100%Banco
BANCO UNIVERSAL
Tú pones las metas, nosotros el banco.

Memoria y Cuenta

e Informe de la Junta Directiva

Primer Semestre 2019

ÍNDICE

Marco Legal	5
Mensaje del Presidente	6
Situación Económica Financiera	8
Composición del Capital Social	21
Reseña Histórica	22
Visión, Misión y Valores	23
Principales Comités	24
Capital Humano	28
Estados Financieros Comparativos 2 últimos semestres	29
Principales Indicadores Financieros	32
Índice de Adecuación Patrimonial	33
Informe de Riesgo Crediticio	34
Gestión Fiduciaria	40
Participación en Sectores Productivos del País a través de la Cartera de Crédito	41
Cartera de Crédito Obligatoria	42
Provisiones Constituidas	43
Impuestos, Contribuciones y aportes al Estado	44
Operaciones Activas y Pasivas que exceden el 5% del Patrimonio de la Institución	45
Opinión del Auditor Externo	46
Informe de Reclamos y Denuncias Recibidos	48
Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias	52
Informe Auditoría interna incluyendo opinión sobre el Cumplimiento de las Normas de Prevención de Legitimación de Capitales	57
Comunicaciones Sudeban y otros Organismos del Estado	60

100%Banco
BANCO UNIVERSAL
Tú pones las metas, nosotros el banco.

MARCO LEGAL

En cumplimiento de la Normativa establecida en el Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario de fecha 13 de noviembre de 2014, en su Artículo 79; así como de la Normativa Prudencial emitida por la Superintendencia de Bancos Artículos 16 y 20 de la Resolución N° 063.11 de fecha 18 de febrero de 2011, se emite la presente Memoria y Cuenta correspondiente al primer semestre de 2019.

MENSAJE DEL PRESIDENTE

Señores Accionistas, presentamos a su consideración los resultados de gestión de ***100%Banco*** correspondientes al primer semestre del año 2019.

La primera mitad del año 2019 estuvo enmarcada en un contexto de contracción significativa de la oferta de créditos del Sistema Bancario Nacional, producto del incremento en los porcentajes de encaje legal establecidos al inicio del período. Al comparar los resultados del primer semestre de 2019 respecto al mismo período del año anterior, se evidencia que la Cartera de Créditos del Sistema pasó de representar el 38,67% del Activo a un 5,46%, en el caso de ***100%Banco*** la composición varió de 45,93% a 17,36%. Esto mermó los indicadores de Intermediación Crediticia en un 60% promedio, el Sistema registró un indicador de 17,74% cuando el mismo período del año 2018 había alcanzado 54,63%, para nuestra Institución la variación fue de 60,94% a 24,35% en Intermediación.

La presión de esta política restrictiva sobre los flujos de caja de los Bancos ha impulsado el costo del pasivo, las operaciones interbancarias tranzadas en el primer semestre de 2019, registran un incremento de 3793% respecto al total tranzado en el año 2018, y los costos de estas operaciones se han encarecido en un 1098%, la tasa promedio a finales de junio 2019 fue de 128,51% mientras que el promedio del año 2018 fue de 10,73%. Esto ha impactado en el costo promedio de los fondos del Sistema, registrando un crecimiento en 82,78% al cerrar a una tasa de 1,71%, y para ***100%Banco*** el incremento fue de 409,22% alcanzando un costo promedio de 3,48%. En términos de participación de mercado en las captaciones del público, ***100%Banco*** reporta una desmejora 0,51% en primer semestre de 2018 a 0,33%.

Bajo este contexto, hemos trazado como objetivo para procurar resultados rentables, la optimización de la rotación de la cartera de crédito, que, en conjunto con las mejoras en las comisiones relacionadas al crédito, nos permitieron obtener un rendimiento de la cartera de 107,71%, lo cual representa una variación porcentual de 144,61% respecto al mismo período de 2018, mientras que el Sistema registró una variación de 59,90% obteniendo un rendimiento de la cartera de créditos de 63,54%. Adicionalmente, hemos mantenido nuestro sistema preventivo de cobranza lo cual nos ha permitido alcanzar un índice de morosidad de 0,04% muy inferior al 2,56% del Sistema, procurando la calidad de nuestro principal activo productivo.

Sin embargo, los resultados obtenidos a partir del manejo de la cartera de crédito no resultan suficientes por si solos para contrarrestar los efectos de la inflación sobre los gastos de transformación, por lo que hemos venido realizado un importante trabajo de mejoras en el servicio de **Puntos de Ventas (POS)**, con el fin de impulsar el margen de intermediación financiera que soporte los gastos operativos y alcanzar

rentabilidad. En este sentido, al comparar los POS instalados durante el primer semestre de 2018, se evidencia un incremento de 54,83% totalizando 5.840 equipos activos al cierre del primer semestre de 2019, esto producto de las seis nuevas alianzas estratégicas establecidas con los operadores autorizados por la Superintendencia, alcanzando el 42% de la concentración de equipos respecto al 1% que los aliados mantenían en el primer semestre de 2018.

Producto de estas acciones, obtuvimos resultados favorables respecto al mercado, nuestro indicador de Resultado sobre Patrimonio (ROE) registró una mejora de 51%, al pasar de 43,24% en el primer semestre de 2018 a 65,29% para el período de estudio, mientras que la Banca Privada mostró un comportamiento inverso, al desmejorar su ROE en 70,53%, al pasar de 143,68% a 42,34% al cierre del primer semestre de 2019.

Este resumen pretende ponerlos en contexto sobre la desafiante situación actual del Sector Bancario y los esfuerzos realizados para lograr resultados favorables para la Institución y nuestros Clientes. En este sentido en nombre de la Junta Directiva, agradecemos a nuestros Accionistas por la confianza que nos brindan y a nuestro Capital Humano por su esmero en contribuir con los resultados obtenidos. La invitación es a afianzar el compromiso demostrado, a seguir trabajando juntos y a continuar convirtiendo cada desafío en oportunidad.

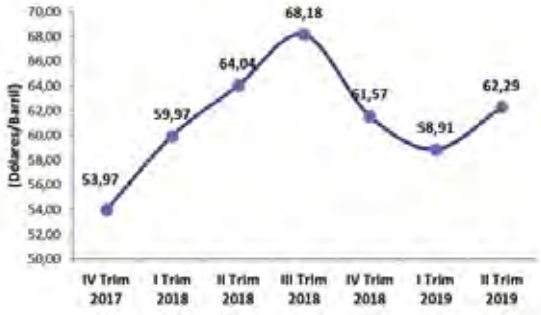
Atentamente,

S. Henry Benacerraf

Presidente de Junta Directiva

SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA

PRECIOS DEL PETRÓLEO



Precios del Petróleo Venezolano
(Expresado en dólares/barril)
Fuente: Ministerio del Poder Popular del Petróleo y Minería.

Los precios del crudo venezolano se han recuperado durante el primer semestre de 2019: Después de haber descendido a los 58,91 USD/barril en promedio en el primer trimestre del año, los precios ascienden un 5,74% alcanzando los 62,29 USD/barril en promedio para el II trimestre del año (casi 2 dólares por debajo del promedio de precios del II trimestre del año 2018).

El mercado petrolero internacional ha sido la referencia principal explicativa de los precios de la cesta petrolera venezolana. En efecto, los precios en el mercado internacional han tendido al alza, en parte, debido a los esfuerzos de la OPEP en su política de recortes de producción (principalmente Arabia Saudita) y las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China que han incentivado a los inversionistas a valorar positivamente el precio del crudo.

PRODUCTO INTERNO BRUTO

PIB
Expresado en % (der) y MMBs. (izq)
Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

El 28 de mayo de 2019 el Banco Central de Venezuela publicó cifras actualizadas hasta el tercer trimestre de 2018, luego de tres años sin publicación de cifras oficiales, confirmando que desde el año 2014 el país se encuentra en un proceso de estanflación.

Entre el año 2013 y 2018 la contracción de la economía fue de 52,37%. Este descenso se explica principalmente por la caída de la actividad no petrolera (51,43%) y (-47,50%) de la actividad petrolera (-47,50%).

LIQUIDEZ MONETARIA

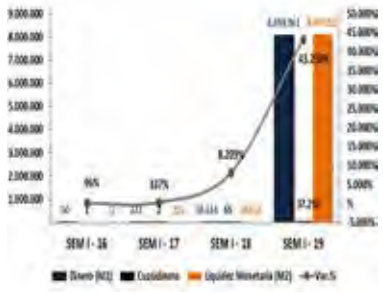
Al cierre del primer semestre de 2019, la Liquidez Monetaria en poder del público alcanzó una cifra de MMBs.8.097.211, equivalentes a un crecimiento interanual del 43.249,75%.
Cabe destacar que este crecimiento se debe principalmente a un aumento de los Depósitos a la Vista en MMBs.6.792.642, seguido del aumento de los Depósitos de Ahorro Transferibles (MMBs.725.444), las Monedas y Billetes (MMBs.541.875) y el Cuasidinero (MMBs.37.250).

Cuadro N°1 Liquidez Monetaria

Liquidez Monetaria (M2) (Millones de Bs.)	SEM I - 17	SEM I - 18	SEM I - 19	Var Abs (I Sem 19 vs I Sem 18)	Var % (I Sem 19 vs I Sem 18)
Monedas y Billetes	17	281	541.875	541.593	192.406,24%
Depósitos a la Vista	184	16.941	6.792.642	6.775.701	39.996,38%
Depósitos de Ahorro Transferibles	22	1.391	725.444	724.053	52.040,34%
Dinero (M1)	223	18.614	8.059.961	8.041.347	43.201,46%
Cuasidinero	2	65	37.250	37.185	57.037,21%
Liquidez Monetaria (M2)	225	18.679	8.097.211	8.078.532	43.249,75%

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

Liquidez Monetaria
Expresado en % (der) y MMBs. (izq)

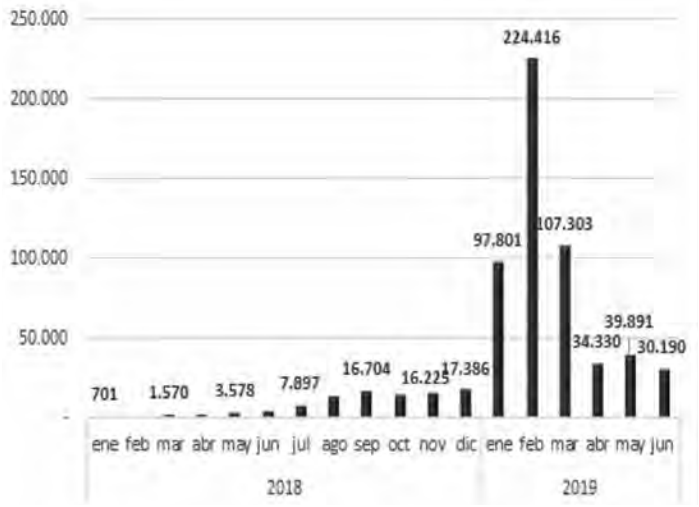


Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

RESERVAS BANCARIAS EXCEDENTES

Las Reservas Bancarias Excedentarias alcanzaron un máximo de MMBs.224.416 en el mes de febrero 2019, período en el cual se realiza el mayor ajuste a los porcentajes de encaje legal. Los meses siguientes se evidencia la disminución progresiva de estos excedentes.

Excedente Reservas Bancarias
Promedio Mensual (MMBs)

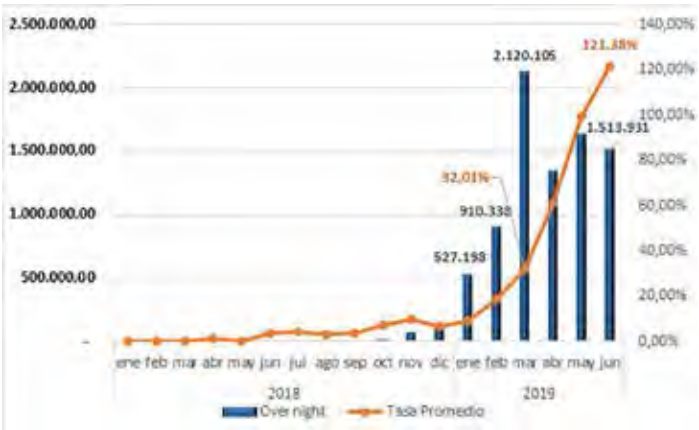


Fuente: Banco Central de Venezuela al 19-07-19 y cálculos propios.

MERCADO INTERBANCARIO

Al cierre de junio del 2019 la tasa promedio overnight cierra en 121,38%, en el histórico del 2018 y lo que va de 2019, se puede evidenciar el incremento en la actividad interbancaria, producto de los ajustes en el encaje legal, incrementando el costo de los fondos por las necesidades de caja de los bancos.

MERCADO INTERBANCARIO
Monto Negociado Mes (izq.) e Tasa Promedio (der.)

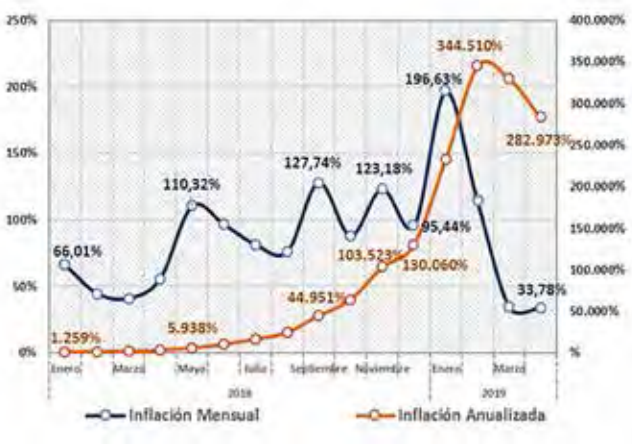


Fuente: Banco Central de Venezuela al 19-07-19 y cálculos propios.

INFLACIÓN

Acorde a cifras actualizadas a abril de 2019 por el Banco Central de Venezuela, la inflación anualizada escaló exponencialmente durante el año 2018, comenzando en enero con un indicador de 1.259% hasta alcanzar 130.060%. Continúa la tendencia de aceleración hasta febrero 2019 donde registra 344.510% de inflación anual. A partir de esta fecha el incremento de los precios desacelera hasta llegar a los 282.973% en abril de 2019.

Inflación
Inflación Mensual (izq.) e Inflación Anualizada (der.)



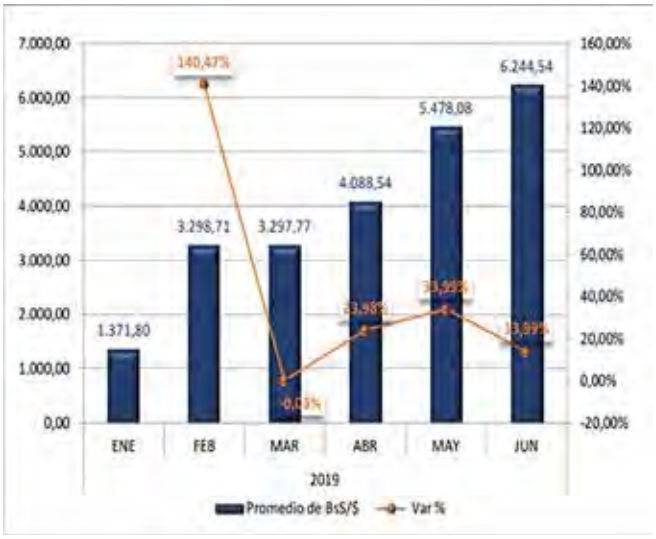
Fuente: Banco Central de Venezuela al 19-07-19 y cálculos propios.

La inflación mensual por su parte alcanzó un máximo de 196,63% en enero 2019 para drásticamente bajar a 33,78% al cierre de abril (cerrando en niveles inferiores al año 2018). El mes de abril de 2019 cierra con una inflación anual acumulada de 1.047%.

TIPO DE CAMBIO

Durante el primer semestre del 2019 se presentaron 2 versiones del tipo de cambio oficial de Venezuela. La primera, a través del sistema de subastas mejor conocido como DICOM, el cual fue suplantado el 10 de mayo por un nuevo esquema cambiario para la compra y venta de divisas a través de mesas de cambio, aprobado por la resolución 19-05-01 publicada en Gaceta Oficial N° 41.624.

Tipo de Cambio Promedio Mes
Expresado en % (der) y Bs/$ (izq)

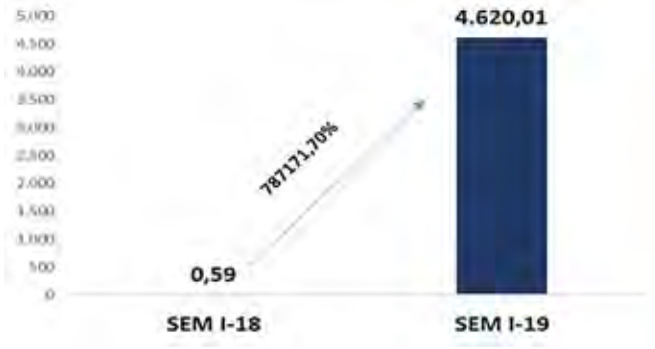


Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

Bajo estas consideraciones, el tipo de cambio oficial mensual promedio creció durante el primer semestre del año en un 355,21%, pasando en enero de Bs/$ 1.371,80 a junio de 2019 a Bs/$ 6.244,54. Un tercio de este incremento se produjo en el segundo mes del año con alza del 140,47%, la mayor variación intermensual del tipo de cambio oficial en el primer semestre del año. Los meses siguientes (marzo, abril, mayo y junio) sufrieron cambios menores de -0,03%, 23,98%, 33,99% y 13,99% respectivamente.

Por su parte es importante destacar la variación significativa de 787.171,70% del tipo de cambio promedio del primer semestre 2018 vs el primer semestre 2019 pasando de 0,59 Bs/$ a 4.620 Bs/$.

Tipo de Cambio Promedio Semestre
Expresado en Bs/$



Fuente: Banco Central de Venezuela al 19-07-19 y cálculos propios

[1] 0,59 son equivalentes a Bs. 58.683,75 antes de la reconversión monetaria del mes de agosto 2018.

Normativa Legal Aprobada en Materia Económica I Semestre 2019
EJECUTIVO NACIONAL:
G O N°: 6.452 - 25/04/2019 Decreto N° 3.829, mediante el cual se incrementa el salario mínimo nacional mensual obligatorio en todo el territorio de la República Bolivariana de Venezuela, para las trabajadoras y los trabajadores que presten servicios en los sectores públicos y privados, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 2° de este Decreto, a partir del 16 de abril de 2019, estableciéndose la cantidad de cuarenta mil Bolívares con cero centimos (Bs. 40.000,00) mensuales.
G O N°: 6.452 - 25/04/2019 Decreto N° 3.832, mediante el cual se fija el Cestaticket Socialista mensual para las trabajadoras y los trabajadores que presten servicios en los sectores público y privado, en la cantidad de veinticinco mil Bolívares con cero centimos (Bs. 25.000,00), vigente a partir del 16 de abril de 2019.
BANCO CENTRAL DE VENEZUELA (BCV):
G O N°: 41.573 - 28/01/2019 Resolución mediante la cual el Banco Central de Venezuela, cuando lo estime pertinente, podrá realizar de manera automática, operaciones de venta de moneda extranjera con los bancos universales y microfinancieros regidos por el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario y por leyes especiales, mediante el débito de la cuenta única que mantengan las respectivas instituciones bancarias en el Banco Central de Venezuela por la cantidad en Bolívares equivalente a la operación cambiaria ejecutada.
G O N°: 41.575 - 30/01/2019 Aviso Oficial mediante el cual los titulares de más de una cuenta en moneda extranjera, mantenidas en el Sistema Financiero Nacional, podrán efectuar transferencias entre dichas cuentas; y podrán hacerse transferencias entre cuentas en moneda extranjera mantenidas en el Sistema Financiero Nacional, cuando se trate de cuentas pertenecientes a distintos titulares de aquel de cuya cuenta se origina la orden de transferencia.
G O N°: 41.575 - 30/01/2019 Resolución mediante la cual las instituciones bancarias regidas por el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario y demás leyes especiales, no podrán cobrar por sus operaciones activas, excluidas aquellas relacionadas con tarjetas de crédito, una tasa de interés anual o de descuento superior a la tasa fijada periódicamente por el Directorio del Banco Central de Venezuela para las operaciones de descuento, redescuento, reporto y anticipo del Instituto de conformidad con lo previsto en la Resolución del Banco Central de Venezuela N° 09-06-01, de fecha 4 de junio de 2009, reducida en cinco (5) puntos porcentuales, excepción hecha de los regímenes especiales.
G O N°: 41.598 - 14/03/2019 Aviso Oficial mediante el cual se informa a las instituciones bancarias, a las casas de cambio y a los proveedores no bancarios de terminales de puntos de venta, los límites máximos de las comisiones, tarifas y/o recargos que podrán cobrar por las operaciones y/o actividades que en él se mencionan.
G O N°: 41.620 - 25/04/2019 Resolución mediante la cual se dictan las Normas que regirán la Constitución del Encaje.

G O N°: 41.624 - 02/05/2019 Resolución mediante la cual las instituciones bancarias regidas por el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario habilitadas para actuar como operadores cambiarios en el sistema de mercado cambiario, podrán pactar a través de sus mesas de cambio, entre clientes de esa institución, o en transacciones interbancarias, operaciones de compra y venta de monedas extranjeras por parte de las personas naturales y jurídicas del sector privado mantenidas en el sistema financiero nacional o internacional, así como por los Organismos Internacionales, las Representaciones Diplomáticas, Consulares, sus funcionarios, y los funcionarios extranjeros de los Organismos Internacionales, debidamente acreditados ante el Gobierno Nacional.
G O N°: 41.631 - 13/05/2019 Aviso Oficial mediante el cual se informa al público en general que el límite máximo que las instituciones bancarias habilitadas para actuar como operadores cambiarios autorizados en el sistema de mercado cambiario, podrán cobrar a sus clientes por las operaciones efectuadas a través de sus Mesas de Cambio será de hasta el uno por ciento (1,00%) sobre el monto en Bolívares de cada pacto, tanto de compra como de venta.
G O N°: 41.640 - 24/05/2019 Aviso Oficial mediante el cual se informa al público en general los límites máximos de la comisión flat que las instituciones bancarias podrán cobrar con ocasión a los créditos que se otorguen en el marco de lo dispuesto en la Resolución Conjunta mediante la cual se establecen las bases, condiciones, términos y porcentajes mínimos obligatorios de la cartera de créditos destinada al sector agrario, durante el ciclo productivo abril 2019 - marzo 2020.
G O N°: 41.652 - 11/06/2016 Aviso Oficial mediante el cual se informa al público en general las Tasas de Interés aplicables a las obligaciones derivadas de la Relación de Trabajo, Tasas de Interés para operaciones con Tarjeta de Crédito y Tasas de Interés para operaciones Crediticias destinadas al Sector Turismo, o, que regirá para el mes de junio de 2019.
SUDEBAN
G O N°: 41.566 - 17/01/2019 Resolución mediante la cual se dictan las 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.
SENIAT:
G O N°: 41.597 - 07/03/2019 Providencia mediante la cual se reajusta la Unidad Tributaria de Diecisiete Bolívares (Bs. 17,00) a Cincuenta Bolívares (Bs. 50,00).
VICEPRESIDENCIA SECTORIAL DE ECONOMÍA
G O N°: 41.581 - 07/02/2019 Providencia mediante la cual se establecen los requisitos y trámites para el envío y recepción de Remesas en criptoactivos a personas naturales en el territorio de la República Bolivariana de Venezuela.
MINISTERIOS DEL PODER POPULAR PARA LA AGRICULTURA PRODUCTIVA Y TIERRAS, DE ECONOMÍA Y FINANZAS, DE PESCA Y ACUICULTURA Y DE AGRICULTURA URBANA
G O N°: 41.637 - 21/05/2019 Resolución Conjunta mediante la cual se establecen las bases, condiciones, términos y porcentajes mínimos obligatorios de la Cartera de Créditos destinada al Sector Agrario durante el Ciclo Productivo Abril 2019-Marzo 2020.

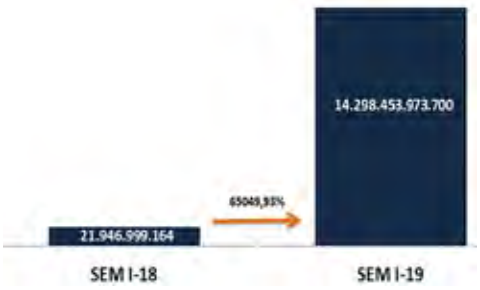
RESULTADOS DEL SISTEMA BANCARIO NACIONAL Y *100%BANCO*

Las cifras presentadas a continuación corresponden en su totalidad a bolívares actuales. Implica que los datos del primer semestre de 2018 incluyen el efecto de la reconversión monetaria establecida a partir del mes de agosto 2018.

CAPTACIONES DEL PÚBLICO

El total de Captaciones del Sistema Bancario Nacional aumentó a **Bs. 14.298.453.973.700** durante el primer semestre del año 2019, el cual representa un incremento de 65.049,93% con respecto al mismo período del año anterio. Cuando se observaron Captaciones por un monto total de **Bs.21.946.999.164.**

Total Captaciones del Público
Sistema Bancario Nacional (Bs.)

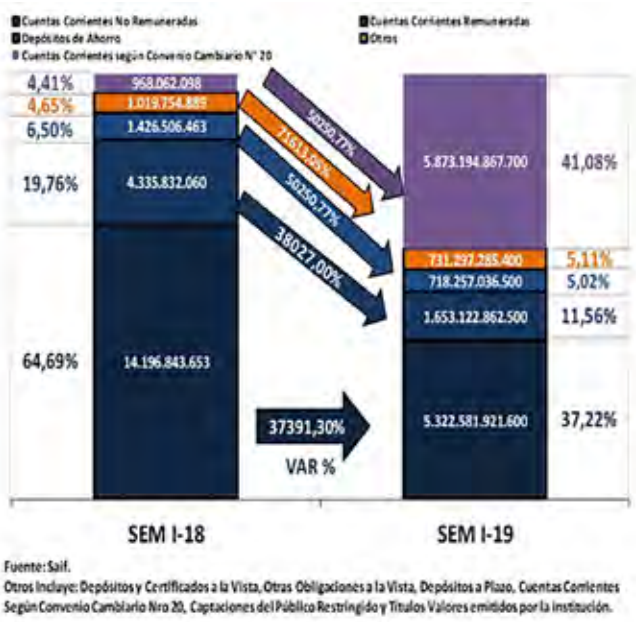


Total Captaciones del Público *100%Banco*
(Bs.)

Las Captaciones de ***100%Banco*** ascendieron a **Bs.46.697.704.700,** mostrando una variación porcentual de 41.610,58% con respecto al mismo período del año anterior.

El crecimiento en el total de las Captaciones del Sistema Bancario Nacional viene explicado por el comportamiento que mostraron las Cuentas Corrientes Convenio Cambiario N° 20, las cuales cerraron en **Bs.5.873.194.867.700** (41,08% del total de Captaciones del Sistema), las Cuentas Corrientes no Remuneradas **Bs.5.322.581.921.600** (37,22% en relación al total de Captaciones del Sistema), y las cuentas corrientes remuneradas, que cerraron en **Bs. 1.653.122.862.500** (11,56% sobre el Total de Captaciones del Sistema).

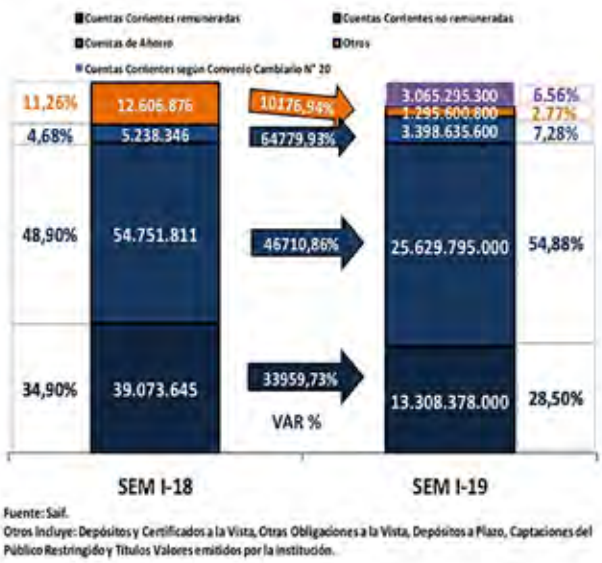
Composición Captaciones del Público
Sistema Bancario Nacional (Bs.)



Este cambio en la composición de las captaciones del primer semestre 2019 viene determinado por las variaciones experimentadas del tipo de cambio oficial que rige al Sistema, con el cual se valoran los montos en divisas registradas en las cuentas de moneda extranjera.

En el caso de ***100%Banco***, las Cuentas Corrientes No Remuneradas representaron el mayor peso en la composición total de las Captaciones; éstas culminaron el primer semestre del año 2019 en **Bs.25.629.795.000** (54,88% del total de Captaciones), las Cuentas Corrientes remuneradas ascendieron a **Bs.13.308.378.000** (28,50% del total de Captaciones), y las Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N°20 cerraron en **Bs.3.065.295.300** (6,56% del total de Captaciones).

Composición Captaciones del Público
***100%Banco* (Bs.)**

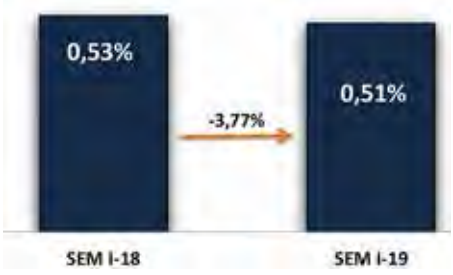


Fuente: Saif.
Otros Incluye: Depósitos y Certificados a la Vista, Otras Obligaciones a la Vista, Depósitos a Plazo, Captaciones del Público Restringido y Títulos Valores emitidos por la institución.

Captaciones del Público, 100%Banco
(Share de Mercado)

El share de mercado de las Captaciones del Público de ***100%Banco*** cerró en 0,33%, lo cual representa 18 puntos básicos por debajo respecto al mismo período del año anterior. Al evaluar la participación de mercado excluyendo los saldos de las Cuentas Convenio Cambiario N°20, la disminución del share es de 2 puntos básicos.

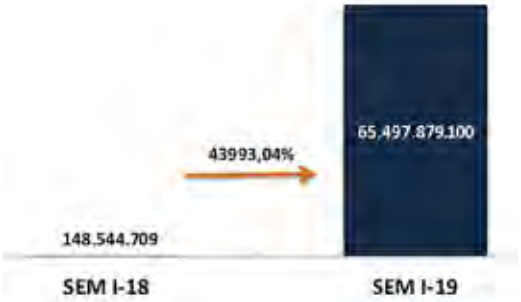
Captaciones del Público Sin incluir Cuentas de Moneda Extranjera, 100%Banco
(Share de Mercado)



TOTAL ACTIVOS

El total Activo del Sistema Bancario Nacional alcanzó un nivel de **Bs.47.243.571.360.500,** creciendo a una tasa de 151.607,91% con respecto al primer semestre de 2018, cuando registró **Bs.31.141.139.374.**

Total Activo Sistema Bancario Nacional
(Bs.)



En cuanto al Activo de ***100%Banco***, durante el primer semestre del año 2019 cerró en **Bs.65.497.879.100,** mostrando una tasa de crecimiento equivalente a 43.993,04% respecto al primer semestre del año 2018.

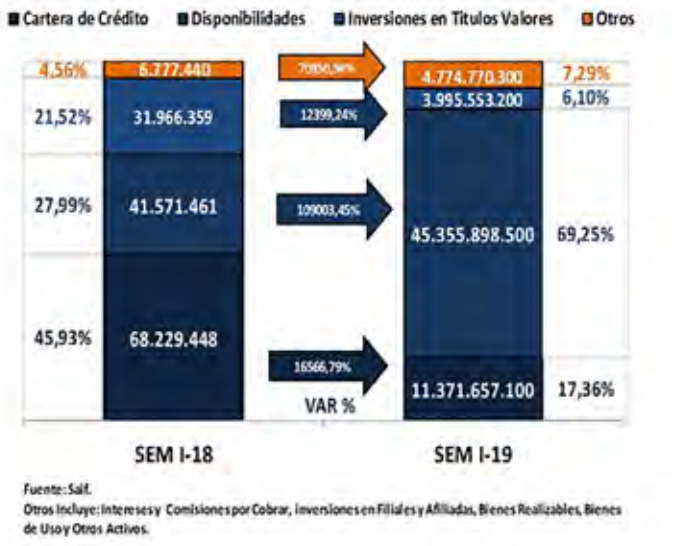
Total Activo 100%Banco
(Bs.)

El componente del Activo del Sistema Bancario Nacional con mayor crecimiento en el período corresponde a la Cartera de Inversiones la cual cerró en **Bs.28.906.766.729.700** (61,19% del total de Activo del Sistema Bancario Nacional) producto del mismo efecto de valoración por tipo de cambio oficial, seguido de las Disponibilidades las cuales alcanzaron **Bs. 10.700.411.342.100** (22,65% del total de Activo del Sistema Bancario Nacional).

Componentes Total Activo Sistema Bancario Nacional (Bs.)

Fuente: Saif.
Otros Incluye: Intereses y Comisiones por Cobrar, Inversiones Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales, Bienes Realizables, Bienes de Uso y Otros Activos.

Componentes Total Activo *100%Banco* (Bs.)

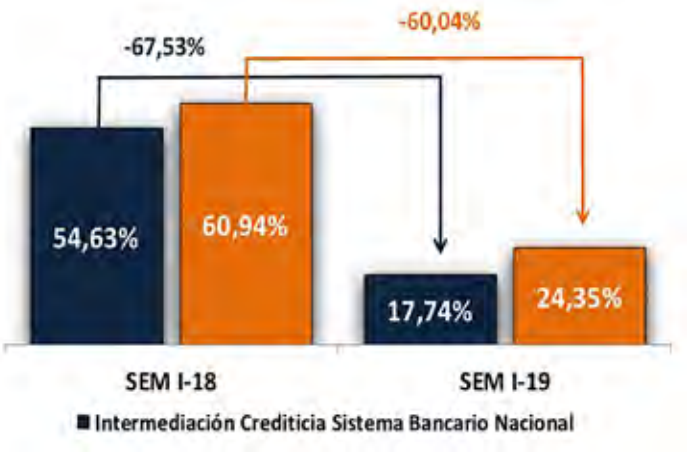


Fuente: Saif.
Otros Incluye: Intereses y Comisiones por Cobrar, Inversiones en Filiales y Afiliadas, Bienes Realizables, Bienes de Uso y Otros Activos.

La composición del Activo de ***100%Banco*** se concentró principalmente en las Disponibilidades (69,25% sobre Total Activo) y seguido de la Cartera de Créditos (17,36% sobre Total Activo), la primera ascendió a **Bs.45.355.898.500** y la segunda a **Bs.11.371.657.100**.

Como resultado de la contracción de la Cartera de Créditos, el coeficiente de Intermediación Crediticia del Sistema Bancario Nacional se ubicó en **17,74%** al cierre del primer semestre del año 2019, disminuyendo en 67,53% con relación al mismo período del año anterior. En cuanto al coeficiente de Intermediación Crediticia de ***100%Banco*** se ubicó en **24,35%,** representando un decremento de 60,04% respecto al mismo período del año anterior.

Intermediación Crediticia Sistema Bancario Nacional y 100%Banco
(Porcentaje)



El Share de Mercado de la Cartera de Crédito de ***100%Banco*** cerró el período en **0,43%**, equivalente a 14 puntos básicos inferior al **0,57%** que mostró al cierre del mismo período del año anterior.

Cartera de Crédito 100%Banco
(Share de Mercado)

MOROSIDAD

El índice de Morosidad del Sistema Bancario Nacional cierra en 2,56%, siendo 236 puntos básicos superior al registrado en el primer semestre del año 2018.

Tasa de Morosidad Sistema Bancario Nacional y 100%Banco
(Porcentaje)

Para ***100%Banco*** la Morosidad de la Cartera de Crédito registró un leve ascenso a **0,04%** durante el primer semestre del año 2019. A pesar de ello el indicador refleja un resultado alentador en la calidad de los préstamos de ***100%Banco***.

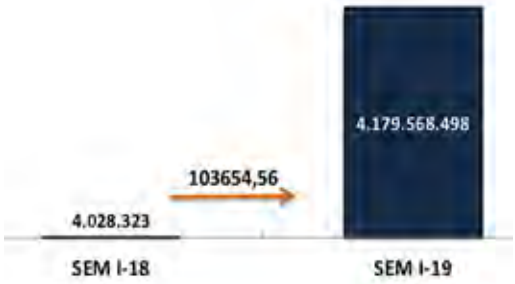
INGRESOS FINANCIEROS

Los Ingresos Financieros del Sistema Bancario Nacional ascendieron a **Bs.637.430.635.000,** mostrando una tasa de crecimiento equivalente a 77.815,28% con respecto al cierre del primer semestre del año 2018.

Ingresos Financieros Sistema Bancario Nacional (Bs.)

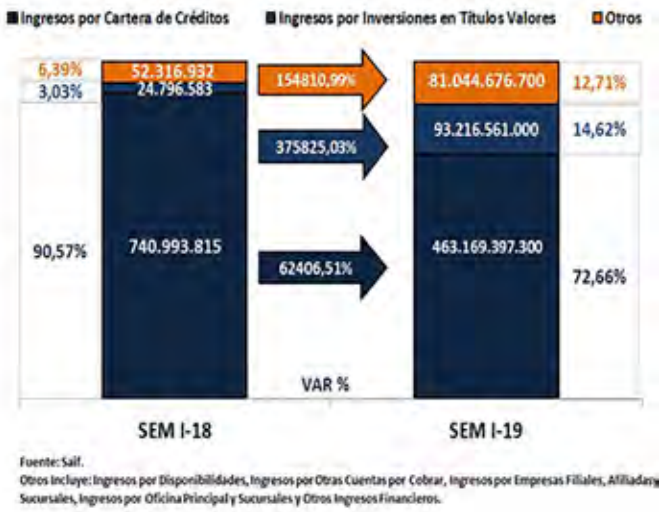
Los Ingresos Financieros de ***100%Banco*** se incrementaron a **Bs.4.179.568.498,** mostrando una tasa de crecimiento equivalente a 103.654,56% con respecto al cierre del primer semestre del año 2018.

Ingresos Financieros 100%Banco (Bs.)



Entre los componentes de los Ingresos Financieros del Sistema Bancario Nacional, los Ingresos por Cartera de Crédito ascendieron a **Bs. 463.169.397.300** (72,66% del Total de Ingresos Financieros), mientras que los Ingresos por Inversiones en Títulos Valores cerraron en **Bs.93.216.561.000** (14,62% del Total de Ingresos Financieros del Sistema Bancario Nacional).

Composición Ingresos Financieros Sistema Bancario Nacional (Bs.)



Fuente: Sail.
Otros Incluye: Ingresos por Disponibilidades, Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar, Ingresos por Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales, Ingresos por Oficina Principal y Sucursales y Otros Ingresos Financieros.

Composición Ingresos Financieros *100%Banco* (Bs.)

Fuente: Sail.
Otros Incluye: Ingresos por Disponibilidades, Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar, Comisiones, y Otros Ingresos Financieros.

En el caso de ***100%Banco***, los Ingresos por Cartera de Crédito culminaron el primer semestre del año 2019 en **Bs.3.658.361.052** (87,53% del Total de Ingresos Financieros de la institución), registrando un incremento de 94.739,19%. Las Inversiones en Títulos Valores cerraron en **Bs.429.411.130** (4,23% del Total de Ingresos Financieros de la institución), registrando un incremento de 251.787,43% respecto al mismo período del año anterior.

La tasa de la Cartera de Crédito del Sistema Bancario Nacional cerró en **63,54%,** mientras que en el caso de ***100%Banco***, la tasa de la Cartera de Crédito se ubicó en **107,71%**, el cual registró un incremento de 144,61% con respecto al primer semestre del año 2018.

Tasa Cartera de Crédito Sistema Bancario Nacional y 100%Banco
(Porcentaje)

GASTOS FINANCIEROS

Al cierre del primer semestre del año 2019, los Gastos Financieros del Sistema Bancario Nacional alcanzaron un nivel de **Bs.118.787.038.100;** dicha posición de gastos representa un crecimiento de 279.771,99% con respecto al mismo período del año anterior.

Gastos Financieros Sistema Bancario Nacional (Bs.)

Gastos Financieros 100%Banco (Bs.)

Por su parte, los Gastos Financieros de ***100%Banco*** llegaron a **Bs.419.393.643,** representando una variación de 349.509,73% con respecto al cierre del primer semestre del año 2018, cuando estos alcanzaron los **Bs.119.961.**

El Costo Promedio de Fondos del Sistema se ubicó en **1,71%,** lo que representa un aumento del 82,78% con respecto al nivel observado al cierre del primer semestre del año 2018. En el caso de ***100%Banco,*** el Costo Promedio de Fondos se posicionó en **3,48%**, siendo superior en un 409,22% en relación al alcanzado al cierre del primer semestre del año 2018.

Costos de Fondos Sistema Bancario Nacional y 100%Banco
(Porcentaje)

MARGEN FINANCIERO BRUTO

Margen Financiero Bruto Sistema Bancario Nacional (Bs.)

El Margen Financiero Bruto del Sistema Bancario Nacional culminó el período de estudio en **Bs.518.643.597.000,** representando un crecimiento de **66.764,47%** con respecto al primer semestre de 2018.

En el caso de ***100%Banco***, el Margen Financiero Bruto ascendió a **Bs.3.760.174.855,** impulsado principalmente por el incremento en los ingresos por Cartera de Crédito. Este ascenso representó un incremento de **96.108,46%** en el Margen Financiero Bruto en relación al mismo período del año anterior, cuando el Margen Financiero Bruto cerró en **Bs.3.908.362.**

Margen Financiero Bruto 100%Banco (Bs.)

GASTOS DE PERSONAL

Gastos de Personal Sistema Bancario Nacional (Bs.)

En el primer semestre de 2019, los Gastos de Personal del Sistema Bancario Nacional cerraron en **Bs.236.123.563.300,** el cual equivale a un incremento de 197.085,40% con relación al mismo periodo del año anterior.

Por otra parte, el Gasto de Personal de ***100%Banco*** en el primer semestre de 2019 alcanzó los **Bs.2.406.411.468,** mostrando una tasa de crecimiento de 346.790,71% en comparación con el primer semestre de 2018.

Gastos de Personal *100%Banco* (Bs.)

GASTOS OPERATIVOS Y GASTOS OPERATIVOS VARIOS

Durante el primer semestre de 2019, los Gastos Operativos y Gastos Operativos Varios del Sistema Bancario Nacional ascendieron a **Bs.571.150.525.500,** esto se traduce en un incremento de 244.646,65% respecto al cierre del primer semestre año 2018.

Gastos Operativos y Gastos Operativos Varios Sistema Bancario Nacional (Bs.)

Por su parte ***100%Banco*** en el primer semestre de 2019 se ubicó en **Bs.5.856.028.378**, esto es, un incremento de 343.097,33% con relación al cierre del primer semestre del año anterior.

Gastos Operativos y Gastos Operativos Varios 100%Banco (Bs.)

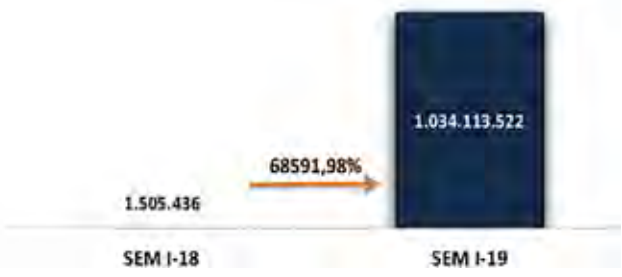
RESULTADO NETO

El Resultado Neto del Sistema Bancario Nacional ascendió a **Bs.405.398.851.600** al cierre del primer semestre del año 2019, representando un incremento de 101.912,44%, con respecto al cierre del mismo periodo del año anterior cuando cerró en **Bs.397.401.387.**

Resultado Neto Sistema Bancario Nacional (Bs.)

Para ***100%Banco,*** el Resultado Neto del primer semestre del año 2019 fue de **Bs.1.034.113.522,** representando un incremento de 68.591,98% en relación al resultado obtenido en el mismo período del año anterior, cuando cerró en **Bs.1.505.436.**

Resultado Neto 100%Banco (Bs.)



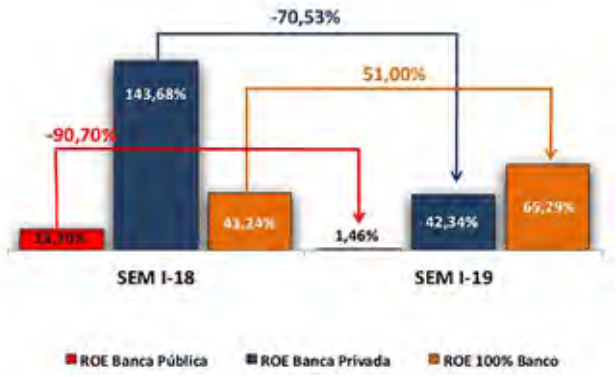
Rendimiento Sobre El Patrimonio

El Rendimiento sobre el Patrimonio (ROE) de la Banca Pública culminó el período de estudio en **1,46%** disminuyendo en 90,70% respecto al primer semestre 2018 cuando alcanzó **15,70%.** La razón de esta disminución, es los importantes ajustes por fluctuación cambiaria que recoge el patrimonio por las posiciones en moneda extranjera concentradas en la Banca Pública.

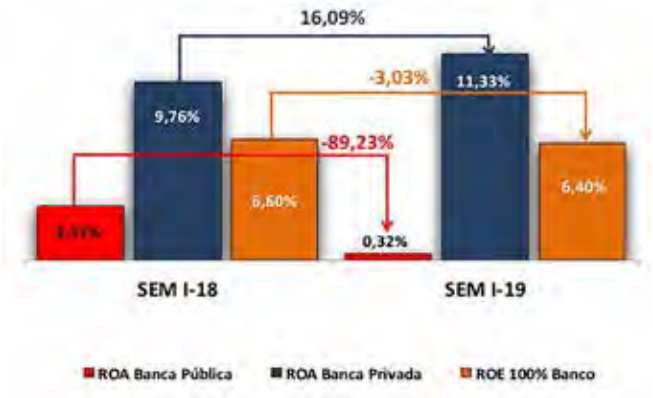
Por su parte la Banca Privada registró **42,34%** de ROE lo que representa una caída equivalente de **143,68%** con relación al cierre del primer semestre del año 2018.

En cuanto al Rendimiento sobre el Patrimonio (ROE) de ***100% Banco,*** durante el primer semestre del año 2019 el indicador se ubicó en **65,29%** el cual representa un incremento de 51% en relación al mismo período del año anterior, donde el ROE cerró en 4**3,24%.**

Rendimiento Sobre el Patrimonio Sistema Bancario Nacional y 100%Banco (Porcentaje)



Rendimiento Sobre el Activo Sistema Bancario Nacional y 100%Banco (Porcentaje)



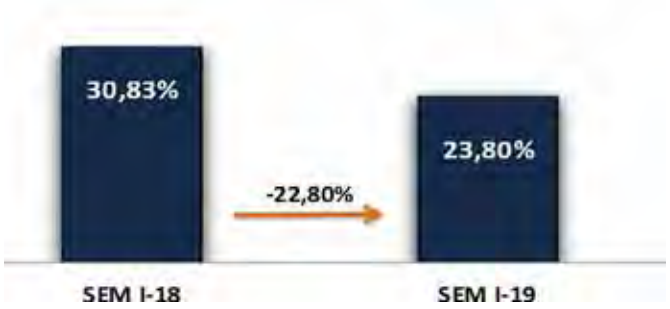
El Rendimiento Sobre el Activo de la Banca Pública en el primer semestre de 2019 se ubicó en apenas **0,32%,** el cual representa una disminución de 89,23% con relación al mismo periodo del año anterior cuando se ubicó el **2,97%.** No obstante, la Banca Privada obtuvo en este indicador una mejora de 16,09% pasando de **9,76%** en el primer semestre 2018 a **11,33%** en el primer semestre 2019.

Por otra parte, el indicador de ***100%Banco*** culminó el período de estudio en **6,40%,** equivalente a un decremento de 20 puntos básicos con respecto al mismo periodo del año anterior, donde el valor del indicador fue de **6,60%.**

Índice de Adecuación del Patrimonio

El Índice de Adecuación del Patrimonio Contable de ***100% Banco*** se ubicó al cierre del primer semestre de 2019 en **23,80%** registrando una disminución de 22,80% con respecto al mismo período del año anterior cuando cerró en **30,83%.**

Índice de Patrimonio Contable 100%Banco
(Porcentaje)



COMPOSICIÓN DEL CAPITAL SOCIAL

Capital Suscrito y Pagado
Bs. 1.700,00

Reserva de Capital, Superávit y Ganancia No Realizada en Títulos Valores
Bs. 6.468.081.110,00

Patrimonio
Bs. 6.468.082.810,00

N° de Acciones
340.000.000

RESEÑA HISTÓRICA

100% Banco, Banco Universal, C.A. surge en el año 2006, liderado por la familia Benacerraf y sus socios, con la finalidad de ofrecer un nuevo concepto de servicio que valore y respalde al cliente.

Una familia con tres generaciones dedicadas al negocio de la banca, como la Benacerraf, vuelve al escenario financiero con la adquisición de Financorp Banco de Inversión, una institución con 40 años de actividad que se transforma a Banco Comercial bajo el nombre de ***100% Banco,*** con el objetivo de ofrecer uno de los más altos estándares en calidad de servicio del sistema financiero venezolano.

La familia Benacerraf, fundadora del emblemático Banco Unión y responsable hasta febrero del 2005 del crecimiento de Banco Fondo Común, cuenta con un sólido prestigio, además de una comprobada y reconocida trayectoria en la banca nacional. Tiene el apoyo de un equipo gerencial altamente profesional y capacitado que trabaja día a día para llevar adelante esta institución financiera.

100%Banco, Banco Universal, C.A. en sus inicios, busca crecer y ubicarse como uno de los principales bancos comerciales del país, ocupando un puesto importante en el segmento de la banca destinado a atender a personas naturales - pequeñas y medianas empresas.

Desde el año 2013, como Banco Universal, consolidamos nuestra esencia y principal atributo: La Calidad de Servicio. Lograda a través de la sólida formación del talento humano que nos acompaña. Así, nuestros talentos son un factor clave para lograr esta diferenciación en el mercado financiero.

100%Banco, Banco Universal, C.A. esta consciente de la importancia de la Atención al Cliente y así como que viva no con palabras, sino con acciones concretas que se traduzcan en una experiencia distinta a la tradicional.

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

Visión:

"Ser el Banco que atiende con servicios de Alta Calidad, garantiza respuestas oportunas y atiende eficientemente los requerimientos financieros de personas y empresas para satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas".

Misión:

"El Banco será valorado por el mercado como accesible, eficiente, amigable y cálido, con un personal comprometido con el cliente, respetuoso, con ética, profesional, honesto, motivado al logro y velando por la solidez patrimonial de la institución y por el bienestar social de la comunidad".

Valores:

Honestidad: Es el respeto a la verdad, es el valor de ser decente, recatado, razonable, justo u honrado.

Accesibilidad: Es la cualidad que tienen las personas que facilitan el acercamiento y contacto con su interlocutor.

Amabilidad: Es la actitud de agrado, cooperación y respeto demostrada en el trato con los demás.

Paciencia: Es la capacidad de un individuo para lidiar y superar los contratiempos, obstáculos y dificultades, así como la constancia ante las adversidades.

Prudencia: Es la virtud de actuar de forma reflexiva, adecuada y con cautela para evitar posibles daños.

Responsabilidad: Es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

Respeto: Es la convicción de ofrecer al otro un trato considerado y atento. Implica comprender a las personas tal y como son, siempre atendiendo a las condiciones y circunstancias de unos a otros.

PRINCIPALES COMITÉS

Comité	Integrantes	Principales Funciones
Comité de Presidencia	Presidente Junta Directiva Presidente Ejecutivo Director General Director de Finanzas Director de Negocios y Mercadeo Director de Operaciones y Sistemas	Definir y aprobar estrategias, políticas y elementos conceptuales de las operaciones del Banco que permita el cumplimiento global de los objetivos institucionales.
Comité Ejecutivo	Director General VPE Negocios VPE Sistemas y Procesos VPE Agencias VPE Control y Planificación VPE Gestión Comercial y Mercadeo VPE Operaciones VP Recursos Humanos	Responsables de definir y aprobar estrategias, políticas y elementos conceptuales de la operación del Banco que permita el cumplimiento global de los objetivos institucionales.
Comité Legitimación Capitales	Presidente Junta Directiva Presidente Ejecutivo Director General VP. de Tesorería VP. de Consultoría Jurídica VP. de Riesgo VP. de Recursos Humanos VPE. Agencias VPE. Negocios VPE. Control y Planificacion VPE. Gestión Comercial y Mercadeo VPE. Operaciones Oficial de Cumplimiento UPCLC/FT	Responsable del cumplimiento de prevención y control de la legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo.
Comité de Riesgo	**Miembros Permanentes** Presidente de la Junta Directiva Presidente Ejecutivo Directores Junta Directiva	Responsable de la administración, identificación, medición y mitigación de los riesgos a que se encuentra expuesta la Institución Financiera, de manera que el perfil de riesgo sea el deseado por esta.

Comité	Integrantes	Principales Funciones
Comité de Riesgo	**Miembros Principales** Director de Negocios y Mercadeo Director de Operaciones y Sistemas Director de Finanzas Director General Oficial de Cumplimiento VPE Negocios VPE Agencias VPE Control y Planificación VPE Operaciones VPE Gestión Comercial y Mercadeo VPE Sistemas y Procesos VP Auditoria VP Servicio al Cliente VP Crédito VP Proyectos Estratégicos TI VP Proyectos y Procesos VP Productos y Tarjetas VP Banca Especializada VP Riesgo Responsable de la UAIR Gerente de Asesoría Legal	
Comité de Planificación de los Servicios de Tecnología de la Informacion	**Miembros Principales** VPE Sistemas y Procesos VP. Auditoria VP. Planificación VP. de Riesgo VP Proyectos y Procesos VP Productos y tarjetas VP. Servicios al Cliente	Responsables del cumplimiento de las resoluciones de entes reguladores (Sudeban, BCV, etc.), en materia de tecnología, así como del seguimiento de desarrollos y nuevas implantaciones tecnológicas definidas en el Plan Estratégico, el Plan de Negocios y por el Comité de Presidencia.

Comité	Integrantes	Principales Funciones
Comité de Apertura de Agencias	VPE Sistemas y Procesos VPE Negocios VPE Operaciones VPE Gestión Comercial y Mercadeo VP. de Infraestructura VP. Auditoría VP. de Riesgo VPE Agencias VP Proyectos y Procesos VP. de Recursos Humanos VP. Planificación VP. Seguridad e Investigaciones Gerente de Compras Gte. de Seguridad de la Información	Responsable de coordinar todas las acciones requeridas (administrativas, técnicas, operativas, etc.) para la apertura de las agencias y así dar cumplimiento a los objetivos definidos por el Comité de Presidencia.
Comité de Productos y Servicios	Presidente Ejecutivo VPE Control y Planificación VPE Gestión Comercial y Mercadeo VPE Sistemas y Procesos VP Productos y Tarjetas VP. De Riesgos VP Proyectos y Procesos VP. De Auditoría	Definir las áreas y tareas involucradas para los proyectos a desarrollar, así como el cumplimiento de las responsabilidades de cada área.
Comité de Activos y Pasivos	Presidente Junta Directiva Director Junta Directiva Director General Vp. de Tesorería Vp. Riesgo VPE. Agencias VPE. Control y Planificacion Oficial de Cumplimiento Vp. de Auditoria	Gestionar los riesgos de mercado y liquidez, del Banco, para definir las estrategias de inversión y crédito del Banco y evaluar y definir las tasas de interés mínimas y máximas de los productos activos y pasivos.

Comité	Integrantes	Principales Funciones
Comité de Crédito	Presidente de la Junta Directiva Presidente Ejecutivo Directores Junta Directiva Director de Negocios y Mercadeo Director de Operaciones y Sistemas Director de Finanzas Director General VPE Negocios VP Banca Comercial VP Nuevos Canales VP Banca Especializada VPE Agencias VP Administración de Cartera VP Crédito VP Riesgo Oficial de Cumplimiento	Evaluar las solicitudes de crédito que de acuerdo al monto requieran aprobación de instancias superiores, así como las solicitudes y decisiones que sean tomadas. Que deben cumplir con los requisitos y parámetros definidos por el Comité de Riesgo.
Comité de Fideicomiso	Director de Negocios y Mercadeo VPE Negocios VP. Banca Institucional VP. Negocios y Post Venta Consultor Jurídico VP. Riesgos Gerente de Fideicomiso	Control de la gestión de la actividad fiduciaria del Banco y conocer la composición de los portafolios de fideicomiso fijar los lineamientos, así como para el cumplimiento del mandato de los clientes y el apego a las leyes, normas y políticas establecidas por el Banco.
Comité de Auditoría	Presidente de Junta Directiva Director de la Junta Directiva Director General VPE Control y Planificación VPE Sistemas y Operaciones VPE Agencias VPE Negocios Oficial de Cumplimiento VP Proyectos y Procesos	Evaluar el nivel de control interno del Banco para garantizar la salvaguarda de los activos, cumplimiento de las disposiciones legales, políticas, normas y procedimientos vigentes, así como establecer criterios y lineamientos que sean necesarias para asegurar la sana practica bancaria.

CAPITAL HUMANO

Las distintas gerencias del área de Recursos Humanos desarrollaron durante el primer semestre de 2019, las diversas actividades, las cuales se enuncian a continuación:

• Selección y Desarrollo Organizacional:

En atención a lo antes citado es importante destacar que durante el primer semestre del 2019 se gestionó el ingreso de 228 candidatos en función de las necesidades y prioridades del negocio e intentando mantener un equilibrio en la igualdad de géneros.

Igualmente, en materia de formación del talento interno, se llevó a cabo los entrenamientos tanto presencial como virtual, ejecutados mediante la Universidad Corporativa y haciendo especial énfasis en Legitimación de Capitales, trato adecuado a personas con discapacidad, seguridad y salud laboral, seguridad de la información, seguridad bancaria, servicio el cliente y reclamo, Administración Integral de Riesgo y Productos y Servicios; así como el fortalecimiento de las áreas operativas y de negocios, a fin de garantizar las destrezas técnicas y el desarrollo continuo de las competencias asociadas a los roles de los colaboradores y atendiendo a las solicitudes de los clientes internos del Banco.

• Actividades Recreativas:

Fortaleciendo el equilibrio vida –En lo concerniente a las actividades deportivas se reactivó el equipo de Softbol masculino, con estas actividades se da cumplimiento al **Programa Recreativo estipulado en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo** (LOPCYMAT), también se realizó un agasajo a las madres trabajadoras mediante un desayuno y el otorgamiento de un presente, con el firme propósito de apoyar la mejora de la calidad de vida de estos trabajadores y fomentar la integración familiar.

• Responsabilidad Social Empresarial:

100%Banco socialmente responsable, contribuye con una mejora continua de su entorno (ambiental, social y económica) focalizándose principalmente en donaciones para atender temas asociados a la salud por un monto total de Bs. 57.000.500,00, así como también la implementación de una Jornada de Vacunación con el objetivo de atender la demanda de protección contra la Hepatitis B.

• Compensación y Beneficios:

Entre las principales acciones realizadas durante el primer semestre de 2019, estuvo la ejecución de 6 incrementos de ingresos de los trabajadores igual o superior a los índices de inflación mensual, con miras a contribuir con el mantenimiento de la calidad de vida del personal, así como también se incrementó en dos ocasiones la cobertura de la Póliza de Hospitalización, Cirugía y Maternidad, y se realizó una mejora en los requisitos de accesibilidad y amplitud de las causas de solicitud, y montos a otorgar al programa de préstamos al personal **"Política de Crédito Préstamos al Personal"**, todo ello dirigido al bienestar del trabajador.

ESTADOS FINANCIEROS COMPARATIVOS 2 ÚLTIMOS SEMESTRES

100% Banco, Banco Universal, C.A.
Balance General
Bolívares

CUENTAS	31/12/2018	30/06/2019
A C T I V O		
DISPONIBILIDADES	**1.894.350.333**	**45.355.898.464**
Efectivo	82.940.315	713.418.947
Banco Central de Venezuela	1.400.473.867	36.894.378.592
Bancos y otras instituciones financieras del país	3.339.489	70.527
Bancos y corresponsales del exterior	382.946.331	7.591.198.941
Oficina matriz y sucursales	-	-
Efectos de cobro inmediato	24.650.331	158.596.873
(Provisión para disponibilidades)	-	(1.765.416)
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	**1.017.328.398**	**3.995.553.226**
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	350.000.000	-
Inversiones en títulos valores para negociar	-	-
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	331.306.675	368.169.647
Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento	4.367.567	49.262.839
Inversiones de disponibilidad restringida	329.177.214	3.507.035.081
Inversiones en otros títulos valores	2.476.942	71.085.659
(Provisión para inversiones en títulos valores)	-	-
CARTERA DE CRÉDITOS	**2.234.434.205**	**11.371.657.085**
Créditos vigentes	2.274.232.885	11.569.502.369
Créditos reestructurados	-	-
Créditos vencidos	382.240	4.785.387
Créditos en litigio	-	-
(Provisión para cartera de créditos)	(40.180.920)	(202.630.671)
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	**20.838.091**	**195.269.100**
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	-	50.673.751
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	13.956.825	117.325.548
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	6.831.092	27.374.409
Comisiones por cobrar	52.776	188.228
Rendimientos por cobrar por otras cuentas por cobrar	-	-
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(2.602)	(292.836)
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	**-**	**-**
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	-	-
Inversiones en sucursales	-	-
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	-	-
BIENES REALIZABLES	-	-
BIENES DE USO	**3.484.132**	**102.286.323**
OTROS ACTIVOS	**293.415.964**	**4.477.214.896**
TOTAL DEL ACTIVO	**5.463.851.123**	**65.497.879.094**

100% Banco, Banco Universal, C.A.
Balance General
(Bolívares)

CUENTAS	31/12/2018	30/06/2019
P A S I V O		
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	**4.182.228.529**	**46.697.704.663**
Depósitos en cuentas corrientes	3.667.559.053	42.255.445.505
Cuentas corrientes no remuneradas	2.514.474.431	25.629.794.988
Cuentas corrientes remuneradas	965.851.547	13.308.378.037
Cuentas corrientes S/Convenio Cambiario N°20	154.699.480	2.746.056.860
Depositos y Certificados a la Vista	32.533.595	251.977.262
Ctas Ctes Según Sistema de Mercado Cambiario Libre Convertibilidad	-	319.238.358
Otras obligaciones a la vista	80.715.437	1.043.163.021
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	-	-
Depósitos de ahorro	433.854.228	3.398.635.635
Depósitos a plazo	99.810	460.501
Títulos valores emitidos por la institución	-	-
Captaciones del público restringidas	1	1
Derechos y participaciones sobre títulos valores	-	-
OBLIGACIONES CON EL BCV	-	1.294.848.883
CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HABITAT	-	-
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	**146.758**	**1.888.199.142**
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	-	1.886.500.000
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	-	-
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	146.758	1.699.142
Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año	-	-
Obligaciones por otros financiamientos hasta un año	-	-
Obligaciones por otros financiamientos a más de un año	-	-
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	-	-
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	**213.791**	**21.527.038**
Gastos por pagar por captaciones del público	213.791	1.911.299
Gastos por pagar por obligaciones con el BCV	-	-
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el BANAVIH	-	-
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	-	19.615.739
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	-	-
Gastos por pagar por obligaciones convertibles en capital	-	-
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	-	-
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	**738.278.371**	**9.127.516.559**
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	-	-
OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN CAPITAL	-	-
TOTAL DEL PASIVO	**4.920.867.449**	**59.029.796.285**
GESTIÓN OPERATIVA	**-**	**-**
P A T R I M O N I O		
CAPITAL SOCIAL	1.700	1.700
OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES		
APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS	50.000	50.000
RESERVAS DE CAPITAL	1.841	1.852
AJUSTES AL PATRIMONIO	472.832.736	5.681.175.202
RESULTADOS ACUMULADOS	57.969.280	1.092.082.794
GANANCIA O PÉRDIDA NO REALIZADA EN INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES DISPONIBLES PARA LA VENTA	12.128.115	(305.228.738)
(ACCIONES EN TESORERÍA)		
TOTAL DE PATRIMONIO	**542.983.672**	**6.468.082.810**
TOTAL DEL PASIVO + PATRIMONIO	**5.463.851.123**	**65.497.879.094**

100% Banco, Banco Universal, C.A.
Estado de Resultados
(Bolívares)

C U E N T A S	01/07/18 AL 31/12/18	01/01/19 AL 30/06/19
INGRESOS FINANCIEROS	**261.366.597**	**4.179.568.497**
Ingresos por disponibilidades	703.045	91.470.904
Ingresos por inversiones en títulos valores	9.187.009	429.411.130
Ingresos por cartera de créditos	251.476.543	3.658.361.052
Ingresos por otras cuentas por cobrar	-	-
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	-	-
Ingresos por oficina principal y sucursales	-	325.411
Otros ingresos financieros		
GASTOS FINANCIEROS	**(8.736.020)**	**(419.393.643)**
Gastos por captaciones del público	(7.019.621)	(195.565.417)
Gastos por obligaciones con el BCV	-	-
Gastos por captaciones y obligaciones con el BANAVIH	-	-
Gastos por otros financiamientos obtenidos	(1.716.399)	(222.975.393)
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	-	(852.833)
Gastos por obligaciones subordinadas	-	-
Gastos por obligaciones convertibles en capital	-	-
Gastos por oficina principal y sucursales	-	-
Otros gastos financieros	-	-
MARGEN FINANCIERO BRUTO	**252.630.577**	**3.760.174.854**
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	363	10.959
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	-	-
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	(38.935.324)	(162.744.271)
Gastos de provisión de disponibilidades	-	-
MARGEN FINANCIERO NETO	**213.695.616**	**3.597.441.542**
Otros ingresos operativos	139.849.849	6.324.970.652
Otros gastos operativos	(1.001.924)	(32.491.693)
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	**352.543.541**	**9.889.920.501**
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	**(176.330.085)**	**(5.812.987.210)**
Gastos de personal	(74.890.711)	(2.406.411.468)
Gastos generales y administrativos	(98.969.464)	(3.323.760.825)
Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	(686.279)	(26.817.143)
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras	(1.783.631)	(55.997.774)
MARGEN OPERATIVO BRUTO	**176.213.456**	**4.076.933.291**
Ingresos por bienes realizables	**-**	**-**
Ingresos por programas especiales	**-**	**-**
Ingresos operativos varios	5	-
Gastos por bienes realizables	**-**	**-**
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	**-**	**-**
Gastos operativos varios	**(82.609.036)**	**(2.532.267.553)**
MARGEN OPERATIVO NETO	**93.604.425**	**1.544.665.738**
Ingresos extraordinarios	**-**	**-**
Gastos extraordinarios	**(255.719)**	**(351.340)**
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTOS	**93.348.706**	**1.544.314.398**
Impuesto sobre la renta	**(36.956.597)**	**(510.200.876)**
RESULTADO NETO	**56.392.109**	**1.034.113.522**
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO	**56.392.109**	**1.034.113.522**
Reserva legal	**-**	**-**
Utilidades estatutarias	-	-
Junta directiva	-	-
Funcionarios y empleados	-	-
Otras reservas de capital	-	-
Resultados acumulados	**56.392.109**	**1.034.113.522**
Aporte LOCTICSEP	**459.122**	**1.532.047.328**

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

Principales Indicadores Financieros Junio 2019

			Diciembre 2018	Junio 2019
1.- PATRIMONIO				
1.1.-	(PATRIMONIO + GESTION OPERATIVA) / ACTIVO TOTAL-INV. EN TITULOS EMITIDOS POR LA NACIÓN	x 100 =	= 15,74%	= 23,80%
	(PATRIMONIO PRIMARIO +PATRIMONIO SECUNDARIO) / TOTAL ACTIVO Y OPERACIONES CONTINGENTES PONDERADOS	x 100 =	= 21,31%	= 39,78%
1.2.-	ACTIVO IMPRODUCTIVO / (PATRIMONIO + GESTION OPERATIVA)	x 100 =	= 328,92%	= 654,62%
2.- SOLVENCIA BANCARIA Y CALIDAD DE ACTIVOS			**Junio 2018**	**Junio 2019**
2.1.-	PROVISION PARA CARTERA DE CREDITOS / CARTERA DE CREDITOS BRUTA	x 100 =	= 1,77%	= 1,75%
2.2.-	CARTERA INMOVILIZADA BRUTA / CARTERA DE CREDITOS BRUTA	x 100 =	= 0,02%	= 0,04%
3.- GESTION ADMINISTRATIVA			**Junio 2018**	**Junio 2019**
3.1.-	(GASTOS DE PERSONAL + GASTOS OPERATIVOS) / ACTIVO PRODUCTIVO PROMEDIO	x 100 =	= 29,53%	= 85,85%
3.2.-	(GASTOS DE PERSONAL + GASTOS OPERATIVOS) / INGRESOS FINANCIEROS	x 100 =	= 66,22%	= 137,10%
4.- RENTABILIDAD			**Junio 2018**	**Junio 2019**
4.1.-	RESULTADO NETO / ACTIVO PROMEDIO	x 100 =	= 6,56%	= 6,40%
4.2.-	RESULTADO NETO / PATRIMONIO PROMEDIO	x 100 =	= 81,15%	= 65,29%
5.- LIQUIDEZ			**Junio 2018**	**Junio 2019**
5.1.-	DISPONIBILIDADES / CAPTACIONES DEL PUBLICO	x 100 =	= 45,30%	= 97,13%
5.2.-	(DISPONIBILIDADES + INVERSIONES EN TITULOS VALORES / CAPTACIONES DEL PUBLICO	x 100 =	= 69,62%	= 105,68%

ÍNDICE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL

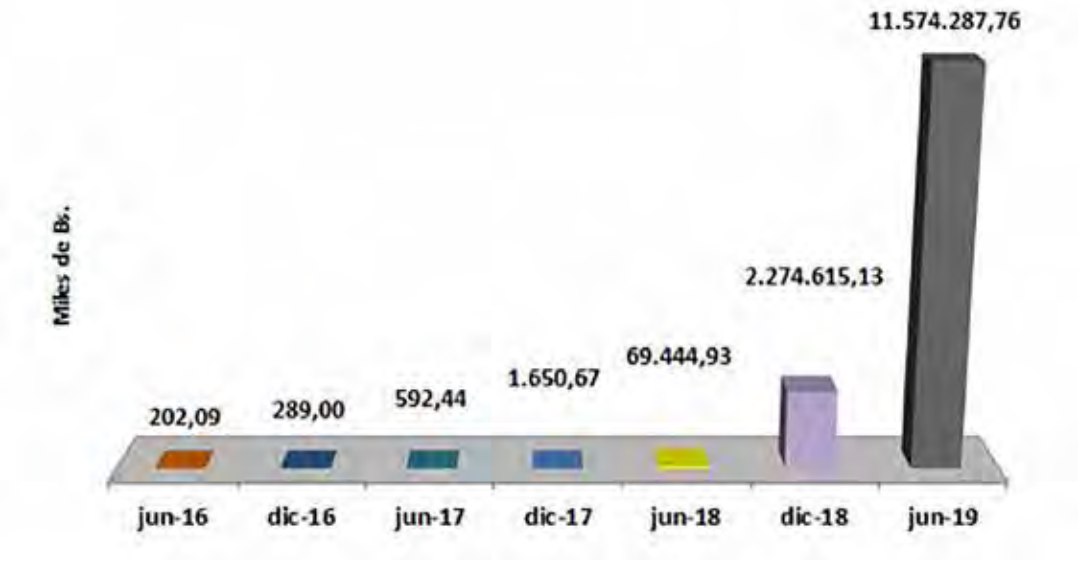
DESCRIPCION	31/12/2018	30/06/2019
Indice de Patrmonio Contable sobre Activo Total	15,74%	23,80%
Indice Patrimonio / Activo y Operaciones Contingentes en Base a Riesgo	21,31%	39,78%

INFORME DE RIESGO CREDITICIO

EVOLUCIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

La cartera de créditos del Banco se ubicó al cierre del primer semestre de 2019 en Bs. 11.574.287,76 millones, lo que representa un crecimiento de 408,85% del total de cartera que manteníamos al cierre del año anterior, y de 16.566,86% con respecto al cierre primer semestre del año 2018.

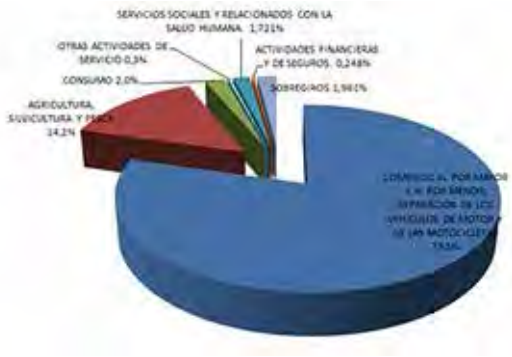
Ampliando el horizonte de tiempo, se observa que en los últimos dos años nuestro portafolio de créditos ha aumentado su saldo en bolívares un 1.953.552,16% incrementando a una tasa media acumulativa intersemestral de 1.082,3%.



Millones de Bs.

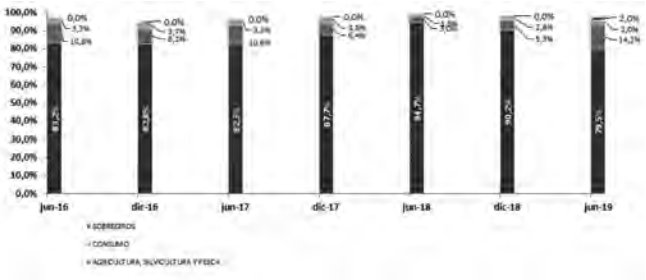
CONCENTRACIÓN POR ACTIVIDAD ECONÓMICA

La cartera de créditos del banco se encuentra dirigida principalmente al sector comercial (79,5%), seguido por las actividades de agricultura, silvicultura y pesca (14,2%); consumo y sobregiros (2,0%), servicios sociales y relacionados con la salud humana (1,7%); así como otras actividades de servicio (0,3%) y actividades financieras y de seguros (0,2%) entre otras. El resto de sectores no incluidos en el gráfico a continuación apenas representan un 0,1% del total de cartera.



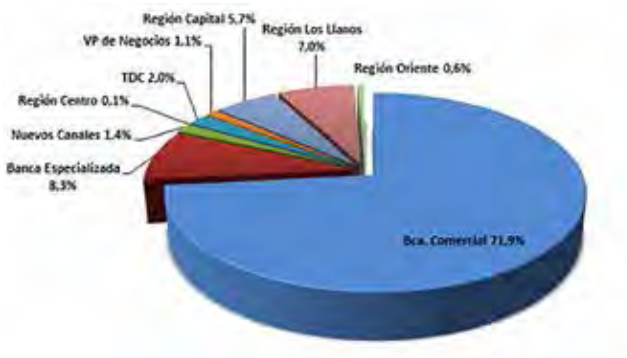
EVOLUCIÓN DE LA CONCENTRACIÓN POR ACTIVIDAD ECONÓMICA

El banco se ha mantenido relativamente estable en el otorgamiento de créditos dirigidos a las diferentes actividades económicas, aunque con mayor preponderancia hacia aquellas relacionadas con el sector comercio.



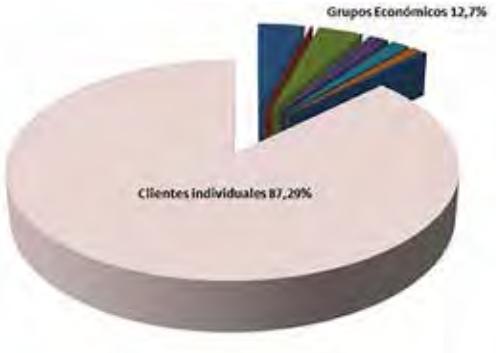
CARTERA DE CRÉDITO POR ÁREA DE NEGOCIO

El 71,9% de la cartera de créditos se encuentra manejada por la Banca Comercial; le sigue el Área de Banca Especializada con el 8,3%. Las regiones suman el 13,4% de la cartera.



CONCENTRACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO POR GRUPO ECONÓMICO

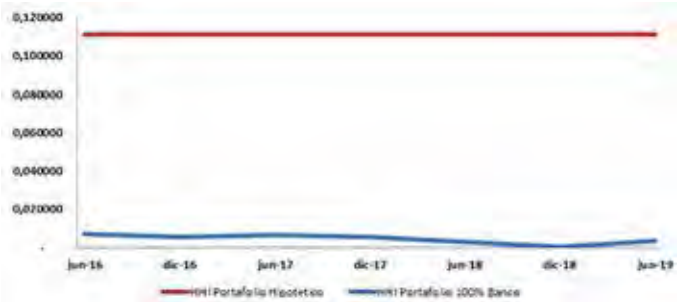
Para junio de 2019, el 12,7% de la cartera de créditos está concentrada en 7 grupos económicos, teniendo el mayor de ellos el 4,00% de la cartera de créditos. Este nivel aumentó 2,98 puntos porcentuales al compararlo con el cierre de del 2018, cuando el grupo con mayor concentración se ubicó en 1,02%.



EVOLUCIÓN DEL NIVEL DE CONCENTRACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO

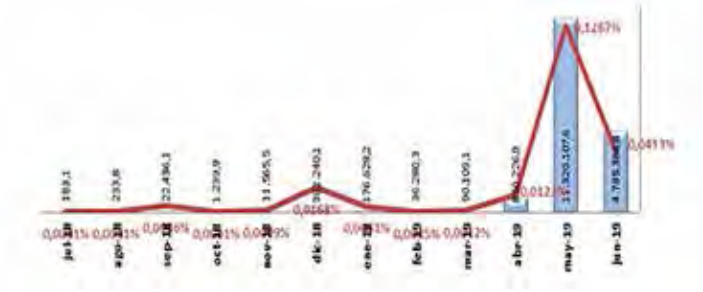
El Gráfico refleja el cálculo del Índice de Herfindahl-Hirschman (HHI) que permite determinar el nivel de concentración de un portafolio, mientras más cerca de 1 se encuentre el índice más concentrada estará la cartera. En nuestro caso podemos afirmar que hoy nuestra cartera de créditos tiene un mayor nivel de concentración que en diciembre de 2018 (concentración que aumentó un 1363,6%), no obstante, dicho índice es aproximadamente 30 veces inferior al máximo que podría obtenerse con un portafolio de crédito con una concentración igual a la establecida como límite por el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de

Instituciones del Sector Bancario (Art. 94).



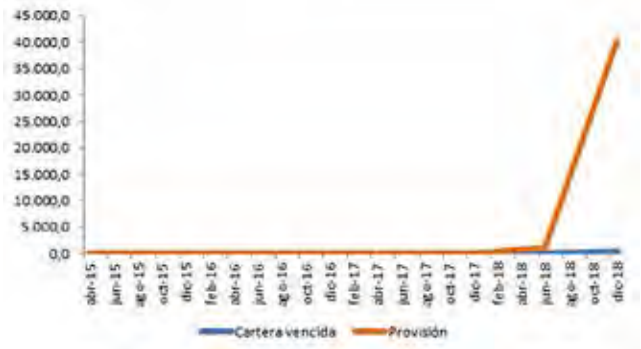
EVOLUCIÓN CAPITAL VENCIDO E INDICADOR DE MOROSIDAD

Para el mes de junio, el indicador de morosidad del Banco cerró en 0,041%, aumentando en 0,025 puntos porcentuales al compararlo con el alcanzado para el diciembre de 2018.



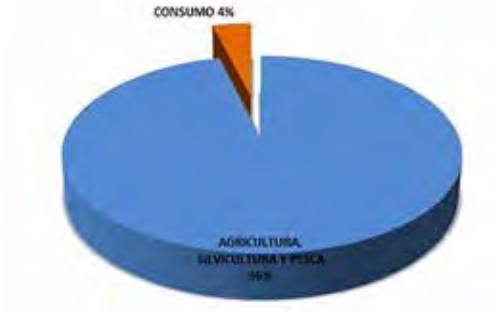
RIESGO DE INCUMPLIMIENTO Y SUS NIVELES DE COBERTURA

Para el mes de junio, el Banco mantiene Bs. 4,8 millones de cartera vencida y Bs. 202,6 millones de provisión de cartera de créditos, lo que genera un indicador de cobertura de 42,3 veces.



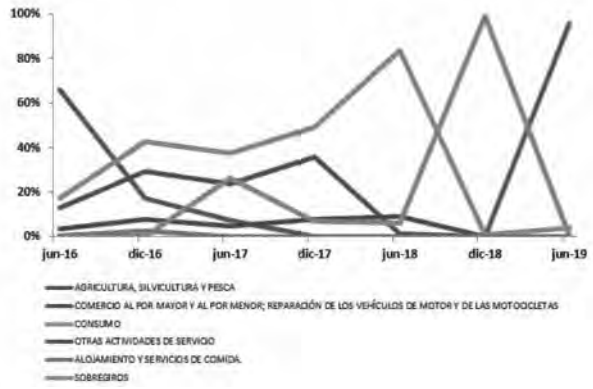
IMPACTO DE LA CARTERA INMOVILIZADA POR ACTIVIDAD ECONÓMICA

La totalidad del impacto al capital inmovilizado del Banco se encuentra distribuido entre la cartera de Agricultura, Silvicultura y Pesca y la Cartera de Consumo las cuales ostentan el 96% y 4% del capital vencido que presenta la Institución Financiera a la fecha, respectivamente.



EVOLUCIÓN DE LA CARTERA INMOVILIZADA POR ACTIVIDAD ECONÓMICA

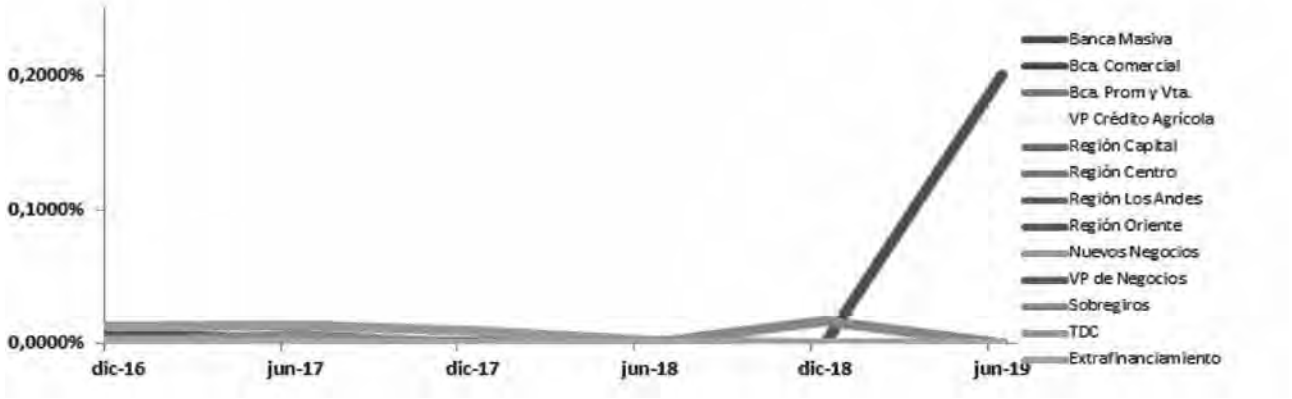
Históricamente el Capital inmovilizado del Banco se había visto afectado por la cartera agrícola, registrando un descenso sostenido desde finales de 2014, a la par de todas las actividades económicas atendidas, salvo por el caso puntual de algunos Sobregiros no documentados en el mes de diciembre de 2018. A partir de entonces se evidencia un nuevo incremento de la cartera inmovilizada en el sector agropecuario a la par de un leve incremento en lo que respecta a la cartera de consumo.



EVOLUCIÓN DE LA MOROSIDAD POR ÁREA DE NEGOCIO

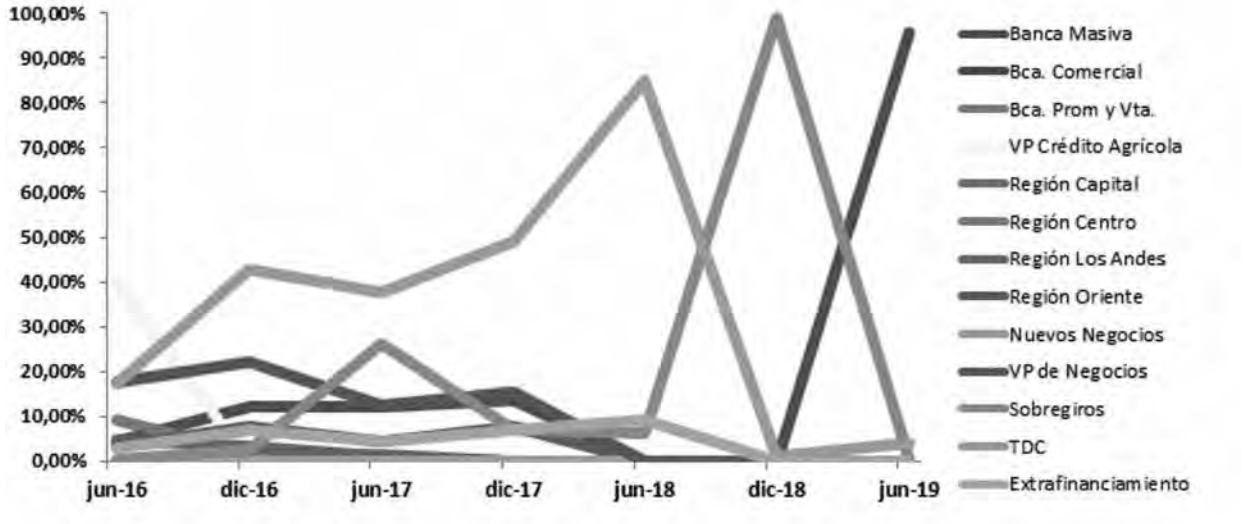
Tradicionalmente el negocio de créditos al Sector Agropecuario había registrado la mayor morosidad del Banco, siendo relegada en significación desde el segundo semestre de 2016 por la cartera de consumo. Puntualmente en diciembre de 2018 el monto de la

morosidad fue superior en el ámbito de sobregiros no documentados, obedeciendo a una serie de operaciones duplicadas en Phoenix cuyos reversos generaron los sobregiros antes mencionados.



IMPACTO DE LA MOROSIDAD POR ÁREA DE NEGOCIO

El mayor impacto en el capital vencido del Banco lo representa el área de Banca Especializada (representada en el gráfico por Banca Masiva y VP Crédito Agrícola) representando casi la totalidad de la morosidad seguida por la cartera de TDC que históricamente ha sido la de mayor incidencia en el capital vencido.



CARTERA DE SOBREGIROS DOCUMENTADOS Y NO DOCUMENTADOS

En los cuadros siguientes se visualizan los sobregiros documentados y no documentados por área de negocios para el 30 de junio de 2019.

Los sobregiros mantenidos del primer semestre de 2019, representan el 87,71% del límite interno de sobregiros permitidos por el Banco y el 70,16% del límite legal permitido.

De estos sobregiros, los no documentados alcanzaron Bs. 16.769,03, los cuales afectaron la cartera inmovilizada de la Institución para el cierre del primer semestre de 2019.

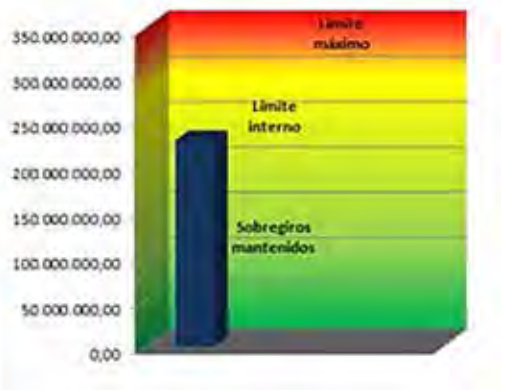
Sobregiros Documentados		
Unidad de Negocio	N° de Sobregiros	%
Región Capital	1	0,001%
Región Centro	0	0,000%
Región Los Andes	0	0,000%
Región Oriente	0	0,000%
Banca Masiva	0	0,000%
Bca. Comercial	2	99,999%
Nuevos Canales	0	0,000%
RRHH	0	0,000%
VP de Negocios	0	0,000%
Fideicomiso	0	0,000%
Total	3	100%

Sobregiros No Documentados		
Unidad de Negocio	N° de Sobregiros	%
Región Capital	13	27,625%
Región Centro	5	0,610%
Región Los Andes	4	3,281%
Región Oriente	6	14,581%
VP de Negocios	7	50,739%
Banca Masiva	0	0,000%
Bca. Comercial	1	3,160%
Nuevos Canales	1	0,004%
RRHH	0	0,000%
Fideicomiso	0	0,000%
Total	37	100%

Control de Riesgo (Art. 100, Numeral 1 de la LSB)
(Expresado en millones de Bolívares)

Total Activo del Banco:	6.468,08
Límite Máximo 5% del Activo:	323,40
Total Sobregiros mantenidos:	226,91
% Mantenido sobre el Activo:	3,51%
% Mantenido sobre el Permitido:	70,164511%
Límite Interno: 4% del Activo Total:	258,72
Total Sobregiros mantenidos:	226,91
% Mantenido sobre Límite Interno:	87,705639%
Líneas de crédito documentadas:	226,90
Contingencia sobregiros documentados:	20,00

El Gráfico permite Visualizar Como se compara la Cartera de Sobregiros del Banco con el Límite Interno (Zona Amarilla) y con el Límite Legal (Zona Roja)



CARTERAS DIRIGIDAS

Para el mes de junio, el Banco cumple con el monto a colocar destinado al sector Microfinanciero; así mismo, se encuentra en proceso de cumplir con los requerimientos mínimos exigidos en las carteras dirigidas de manufactura, turismo y agrícola. Hay que considerar que, para el cumplimiento de los sub-rubros de la cartera agrícola, la normativa que rige el mismo fue emitida el 23/05/2019, excluyendo de la cartera sub-sectores presentes en la normativa derogada, que aún presentan riesgo vigente.

Producto	Saldo	Mínimo requerido	Máximo permitido	Cumplimiento	
Manufactura - Cumplimiento mensual	**75,00**				✓
Cumplimiento al 30-09-2019	75,00	682.384.537,56		-682.384.462,56	✗
Microcrédito	**70.740.411,35**	**68.238.453,76**		**2.501.957,59**	✓
Colocaciones en bancos	70.740.411,35				
Turismo	**832,36**	**56.865.378,13**		**-56.864.545,77**	✗
Colocaciones en acciones SOGATUR	21,55				
Agrícola	**1.635.759.692,87**	**1.565.158.674,29**		**70.601.018,58**	✓
Colocaciones en bonos	0,10				
Vegetal (Corto Plazo)	1.557.519.692,77	939.095.204,58		618.424.488,19	✓
Especies menores, Avícola, Porcino, Pes	240.000,00		375.638.081,83	240.000,00	✓
Adquisición de cosechas	78.000.000,00		234.773.801,14	78.000.000,00	✓
Programa Cajas Rurales	-		15.651.586,74	-	✓
No Considerados:	14.000.685,00				✓

✓ Se cumple con la normativa legal vigente.
✓ Para el mes de junio se encuentra en proceso de alcanzar las exigencias de esta sub-cartera, la normativa fue emitida el 23/05/2019 con cambios estructurales.
✗ Presenta un déficit con respecto al mínimo exigido al aplicar la normativa para el 2018 en vista que no ha sido emitida la correspondiente a este .

TARJETAS DE CRÉDITO – CRÉDITOS AL CONSUMO AL 30 DE JUNIO DE 2019

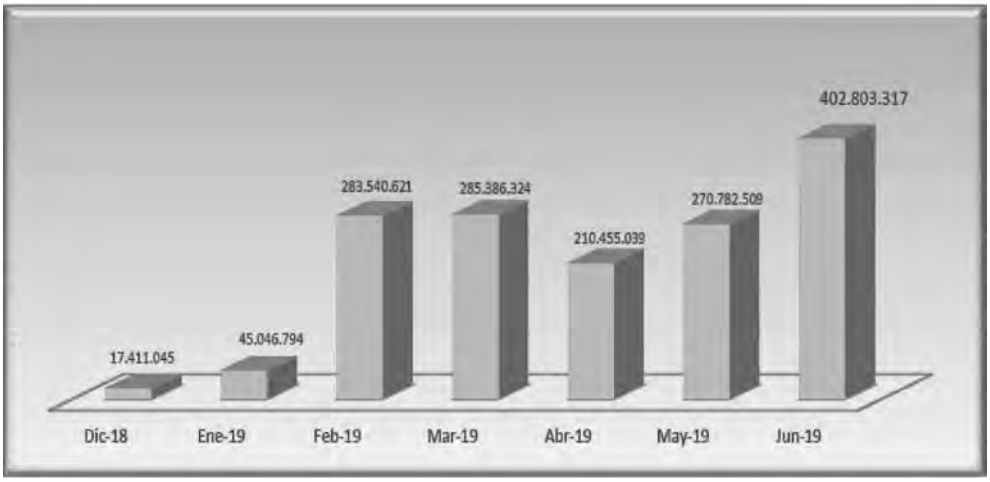
Para junio de 2019, el Banco mantuvo los créditos al consumo por debajo del máximo permitido por la Ley de Instituciones del Sector Bancario.

Tipo de TDC	Líneas aprobadas	Saldo mantenido	Límite mínimo	Límite máximo	Límite promedio
Clásica	10.851.992	4.518.313	0	80.000	8.713
Clásica Respaldada	439	-44.398	1	104	18
Gold	66.698.538	37.473.512	0	204.000	16.601
Gold Respaldada	391.315	-107.085	1	320.000	7.375
Platinum	90.165.299	45.144.595	0	204.000	35.967
Platinum Respaldada	5.278	-44.528	1	5.000	330
Gold Visa	29.978.453	15.188.962	1	204.000	11.570
Gold Respaldada Visa	3.195	-118.998	1	3.000	94
Signature	73.932.542	24.695.867	1	204.000	99.123
Platinum Visa	39.331.771	18.338.617	1	204.000	34.736
Platinum Respaldada Visa	157	-37.342	1	150	20
Black	172.923.985	90.518.395	1	204.000	123.905
Corporativa	826.953	-198.405	1	204.000	7.720
Total	**485.109.915**	**235.327.504**			

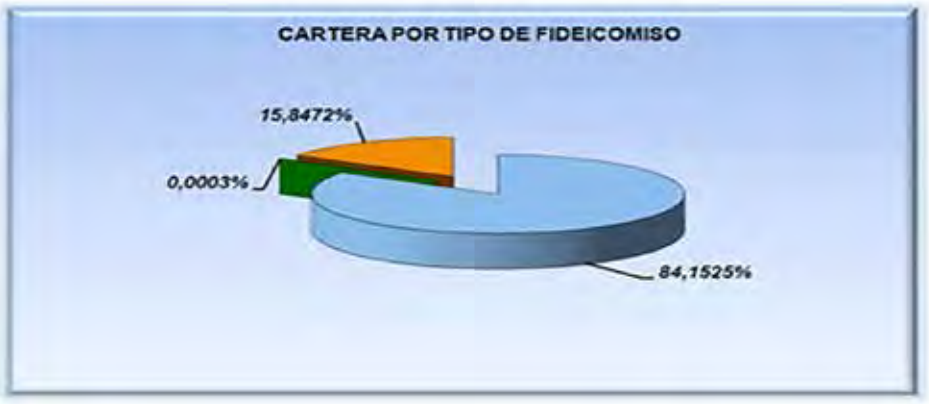
Límite créditos al consumo	
Cartera de créditos bruta al 30-06-2019	11.574,29
Límite Créditos al consumo (20% de la cartera de créditos bruta - establecido en la LISB)	2.314,86
Cartera al consumo mantenida al 30-06-2019	235,33
% Mantenido sobre el 20% establecido en la LISB	10,17%

GESTIÓN FIDUCIARIA

Para el cierre del primer semestre de 2019, los Activos de Fideicomiso totalizaron la cantidad de Bs. 402.803.317, reflejando un incremento de Bs. 385.392.272, con respecto al cierre del semestre anterior, lo que representa una variación del 2.213,49%.



Al 30 de Junio de 2019, los Activos de Fideicomiso se encuentran diversificados en función al tipo de Fideicomiso, de acuerdo a la siguiente distribución: Fideicomisos de Inversión, Bs. 1.297, lo que representa el 0,0003% del total de los Activos de los Fideicomisos; los Fideicomisos de Administración por Bs. 63.833.120, con una participación del 15.8472% y los Fideicomisos de Prestaciones Sociales, que alcanzaron la cantidad de Bs. 338.968.807 constituyendo el 84,1525% del total de los Activos.



PARTICIPACIÓN EN SECTORES PRODUCTIVOS DEL PAÍS A TRAVÉS DE LA CARTERA DE CRÉDITO

En el primer semestre 2019, la cartera de crédito dirigida a los sectores productivos del país creció en un 424% por Bs. 9.99.852, neta de provisión, destacando su incremento porcentual las carteras de Servicios Comunales, Sociales y Personales, Agrícola, Pesquera y Forestal y Comercio Mayor y Detal, según el siguiente detalle:

ACTIVIDAD ECONOMICA	31/12/2018	30/06/2019
AGRÍCOLA PESQUERA Y FORESTAL	181.831	1.646.369
EXPLOTACIÓN DE MINAS E HIDROCARBUROS	-	-
INDUSTRIA MANUFACTURERA	500	-
ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	-	-
CONSTRUCCIÓN	-	-
COMERCIO MAYOR Y DETAL, REST. Y HOTELES	2.016.460	9.660.596
TRANSPORTE, ALMACENES Y COMUNICACIONES	-	-
EST. FINAN., SEG., BIENES INMUB. Y SERV. PREST. EMPR.	11.829	28.658
SERVICIOS COMUNALES, SOCIALES Y PERSONALES	1.366	238.664
ACTIVIDADES NO BIEN ESPECIFICADAS	-	-
SUB-TOTAL	**2.211.986**	**11.574.287**
PROVISIONES	**40.181**	**202.630**
TOTALES	**2.171.805**	**11.371.657**

CARTERA DE CRÉDITO OBLIGATORIA

La cartera de crédito obligatoria al cierre de junio 2019, presenta la siguiente situación:

Producto	Saldo (Bs.)	Mínimo requerido (Bs.)	Cumplimiento (Bs.)
Manufactura - Cumplimiento mensual	75	682.384.538	(682.384.463)
Microcrédito	70.740.411	68.238.454	2.501.958
Colocaciones en bancos	70.740.411		
Turismo	832	56.865.378	(56.864.546)
Colocaciones en acciones SOGATUR	22		
Agrícola	1.635.759.693	1.565.158.674	70.601.019
Colocaciones en bonos	-		

PROVISIONES CONSTITUIDAS

Las provisiones constituidas en el primer semestre de 2019, fueron las siguientes:

Tipo Provision	Diciembre 2018	Junio 2019
INVERSIONES	-	-
CARTERA CREDITO (1)	118.615.111	162.744.271
RENDIMIENTOS POR COBRAR	1.158	-
OTROS ACTIVOS	-	-
	118.616.269	162.744.271

(1) Incluye Provisión Anticiclica por Bs. 50.845.692 y 77.890.938 respectivamente

IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y APORTES AL ESTADO

Para el primer semestre de 2019, el Banco registró provisiones y realizó pagos por varios conceptos correspondiente a impuestos y otros aportes a entes del Estado por un monto total de Bs. 1.235.057.581, destacando principalmente el aporte de Impuesto Sobre la Renta, Impuestos Municipales e IGTF, según detallamos:

Organismo	Diciembre 2018	Junio 2019
FOGADE	686.279	26.817.142
SUDEBAN	1.783.631	55.997.774
LOCTI	846	52.060.260
LEY DEPORTE	459.122	10.440.226
LEY DE DROGAS	830.670	15.625.656
APORTE SAFONACC	87.511	77.215.800
IMPUESTOS MUNICIPALES	8.185.946	292.232.870
IGTF	5.653.873	170.932.243
ISLR	36.956.597	510.200.876
APORTE IVSS	1.165.366	15.779.927
APORTE BANAVIH	405.915	3.872.782
APORTE INCES	245.842	3.882.025
TOTAL	**56.461.598**	**1.235.057.581**

OPERACIONES ACTIVAS Y PASIVAS QUE EXCEDEN EL 5% DEL PATRIMONIO DE LA INSTITUCIÓN

A fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario publicada mediante Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.154 de fecha 19 de noviembre de 2014, Decreto N° 1.402, y reimpresa por error en los originales en la Gaceta Oficial N° 40.557 de fecha 08 de diciembre de 2014, Decreto N° 1.402, literal 3 artículo 30, dentro de las atribuciones de la Junta Directiva, se procedió a validar todas las operaciones activas que individualmente excedan el cinco por ciento (5%) del patrimonio de la Institución, con la finalidad de verificar que las mismas se encuentren aprobadas por la Junta Directiva de ***100% Banco,*** Banco Universal, C.A.

Para el primer semestre del año 2019, el Banco realizó operaciones activas propias que excedieron el cinco por ciento (5%) del Patrimonio de la Institución, de las cuales se validó la aprobación por parte de la Junta Directiva, a través de las Actas que se detallan a continuación:

OPERACIONES ACTIVAS

Operaciones crediticias que fueron aprobadas por el Comité de Crédito de ***100%Banco,*** integrado por la mayoría calificada de la Junta Directiva, según las siguientes actas:

Nro. de Acta	Fecha del Comité	Cantidad de Créditos Aprobados
377	03/01/2019	19
378	10/01/2019	8
379	16/01/2019	22
380	21/01/2019	4
381	24/01/2019	12
382	31/01/2019	21
383	06/02/2019	21
384	13/02/2019	23
385	20/02/2019	25
386	27/02/2019	19
387	18/03/2019	21
388	03/04/2019	5
389	11/04/2019	3

Nro. de Acta	Fecha del Comité	Cantidad de Créditos Aprobados
390	26/04/2019	10
391	03/05/2019	6
392	10/05/2019	1
393	15/05/2019	6
394	22/05/2019	8
395	30/05/2019	11
396	06/06/2019	11
397	13/06/2019	5
398	20/06/2019	9

Operaciones en Títulos Valores que fueron aprobadas por la Junta Directiva de ***100% Banco,*** según Actas de Junta Directiva presentadas a continuación:

Nro. Acta	Fecha de Junta Directiva
JD-78	17/01/2019
JD-79	27/02/2019
JD-80	20/03/2019
JD-81	22/05/2019
JD-82	21/06/2019

Resumen de operaciones con montos mayores al 5% del Patrimonio de la Institución			
N° Acta	Fecha del Acta	Cantidad de Operaciones Aprobadas de Mercado Monetario	Cantidad de Operaciones Aprobadas de Compra y Venta en Bolívares (Bonos)
78	17/01/2019	55	0
79	27/02/2019	46	0
80	20/03/2019	20	0
81	22/05/2019	86	0
82	21/06/2019	29	0
Totales		**236**	**0**

OPINIÓN DEL AUDITOR EXTERNO

Marambio, Rivillo, Pérez, Pineda. Contadores Públicos, S.C.

RIF N : J-400394968
Av. Francisco de Miranda, Multicentro Empresorial del Este, Torre Miranda, Núcleo A, Nivel SF - Chacao
Caracas - Venezuela
Teléfono: +58 (212) 264.0160
Email: mrpp@mrpp.com.ve
www.mrpp.com.ve

Dictamen de los Contadores Públicos Independientes

A los Accionistas y la Junta Directiva de
100% Banco, Banco Universal, C.A.

Opinión

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de 100% Banco, Banco Universal, C.A. (El Banco), expresados en bolívares nominales, los cuales comprenden el balance general al 30 de junio de 2019, y los estados conexos de resultados y aplicación del resultado neto, de cambios en el patrimonio y de flujos del efectivo por el semestre finalizado en esa fecha, y las notas que contienen un resumen de los principios y prácticas contables más significativos, y otras informaciones explicativas.

En nuestra opinión, los estados financieros que se acompañan presentan razonablemente, en todos sus aspectos materiales, la situación financiera de 100% Banco, Banco Universal, C.A., al 30 de junio de 2019, los resultados de sus operaciones y los flujos de su efectivo por el semestre finalizado en esa fecha, de conformidad con las instrucciones y normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), para el sistema bancario venezolano.

Base para la Opinión

Realizamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) aplicables en Venezuela. Nuestras responsabilidades, de acuerdo con esas normas, se describen en la sección de Responsabilidades de los Contadores Públicos Independientes por la Auditoría de los Estados Financieros de nuestro informe. Somos independientes del Banco, de conformidad con los requerimientos de ética aplicables a nuestras auditorías de los estados financieros en Venezuela y hemos cumplido con nuestras responsabilidades éticas según estos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión.

Párrafo de énfasis

Sin calificar nuestra opinión, llamamos la atención sobre lo que se menciona en la Nota 2 a los estados financieros que se acompañan, en referencia a que, como institución financiera del sector bancario venezolano, el Banco está obligado a preparar y presentar sus estados financieros de conformidad con la normas e instrucciones de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, las cuales difieren de los principios de contabilidad de aceptación general en Venezuela para grandes empresas (VEN-NIF GE).

Responsabilidades de la Gerencia y de los Responsables del Gobierno Corporativo del Banco en relación con los Estados Financieros

La Gerencia del Banco y los Responsables del Gobierno Corporativo son responsables por la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos con base en las instrucciones y normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN). Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener el control interno relacionado con la preparación y adecuada presentación razonable de los estados financieros, para que los mismos estén libres de declaraciones materiales equivocadas, bien sea por error o fraude.

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 sea aplicable, los asuntos relacionados con el negocio en marcha y utilizando la base de contabilidad de negocio en marcha, a menos que la Gerencia tengan la intención de liquidar al Banco o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista.

La Gerencia y los encargados del Gobierno Corporativo son responsables de la supervisión del proceso de información financiera del Banco.

Marambio, Rivillo, Pérez, Pineda. Contadores Públicos, S.C.

Responsabilidad de los Contadores Públicos Independientes por la Auditoria de los Estados Financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros como un todo, están libres de incorrección material debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluye nuestra opinión. La seguridad razonable es un elevado nivel de seguridad, pero no es una garantía de que una auditoría hecha de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), aplicables en Venezuela, detectará siempre una incorrección material cuando ésta exista. Las incorrecciones pueden surgir por fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, se pudiese esperar razonablemente que influyan en las decisiones económicas de los usuarios, tomadas sobre la base de los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), aplicables en Venezuela, ejercemos el juicio profesional y mantenemos el escepticismo profesional durante toda la auditoría. Nosotros también:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de las incorrecciones materiales de los estados financieros, sea por fraude o error, diseñamos y realizamos los procedimientos de auditoría en respuesta a esos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material que resulte del fraude es mayor que el que resulte de un error, ya que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, declaraciones falsas o la elusión del control interno.

- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de 100% Banco, Banco Universal, C.A.

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

- Concluimos sobre lo apropiado del uso de la base de contabilidad de negocio en marcha por parte de la gerencia y, basados en la evidencia de auditoría obtenida, si existe una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que pudiesen suscitar duda significativa sobre la capacidad de 100% Banco, Banco Universal, C.A., para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se nos exige llamar la atención en nuestro informe de los contadores públicos independientes sobre las revelaciones relacionadas en los estados financieros, o si dichas revelaciones son inadecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de los contadores públicos independientes. Sin embargo, los eventos o condiciones futuros podrían causar que el Banco cese de continuar como negocio en marcha.

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

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

Marambio, Rivillo, Pérez, Pineda. Contadores Públicos, S.C.

Carlos A. Rivillo C.
Contador Público
C.P.C. N° 10.517
CP-214

Caracas, 23 de agosto de 2019

INFORME DE RECLAMOS Y DENUNCIAS RECIBIDOS

100%Banco dentro de su competencia medular de Calidad de Servicios, realiza un control y seguimiento estricto a la función de Atención de los Usuarios y Clientes, con esto como premisa, los requerimientos para este semestre fueron atendidos en su totalidad dentro de los 20 días calendario o menos.

Las respuestas a todos los casos fueron debidamente enviadas vía correo electrónico, llamadas telefónicas o por intermedio del contacto directo en las agencias, a fin de cumplir con las disposiciones de ley; en correspondencia a mantener el contacto permanente con los usuarios y clientes.

Para este segundo semestre, recibimos de la SUDEBAN, cinco (5) Oficios en referencia a cinco (5) denuncias interpuestas a través de los entes del Gobierno, en el cual se notificó las gestiones efectuadas según lo establecido para el tipo de cuenta.

Estos resultados favorables en la Atención al Usuario y Clientes, están reforzados con un Programa de mejoramiento continuo, enfocado en cómo abordar las situaciones que pueden impactar el correcto desenvolvimiento de estos, en los diversos canales en los cuales se brindan los servicios.

100%Banco en su gestión se apoya en programas de inducción para mejorar el Servicio al Cliente y promover la Cultura de Servicio, entre los nuevos ingresos y empleados en general.

Por otro lado, en materia de monitoreo transaccional, continúa el ajuste y seguimiento de las transacciones de los clientes; en específico a los instrumentos: Tarjetas de Débito, Tarjetas de Crédito y Transferencias en 100%Internet. Dicho monitoreo está dirigido a reducir el número de transacciones no reconocidas, así como detectar patrones de uso de estos instrumentos en los diferentes canales de servicio.

Informe de reclamos y denuncias que presentaron los usuarios y usuarias de los servicios bancarios

Durante el primer semestre del año 2019, la Gerencia de Atención al Cliente y Reclamos, gestionó 10.530 casos de reclamos interpuestos por los clientes y usuarios en la Institución por un monto total de Bs. 160.413.463,14 promedio en Bolívares por reclamo para el semestre: Bs. 15.233,95. Como referencia Bs. 8.557.918,42 de 15.077 reclamos para el segundo semestre del año 2018 y Bs. 317.135,63 de 17.632 reclamos para el primer semestre 2018.

Cada uno de los reclamos tiene un proceso de investigación y análisis, y de este resultado se indica si es "Procedente", a favor del Cliente o "No Procedente", no favorables para el cliente.

Mes	Total Reclamos	Monto Total	Procedentes	Monto	No Procedentes	Monto	En Transito	Monto
ENERO	3.064	14.104.307,08	3.051	14.066.876,42	13	37.430,66	0	0
FEBRERO	1.734	16.254.384,56	1.724	16.192.056,01	10	62.328,55	0	0
MARZO	1.337	18.389.763,68	1.335	18.374.763,68	2	15.000,00	0	0
ABRIL	1.262	26.471.940,60	1.260	26.466.440,60	2	5.500,00	0	0
MAYO	2.307	60.268.191,31	2.295	60.215.791,31	12	52.400,00	0	0
JUNIO	826	24.924.875,91	590	18.914.702,40	6	23.000,00	230	5.987.174
TOTAL	10.530	160.413.463,14	10.255	154.230.630,42	45	195.659,21	230	5.987.173,51

"Procedentes": Los reclamos bajo éste concepto representan el 97.39% del total recibidos, e indica que hemos tenido una respuesta que apoya lo planteado por el solicitante, lo cual resulta, con el correspondiente abono del monto en cuestión. En su mayoría responden a transacciones fallidas/no exitosas. Promedio en

Bolívares de este grupo de reclamos: Bs. 15.039,55 y Bs. 524,71 para el segundo semestre del año 2018 y Bs. 18,03 para el primer semestre del 2018.

"No Procedentes": representan en el 0.43% del total de reclamos recibidos, en las mismas se observa que las evidencias encontradas no apoyan, ni justifican lo expuesto por el solicitante, por lo que no generó ningún reconocimiento o abono. Promedio en Bolívares de este grupo de reclamos: Bs. 4.347,99 y Bs. 338,91 para el segundo semestre del año 2018 y Bs. 13,03 para el primer semestre del 2018.

Como corresponde, al cierre de los casos, se emitieron las cartas de respuesta a los clientes. De igual manera, fueron remitidos en físico, las reconsideraciones solicitadas, presentadas por el cliente al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, según lo establece las políticas, normas y procedimientos para la Atención y Defensa de los Clientes, Usuarios y Usuarias de ***100% Banco***.

Oportuno señalar que los "reclamos totales", representan el 0.05% del total de transacciones realizadas en el primer semestre del 2019, disminuyendo 0.06% en relación al semestre pasado (0,11%). Si comparamos el valor vs. el periodo del año pasado (0.14%) disminuyó en 0.09%.

Comparando con el segundo semestre del 2018, en el primer semestre del 2019 se observa que los reclamos presentados disminuyeron en un 30.16%, registrándose un incremento del 72.99% en las transacciones en relación al semestre pasado.

	IIsemestre 2018		I Semestre 2019		2018	2018
Canal	Transacciones	Reclamos	Transacciones	Reclamos	% Trans	% Reclamos
TDD	13.218.716	14.985	9.151.489	10.489	-30,77%	-30,00%
TDC	236.036	28	89.284	10	-62,17%	-64,29%
AGENCIAS	2.198.083	64	881.482	31	-59,90%	-51,56%
IB	14.410.788	0	7.966.760	0	-44,72%	0,00%
Totales	30.063.623	15.077	18.089.015	10.530	-39,83%	-30,16%

Tarjeta de Débito: **10.186.923** transacciones realizadas en el primer semestre del 2019, el generaron un total de 10.489 reclamos; esto representa un 0.10%. En comparación al segundo semestre del 2018, hubo una disminución en 0.11% donde se registraron 13.218.716 transacciones y 14.985 reclamos.

Tarjeta de Crédito: **89.284** transacciones realizadas, generaron 10 reclamos de este instrumento en el primer semestre del 2019 (0.01%.) Las transacciones disminuyeron en relación al segundo semestre del 2018 en una proporción del 0.01%, las transacciones para el segundo semestre del 2018 fueron 185.664 registrándose 28 reclamos.

Internet Banking: **11.277.959** transacciones realizadas sin reclamos en el primer semestre del 2019. Las transacciones por este medio se han disminuido en un 1.06% en relación al segundo semestre del 2018, donde fueron 11.339.312 transacciones, de igual manera, sin reclamos.

Agencias: **1.313.317** transacciones, presentando 31 reclamos (el 0.0024%). disminuyendo en relación al segundo semestre del 2018 donde las transacciones fueron 2.785.589 y se presentaron 64 reclamos.

Mes	Total Reclamos	TDD	TDC	CH	LA	CA	CS	CC
ENERO	3.064	3052	4	0	4	0	0	4
FEBRERO	1.734	1726	3	0	5	0	0	0
MARZO	1.337	1332	0	0	3	1	0	1
ABRIL	1.262	1259	1	0	0	2	0	0
MAYO	2.307	2296	1	0	5	3	0	2
JUNIO	826	824	1	0	1	0	0	0
Total	10.530	10.489	10	0	18	6	0	7
Porcentaje		99,61%	0,09%	0,00%	0,17%	0,06%	0,00%	0,07%

TDD: Tarjeta de Débito TDC: Tarjeta de Crédito CH: Cheques
CS: Calidad de Servicio CC: Cuentas Corrientes LA: Libreta de Ahorros CA: Cuenta de Ahorro

Mes del Reclamo	Reclamos	Clientes	Promedio Reclamo x Cliente
ENERO	3.064	2.419	**1,27**
FEBRERO	1.734	1.446	**1,20**
MARZO	1.337	1.093	**1,22**
ABRIL	1.262	1.028	**1,23**
MAYO	2.307	1.868	**1,24**
JUNIO	826	688	**1,20**
Totales	**10.530**	**8.542**	**1,23**

Los 10.530 reclamos presentados en el primer semestre del 2019, corresponden a 8.542 clientes, 0,05% de las transacciones y 2,01% del total de clientes del Banco.

Átomo 13. Reclamos

En cada Átomo se transmiten los casos del mes con estatus **"Procedente", "No Procedente" y "En Proceso"** más los casos que se encontraban **"En Proceso"** del mes anterior, indicando con que estatus cerraron **(Procedente o No Procedente).**

100% Banco, Banco Universal, C.A. transmitió para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio en el AT13 lo siguiente:

Mes Reportado	Totales		Procedente		No Procedente		En Proceso	
Enero	3.064	14.104.307,08	3.051	14.066.876,42	13	37.430,66	0	-0,00
Febrero	1.734	16.254.384,56	1.724	16.192.056,01	10	62.328,55	0	-0,00
Marzo	1.337	18.389.763,68	1.335	18.374.763,68	2	15.000,00	0	-0,00
Abril	1.262	26.471.940,60	1.260	26.466.440,60	2	5.500,00	0	-
Mayo	2.307	60.268.191,31	2.295	60.215.791,31	12	52.400,00	0	-0,00
Junio	826	24.924.875,91	590	18.914.702,40	6	23.000,00	230	5.987.173,51
Totales	10.530	160.413.463,14	10.255	154.230.630,42	45	195.659,21	230	5.987.173,51

Nuestro registro de los reclamos está centralizado, por lo que dependemos de la información que nos facilita el usuario / cliente desde nuestras agencias y su envío digital o físico, por lo cual el reclamo puede registrarse en el sistema automatizado desde el mismo día o días posteriores a su entrega en agencia; lo que, si debemos dejar de manera expresa y definitiva, es que al momento de registro es respetado el tiempo que ha transcurrido el mismo desde su origen/entrega. Ejemplo, si el caso se recibió en agencia un día primero (1) y se registra en sistema el día tres (3), nuestra fecha de reclamo ingresada en sistema contabilizara desde el día primero (1), posibles diferencias pueden surgir en el reporte de los reclamos, al continuar recibiendo reclamos luego de haber efectuado el envío del AT13.

Con esto en cuenta, reportamos en el AT-13 lo siguiente:

	Status de los Reclamos del Mes en que se reporta en el SIF									
Mes Reportado	Procedente		No Procedente		En Proceso		Total "En Proceso" mes anterior con estatus cerrado (Procedente/No Procedente)		Total de Casos Reportados	
Enero	2.611	12.344.664,09	11	26.612,00	442	1.733.030,99	363	861.475,82	**3.427**	**14.965.782,90**
Febrero	1.282	12.275.273,23	10	62.328,55	442	3.916.782,78	442	1.733.030,99	**2.176**	**17.987.415,55**
Marzo	946	14.215.661,36	1	9.000,00	390	4.165.102,32	442	3.916.782,78	**1.779**	**22.306.546,46**
Abril	936	19.935.997,95	2	5.500,00	324	6.530.442,65	390	4.165.102,32	**1.652**	**30.637.042,92**
Mayo	1.572	44.505.388,69	12	52.400,00	723	15.710.402,62	324	6.530.442,65	**2.631**	**66.798.633,96**
Junio	590	18.914.702,40	6	23.000,00	230	5.987.173,51	723	15.710.402,62	**1.549**	**40.635.278,53**
Totales	**7.937**	**122.191.687,72**	**42**	**178.840,55**	**2.551**	**38.042.934,87**	**2.684**	**32.917.237,18**	**13.214**	**193.330.700,32**

[2] 425417 Clientes al 30 de junio del 2019

El cuadro resumen sería de esta manera:

	Estatus final (Procedente/No Procedente) de los casos "En Proceso" del						Status de los Reclamos del Mes en que se reporta en el SIF									
	Reclamos reportados en el SIF															
Mes Reportado	Total "En Proceso" mes anterior con estatus cerrado (Procedente/No Procedente)		Procedente		No Procedente		Procedente		No Procedente		En Proceso		Total de Casos Reportados		Total del mes reportado	
Enero	363	861.475,82	354	851.654,06	9	9.821,76	2.611	12.344.664,09	11	26.612,00	442	1.733.030,99	**3.427**	**14.965.782,90**	**3.064**	**14.104.307,08**
Febrero	442	1.733.030,99	440	1.722.212,33	2	10.818,66	1.282	12.275.273,23	10	62.328,55	442	3.916.782,78	**2.176**	**17.987.415,55**	**1.734**	**16.254.384,56**
Marzo	442	3.916.782,78	442	3.916.782,78	0	0,00	946	14.215.661,36	1	9.000,00	390	4.165.102,32	**1.779**	**22.306.546,46**	**1.337**	**18.389.763,68**
Abril	390	4.165.102,32	389	4.159.102,32	1	6.000,00	936	19.935.997,95	2	5.500,00	324	6.530.442,65	**1.652**	**30.637.042,92**	**1.262**	**26.471.940,60**
Mayo	324	6.530.442,65	324	6.530.442,65	0	0,00	1.572	44.505.388,69	12	52.400,00	723	15.710.402,62	**2.631**	**66.798.633,96**	**2.307**	**60.268.191,31**
Junio	723	15.710.402,62	723	15.710.402,62	0	0,00	590	18.914.702,40	6	23.000,00	230	5.987.173,51	**1.549**	**40.635.278,53**	**826**	**24.924.875,91**
Totales	**2.684**	**32.917.237,18**	**2.672**	**32.890.596,76**	**12**	**26.640,42**	**7.937**	**122.191.687,72**	**42**	**178.840,55**	**2.551**	**38.042.934,87**	**13.214**	**193.330.700,32**	**10.530**	**160.413.463,14**

Como cierre del primer semestre 2019, la transmisión del archivo AT13 del mes de junio, 230 reclamos se reportaron en estatus “En Proceso”, entre el período del reporte del AT13 de junio a la presentación de la Memoria y Cuenta ya se han cerrado, 230 casos Procedentes por un monto de Bs. 5.987.173,51 que serán reportados como corresponde en el archivo de transmisión del AT13 “Reclamos” del mes de julio 2019.

De los 10.530 reclamos presentados en el primer semestre del 2019, 10.485 (99,57%) casos resultaron Procedentes en este primer semestre del 2019, por un monto de Bs. 160.217.803,93 y 45 casos No Procedentes por Bs. 195.659,21.

DISPOSICIÓN DE CANALES ELECTRÓNICOS Y DE OFICINAS BANCARIAS

100%Banco, comprometido en llevar a los clientes, las facilidades de acceso y todas las funcionalidades de la Banca Electrónica para que él mismo decida dónde, cuándo, cómo y cuánto quiera realizar sus transacciones Bancarias, durante todo el primer semestre 2019, se ejercieron un conjunto de gestiones y acciones tendientes a reforzar y mantener actualizada la Plataforma de Cajeros Automáticos, Puntos de Venta, Centro de Atención Telefónica, 100%Internet y la reciente incorporación de 100%Pago Móvil.

Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias

Red de Agencias: Para el primer semestre de 2019 mantenemos nuestra cobertura física, con un total de 43 Agencias a nivel nacional, 20 en la Gran Caracas (incluyendo la Ag. Administrativa) y 23 en el Interior del país.

	AGENCIA	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
1	**Principal**	Centro San Ignacio, Nivel Chaguaramos, Local CH 49-1, Av. Blandín, La Castellana, Municipio Chacao, Edo. Miranda.	(0212) 277.5465 / 277.5464 Fax (0212) 263.6369
2	**Nueva Granada**	Av. Nueva Granada, 2da. calle transversal de la Urb. La Bandera, Edif. Parque Granada, P.B., Locales 1 y 2, Parroquia San Pedro, Municipio Libertador, Dtto. Capital.	(0212) 631.2424 / 632.2392 / 631.7486 Fax: (0212) 633.5725
3	**San Martín**	Av. San Martín, Edif. Centro Comercial San Martín, Local 02-06, Urb. Las Américas, Parroquia San Juan. Dtto. Capital.	(0212) 451.8208 / 451.9082 / 451.9724 Fax (0212) 451.9398
4	**Chacao**	Av. Mohedano, entre calles Páez y Sucre, Edif. Don José, P.B., Locales L-4 y L-5, Municipio Chacao, Edo. Miranda.	(0212)267.94.68 / 265.77.69 Fax (0212) 266.56.30
5	**Oasis Center**	Av. Intercomunal Guarenas-Guatire, Centro Comercial Oasis Center, Nivel P.B., Locales 8 y 9, Sector Hacienda Vega Arriba, Municipio Autónomo Zamora, Edo. Miranda.	(0212) 381.0640 / 381.1350 / 381.1803 Fax: (0212) 381.1512
6	**La Urbina**	Urb. La Urbina, Sector Sur, Calle 1, Edif. Capricornio, P.B., Local 1, Municipio Sucre, Edo. Miranda.	(0212) 241.6367 / 242.2404 / 243.5805 Fax (0212) 242.4377
7	**La Candelaria**	Calle Norte 15, de Alcabala a Urapal, Edif. 1-1, P.B., Parroquia La Candelaria, Municipio Libertador, Dtto Capital.	(0212) 578.5068 / 578.5064 / 578.5074 Fax: (0212) 577.9933
8	**Las Mercedes**	Intersección de las calles California y Perijá, Edif. California Suites & Mall, P.B, Local 8, Urb. Las Mercedes, Municipio Baruta, Edo. Miranda.	(0212) 991.8433 / 991.8344 / 991.4711 Fax: (0212) 991.7622
9	**Morelos**	Av. Este Dos, Edif. José Vargas, Esquina La Mansión, P.B., Urb. Los Caobos, Parroquia La Candelaria, Municipio Libertador, Dtto. Capital.	(0212) 577.1830 / 577.6211 / 577.4944
10	**El Rosal**	Av. Francisco de Miranda con Av. Lazo Martí y Av. Tamanaco, Edif. Easo, Torre Sur, Planta Sótano, Local LS-1, Urb. El Rosal, Municipio Chacao, Edo. Miranda.	(0212) 952.6581 / 952.3279 / 952.1231 Fax (0212) 951.6998
11	**EPA La Trinidad**	Av. Los Guayabitos, Sector Piedra Azul, Urb. La Trinidad, Baruta, Edo. Miranda.	(0212) 619.25.16/ 619.25.60 Fax: (0212) 619.25.72

	AGENCIA	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
12	**Maiquetía**	Local Nº 10, Nivel Comercial #1, Centro Comercial Litoral, Avenida Carlos Soublette, Parroquia Maiquetía, Edo. La Guaira.	(0212) 332.14.76 / 332.25.84 / 332.29.84 Fax: (0212) 331.5255
13	**Av. Venezuela**	Torre Asociación Bancaria de Venezuela, piso 1, Avenida Venezuela, El Rosal, Caracas.	(0212) 953-43-93 / (0212) 953-25-58 / (0212) 953-43-63 Fax. (0212) 953-17-80
14	**Plaza Las Américas**	Centro Comercial Plaza Las Américas II Etapa. Nivel Comercio, locales BD8 y BD9. Boulevard Raúl Leoni. Urbanización El Cafetal, Municipio Baruta del Edo Miranda.	(0212) 985.0478 / 985.2655 / 985.6911 / Fax: (0212) 985.9056
15	**La Trinidad**	Calle Las Vegas y Luis de Camoens, Centro Comercial La Trinidad, Locales 7, 8 y 9, Urbanización La Trinidad, Baruta, Edo. Miranda.	0212-941.6154 / 0212-941.4092 / 0212-941.1897 Fax. 0212-941.7360
16	**La Cascada**	Centro Comercial La Cascada. Planta Baja. Local PB-42. Kilómetro 21. Carretera Panamericana. Los Teques, Edo Miranda.	0212-381.6958 / 0212-381.6668 / 0212-381.6800 Fax 0212-383.8628
17	**Sebucan**	Centro Comercial Galerías Sebucán, Nivel Comercio, Local 2, 10ma transversal con Avenida Los Chorros, Urb. Los Dos Caminos, Parroquia Leoncio Martinez, Municipio Sucre, Distrito Capital	(0212) 286.98.06 / 286.05.13 / 286.62.98 Fax: (0212) 284.39.11
18	**Cúa**	Calle San José A con Calle La Gruta. Centro Comercial Veserfot, local C-1. Cúa. Municipio Autónomo Rafael Urdaneta. Edo. Miranda	(0239) 212.5854 / 212.3458 / 212.5857 Fax: (0239) 212.2966
19	**Guarenas**	Centro Comercial Aventura, Local PB-5 / PB-6, Urbanización Trapichito, Guarenas, Municipio Plaza, Edo. Miranda.	0212 - 3650486 / 3650678 / 3652863 Fax: 0212 - 3625070
20	**CCCT. Caracas.**	Centro Ciudad Comercial Tamanaco, Nivel C1, Municipio Chacao, Edo. Miranda.	0212 – 3650486 / 3650678 / 3652863 Fax: 0212 - 3625070
21	**Maracay Centro**	Av. Ayacucho con Calle Páez, Residencias Capervi, P.B., Local 1, Maracay, Edo. Aragua.	(0243) 246.7686 / 247.5282 / 246.8461 Fax: (0243) 247.0272
22	**Valera**	Centro Comercial Valera Plaza, Nivel Plaza, Local P-11-7. Urb. Las Acacias, Valera, Edo. Trujillo.	(0271) 231.7424 / 231.7052 / 231.7180 Fax: (0271) 231.7520.
23	**Sambil Margarita**	Centro Sambil Margarita, Nivel Único, Local T-200, Municipio Silva, Distrito Maneiro, Pampatar, Edo. Nueva Esparta.	(0295) 260.2104 / 267.9512 / 267.0713 / 267.0354 Fax: (0295) 262.9719
24	**Valencia**	Av. Bolívar Norte, Residencias San Miguel, Torre A, Locales 1-4, Urb. El Recreo, Municipio Naguanagua, Distrito Valencia, Edo. Carabobo.	(0241) 826.9577 / 826.8996 / 826.8098 Fax: (0241) 826.9073
25	**Valle de la Pascua**	Av. Libertador, Parcela No. 40, entre calles El Roble y 5 de Julio, Valle de la Pascua, Edo. Guárico.	(0235) 341.3542 / 342.2335 / 342.4955 Fax: (0235) 341.5877
26	**San Cristóbal**	Urb. Pirineos, Carrera 20 con Pasaje Acueducto, Parroquia Pedro María Morantes, Municipio San Cristóbal, Edo. Táchira.	(0276) 356.0793 / 356.7293 / 356.7861 / 356.7292 Fax: (0276) 356.6932.

	AGENCIA	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
27	**Barcelona**	Av. Country Club, cruce con Calle Maturín, Casa Nro. 126 del bloque Nro. 17, Urb. Urdaneta, Dtto. Bolívar, Barcelona, Edo. Anzoátegui (cerca del Colegio de Abogados, frente a la panadería Country)	(0281) 271.7477 / 8977 / 6911 / 5911 Fax: (0281) 271.7230
28	**EPA Maturín**	Av. Alirio Ugarte Pelayo, Ferretería EPA Maturín, Municipio Maturín, Edo. Monagas (a 200 mts del Centro Comercial Monagas Plaza)	(0291) 643.6924 / 643.6446 / Fax: (0291) 772.9660
29	**Mérida**	Av. Las Américas, Centro Comercial Mérida Plaza Mayor, Sector La Otra Banda, Nivel P.B., Local LA-3, Edo. Mérida.	(0274) 244.5111 / 6911 / 5911 Fax: (0274) 244.7011
30	**Barquisimeto**	Av. 20, cruce con Calle 10, Centro Empresarial Leonardo Da Vinci, Local 9, PB. Municipio Iribarren, Barquisimeto, Edo. Lara	(0251) 267.98.85 / 267.99.96 / 267.99.71 / Fax. (0251) 267.99.57
31	**Naguanagua Valencia**	Parcela III-R-4 Centro Comercial Cristal. PB Local B17. Urbanización Las Quintas. Municipio Naguanagua. Edo. Carabobo.	0241-866.2353 / 0241-866.2576 / 0241-866.2721 / Fax: 0241-866.2859
32	**Maracaibo- Las Carolinas**	Av. 8 con calles 81 y 82, Conjunto Residencial Comercial Las Carolinas, P.B., Local L1-2, Maracaibo, Edo. Zulia	(0261)797.4417/ 798.2619/ 798.2307 Fax: (0261)798.5142
33	**Paseo Las Industrias**	Av. Henry Ford, Zona Industrial Municipal Sur, Centro Comercial Paseo Las Industrias, 2da etapa, P.B., Local 143, Naguanagua, Valencia, Edo. Carabobo.	(0241) 834.0122/ 834.2048/ 834.1649 Fax: (0241) 834.2275
34	**San Juan de Los Morros**	Avenida Bolívar, Edf. Torre Tauro, Nivel Planta Baja, Local 1, San Juan De Los Morros, Edo. Guárico.	(0246) 432.98.85 / (0246) 432.98.30 (0246) 432.99.41 / (0246) 432.87.02
35	**Las Delicias**	Av. Las Delicias, Centro Comercial Las Américas, Nivel Planta Mezzanina, Local N M1-428, Municipio Atanasio Girardot. Maracay, Edo. Aragua.	0243-2334031 / 0243-2335077 0243-2336772 / Fax. 0243-2333310
36	**Doral Center**	Av. Fuerzas Armadas, Centro Comercial Doral Center Mall, Nivel Planta Baja Local N° PB-27. Municipio Maracaibo. Maracaibo, Edo Zulia.	0261 – 741.2890 / 0261 – 741.5236 / 0261 – 741.5321 / Fax: 0261 – 744.7111
37	**Barquisimeto Centro**	Calle 26, Esquina con Carreras 15 y 16, Edificio Torre de David, PB Local 8B. Municipio Iribarren. Barquisimeto, Edo. Lara	(0251) 233.81.65 / 233.23.48 / 233.11.61 Fax: (0251) 232.95.51
38	**Araure**	Av. 5 de Diciembre, Entre Avenidas 16 y 17 Ciudad Araure, Municipio Araure. Edo. Portuguesa	0255-664.01.12 / 0255-664.32.94 / 0255-664.01.40 / Fax 0255-664.36.75
39	**Puerto Ordaz**	Av. Guayana, Calle Gurí, Torre CEM - Planta Baja, Puerto Ordaz, Municipio Caroní, Edo Bolívar.	0286-9622420 / 0286-9622246 0286-9625674 / 0286-9625674
40	**Barquisimeto las Industrias**	Avenida las Industrias Centro Comercial Uniserca Planta Baja, Local N° 7-B. Municipio Iribarren. Barquisimeto. Edo. Lara	0251-2692177
41	**Barinas**	Av. 23 de Enero Con Av. Los Cedros. Centro Comercial Sabana Grande. Planta Baja. Edo. Barinas	(0273) 5530233 / (0273) 5320903
42	**Lecherías**	Avenida Ppal de Lecherías cruce con carrera 5, Centro Empresarial Bahía Lido, Nivel Planta Baja, local APB-02 y APB-03, Munici Diego Bautista Urbaneja, Edo. Anzoátegui	(0281) 581.16.59 / (0281)581.16.57 Fax: (0281) 581.16.58

Taquilla Externa: Una (1) taquilla. Asociada/adscrita a la Agencia San Cristóbal (015). Se encuentra ubicada en los espacios de la **Alcaldía de San Cristóbal,** Planta Baja, al lado del área de Tesorería, Av. Carnevalli y Av. Oriente, Calle 4, Urbanización Mérida, Parroquia La Concordia, San Cristóbal. Estado Táchira.
Horario de atención: Lunes a viernes. 08:30AM a 04:30PM

Centros de Pago Masivos: Cuatro (04) Centros de Pago Masivos, ubicados en las Agencias Morelos, Maracay Centro, Valencia y San Cristóbal.

	CENTRO DE PAGO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
I	**Morelos** Anexo a la Agencia	Av. Este Dos, Edif. José Vargas, Esquina La Mansión, P.B., Urb. Los Caobos, Parroquia La Candelaria, Municipio Libertador, Dtto. Capital. Anexo a la Agencia	(0212) 577.1830 / 577.6211 / 577.4944
II	**Maracay Centro** Anexo a la Agencia	Av. Ayacucho con Calle Páez, Residencias Capervi, P.B., Local 1, Maracay, Edo. Aragua. Anexo a la Agencia	(0243) 246.7686 / 247.5282 / 246.8461 / Fax: (0243) 247.0272
III	**Valencia** Anexo a la Agencia	Av. Bolívar Norte, Residencias San Miguel, Torre A, Locales 1-4, Urb. El Recreo, Municipio Naguanagua, Distrito Valencia, Edo. Carabobo. Anexo a la Agencia	(0241) 826.9577 / 826.8996 / 826.8098 / Fax: (0241) 826.9073
IV	**San Cristóbal** Anexo a la Agencia	Urb. Pirineos, Carrera 20 con Pasaje Acueducto, Parroquia Pedro María Morantes, Municipio San Cristóbal, Edo. Táchira. Anexo a la Agencia	(0276) 356.0793 / 356.7293 / 356.7861 / 356.7292 / Fax: (0276) 356.6932.

Cobertura Cajeros Automáticos (ATM´s): 58 Cajeros Automáticos, 48 de ellos en Agencias, 1 en taquilla Externa, 9 cajeros remotos; 4 en la Ciudad de Valencia, 2 en Caracas y 3 Cajeros en áreas administrativas del Banco. Geográficamente se ubican 34 en el interior del país y 24 en la Gran Caracas.

	ATM REMOTO	DIRECCIÓN
A I	Morelos	Av. Este 2 Edificio Jose Vargas Pb Urbanización Los Caobos. Caracas. Distrito Capital.
A II	Alcaldía de Valencia	Av. Henry Ford, Centro Financiero y de Industrias Paseo Las Industrias, Local Pb-143 Zona Industrial Municipal. Valencia. Edo. Carabobo.
A III	Clínica Venezuela	Edificio Clínica Venezuela Av. Cedeño Cruce Con Calle Monte De Oca. Municipio San Jose. Valencia. Edo. Carabobo.
A IV	C.C. Sebucán	Centro Comercial Sebucán, Nivel Comercio, Transversal 10 Con Avenida Los Chorros, Urb. Los Dos Caminos, Parroquia Leoncio Martínez. Edo. Miranda.
A VI	Alcaldía de San Cristóbal	Alcaldía de San Cristóbal, Planta Baja, al lado del área de Tesorería, Av. Carnevalli y Av. Oriente, Calle 4, Urbanización Mérida, Parroquia La Concordia, San Cristóbal. Edo.Táchira.
AVII	Secretaria de Hacienda del Estado Carabobo.	Urb. Zona Industrial La Quizanda, Av. Michelena, Instalaciones IVEC. Valencia. Edo. Carabobo.

En este período del primer semestre del año 2019 hemos observado que se mantiene el desplazamiento y recomposición de la transaccionalidad de/en los Canales, de Cajeros Automáticos al uso del Internet Banking <100%Internet>, de la Tarjeta de Débito y 100% Pago Móvil, adicional a sus crecimientos naturales. Como comportamiento usual, en el primer semestre de cada año se registran menos transacciones que el segundo semestre.

Centro de Atención Telefónica (CAT) | Uso

Se destaca la concentración de consultas no financieras, transferencias entre cuentas y preguntas diversas relacionadas con transacciones fallidas en el período.

En el primer semestre 2019 se registra el usual descenso del primer semestre, en ésta ocasión del -8,11% respecto al segundo semestre de2018, e incrementa +09,86%, para el mismo período del año pasado.

Este crecimiento se refuerza en la promoción activa del IVR desde el mismo CAT.

Para todo el periodo se continúa registrando movimientos transaccionales superiores en el IVR en comparación con el Operador Humano; esto permite optimización de los recursos en ambos accesos y tener a estos últimos en los casos de servicios que no tiene el IVR actualmente.

100%Internet | Uso

Nuestra plataforma de información y transacciones vía Internet Banking, dispone de consultas de saldos, consulta de movimientos, consulta de estados de cuenta, transferencias a cuentas propias de 100% Banco, transferencias a terceros dentro de 100% Banco, transferencias a cuentas propias otros Bancos y transferencias a terceros otros Bancos, pagos a tarjetas de crédito propias, de otro titular 100% y en otros Bancos, Avances de Efectivo, Afiliación y mantenimiento al servicio Pago Móvil Interbancario "100%Pago Móvil" así como la "Notificación de Salida del País"

En el primer semestre 2019, se registra el descenso usual en el número de transacciones, -24,70% respecto al segundo semestre 2018, y de -25,60% para el mismo período del año anterior. Esto representa un crecimiento del +58% de uso en el canal comparando el año 2018 vs. el año 2017.

Débito | Uso de Tarjetas de Débito en Puntos de Venta

Comparando el primer semestre 2019 vs. el segundo semestre 2018, se registra el descenso usual, en ésta ocasión del -9,42% de uso e incrementa +04,17% con respecto al mismo período del año anterior.

Cajeros Automáticos| Uso.

Comparando el primer semestre 2019 vs el segundo semestre 2018, se registra un decrecimiento del -40,00% de uso y -46,50% con respecto al mismo período del año.

100%Pago Móvil. | Uso

Nuestro "Servicio de Pago Móvil Interbancario", cumplió en noviembre su primer año en servicio, éste nuevo Canal de Pagos, se encuentra disponible para nuestros clientes, en dos modalidades para realizar pagos a través de 100%Internet y mediante mensajería de texto (SMS).

Comparando el primer semestre 2019 vs el segundo semestre 2018, se registra un crecimiento del +142,22% de uso; y del 407,27% respecto el mismo periodo anterior.

INFORME AUDITORÍA INTERNA INCLUYENDO OPINIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE PREVENCIÓN DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES.

Informe del Auditor Interno
Sres. Junta Directiva de
100%Banco, Banco Universal, C.A.

En cumplimiento con lo dispuesto en los artículos 28 y 83 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, se presenta el informe de Auditoría Interna en referencia al funcionamiento del sistema de control interno que abarca el cumplimiento de las Leyes Vigentes relacionadas a la actividad Bancaria, a la normativa prudencial, los manuales internos y a los principios contables aprobados por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; así como, a las "Normas para la Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo". La gestión de auditoría comprende el período entre el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2019.

Las funciones del Auditor Interno de ***100%Banco,*** Banco Universal C.A., se define bajo los siguientes criterios:

- Credibilidad, integridad y precisión de la razonabilidad de los Informes sobre la situación financiera de la institución.
- Conocimiento y cumplimiento de las normas, políticas, procedimientos y reglamentos del sector financiero con la finalidad de asegurar el cumplimiento por parte de la institución.
- Determinar con exactitud los bienes de la institución protegiendo la existencia de los activos de la institución.
- Identificación, evaluación y control de los posibles riesgos que se puedan presentar en la operatividad de la institución como lo son: riesgo de crédito, de mercado, operacional, reputacional, legal y de liquidez.
- Evaluar el Sistema de Prevención Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, en cumplimiento con el Manual Políticas Internas; así como, lo establecido con las normativas legales que regulan la materia.
- Cumplimiento de las normas de conducta de los trabajadores en actuación con el Código de Ética de la institución, el cual demanda altas normas de lealtad, honradez, integridad, eficiencia, veracidad, pulcritud, espíritu de servicio, el respecto a la Ley, la ecuanimidad y la probidad.

El Plan Anual de Auditoría Interna 2019, fue elaborado de acuerdo con las Normas de Auditoría de Aceptación General en Venezuela y fundamentado en las Normas para una adecuada Administración de Riesgos. Al 30 de junio de 2019, como resultado del trabajo realizado por las diferentes Gerencias que integran la Vicepresidencia de Auditoria, se obtuvo el siguiente resultado:

A. Gerencia de Auditoria Operativa:

Durante el primer semestre 2019, fueron realizados los siguientes trabajos de evaluación:

a) Se auditaron diecinueve (19) agencias comerciales del Banco las cuales representan las cuarenta y cinco comas veinticuatro por ciento (45,24%).
b) Se efectuó el seguimiento a cinco (05) informes de auditoría emitidos sobre agencias comerciales del Banco.
c) Se aplicaron trece (13) Arqueos sorpresivos de Efectivo a diferentes agencias comerciales.
d) Se elaboraron diez (10) trabajos especiales de revisión atendiendo diferentes requerimientos.

El alcance del trabajo realizado, nos permitió evaluar el cumplimiento de las Normas y Procedimientos establecidos por la Institución; y la normativa legal vigente aplicable sobre los procesos operativos, financieros y contables que ejecuta la red de agencias comerciales a nivel nacional.

B. Gerencia de Auditoria Financiera y Procesos:
En el segundo semestre 2018, se aplicaron seis (6) auditorías a procesos financieros y contables y un (01) trabajo especial sobre proceso de reconversión monetaria:

- Se evaluó la eficiencia de los controles implementados por las Vicepresidencia Ejecutiva de Negocios; así como, el cumplimiento de las normas emitidas por los Organismos que rigen cada tipo de cartera dirigida, Normas Prudenciales emitidas por la SUDEBAN, el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario; adicionalmente, se analizaron las políticas, normas y procedimientos implementados por el Banco para el control, administración y seguimiento de las carteras dirigidas a los sectores: agrícola, microcréditos, turismo y manufactura, con fecha de corte al 31 de enero de 2019 y fecha de publicación el 27 de mayo de 2019.
- Se verificaron los controles mantenidos por el Banco para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Pre-pagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico; asimismo, se analizaron los procesos de solicitud, análisis y aprobación de TDC, acorde a las políticas implementadas por el Banco, a través, de su Manual de Políticas Generales de Riesgo y Manual de Normas y Procedimientos, con fecha de corte al 28 de febrero de 2019 y publicado el 6 de junio del presente año.
- Se comprobó la integridad, exactitud, registro, presentación y adecuado valor de las operaciones que conforman los saldos registrados en los estados financieros en las cuentas contables del grupo 180.00 "Otros Activos" del Balance General de 100% Banco, Banco Universal, C.A., al 30 de abril de 2019 y publicado el 9 de julio del mismo año.
- Se evaluó y verificó la exactitud, presentación y adecuado registro de los saldos contabilizados en el grupo 110.00 "Disponibilidades", al 30 de abril de 2019, mediante la revisión de los procesos realizados por la Vicepresidencia de Contabilidad e Impuestos, publicado el 17 de julio del presente año.
- Se efectuó la atención al proceso de Inspección General iniciada por la Superintendencia de la Instituciones del Sector Bancario con fecha de corte al 31 de enero de 2019.

C. Gerencia de Auditoria de Sistemas:
Para el primer semestre 2019, se aplicaron cinco (5) auditorías sobre sistemas del Banco, un (01) trabajo especial sobre controles del Proceso de Modificación de Datos en Cuentas de Clientes, se aplicaron cinco (05) certificaciones de calidad de Software sobre nuevos productos a ser ofrecidos a nuestros clientes por el Banco, las cuales se mencionan:

- Se evaluó la gestión de Seguridad de la Información", en función de los resultados obtenidos en la evaluación y basado en la "Normativa de Tecnología de la Información, Servicios Financieros Desmaterializados, Banca Electrónica, Virtual y en Línea para los Entes Sometidos al Control, Regulación y Supervisión de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras", en donde se evaluaron los controles para gestionar de manera efectiva la accesibilidad a la información, asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de la entidad financiera, e identificar las oportunidades de mejoras.
- Se evaluó el cumplimiento del Cuestionario Electrónico de Tecnología y Sistemas "CETYS", en relación a la verificación de la información cargada en el aplicativo esté debidamente actualizada.
- Se evaluó la gestión del mantenimiento e implementación de sistemas de información" en la plataforma tecnológica que soporta los procesos del Core financiero de 100% Banco, Banco Universal, C.A., considerando una muestra de cuatro (4) infraestructuras tecnológicas según los procesos críticos, vitales y de monitoreo que soportan los servicios de la Institución, encontrando debilidades de control y oportunidades de mejoras en las plataformas evaluadas. Con el fin de obtener la eficiencia de los procesos, fortalecer los controles internos y mitigar los riesgos.
- Se evaluó la gestión de operaciones de sistemas de información en la plataforma tecnológica que soporta los procesos operativos ejecutados por las áreas de Plataforma Central, Telecomunicaciones, Micro computación y Servicios Tecnológicos. se consideraron aspectos relacionados a la seguridad lógica, seguridad física y gestiones administrativas de los procesos ejecutados en la producción, así como custodia de las cintas correspondiente a los respaldos generados a la información y su traslado a los centros de almacenamiento, encontrando debilidades

de control y oportunidades de mejoras en las plataformas evaluadas.

• Se evaluó la integridad de la base de datos que contiene el maestro de clientes de Phoenix (Clientes Naturales, Jurídicos, firmantes de cuentas Jurídicas y firmas personales) del 2018, de acuerdo con la Resolución Nº 119.10 "Normas relativas a la administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo aplicables a las instituciones reguladas por la Superintendencia de Banco y Otras Instituciones Financieras", emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

• Se realizó una auditoria especial donde se verifico los controles internos en la plataforma tecnológica que soporta los procesos del Core financiero Phoenix de 100% Banco, Banco Universal, C.A. con una muestra en las pistas de auditorías del proceso de módulo de Ktonline, de los cambios realizados en las cuentas de clientes, en los campos:

- o Monto Acumulado de retiro por taquilla.
- o Cambio de Números Telefónicos.
- o Cambios de Cuentas de Correo.

• Se analizó la Calidad de Software para cinco (05) productos, cuyo objetivo fue verificar los procesos y la calidad de los desarrollos basados en las Solicitudes de Control de Cambio, de los usuarios funcionales, se certifican los procedimientos con el objetivo final que cada uno de los desarrollos promovidos para el ambiente productivo del banco mantenga el mínimo de impacto en el momento de su pase o instalación en el ambiente de producción, además de su adecuación en función de la normalización de dicho ambiente, dichas se mencionan a continuación:

- o Vencimiento de Clave de la (TDD).
- o Aplicación de las comisiones del producto P2C.
- o Rediseño del Registro de Cliente PN/ PJ.
- o Retiro de Efectivo.
- o Banca Móvil – Web Móvil para la Plataforma Android – IOS

Se generaron ocho (08) reportes como apoyo a investigaciones y auditorias para la gerencia de Auditoria Operativa, para las actividades planificadas y especiales de esta gerencia con información generadas directamente de las bases de datos.

De acuerdo con los resultados obtenidos en los diferentes procesos de evaluación realizados durante el semestre concluido el 30 de junio de 2019, se determinaron oportunidades de mejoras, las cuales fueron discutidas y notificadas a las diferentes áreas responsables del Banco, con el objeto de gestionar en el corto plazo las acciones que les permitan subsanar dichas desviaciones; así como, mejorar los procesos involucrados.

Es importante indicar, que dentro de los hallazgos determinados por la Vicepresidencia de Auditoría, no se detectaron desviaciones impactantes en el cumplimiento de la normativa prudencial vigente emanada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y demás Entes de control; asimismo, no se identificaron debilidades de control que pudiesen tener un impacto representativo en el patrimonio del Banco o que puedan modificar las cifras presentadas en los estados financieros al 30 de junio de 2019, o que en el mediano o largo plazo comprometan su viabilidad como negocio en marcha.

Respecto a las debilidades detectadas en el primer semestre del 2019, las Unidades del Banco involucradas, han establecido un conjunto de acciones para mejorar y fortalecer el control interno general de la Institución, por lo que algunas de ellas podrían estar subsanadas o en proceso de regularización a la fecha de emisión del presente informe, las cuales serán verificadas en los próximos procesos de evaluación.

Asimismo, de la evaluación practicada al Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, nos permite dar una opinión razonable sobre las gestiones realizadas por la Unidad de PCLC/FT.

COMUNICACIONES SUDEBAN Y OTROS ORGANISMOS DEL ESTADO

Resumen de Comunicaciones Recibidas desde Enero hasta Junio 2019

Número de Oficio	Fecha de Emisión	Fecha de Recepción en el Banco	Situación Actual
SIB-II-GGR-GNP-GIDE-19198	05/01/2019	15/01/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-II-CCCSB-886	17/01/2019	18/12/2018	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-DSB-OAC-AGRD-00903	17/01/2019	18/01/2018	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-DSB-UNIF-00963	18/01/2019	21/01/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-II-GGR-GA-01066	25/01/2019	25/01/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-GGR-GA-01074	25/01/2019	25/01/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-DSB-UNIF01069	25/01/2019	25/01/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-II-GGIR-GSRB-01169	29/01/2019	29/01/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-II-GGR-GNP-01343	04/02/2019	05/02/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
MP-20-F03-0084-2019	12/02/2019	14/02/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
MP-01748-SIB-DSB-CJ-PA	12/02/2019	15/02/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-DSB-01825	15/02/2019	18/02/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
UNIF-DGIFC-DGI-00033	18/02/2019	20/02/2019	Ajustado a la Normativa Vigen-
SIB-II-CCSB-02069	20/02/2019	21/02/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
UNIF-DGIFC-DGI-00116	21/02/2019	22/02/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
UNIF-DGIFC-DGI-00112	21/02/2019	23/06/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-DSB-CJ-OD-02415	27/02/2019	28/02/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
Resolución Número 011.19	14/03/2019	01/04/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-II-GGR-GNP-2764	14/03/2019	01/04/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03324	22/03/2019	25/03/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03323	22/03/2019	26/03/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-03380	25/03/2019	25/03/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-03376	25/03/2019	01/04/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-DSB-03454	28/03/2019	09/04/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-II-GGR-GNP-03576	29/03/2019	29/02/2019	Ajustado a la Normativa Vigente-
SIB-II-GGR-GNP-03577	29/03/2019	29/03/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-II-GGR-GNP-03578	29/03/2019	29/03/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-03586	29/03/2019	01/04/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-II-GGR-GNP-03610	01/04/2019	01/04/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-DB-CJ-PA-03698	03/04/2019	04/04/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-DSB-OAC-AGRD-03759	05/04/2019	08/04/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-DBS-CJ-OD-04067	14/04/2019	16/04/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
CIRCULAR 164	16/04/2019	16/04/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-II-GGR-GNP-04715	08/05/2019	10/05/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-II-GGR-GNP-04851	14/05/2019	16/05/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-DSB-04714	16/05/2019	20/05/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-DSB-CJ-PA-5399	22/05/2019	23/05/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-6360	07/06/2019	10/06/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-GGR-GNP-06691	13/06/2019	13/06/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-06676	13/06/2019	13/06/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
SIB-II-CCSB-682	21/06/2019	21/06/2019	Ajustado a la Normativa Vigente
UNIF-DDG-02576	21/06/2019	26/06/2019	Ajustado a la Normativa Vigente