


MEMORIA Y CUENTA
2021
PRIMER SEMESTRE

 **BANCO SOFITASA**

Banco Universal



Edición y Dirección
Presidencia
y Vicepresidencia Ejecutiva

Análisis y Estadística
Vicepresidencia de Finanzas

Diseño Gráfico
Trevisi Publicidad C.A.

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

04	Junta Directiva
05	Administración Ejecutiva
06	Convocatoria
07	Informe de la Junta Directiva
26	Estados Financieros
35	Dictamen de los Contadores Públicos Independientes
40	Calidad de Servicio
48	Medios de Pago Electrónicos
51	Sucursales y agencias
52	Red de agencias

**JUNTA DIRECTIVA
PERIODO 2020-2022**

PRESIDENTE

Econ. Ramón Evencio Molina Durán

VICEPRESIDENTE

Lcdo. Amenodoro José Barrera Alarcón

DIRECTORES PRINCIPALES

Econ. Raúl Guillermo Huizzi Gamarra
Dr. Julio César Antonio Marcolli Cecenarro
Dr. Luis Francisco Indriago Acosta
Lcda. Nelly Magdalena Sánchez de Santana
Lcda. Dinhora Josefina Roa Pulido

DIRECTORES SUPLENTE:

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

COMISARIOS PRINCIPALES

Lcdo. Larrys Enrique Baéz Huérfano
Lcda. Maidi Daniela Guedez Tovar

COMISARIOS SUPLENTE

Lcdo. Rubén Darío Camargo Moreno
Lcda. Yuseth Andreina Mejía de Flores

Presidente

Econ. Ramón Evencio Molina Durán

Vicepresidente

Lcdo. Amenodoro José Barrera Alarcón

Vicepresidente Ejecutivo

Lcdo. Sandokán Salín Sánchez

Vicepresidente de Negocios

Dr. Sergio Oswaldo Campana Zerpa

Gerente General de Auditoría

Lcdo. Anderson García

Unidad de Administración Integral de Riesgo

Lcda. Emma Reinoza Sulbarán

Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Lcda. Mayra Norelky Zambrano Zambrano

Oficial de Cumplimiento

Lcdo. Pedro Felipe Peñaloza Galvis

Gerencia de Comunicaciones Corporativas

Lcda. Mery Becerra Rodríguez

Vicepresidente de Administración y Contabilidad

Lcda. María Gabriela Galvis Villamizar

Vicepresidente de Medios de Pagos Electrónicos

Dra. María Hortensia Sánchez González

Vicepresidente de Tecnología

Ing. Deasy A. Gamboa C.

Vicepresidente de Finanzas

Dr. José Gonzalo Sánchez González

Vicepresidente de Proyectos

Dr. Braulio de Jesús Rodríguez Vicentt

Vicepresidente de Sucursales y Agencias

Lcdo. Leonardo Martínez Torres

Vicepresidente Talento Humano

Lcdo. William José Ramírez Alarcón

Gerente de Fideicomiso

Dra. Lisbeth Noraida Rosales Uribe

Gerente General de Créditos

Ing. Gloria Chacón

Gerente General de Sistemas Financieros

Sr. Remigio Porras

Seguridad de la Información

Ing. Joaquín Delgado

Seguridad Industrial

Sr. Luis Alberto Contreras F.

Vicepresidente Regional Táchira I

Econ. José Antonio Contreras Uzcátegui

Vicepresidente Regional Táchira II

Lcda. Nelly Marina Vivas Ramírez

Vice Presidente Regional Región los Llanos

Lcdo. Carlos Federico Delgado Espinosa

Vicepresidente Región Centro Occidental

Lcda. María Reyes

Vicepresidente Regional Zona Oriente

Lcdo. Alonso Angel López Jiménez

Vicepresidente Regional Los Andes

Lcdo. Héctor Molina Sosa

BANCO SOFITASA BANCO UNIVERSAL, C.A.

Domicilio: San Cristóbal, Estado Táchira, Venezuela

R.I.F. J-09028384-6/N.I.T.: 0033693583

Capital Suscrito Y Pagado	Bs. 160.850,00
Reserva Legal	Bs. 160.850,00
Otras Reservas Y Superávi	Bs. 47.185.256.521.953,00
Total Patrimonio	Bs. 47.185.256.843.653,53

CONVOCATORIA

Conforme con lo establecido en los Estatutos Sociales del BANCO SOFITASA BANCO UNIVERSAL, C.A. se convoca a los señores accionistas, para la Asamblea General Ordinaria de Accionistas que se celebrará el día 28 de septiembre 2021, a las 10:00 a.m., en la sede principal de esta Institución Bancaria, ubicada en la Avenida General Isaías Medina Angarita (7ma. Avenida) Esquina de calle 4, Edificio Banco Sofitasa, en la ciudad de San Cristóbal, Estado Táchira, a fin de considerar y resolver sobre los siguientes puntos:

PRIMER PUNTO:

Conocer el Informe que presentará la Junta Directiva sobre el Ejercicio Económico correspondiente a primer semestre del año 2021.

SEGUNDO PUNTO

Discutir, aprobar o modificar el Balance General y el Estado de Resultados correspondiente al ejercicio semestral concluido al 30 de junio 2021, con vista del Informe de los Comisarios y el Dictamen de los Contadores Públicos en el ejercicio independiente de la profesión.

TERCER PUNTO

Conocer y Resolver sobre la aplicación de las Utilidades no distribuidas del Ejercicio Económico en referencia.

CUARTO PUNTO

Someter a consideración de la Asamblea de Accionistas la designación del Auditor Interno del Banco.

San Cristóbal, 1 de septiembre de 2021.

LIC. RAMÓN EVENCIO MOLINA DURÁN
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

NOTA: El Informe de la Junta Directiva, los Estados Financieros debidamente dictaminados por Contadores Públicos en ejercicio independiente de la profesión, el Informe de los Comisarios y las propuestas relativas a los dividendos, estarán a disposición de los accionistas en la sede principal del Banco ubicada en la dirección indicada, durante los veinticinco (25) días precedentes a la fecha de celebración de la Asamblea.

INFORME JUNTA DIRECTIVA

Señores Accionistas:

Nos es grato informarles sobre los resultados y principales actividades desarrolladas por El Banco Sofitasa, Banco Universal C.A., correspondiente al Primer Semestre del año 2021.

La presente Memoria y Cuenta, es un resumen detallado de nuestra gestión en todas las áreas que abarcamos como entidad financiera, que ofrece productos y servicios de calidad, bajo un esquema organizacional responsable, innovador y siempre enfocados a la excelente atención y servicio de nuestros clientes, todo ajustado a la Resolución Nro. 063.11 del 18 de febrero del año 2011, según lo publicado en la Gaceta Oficial Nro. 39.628 de la República Bolivariana de Venezuela, sobre las “Normas que establecen los lineamientos y requisitos que deben consignar las Asambleas de Accionistas de las Instituciones Bancarias, Casas de Cambio y Operadores fronterizos”.

En primer lugar, nos referimos a algunos aspectos de carácter macroeconómico, que de alguna manera condicionaron el escenario dentro del cual se desarrolló la economía nacional durante el período en cuestión; en segundo lugar, el comportamiento del sector financiero en su conjunto dentro de ese entorno macroeconómico y en tercer lugar, se presenta el desenvolvimiento del Banco Sofitasa en ese contexto. Antes de finalizar, haremos

referencia al desarrollo de algunas actividades trascendentes del Banco Sofitasa durante el Semestre, que de alguna manera fueron determinantes en el desempeño de la entidad, y por último, la propuesta de la Junta Directiva a esta honorable Asamblea, con relación al destino del resultado económico correspondiente al Primer Semestre 2021.

LA ECONOMIA NACIONAL

Durante el Primer Semestre del año 2021, la economía venezolana continúa mostrando serios desequilibrios macroeconómicos que han estado presentes en los últimos años, y que se han caracterizado por un proceso hiperinflacionario, una contracción de la economía y un estancamiento de la actividad petrolera.

La caída de la producción ha perdido su dinamismo en una cifra cercana al 75% del PIB desde el año 2013, y ha sido explicada por muchos analistas y por diversas razones, dentro de las que destacan: la inestabilidad política, por deficiencias en las políticas económicas, y en los dos últimos años afectada por las sanciones económicas y las consecuencias que se han generado por la pandemia del Covid-19. Esta caída de la producción, tiene fuertes repercusiones en la disminución de los ingresos fiscales de origen externo como consecuencia de la reducción de las exportaciones petroleras y la menor recaudación interna como producto de la

recesión.

Sin embargo, durante el Primer Semestre del año 2021, se comienzan a vislumbrar algunos cambios de tendencias en variables importantes, como la reducción de la tasa de decrecimiento del PIB, así como una menor tasa en la hiperinflación. Esto se explica por la recuperación estimada en la economía internacional, además de la flexibilización en la regulación de los controles de precio y cambiario, auspiciado por el Ejecutivo Nacional, generando una recuperación muy puntual en sectores específicos de manera muy tímida en los últimos meses, según estudios realizados por la Universidad Católica Andrés Bello.

Otra característica que muestra la economía venezolana durante el Primer Semestre del año 2021, ha sido la profundización del proceso de dolarización, lo que prácticamente ha instaurado un régimen bimonetario de manera informal.

ESCENARIO INTERNACIONAL

Durante el Primer Semestre del año 2021, la economía internacional muestra una reversión de las consecuencias de la pandemia sobre el PIB mundial. Según organismos internacionales, durante el año 2020, el PIB global cayó en una cifra cercana del 5%, y cerca del 7% en América Latina, todo ello producto de las consecuencias de la pandemia que paralizó gran parte de la

producción mundial. Esta situación se revierte de manera importante en el año 2021, donde se estima un crecimiento del 4% en las economías desarrolladas y en un menor porcentaje en América Latina, pero por debajo de los niveles alcanzados previos a la declaración de pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en marzo de 2020. Esta recuperación rápida de las economías desarrolladas, es producto de los estímulos llevados a cabo tanto por el plan Biden, así como los aportes de la Unión Europea y los gobiernos regionales. América Latina podría haberse beneficiado con estos estímulos, con un programa masivo llevado a cabo por el Fondo Monetario Internacional, por el orden de los 650 mil millones de dólares. Pese a las advertencias de que esto podría generar procesos inflacionarios en esos países, la política económica ha estado dirigida a privilegiar el combate de los efectos de la recesión mundial. Igualmente, la recuperación de la economía mundial, supone un aumento en el precio de las materias primas y nuevas transferencias que podrían paliar la situación de la economía latinoamericana, y la venezolana en particular.

AMBITO INTERNO

Para el Primer Semestre del año 2021, se estima que la producción petrolera venezolana mantenga un pequeño incremento, pero nunca a los niveles previos de la situación de pandemia, y antes de las

sanciones. La caída de los ingresos petroleros se ha venido compensando parcialmente con la exportación de otros minerales, fundamentalmente el oro. Según el estudio citado anteriormente, los ingresos de origen externos pueden rondar los 10 mil millones de dólares, superando los obtenidos el año anterior, pero inferiores a periodos anteriores, sobre todo el periodo 2015-2018, cuyo promedio fue de 33 mil millones de dólares anuales.

Esta situación es posible que se mantenga en el mediano plazo, debido a que la caída de las exportaciones petroleras es un problema estructural originado desde el año 2017, no solamente como consecuencia de las sanciones económicas impuesta por parte de los Estados Unidos, que cerró el mercado cerca de 500.000 barriles diarios, sino además por las limitaciones en la inversión necesaria y la obsolescencia de la infraestructura petrolera, así como deficiencias en la gerencia.

Cambiar esta situación en la actividad petrolera venezolana será un proceso de mediano y largo plazo, donde deben confluir factores como: la participación del sector privado en la industria petrolera, modificaciones en la legislación y la reforma del marco institucional, entre las medidas más relevantes. De lo contrario, la situación de la industria petrolera continuará disminuyendo la inversión pública y limitando las transferencias

y subsidios.

Un elemento novedoso en el semestre, es que se revierte la caída del PIB debido a la recuperación de algunos sectores, que puede originar un crecimiento cercano al 1.5% al final del año. Obviamente, un crecimiento de esta magnitud está lejos todavía de revertir la caída del PIB per cápita, limitando con ello la superación de la pobreza.

En el ámbito fiscal no han ocurrido cambios fundamentales en materia de política fiscal, dada la insuficiente recuperación de los ingresos externos provenientes del petróleo, los ingresos recaudados por el SENIAT han sido maximizados para poder financiar el gasto público. Esta realidad no ha hecho desaparecer las expectativas de financiamiento monetario del déficit fiscal, con consecuencias, tanto en el nivel de precio como el tipo de cambio.

Una característica adicional, es que el gasto público ha seguido creciendo comprometido con el sistema de bonos y transferencias a través del Sistema Patria. Se estima que más del 50% del gasto público, está circulando por dicha plataforma.

En materia de precios e inflación, la reducción de la base monetaria y el comportamiento de los agregados monetarios, ha permitido durante el semestre la desaceleración de la hiperinflación, la cual se estima se estabilice

en 1500%, nivel muy elevado aún en el estándar internacional de inflación, pero por debajo de la mostrada en los años 2020, 2019 y 2018, donde los niveles llegaron a 3000%, 9600% y 130000%, respectivamente.

Al mes de junio del año 2021, la economía de mayor inflación después de Venezuela es Argentina con 58% en el semestre, siendo las más bajas la de Colombia y Perú, que están en la vecindad de 3.5%.

El nivel de Reservas Internacionales, según la información proveniente del Banco Central de Venezuela al 30 de junio de 2021, oscila en los 6.184 millones de dólares, siendo inferior al mostrado al cierre del semestre anterior, que reportaba un nivel de 6.225 millones de dólares, pero inferior a los índices de los años 2018 y 2019.

Como parte integrante de la economía, la banca venezolana no escapa de los efectos que trae consigo la fuerte reducción en el tamaño de nuestra economía, descrita anteriormente. En lo particular, la sostenida política monetaria establecida por el BCV de mantener elevados niveles de Encaje Legal, lo cual, como se sabe, restringe casi totalmente el otorgamiento de créditos, continúa haciendo de la banca venezolana un caso excepcional, por su bajo índice de intermediación financiera desdibujando de esta forma su papel, al pasar de la intermediación a cumplir una función

transaccional, recurso que le queda para tratar de compensar la disminución de los ingresos provenientes de su principal actividad. Pero también en este rol enfrenta dificultades, por el descalce entre el incremento constante de los gastos asociados a la prestación de los servicios bancarios, y el rezago en la actualización de las tarifas autorizadas por el BCV para remunerar dichos servicios.

El sector continúa sus esfuerzos conducentes a la optimización y modernización de sus sistemas y medios de pago, y la bancarización de la masa de fondos circulantes en la economía, que ha dado nombre a la llamada dolarización financiera.

EL SISTEMA FINANCIERO

Al cierre del mes **de junio de 2021**, se encuentran operando en el Sistema Financiero Nacional un total de 29 Bancos: 23 Bancos Universales, 1 Banco Comercial, 1 Banco con Leyes Especiales, 3 Bancos Microfinancieros y 1 Instituto Municipal de Crédito. De acuerdo a informes externos disponibles y en función de la Cuota de Mercado del Total del Activo, que cada banco posee con respecto al Sistema Banca Comercial y Universal, al cierre del mes de junio de 2021 operan: 2 Bancos Grandes, 7 Bancos Medianos, 4 Bancos Pequeños y 15 Bancos Muy Pequeños.

El total del Activo del Sistema de la Banca

Comercial y Universal al cierre del Primer Semestre de 2021, se ubicó en Bs.19.109.605 mil millones, esta cifra representa un aumento de 203,44% (Bs. 12.812.045 mil millones en cifras absolutas) con relación al mes de diciembre de 2020 y un incremento del 1.572,25% (Bs. 17.966.854,76 mil millones en cifras absolutas), para el periodo de un año, junio 2020-junio 2021.

Los cuatro principales bancos representan una Cuota **de Participación en el Total de Activo** del 80,90% para el cierre del Primer Semestre de 2021. Esta posición para diciembre de 2020 estaba en 81,30%, manteniéndose la concentración del activo en torno a los cuatro principales bancos del país.

Al finalizar el mes de Junio 2021, las **Captaciones del Público** en el Sistema Banca Comercial y Universal cierra con un total de Bs. 5.290.011 mil millones, este valor representa un aumento de 246,38% (Bs. 3.762.775 mil millones en cifras absolutas), con respecto al mes de diciembre 2020. Al comparar esta cifra con la obtenida en el mes de junio 2020, se observa un aumento de 1.741,27% (Bs. 5.002.709 mil millones en cifras absolutas). De estas Captaciones del Público, el 68,40% se concentró en los 4 principales bancos, resultando inferior en 1 punto porcentual, con respecto al mes de diciembre 2020. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de junio 2020, es inferior en 4,40 puntos

porcentuales.

La Cartera de Crédito Bruta, al finalizar el mes de Junio 2021, presenta en el Sistema Banca Comercial y Universal un total de Bs. 905.198 mil millones, superior en 188,76% (Bs. 591.722 mil millones en cifras absolutas) con respecto al mes de diciembre 2020. Al comparar esta cifra con la obtenida en el mes de junio 2020, es superior en 2.582% (Bs. 871.442 mil millones en cifras absolutas). De esta Cartera de Créditos Bruta, el 60,90% se concentró en los 4 primeros bancos que conforman este rubro, resultando superior en 3,6 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2020. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de junio 2020, es superior en 7,3 puntos porcentuales.

Las Inversiones en Títulos Valores, al finalizar el mes de junio 2021, el Sistema Banca Comercial y Universal ha invertido, en Títulos Valores, un total de Bs. 12.185.192 mil millones, esta cifra es superior en 189,61% (Bs. 7.977.722 mil millones en cifras absolutas), con respecto al mes de diciembre 2020. Al comparar esta cifra con la obtenida en el mes de junio 2020, es superior en 1.461,35% (Bs. 11.404.765 mil millones en cifras absolutas). De estas inversiones en Títulos Valores, el 97,50% se concentró en los 4 primeros bancos que conforman este rubro, resultando inferior en 0,2 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2020. Al

comparar esta concentración con la obtenida en el mes de junio 2020, se mantiene igual.

La Intermediación Financiera en este Primer Semestre de 2021, disminuyó en 3,42 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2020, por otro lado, presentó un aumento de 5,36 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2020, al ubicarse la Cartera de Créditos Bruta sobre las Captaciones del Público del Sistema Banca Comercial y Universal en un 17,11%, al cierre de junio 2021.

La Cobertura de la Mora (Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Vencidos + Litigio), para la Banca Comercial y Universal, se ubicó en 191,69% para el cierre del mes de junio de 2021; aumentando en 98,55 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2020, igualmente presentó un aumento de 141,11 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2020.

El índice de morosidad, que representa la relación entre Cartera de Créditos Inmovilizada sobre el Total de la Cartera de Créditos Bruta, para el Sistema Banca Comercial y Universal, se ubicó en 2,34%, disminuyendo en 1,01 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 2020, y con respecto al mes de junio 2020, presentó igualmente una disminución de 4,29 puntos porcentuales.

El Resultado Neto Acumulado Anual, al cierre del Primer Semestre del 2021, para el Sistema Banca Comercial y Universal, presenta un valor de Bs. 151.693 mil millones, superior en 4.905,96% (Bs. 148.663 mil millones en cifras absolutas), con respecto al resultado neto acumulado obtenido al cierre del Primer Semestre del año 2020. De este resultado, el 77,50% se concentró en los 4 primeros bancos que conforman este rubro, resultando superior en 12 puntos porcentuales, con respecto al obtenido al cierre del Primer Semestre del año 2020.

En cuanto a la Rentabilidad del Patrimonio, del Sistema Banca Comercial y Universal, el resultado de la Rentabilidad del Patrimonio (ROE), para el Primer Semestre del 2021, alcanzó un valor de 10,28%, presentando un aumento de 0,18 puntos porcentuales, con respecto al valor obtenido en diciembre de 2020 y con respecto a junio de 2020, presenta un aumento de 6,08 puntos porcentuales.

BANCO SOFITASA

El Banco Sofitasa presenta al cierre del semestre recién finalizado, cifras que exponen un coherente comportamiento dentro del contexto macroeconómico:

En el rubro del **Total Activo**, el Banco Sofitasa presenta una cifra de Bs. 64.865 mil millones para el cierre del Primer Semestre de 2021, comparando esta cifra con la posición

experimentada en junio 2020, de Bs. 7.350 mil millones (últimos doce meses), se reporta un incremento anualizado del 782,46%. Así mismo, comparando esta cifra con la obtenida en el segundo semestre 2020, de Bs. 36.865 mil millones, se observa un aumento del 75,95%. El Sistema Banca Comercial y Universal presenta un incremento del Total Activo de 1.572,25%, para los últimos doce meses. En cuanto a la Cuota **de Participación en el Total de Activo**, el Banco Sofitasa representa el 0,30% para el cierre del Primer Semestre de 2021. Esta posición para diciembre del 2020 estaba en 0,60%.

En el renglón **Captaciones del Público**, el Banco Sofitasa cierra del primer semestre del 2021 con una cifra de Bs. 11.467 mil millones, reflejando un aumento del 150,22% con relación al nivel alcanzado de Bs. 4.583 mil millones en diciembre de 2020. En comparación con el monto obtenido en el cierre del primer semestre 2020 de Bs. 1.262 mil millones, presentaron un desplazamiento positivo del 808,62%. La variación para el Sistema Banca Comercial y Universal fue del 1.741,27%, para los últimos doce meses.

Desde el punto de vista de las **Fuentes de Recursos Captados**, Sector Oficial vs Sector Privado, al final del primer semestre de 2021, las Captaciones del Sector Oficial representan un 2,97%, del Total de las Captaciones del Banco; significando una disminución de 0,33 puntos porcentuales con respecto a junio 2020

el cual fue de 3,30%; de tal manera que al cierre del primer semestre del 2021, el 97,03% de las captaciones de la Institución representan recursos captados del sector privado. El Sistema de la Banca Comercial y Universal, para el cierre del mes de junio de 2021, alcanzó un valor de 8,70%, en recursos captados del sector oficial.

Cartera de Créditos Bruta, la Institución cierra el primer semestre 2021, con un monto de Bs. 846 mil millones, que comparado con el nivel alcanzado al cierre de junio del 2020, de Bs. 69 mil millones, representa un aumento del 1129,18% para los últimos doce meses; el Sistema se desplazó en un incremento del 2.581,65% para el mismo periodo. Comparando los movimientos alcanzados por la Institución, con relación al mes de diciembre de 2020 por Bs. 972 mil millones se observa una disminución de 12,92%, para el semestre. El Sistema experimentó un incremento del 188,76%, para el mismo periodo.

El **Índice de Intermediación Financiera (Cartera de Créditos Bruta / Captaciones del Público)** del Banco Sofitasa, al mes de junio de 2021, se ubica en 7,38%. Es de señalar que la intermediación nacional de la Banca Comercial y Universal presentó un índice del 17,11% para este mismo mes.

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

Sistema de la Banca Comercial y Universal cierra el primer semestre de 2021 con un valor de 2,34%.

El Resultado Neto Acumulado Anual de la Institución, alcanzó la cifra de Bs. 124 mil millones al cierre del año 2021, presentando un aumento del 1.622,06% con respecto al cierre del primer semestre del año 2020. El Sistema presentó un incremento del 4.905,00% con respecto al mismo período.

La Rentabilidad del Patrimonio (ROE) del Banco Sofitasa, (Resultado Neto / Patrimonio Promedio), alcanza para el primer semestre de 2021, el valor de 0,49%. En cuanto al cierre del primer semestre de 2020, este resultado fue del 0,43% observándose un aumento de 0,06 puntos porcentuales, para el periodo de doce meses. El Sistema Banca Comercial y Universal para éste indicador obtuvo un valor de 10,28% para el cierre de junio de 2021, presentando un incremento de 6 puntos porcentuales para el mismo período.

En cuanto a los **Índices de Adecuación Patrimonial**, en la relación (**Total Patrimonio más Gestión Operativa / Activo Total**) **mínimo del 9%**, el Banco Sofitasa para el mes de junio del 2021 obtuvo un valor de 158,75%, presentando un aumento de 32,28 puntos porcentuales, respecto al cierre del mes de diciembre de 2020. En cuanto a **la relación (Patrimonio Primario más Patrimonio Secundario / Total Activo y Operaciones**

Contingentes Ponderadas) **mínimo del 12%**, su valor fue de 750,32%, lo cual significó un incremento de 458,84 puntos porcentuales, respecto al cierre del mes de diciembre de 2020.

El indicador de **Eficiencia del Gasto** del Banco Sofitasa, ((Gastos de Personal+ Gastos Operativos)/Ingresos Financieros), para el cierre del mes de junio de 2021, alcanzó un valor de 34,56%; para el cierre del segundo semestre de 2020, éste indicador presentó un valor de 39,26%, presentando una disminución de 4,70 puntos porcentuales.

Es importante reseñar el desarrollo de algunas actividades durante el semestre que acaba de concluir, que de alguna manera son determinantes en el funcionamiento de la institución:

La Red de Agencias del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., culminó el primer semestre de 2021 con setenta (70) oficinas en el territorio nacional, apoyadas por una (1) Taquilla Externa de Atención al Cliente, ubicadas en dieciocho (18) estados de la geografía nacional, distribuidas en ocho (08) Vicepresidencias Regionales, a saber: Táchira I, Táchira II, Los Andes, Los Llanos, Centro-Occidental, Nor-Occidental, Capital y Oriente, adscritas a la Vicepresidencia de Sucursales y Agencias.

El objetivo estratégico, para el primer

semestre de 2021, se centró en el incremento de las Captaciones y la facturación por Puntos de Venta. Durante el periodo se hizo énfasis en la aplicación del esquema de evaluación de gestión a toda la red identificando los objetivos de mayor valor estratégico, alineándolos con los intereses de la organización, el personal de las Agencias y las expectativas de los clientes.

Los resultados arrojados durante el primer semestre en el esquema de evaluación ubican la gestión de cada Vicepresidencia Regional en el siguiente orden: Región Caracas con 35.59% en Captación y 68.47% en Facturación de Cumplimiento, Centro-Occidental 34,79% en Captación, y con 64.21% en Facturación, Táchira I con un 28.83% en Captaciones y en Facturación 67.79%, Región Los Llanos con 25.89% de Captaciones y 66.66% en Facturación, Región Nor-Occidental 23,44% en Captaciones y 62.09% en Facturación, Regional Táchira II 21.17% en Captaciones y 62.05% en Facturación y Región los Andes con 19,21% de Captaciones y 60,90% en Facturación.

Considerando el desempeño por Agencias podemos mencionar que: 15 Agencias alcanzaron como mínimo el 50% de la meta establecida, en cuanto al objetivo estratégico en Captaciones y Facturación POS, siendo la oficina líder la Agencia Plaza Miranda con un 58,68%; seguida de: Barquisimeto Zona Industrial, Valencia Zona Industrial, Quinta Avenida, Guatire, Guanare, Cabudare,

Barinas El Dorado, Sabaneta de Barinas, Puerto La Cruz, Platanal, La Encrucijada, Sambil, Valencia y Guasualito.

El Banco Sofitasa durante el primer semestre 2021 realizó el lanzamiento de las nuevas Cuentas en Moneda Extranjera (SOFIDIVISAS), en pesos colombianos, dólares y euros; así como la Custodia de Divisas, esto con la finalidad de ampliar el Portafolio de Productos, y así ofrecer a nuestros clientes alternativas para el manejo de sus divisas de manera ágil, segura y efectiva; permitiendo la apertura de las cuentas a través de toda su Red de Agencias, y para movilización se establecieron como primera fase las siguientes agencias: Principal, Centro, Baratta, el Rosal, Barinas El Dorado, Santa Bárbara del Zulia, La Grita, La Fría, Mérida, Viñedo y Barquisimeto.

Asimismo, y con la finalidad de fortalecer las relaciones con nuestros clientes el Banco realizó una visita, en el mes de marzo, a la ciudad de La Grita, lo que permitió un acercamiento importante con el gremio dedicado a la agricultura de los productos que se producen en la zona, y se distribuyen en el resto del país.

También en el mes de junio el Banco Sofitasa fue invitado a la inauguración de la Casa de Bolsa del Sur del Lago, Sociedad de Corretaje, con la finalidad de promover estrategias de apoyo a los agremiados, enfatizando en los

nuevos productos en moneda extranjera que ofrece nuestra institución.

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

Con relación a la **Cartera de Crédito de Tarjetas Rotativa y de Compra Cuotas** experimentó un crecimiento de Bs. 1.289.546.066,44, para ubicarse en un total de Bs. 32.797.405.034.53 lo que representó una variación porcentual del 4,09% con respecto a la Cartera al cierre de diciembre de 2020, y un aumento de Bs 16.519.005.965,90, lo que representó el 101,48% con respecto a la misma Cartera, al cierre de Junio de 2020.

En relación con la morosidad, la Cartera se ubica en Bs. 34.832.283,62, habiendo experimentado una disminución 21,72%, es decir, de Bs. 9.665.782,99 con respecto al segundo semestre de 2020 de Bs., el valor absoluto del indicador de morosidad se posicionó en 0,11%.

Las cifras muestran el esfuerzo sostenido en pro de un crecimiento sano de la Cartera, y la gestión de la Cartera Vencida apalancado en

procesos de cobranzas y recuperación efectivos. Asimismo, durante el semestre se continuó con el otorgamiento de nuevos Plásticos, incentivo al uso del Compra Cuotas Plus, mantenimiento de clientes, a través de aumentos de límites de crédito puntuales para clientes con buen hábito de pago.

Durante el primer semestre 2021 el universo de **Tarjetas de Crédito Activas** se ubicó en 28.669 unidades, de las cuales 7.312 son tarjetas Visa, y 21.357 son MasterCard; incorporándose la cantidad de 39 nuevos plásticos, haciendo uso de la herramienta de Credit Scoring y el apoyo de la Red de Agencias.

Finaliza el primer semestre 2021, con un inventario de **Puntos de Venta** activos por el orden de 8826 unidades, distribuidos en 6.718 comercios afiliados a nivel nacional, fomentando la migración de dispositivos ubicados en comercios con bajos niveles de facturación, y dispositivos reparados para atender las 31 averías que vienen presentando en comercios de alta facturación, igualmente la nuevas afiliaciones de carácter estratégico. De esta manera se incentiva el uso de los Puntos de Venta por parte de los comercios afiliados, y se brinda una mejor calidad de servicio en la atención, realizando un monitoreo constante de la red de Puntos de Venta.

Durante el primer semestre 2021, los

comercios afiliados con **Puntos de Venta** del Banco Sofitasa procesaron un total de 170.651 transacciones de Tarjeta de Crédito por un monto total de Bs. 1.602.656.880.782,24, lo cual representó una disminución del 15.09 %, a nivel transaccional y un aumento del 298,65 %, a nivel de monto facturado con respecto al II semestre 2020. Además, se procesaron 9.464.156 transacciones de Tarjetas de Débito por un monto total de Bs. 44.079.693.341.433,90, lo que significó una disminución del 132 %, a nivel transaccional y un aumento del 162,08%, a nivel de monto facturado con respecto al II semestre 2020. Es de hacer notar que el incremento de los volúmenes facturados para TDD y TDC, fue el impacto de la excelente distribución de los dispositivos reparados en comercios afiliados de alta facturación, así como también la confianza percibida por nuestros comercios afiliados con la opción de abono diario de sus ventas los fines de semana y días festivos.

Al finalizar el primer semestre del año 2021 se cumplió con la tercera fase del **proyecto Pago Móvil**, obteniéndose la certificación por parte de SUICHE 7B, del servicio C2P (Cobro Comercio a Persona), asimismo, se iniciaron las pruebas del servicio Biopago; ambos servicios estarán a disposición de los clientes en el segundo semestre de 2021.

Se evidenció que durante este periodo se afiliaron al servicio **Pago Móvil Persona a**

Persona (P2P) 10.800 nuevos clientes, y al servicio de Persona a Comercio (P2C) se afiliaron 384 empresas. Asimismo, se efectuaron 1.821.432 operaciones de P2P por un monto de Bs. 44.153.240.509.546,40, representando un incremento del 2.07% y 505.56%, respectivamente; de igual forma se realizaron 24.915 operaciones de P2C por un monto de Bs. 1.499.093.833.661,03, representando un aumento del 79.21% y 518.93%, respectivamente con relación al semestre anterior.

Con respecto a los ingresos generados del servicio Pago Móvil, se observó un aumento de Bs. 65.516.118.317,24, lo cual representa una variación porcentual de 646.73%, en comparación al cierre del segundo semestre 2020.

Cabe destacar, que al culminar el primer semestre del año 2021, se obtuvo un incremento en los montos transaccionales realizados a través del canal Sofinet de 105.606.279.894.438,56 Bs., en comparación con el monto de las transacciones efectuadas en el segundo semestre 2020, lo que representó un crecimiento de 234,04.%

Para el cierre del primer semestre 2021, se realizaron un total de 3.682.834 operaciones de consultas, transferencias y pagos entre clientes naturales y jurídicos, por medio del servicio de Banca Virtual Sofinet.

Para el cierre del primer semestre 2021, se realizaron por Sofinet operaciones transaccionales entre cuentas de clientes y pagos por un monto total de 184.389.774.621.951 Bs., entre las que destacan principalmente las transferencias a cuentas de clientes en Sofitasa.

En materia de **Gestión Reclamos y de Atención al Cliente**, el Ratio Gestión Reclamos (Reclamos/Clientes Activos) en el primer semestre 2021 arrojó un valor del 0,06% al cierre del semestre, manteniéndose por debajo del Ratio Semestral para Venezuela (1% y 1,9%). Se sigue observando satisfactoriamente el resultado de la gestión, debido a que existe una importante disminución (460 casos menos) para el cierre de este primer semestre de 2021, con un registro de 237 reclamos interpuestos por los clientes, en comparación con el Segundo Semestre de 2020, cuyo registro fue de 697 reclamos. El Banco reporta para el semestre que acaba de concluir, la relación de 01 reclamo por cada 1633 clientes activos del Banco.

En términos monetarios, la cantidad de reclamos recibidos y reportados para el primer semestre de 2021, fue de 237, para un total de Bs. 378.756.950.705,00. De este total de transacciones reclamadas, 151 (64%) por un monto total de Bs. 238.648.516.599,00 (63%), fueron declaradas como *Procedentes*; 72 (30%) por un total de Bs. 63.905.008.106,00

(17%) fueron declaradas como *No Procedentes* y 14 (6%) por un total de Bs. 76.203.426.000,00 (20%) se encuentran *Pendientes* o *En Proceso* de solución. En cuanto a los tiempos de respuesta para la atención de los reclamos reportados en el primer semestre de 2021, se reporta que el 91,98% de los casos fueron respondidos en un lapso promedio de 14 días, cifra que se encuentra dentro de los 20 días establecidos por el Ente Regulador.

En el primer semestre del 2021, en el **Portafolio de Gestión de Proyectos** se catalogaron un total de 21 (veintiún) Proyectos, en donde el resultado de la gestión fue el siguiente: Los 21 (Veintiún) Proyectos obtuvieron un porcentaje de ejecución para el primer semestre de 61%, de los cuales 6 (seis) están asociados al objetivo estratégico de Crecimiento (CRI), 7 (siete) de Eficiencia Operativa (EOP), y por último 8 (ocho) apuntan al objetivo de Cumplimiento por diversas regulaciones emanadas por SUDEBAN y el Banco Central de Venezuela BCV.

Producto de la ejecución y desempeño de las áreas funcionales y técnicas el resultado alcanzado por los indicadores estratégicos fue el siguiente: El índice promedio de ejecución de la Cartera Total de Proyectos, al final del primer semestre del 2021, obtuvo como resultado el 61%, y los indicadores promedio de ejecución asociados a cada objetivo

estratégico del Banco, presentaron los siguientes promedios: 72% en el indicador CRI, 70% en Eficiencia Operativa y el indicador de cumplimiento presentó un 56%.

Para el primer semestre del 2021, se culminaron los siguientes proyectos: 1) Proyecto Multi-Móneda Fase 1, 2) Proyecto Naiguatá, 3) Proyecto Migración del sistema operativo Power7, 4) C2P Pago Móvil Interbancario 5) proyecto Adecuación del Servidor WEB Ambiente de desarrollo y producción (Aplicaciones Web).

Los proyectos priorizados por la Vicepresidencia Ejecutiva están conformados por una Cartera de diez (10) proyectos para el segundo semestre del 2021. En esta fase se encuentra en formulación los siguientes proyectos: 1) Implantación y Adecuación de la Normativa PCI; 2) Migración Data Center; 3) Nuevo internet Banking; 4) L.A Sistemas; 5) Plataforma Intermedia; 6) Upgrade Postillón; 7) Upgrade Cadencie. En ejecución: 1) Nueva familia de Punto de venta; 2) Cámara de Compensación Electrónica (SIMF y LBTR); 3) COE Web Control Optimo de Efectivo.

En otro orden de ideas, **el Comité de Riesgos**, de conformidad con las atribuciones y responsabilidades asignadas en la Resolución 136.03 “Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos” se ha reunido durante el primer semestre de 2021 para tratar los aspectos propios de la

Administración Integral de los Riesgos y en cumplimiento de sus funciones también ha realizado la supervisión del desempeño de la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos. Durante dicho lapso ha conocido, evaluado, analizado y aprobado las actividades efectuadas por dicha Gerencia General, así como ha conocido y evaluado los reportes diseñados para las estimaciones de Riesgo hasta la presente, y ha verificado los resultados de las evaluaciones de Riesgo efectuadas.

Con respecto al **Riesgo de Crédito**, es de señalar, que durante el primer semestre de 2021, el Banco a través de la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos generó detalladamente y con frecuencia mensual cada uno de los informes elaborados sobre Riesgo de Crédito, en los cuales se presenta la Estimación de la Exposición al Riesgo de Crédito, a través de los resultados de las Pérdidas Esperadas e Inesperadas calculadas a través de la metodología de alturas de mora y su contrastación con las pérdidas efectivamente realizadas. El cálculo del capital económico de Riesgo de Crédito mediante métodos más robustos, con la aplicación de la metodología Credit Risk+, el cual se ha presentando de manera mensual. Así mismo, los informes muestran la exposición al riesgo de crédito por tipo de cliente, por producto, por actividad económica del cliente y por zona geográfica; además incluyen el seguimiento de los indicadores y

límites legales e institucionales establecidos para este tipo de riesgo. De igual manera y con frecuencia diaria, se realizó el reporte de seguimiento a los créditos cobrados y liquidados, a fin de mantener el monitoreo continuo a las cifras estimadas y su impacto en los indicadores patrimoniales.

Es importante mencionar que el Banco durante el primer semestre de 2021 continuó con la liquidación de créditos correspondientes a la Cartera Productiva referentes al rubro del Sector Agroalimentario, bajo las especificaciones hechas por el Ejecutivo Nacional y reguladas por los Organismos Contralores (SUDEBAN y BCV). De igual manera, se liquidaron créditos comerciales, bajo la modalidad de Créditos Indexados. La Gerencia General de Administración Integral de Riesgo durante este semestre, participó en las sesiones de Comité de Créditos como miembro con voz.

El Banco continúa calculando las provisiones de la Cartera de Créditos en cumplimiento de la normativa vigente establecida mediante la Resolución N° 009/1197 de fecha 28 de noviembre de 1997, lo cual le ha permitido mantener una adecuada cobertura de su riesgo de crédito.

En relación al **Riesgo de Liquidez**, es importante señalar que en atención a la normativa vigente en materia de Administración Integral de Riesgos, el Banco a

través de la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos ha presentado los indicadores específicos y los reportes sobre riesgo de liquidez exigidos por la Resolución N° 136.15 “Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez”, mediante la metodología de Brechas GAP de Liquidez, la cual se fundamenta en el análisis de volatilidad de las cuentas con vencimiento incierto, de tal manera que se basan en supuestos sustentados en modelos de comportamiento, así como de los indicadores RALE, RALEA y RACOCAP. De acuerdo a lo observado en el comportamiento de los ratios de liquidez durante el primer semestre de 2021, la Institución en el corto plazo ha mantenido una posición de liquidez positiva, a través de la gestión en la estructura del balance (activo vs. pasivo). Esta Institución Financiera realiza seguimiento diario de las líneas de acción estratégicas aprobadas por la Junta Directiva, efectuando las actividades requeridas para lograr cumplir con la normativa y poder así mitigar el impacto que pudieran generar los costos asociados. Durante este primer semestre de 2021, la Institución continúa, en coordinación con las áreas pertinentes, la ejecución de los procesos necesarios, con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en la normativa y en la transmisión del AT28 “Liquidez”. Igualmente se realizaron las pruebas de back y stress testing para el primer y segundo trimestre de 2021 concluyendo que los modelos son adecuados. Igualmente es

importante mencionar que la Institución, durante este primer semestre, se encuentra en proceso de Visita de Inspección Especial por parte de la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), con el objeto de revisar y evaluar las metodologías para la administración del Riesgo de Liquidez y de manera oportuna, la Gerencia General de Administración Integral de Riesgo, ha entregado los requerimientos solicitados y ha participado en las reuniones convocadas por los funcionarios del Ente Supervisor.

Para el **Riesgo de Mercado**, durante el primer semestre de 2021, se continuó con la generación de los reportes del VaR de Mercado a través del método de Simulación Histórica, para el caso del Portafolio de Inversiones en Moneda Nacional y Extranjera tanto de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar como de todo el Portafolio de Inversión incluyendo la Cartera al Vencimiento. Adicionalmente, se presentó de manera diaria el Reporte de valoración referencial de todo el portafolio de títulos por parte de la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos, los cuales proporcionan a la Institución una serie de análisis de las diferentes medidas de riesgo, que alertarán sobre posibles situaciones que puedan derivarse en Riesgo de Mercado, y de esta manera se contribuye a facilitar la toma de decisiones del Banco, al control y mitigación del mismo, en cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 136.03.

En el Riesgo de Tasa de Interés, se han presentado los reportes elaborados por la Gerencia General de Administración Integral de Riesgo durante el primer semestre de 2021, tales como: brechas de sensibilidad, variaciones de las tasas promedios ponderadas activas y pasivas (Costo de Fondeo) por productos y consolidada, de igual forma ha revisado la evolución del spread financiero, sobre el cual se ha hecho el seguimiento diario de acuerdo a los reportes emitidos por esta Gerencia General a efectos de estimar el impacto en las cifras proyectadas, el costo de fondeo y los indicadores patrimoniales del Banco.

En cuanto al Riesgo Operacional, el Banco continúa con la actualización de las bases de datos de incidencias y eventos de pérdidas, las cuales son fundamentales para realizar el análisis tanto cualitativo como cuantitativo. Durante el primer semestre de 2021, se presentó de manera mensual el cálculo del VaR de Riesgo Operacional por medio del Método Básico, mientras se avanza con la recolección de los eventos de pérdida para obtener la cuantificación del VaR por métodos más avanzados, cuando se tenga suficiente data histórica de dichos eventos.

En cuanto a las incidencias operacionales en los canales electrónicos, se informó de forma mensual las incidencias que se presentaron durante el primer semestre de 2021, así como su respectiva solución y reporte de manera

oportuna al Banco Central de Venezuela (BCV) y a la SUDEBAN, en cumplimiento de la normativa legal vigente.

Durante el primer semestre se realizó el Análisis de Riesgo Operacional y Tecnológico del nuevo servicio Sofimóvil (C2P), el informe de Autoevaluación del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) correspondiente al año 2020 y el Análisis del Impacto Económico Financiero del nuevo producto y/o servicio Sofimóvil (C2P).

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

La Gerencia General de Administración Integral de Riesgos participó en la continuidad de los siguientes proyectos: Pruebas de Red de Conexión Naguayatá, Biopago, C2P, Cuentas en Moneda Extranjera, Apoyo en el análisis de los riesgos asociados en el proceso de actualización del reléase del sistema operativo del Core Bancario (V7R1 a V7R3), Pruebas y Certificación para la migración de los diversos procesos al Servidor Glassfish, Migración e implantación del COE Custodia y

COE Web, Apoyo a la Vicepresidencia de Créditos en el seguimiento de los créditos indexados.

El Banco durante este primer semestre, a través de la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos en coordinación con los miembros del Comité de Riesgos, dada la decisión del Ejecutivo Nacional al decretar el Estado de Alarma para atender la emergencia sanitaria producto de la Pandemia generada por el covid-19 y de acuerdo a lo instruido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, al suspender de manera temporal todas las actividades que implican la atención directa al público a través de las agencias, taquillas, oficinas y sedes administrativas de las instituciones del sector bancario nacional, mantuvo la activación del Plan de Continuidad de Negocios, para seguir ofreciendo el servicio bancario, garantizando la asistencia del personal mínimo requerido para el funcionamiento y uso óptimo de los canales electrónicos y de los procesos regulatorios que no pueden parar, tomando en cuenta las medidas preventivas indicadas por el ente contralor.

Asimismo, la Gerencia General de Administración Integral de Riesgo sigue con la actualización del formato de Registro de los Procesos Críticos y del Personal que los ejecuta, la coordinación de las Rutas de transporte para el traslado del personal que

ejecuta los procesos críticos, el apoyo en la elaboración de los protocolos de distanciamiento social en las oficinas de atención al público y en los puestos de trabajo, de la desinfección de las oficinas y puestos de trabajo, del uso del material de protección individual (EPI), de actuación en caso de que el personal presente síntomas o se contagie de COVID-19, para protegerle y proteger al resto de la plantilla, que garanticen que los empleados están sanos antes de volver a la oficina y de desplazamiento en las rutas de transporte para el traslado del personal.

Igualmente, es importante señalar que el Banco con la finalidad de que los clientes continúen haciendo uso efectivo de los canales electrónicos y de esta manera ir adecuándose a las exigencias del mercado nacional, durante este primer semestre, ha revisado, modificado y/o ratificado los límites operacionales, de autoridad y escalamiento para la aprobación de excepciones, de las operaciones con: Tarjetas de Débito por Punto de Venta, Operaciones por Sofinet, Transferencias Interbancarias de Alto Valor, Retiros en efectivo y pago de cheques en efectivo masivo por taquilla en las agencias, Retiros de Efectivo por Cajeros Automáticos, Pagos Móviles P2P, P2C y C2P por Sofimóvil. Por otra parte, se realizó la presentación del análisis del comportamiento de las operaciones de efectivo en las agencias y propuestas del establecimiento del cupo en bóveda y los límites para autorizaciones de

operaciones en las agencias.

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

El equipo de la Vicepresidencia de Tecnología del Banco Sofitasa en el primer semestre 2021, ha trabajado continuamente en los diferentes proyectos tecnológicos, lo que permitió cumplir con los diferentes retos presentados, los cuales se resumen a continuación: Se realizó la certificación y pase a producción de los proyectos: interconexión Naiguatá (FASE I) y Pago Móvil C2P.

Paralelamente, se están realizando los ajustes en el proyecto de Biometría, para continuar con las pruebas y poder certificar el próximo trimestre. Adicionalmente ya fue certificado internamente el proyecto de la nueva familia de Puntos de Venta; actualmente se está ejecutando la gestión para la certificación con las Marcas VISA y MasterCard.

Para el proyecto modernización de Cámara de Compensación, estamos en el desarrollo y pruebas de envío para SGLBTR (alto valor) y Crédito Inmediato. Es importante indicar que ya estamos en producción de alto valor SGLBTR como receptor. En la Fase II se realizará el Débito Inmediato.

Es importante destacar, el esfuerzo y la dedicación de nuestro talento humano en el mantenimiento de todos los servicios operativos y de cumplimiento, resaltando el interés y emprendimiento para cumplir con los nuevos retos de la organización a todo nivel.

Durante el primer semestre 2021 se reseña las actividades desarrolladas en el área: La Continuación de verificación de mecanismos del sistema de Pago Interbancario P2P, P2C, C2P y BioPago en materia de seguridad. Se ajustó el parámetro de vencimiento de clave dinámica para el servicio de pago móvil (C2P). Se inició el diagnóstico de cumplimiento de la Norma PCI-DSS exigida por las marcas de tarjetas de pago. Participación en las mesas de trabajo (negocio y técnica) con proveedores para la selección del nuevo internet banking. Se realizó el respectivo análisis de vulnerabilidades en nuestros servidores críticos y enlaces externos. Evaluación e Intercambio de llaves de la nueva familia de POS a estar presente próximamente en nuestra institución. Igualmente, se continúa con la adecuación de los procesos del sistema de monitoreo del acceso a Internet de los empleados, se continuó con el fortalecimiento de seguridad mediante políticas del grupo en el Active Directory. La migración de conexiones VPN IPsec a VPN SSL de proveedores y se dio el apoyo en materia de investigación forense para casos internos. Se continuó con la Gestión de Códigos de usuarios y accesos a las diferentes plataformas y aplicaciones del

Banco Sofitasa; administración de claves de seguridad en dispositivos ATM y POS, soporte fuera de horario laboral a las áreas operativas (guardias) en gestión de accesos internos y externos (VPN); seguimiento en la reactivación de monitoreo de seguridad de la información en distintas plataformas del Banco, y resguardo de claves administradoras. Actualización de manuales y procesos del área, así como también la recopilación de requisitos exigidos por auditoría (Interna y externa).

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

En nombre de la Junta Directiva deseo manifestar nuestro reconocimiento al Talento Humano por su identificación y gran colaboración, asimismo expresamos nuestro agradecimiento a la Superintendencia de las

Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) y al Banco Central de Venezuela por el apoyo recibido, y a los Señores Accionistas por la confianza dada a nuestra gestión. Y muy especialmente honrar a nuestros clientes por su respaldo, durante este primer semestre de 2021.



Econ. Ramón Evencio Molina Durán
Presidente

Activo a junio 2021 con variaciones respecto a ejercicios anteriores

Cantidades en Bolívares

	JUNIO 2.021	DICIEMBRE 2.020	JUNIO 2020	DICIEMBRE 2019
ACTIVO				
11000 DISPONIBILIDADES	14.498.767.164.921,80	6.205.757.341.164,15	957.150.096.766,48	519.217.479.469,39
11100 EFECTIVO	763.773.419.367,85	292.252.395.005,15	81.848.648.482,11	39.246.090.318,52
11200 BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	3.045.735.772.937,76	2.602.797.420.725,33	835.619.279.591,30	267.856.594.538,03
11300 BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	200.000.000,13	28.317.181,82	31.157.515,62	4.977.223.613,75
11400 BANCOS Y CORRESPONSALES DEL EXTERIOR	10.655.057.972.616,10	3.305.826.439.757,30	38.624.048.127,18	200.954.436.928,07
11500 OFICINA MATRIZ Y SUCURSALES	0,00	0,00	0,00	0,00
11600 EFECTOS DE COBRO INMEDIATO	0,00	4.852.768.494,61	1.026.962.850,33	6.183.142.071,07
11900 (PROVISIÓN PARA DISPONIBILIDADES)	-0,06	-0,05	-0,06	-0,05
12000 INVERSIONES EN TITULOS VALORES	39.653.698.676.689,60	13.524.798.912.003,50	2.356.663.771.854,33	642.913.707.947,34
12400 COLOCACIONES EN EL B.C.V. Y OPERAC.INTERBANCARIAS	0,00	36.000.000.000,00	37.500.000.000,00	0,00
12100 INVERSIONES EN TITULOS VALORES PARA NEGOCIAR	0,00	0,00	0,00	0,00
12200 INVERSIÓN EN TITULOS VALORES DISPONIBLES PARA LA VENTA	8.644.404.629.990,75	2.744.035.134.696,23	329.930.458.137,17	157.491.533.795,59
12300 INVERSIÓN EN TITULOS VALORES MANTENIDOS HASTA EL VTO.	23.442.014.916.997,90	8.143.394.657.317,85	1.519.054.844.506,66	349.997.066.307,82
12500 INVERSIONES DE DISPONIBILIDAD RESTRINGIDA	7.567.276.332.022,38	2.601.366.330.993,55	480.175.652.537,09	135.422.299.912,81
12600 INVERSIONES EN OTROS TITULOS VALORES	2.797.678,55	2.798.995,85	2.836.578,41	2.805.931,12
12900 (PROVISIÓN PARA INVERSIONES TITULOS VALORES)	0,00	0,00	0,00	0,00
13000 CARTERA DE CREDITOS	820.007.419.841,37	954.702.649.279,21	56.338.448.323,55	109.644.315.000,40
13100 CREDITOS VIGENTES	849.255.470.717,73	971.779.027.332,88	58.432.410.781,84	111.864.161.111,98
13200 CREDITOS REESTRUCTURADOS	0,00	0,00	0,00	0,00
13300 CREDITOS VENCIDOS	34.832.293,62	44.498.066,61	417.728.332,46	14.936.287,72
13400 CREDITOS EN LITISIO	17,05	17,05	17,05	17,05
13900 (PROVISIÓN PARA CARTERA DE CREDITOS)	-25.282.883.177,03	-37.120.876.137,33	-2.511.690.807,80	-2.284.782.416,83
14000 INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	4.170.170.983.180,48	1.431.282.823.065,77	261.658.007.836,77	60.376.486.810,14
14100 RENDIMIENTOS POR COBRAR POR DISPONIBILIDADES	0,00	0,00	0,00	0,00
14200 RENDIMIENTOS POR COBRAR POR INVERSIÓN EN TITULOS VALORES	4.159.685.619.703,10	1.428.625.244.738,13	263.845.073.993,75	60.136.277.794,38
14300 RENDIMIENTOS POR COBRAR POR CARTERA DE CREDITOS	11.980.079.078,11	2.721.270.644,78	1.374.213.538,83	249.459.820,81
14400 COMISIONES POR COBRAR	96.953.637,17	527.976.970,75	30.389.592,09	62.724.235,53
14500 RENDIMY COMIS. POR COBRAR POR OTRAS CTAS POR COBRAR	0,00	0,00	0,00	0,00
14900 (PROVISIÓN PARA RENDIMIENTOS POR COBRAR Y OTROS)	-591.669.237,90	-591.669.237,90	-591.669.237,90	-72.005.040,28
15000 INVERSIÓN EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	0,00	0,00	0,00	0,00
15100 INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES Y AFILIADAS	0,00	0,00	0,00	0,00
15200 INVERSIONES EN SUCURSALES	0,00	0,00	0,00	0,00
15900 (PROVISIÓN PARA INVERSIÓN EN EMPRESAS FILIALES AFILIADAS Y SUC)	0,00	0,00	0,00	0,00
16000 BIENES REALIZABLES	3.734.957.435,76	5.028.537.872,68	10.443.709,46	16.860.853,28
17000 BIENES DE USO	418.903.802.503,04	76.978.679.961,71	10.256.077.593,55	2.953.869.453,55
18000 OTROS ACTIVOS	5.299.232.743.140,25	14.666.089.577.581,20	3.585.376.390.217,82	642.047.335.010,71
10000 TOTAL DEL ACTIVO	64.864.515.747.713,30	36.864.638.520.928,20	7.350.453.236.301,96	1.977.170.054.545,12

Pasivo a junio 2021 con variaciones respecto a ejercicios anteriores
Cantidades en Bolívares

	PASIVO Y PATRIMONIO			
	JUNIO 2.021	DIEMBRE 2.020	JUNIO 2.020	
PASIVO				
21000 CAPTACIONES DEL PUBLICO	-11.456.720.379.685,70	-4.562.721.615.594,43	-1.261.988.876.150,39	21000
21.100 DEPOSITOS EN CUENTAS CORRIENTES	-10.257.189.806.101,50	-4.308.629.401.979,75	-1.149.441.687.471,68	21100
21.101 CUENTAS CORRIENTES NO REMUNERADAS	-6.128.191.605.175,40	-2.473.532.037.895,73	-757.964.346.456,68	21101
21.102 CUENTAS CORRIENTES REMUNERADAS	-476.716.665.147,24	-296.569.247.994,55	-44.106.274.551,77	21102
21.103 CUENTAS CORRIENTES SEGÚN CONVENIO CAMBIARIO NRO. 20	-2.833.945.333.911,11	-1.106.611.420.031,40	-242.431.741.070,26	21103
21.104 DEPOSITOS Y CERTIFICADOS A LA VISTA	-570.439.061.276,45	-354.377.535.642,01	-65.709.987.499,16	21104
21.105 CTAS. CTES/SST.MERC.CAMB.LIBRE CONVERTIBILIDAD	-307.877.140.391,35	-175.439.165.416,06	-41.209.588.495,81	21105
21.106 FONDOS ESPEC.DE FIDELIC.S/SST.MERC.CAMB.LIBRE CONVERTIBILIDAD	0,00	0,00	0,00	21106
21.200 OTRAS OBLIGACIONES A LA VISTA	-4.247.960.018,90	-4.237.142.626,49	-1.115.664.358,35	21200
21.300 OBLIGACIONES POR OPERACIONES DE MESA DE DINERO	0,00	0,00	0,00	21300
21.400 DEPOSITOS DE AHORRO	-1.195.302.633.554,52	-469.855.070.983,40	-111.431.904.547,54	21400
21.500 DEPOSITOS A PLAZO	0,00	0,00	0,00	21500
21.600 TITULOS VALORES EMITIDOS POR LA INSTITUCION	0,00	0,00	0,00	21600
21.700 CAPTACIONES DEL PUBLICO RESTRINGIDAS	-2,79	-2,79	-2,79	21700
21.800 DERECHOS Y PARTICIP.SOBRE TITULOS VALORES	0,00	0,00	0,00	21800
22.000 OBLIGACIONES CON EL B.C.V.	0,00	0,00	0,00	22000
23.000 CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANAVIH	-9,96	-56.656.730,26	-5.036.250,76	23000
24.000 OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	-200.000.000.000,00	-750.000.000.000,00	-4.612.616.919,36	24000
24.100 OBLIGAC. CON INSTIT.FINANC. DEL PAS. HATA UN AÑO	-200.000.000.000,00	-750.000.000.000,00	-4.612.616.919,36	24100
24.200 OBLIGAC. CON INSTIT.FINANC. DEL PAS. A MAS DE UN AÑO	0,00	0,00	0,00	24200
24.300 OBLIGAC. CON INSTIT.FINANC. DEL EXTERIOR HASTA UN AÑO	0,00	0,00	0,00	24300
24.400 OBLIGAC. CON INSTIT.FINANC. DEL EXTERIOR A MAS DE UN AÑO	0,00	0,00	0,00	24400
24.500 OBLIGACIONES POR OTROS FINANCIAMIENTOS HASTA UN AÑO	0,00	0,00	0,00	24500
24.600 OBLIGACIONES POR OTROS FINANCIAMIENTOS A MAS DE UN AÑO	0,00	0,00	0,00	24600
25.000 OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACION FINANCIERA	0,00	0,00	0,00	25000
26.000 INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	-23.221.120.814,73	-34.664.351.880,24	-2.649.660.347,97	26000
26.100 GASTOS POR PAGAR POR CAPTACIONES DEL PUBLICO	-22.110.005.708,62	-5.497.665.222,57	-2.649.660.347,97	26100
26.200 GASTOS POR PAGAR POR OBLIGACIONES CON EL B.C.V.	0,00	0,00	0,00	26200
26.300 GASTOS POR PAGAR POR CAPTAC. Y OBLIGAC. CON EL BANAVIH	0,00	0,00	0,00	26300
26.400 GASTOS POR PAGAR OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	0,00	0,00	0,00	26400
26.500 GASTOS POR PAGAR POR OTRAS OBLIGACIONES POR INTERM.FINANCIERA	-1.111.111.111,11	-9.156.686.657,67	0,00	26500
26.600 GASTOS POR PAGAR POR OTRAS OBLIGACIONES	0,00	0,00	0,00	26600
26.700 GASTOS POR PAGAR POR OBLIGACIONES SUSORDINADAS	0,00	0,00	0,00	26700
27.000 ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	-5.989.317.403.549,40	-1.972.462.353.543,32	-475.409.362.131,92	27000
28.000 OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0,00	0,00	0,00	28000
29.000 OTRAS OBLIGACIONES	0,00	0,00	0,00	29000
20000 TOTAL DEL PASIVO	-17.679.258.904.059,80	-7.339.885.179.757,25	-1.742.665.604.110,42	20000
GESTION OPERATIVA	0,00	0,00	0,00	

Pasivo a junio 2021 con variaciones respecto a ejercicios anteriores

Cantidades en Bolívares

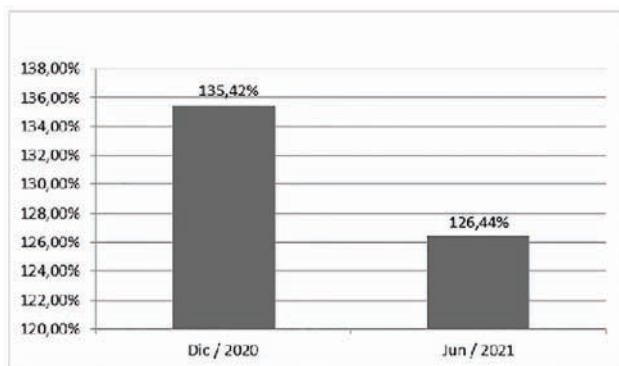
PATRIMONIO					
31000 CAPITAL SOCIAL	160.850,00	160.850,00	-160.850,00	31000	
31100 CAPITAL PAGADO	-160.850,00	-160.850,00	-160.850,00	31100	
32000 OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES	0,00	0,00	0,00	32000	
33000 APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS	-5.011,41	-5.011,41	-5.011,41	33000	
34000 RESERVAS DE CAPITAL	-164.145,21	-163.240,96	-161.732,46	34000	
35000 AJUSTES AL PATRIMONIO	-120.750.214.404.854,00	-55.073.052.258.225,70	-10.496.619.453.512,40	35000	
36000 RESULTADOS ACUMULADOS	-158.026.327.354,04	-47.908.715.747,06	-7.891.603.062,51	36000	
37000 GANANCIA O PERDIDA REALIZADA EN INVENTIVO VALORES	73.732.954.348.592,10	25.576.207.962.004,20	4.596.723.847.217,31	37000	
39000 (ACCIONES EN TESORERIA)	0,00	0,00	0,00	39000	
30000 TOTAL DEL PATRIMONIO	-47.185.256.843.852,90	-29.544.755.541.170,90	-5.607.787.612.191,47	30000	
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	-64.864.515.747.713,30	-36.864.638.520.928,20	-7.350.453.236.301,96		
61000 CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	36.619.987.810,28	32.441.851.044,23	9.819.777.545,50	61000	
71000 ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	120.660.727.755,91	30.409.624.702,18	11.892.313.575,14	71000	
76000 OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0,00	0,00	0,00	76000	
78000 CTAS. DEUD. POR OTROS ENCARG. DE CONF. (REG. PREST. VIDA, HAB)	17.382,86	17.382,86	1.942.869.404,88	78000	
78900 OTRAS CTAS. DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AH.P/LA VIVIENDA	0,00	0,00	0,00	78900	
81000 OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	13.979.565.484.710,50	4.677.241.337.051,95	903.596.317.854,87	81000	
83000 OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0,00	0,00	0,00	83000	
91000 ACTIVOS DE LOS ENCARGOS DE CONFIANZA PARA INVERSIONES CEDIDAS	0,00	0,00	0,00	91000	
CARTERA AGRICOLA DEL MES	0,00	0,00	0,00		
CARTERA AGRICOLA ACUMULADA	280.947.605.756,67	233.826.299.778,08	5.512.723.094,15		
CAPTACIONES DE ENTIDADES OFICIALES	-340.536.426.927,24	-84.656.622.629,11	-41.068.353.905,40		
MICROCREDITOS	0,00	50.196.300,00	15.101.050.889,59		
CREDITOS AL SECTOR TURISMO S/LEGISLACION VIGENTE	0,00	0,00	0,00		
CRED. HIP. S/LEY ESPEC. PROTECC. AL DEUDOR HIPOTECARIO	0,00	0,00	5.375,44		
INDICE DE SOLVENCIA PATRIMONIAL	158,75	126,47	120,22		
CREDITOS OTORGADOS A LA ACTV. MANUFACTURERA	0,00	0,00	77.576,00		
	econ. Ramón Evencio Molina Durán	Lcds. Anderson José García Vargas	Lcds. María Gabriela Galvis Vilamizar		
	Presidente	Gerente General de Auditoría Interna (E)	Viceministro de Contabilidad General		

Liquidez

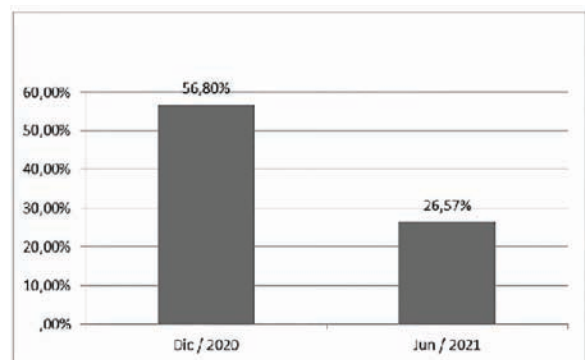
Diciembre 2020 - Junio 2021

Indicadores de Liquidez	Dic / 2020	Jun / 2021
Disponibilidades / Captaciones del Público	135,42%	126,44%
(Disponibilidades +Inv. Disp. Venta y Negociar) / Captaciones del Público (Liq. Ampliada)	195,29%	201,83%
(Efectivo + BCV) / Captaciones del Público (Prueba Ácida)	63,17%	33,23%
BCV / Captaciones del Público (Prueba Súper Ácida)	56,80%	26,57%
Cartera de Créditos Neta / Captaciones del Público	20,83%	7,15%
Captaciones Oficiales / Captaciones del Público	1,85%	2,97%

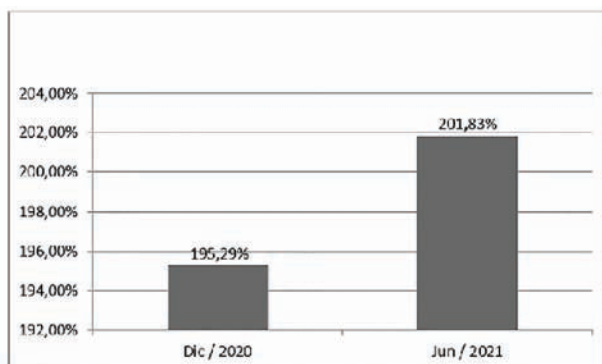
Disponibilidades / Captaciones del Público



BCV / Captaciones del Público (Prueba Super Ácida)



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

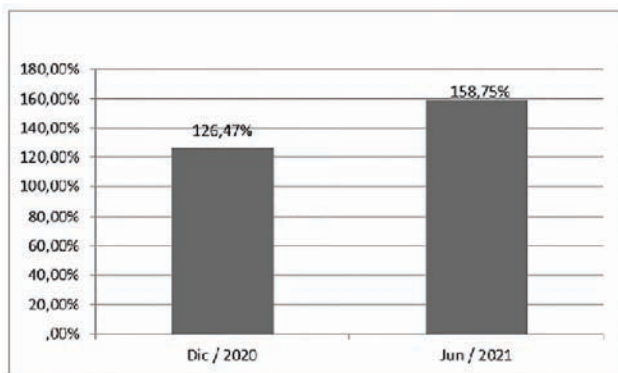


Solvencia

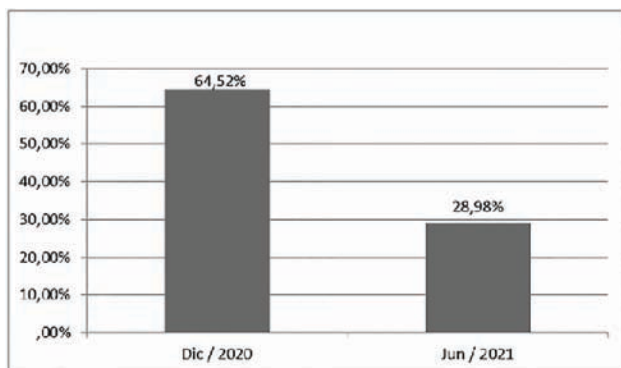
Diciembre 2020 - Junio 2021

Indicadores de Solvencia	Dic / 2020	Jun / 2021
(Patrimonio + Gestión Operativa)/Activo Total*	126,47%	158,75%
Patrimonio/Activo Ponderado por Riesgo	291,48%	750,32%
Otros Activos/(Patrimonio + Gestión Operativa)	49,56%	11,20%
Activo Improductivo/(Patrimonio + Gestión Operativa)	64,52%	28,98%

(Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total*



Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)

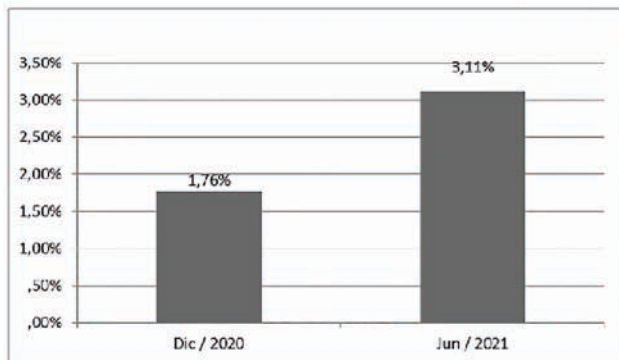


Eficiencia

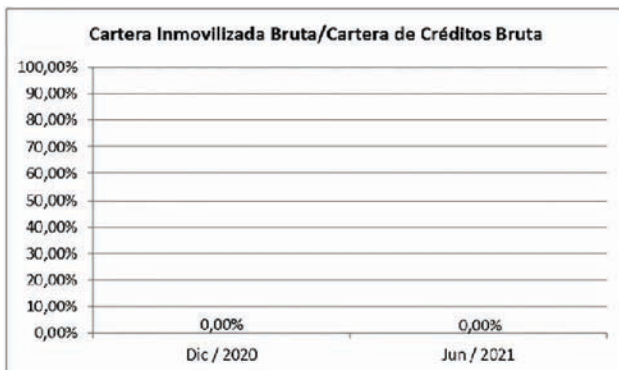
Diciembre 2020 - Junio 2021

Indicadores de Calidad de Activos	Dic / 2020	Jun / 2021
Activo Improductivo/ Activo Total	51,71%	21,08%
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	1,76%	3,11%
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera Inmovilizada Bruta	38.475,54%	75.455,49%
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Créditos Bruta	0,00%	0,00%

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



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

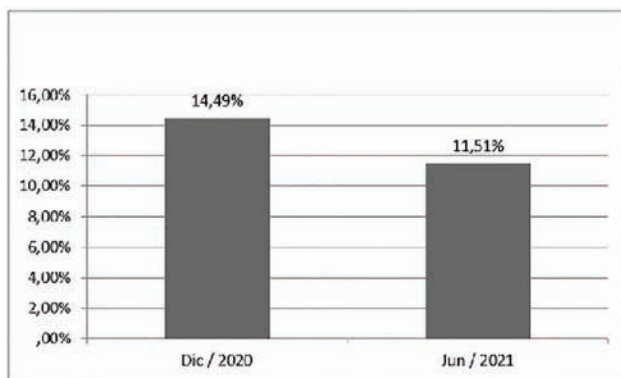


Eficiencia

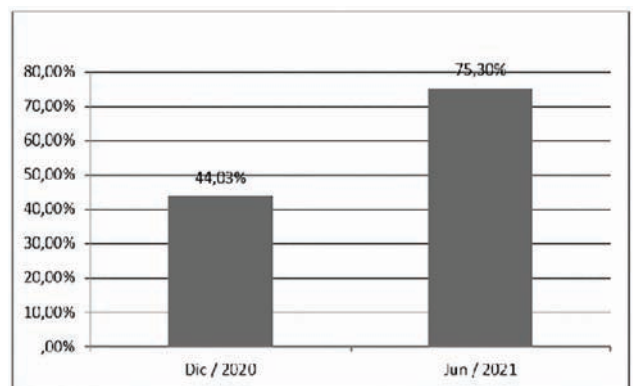
Diciembre 2020 - Junio 2021

Indicadores de Gestión Administrativa	Dic / 2020	Jun / 2021
Activo Productivo / Pasivo con Costo	1.133,31%	2.185,23%
Brecha Estructural / Activo Total	44,03%	75,30%
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	14,49%	11,51%
Otros Ingresos Operativos / Activo Promedio	4,88%	3,71%
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	39,26%	34,56%
Gastos de Transformación / Margen Financiero Neto	50,95%	79,55%
Gastos de Transformación / Activo Promedio	5,83%	7,36%

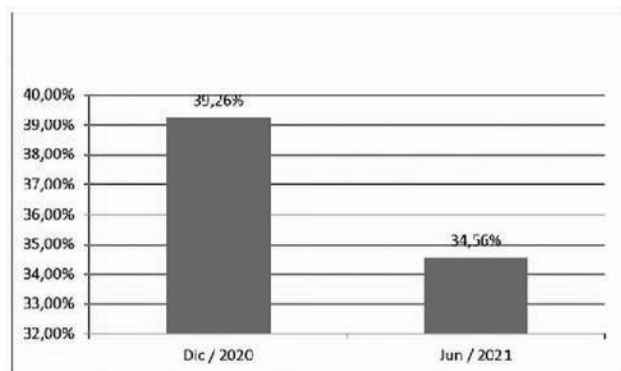
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio



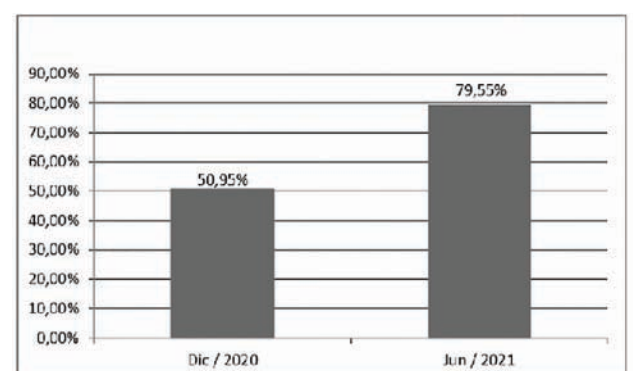
Brecha Estructural / Activo Total



(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros



Gastos de Transformación / Margen Financiero Neto

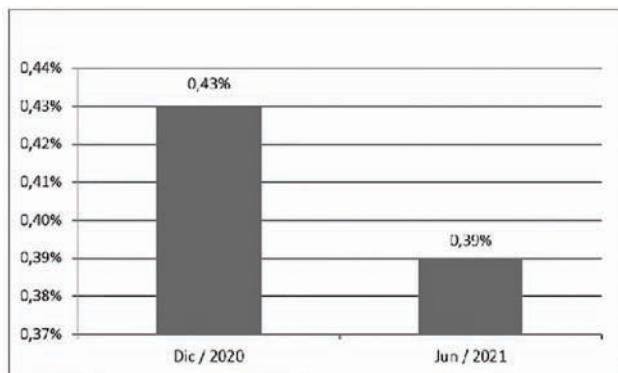


Rentabilidad

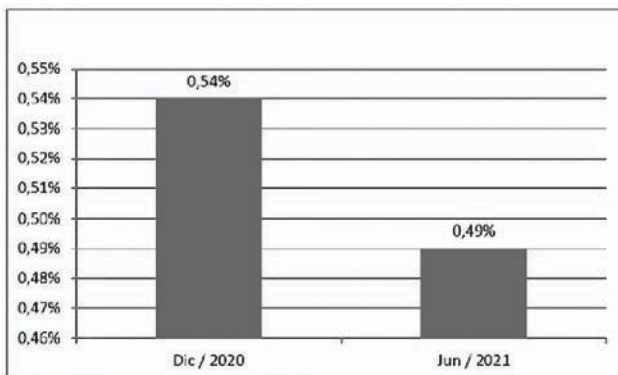
Diciembre 2020 - Junio 2021

Indicadores de Rentabilidad	Dic / 2020	Jun / 2021
Ingreso por Cartera Créditos/Cartera de Créditos Promedio	88,96%	187,16%
Ingreso por Inversiones en Títulos Valores/Inversiones en Títulos Valores Promedio	34,13%	36,76%
Gastos Financieros/Captaciones Promedio con Costos	35,34%	39,67%
Margen Financiero Bruto/Activo Promedio	11,27%	9,28%
Ingresos Extraordinarios/Activo Promedio	0,00%	0,00%
Resultado Neto/Activo Promedio(ROA)	0,43%	0,39%
Resultado Neto/Patrimonio Promedio (ROE)	0,54%	0,49%

Resultado Neto / Activo Promedio (ROA)



Resultado Neto / Patrimonio Promedio (ROE)





Ostos Velázquez & Asociados
Avenida Francisco de Miranda, Torre KPMG
Chacao – Caracas, 1060-A
Apartado 5972 – Caracas 1010-A, Venezuela
Teléfono: 58 (212) 277.78.11 (Master)
Fax: 58 (212) 263.38.27
kpmg.com/ve

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

Opinión Calificada

Hemos auditado los estados financieros de Banco Sofitasa Banco Universal, C. A. (el Banco), los cuales comprenden el balance general al 30 de junio de 2021, los estados de resultados y aplicación del resultado neto, de cambios en el patrimonio y de flujos del efectivo por el semestre entonces terminado y las notas que contienen un resumen de las políticas de contabilidad significativas y otra información explicativa.

En nuestra opinión, excepto por los efectos del asunto descrito en la sección Base para la Opinión Calificada, los estados financieros que se acompañan presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera del Banco al 30 de junio de 2021, su desempeño financiero y sus flujos del efectivo por el semestre entonces terminado, de conformidad con el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias y demás normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Base para la Opinión Calificada

Tal y como se describe en la nota 13 de los estados financieros, durante el semestre terminado el 30 de junio de 2021 se determinó una subestimación en la provisión para los otros activos informada en los estados financieros al y por el semestre terminado el 31 de diciembre de 2020. A esta última fecha y al 30 de junio de 2021, el Banco no reconoció la provisión requerida por la Superintendencia para todo el saldo de los depósitos a la vista restringidos que por Bs1.825.081.440.747 (US\$568.110) al 30 de junio de 2021 y Bs 627.438.557.774 (US\$568.110) al 31 de diciembre de 2020, se incluyen en la partida varios que se agrupa con los otros activos que se presentan en los balances generales. En consecuencia, la provisión para otros activos está subestimada en esos importes al final y al inicio del semestre terminado el 30 de junio de 2021, respectivamente; y la cuenta patrimonial ajustes al patrimonio que incluye las ganancias o pérdidas por fluctuaciones cambiarias por tenencia de activos y pasivos en moneda extranjera al 30 de junio de 2021 y 1° de enero de 2021 está sobreestimada en Bs1.825.081.440.747 (US\$568.110) y Bs 627.438.557.774 (US\$568.110), respectivamente.

Realizamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades, de acuerdo con esas normas, se describen en la sección *Responsabilidades de los Contadores Públicos Independientes por la Auditoría de los Estados*

Financieros de nuestro informe. Somos independientes del Banco de conformidad con el Código de Ética para Contadores Profesionales del Consejo de Normas Internacionales de Ética (*International Ethics Standards Board for Accountants Code of Ethics for Professional Accountants – IESBA Code*) que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros y hemos cumplido con nuestras responsabilidades éticas según este código. Creemos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión calificada.

Énfasis en Asuntos

Llamamos la atención a:

- La información comparativa - nota 5 de los estados financieros, la cual describe que la información comparativa presentada al y por el semestre terminado el 31 de diciembre de 2020 ha sido reestructurada.
- El encaje legal - nota 6 de los estados financieros, la cual revela que el Banco está obligado a mantener en la cuenta del Banco Central de Venezuela (cuenta BCV) un encaje legal correspondiente al total de las obligaciones netas en moneda nacional y en moneda extranjera. Al 30 de junio de 2021, el encaje legal mínimo establecido es 85% del monto de las obligaciones netas en moneda nacional; y 31% del monto de las obligaciones netas en moneda extranjera. En adición, cuando el costo financiero diario aplicado al déficit de encaje es inferior a 138% anual, las instituciones bancarias deben pagar al Banco Central de Venezuela (BCV) una tasa de interés anual de 138% sobre el monto de dicho déficit. Cuando las instituciones bancarias presentan un déficit de encaje mayor al déficit global inicial (138% anual), pagan al BCV un costo financiero complementario sobre el monto adicional no cubierto, el cual es calculado diariamente por el BCV. Al 30 de junio de 2021, el saldo de la cuenta BCV incluye Bs 2.856.552.998.986, correspondiente al encaje legal (equivalente a 48,16% de estas). Estas obligaciones de encaje legal han originado y pueden seguir causando desafíos para el Banco en su liquidez monetaria e intermediación financiera.
- La pandemia por la COVID-19 - nota 27 de los estados financieros, que informa que además de las implicaciones severas y generalizadas en materia de salud pública, las medidas para el control del contagio de la pandemia de la COVID-19 han causado, entre otros aspectos, interrupción de las operaciones productivas y comerciales e incremento significativo de la incertidumbre económica, lo cual ha creado un ambiente operativo más volátil y derivado en efectos macroeconómicos adversos en Venezuela y el mundo - a tal grado que el Fondo Monetario Internacional declaró a la economía mundial en recesión - que, probablemente, continuarán incidiendo de forma negativa sobre los negocios y resultados del Banco durante el período subsecuente a la fecha de los estados financieros.
- La variación del tipo de cambio - nota 28© de los estados financieros, la cual divulga que de conformidad con el Convenio Cambiario N° 1 (véase la nota 7 de los estados financieros), los tipos de cambio al 27 de agosto de 2021 son de Bs 4.123.962,30 por cada dólar estadounidense, Bs 4.863.141,30 por cada euro y Bs1.077,32 por cada peso colombiano,

los cuales son sustancialmente mayores a los existentes al 30 de junio de 2021. En consecuencia, el uso de estos tipos de cambio para la medición posterior de aquellos activos y pasivos denominados en moneda extranjera existentes a dicha fecha, incluidos los provenientes del 30 de junio de 2021, causa un efecto significativo en los estados financieros del período subsecuente al cual se informa.

Estos asuntos no agregan bases para la opinión calificada.

Otro Asunto Relacionado con la Información Comparativa

Los estados financieros del Banco al y por los semestres terminados el 31 de diciembre y 30 de junio de 2020 (del cual se ha derivado el balance general al 1° de julio de 2020), excluyendo los ajustes descritos en la nota 5 de los estados financieros, fueron auditados por otros contadores públicos independientes cuyo informe del 9 de marzo de 2021 expresó una opinión calificada sobre tales estados financieros debido a que al 31 de diciembre de 2020, los otros activos incluyen títulos valores y rendimientos vencidos con incumplimiento en el cronograma de pagos, presentando una subestimación de la provisión para los otros activos de Bs1.989.309.590.532, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias. Como resultado de lo antes indicado, al 31 de diciembre el activo y el patrimonio del Banco se encuentran aumentados en Bs1.989.309.590.532; asimismo, los resultados del semestre terminado el 31 de diciembre se encuentra aumentado en Bs1.989.309.590.532. Dicho informe también explicó que como se indicaba en la entonces nota 9 de los estados financieros (ahora nota 13 de los estados financieros), durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2020, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario autorizó al Banco a constituir provisión para los títulos valores y rendimientos vencidos por US\$13.534.577, de forma progresiva y consecutiva en lapso 12 meses contra la cuenta 352 Ganancia o Pérdida por Fluctuación Cambiaria de Activos y Pasivos en moneda extranjera.

Como parte de nuestra auditoría de los estados financieros al y por el semestre terminado el 30 de junio de 2021, auditamos los ajustes descritos en la nota 5 de los estados financieros, que fueron aplicados para reestructurar la información comparativa presentada al y por el semestre terminado el 31 de diciembre de 2020 y el balance general al 1° de julio de 2020. Nosotros no fuimos contratados para auditar, revisar ni aplicar procedimiento alguno sobre los estados financieros de los semestres terminados el 31 de diciembre de 2020, ni el 30 de junio de 2020 (no presentados aquí) ni el balance general al 1° de julio de 2020, excepto lo concerniente a los ajustes descritos en la nota 5 de los estados financieros. En consecuencia, no expresamos una opinión ni otra forma de aseguramiento alguno sobre los respectivos estados financieros tomados en su conjunto. Sin embargo, en nuestra opinión, los ajustes descritos en la nota 5 de los estados financieros son apropiados y han sido aplicados de forma adecuada.

Otra Información

La gerencia es responsable de la otra información. La otra información comprende el Informe de la Memoria y Cuenta 2021 - Primer Semestre, la cual incluye los estados financieros y nuestro informe de los contadores públicos independientes. Se espera que el Informe de la Memoria y Cuenta 2021 - Primer Semestre, estará disponible para nosotros después de la fecha de este

informe de los contadores públicos independientes.

Nuestra opinión sobre los estados financieros no cubre la otra información y no expresaremos tipo alguno de conclusión de aseguramiento sobre esa otra información.

En relación con nuestra auditoría de los estados financieros, nuestra responsabilidad es leer la otra información antes identificada, y, al hacerlo, considerar si la otra información es inconsistente materialmente respecto a los estados financieros o a nuestro conocimiento obtenido en la auditoría, o de otra manera parece estar materialmente incorrecta.

Si cuando leemos el Informe de la Memoria y Cuenta 2021 - Primer Semestre, concluimos que hay una incorrección material en la misma, se nos exige comunicar el asunto a aquellos encargados del gobierno corporativo.

Responsabilidades de la Gerencia y de Aquellos Encargados del Gobierno Corporativo por los Estados Financieros

La gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros de conformidad con el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias y demás normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, y por el control interno que esta determine que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de incorrección material, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la gerencia es responsable de evaluar la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha, revelando, según 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 intente liquidar al Banco o cesar sus operaciones, o no tenga alternativa realista sino hacerlo.

Aquellos encargados del gobierno corporativo son responsables de supervisar el proceso de información financiera del Banco.

Responsabilidades de los Contadores Públicos Independientes por la Auditoría 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 los contadores públicos independientes 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 NIA detectará siempre una incorrección material cuando ésta exista. Las incorrecciones pueden surgir de 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 estos estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA, 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 del Banco.
- 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 o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que pudiesen suscitar duda significativa sobre la capacidad del Banco 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 aquellos encargados del gobierno corporativo en relación con, entre otros asuntos, el alcance y la oportunidad planificada de la auditoría, y con los hallazgos significativos de la auditoría, incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que identificamos durante nuestra auditoría.

Ostos Velázquez & Asociados



Dahianya E. Ibarra T.

Contador Público

C.P.C. N° 28.077

S.I.S.B. N° CP-756

1° de septiembre de 2021

Maracaibo, Venezuela

Calidad de Servicio

Este informe presenta el resumen de los datos más relevantes sobre el trabajo realizado a lo largo del Primer Semestre de 2021, cuya finalidad es transmitir información sobre la gestión de la Gerencia de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio.

Se ha hecho necesario y constante, reforzar conjuntamente con la Red de Agencias y Vicepresidencias Regionales, los controles y procesos exigidos por el Banco, en cumplimiento con lo estipulado en el Manual M-278 "Proceso de Reclamos" y así evitar en lo posible los riesgos operativos y legales a que pudiera estar expuesta la Institución, considerando siempre los aspectos mínimos señalados en el Artículo 4 de la Resolución 063.15, y que son contemplados dentro del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A. en sus Políticas de Atención al Cliente.

En el mes de febrero de 2021, se recibe oficio N° SIB-II-CCSB-00583, de fecha 05/02/2021, emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), en el que se notifica visita de Inspección Especial a los fines de dar seguimiento diario a la operatividad en materia de Calidad de Servicio Bancario en agencias, taquillas y/o sucursales (en lo aplicable) del Banco.

En tal sentido, se tuvo conocimiento de visita a diferentes Agencias a nivel nacional, tales como: Principal (01), Caracas (07), Centro (012), Quinta Avenida (027), Paramillo (056), Maracaibo (038), El Rosal (029), sin embargo, no fueron levantadas o entregadas las actas correspondientes que comúnmente se realizan posterior a este tipo de inspección, pudiendo darse por entendido que no hubo ninguna observación que lograra indicar fallas en la normativa y/o de procesos.

PROYECTOS SEGUNDO SEMESTRE 2021:

El Plan de Acción comprende reforzar aspectos de cumplimiento en Atención y Calidad de Servicio, así como también en materia de Reclamos, conforme a los puntos señalados de forma reiterada por inspecciones de la SUDEBAN a la Unidad de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio; por lo que es necesaria la participación y el compromiso del personal.

Para el Segundo Semestre de 2021, se insiste en la necesidad de dar continuidad al proyecto para la puesta en funcionamiento del Módulo Integral de Reclamos (AS400), Sub-Módulo de Tarjetas de Crédito. Se estima necesario poner en práctica, a la brevedad posible, las acciones necesarias para la culminación del proyecto, a fin de automatizar la recepción de estos reclamos y mitigar los riesgos que pudiesen hallarse en dicho proceso, ya que actualmente se realiza de forma manual.

Dar continuidad al proceso de formación y capacitación, en materia de reclamos, al personal de la Red de Agencias, brindando las herramientas para la mejora del servicio y la atención ofrecida a nuestros clientes.

INDICADORES DE GESTIÓN

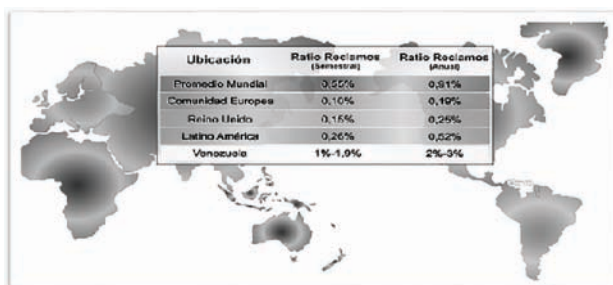
Siempre se ha recalcado la importancia del Indicador, ya que su interpretación denota una gestión dispuesta hacia la excelencia en el manejo directo de los reclamos interpuestos, comparativamente con la Cartera de Clientes registrada en el período.

Mediante este Ratio se puede evaluar el rendimiento del personal y de los proyectos de mejoramiento operativo, pero principalmente, la evaluación entre los

diferentes períodos del Banco Sofitasa Banco Universal, C. A., desde los inicios del reporte estadístico de los Reclamos; adicionalmente, se calcula dicho Ratio en función del Total de Captaciones.

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

El Ratio de Reclamos está basado en los



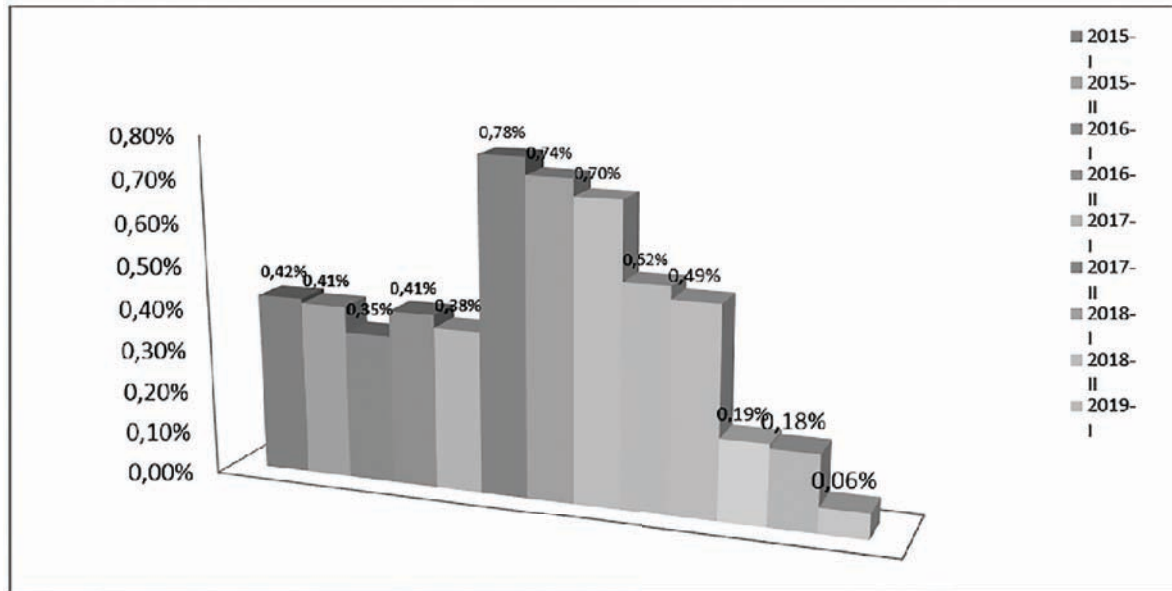
El Ratio de Reclamos está basado en los clientes activos que poseen las instituciones financieras y la cantidad de reclamos interpuestos, a fin de indicar razones que proporcionan comparación y análisis del estado actual o pasado, en función a niveles óptimos definidos.

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

Tabla Indicadores Ratio de Reclamos

TABLA INDICADORES RATIO DE RECLAMOS						
Periodo	DEPOSITANTES		RECLAMOS		INDICADORES	
	Total	Bs.	Total	Bs.	Total	Bs.
I Semestre 2010	425.929	2.111.320.058,60	3.633	2.387.301,00	0,85%	0,11%
II Semestre 2010	448.000	2.315.524.311,48	8.613	9.736.553,55	1,92%	0,42%
I Semestre 2011	474.738	2.687.709.894,31	7.316	3.112.272,87	1,54%	0,12%
II Semestre 2011	504.142	4.158.041.048,00	6.801	4.170.301,00	1,35%	0,10%
I Semestre 2012	529.560	5.093.900.563,00	4.159	2.658.462,00	0,79%	0,05%
II Semestre 2012	551.732	7.488.087.084,00	4.902	4.418.028,44	0,89%	0,06%
I Semestre 2013	574.943	8.227.436.022,76	3.176	4.516.994,36	0,55%	0,05%
II Semestre 2013	568.958	12.362.782.504,84	3.547	4.062.015,10	0,62%	0,03%
I Semestre 2014	589.216	14.624.605.583,00	3.908	4.923.676,31	0,66%	0,03%
II Semestre 2014	611.407	19.650.439.859,64	3.549	6.756.159,80	0,58%	0,03%
I Semestre 2015	634.207	27.322.273.984,84	2.635	9.061.861,68	0,42%	0,03%
II Semestre 2015	650.222	42.834.841.262,63	2.643	15.352.676,75	0,41%	0,04%
I Semestre 2016	666.621	56.758.605.235,26	2.300	24.639.896,41	0,35%	0,04%
II Semestre 2016	663.298	131.211.950.508,81	2.722	51.178.410,74	0,41%	0,04%
I Semestre 2017	761.231	232.645.256.026,49	2.179	94.868.917,20	0,29%	0,04%
II Semestre 2017	808.909	1.473.271.434.627,74	6.287	1.043.123.650,65	0,78%	0,07%
I Semestre 2018	650.780	24.445.344.323.132,60	4.843	19.985.139.273,36	0,74%	0,08%
II Semestre 2018	433.662	8.781.676.776,44	3.053	3.813.465,62	0,70%	0,04%
I Semestre 2019	405.978	58.973.272.182,96	2.115	59.828.833,49	0,52%	0,10%
II Semestre 2019	402.850	327.640.212.757,16	1.976	392.119.638,39	0,49%	0,12%
I Semestre 2020	399.091	914.358.018.351,14	755	3.180.838.582,46	0,19%	0,35%
II Semestre 2020	389.696	3.143.787.439.482,74	697	5.901.098.248,12	0,18%	0,19%
I Semestre 2021	387.117	7.752.047.995.065,60	237	378.756.950.705,00	0,06%	4,89%

Ratio de Reclamos

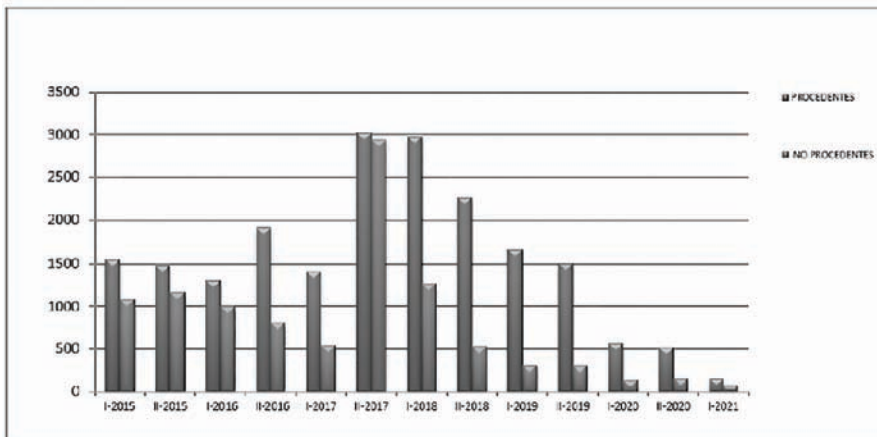


El Ratio Gestión Reclamos (Reclamos/clientes activos) en el Primer Semestre de 2021 arrojó un índice de 0,06% al cierre, manteniéndose por debajo del Ratio Semestral para Venezuela (1% y 1,9%).

Histórico de Ingreso de Reclamos

SEMESTRE	NÚMERO DE CASOS	MONTO TOTAL (Bs.)	NÚMERO DE CASOS PROCEDENTES	MONTO TOTAL PROCEDENTE (Bs.)	NÚMERO DE CASOS NO PROCEDENTES	MONTO TOTAL NO PROCEDENTES (Bs.)
I - 2015	2635	9.061.861	1552	5.650.207	1083	3.411.653
II - 2015	2643	15.352.677	1479	5.671.698	1164	9.680.978
I - 2016	2300	24.639.896	1306	10.628.947	994	14.010.949
II - 2016	2722	51.178.411	1907	26.866.857	815	24.311.554
I - 2017	2182	94.900.917	1409	51.715.237	540	29.253.861
II-2017	6287	1.043.123.651	3017	337.119.475	2940	596.645.856
I-2018	4843	19.985.139.273	2972	10.618.563.035	1265	3.950.180.704
II-2018	3053	3.813.466	2262	1.738.207	526	378.365
I-2019	2115	59.828.833	1668	40.412.645	306	11.546.869
II-2019	1976	392.119.638	1498	256.037.038	303	76.100.381
I-2020	755	3.180.838.582	569	1.778.669.731	136	238.657.698
II-2020	697	5.901.098.248	512	3.127.892.069	153	2.540.114.062
I-2021	237	378.756.950.705	151	238.648.516.599	72	63.905.008.106

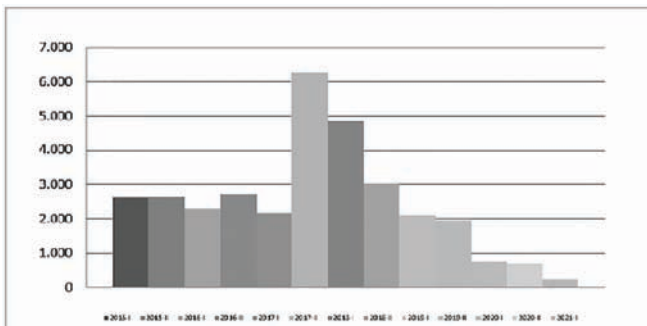
Histórico de Ingresos de Reclamos



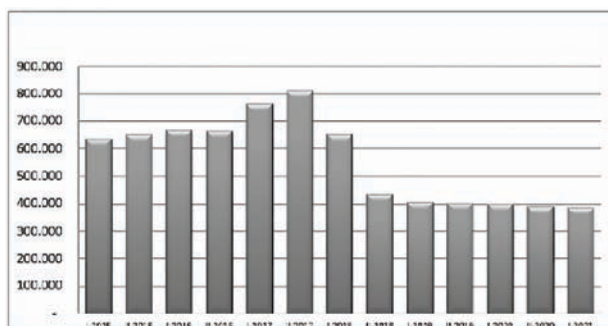
Fuente: Archivos de Transmisión AT13 Reclamos mensuales

Para el cierre de este Primer Semestre de 2021, se sigue observando en el resultado de la gestión general, una importante disminución (460 casos menos) con un registro de 237 reclamos interpuestos por los clientes, en comparación con el Segundo Semestre de 2020, cuyo registro fue de 697 reclamos y de la disminución en Cartera de Clientes, tomando como referencia solo clientes activos; es decir; clientes con saldos mayores a Bs. 0 (387.117 clientes).

Total Reclamos



Total Clientes Activos (Depositantes)



Este Total de Depositantes representa realmente la Cartera de Depósitos en Cuentas Corrientes, Depósitos de Ahorro (activos) y otras captaciones obtenidas de las personas naturales y jurídicas oficiales en el Banco Sofitasa, Banco Universal, C. A. y en función de la cantidad de reclamos recibidos, equivale aproximadamente a 01 reclamo por cada 1633 clientes del Banco.

Al evaluar los tiempos de respuesta para la atención de reclamos reportados en el Primer Semestre de 2021, se pudo verificar que el 91,98% (218) de los casos fueron respondidos en un lapso promedio de 14 días, cifra que se encuentra dentro de los 20 días establecidos por el Ente Regulador, de acuerdo a las "NORMAS RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS", Resolución N° 063.15 de fecha 12 de Junio de 2015, publicada en Gaceta Oficial N° 40.809 de fecha 14 de Diciembre de 2015. De la cantidad de 5 (2,10%) reclamos que fueron respondidos en un lapso mayor a 20 días, la cantidad de 4, cuya fecha de finalización fue día feriado o no laborable, fueron respondidos en el siguiente día hábil a

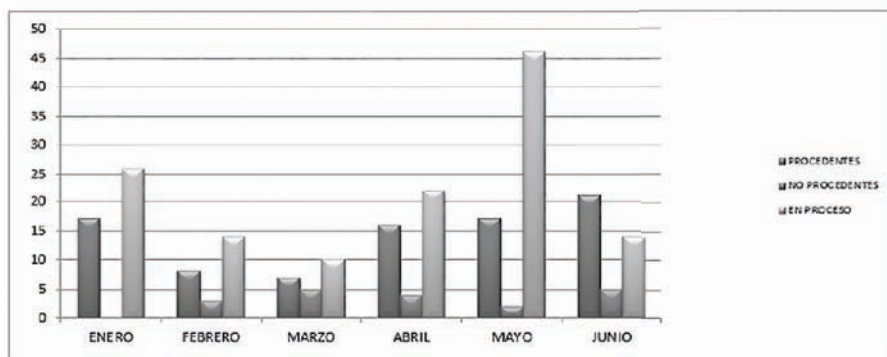
su vencimiento.

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

A continuación se muestra la tabla resumen de la gestión mensual del Primer Semestre 2021, de aquellos reclamos que fueron dictaminados como *Procedentes*, *No Procedentes* y la cantidad de los que quedaron *En Proceso* al cierre de cada mes:

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

MES REPORTADO	PROCEDENTES		NO PROCEDENTES		EN PROCESO	
	CANTIDAD DE RECLAMOS	MONTO TOTAL EN RECLAMOS	CANTIDAD DE RECLAMOS	MONTO TOTAL EN RECLAMOS	CANTIDAD DE RECLAMOS	MONTO TOTAL EN RECLAMOS
ENERO	17	12.036.470.584,00	0	0,00	25	35.612.348.486,00
FEBRERO	8	14.243.514.781,00	3	1.116.219.432,00	14	19.090.773.578,00
MARZO	7	5.020.646.265,00	5	2.896.464.377,00	10	12.136.272.000,00
ABRIL	16	27.903.436.194,00	4	2.638.000.000,00	22	43.967.495.600,00
MAYO	17	42.020.656.243,00	2	2.700.000.000,00	46	36.008.200.000,00
JUNIO	21	39.294.356.960,00	5	5.868.670.199,00	14	76.203.426.000,00
TOTALES	86	140.519.081.033,00	19	15.219.354.008,00	132	223.018.515.664,00



La cantidad de reclamos recibidos y reportados para el Primer Semestre de 2021 fue de 237, por un total de Bs. 378.756.950.705,00. De este total de transacciones reclamadas, 151 (64%) por un monto total de Bs.

238.648.516.599,00 (63%) fueron declaradas como *Procedentes*; 72 (30%) por un total de Bs. 63.905.008.106,00 (17%) fueron declaradas como *No Procedentes* y 14 (6%) por un total de Bs. 76.203.426.000

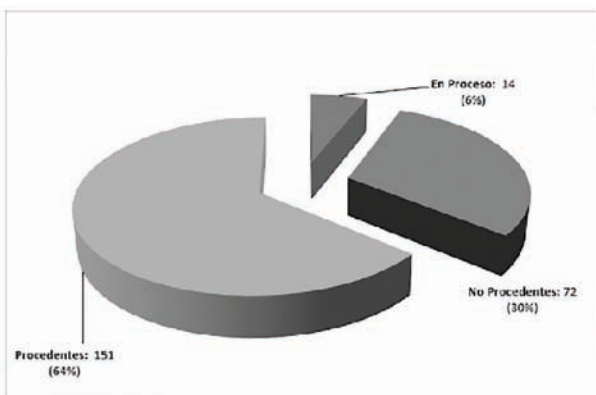
(20%) se encuentran *Pendientes o En Proceso* de solución.

A continuación se detalla cuadro que corresponde al Resumen de Reclamos reportados segmentados por Tipo de Instrumento Financiero, a través del Sistema

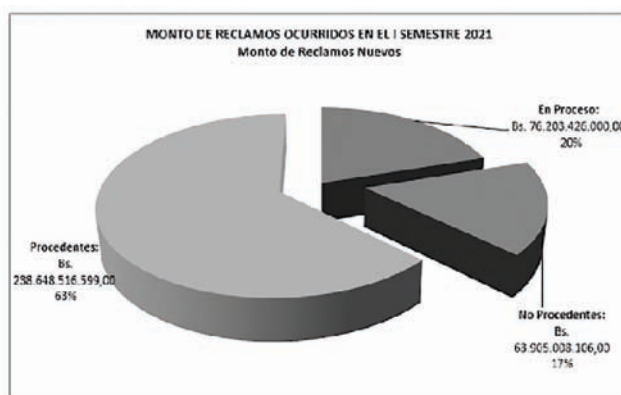
de Información Integral Financiero (SIF), específicamente al Módulo de Transmisión AT13. En atención a circular N° SIB-IICCSB-25254, de fecha 15 de Septiembre de 2016, emanada por Superintendencia de la Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN):

REPORTADOS EN ATD	EN PROCESO				NO PROCEDENTE				PROCEDENTE				Cantidad de Reclamos Nuevos	% Cobertura	Monto del Reclamo Nuevos	% Total Reclamos Nuevos	
	Cantidad de Reclamos Nuevos	% Cobertura	Monto del Reclamo Nuevos	% Total Reclamos Nuevos	Cantidad de Reclamos Nuevos	% Cobertura	Monto del Reclamo Nuevos	% Total Reclamos Nuevos	Cantidad de Reclamos Nuevos	% Cobertura	Monto del Reclamo Nuevos	% Total Reclamos Nuevos					
Atención al Cliente y Servicios de Cheques																	
Cuenta Corriente									2	0%	17.846.600.000,00	5%					
Cuenta de Ahorro					1	0%	140.000.000,00	0%	2	0%	17.000.000.000,00	5%	3	0%	17.140.000.000,00	5%	
Tarjeta de Crédito					30	6%	23.424.270.038,00	7%									
Tarjeta de Débito	14	3%	76.203.426.000,00	15%	41	9%	40.340.738.088,00	12%	117	74%	203.801.918.539,00	56%	202	95%	320.346.089.867,00	85%	
Total	14	6%	76.203.426.000,00	20%	72	30%	63.905.008.106,00	17%	151	64%	238.548.516.599,00	63%	237	100%	378.756.959.705,00	100%	

Cantidad de Reclamos Ocurridos en el Semestre
Contador de Reclamos Nuevos



Monto de Reclamos Ocurridos en el Semestre
Monto de Reclamos Nuevos



La Unidad de Defensoría del Cliente y Usuario Bancario logró en el ejercicio de sus funciones durante el Primer Semestre 2021 actuar con diligencia, eficiencia, prontitud, responsabilidad y gran sentido del compromiso; prevaleciendo en todo momento la atención oportuna a los Clientes del Banco Sofitasa, en aras de garantizarles la plena observancia, por una parte, de sus derechos e intereses concedidos por mandato legal conforme a lo establecido en la Resolución

No.063.15 de fecha 12 de junio de 2015, correspondiente a las “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros” y por otra parte, la transmisión apropiada de información referida a las obligaciones y deberes contraídos por éstos con la mencionada institución bancaria.

Significa entonces, que los Usuarios y Usuarias contaron para tales fines con

varios canales destinados a la recepción y tramitación de sus solicitudes, tales como:

- a) Canal presencial: Haciendo acto de presencia en la oficina de la Unidad de Defensoría del Cliente y Usuario Bancario o en la agencia en la cual concretó la apertura de la cuenta. Sin embargo, por circunstancias derivadas de las medidas gubernamentales exigidas a propósito de la pandemia COVID-19, se ha laborado en la entidad bancaria precedentemente identificada en horario especial por órdenes del Ejecutivo Nacional, y por indicaciones expresas emanadas de la Superintendencia de las

Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) como órgano rector;

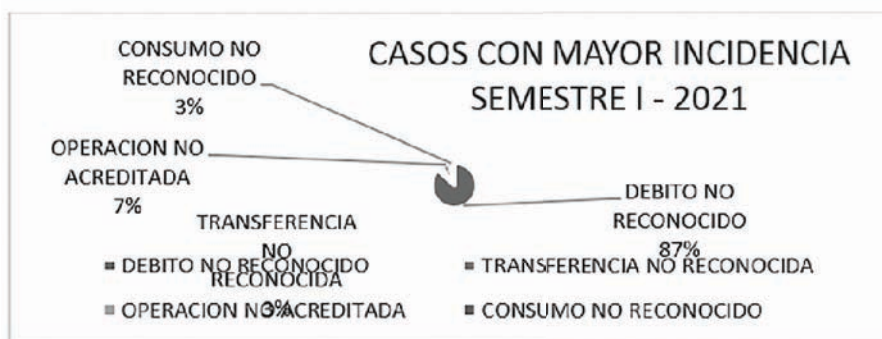
- b) Canal convencional: Por vía telefónica o correspondencia física; y
- c) Canal digital: Por vía electrónica.

Sobre la base de los resultados, se puede evidenciar claramente que el total de casos abordados y dictaminados por esta área durante el Primer Semestre del año 2021 fue de **TREINTA Y UNO (31)**, cuyo porcentaje de incidencia mensual se indica en el cuadro y gráfica que se anexan a continuación:16, emanada por Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN):

SEMESTRE I - 2021	
TOTAL DE CASOS	PORCENTAJE
ENERO	25,80%
FEBRERO	9,68%
MARZO	19,35%
ABRIL	25,81%
MAYO	16,13%
JUNIO	3,23%
TOTAL	100%

Según la Tipología de los casos de reclamos y quejas dictaminados, el tipo de requerimiento con mayor incidencia corresponde a “Débitos No Reconocidos” representado por un **87,10%** de los casos procesados en este semestre, citándose entre la causa mayoritaria de su ocurrencia aquella derivada de transacciones realizadas con el uso de Tarjetas de Débito y Puntos de Venta, cuyas acciones según soportes emitidos por Banca Electrónica fueron exitosas para el Banco Sofitasa C.A., motivo por el cual a los clientes reclamantes les corresponde dirigirse a los comercios involucrados para solicitar la devolución inmediata del dinero descontado.

CASOS CON MAYOR INCIDENCIA	
TIPO DE RECLAMO	PORCENTAJE
DEBITO NO RECONOCIDO	87,10%
TRANSFERENCIA NO RECONOCIDA	3,23%
OPERACION NO ACREDITADA	6,44%
CONSUMO NO RECONOCIDO	3,23%
TOTAL	100%



TOTAL CASOS OBJETO DE RECLAMO = 31 (100,00%)

- **TRANSF. NO RECONOCIDAS = 01 (3,23%)**
- **DÉBITOS NO RECONOCIDOS = 27 (6,44%)**
- **OPERACIONES NO ACREDITADAS = 02 (47,92%)**
- **CONSUMOS NO RECONOCIDOS = 01 (3,23%)**

Aunado a lo anterior, resulta oportuno señalar que durante el presente semestre fue interpuesta por ante esta Unidad de Defensoría del Cliente **UNA (1) QUEJA**, la cual se abordó diligentemente a los fines de sustanciar el correspondiente expediente y emitir la urgente declaratoria dado el carácter excepcional del caso (Operación No Acreditada referida al monto en divisas correspondiente a la garantía de un Crédito Comercial otorgado por el Banco Sofitasa C.A. en fecha 08 de octubre de 2018 y pagado en su totalidad cliente desde el año 2020).

Disposición del Canal Electrónico Puntos de Venta

Finaliza el Primer Semestre 2021 con un inventario de Puntos de Venta activos por el orden de 8826 unidades distribuidos en 6.718 comercios afiliados a nivel nacional, fomentando la migración de dispositivos ubicados en comercios con bajos niveles de facturación y dispositivos reparados para atender las 31 averías que vienen presentando en comercios de alta facturación, igualmente la nuevas afiliaciones de carácter estratégico. De de esta manera se incentiva el uso de los puntos de venta por parte de los comercios afiliados y se brinda una mejor calidad de servicio en la atención a los comercios afiliados, realizando un monitoreo constante de la red de puntos de venta.

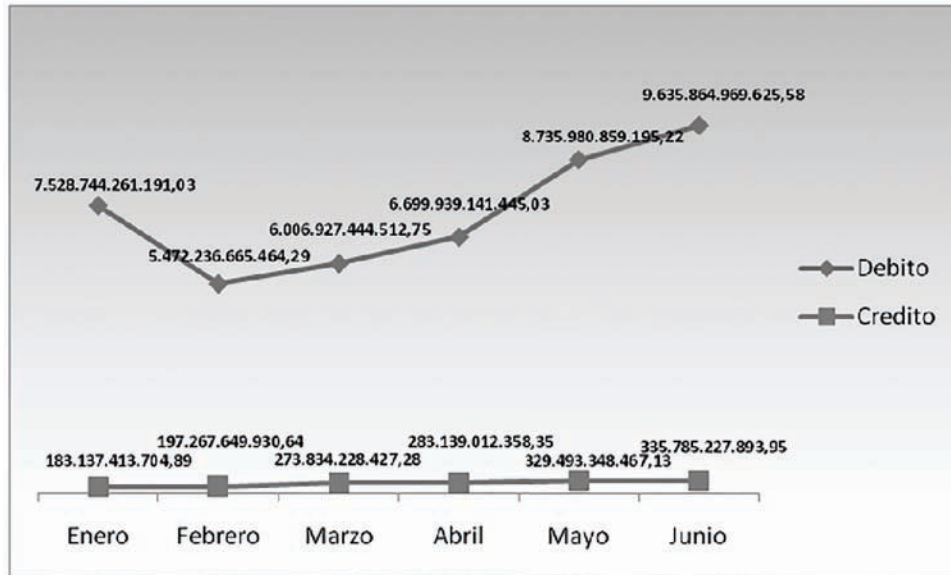
Durante el Primer semestre 2021, los comercios afiliados con puntos de venta del Banco Sofitasa procesaron un total de 170.651 transacciones de tarjeta de crédito por un monto total de Bs. 1.602.656.880.782,24, lo cual representó una disminución del 15.09 % a nivel transaccional y un aumento del 298,65 % a nivel de monto facturado con respecto al II semestre 2020. Además se procesaron 9.464.156 transacciones de tarjetas de débito por un monto total de Bs. 44.079.693.341.433,90 lo que significó una disminución del 132% a nivel transaccional y un aumento del 162,08 % a nivel de monto facturado con respecto al II semestre 2020. Es de hacer notar que el incremento de los volúmenes facturados para TDD y TDC fue el impacto de la excelente distribución de los dispositivos reparados en comercios afiliados de alta facturación, así como también la confianza percibida por nuestros comercios afiliados con la opción de abono diario de sus ventas los fines de semana y días festivos.

A continuación se muestra el detalle mensual de la facturación del I Semestre 2021 de los 6718 comercios afiliados a través de los 8826 POS instalados a nivel nacional:

Evolución de los Montos Facturados por POS SOFITASA en Tarjetas de Crédito y Débito durante el Primer Semestre 2021

ESTADISTICA DE ENERO / JUNIO 2021				
	Total Facturado TDD	Total Tx TDD	Total Facturado TDC	Total Tx TDC
Enero	7.528.744.261.191,03	2.612.499,00	183.137.413.704,89	24.620,00
Febrero	5.472.236.665.464,29	1.468.885,00	197.267.649.930,64	25.088,00
Marzo	6.006.927.444.512,75	1.386.600,00	273.834.228.427,28	36.559,00
Abril	6.699.939.141.445,03	1.283.474,00	283.139.012.358,35	29.545,00
Mayo	8.735.980.859.195,22	1.378.049,00	329.493.348.467,13	28.168,00
Junio	9.635.864.969.625,58	1.334.649,00	335.785.227.893,95	26.671,00
Total	44.079.693.341.433,90	9.464.156	1.602.656.880.782,24	170.651

Evolución de los Montos Facturados por POS en TDC y TDD durante el I Semestre del 2021:



Fuente: Gerencia de Comercialización – Medios de Pago Electrónico

Pago Móvil

Al finalizar el primer semestre del año 2021 se cumplió con la tercera fase del proyecto Pago Móvil, obteniéndose la certificación por parte de SUICHE 7B, del servicio C2P (Cobro Comercio a Persona), así mismo, se iniciaron las pruebas del servicio Biopago; ambos servicios estarán a disposición de los clientes en el segundo semestre de 2021.

Se evidenció que durante este periodo se afiliaron al servicio Pago Móvil Persona a Persona (P2P) 10.800 nuevos clientes, y al servicio de Persona a Comercio (P2C) se afiliaron 384 empresas. Así mismo, se efectuaron 1.821.432 operaciones de P2P por un monto de Bs. 44.153.240.509.546,40, representando un incremento del 2.07% y 505.56%, respectivamente; de igual forma se realizaron 24.915 operaciones de P2C por un monto de Bs. 1.499.093.833.661,03, representando un aumento del 79.21% y 518.93%, respectivamente con relación al semestre anterior.

Con respecto a los ingresos generados del servicio Pago Móvil, se observó un incremento de Bs. 65.516.118.317,24 lo cual representa una variación porcentual de 646.73%, en comparación al cierre del segundo semestre 2020.

Cabe destacar, que al culminar el primer semestre del año 2021, se obtuvo un incremento en los montos transaccionales realizados a través del canal Sofinet de 105.606.279.894.438,56 Bs., en comparación con el monto de las transacciones efectuadas en el segundo semestre 2020, lo que representó un crecimiento de 234,04%

Para el cierre del primer semestre 2021, se realizaron un total de 3.682.834 operaciones de consultas, transferencias y pagos entre clientes naturales y jurídicos por medio del servicio de Banca Virtual Sofinet.

Para el cierre del primer semestre 2021, se realizaron por Sofinet operaciones transaccionales entre cuentas de clientes y pagos por un monto total de 184.389.774.621.951 Bs., entre las que destacan principalmente las transferencias a cuentas de clientes en Sofitasa.

Así como también, se recibieron de la Red de Agencias solicitudes al servicio de Sofinet empresas:

1er Semestre 2021	2do Semestre 2020
125	178

Con respecto a los ingresos generados a través del canal Sofinet, se observó un incremento de Bs. 23.985.521.814,28 lo cual representa una variación porcentual de 194.20% en comparación al cierre del segundo semestre de 2020.

COMISION	1er Semestre 2021	2do Semestre 2020
PAGO A PROVEEDORES	1.482.078.163,41	206.747.340,53
PAGO DE NOMINA	3.674.736.179,12	1.158.644.398,20
TRANSFERENCIAS OTROS BANCOS	42.828.861.308,34	22.657.551.725,86
PAGO DE TARJETAS OTROS BANCOS	8.757.787,00	17.657.092,00
SERVICIO DE ALERTAS	1.174.836.800,00	1.075.205.632,00
REFERENCIA BANCARIA	178.477.100,00	192.475.356,00
TRANSFERENCIAS A 3ROS SOFITASA PERSONA JURIDICA	109.696.000,00	166.642.000,00
TOTAL	49.457.445.358,87	25.471.923.544,59

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

La Red de Agencias del Banco Sofitasa Banco Universal, C.A., culminó el primer semestre de 2021 con setenta (70) oficinas en el territorio nacional, apoyadas por una (1) Taquilla Externa de Atención al Cliente, ubicadas en dieciocho (18) estados de la geografía nacional, distribuidas en ocho (08) Vicepresidencias Regionales, a saber: Táchira I, Táchira II, Los Andes, Los Llanos, Centro-Occidental, Nor-Occidental, Capital y Oriente, adscritas a la Vicepresidencia de Sucursales y Agencias.

Banco Sofitasa durante el primer semestre 2021 realizó el lanzamiento de las nuevas Cuentas en Moneda Extranjera (SOFIDIVISAS), en pesos colombianos, dólares y euros; así como la Custodia de Divisas esto con la finalidad ampliar el portafolio de productos, y así ofrecer a nuestros clientes alternativas para el manejo de sus divisas de manera ágil, segura y efectiva; permitiendo la apertura de las cuentas a través de toda su Red de Agencias, y para movilización se establecieron como primera fase las siguientes agencias: Principal, Centro, Baratta, el Rosal, Barinas El Dorado, Santa Bárbara del Zulia, La Grita, La Fría, Mérida, Viñedo y Barquisimeto.

Asimismo, y con la finalidad de fortalecer las relaciones con nuestros clientes el Banco realizó un acercamiento importante con el gremio agricultor del Táchira, de igual forma, en aras de fortalecer su presencia a nivel nacional se ha acercado a importantes clientes del Occidente del país, con la finalidad de promover estrategias de atención y generar nuevas oportunidades de negocio que brindan un crecimiento económico en la región.

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

El Banco Sofitasa, asume dentro de sus objetivos estratégicos para los próximos años, la procura de un crecimiento desde los Andes Andinos hacia la Zona Centro y Capital del país promoviendo nuevos puntos y canales de atención de manera ágil, segura y efectiva.

TÁCHIRA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7711705. Mcpio. Bolívar.

TAQUILLA EXTERNA ADUANA SAN ANTONIO:

Aduana San Antonio del Táchira.
Telf. (0276) 7717618. Mcpio. Bolívar.

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

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

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

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

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

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

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

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

MÉRIDA

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

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

MÉRIDA II: Av. Universidad, Centro Comercial Altos de

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TRUJILLO

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

APURE

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

BARINAS

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

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

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

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

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

PORTUGUESA

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

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

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

LARA

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

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

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

Palavecino.

ZULIA

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

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

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

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

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

DISTRITO CAPITAL

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

MIRANDA

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

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

CARABOBO

VALENCIA: Av. Bolívar, entre calles Díaz Moreno e

Independencia, C.C. Valencia Plaza, locales 18 y 19.
Telfs. (0241) 8588983/8588108, Fax. (0241) 8588372.
Mcpio. Valencia.

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

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

ARAGUA

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

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

NUEVA ESPARTA

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

ANZOÁTEGUI

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

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

MONAGAS

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

FALCÓN

PUNTO FIJO: Calle Comercio, esquina Ecuador, Edificio

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

YARACUY

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

BOLÍVAR

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



Centro de Atención telefónica
0500-SOFITEL 7634835



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



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



Comercialización
Punto de Venta
soportetecnicopos@sofitasa.com



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



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



Mercadeo



SofiMóvil
sms



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



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



Sofitasa Mercadeo



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



sofitasamercadeo@gmail.com



Sofinotas@sofitasa.com



www.sofitasa.com