPECIAL SOBRE CUMPLIMIENTO DIRECTRICES CONTENIDAS EN CIRCULAR SIB-DSB-UNIF- 17666 DEL 30-10-2018, FORMULARIOS PE-UNIF-001 Y PE- UNIF-002.
SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-9169	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	12/08/2019	13/08/2019	REMISION INFORME RESULTADOS VISITA DE INSPECCION ESPECIAL PRACTICADA EN AGENCIA VALERA EN MATERIA DE PREVENCION Y CONTROL DE LEGITIMACION DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO.
SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-9376	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	21/08/2019	23/08/2019	ACUSE RECIBO RESPUESTA A OBSERVACIONES FORMULADAS SOBRE INFORME SEMESTRAL DE ATESTIGUAMIENTO DE AUDITORES EXTERNOS, AL 31 DE DICIEMBRE 2018.
SIB-DSB-OAC-AGRD-9439	MIGUEL ALEJANDRO RAMIREZ CONTRERAS GTE (E) OFICINA DE ATENCION CIUDADANA	23/08/2019	29/08/2019	SEGUIMIENTO PLANTEAMIENTO DEL CIUDADANO CARLOS ALIRIO CAIRES SANCHEZ.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-9544	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	27/08/2019	27/08/2019	SOLICITUD REMISION FORMULARIO "500 MAYORES DEUDORES" SEGUNDO TRIMESTRE 2019.
SEPTIEMBRE 2019:				
SIB-DSB-OAC-AGRD-9779	MIGUEL ALEJANDRO RAMIREZ CONTRERAS GTE. (E) OFICINA DE ATENCION CIUDADANA	03/09/2019	03/09/2019	ACUSE RECIBO RESPUESTA REQUERIMIENTO SOBRE RECLAMO FORMULADO POR INES CAROLINA COLMENARES RAMIREZ.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-9939	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	05/09/2019	12/09/2019	FUNCIONARIOS AUTORIZADOS PARA INSPECCION GENERAL.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-9940	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	05/09/2019	12/09/2019	SOLICITUD RECAUDOS PARA INSPECCION GENERAL CON FECHA DE CORTE AL 31 DE JULIO 2019.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-10673	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	25/09/2019	26/09/2019	OBSERVACIONES RECAUDOS CORRESPONDIENTES A LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS DEL 27- 09-2019.
SIB-DSB-OPCLC/FT-FPADM-10845	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	30/09/2019	01/10/2019	ACUSE RESPUESTA AL OFICIO SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM- 09169, DEL 12-08-2019, RELACIONANDO CON VISITA DE INSPECCION ESPECIAL EFECTUADA A LA AGENCIA VALERA (0035).
OCTUBRE 2019:				
SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-10949	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	01/10/2019	02/10/2019	ACUSE RESPUESTA AL OFICIO SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM- 08904, DEL 07 DE AGOSTO 2019, RELACIONADO CON VISITA DE INSPECCION ESPECIAL EFECTUADA AL BANCO.
SIB-DSB-OAC-AGRD-11249	MIGUEL ALEJANDRO RAMIREZ CONTRERAS GERENTE (E), DE LA OFICINA DE ATENCION CIUDADANA	09/10/2019	10/10/2019	ACUSE RESPUESTA AL OFICIO SIB-DSB-OAC-AGRD-05671, DEL 27-05-2019, SOBRE EL PLANTEAMIENTO DEL CIUDADANO JORGE RAFAEL SALAMANCA PÉREZ.
SIB-II-GGIR-GSRB-11282	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCIÓN BANCA PRIVADA (E),	10/10/2019	10/10/2019	ACUSE DE RECIBO RESPUESTA AL OFICIO SIB-II-GGIR- GSRB-07583, DEL 09 DE JULIO 2019, RELACIONADO CON EL INFORME SEMESTRAL DE ATESTIGUAMIENTO DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN NO. 136.03 Y RESOLUCIÓN NO. 136.15, PARA LOS ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS AL 31 DE DICIEMBRE 2018.
SIB-II-CCSB-11296	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCIÓN BANCA PRIVADA (E),	10/10/2019	11/10/2019	RESPUESTA AL OFICIO SIB-II-CCSB-07228, DE FECHA 01-07- 2019, INHERENTE A LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE 2018.
SIB-II-GGR-GNP-11355	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	14/10/2019	14/10/2019	SOLICITUD INFORMACION SOBRE PROVEEDORES PUNTOS DE VENTA.
SIB-II-GGIR-GRT-11544	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	16/10/2019	17/10/2019	SOLICITUD INFORMACIÓN PROYECTO DEL SISTEMA PARA PROCESO DE OPERACIONES TD Y TC INDEPENDIENTES DE MARCAS VISA, MASTERCARD Y MAESTRO Y PAGOS MEDIANTE AUTENTICACIÓN BIOMÉTRICA.

Oficio Nro.	Emitido por	Fecha		Recibido
SIB-II-GGIR-GRT-11544	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	16/10/2019	17/10/2019	SOLICITUD INFORMACIÓN PROYECTO DEL SISTEMA PARA PROCESO DE OPERACIONES TD Y TC INDEPENDIENTES DE MARCAS VISA, MASTERCARD Y MAESTRO Y PAGOS MEDIANTE AUTENTICACIÓN BIOMÉTRICA.
SIB-II-GGR-GA-11687	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCIÓN BANCA PRIVADA (E),	18/10/2019	18/10/2019	CON REFERENCIA A LA COMUNICACIÓN BS-PRE-CJU- 113/2018, DE FECHA 14 DE DICIEMBRE 2018, RELACIONADA CON EL AUMENTO DE CAPITAL SOCIAL DE ESTA INSTITUCIÓN, EN LA CANTIDAD DE BS. 16.000.000.000,00 ACORDADO EN LAS ASAMBLEAS GENERALES EXTRAORDINARIAS DE ACCIONISTAS CELEBRADAS EN FECHAS 22 DE NOVIEMBRE, 4 Y 12 DE DICIEMBRE 2017.
SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-11788	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	21/10/2019	21/10/2019	ACUSE RECIBO RESPUESTA AL OFICIO SIB-DSB-OPCLC-FT- FPADM-08904, DEL 07 DE AGOSTO 2019, EN SEGUIMIENTO DE LA VISITA DE INSPECCIÓN ESPECIAL EFECTUADA POR ESE ORGANISMO CONTRALOR.
SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-11797	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	21/10/2019	21/10/2019	ACUSE RECIBO RESPUESTA AL OFICIO SIB-DSB-OPCLC-FT- FPADM-06350, DEL 07-06-2019, RELATIVO A RESULTADOS DE VISITA DE INSPECCIÓN ESPECIAL A LA AGENCIA BELLA VISTA, MARACAIBO.
SIB-DSB-OAC-AGRD-11888	MIGUEL ALEJANDRO RAMÍREZ CONTRERAS GERENTE (E) DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA	23/10/2019	24/10/2019	SOBRE DECLARATORIA DE IMPROCEDENCIA DEL RECLAMO DE LA CIUDADANA ANA DE JESÚS RODRÍGUEZ DE CONTRERAS.
SIB-DSB-OAC-AGRD-12075	MIGUEL ALEJANDRO RAMÍREZ CONTRERAS GERENTE (E) DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA	25/10/2019	28/10/2019	ACUSE RECIBO RESPUESTA PLANTEAMIENTO DEL CIUDADANO CARLOS ALIRIO CAIRES SANCHEZ.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-12098	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	25/10/2019	28/10/2019	ACUSE RECIBO RESPUESTA SEGUIMIENTO DE LA INSPECCION GENERAL CON FECHA DE CORTE AL 30 DE ABRIL 2017.
SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-12201	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	29/10/2019	30/10/2019	ACUSE RECIBO RECAUDOS ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS PRIMER SEMESTRE 2019 Y OBSERVACIONES INFORME SEMESTRAL DE ATESTIGUAMIENTO AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE CUMPLIMIENTO RESOLUCION NO. 119-10.
SIB-II-GGR-GA-12215	NATHALIA FANG KEY GERENTE GENERAL DE REGULACION	29/10/2019	30/10/2019	ACUSE RECIBO COMUNICACIÓN SOBRE DESIGNACION DE GERENTE VICEPRESIDENCIA DE TECNOLOGIA Y GERENTE GENERAL DE CONTRALORIA.
NOVIEMBRE 2019:				
SIB-II-GGR-GA-12496	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	07/11/2019	07/11/2019	ACUSE NOTIFICACION CIERRE DE T.E. VISA, UCAT, UNET.
SIB-II-CCD-12567	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	07/11/2019	07/11/2019	OBSERVACIONES RECAUDOS ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS CELEBRADA EL 27-09-2019.
SIB-II-GGR-GA-12572	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE (E) DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	07/11/2019	07/11/2019	SOBRE NO PROCEDENCIA SOLICITUD AUMENTO DE CAPITAL SOCIAL DEL BANCO A BS. 85.000.000.00.
SIB-II-CCSB-12697	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	11/11/2019	11/11/2019	OBSERVACIONES INFORME DE GESTION PRIMER SEMESTRE 2019, RELACIONADO CON LA RESOLUCION NO. 063.15 "NORMAS RELATIVAS A LA PROTECCION DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS".
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-13222	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	20/11/2019	20/11/2019	SOLICITUD NOTIFICACION DEL REGISTRO MERCANTIL SOBRE DECISION DE REGISTRO ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS DEL 28-09-2019.
SIB-II-GGIR-GSRB-13225	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	20/11/2019	20/11/2019	OBSERVACIONES COBERTURA ENCAJE LEGAL.
SIB-DSB-CJ-PA-13248	ARIANA ARIAS MOTA CONSULTORA JURIDICA ADJTA PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (E)	20/11/2019	21/11/2019	SOLICITUD DE INFORMACION JUZGADO TERCERO DE PRIMERA INSTANCIA DE JUICIO DEL TRABAJO CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL ESTADO LARA.
SIB-II-GGR-GA-13477	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	28/11/2019	29/11/2019	APROBACION AUMENTO DE CAPITAL SOCIAL A BS. 16.085.000.000.00, HOY BS. 160.850,00
SIB-II-GGIR-GSRB-13493	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	29/11/2019	29/11/2019	OBSERVACIONES SOBRE RECAUDOS ASAMBLEA ORDINARIA DE ACCIONISTAS DEL 27-09-2019.

Oficio Nro.	Emitido por	Fecha		Recibido
DICIEMBRE 2019:				
SIB-II-GGIR-GRT-13642	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	03/12/2019	03/12/2019	SOLICITUD INFORMACION SOBRE CAJEROS AUTOMATICOS INOOPERATIVOS.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-13743	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	04/12/2019	05/12/2019	SOLICITUD CONFIRMACIONS DE CERTIFICADOS DE DEPOSITOS NO RECIBIDOS.
SIB-DSB-CJ-OD-13778	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO (E)	05/12/2019	05/12/2019	CONTRATO CREDITO COMERCIAL.
SIB-II-CAIR-CSRB-14197	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E).	16/12/2019	17/12/2019	ACUSE RECIBO RESPUESTA AL OFICIO SIB-II-CCIR-CSRB- 11282, DEL 10-12-2019, INFORME SEMESTRAL DE ATESTIGUAMIENTO AUDITORES INDEPENDIENTES RESOLUCION NO. 136-03 Y NO. 136.15, EMITIDAS POR SUDEBAN, CORRESPONDIENTE A LOS ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS AL 21-12-28.
SIB-II-CSB-14252	CESAR A. GOMEZ V. INTENDENTE DE INSPECCION BANCA PRIVADA (E)	18/12/2019		REMISION INFORME RESULTADOS INSPECCION ESPECIAL GESTION UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO Y DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO.
SIB-II-CCD-14317	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO (E)	19/12/2019	19/12/2019	COLOCACION CREDITOS SECTOR MICROEMPRESARIAL.
SIB-DSB-CJ-PA-14405	ARIANA ARIAS MOTA CONSULTORA JURIDICA ADJTA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	19/12/2019	20/12/2019	SOLICITUD DE INFORMACION.
SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-14445	JOSE RAFAEL MEJIAS RINCON COORDINADOR (E) OPCLC-FT-FPADM	20/12/2019	20/12/2019	ACUSE RECIBO RESPUESTA AL OFICIO SIB-DSB-OPCLC-FT- FPADM-08904 DEL 07-08-2019 RELATIVO A RESULTADOS VISITA DE INSPECCION ESPECIAL, MEDIDAS ADOPTADAS SOBRE FORMULARIOS PE-UNIF-001 Y PE-UNIF-002.
SIB-DSB-CJ-PA-14488	LUZ MARYSOL FLOREZ VILLAMIZAR CONSULTORA JURIDICA (E)	23/12/2019	23/12/2019	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO AL BANCO CARTERA DE CREDITO AGRICOLA.
SIB-DSB-CJ-PA-14494	LUZ MARYSOL FLOREZ VILLAMIZAR CONSULTORA JURIDICA (E)	23/12/2019	23/12/2019	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO CONTROL DE CREDITOS DEL SISTEMA FINANCIERO NANCIONAL 500 MAYORES DEUDORES.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV1-14507	ANTONIO MORALES RODRIGUEZ SUPERINTENDENTE DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO	23/12/2019	23/12/2019	OBSERVACIONES RECAUDOS ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS A CELEBRARSE EL 27- 12-2019
SIB-DSB-CJ-PA-14531	ARIANA ARIAS MOTA CONSULTORA JURIDICA ADJTA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (E)	26/12/2019	26/12/2019	SOLICITUD INFORMACION PARA JUZGADO TERCERO DE PRIMERA INSTANCIA EN LO CIVIL, MERCANTILY DEL TRANSITO DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL ESTADO TACHIRA.
SIB-DSB-CJ-PA-14535	ARIANA ARIAS MOTA CONSULTORA JURIDICA ADJTA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (E)	26/12/2019	26/12/2019	SOLICITUD INFORMACION PARA TRIBUNAL PRIMERO DE MUNICIPIO EZEQUIEL ZAMORA SANTA BARBARA DE BARINAS.

RIESGO DE CRÉDITO

Con respecto al **Riesgo de Crédito**, es de señalar, que el Banco generó durante el segundo semestre de 2019 los indicadores específicos sobre la Cartera de Créditos, tales como: probabilidad de incumplimiento, pérdida en caso de incumplimiento, nivel de exposición, pérdidas esperadas y pérdidas inesperadas, a través de la metodología de alturas de mora. Para el cálculo del capital económico de Riesgo de Crédito, mediante métodos más robustos, durante este segundo semestre, se ha venido presentando de manera mensual los resultados obtenidos de la aplicación de la metodología Credit Risk+. Es importante mencionar que durante el segundo semestre de 2019, se contactó con proveedor externo, para el desarrollo del modelo de riesgo de crédito de la UAIR en el AS-400, habiéndose recibido la propuesta económica por parte del proveedor, la cual fue aprobada y se procedió a dar inicio al proyecto, a través de la solicitud de información (requerimientos) a las áreas técnicas para la primera fase del mismo. Se ha venido trabajando con la información solicitada de la cartera de Tarjetas de Crédito por el proveedor, mientras el área de Sistemas Financieros prepara el ambiente con los 18 meses de historia de la Cartera de Créditos Comerciales. El Banco continúa calculando las provisiones de la Cartera de Créditos en cumplimiento de la normativa vigente establecida mediante la Resolución 009/1197 de fecha 28/11/97, lo cual le ha permitido al Banco mantener una adecuada cobertura de su riesgo de crédito. Por último, es necesario informar que el Banco mantiene el Plan de Contingencia de Riesgo de Crédito, de conformidad con las recomendaciones efectuadas por la Sudeban.

A continuación, se presentan los resultados de las medidas de Riesgo de Crédito por producto para el cierre de este segundo semestre de 2019:

Cartera Comercial

		dic-19					
		AA	A	B	C	D	E
dic-18	AA	0,9810	0,0137	0,0029	0,0012	0,0007	0,0004
	A	0,2318	0,2128	0,1107	0,0614	0,0762	0,0739
	B	0,0720	0,0819	0,1227	0,1240	0,1559	0,1936
	C	0,0504	0,0244	0,0475	0,0527	0,1690	0,3392
	D	0,0111	0,0256	0,0138	0,0305	0,1070	0,5122
	E	0,0000	0,0004	0,0002	0,0000	0,0016	0,9978
		PI					
			0,00%				

Cartera Microcréditos

		dic-19					
		AA	A	B	C	D	E
dic-18	AA	0,9757	0,0184	0,0040	0,0010	0,0006	0,0003
	A	0,2477	0,1524	0,2207	0,1042	0,0415	0,0501
	B	0,1506	0,1206	0,1291	0,0906	0,0432	0,1660
	C	0,0306	0,0056	0,0333	0,0583	0,0611	0,2111
	D	0,0333	0,0083	0,0083	0,0000	0,0736	0,4931
	E	0,0000	0,0000	0,0008	0,0000	0,0000	0,7825
		PI					
			0,00%	5,01%	16,60%	21,11%	49,31%

Cartera Agrícola

		dic-19					
		AA	A	B	C	D	E
dic-18	AA	0,9703	0,0248	0,0023	0,0012	0,0002	0,0000
	A	0,3794	0,0799	0,0473	0,1410	0,0282	0,0242
	B	0,0278	0,0250	0,0042	0,0917	0,0514	0,0500
	C	0,0233	0,0250	0,0167	0,0000	0,0483	0,0700
	D	0,0333	0,0333	0,0000	0,0056	0,0111	0,2167
	E	0,0083	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,7917
		PI					
			0,00%	2,42%	5,00%	7,00%	21,67%

Cartera Manufactura

		dic-19					
		AA	A	B	C	D	E
dic-18	AA	0,9729	0,0196	0,0050	0,0022	0,0004	0,0000
	A	0,1847	0,2069	0,0833	0,1111	0,0139	0,0000
	B	0,0000	0,0333	0,0000	0,0167	0,0000	0,0000
	C	0,0000	0,0000	0,0000	0,0333	0,0000	0,0000
	D	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
	E	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,6000
		PI					
			0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

Cartera de Tarjetas de Crédito

		dic-19					
		AA	A	B	C	D	E
dic-18	AA	0,9699	0,0199	0,0062	0,0012	0,0016	0,0013
	A	0,4707	0,2003	0,1926	0,0194	0,0303	0,0701
	B	0,3893	0,1045	0,1345	0,0383	0,0664	0,2503
	C	0,0139	0,0152	0,0097	0,0213	0,1320	0,6745
	D	0,0033	0,0082	0,0030	0,0035	0,0489	0,7830
	E	0,0284	0,0000	0,0000	0,0000	0,0153	0,8396
		PI					
			0,00%	11,97%	35,50%	100,00%	100,00%

Cartera Hipotecaria

		dic-19					
		AA	A	B	C	D	E
dic-18	AA	0,5812	0,3708	0,0336	0,0101	0,0042	0,0001
	A	0,0817	0,6989	0,1800	0,0235	0,0068	0,0090
	B	0,0194	0,1244	0,5292	0,0920	0,0337	0,0512
	C	0,0000	0,0266	0,0488	0,1299	0,3410	0,0703
	D	0,0000	0,0167	0,0056	0,0056	0,1739	0,1317
	E	0,0000	0,0056	0,0056	0,0000	0,0125	0,2931
		PI					
			0,00%	0,90%	5,12%	7,03%	13,17%

Cartera Turismo

		dic-19						
		AA	A	B	C	D	E	PI
dic-18	AA	0.9573	0.0251	0.0088	0.0032	0.0051	0.0005	0.00%
	A	0.0000	0.1611	0.0556	0.0567	0.0233	0.0200	2.00%
	B	0.0000	0.0167	0.0167	0.0233	0.0517	0.0583	5.83%
	C	0.0000	0.0167	0.0000	0.0033	0.0300	0.1000	10.00%
	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	0.1000	100.00%

Resumen de la Probabilidad de Incumplimiento por Producto

Clasificación	Probabilidad de Incumplimiento por Producto						
	Comercial	Agrícola	Microcréditos	Manufactura	Turismo	Hipotecario	Tarjetas de Crédito
AA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
A	7,39%	2,42%	5,01%	0,00%	2,00%	0,90%	11,97%
B	19,36%	5,00%	16,60%	0,00%	5,83%	5,12%	35,50%
C	33,92%	7,00%	21,11%	0,00%	10,00%	7,03%	100,00%
D	51,22%	21,67%	49,31%	0,00%	15,42%	13,17%	100,00%
E	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

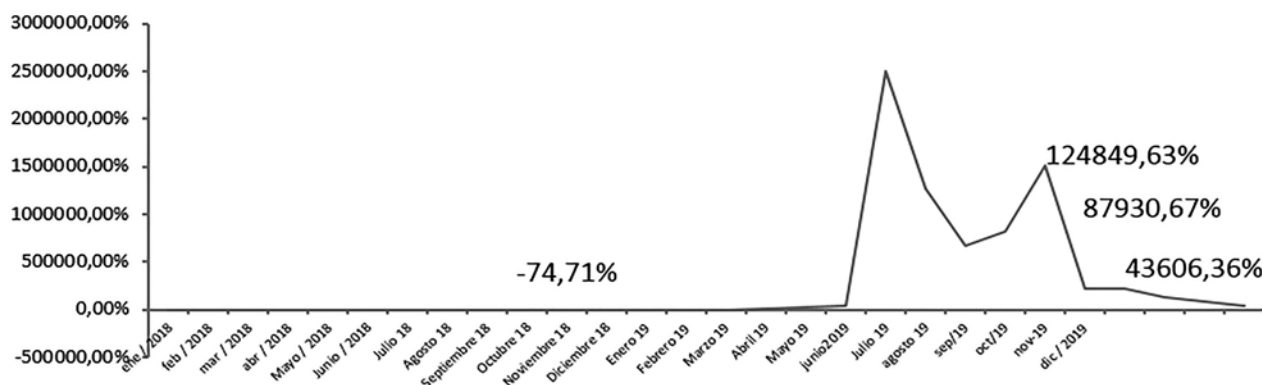
Pérdidas Esperadas y No Esperadas Portafolio Cartera de Créditos

Productos	Pérdidas		
	Esperadas	No Esperadas	Totales
Agrícola Natural	399.050,00	0,00	399.050,00
Comercial Jurídica	2.650.000,00	0,00	2.650.000,00
Comercial Natural	2.430.000,00	0,00	2.430.000,00
Microcréditos	1.250.000,00	0,00	1.250.000,00
TDC Clásica	1.260.000,00	3.650.000,00	4.910.000,00
TDC Corporativa	118.860,00	121.670,00	240.530,00
TDC Dorada	34.530.000,00	27.560.000,00	62.090.000,00
TDC MC Black	7.170.000,00	16.820.000,00	23.990.000,00
TDC Platino	18.550.000,00	23.600.000,00	42.150.000,00
Totales	68.357.910,00	71.751.670,00	140.109.580,00

En la tabla anterior, se presenta el resumen de los resultados para el cierre del segundo semestre de 2019, del Portafolio de la Cartera de Créditos del Banco, observándose que las Pérdidas Esperadas son de **Bs. 68.357.910,00**; las Pérdidas No Esperadas por **Bs. 71.751.670,00** para una Pérdida Total de **Bs. 140.109.580,00**, de acuerdo al comportamiento de los créditos en un horizonte temporal de 1 año con un nivel de confianza del 95%. En contraste con las estimaciones presentadas se informa que las pérdidas efectivamente realizadas alcanzan un monto de **Bs. 249,87** para el mes de diciembre de 2019, según se aprecia en la cuenta contable 819030000000.

Durante el segundo semestre de 2019, se presentaron los indicadores de Riesgo de Crédito tales como: **La Razón de Deterioro de la Cartera Inmovilizada**, este indicador 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 2019, la variación anual de la Cartera Inmovilizada fue de 43.606,36% presentando una disminución del deterioro de 44.324,31 puntos porcentuales con respecto al mes de noviembre de 2019, el cual fue de 87.930,67%, y con respecto al valor más bajo registrado en el mes de julio de 2018 de 74,71%, presenta una aceleración del deterioro de 43.531,65 puntos porcentuales; este valor se encuentra en el nivel de Riesgo Alto.

Razón de Deterioro de la Cartera Inmovilizada



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 General de Administración Integral de Riesgos ha presentado los indicadores específicos y los reportes sobre riesgo de liquidez exigidos por la Resolución 136.15 “Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez”, mediante la metodología de brecha de vencimientos de activos y pasivos financieros, la cual se fundamenta en el análisis de volatilidad de las cuentas con vencimiento incierto, de tal manera que se basan en supuestos sustentados en modelos de comportamiento, así como de los indicadores RALE, RALEA y RACOCAP. Igualmente, se hicieron las pruebas de back y stress testing para el tercer y cuarto trimestre de 2019 habiendo resultado que los modelos son adecuados. 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”. Se informa que para mediados del mes de junio de 2019, se asignó un recurso técnico del área de Sistemas Financieros, el cual se encuentra trabajando en las incidencias que se han presentado en la herramienta y en lo que falta por desarrollar del módulo de Riesgo de Liquidez. Se culminaron las consultas y reportes, quedando pendiente la distribución de la Cartera de Créditos.

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

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

Diciembre 2019

BRECHA GAP DE LIQUIDEZ ESPERADA AL 30/12/2019 (Expresado en Bs.)										
DESCRIPCIÓN	BANDAS TEMPORALES									
	Balance al día 0	0 a 7 días	8 a 15 días	16 a 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 180 días	181 a 360 días	361 a 720 días	Mayor a 720 días
ACTIVO										
DISPONIBILIDAD INMEDIATA	39.248.090.318,52	39.246.090.318,52	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ENCAJE LEGAL	255.231.784.861,00	162.888.924.970,85	92.342.659.690,35	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
FONDOS INTERBANCARIOS COLOCADOS	205.931.662.541,83	205.931.662.541,83	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OPERACIONES DE ABSORCIÓN DEL BCV	542.993.472,29	542.993.472,29	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CAMARA DE COMPENSACION	6.183.142.071,07	6.183.142.071,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PORTAFOLIO DE TITULOS PARA NEGOCIAR	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PORTAFOLIO DE TITULOS DE INVERSIÓN	507.488.602.193,41	157.491.533.965,08	0,00	0,00	0,00	0,00	119,67	0,00	4,43	349.997.068.083,68
CARTERA DE CREDITOS	106.829.378.865,63	65.215.115,91	57.553.353,81	4.937.139.096,61	114.486.778,91	38.782.822,66	302.371.929,74	87.230.110.006,63	8.537.372.692,89	8.346.347.129,26
ACTIVOS INMOVILIZADOS	198.787.259.285,98	60.351.130.753,49	12.163.779,95	14.943.020,00	700.786,94	274.475,92	90,00	888.340,52	1.779.721,27	138.405.378.297,99
OTROS ACTIVOS	842.047.335.010,71	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	642.047.335.010,71
TOTAL ACTIVO (A)	1.965.088.248.140,44	632.700.893.208,84	92.412.578.824,11	4.952.082.110,61	115.187.565,75	39.057.288,58	302.372.139,41	87.230.988.347,15	8.539.152.418,59	1.128.796.128.521,84
PASIVO										
CAPTACIONES A LA VISTA	487.296.017.021,95	155.127.609.297,61	1.689.693.919,41	3.168.176.098,89	6.336.352.197,77	6.336.352.197,77	19.009.056.593,32	38.018.113.186,64	78.036.226.373,28	152.072.452.746,56
CAPTACIONES DE AHORRO	36.704.114.375,34	10.934.155.672,41	143.665.784,80	269.746.545,51	539.496.693,01	539.496.693,01	1.618.490.079,04	3.236.980.158,08	6.473.960.316,16	12.947.920.632,31
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	25.091.337.857,66	24.608.477.205,20	59.138.430,27	423.722.222,22	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OTROS PASIVOS	132.748.398.818,69	507.346.330,18	340.976.709,60	110.507.761,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	131.991.425.984,15
TOTAL PASIVO (B)	661.837.868.073,67	192.177.588.495,40	2.233.674.844,08	3.972.154.426,17	6.875.848.890,79	6.875.848.890,79	20.827.548.672,36	41.255.083.344,72	82.510.188.689,44	267.011.799.383,03
BRECHA GAP DE LIQUIDEZ SIMPLE (A) - (B)	1.303.250.380.066,77	440.523.104.713,44	90.178.901.980,03	979.927.689,44	-6.760.661.325,04	-8.836.791.592,21	-20.325.174.532,95	45.975.905.002,43	-73.971.034.270,85	841.784.329.138,82
BRECHA GAP DE LIQUIDEZ ACUMULADA	1.303.250.380.066,77	440.523.104.713,44	530.702.008.893,46	531.681.934.382,90	524.921.273.057,87	518.084.481.465,66	497.759.306.932,71	543.735.211.935,14	499.784.177.864,29	1.311.548.508.822,91
RATIO DE LIQUIDEZ	2,97	3,29	41,37	1,25	0,02	0,01	0,01	2,11	0,10	3,83
ACTIVOS LIQUIDOS	870.525.871.193,97									
LIQUIDEZ EN RIESGO (LER)		LIQUIDEZ EN RIESGO (LER)	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
POSICION EN LER			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"

Brecha GAP de Liquidez Esperada

Diciembre 2019



En la tabla y gráfica anterior, se puede observar la brecha de liquidez esperada de los activos y pasivos en Moneda Nacional, en la que se clasifican los flujos de capital e intereses de acuerdo al vencimiento de los Activos y Pasivos financieros, sobre los saldos contables, tomando en cuenta su comportamiento histórico. En cuanto a la Brecha de Liquidez en el Escenario Esperado, para la brecha simple, se observaron descalces desde las bandas de 31 a 60 días hasta 91 a 180 días y en la banda 361 a 720 días. Sin embargo, estos descalces son cubiertos por la brecha acumulada.

En cuanto al Ratio de Liquidez Esperado, a corto plazo (0 - 7 días) para el mes de diciembre de 2019, 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, observamos que este se observa un valor de 297%, igualmente el Banco a nivel consolidado presenta una posición de liquidez positiva. Por otra parte, haciendo referencia a la Liquidez en Riesgo (LER) se observa que la Institución cumple con los niveles establecidos por la Sudeban y las Mejores Prácticas por ende, no presenta Liquidez en Riesgo. De acuerdo a lo observado en el comportamiento de los ratios de liquidez durante el segundo semestre de 2019, 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.

Por otro lado, si bien es cierto que al evaluar los saldos disponibles en la cuenta única de BCV, observamos que la Institución no contó con los fondos suficientes a fin de cubrir con el Encaje Legal requerido, de acuerdo a la aplicación de la Resolución N° 19-09-02 “Normas que Regirán la Constitución del Encaje” emitida por el Banco Central de Venezuela, esto no es indicativo de que la Institución presente Riesgo de Liquidez, sino que es producto de la medida económica restrictiva de la liquidez para la intermediación de fondos dictada por el BCV, que impacta de manera directa en la posibilidad que tienen los clientes de movilizar sus fondos de acuerdo a sus necesidades, por cuanto las reservas se encuentran en dicho Ente; situación que afecta a su vez y de manera estructural al Sistema Financiero en general, incluido este Banco. No obstante, esta Institución Financiera realiza seguimiento diario de las líneas de acción estratégicas aprobadas por la Junta Directiva y efectúa la debida gestión para lograr cumplir con la normativa y poder así mitigar el impacto que pudieran generar los costos asociados.

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

FECHA	COEFICIENTE DE FINANCIAMIENTO VOLATIL
06/12/2019	3,26
13/12/2019	3,19
20/12/2019	3,15
27/12/2019	2,99
30/12/2019	3,19

Como se puede observar en la tabla anterior, el Coeficiente de Financiación Volátil se encuentra dentro del límite establecido, al presentar valores por encima de 1. Igualmente durante el segundo semestre de 2019, 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 2019, los siguientes resultados:

FECHA	20 MAYORES SALDOS (Bs.)	RACOCAP (%)
AL 06/12/2019	25.301.866.085,27	11,20%
AL 13/12/2019	29.496.748.753,94	11,80%
AL 20/12/2019	29.455.594.833,44	11,20%
AL 27/12/2019	34.446.341.621,88	12,20%
AL 30/12/2019	36.125.348.096,09	12,41%

De la tabla anterior, se tiene que a nivel consolidado los 20 mayores proveedores de Fondos durante el mes de diciembre de 2019 presentan valores que van desde el 11,20% hasta 12,41% de las Captaciones del Público, presentando un nivel de Riesgo Alto, al compararlos con los límites establecidos para este indicador.

RIESGO DE MERCADO

En cuanto al **Riesgo de Mercado**, durante el segundo semestre de 2019, se continuó con la generación de los reportes del VaR de Mercado a través del método de Simulación Histórica, para el caso del Portafolio de Inversiones en Moneda Nacional y Extranjera tanto de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar como de todo el Portafolio de Inversión incluyendo la Cartera al Vencimiento. Adicionalmente, se presentó de manera diaria el Reporte de valoración referencial de todo el portafolio de Títulos por parte de la GAIR; los cuales, proporcionan a la Institución una serie de análisis de las diferentes medidas de riesgo, que alertarán sobre posibles situaciones que puedan derivarse en Riesgo de Mercado, de esta manera se contribuye a facilitar la toma de decisiones del Banco y al control y mitigación del mismo, en cumplimiento a lo establecido en la Resolución 136.03. A continuación el Reporte de Valor en Riesgo (VaR) de Mercado, al cierre del segundo semestre de 2019:

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. Bolivares	DPBS08771-0027	2.900,00	0,00%	1,43%	-74,84	-109,51		
	DPBS08772-0017	70,00	0,00%	1,15%	-1,55	-2,21		
	DPBS09345-0014	588,00	0,00%	1,97%	-18,11	-32,46		
	DPBS09345-0023	3.000,00	0,00%	0,91%	-52,46	-79,54		
	DPBS09345-0041	100,00	0,00%	1,42%	-2,46	-3,81		
	DPBS09345-0032	188,00	0,00%	0,96%	-2,74	-5,55		
	DPBS00760-0016	133,00	0,00%	0,93%	-0,92	-3,44		
	DPBS00760-0034	130,00	0,00%	0,38%	-0,21	-1,33		
	DPBS00760-0052	344,00	0,00%	0,66%	-4,55	-7,05		
	DPBS01632-0039	80,00	0,00%	1,05%	-1,60	-2,23		
	DPBS01632-0057	384,00	0,00%	1,41%	-8,25	-12,82		
	DPBS02207-0025	124,00	0,00%	1,04%	-2,52	-3,83		
	DPBS02207-0043	2.202,00	0,00%	1,32%	-54,93	-81,30		
	DPBS02207-0052	3.799,00	0,00%	1,94%	-118,93	-178,99		
DPBS02209-0014	5.887,60	0,00%	2,08%	-196,29	-302,05			
Portafolio en Bolívares		19.929,60	0,00%	VaR Incorrelacionado	2,71%	-540,37	4,15%	-826,12
				VaR Correlacionado	1,14%	-226,88	1,74%	-347,09
Us. Dollar.	XS0294364954	18.601.711,40	0,00%	2,58%	-610.198,82	-1.213.783,25		
	XS0294367205	9.300.855,70	0,00%	2,28%	-325.140,43	-564.979,74		
	USP97475AP55	62.804.028.114,25	4,44%	1,72%	-1.482.509.808,97	-2.454.589.300,04		
	USP17625AC16	194.852.926.915,00	13,78%	2,09%	-4.193.981.273,92	-8.498.372.061,82		
	USP7807HAM71	339.481.233.050,00	24,01%	2,55%	-10.106.403.835,27	-21.978.337.534,83		
	USP17625AD98	305.068.066.960,00	21,58%	2,01%	-6.494.545.266,62	-13.933.175.528,02		
	USP17625AE71	418.538.506.500,00	29,60%	1,85%	-8.829.015.384,61	-17.809.755.163,21		
	USP7807HAP03	93.008.557.000,00	6,58%	2,28%	-2.881.557.629,89	-5.320.028.074,75		
Portafolio en Dólares		1.413.781.221.106,35	100,00%	VaR Incorrelacionado	2,40%	-33.988.948.538,54	4,96%	-69.996.036.425,66
				VaR Correlacionado	1,92%	-27.168.256.495,25	3,96%	-56.024.381.097,70
Total Portafolio Disponible para la Venta (*)		1.413.781.241.035,95	100,00%		1,92%	-27.168.256.722,14	3,96%	-56.024.381.444,79

(*) Los resultados corresponden al Modelo Histórico Correlacionado

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

En cuanto a los resultados obtenidos para el cierre del segundo semestre de 2019, se presentó el reporte de estimación del VaR de Mercado de manera consolidada para el portafolio Disponible para la Venta y para Negociar, obteniéndose con un intervalo de confianza del 95%, un Valor en Riesgo (VaR) correlacionado de 1,14% en Bs. -226,88 para la Cartera en Moneda Nacional, mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera, presenta un VaR de 1,92% en Bs. -27.168.256.495,25. Lo que resume una Máxima Pérdida Esperada del total del Portafolio de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar de 1,92% en Bs. -27.168.256.722,14. En cuanto al Valor en Riesgo Condicional (CVaR), para la Cartera de Títulos en Moneda Nacional, se obtuvo un valor de 1,74% en Bs. -347,09, mientras que para la Cartera en Moneda Extranjera presenta un valor de 3,96% en Bs. - 56.024.381.097,70. Lo que resume una Máxima Pérdida Esperada para situaciones extremas fuera de lo normal del total de los Portafolios de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar de 3,96% en Bs - 56.024.381.444,79. Igualmente se realizaron las pruebas de back y stress testing para el tercer y cuarto trimestre de 2019 habiendo resultado que los modelos son 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-2017	Ene-2017 a Dic-2018	Ene-2018 a Dic-2019
Ingresos Netos	101.410,87	102.800.589,19	1.502.255.518,92
Ingresos Netos Ponderados	15.211,63	15.420.088,38	225.338.327,84
CAPITAL REQUERIDO VaR	80.257.875,95		

Pérdidas Reales

Período	Monto Expuesto (Bs.)	Monto Afectado (Bs.)	Monto No Afectado y/o Recuperado (Bs.)
Ene-2019 a Dic -2019	90.544.811,43	42.437.967,43	48.106.844,00

Con la aplicación del método básico se obtuvo como resultado, un valor estimado de pérdidas de Bs. 80.257.875,95 el cual al ser contrastado con las Pérdidas Operacionales efectivamente realizadas durante el período de enero a diciembre 2019, de Bs. 42.437.967,43 se encuentra por debajo de las mismas en un 52,88%, por lo cual surge la necesidad de continuar avanzando en las actividades necesarias para la implementación del método avanzado.

Durante el segundo semestre se realizó el Análisis de Riesgos Operacional y Tecnológico del nuevo servicio “Sofimóvil (P2P y P2C)”, obteniendo de la evaluación realizada y según se muestra en el mapa de riesgo residual consolidado, que el nivel de Riesgo es “Bajo”; por tal motivo, se considera que dicho producto tiene el nivel de riesgo adecuado para su oferta al mercado. No obstante a que el nivel de riesgo determinado a nivel consolidado es bajo, existen aspectos susceptibles de mejora continua, que significarían una mayor optimización de la administración del nuevo producto y/o servicio.

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 en materia de riesgo integral dictadas al equipo humano por la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos en conjuntamente con el personal de la Vicepresidencia de Talento Humano y las gerencias de Seguridad de la Información, Seguridad Bancaria, Prevención de LC/FT/FPADM y la Gerencia General de Auditoría Interna. Con respecto al Riesgo Legal, el área de Consultoría Jurídica continúa llevando el registro de las contingencias legales en curso.

Igualmente, es importante señalar que el Banco con la finalidad que los clientes continúen haciendo uso efectivo de los canales electrónicos y de esta manera ir adecuándose a las exigencias del mercado nacional, durante el semestre ha revisado y modificado los límites operacionales para las transacciones a través de los medios de pago electrónicos para: retiros en cajeros automáticos y taquillas de agencia, consumos con Tarjetas de Crédito y 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.

La Gerencia General de Administración Integral de Riesgos, en el segundo semestre, realizó el Análisis de Impacto Económico Financiero del nuevo servicio Sofimóvil, en conjunto con el Dr. Braulio Rodríguez, de la Vicepresidencia de Proyectos, como requisito para la aprobación del mismo por parte de la Sudeban. En el cual, se informó que se tomó la información suministrada por la Vicepresidencia de Tecnología y la Gerencia de Banca Virtual con respecto a la Inversión Inicial y la data necesaria para establecer las estimaciones en cuanto a afiliación de Personas Naturales y Jurídicas, así como de los ingresos y gastos para la determinación de los Flujos Libres de Caja y la Tasa Interna de Retorno.

MEDIDA DE DESEMPEÑO AJUSTADA A RIESGOS

En cuanto 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: ieseos el indicador de manera consolidada, cuyos resultados fueron los siguientes:

FECHA	RAROC CONSOLIDADO
jul-19	0,30%
ago-19	0,31%
sep-19	0,39%
oct-19	0,40%
nov-19	0,35%
dic-19	0,33%

De acuerdo a la tabla anterior, se observa que el RAROC a nivel consolidado para el mes de diciembre de 2019 presenta un valor de 0,33%, durante este segundo semestre, 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 establecimiento de Políticas de Atención al Cliente dentro del Banco Sofitasa ha generado 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 y no algo que se proyecta con un inicio y un final.

Este informe de gestión es una rendición de cuentas con la plena consciencia que nuestra labor debe estar siempre enmarcada en la ejecución de políticas y directrices emanadas por la Institución, para ser puestas en práctica y aplicarlas continuamente para mejorar la calidad de servicio, con las correspondientes mediciones que ayudan a representar objetivamente los aspectos a corregir. En este sentido, es imprescindible desde el punto de vista estratégico el desarrollo y la planificación del personal; y desde el punto de vista operativo, la optimización del talento humano con base a las necesidades del desarrollo institucional, cuidando el cumplimiento de la normativa legal vigente.

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

En julio de 2019, según comunicación N° SIB-II-CCSB-07519 de fecha 04/07/2019, emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), se notifica la autorización a funcionarios del ente regulador, para efectuar Inspección Especial en materia de Calidad de Servicio Bancario en las agencias, taquillas y/o sucursales (en lo aplicable) al Banco.

Para el 25/07/2019 mediante Oficio N° SIB-II-CCSB-08199, de fecha 22/07/2019, se solicita

sea remitida información con referencia a la visita de Inspección Especial, a efectuarse en la “UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO Y AL DEFENSOR AL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO”, por parte de la SUDEBAN. En tal sentido, mediante comunicación BS-VPE-ACRESER-0701/2019, de fecha 26/07/2019, se suministró dentro del plazo máximo establecido (5 días hábiles) toda la información requerida en cuanto a: 1) Planes de Capacitación ejecutados durante el año 2018, dirigido al personal del Banco en materia de calidad de servicio bancario y atención a las personas con discapacidad, de la Tercera Edad y Mujeres Embarazadas para la Red de Oficinas y/o Agencias; 2) Listado actualizado de las Agencias activas a nivel nacional, especificando código, ubicación, número telefónico y persona contacto. 3) Montos máximos y mínimos establecidos por el Banco para las siguientes operaciones: pago de cheques, retiros en cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo, transferencia en el mismo banco, transferencia a terceros, retiros de Atm clientes del Banco y retiros Atm clientes de otros bancos, operaciones a través de telefonía móvil; 4) Cantidad de cajeros automáticos que posee la Institución operativos y no operativos y distribución a nivel nacional; 4) Relación de reclamos recibidos por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario para el primer semestre de 2019.

En fecha 03/09/2019, se recibe oficio N° SIB-DSB-OAC-AGRD-09779, de fecha 03/09/2019, relacionado a requerimiento de información formulado mediante oficio N° SIB-DSB-OAC-AGRD-16981, de fecha 19 de octubre de 2018, relativo a denuncia formulada por la ciudadana Inés Carolina Colmenares Ramírez, titular de la Cédula de Identidad N° V-12.234.462, vinculada a transferencia electrónica interbancaria, observando que los argumentos expuestos

por el Banco no fueron suficientes para declarar la improcedencia del reclamo; en tal sentido, en el término de los cinco (05) días establecidos, se enviaron los soportes que dejaban constancia que los documentos consignados en su oportunidad correspondían a información enviada por el Banco destino de la transferencia (Banco de Venezuela), así como también estados de cuenta donde se puede observar que el monto no fue reversado, y correo con la debida diligencia para contactar a través de la Sra. Inés Colmenares, al titular de la cuenta destino, debido a que no es cliente de esta Institución.

Mediante correo electrónico de fecha 13/09/2019, el Lic. Francisco J. Hernández M., Profesional en Instituciones Financieras, Calidad de Servicio Bancario de la SUDEBAN, solicitó el envío para la Agencia El Rosal, una muestra de trece (13) expedientes originales con la correspondiente copia certificada, a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y seis (06) expedientes al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, los cuales fueron enviados en fecha 17/09/2019.

Para el 27/09/2019, se hizo entrega de las Actas de Requerimiento de Información N° 01 (Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario) y N° 02 (Defensor del Cliente y Usuario Bancario) originales, con las correspondientes Actas de Inspección a cada área, y las observaciones con ocasión de la revisión de los expedientes solicitados. En el caso de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, señalan que de la muestra de trece (13) expedientes, cuatro (04) se encontraban fuera del plazo establecido en el artículo 37 de la Resolución N° 063.15 “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros”; uno (01) no contenía la gestión de la Unidad de Atención al Cliente para solicitar los soportes, los cuales permitieran verificar las fallas y declarar el reclamo como “No Procedente”; dos (02) reclamos donde no se

observó la carta explicativa del cliente, según lo establece el artículo 34 literal c), de la Resolución N° 063.15.

A través del Oficio N° SIB-II-CCSB-14252 de fecha 18/12/2019, se recibe Informe de resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial efectuada durante los meses de julio a septiembre de 2019, así como a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, cuyo único objetivo fue determinar el cumplimiento de políticas, procedimientos y control internos del Banco Sofitasa, de acuerdo a las leyes y normas vigentes.

Destacan que los hallazgos encontrados son recurrentes, demostrando así que las acciones implementadas por el Banco no han permitido solventarlos, ratificando así el contenido del oficio SIB-II-CCSB-18183 de fecha 12 de noviembre de 2018. En consecuencia se instruye al Banco a corregir de inmediato las debilidades detectadas que se mencionan de forma general:

- 1) No se muestra operativa la taquilla de atención preferencial destinada para las personas con Discapacidad, Tercera Edad y Mujeres Embarazadas.
- 2) Reclamos resueltos por la Unidad de Atención al Cliente y usuario Bancario en un plazo superior a veinte (20) días continuos.
- 3) Puestos de trabajo no operativos.

Por tales motivos, reiteran la obligación de garantizar la debida calidad en la prestación del servicio y proporcionar atención de excelencia, y el obligatorio acatamiento a la normativa legal vigente en materia de Calidad de Servicio, en la totalidad de la Red de Agencias y oficinas a nivel nacional.

De acuerdo a lo previsto en los artículo 32 y 34 del “Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario”, se

solicitó al Banco Sofitasa hacer del conocimiento de la Junta Directiva el contenido del oficio en referencia, instándolo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 171 numeral 19 del citado decreto, a remitir en plazo no mayor de ocho (8) días hábiles, a partir de la recepción del oficio, copia certificada del Acta de Junta Directiva donde se deje constancia de lo allí expuesto y de las resoluciones adoptadas.

En atención al oficio N° SIB-II-CCSB-14252 de fecha 18/12/2019, referente a las observaciones efectuadas por la SUDEBAN en el Informe de Inspección en Materia de Calidad de Servicio Bancario efectuado a nuestra Institución en el período comprendido entre los meses de julio a septiembre de 2019, esta Gerencia de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio, mediante comunicación BS-VSA-ACRESER-1201/2019, de fecha 30/12/2019, suscrito por mi persona y dirigido al Lic. César Gómez, Intendente de Inspección Banca Privada (E) de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, en aras de dar cumplimiento a las recomendaciones emanadas en el oficio anteriormente indicado, informo:

- 1) En cuanto a la operatividad de la taquilla de atención preferencial para las personas con discapacidad, Tercera Edad y Mujeres Embarazadas: Motivado a la alta rotación del talento humano ocasionado por el éxodo migratorio que ha impactado al país, principalmente en la zona de frontera que concentra cerca de 70% de nuestra fuerza laboral, mantener el puesto de atención operativo en 100 % ha sido un gran desafío; sin embargo, se siguen realizando grandes esfuerzos en la búsqueda de personal idóneo para cubrir las vacantes existentes. Se anexó soporte del adiestramiento realizado al personal de agencias y taquillas a nivel nacional.
- 2) Reclamos resueltos por la Unidad de

Atención al Cliente y Usuario Bancario en un plazo superior a veinte (20) días continuos: La Institución sigue tomando los correctivos necesarios para dar cumplimiento a los plazos establecidos a que hace mención el artículo 37 de la Resolución 063.15 “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros”.

- 3) Puestos de trabajo no operativos: El Banco Sofitasa Banco Universal, C. A., a través de la Vicepresidencia de Talento Humano, ha ejecutado y contemplado diversas alternativas con la finalidad de solucionar el problema, ya que no solamente repercute para el cliente, sino también para la empresa. Las consecuencias impactan en la capacidad de prestar un servicio de calidad y cumplir con los tiempos de respuesta que debemos por normativa cumplir.
- 4) En acatamiento al último párrafo del oficio en referencia, se hizo del conocimiento de la Junta Directiva del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., el contenido de esta comunicación, para que sea registrado en Acta de reunión de Junta Directiva a celebrarse próximamente.

Finaliza el segundo semestre de 2019 con Auditoría efectuada a la Unidad de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio, al período enero – junio 2019, y parte del segundo semestre de 2019, donde se hizo necesaria la revisión objetiva de todos los procesos internos del área para determinar aquellos que presentan fallas o deficiencias. Este tipo de acciones son prácticas comunes dentro de una organización, cuyo único fin indudablemente es el mejoramiento continuo. Esta evaluación genera siempre un

Plan Correctivo de Acción inmediato, por ello, la necesidad de reforzar conjuntamente con la Red de Agencias y Vicepresidencias Regionales los controles y procesos exigidos por el Banco, en cumplimiento con lo estipulado en el Manual M-278 "Proceso de Reclamos" y así evitar en lo posible los riesgos operativos y legales a que pudiera estar expuesta la Institución.

Al cierre del mes de diciembre de 2019 no se había recibido el informe correspondiente al período auditado.

PROYECTOS PRIMER SEMESTRE 2020:

El Plan de Acción comprende aspectos de cumplimiento en Atención y calidad de Servicio, de forma que los puntos inspeccionados por la SUDEBAN tengan observancia positiva, por lo que es necesaria la

participación y el compromiso del personal.

- 1) Se tiene previsto dar continuidad al proyecto para la puesta en funcionamiento del Módulo Integral de Reclamos (AS400), Sub-Módulo de Tarjetas de Crédito. Se estima necesario para este primer semestre de 2020 poner en práctica, a la brevedad posible, las acciones necesarias para la culminación del proyecto a fin de automatizar la recepción de estos reclamos y mitigar los riesgos que pudiesen hallarse en dicho proceso, ya que actualmente se realiza de forma manual.
- 2) Dar continuidad al proceso de formación y capacitación en materia de reclamos al personal de la Red de Agencias, brindando las herramientas para la mejora del servicio y la atención ofrecida a nuestros clientes.

Indicadores de Gestión

El Ratio de Reclamos está basado en los clientes activos que poseen las instituciones financieras y la cantidad de reclamos interpuestos, a fin de indicar razones que proporcionan comparación y análisis del estado actual o pasado, en función a niveles óptimos definidos.

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



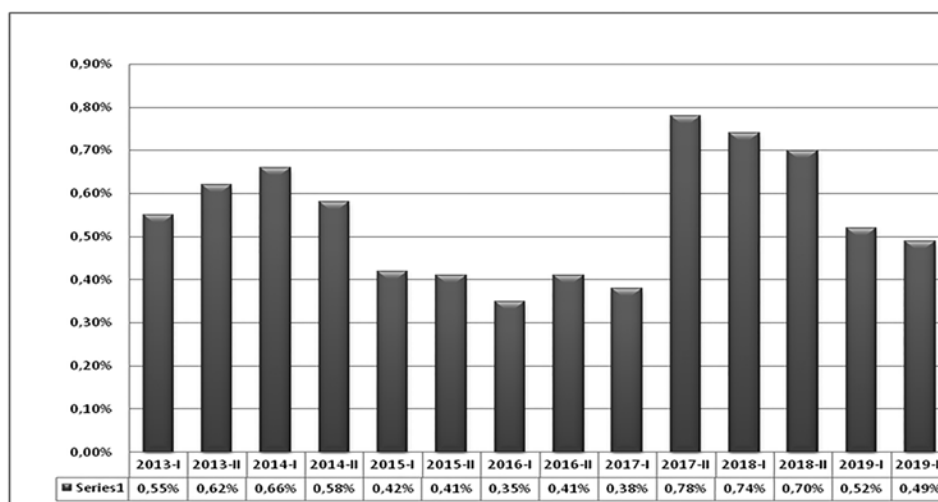
Ubicación	Ratio Reclamos (Semestral)	Ratio Reclamos (Anual)
Promedio Mundial	0,55%	0,91%
Comunidad Europea	0,10%	0,19%
Reino Unido	0,15%	0,25%
Latino América	0,26%	0,52%
Venezuela	1%-1,9%	2%-3%

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

Histórico de Ingreso de Reclamos

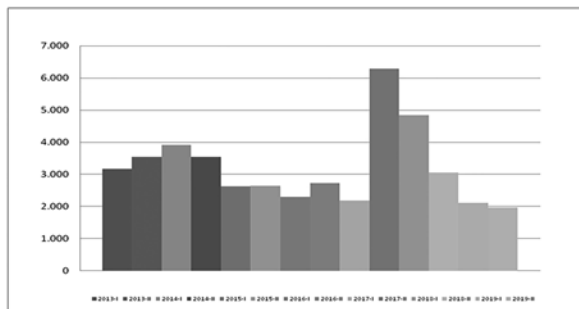
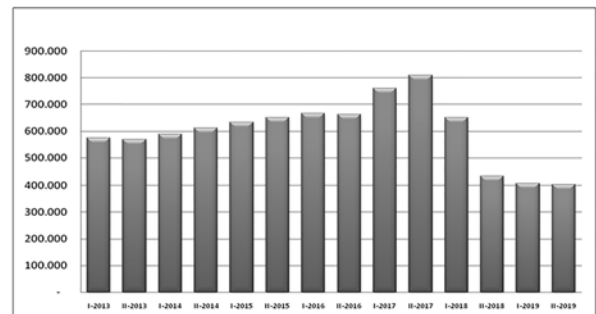
SEMESTRE	NÚMERO DE CASOS	MONTO TOTAL (Bs.)	NÚMERO DE CASOS PROCEDENTES	MONTO TOTAL PROCEDENTE (Bs.)	NÚMERO DE CASOS NO PROCEDENTES	MONTO TOTAL NO PROCEDENTES (Bs.)
I - 2013	3170	4.516.994	1166	2.309.660	700	899.978
II - 2013	3547	4.062.015	1207	1.264.213	695	7.820.943
I - 2014	3908	4.923.676	1094	1.179.851	1065	1.364.384
II - 2014	3549	6.756.160	1795	3.211.270	1754	3.544.890
I - 2015	2635	9.061.861	1552	5.650.207	1083	3.411.653
II - 2015	2643	15.352.677	1479	5.671.698	1164	9.680.978
I - 2016	2300	24.639.896	1306	10.628.947	994	14.010.949
II - 2016	2722	51.178.411	1907	26.866.857	815	24.311.554
I - 2017	2182	94.900.917	1409	51.715.237	540	29.253.861
II-2017	6287	1.043.123.651	3017	337.119.475	2940	596.645.856
I-2018	4843	19.985.139.273	2972	10.618.563.035	1265	3.950.180.704
II-2018	3053	3.813.466	2262	1.738.207	526	378.365
I-2019	2115	59.828.833	1668	40.412.645	306	11.546.869
II-2019	1976	392.119.638	1498	256.037.038	303	76.100.381

Ratio de Reclamos

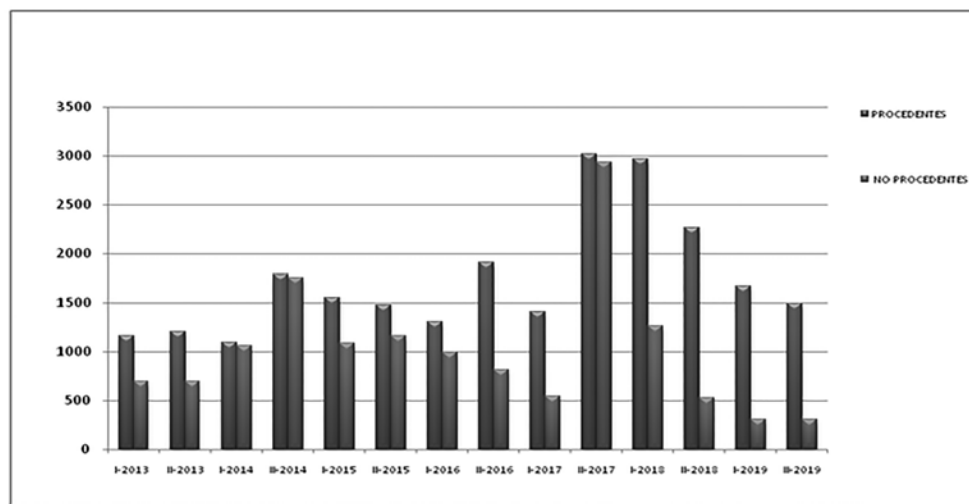


Por su parte, el Ratio Gestión Reclamos (Reclamos/clientes activos) en el segundo semestre de 2019 arrojó un índice de 0,49% al cierre, manteniéndose por debajo del Ratio semestral para Venezuela, es decir 1% y 1,9% respectivamente.

Al revisar el histórico de reclamos, se puede observar satisfactoriamente el resultado de la gestión general, existiendo una importante disminución (139 casos menos) para el cierre de este segundo semestre de 2019 con un registro de 1.976 reclamos interpuestos por los clientes, en comparación con el primer semestre de 2019, cuyo registro fue de 2.115 reclamos y de la disminución en Cartera de Clientes tomando como referencia solo Clientes Activos, es decir; clientes con saldos mayores a Bs. 0 (402.850 clientes).

Total Reclamos**Total Clientes Activos (Depositantes)**

Este Total de Depositantes representa realmente la Cartera de Depósitos en Cuentas Corrientes, Depósitos de Ahorro (Activos) y Otras Captaciones obtenidas de las personas naturales y jurídicas oficiales en el Banco Sofitasa, Banco Universal, C.A., y en función de la Cantidad de Reclamos Recibidos, equivale aproximadamente a 01 reclamo por cada 204 clientes del Banco.

Histórico de Ingresos de Reclamos

Fuente: Archivos de Transmisión AT13 Reclamos mensuales

Al evaluar los tiempos de respuesta para la atención de reclamos reportados en el segundo semestre de 2019, se pudo verificar que 90,94% de los casos fueron respondidos en un lapso promedio de 18 días, cifra que se encuentra dentro de los 20 días establecidos por el Ente Regulador, de acuerdo a las “Normas relativas a la Protección de los Usuarios de los Servicios Financieros”, Resolución N° 063.15 de fecha 12 de junio de 2015, publicada en Gaceta Oficial N° 40.809 de

fecha 14 de diciembre de 2015.

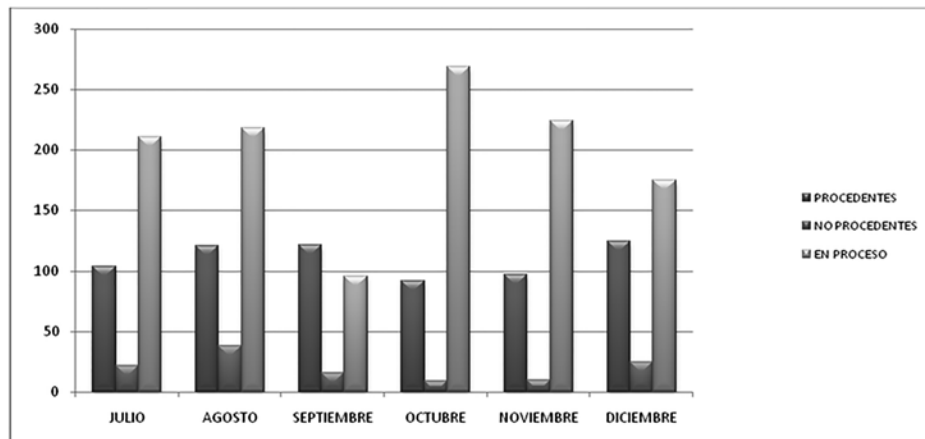
La fuente tomada para la elaboración de la tabla “Histórico de Ingresos de Reclamos” que se señala en el presente informe de Gestión de la Unidad de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio, corresponde a la data oficial transmitida a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban), según lineamientos en el manual de

especificaciones técnicas SB-MET-AT13 Reclamos, desde agosto de 2010, cuya frecuencia de transmisión es de carácter mensual y se envía dentro de los cinco primeros días hábiles del mes siguiente, y contiene el total de reclamos que ingresaron en el mes reportado, con estatus de Procedentes, No Procedentes y aquellos que quedaron en trámite para su respuesta y que son nuevamente reportados en el siguiente mes, con la correspondiente solución.

A continuación se muestra tabla resumen de la gestión mensual del segundo semestre de 2019, de aquellos reclamos que fueron dictaminados como Procedentes, No Procedentes y la cantidad de los que quedaron En Proceso al cierre de cada mes:

Reclamos: Casos Procedentes, No Procedentes y el Trámite Julio - Diciembre 2019

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	104	8.940.425,39	22	2.846.693,00	211	14.768.079,57
AGOSTO	121	15.429.430,05	38	2.692.831,18	218	26.754.617,12
SEPTIEMBRE	122	14.605.418,67	16	3.013.927,25	96	25.149.443,25
OCTUBRE	92	13.155.863,59	9	19.198.659,98	271	46.624.782,43
NOVIEMBRE	97	9.412.255,72	10	760.966,00	224	65.003.635,26
DICIEMBRE	125	38.708.457,27	25	25.071.933,20	175	59.982.219,46
TOTALES	661	100.251.850,69	120	53.585.010,61	1195	238.282.777,09



La cantidad de reclamos recibidos y reportados para el segundo semestre de 2019 fue de 1.976 por un total de Bs. 392.119.638,39. De este total de transacciones reclamadas, 1498 (76%) por un monto total de Bs. 256.037.037,56 (65%) fueron declaradas como Procedentes; 303 (15%) por un total de Bs. 76.100.381,37 (19%)

fueron declaradas como No Procedentes y 175 (9%) por un total de Bs. 59.982.219,46 (15%) se encuentran Pendientes o En Proceso de solución.

A continuación se detalla el cuadro que corresponde al Resumen de Reclamos

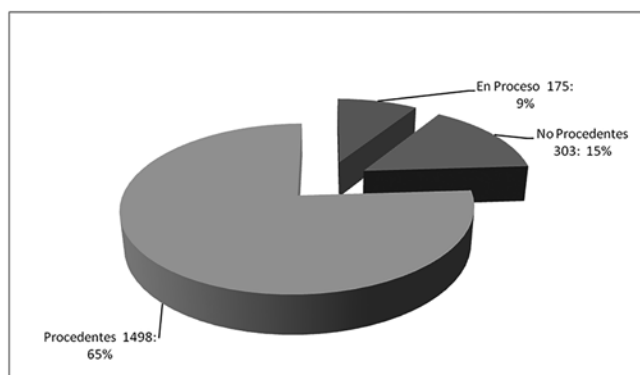
reportados segmentados por Tipo de Instrumento Financiero, a través del Sistema de Información Integral Financiero (SIF), específicamente al Módulo de Transmisión

AT13, en atención a circular N° SIB-IICCSB-25254, de fecha 15 de septiembre de 2016, emanada por Superintendencia de la Instituciones del Sector Bancario (Sudeban).

REPORTADOS EN ATIS	EN PROCESO				NO PROCEDENTE				PROCEDENTE				Contador de Reclamos Nuevos	% Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	% Total Reclamos Nuevo
	Contador de Reclamos Nuevos	% Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	% Total Reclamo Nuevo	Contador de Reclamos Nuevos	% Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	% Total Reclamo Nuevo	Contador de Reclamos Nuevos	% Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	% Total Reclamo Nuevo				
Atención al Cliente y Servicios de Oficina									1	0%	0,00	0%	1	0%	0,00	0%
Cheques					1	0%	76.000,00	0%	1	0%	20.000,00	0%	2	0%	96.000,00	0%
Cuenta Corriente					5	3%	896.423,53	0%	1	0%	9.000.000,00	2%	6	0%	9.896.423,53	3%
Cuenta de Ahorro					1	0%	929.071,62	0%					1	0%	929.071,62	0%
Tarjeta de Crédito					12	1%	601.841,40	0%					12	1%	601.841,40	0%
Tarjeta de Débito	175	3%	53.982.219,46	15%	284	14%	73.597.044,82	18%	1495	76%	247.017.037,56	63%	1954	99%	380.596.301,84	97%
TOTAL	175	3%	53.982.219,46	15%	303	15%	76.100.381,37	19%	1498	76%	256.037.037,56	65%	1976	100%	392.119.638,39	100%

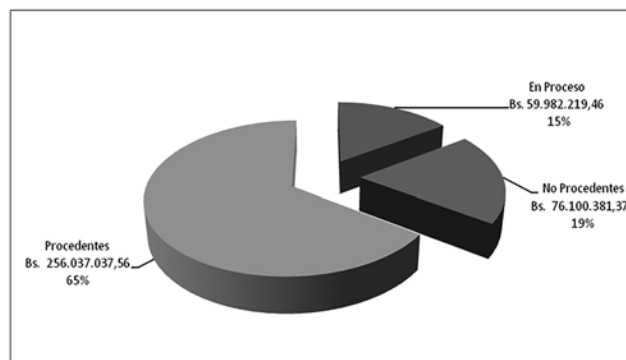
Cantidad de Reclamos Ocurridos en el Semestre

Contador de Reclamos Nuevos



Monto de Reclamos Ocurridos en el Semestre

Monto de Reclamos Nuevos



Estadística de Reclamos Reconsiderados

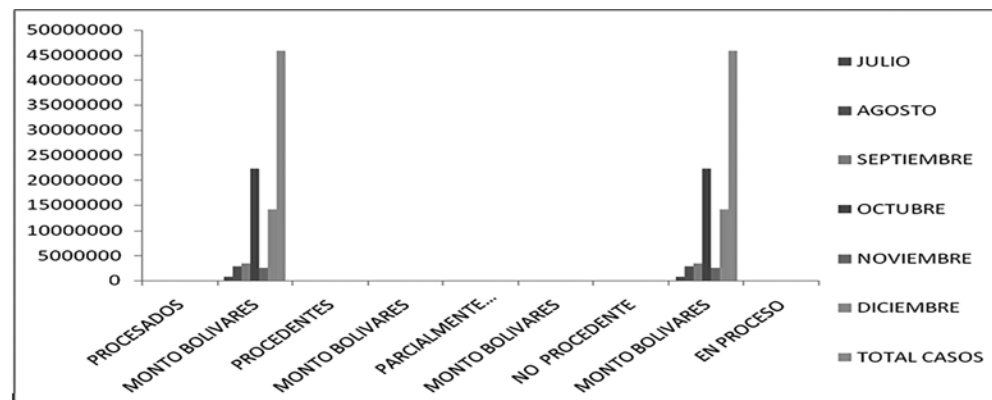
El Defensor del Cliente y Usuario Bancario en el segundo semestre del año 2019 gestionó un total de 144 casos de reclamos y quejas en reconsideración solicitada por los clientes, resultando 143 casos No Procedentes y 1 caso Procedente.

Se destaca que las reconsideraciones dictaminadas como No Procedentes representan 99,30% y Procedentes significan 0,70%.

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

Resumen de Reclamaciones y Quejas en Reconsideración Recibidas y Tramitadas Segundo Semestre de 2019

Periodo	TOTAL CASOS PROCESADOS		PROCEDENTES		PARCIALMENTE PROCEDENTE		NO PROCEDENTES		EN PROCESO	
	Cantidad	Bs.	Cantidad	Bs.	Cantidad	Bs.	Cantidad	Bs.	Cantidad	Bs.
JULIO	9	714.626.96	0	0	0	0	9	714.626.96	0	0
AGOSTO	31	2.774.250.00	0	0	0	0	31	2.774.250.00	0	0
SEPTIEMBRE	39	3.486.014.06	0	0	0	0	39	3.486.014.06	0	0
OCTUBRE	22	22.190.123.37	0	0	0	0	22	22.190.123.37	0	0
NOVIEMBRE	19	2.563.379.61	0	0	0	0	19	2.563.379.61	0	0
DICIEMBRE	24	14.084.969.26	1	10.000.00	0	0	23	14.074.969.26	0	0
TOTAL	144	45.813.363.26	1	10.000.00	0	0	119	45.803.363.26	0	0



Según la Tipología de los casos de reclamos y quejas dictaminados, el tipo de caso con mayor incidencia es el de “Débitos no Reconocidos” representando 77,08%, de los casos procesados en este semestre y su incidencia repercute por desinformación del cliente y falta de documentos probatorios y/o demora en la obtención de los mismos lo cual, influye en el tiempo establecido para definir dictamen del caso. Existen otros casos que

fueron procesados con menor incidencia pero que reincidieron como son “Transferencias no Reconocidas”, “Tasas, Tarifas y Comisiones”, “Monto Cargado y no dispensado por Atm” y otros tipos de casos que fueron manejados durante el semestre.

A continuación se presenta recuadro que plasma los casos según su tipología.

Reclamos según su Tipología Dictaminados en el segundo semestre 2019

MES	DEBITOS NO RECONOCIDOS	PRESUNTO ROBO O HURTO	TASAS, TARIFAS Y COMISIONES	TRANSF. NO RECONOCIDAS	MONTO CARGADO Y NO DISPENSADO EN ATM'	CONSUMOS Y DEBITOS NO RECONOCIDOS	FUNCION. INADECUADO DE OFICINA	PRESUNTA NEGATIVA DE ENTREGA DE HABERES	TOTALES POR MES
JULIO	7	1	1	0	0	0	0	0	9
AGOSTO	21	0	0	10	0	0	0	0	31
SEPTIEMBRE	35	0	1	3	0	0	0	0	39
OCTUBRE	13	0	1	6	1	0	1	0	22
NOVIEMBRE	17	0	0	0	1	1	0	0	19
DICIEMBRE	18	1	2	1	1	0	0	1	24
TOTALES	111	2	5	20	3	1	1	1	144
% INCIDENCIA	77,08%	1,39%	3,47%	13,89%	2,08%	0,69%	0,69%	0,69%	100%

Histórico de Reclamaciones en Reconsideración Recibidas y Tramitadas

Periodo	CASOS		PROCEDENTES		PARCIALMENTE PROCEDENTES		NO PROCEDENTES	
	Casos	Bs.	Total	Bs.	Total	Bs.	Total	Bs.
I-2011	56	46.549,59	42	32.840,00	4	1.400,00	-	0
II-2011	133	139.398,37	103	86.349,89	6	11.071,50	24	30.139,21
I-2012	128	167.525,76	116	143.825,82	5	12.438,48	7	11.261,46
II-2012	471	399.252,21	409	288.424,20	10	14.236,88	52	96.591,13
I-2013	624	832.096,03	497	445.470,00	9	28.328,01	118	358.298,02
II-2013	499	1.250.799,65	416	557.162,60	10	43.854,09	73	649.782,96
I-2014	306	1.017.771,50	215	338.078,73	9	99.733,70	82	579.959,07
II-2014	604	2.303.851,40	438	783.683,88	14	98.587,05	152	1.421.580,47
I-2015	663	2.796.976,11	456	1.436.417,97	18	200.509,22	189	1.160.048,92
II-2015	426	6.968.686,39	312	2.056.452,36	11	116.120,41	103	4.796.113,62
I-2016	217	3.356.760,68	164	1.701.222,33	4	235.595,31	49	1.419.943,04
II-2016	101	3.895.049,31	61	1.602.161,51	0	0	40	36.680,00
I-2017	143	9.821.448,71	21	900.980,77	4	146.534,5	118	8.773.933,44
I-2018	224	865.054.738,70	61	406.750.871,20	0	0	162	458.303.867,50
II-2018	211	467.063,82	19	1.848,27	0	0	192	465.215,56
I-2019	124	14.931.999,26	5	64.486,00	0	0	119	14.867.513,26
II-2019	144	45.813.363,26	1	10.000,00	0	0	143	45.803.363,26

Propuesta ante la Junta Directiva

En el segundo semestre 2019 la Gerencia se enfocó en dar respuestas satisfactorias y objetivas a clientes y usuarios de esta Institución financiera ante los reclamos y quejas que llegan a Departamento. Se hace fundamental seguir enfatizando en la optimización de sistemas y planes estratégicos basados en la calidad de atención al cliente especialmente en los procesos de validación para dictaminar casos de “Operaciones no Acreditadas”, siendo éste muy lento debido a que no está automatizado.

Se recomienda optimizar la plataforma en cuanto a la sistematización del proceso de obtención y validación de los soportes para definir de manera oportuna el reclamo por transferencias no acreditadas, así como también ofrecerle al cliente, usuario o usuaria, controlar y tener seguridad en sus productos con respecto a Cuentas de Ahorro, Corriente, Tarjetas de Débito, Tarjetas de Crédito y cualquier otro producto financiero.

El talento humano responsable del área de plataforma o Atención al Cliente, debe recibir capacitación continua para fortalecer en la medida de lo posible los conocimientos y la capacidad de respuesta, a fin de garantizar que posean el dominio para el asesoramiento al Usuario y/o Usuaria en el uso de los productos financieros brindándole confianza y seguridad. Igualmente, en la recepción de solicitud de reclamos que por sus soportes se puede dictaminar de forma inmediata, especialmente, cuando no existen los soportes que corresponden al reclamo que están realizando.

De acuerdo a lo anterior, se debe tener presente que el capital humano que interactúa directamente con el Usuario y/o Usuaria es quien proyecta la imagen de la Institución financiera. Por ello, es que debe hacerse ahínco en la contratación de recurso humano capacitado y/o estar en mejoramiento

continuo en la Atención al Cliente, Usuario o Usuaria, en el cual, puedan brindarle fidelidad, confianza, asesoramiento en el manejo adecuado de sus productos financieros. Debe prevalecer la calidad de servicio como el principal medio para desarrollar cambios positivos y que permite ahorrar costos, representados en tiempo y dinero.

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

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

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

Se consideran procedentes inmediatos los siguientes: Aquellos casos en los que se ha recibido una respuesta del banco en el momento establecido dentro de la normativa de reclamos (20 días continuos); al no haber

informe de Investigación del reclamo por parte del área responsable; Se toma en cuenta la trayectoria y antigüedad del cliente dentro de la Institución Financiera; al no presentarse alerta de monitoreo se procede a la cancelación inmediata; es procedente el pago de inmediato, al no reflejar diferencia en la tira de auditoría del cajero. Se cierra el

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

Tarjetas de Crédito

Durante el segundo semestre de 2019 la Cartera de Crédito de Tarjetas Rotativa y de Compra Cuotas experimentó un crecimiento de Bs. 7.112.566.785,64 para ubicarse en un total de Bs. 9.241.191.920,20 lo que representó una variación porcentual de 334,14% con respecto a la Cartera al cierre de junio de 2019 y un incremento de Bs 8.448.830.877,22 lo que representó 1.066,29% con respecto a la misma Cartera al cierre de diciembre de 2018.

Con relación con la morosidad, la Cartera se situó en Bs. 9.075.995,98 exhibiendo un incremento de Bs. 5.127.793,05 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 del Compra Cuota Plus, mantenimiento de clientes, a través de aumentos de límites de crédito puntuales para clientes con excelente experiencia de pago y alta reciprocidad. El uso de la herramienta Credit Scoring aportó celeridad en el proceso de análisis y las campañas impulsadas por la Gerencia de Comunicaciones Corporativas a través de Redes Sociales apuntaron a fomentar el uso de las Tarjetas de Crédito del Banco Sofitasa.

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 Bolívars

Seis últimos semestres

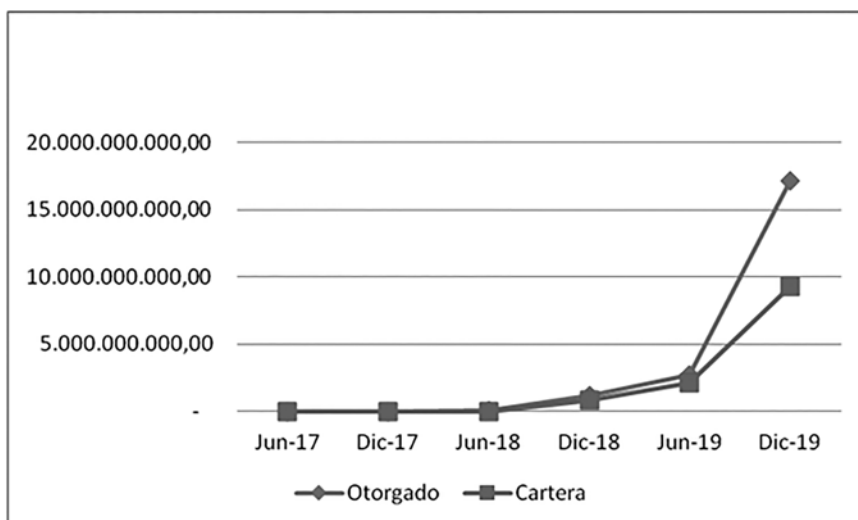
	Jun-17	Dic-17	Jun-18	Dic-18	Jun-19	Dic-19
Otorgado	132.116,14	565.786,33	19.501.709,53	1.163.260.370,00	2.667.881.982,00	17.172.358.166,00
Cartera	54.331,80	231.444,90	7.225.081,16	792.329.157,67	2.124.676.931,63	9.232.115.924,22
Cartera Vencida	70,85	80,31	243,22	31.885,31	3.948.202,93	9.075.995,98

Las cantidades aquí indicadas están expresadas en Bolívars

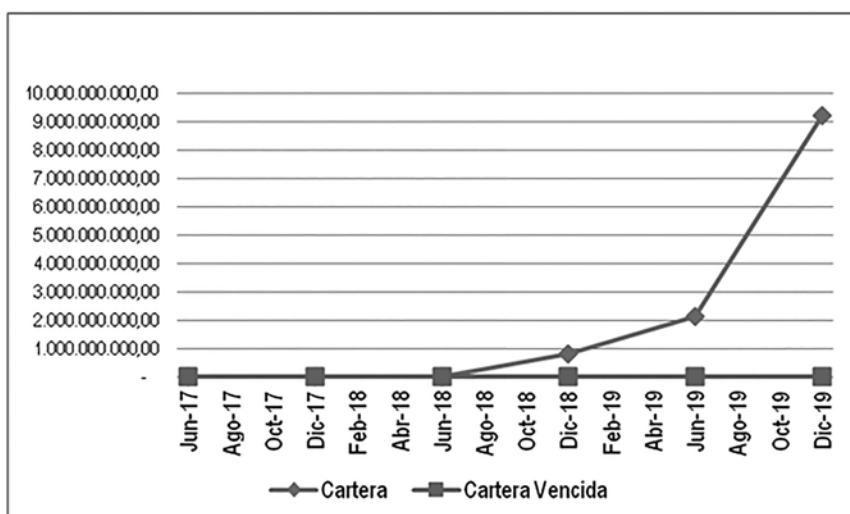
Fuente: Gerencia de Contabilidad - Vicepresidencia de Medios de Pago Electrónico

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

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



Evolución de la Cartera de Tarjetas de Crédito Vencida en Bolívars



Durante el segundo semestre 2019 el universo de Tarjetas de Crédito Activas se ubicó en 55.736 unidades, de las cuales 29.696 son Tarjetas Visa y 26.040 Tarjetas MasterCard; incorporándose la cantidad de 1.237 nuevos plásticos, haciendo uso de la herramienta de Credit Scoring y el apoyo de la Red de Agencias. Del mismo modo, la Vicepresidencia orientó sus esfuerzos en la optimización de recursos, depurando la Cartera de 8.191 Tarjetas de Crédito, con el propósito de eliminar costos de mantenimientos aplicados por las franquicias.

La cantidad de plásticos nuevos colocados durante el año 2019 distribuida por las Vicepresidencias Regionales se puede visualizar en el siguiente cuadro:

VICEPRESIDENCIAS REGIONALES	I SEM 19	II SEM 19	TOTAL
TACHIRA	497	333	830
TACHIRA II	642	406	1048
LOS ANDES	136	189	325
CAPITAL	47	29	76
LOS LLANOS	76	78	154
LARA CENTRO	31	46	77
NOR OCCIDENTAL	23	24	47
ORIENTE	48	21	69
VP MEDIOS DE PAGO	92	111	203
Total Nuevas TDC	1592	1237	2829

Fuente: Cadencia / Gerencia de Créditos / VPMPE

Centro de Atención Telefónica Sofitel

El Centro de Atención Telefónica Sofitel a través de 0-500-SOFITEL (0-500-7634835) y 0276-3421622, generó comisiones en este segundo semestre de 2019 por Bs. 66.352.988,50 correspondientes a Consulta a través de Operador Telefónico, Conformación de Cheques y Consultas por IVR, lo que representó un incremento de Bs. 56.38.323,00 cuya variación porcentual se ubicó en 565,42% con respecto al cierre del primer semestre de 2019.

Centro de Atención Telefónica Sofitel Ingresos por Comisiones Año 2019

Ingresos	I Semestre	II Semestre
Consulta Operador Telefónico	6.027.597,00	54.850.525,00
Conformación de Cheques	0,00	1.307,00
Consultas IVR	3.944.068,50	11.501.156,50
Total Ingresos	9.971.665,50	66.352.988,50

Fuente: Gerencia de Contabilidad / VPMPE

Tarjetas de Débito

Durante el lapso julio-diciembre 2019 la cantidad de Tarjetas de Débito Activas ascendió a un total de 483.992 plásticos, de los cuales 421.759 fueron Sofimatic y 62.233 Virtuales, registrándose un aumento del 1,88% en la cantidad de Tarjetas Activas con respecto al cierre del primer semestre 2019, y un aumento en términos absolutos de 8.944 tarjetas nuevas.

En el semestre recién concluido, los montos máximos autorizados de dispensación por transacción para Tarjetas de Débito Sofimatic y Virtual de la Red de Cajeros Automáticos fueron modificados a Bs. 20.000,00 por transacción y diario. Con relación a los montos máximos de dispensación a través de Cajeros Automáticos de la Red Suiche 7B los mismos no sufrieron cambios, cumpliendo de esta manera con la normativa legal vigente.

Asimismo, se incrementaron los montos máximos para la realización de transacciones con Tarjetas de Débito del Banco en Puntos de Venta (POS) quedando al cierre del segundo semestre en Bs. 50.000.000,00 diarios; Bs. 350.000.000,00 semanal y Bs. 1.400.000.000,00 mensuales, ésto con la finalidad que los clientes continúen usando de manera efectiva los canales electrónicos y adecuándose a las exigencias del mercado nacional.

Disposición del canal electrónico ATM

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

Cabe referir que, entre retiros y consultas se realizaron un total de 1.926.164 operaciones durante el segundo semestre, lo que representó una disminución transaccional de 17,57% con respecto a las 2.264.584 transacciones del primer semestre 2019. El total de bolívars dispensado durante el semestre aumentó a Bs. 1.143.841.500,00 lo cual significó un incremento de 407,05% con respecto a los Bs. 225.585.500,00 dispensados durante el primer semestre 2019.

Por otra parte, se continuó con el monitoreo constante de la Red de Cajeros Automáticos, aprovechando las herramientas que permiten conocer la disponibilidad diaria de los mismos, por lo que se pueden aplicar correctivos necesarios para mejorar el servicio continuo de los ATM a nivel nacional; determinándose para el semestre que los cajeros automáticos presentaron una disponibilidad en promedio 72,23%.

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

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

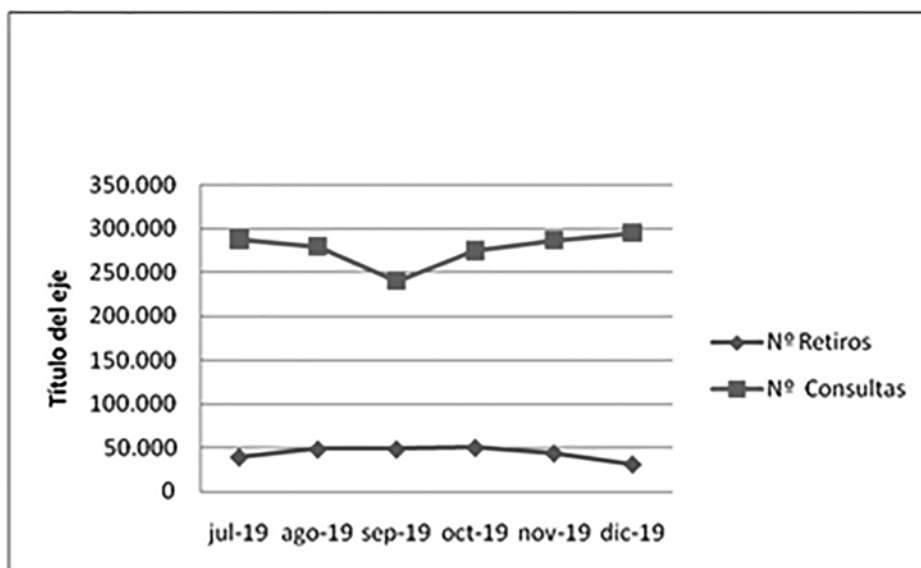
Segundo Semestre 2019

Mes	CONSOLIDADO		
	Nº Retiros	Nº Consultas	Monto Dispensado (Bs)
Jul-19	39.817	287.274	63.186.950,00
Ago-19	48.667	279.617	76.843.650,00
Sep-19	48.814	240.044	78.579.150,00
Oct-19	50.597	274.507	288.872.250,00
Nov-19	44.163	286.352	348.427.500,00
Dic-19	31.517	294.795	287.932.000,00
II Sem 2019	263.575	1.662.589	1.143.841.500,00

Igualmente anexan los gráficos que permiten visualizar el comportamiento transaccional:

Detalle de Consultas y Retiros realizados por Cajeros Automáticos

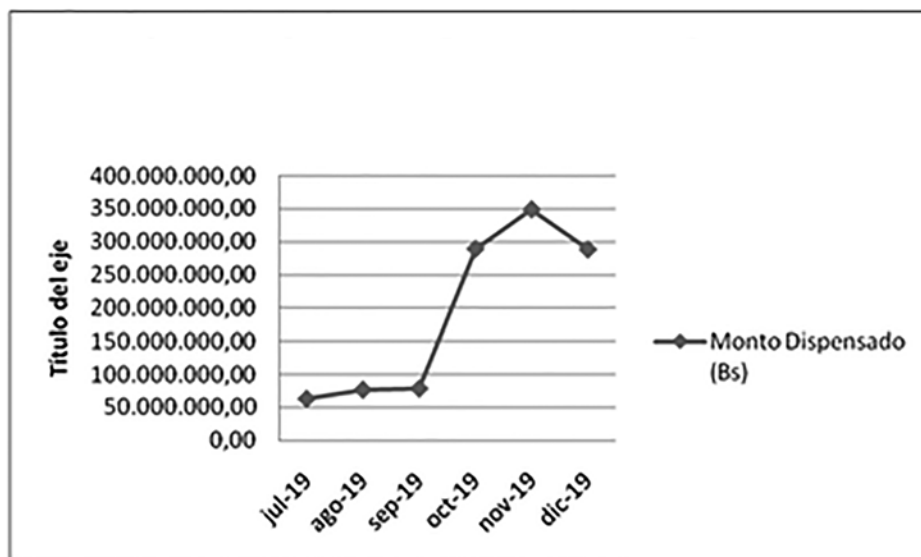
Julio - Diciembre 2019



Fuente: Gerencia de Banca Electrónica

Dinero Dispensado por Cajeros Automáticos

Julio - Diciembre 2019



Fuente: Gerencia de Banca Electrónica

De la misma manera, se muestra el desglose de las transacciones (consultas y retiros) y monto dispensados por los cajeros automáticos del Banco Sofitasa a través de las distintas redes:

Transacciones por Cajeros Automáticos de todas las redes

Julio - Diciembre 2019

MES	RED SOFITASA			RED SUICHE 7B		
	Nº Consultas	Nº Retiros	Dispensado (Bs.)	Nº Consultas	Nº Retiros	Dispensado (Bs.)
Jul-19	56.982	21.481	38.726.800,00	230.280	18.334	24.457.650,00
Ago-19	56.316	22.401	39.916.450,00	223.292	26.264	36.924.200,00
Sep-19	52.644	17.994	33.778.500,00	187.573	30.818	44.798.650,00
Oct-19	59.706	17.651	240.567.000,00	214.783	32.946	48.305.250,00
Nov-19	61.325	18.393	310.429.500,00	224.995	25.770	37.998.000,00
Dic-19	65.174	14.592	262.826.000,00	229.588	16.925	25.106.000,00
TOTAL	352.147	112.512	926.244.250,00	1.310.511	151.057	217.589.750,00
MES	RED CIRRUS			RED CADENCIE		
	Nº Consultas	Nº Retiros	Dispensado (Bs.)	Nº Retiros	Dispensado (Bs.)	
Jul-19	12	2	2.500,00	0	0,00	
Ago-19	9	2	3.000,00	0	0,00	
Sep-19	7	2	2.000,00	0	0,00	
Oct-19	18	0	0,00	0	0,00	
Nov-19	32	0	0,00	0	0,00	
Dic-19	33	0	0,00	0	0,00	
TOTAL	111	6	7500,00	0	0,00	

Tal como refleja la información, durante el semestre los cajeros automáticos fueron utilizados en mayor proporción por clientes de otras instituciones financieras (Red Suiche 7B), y seguido por los propios clientes de Sofitasa, evidenciándose una disminución de los retiros por ATM en clientes de la Red Suiche 7B y de nuestros clientes con relación con al lapso enero-junio 2019.

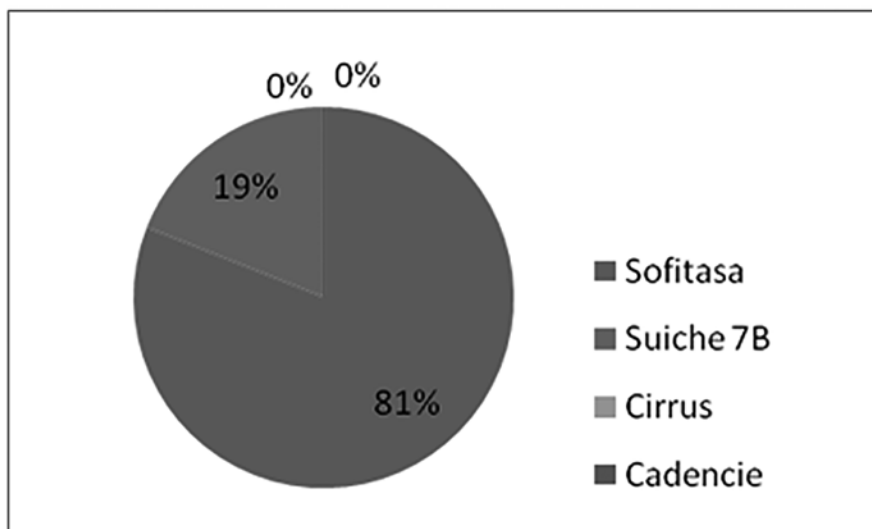
Detalle General de los Montos Dispensados por Tipo de Red.

Julio - Diciembre 2019

Red	Monto Dispensado (Bs.)	% del Total
Sofitasa	926.244.250,00	80,98
Suiche 7B	217.589.750,00	19,02
Cirrus	7.500,00	0,001
Cadencie	0,00	0,00
Total	1.143.841.500,00	100,00%

Monto Dispensado por Cajeros Automáticos por las distintas redes

Julio - Diciembre 2019



Fuente: Gerencia de Banca Electrónica

Disposición del Canal Electrónico Puntos de Venta

Finaliza el segundo semestre 2019 con un inventario de Puntos de Venta (POS) activos por el orden de 8.922 unidades, distribuidos en 6.759 comercios afiliados a nivel nacional, fomentando la migración de dispositivos ubicados en comercios con bajos niveles de facturación y dispositivos reparados para atender las 27 averías que se presentaron en comercios de alta facturación, así como también las nuevas afiliaciones de carácter estratégico. De esta manera, se incentivó en los comercios afiliados el uso de los Puntos de Venta y se brindó una mejor calidad de servicio, realizando un monitoreo constante de la red de Puntos de Venta.

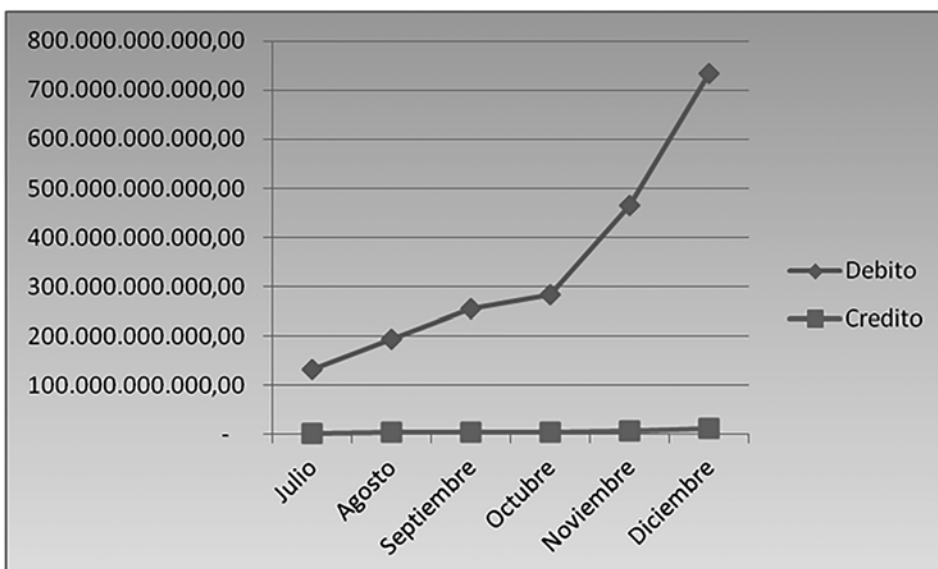
Durante el período julio-diciembre 2019, los comercios afiliados con Puntos de Venta procesaron un total de 544.049 transacciones de Tarjetas de Crédito por un monto total de Bs. 32.093.866.248,65 lo cual representó una disminución de 16,51 % a nivel transaccional y un aumento de 392,31 % a nivel de monto facturado con respecto al primer semestre 2019. Además se procesaron 41.236.958 transacciones de Tarjetas de Débito por un monto total de Bs. 2.064.412.008.703,42 lo que significó un incremento de 69% a nivel transaccional y un aumento de 615,04 % a nivel de monto facturado con respecto al lapso enero-junio de 2019. Es de hacer notar que, el incremento de los volúmenes transaccionales para Tarjetas de Débito se debió al impacto de la excelente distribución de los dispositivos reparados en comercios afiliados de alta facturación, así como también la confianza percibida por nuevos comercios afiliados con la opción de compra del dispositivo.

A continuación se muestra el detalle mensual de la facturación del segundo semestre 2019 de los 6.759 comercios afiliados, a través de los 8.922 POS instalados a nivel nacional:

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

ESTADISTICA DE JULIO / DICIEMBRE 2019				
	Total Facturado TDD	Total Tx TDD	Total Facturado TDC	Total Tx TDC
Julio	133.444.979.966,03	6.322.161,00	1.617.217.797,68	86.875,00
Agosto	193.352.423.902,07	6.887.757,00	4.041.093.182,11	129.772,00
Septiembre	254.233.854.914,04	6.429.314,00	4.347.060.203,60	96.684,00
Octubre	284.521.813.867,32	6.427.951,00	4.463.288.436,39	77.725,00
Noviembre	465.721.369.528,16	7.565.458,00	6.525.589.658,86	78.778,00
Diciembre	733.137.566.525,78	7.604.317,00	11.099.616.970,01	74.215,00
Total	2.064.412.008.703,42	41.236.958	32.093.866.248,65	544.049

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



Fuente: Gerencia de Comercialización – Medios de Pago Electrónico

Canal Sofinet

Al finalizar el segundo semestre del año 2019 se indica que se cumplió con la primera fase del proyecto de Pago Móvil, obteniéndose la certificación del servicio P2P, es decir Pago Persona a Persona, por parte de Suiche 7B. Asimismo, se iniciaron las pruebas del servicio P2C, es decir, Persona a Comercio con el apoyo del equipo humano de la Vicepresidencia de Tecnología y los proveedores; ambos servicios estarán a disposición de los clientes en el primer semestre de

2020. De esta forma Sofitasa contará con estos nuevos canales, los cuales brindarán a nuestros clientes mayor comodidad, conveniencia, control y seguridad en el manejo de sus cuentas en el Banco.

De igual manera, para el lapso enero-junio 2020 se dará comienzo a la segunda fase del servicio C2P, es decir, Pago Comercio a Persona.

Por otra parte, durante el período que recién culminó, se trabajó en el mejoramiento continuo del servicio al cliente para satisfacer las necesidades de asistencia a los usuarios jurídicos y, para ello se construyeron estadísticas de seguimiento del servicio de solicitudes de las afiliaciones de empresas al servicio Sofinet. Igualmente, se colocó a disposición de los clientes, a través de Sofinet, la opción de recarga del instrumento de pago masivo como es el Carnet de la Patria y/o Billetera Móvil.

Con este enfoque, en el lapso julio-diciembre 2019, se cumplieron importantes logros en el crecimiento de cifras de transacciones a través de Sofinet, obteniéndose un incremento de Bs. 4.777.248.353.708,94 en comparación con el monto de las transacciones efectuadas en el período enero-junio 2019, lo que representó un crecimiento de 460,60%.

Período	Cantidad de Operaciones	Montos Transaccionales - Bs.
I Semestre - 2019	35.947.194	1.037.183.350.895,44
II Semestre - 2019	14.962.157	5.814.431.704.603,38

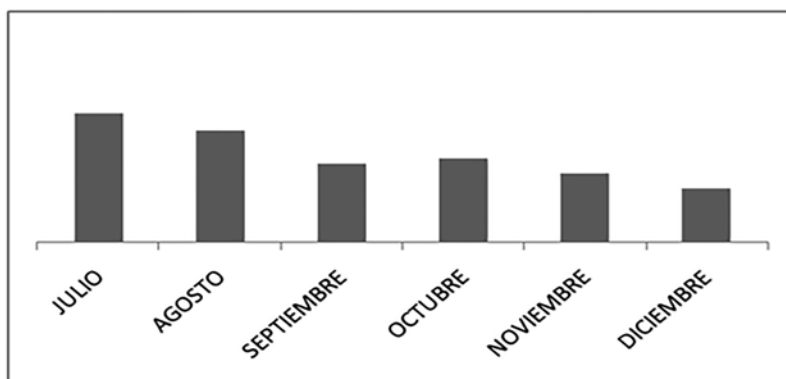
A continuación se muestran los resultados del segundo semestre del año 2019 del servicio Sofinet:

Crecimiento de Operaciones Último semestre

Número de operaciones

JULIO	2.680.372
AGOSTO	2.603.815
SEPTIEMBRE	2.450.559
OCTUBRE	2.475.949
NOVIEMBRE	2.408.786
DICIEMBRE	2.342.676
TOTAL	14.962.157

Cantidad de operaciones



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

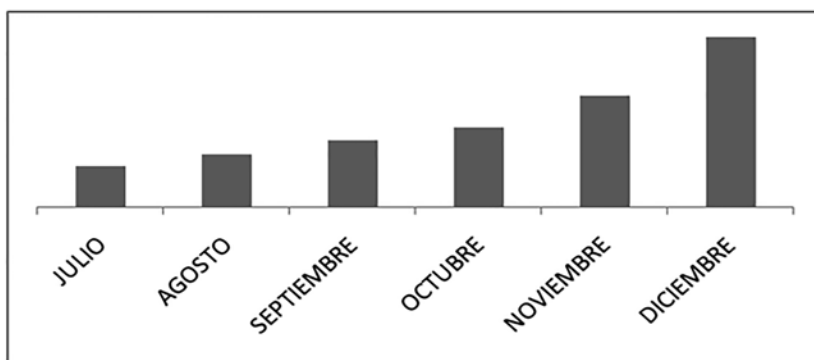
Monto Transacciones por Banca Virtual Sofinet

Julio - Diciembre 2019

Monto de transacciones

JULIO	452.768.752
AGOSTO	585.031.999
SEPTIEMBRE	743.417.437
OCTUBRE	887.390.315
NOVIEMBRE	1.243.312.794
DICIEMBRE	1.902.510.408
TOTAL	5.814.431.705

Monto de transacciones



En el lapso se efectuaron por Sofinet operaciones transaccionales entre cuentas de clientes y pagos por un monto total de Bs. 5.814.431.705 entre las que destacan principalmente las transferencias a cuentas de clientes en Sofitasa.

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

	1er Semestre	2do Semestre
VP REGIONAL	CLIENTES AFILIADOS	CLIENTES AFILIADOS
ANDES	119	185
TACHIRA I	254	123
TACHIRA II	97	80
LOS LLANOS	88	70
CENTR-OCCIDENTAL	44	34
NOR-OCCIDENTAL	36	32
ORIENTE	35	16
CAPITAL	10	11

Con respecto a los ingresos generados a través del canal Sofinet, se observó un incremento de Bs. 1.407.854.456,81 lo cual representó una variación porcentual de 364,61% en comparación al cierre del primer semestre de 2019.

COMISION	1er Semestre	2do Semestre
PAGO A PROVEEDORES	2.262.536,32	9.088.348,92
PAGO DE NOMINA	5.424.527,26	36.835.019,21
TRANSFERENCIAS OTRO B	255.131.622,13	1.501.959.611,29
PAGO DE TARJETAS	3.905.156,72	4.173.432,00
SERVICIO DE ALERTAS	261.224.416,81	380.224.320,00
REFERENCIA BANCARIA	4.096.817,37	7.618.802,00
TOTAL	532.045.076,61	1.939.899.533,42

Todo esto representó un gran esfuerzo humano y financiero para dar un mejor servicio a los usuarios y, primordialmente para satisfacer las necesidades planteadas por la Institución.

Durante el segundo semestre de 2019 la Vicepresidencia de Medios de Pago Electrónico consolidó el esfuerzo de sus Unidades de Negocios y Soporte para contribuir con el crecimiento del Banco y mejorar sus ingresos, los cuales en comparación con el lapso enero-junio 2019 aumentaron de Bs. 4.278.115.519,31 a Bs. 19.202.762.612,20 representando un incremento de 348,87%; en cuanto a los gastos, pasaron de Bs. 2.277.746.641,93 a Bs. 16.120.209.434,27 lo que representó un aumento de 607,73%. Es por ello, que al comparar los Ingresos del semestre con los Gastos del mismo período se evidencia una utilidad de Bs. 3.082.553.177,93 es decir, 19,12% en términos porcentuales.

La Red de Agencias del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., culminó el segundo semestre de 2019 con setenta y seis (76) oficinas en el territorio nacional, distribuidas en setenta (70) agencias apoyadas por seis (6) taquillas externas de atención al cliente, en dieciocho (18) estados de la geografía nacional, distribuidas en ocho (08) Vicepresidencias Regionales, a saber: Táchira I, Táchira II, Los Andes, Los Llanos, Centro-Occidental, Nor-Occidental, Caracas y Oriente, adscritas a la Vicepresidencia de Sucursales y Agencias.

El Banco Sofitasa experimentó un crecimiento en Cartera de Créditos en Bs. 102.422.335.744,04 en comparación al cierre de junio de 2019; la Vicepresidencia Regional con mayor crecimiento fue la Región Capital con un crecimiento de Bs. 35.358.799.576,98 con respecto al cierre de diciembre de 2018.

En cuanto a las Captaciones, la Institución alcanzó un crecimiento de Bs. 485.621.371.390,95 en comparación al cierre del segundo semestre de 2018 y la Vicepresidencia con mayor variación fue la Región Táchira II con un incremento de Bs. 159.980.868.790,08.

Al culminar el lapso julio-diciembre 2019 se dio continuidad al esquema de evaluación de la gestión de la Red de Agencias, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos más estratégicos para la organización.

Los resultados obtenidos en dicho esquema de evaluación ubicaron la gestión de cada Vicepresidencia Regional en el siguiente orden, de acuerdo a su desempeño: Capital, Nor Occidental y Centro Occidental. En cuanto a las Agencias que obtuvieron el mejor resultado en la evaluación fueron El Rosal, El Viñedo, Centro y Valera.

Por otra parte, se indica que exitosas iniciativas desarrolladas por la Red de Agencias de la mano de las áreas de negocios, nos acercaron

a nuestra clientela y a un importante número de prospectos de clientes. La gestión comercial del segundo semestre de 2019 estuvo orientada al incremento de las Captaciones y la facturación en Puntos de Venta, incorporando 3.000 nuevos dispositivos al inventario de equipos activos y facturando.

Bajo un esquema de acercamiento se logró 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, nuestro equipo de negocios, orientó su esfuerzo comercial a la venta cruzada de productos del portafolio corporativo, esto con la finalidad de vigorizar la vinculación de cada uno de los clientes con Sofitasa.

Para concluir, se indica que en el período julio-diciembre 2019 se ejecutó de forma exitosa el proceso de destrucción del cono monetario fuerte, actividad que demandó tiempo y colaboración de la Red de Agencias. Los resultados obtenidos dan cuenta de un trabajo enfocado en garantizar el cumplimiento recurrente de los objetivos organizacionales y una gestión alineada para alcanzar niveles óptimos de eficiencia en toda la Institución.

La Vicepresidencia de Tecnología del Banco Sofitasa ha trabajado continuamente en los diferentes proyectos y recursos tecnológicos en el segundo semestre de 2019, los cuales se resumen a continuación: se culminó la primera fase del Registro de la Ficha Identificación del Cliente para así avanzar en el cumplimiento de la normativa SUDEBAN. Se efectuó la puesta en marcha del proyecto Billetera Móvil (Segunda Fase: Sofinet) en el cual se certificó al Banco para realizar la prueba piloto y pasar a producción.

Además se culminó la Fase IV de la Taxonomía de la información a nivel del Power 7, para proseguir con la siguiente fase y cumplir con la normativa PCI. Por otra parte, se dio continuidad en el desarrollo de los proyectos P2P, P2C en el cual para P2P ya está certificado por Suiche 7B y en espera de la autorización por parte de SUDEBAN para realizar la prueba piloto.

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

TÁCHIRA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPACHO: Calle 10 entre carreras 5 y 6 frente a la Plaza Bolívar, Independencia. Telfs. (0276) 7880454, Fax: (0276) 7880536. Mcpio. Independencia.

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

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

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

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

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

7711705. Mcpio. Bolívar.

TAQUILLA EXTERNA ADUANA SAN ANTONIO:

Aduana San Antonio del Táchira.

Telf. (0276) 7717618. Mcpio. Bolívar.

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

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

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

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

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

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

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

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

MÉRIDA

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

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

MÉRIDA II: Av. Universidad, Centro Comercial Altos de

Santa María, Local 1. Telfs. (0274) 8086580 / 8087045. Mcpio. Libertador.

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

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

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

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

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

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

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

MUCUCHIES: Av Carabobo con calle de Santa Lucía 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'Amitié, locales 1, 2 y 3. Telfs. (0295) 2636589/2630178, Fax. (0295) 2637022. Mcpio. Mariño.

ANZOÁTEGUI

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

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

MONAGAS

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

FALCÓN

PUNTO FIJO: Calle Comercio, esquina Ecuador, Edificio

Pulgar. Telfs. (0269) 2465510 / 2466017. Mcpio. Carirubana.

YARACUY

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

BOLÍVAR

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



Centro de Atención telefónica
0500-SOFITEL 7634835



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



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



Comercialización
Punto de Venta
soportetecnicopos@sofitasa.com



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



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



Mercadeo



SofiMóvil
sms



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



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



Sofitasa Mercadeo



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



sofitasamercadeo@gmail.com



Sofinotas@sofitasa.com

The background of the page is an abstract, flowing design in shades of blue and white. It features smooth, undulating lines that create a sense of movement and depth, resembling liquid or fabric in motion. The colors transition from a bright white at the top to various shades of blue, from light to deep, towards the bottom.

www.sofitasa.com