

MEMORIA Y CUENTA
2021
SEGUNDO 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
22	Estados Financieros
30	Informe de los Contadores Públicos Independientes
34	Calidad de Servicio
42	Negocios
55	Red de Agencias

**JUNTA DIRECTIVA
PERIODO 2020-2022**

PRESIDENTE

Econ. Ramón Evencio Molina Durán

VICEPRESIDENTE

Lcdo. Amenodoro José Barrera Alarcón

DIRECTORES PRINCIPALES

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

DIRECTORES SUPLENTE:

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

COMISARIOS PRINCIPAL

Lcda. Maidi Daniela Guedez Tovar
Lcdo. Larrys Enrique Báez Huerfano

COMISARIOS SUPLENTE

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

Presidente

Econ. Ramón Evencio Molina Durán

VicePresidente

Lcdo. Amenodoro José Barrera Alarcón

**Vicepresidente Ejecutivo
de Planificación Financiera**

Lcdo. Sandokan Salín Sánchez Salcedo

**Gerente de Area de Planificación
Estratégica**

Dr. Juan Manuel Madero

Vicepresidente Ejecutivo de Negocios

Dr. José Gregorio Marcano

Vicepresidente de Operaciones

Lcdo. Leonardo Martínez Torres

Vicepresidente de Crédito y Cobranza

Ing. Gloria Chacón de Escalante

**Vicepresidente de Medios de Pagos
Electrónicos**

Dra. María Hortensia Sánchez González

Vicepresidente Ejecutivo de Tecnología

Ing. José María Montañez R.

Vicepresidente de Tecnología

Ing. Deasy Gamboa

Vicepresidente Ejecutivo de Tecnología

Ing. José María Montañez R.

Vicepresidente de Finanzas

Dr. José Gonzalo Sánchez González

Vicepresidente de Tesorería

Lcdo. Jerard Borges Torres

Vicepresidente de Proyectos

Lcdo. Carlos Reverón Andrade

Vicepresidente de Auditoría Interna

Lcdo. Anderson José García Vargas

Vicepresidente Regional Táchira

Lcda. Sulay Mora

Vicepresidente Región Centro Occidental

Lcda. María Reyes

Gerente de Consultoría Jurídica

Dra. María Alexandra González B.

Gerente de Área de Contabilidad

Lcdo. Jerry Uzcátegui Molina

**Gerencia de Comunicaciones
Corporativas**

Lcda. Mery Becerra Rodríguez

**Gerente General de Sistemas
Financieros**

Sr. Remigio Porras

Gerente de Compras y Procura

Lcda. Yeleine Eglee Montañez

Gerente de Fideicomiso

Dra. Lisbeth Noraida Rosales Uribe

**Gerente General Unidad de
Administración Integral de Riesgo**

Lcda. Emma Reinoza Sulbarán

Oficial de Cumplimiento

Lcdo. Pedro Felipe Peñaloza Galvis

Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Lcda. Mayra Norelky Zambrano Zambrano

BANCO SOFITASA BANCO UNIVERSAL, C.A.

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

CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO: Bs. 0,16
RESERVA LEGAL: Bs. 0,16
OTRAS RESERVAS Y SUPERAVIT: Bs. 74.139.249,11
TOTAL PATRIMONIO: Bs. 74.139.249,43

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

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 **24 de marzo 2022, 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, con el objeto de tratar los siguientes puntos:

- PRIMERO:** Conocer el Informe que presentará la Junta Directiva sobre el Ejercicio Económico correspondiente al Segundo Semestre del año 2021.
- SEGUNDO:** Discutir, aprobar o modificar el Balance General y el Estado de Resultados correspondiente al ejercicio semestral concluido al 31 de diciembre de 2021, con vista del Informe de los Comisarios y el Dictamen de los Contadores Públicos en el ejercicio independiente de la profesión.
- TERCERO:** Conocer y Resolver sobre la aplicación de las Utilidades no Distribuidas del Ejercicio económico en referencia.
- CUARTO:** Designar a los Comisarios Principales y Suplentes para el período 2022-2023.

Econ. Ramón Evencio Molina Durán
Presidente de la Junta Directiva

San Cristóbal, 25 de febrero de 2022.

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.

Señores Accionistas:

Nos es grato informarles sobre los resultados y principales actividades desarrolladas por el Banco Sofitasa, Banco Universal C.A., correspondiente al Segundo 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, innovadores 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 Segundo Semestre 2021.

LA ECONOMIA NACIONAL

Al culminar el segundo semestre del año 2021,

el desempeño de la economía venezolana comienza a mostrar ya, de una manera más clara, lo que pudiera ser un cambio de tendencia en relación a los fuertes desequilibrios macroeconómicos que había mostrado en los últimos cuatro (4) años.

Luego de un episodio único en la historia reciente, donde se perdió la capacidad productiva reflejada en una reducción del tamaño de la economía de las tres cuartas partes, la cual se inició en el año 2013, los indicadores al final del año 2021 muestran lo que algunos analistas y organismos internacionales consideran el abandono del ciclo recesivo de gran impacto, que afectó la economía venezolana.

Pese a las complicaciones aún no resueltas a nivel mundial por la duda sobre el fin de la pandemia del Covid-19, la aparición de nuevas variantes como el Omicron, y las persistentes limitaciones impuestas a Venezuela desde el exterior, no hay duda que las estadísticas anuncian el inicio de un nuevo ciclo, que si bien aún alejado a la etapa previa a la pandemia, y por supuesto antes del inicio de la caída del PIB y el surgimiento de la hiperinflación, hay notas alentadores para nuevos tiempos.

Estos cambios se reflejan en la información proporcionada por diversas fuentes, que a pesar de las estadísticas rezagadas y poco oportunas por parte de los organismos oficiales, muestran un rango muy amplio que va desde un tímido crecimiento del PIB del 1% al finalizar el año 2021, hasta cifras como el 8.5% anual que se anuncia en el informe del Credit Suisse, este último, tomando como efecto base un 50% y el otro 50% atribuido al dinamismo de la economía real.

Otro hecho que muestra cambios en la tendencia al final del segundo semestre del año 2021 ha sido, y no menos importante, el

desaceleramiento de la hiperinflación que para mediciones mundiales, estaría llegando su final en los dos primeros meses del año 2022 y como hecho adicional, un crecimiento en la producción petrolera que estaría superando ya los ochocientos mil (800.000) barriles diarios al cierre del semestre.

Adicionalmente se mantiene y es relevante señalar, el proceso no formal de dolarización que como se dijo en el análisis semestral anterior, mantiene un régimen bimonetario de manera informal.

Escenario Internacional

Al culminar el periodo comprendido desde mediados del año 2021 hasta el mes de diciembre de este mismo año, son más claros los rasgos de cambios de tendencia de la economía mundial con respecto a la profunda caída del año 2020, cuando la Organización Mundial de la Salud decretó la existencia de la pandemia que prácticamente paralizó la economía a nivel mundial, con caída del PIB global del 5% y 7% en América Latina.

La recuperación ya más sólida de la economía a nivel mundial, es producto de la consolidación de los masivos planes de estímulos fiscales de gobiernos y organismos de cooperación internacional; del papel más flexible de los Bancos Centrales; y de un avance importante en los planes de vacunación mundial, lo que ha permitido flexibilizar el mercado laboral. Estimaciones serias, señalan que a finales del año 2021 se observó un crecimiento de 5.5% del PIB en los países industrializados; 6.4% en las economías emergentes y 6.3% en América Latina. Frente a esta visión prometedora, no se ha dejado de advertir igualmente de la presencia de riesgos que deben ser monitoreados como por ejemplo: la persistencia de efectos pandemia con aparición de nuevas variantes del virus, y más

recientemente, de un hecho de impacto mundial como lo es la ruptura y transformación que ha ocurrido en la cadena de suministros y que afectó el comercio mundial durante el año 2021.

Adicionalmente y no menos importante es la reciente manifestación de brotes inflacionarios principalmente en Estados Unidos y América Latina, lo que podría ocasionar cambios en las políticas de los Bancos Centrales, con modificaciones en las tasas de interés, para contener los excesos de demanda que se derivan de los estímulos fiscales.

Ambito Interno

Para el segundo semestre del año 2021, se experimentó un ligero avance en los niveles de producción petrolera acercándose al millón de barriles diarios, según cifras aportadas por PDVSA, esta producción obviamente no aporta en materia fiscal los recursos necesarios para sostener el gasto público como en años anteriores. Pese al anuncio de duplicar la producción petrolera, esta tiene limitaciones importantes debido a las restricciones imperantes de las sanciones económicas y los requerimientos de inversión externa en dicha actividad. Pero es importante destacar también que el aumento experimentado en la producción petrolera durante el segundo semestre del año 2021, estuvo acompañada por los aumentos del precio del barril de petróleo, que si bien aportaron ingresos adicionales, aún está lejos de los treinta y tres (33) mil millones de dólares anuales de ingresos externos que se obtuvo en el periodo 2015-2018.

En este mismo periodo semestral (2021), existe un consenso sobre el fin de ciclo recesivo de la economía venezolana, que si bien luce pequeño para recuperar la enorme

caída de la producción estimada en una cifra cercana al 75% desde el año 2013, abre la opción de estímulos en el sector privado al igual que en el rediseño de las políticas públicas que puedan aprovechar este quiebre de tendencia para estimular la inversión privada interna y externa. Este crecimiento ha sido asimétrico y sólo muestra una recuperación en sectores puntuales como el comercial y agroindustria, pero aún con atascos importantes en la manufactura y el sector financiero.

El periodo comprendido durante el segundo semestre del año 2021, mostró un importante avance en materia de precios e hiperinflación, según el Banco Central de Venezuela y el Instituto Nacional de Estadística, la inflación mensual fue de un dígito en los últimos cuatro (4) meses: septiembre 7.1%, octubre 6.8%, noviembre 8.4% y diciembre 7.6%. Si bien es cierto que estas cifras son aún muy elevadas en comparación con la economía mundial e incluso con los países vecinos de América Latina, Venezuela está ya por acercarse a los doce (12) meses de inflación por debajo del 50% mensual, lo que según la teoría económica estaríamos asistiendo al final de un periodo hiperinflacionario que duró cerca de cuarenta (40) meses. Al final del año 2021 la inflación marcó una cifra de 668% en comparación con un nivel de 1600% en 2020. Estos índices igualmente, siguen siendo una anomalía en el concierto de la economía mundial.

El fin del ciclo hiperinflacionario está explicado por diversos factores relacionados con la política de anclaje cambiario y actuaciones del Banco Central de Venezuela, mediante intervenciones agresivas en el mercado cambiario con montos cercanos entre cincuenta (50) y sesenta (60) millones de dólares semanales, esto en detrimento de las reservas internacionales en la medida de que los ingresos petroleros no crezcan de manera

permanente para justificar dicha política. Pero en este proceso han concurrido dos acciones adicionales, como es el de permitir la apreciación del bolívar, una disminución del financiamiento monetario del gasto público limitando la liquidez y la emisión de dinero. En otra dirección, otro factor explicativo es el mantenimiento de un elevado encaje legal cercano al 83% al finalizar el semestre, y el cual sigue afectando a importantes sectores de la economía que requieren un apalancamiento y que ha afectado a las instituciones financieras, que vieron disminuir sus ingresos por intermediación de 40.50% en junio a un 25.75% en diciembre, limitando de esta manera las posibilidades de aumento de capital y fortalecimiento patrimonial de la banca.

Al cierre del segundo semestre según información suministrada por el Banco Central de Venezuela, el nivel de reservas internacionales se ubicó en cinco mil ochocientos (5800) millones de dólares, inferior a la mostrada en el mes de junio del mismo año, que mostró la cifra de seis mil ciento ochenta y cuatro (6184) millones de dólares.

En síntesis, los resultados macroeconómicos al cierre del año 2021, muestran de manera decidida un cambio de tendencia en las principales variables macroeconómicas, lo que luce como propicio para un escenario que debería estimular a los diseñadores de política pública, de dotar la “caja de herramientas” de la política económica, a fin de aprovechar el impulso mostrado.

SISTEMA FINANCIERO

Al cierre del mes de **diciembre de 2021**, se encuentran operando en el Sistema Financiero Nacional un total de 28 Bancos: 23 Bancos Universales, 1 Banco con Leyes Especiales, 3 Bancos Microfinancieros y 1

Instituto Municipal de Crédito. De acuerdo a la información publicada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario SUDEBAN, y en función de la Cuota de Mercado del Total del Activo que cada Banco posee con respecto al Sistema Banca Nacional, al cierre del mes de diciembre de 2021 operan: 4 Bancos Grandes, 7 Bancos Medianos, 3 Bancos Pequeños y 14 Bancos Muy Pequeños.

El total del Activo del Sistema de la Banca Nacional al cierre del Segundo Semestre de 2021, se ubicó en Bs. 29.878.239.114, esta cifra representa un incremento de 56,35% (Bs.10.768.633,85 en cifras absolutas) con relación al mes de junio de 2021 y un aumento del 374,44% (Bs. 23.580.679,65 en cifras absolutas) para el periodo de un año, diciembre 2020 – diciembre 2021. En cuanto a la composición del Activo, para el cierre del segundo semestre de 2021, la mayor concentración se presentó en las Inversiones de Títulos Valores con un 58,25% y en las Disponibilidades con un 24,92%.

Los cuatro principales Bancos representan una Cuota **de participación en el Total del Activo** del 77,74%, para el cierre del segundo semestre de 2021. Esta posición para junio de 2021 estaba en 80,90%, manteniéndose la concentración del activo en torno a los cuatro principales Bancos del país, sin embargo disminuyó en 3,16 puntos porcentuales.

Al finalizar el mes de diciembre 2021, las **Captaciones del Público** en el Sistema Banca Nacional cierra con un total de Bs. 9.991.820.048, este valor representa un incremento de 88,88% (Bs. 4.701.808.504,68 en cifras absolutas) con respecto al mes de junio 2021. Al comparar esta cifra con la obtenida en el mes de diciembre 2020, se observa un aumento de 554,24% (Bs. 8.464.583.667,88 en cifras absolutas). De

estas Captaciones del Público, el 65,56% se concentró en los 4 principales Bancos, resultando inferior en 2,84 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2021. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de diciembre 2020, es inferior en 3,84 puntos porcentuales. Las captaciones del público de acuerdo al tipo de moneda, al cierre del segundo semestre de 2021, presentó la siguiente composición: captaciones en moneda extranjera 52,35% y captaciones en moneda nacional 47,65%.

En cuanto al rubro de **moneda extranjera (Convenio Cambiario Libre Convertibilidad)** cerraron en Bs. 2.692.171.928. Al comparar la cifra con la obtenida en el mes de Junio 2021, se observa un aumento de 153,45% (Bs. 1.629.978.665 en cifras absolutas). Continuando con el análisis del rubro de **moneda extranjera (Convenio Cambiario Número 20)** ocuparon en Bs. 2.539.025.913. Comparando la cifra con la obtenida en el mes de Junio 2021, se observa un aumento de 33,46% (Bs. 636.502.008 en cifras absolutas). La variación en el total de las **Captaciones en Moneda Extranjera** del Sistema Financiero fue de Bs. 2.266.480.673 en cifras absolutas, respecto al cierre de junio de 2021 con un incremento porcentual de 76,45%.

La Cartera de Crédito Bruta, al finalizar el mes de diciembre 2021, presenta en el Sistema Banca Nacional un total de Bs. 1.570.018.434, superior en 73,44% (Bs. 664.820.843,17 en cifras absolutas) con respecto al mes de junio 2021. Al comparar esta cifra con la obtenida en el mes de diciembre 2020, es superior en 400,84% (Bs. 1.256.543.247,77 en cifras absolutas). De esta Cartera de Créditos Bruta, el 66,29% se concentró en los 4 primeros Bancos que

conforman este rubro, resultando superior en 5,39 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2021. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de diciembre 2020, es superior en 8,99 puntos porcentuales.

Las Inversiones en Títulos Valores, al finalizar el mes de diciembre 2021, el Sistema Banca Nacional ha invertido, en Títulos Valores, un total de Bs.17.404.409.817, esta cifra es superior en 42,83% (Bs. 5.219.216.958,89 en cifras absolutas) con respecto al mes de junio 2021. Al comparar esta cifra con la obtenida en el mes de diciembre 2020, es superior en 313,65% (Bs. 13.196.939.255,41 en cifras absolutas). De estas inversiones en Títulos Valores, el 97,86% se concentró en los 4 primeros Bancos que conforman este rubro, resultando superior en 0,36 puntos porcentuales, con respecto al mes de junio 2021. Al comparar esta concentración con la obtenida en el mes de diciembre 2020, es superior en 0,16 puntos porcentuales.

La Intermediación Financiera disminuyó en 2,17 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2021, igualmente presentó una disminución de 5,59 puntos porcentuales, con respecto al mes de diciembre 2020, al ubicarse la Cartera de Créditos Neta sobre las Captaciones del Público del Sistema Banca Nacional en un 14,94%, al cierre de diciembre 2021.

La Cobertura de la Mora (Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Vencidos + Litigio), para el Sector Bancario, se ubicó en 167,48% para el cierre del mes de diciembre de 2021; presentando una disminución en 24,21 puntos porcentuales, con respecto al mes de junio 2021, por otro lado presentó un aumento en 74,34 puntos porcentuales, con respecto al mes de diciembre 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 Nacional, se ubicó en 2,95%, aumentando en 0,61 puntos porcentuales con respecto al mes de junio 2021, y con respecto al mes de diciembre 2020, presentó una disminución de 0,40 puntos porcentuales.

El Resultado Neto Acumulado, para el cierre del segundo semestre de 2021, el Sector Financiero Nacional, presentó un valor de Bs. 188.711.445, superior en 350,50% (Bs. 146.822.011 en cifras absolutas) con respecto al resultado neto acumulado, obtenido al cierre del año 2020. De este resultado, el 74,45% se concentró en los 4 primeros Bancos que conforman este rubro, resultando superior en 5,05 puntos porcentuales, con respecto a lo obtenido al cierre del segundo semestre del año 2020.

En cuanto a la rentabilidad del patrimonio, del Sistema Banca Nacional, el **ROE**, para el segundo semestre del 2021, alcanzó un valor de 8,41%, presentando una disminución de 1,69 puntos porcentuales con respecto al valor obtenido en junio de 2021 y con respecto a diciembre de 2020, presenta igualmente una disminución de 1,87 puntos porcentuales. Asimismo, el indicador **ROA**, para el segundo semestre del 2021, alcanzó un valor de 1,74%, presentando una disminución de 0,55 puntos porcentuales con respecto al valor obtenido en junio de 2021 y con respecto a diciembre de 2020, presenta igualmente una disminución de 0,53 puntos porcentuales.

BANCO SOFITASA

El Banco Sofitasa presenta al cierre del semestre recién finalizado, cifras que exponen

un coherente comportamiento dentro del contexto macroeconómico, superando los valores promedios del Sistema en algunos renglones importantes:

En el rubro del **Total Activo**, el Banco Sofitasa presenta la cifra de Bs.108.965.500 para el cierre del segundo semestre de 2021. Comparando esta cifra con la posición experimentada en diciembre 2020, de Bs. 36.864.638,52 (últimos doce meses) se reporta un incremento anualizado del 195,58%. Así mismo, comparando esta cifra con la obtenida en el primer semestre 2021, de Bs. 44.100.984,25 se observa un aumento del 67,99%. El Sistema Bancario presenta un incremento del Total Activo de 374,44%, para los últimos doce meses. En cuanto a la **Cuota de Participación en el Total del Activo** el Banco Sofitasa representa el 0,36%, para el cierre del segundo semestre de 2021. Esta posición para junio del 2021 estaba en 0,34%.

En el renglón **Captaciones del Público**, el Banco Sofitasa cierra el segundo semestre del 2021 con una cifra de Bs. 21.228.505, reflejando un incremento del 85,13% con relación al nivel alcanzado de Bs. 11.466.720,38 en junio de 2021.

En comparación con el monto obtenido en el cierre del segundo semestre 2020 de Bs.4.582.721,62 presentaron un desplazamiento positivo del 363,23%. La variación del Sistema fue del 554,24% para los últimos doce meses. Con respecto a la composición por tipo de moneda, las Captaciones del Público en el Banco Sofitasa para el rubro de moneda nacional alcanzaron un valor de 64,54% y para moneda extranjera un 35,46%.

Desde el punto de vista de las **Fuentes de Recursos Captados**, Sector Oficial vs Sector Privado, al final del segundo semestre de 2021 las Captaciones del Sector Oficial representan

un 3,34%, del Total de las Captaciones del Banco; representando un incremento de 1,54 puntos porcentuales, con respecto a diciembre 2020 el cual fue de 1,80%; de tal manera que al cierre del segundo semestre del 2020, el 96,66% de las Captaciones de la Institución representan recursos captados del sector privado. El Sistema Financiero, para el cierre del mes de diciembre de 2021, alcanzó un valor de 8,94%, en recursos captados del sector oficial.

Cartera de Créditos Bruta, la Institución cierra el segundo semestre 2021, con un monto de Bs. 2.519.477,02 que comparado con el nivel alcanzado al cierre de diciembre del 2020, de Bs. 971.823,53 representa un incremento del 159,25% para los últimos doce meses; el Sistema se desplazó de forma positiva en un 400,84% para el mismo periodo. Comparando los movimientos alcanzados por la Institución, con relación al mes de junio de 2021 por Bs. 846.290,30 se observa un aumento de 197,71%, para el semestre. El Sistema experimentó un incremento del 73,44%, para el mismo periodo.

El Índice de Intermediación Financiera (Cartera de Créditos Neta / Captaciones del Público) del Banco Sofitasa, al mes de diciembre de 2021, se ubica en 11,57%. Es de señalar que la intermediación nacional presentó un índice del 14,94% para este mismo mes.

En cuanto a la **Morosidad** para el cierre del segundo semestre del 2021, el Banco Sofitasa presentó un índice del 0,00%. La Mora del Sistema cierra el segundo semestre de 2021 con un valor de 2,95%.

El Resultado Neto Acumulado de la Institución, alcanzó la cifra de Bs.387.163,27 al cierre del segundo semestre del año 2021, presentando un incremento del 759,63% al compararlo con la cifra alcanzada para el

segundo semestre del año 2020. El Sistema presentó un aumento del 350,50% con respecto al mismo periodo.

La Rentabilidad del Patrimonio (ROE) del Banco Sofitasa, (Resultado Neto / Patrimonio Promedio), alcanza para el segundo semestre de 2021 el valor de 0,88%. En cuanto al cierre del primer semestre de 2021 este resultado fue del 0,49% observándose un incremento de 0,39 puntos porcentuales, con respecto al semestre recién finalizado.

El Sistema Financiero para éste indicador obtuvo un valor de 8,41% para el cierre de diciembre de 2021, presentando una disminución de 1,69 puntos porcentuales para el periodo del semestre.

Respecto a la **Rentabilidad del Activo (ROA) del Banco Sofitasa**, (Resultado Neto / Activo Promedio), alcanza para el segundo semestre de 2021 el valor de 0,66%. En cuanto al cierre del primer semestre de 2021 este resultado fue del 0,39% observándose un incremento de 0,27 puntos porcentuales con respecto al semestre recién finalizado. El Sistema Financiero para éste indicador obtuvo un valor de 1,74% para el cierre de diciembre de 2021, presentando una disminución de 0,55 puntos porcentuales para la variación semestral.

En cuanto a los **Indices de Adecuación Patrimonial**, en la relación **(Total Patrimonio más Gestión Operativa / Activo Total) mínimo del 9%**, el Banco Sofitasa para el mes de diciembre del 2021 obtuvo un valor de 124,01%, presentando una disminución de 34,74 puntos porcentuales, respecto al cierre del mes de junio de 2021. En cuanto a la **relación (Patrimonio Primario más Patrimonio Secundario / Total Activo y Operaciones Contingentes Ponderadas) mínimo del 12%**, su valor fue de 456,59%, igualmente presentó una disminución de 293,73 puntos porcentuales, respecto al cierre

del mes de junio de 2021.

El indicador de **Eficiencia del Gasto** del Banco Sofitasa, ((gastos de personal+ gastos operativos)/ activo productivo promedio), para el cierre del mes de diciembre de 2021, alcanzó un valor de 19,91%; en cuanto al cierre del primer semestre de 2021, éste indicador presentó un valor de 11,51%. El Sistema Financiero para éste indicador obtuvo un valor de 8,64% para el cierre de diciembre de 2021, presentando un aumento de 1,40 puntos porcentuales para el periodo del semestre.

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:

En Sofitasa continuamos con el propósito de mantenernos como Banco de referencia en pesos colombianos del Sistema Financiero Venezolano, ser líder del Negocio Financiero en la región y lograr la expansión a nivel nacional. Enfocado en ello, se fortaleció la gestión y visión de Negocios mediante cinco (5) estrategias fundamentales: **Gestión efectiva de Negocios en la Red de Agencias, Gestión de Clientes Corporativos y Negocios en Divisas, Gestión de Proyectos de Recaudación, Fortalecimiento de la unidad de Productos, Optimización y Seguimiento del Negocio adquirente.**

Las **Estrategias de Negocios dirigidas a la red de agencias** permitieron al cierre del segundo semestre 2021, determinar para su gestión efectiva los veinte (20) principales clientes por oficina y por Región, se logró el 80% de visitas a las oficinas del Banco generando alianzas con la fuerza de ventas, que permitió visitar también a nuestros principales clientes de cada oficina y gestionar

su cadena de valor de forma individual. Asimismo, se implementaron propuestas de negocio diferenciadas para fortalecer relaciones en importantes nichos de mercado, como en La Grita (Táchira), donde se colocaron 150 de Puntos de Venta (POS) adicionales. Se llevó a cabo la creación del Tubo de Negocios en Divisas para un mejor manejo y seguimiento.

Con la finalidad de lograr mayor participación o penetración en la región, al cierre del 2021 se establecieron metas a la Red Comercial, para la colocación de productos y servicios entre los que se encuentran, la apertura de Cuentas en Divisas, Intervención Cambiaria, Mesa de Cambio, Crecimiento de los saldos transaccionales en bolívares y en divisas, incremento de la facturación de los Puntos de Venta (POS), recuperación de Puntos de Venta POS, Gestión de Liberaciones del Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV).

Se impulsó la **Gestión Corporativa en Divisas**, logrando la vinculación de importantes empresas de los sectores de Telecomunicaciones, Televisión por Cable e Internet, Alimentos, Educación, Farmacia, Consumo Masivo y Organizaciones sin fines de lucro para las distintas operaciones en Moneda Extranjera, principalmente en pesos colombianos, ese esfuerzo contribuyó en el cumplimiento de la Intervención Cambiaria correspondiente a USD 861.600 al cierre semestral. En lo que respecta a la Mesa de Cambio, se logró ejecutar en Compra la cantidad USD 266.622 y en Venta con un total de USD 144.484. Asimismo, se reforzó el equipo mediante la incorporación de recursos especializados para la atención de nuestra Banca Corporativa e Institucional.

Para el cierre del 2021 se afianzaron relaciones con importantes entes privados y públicos para llevar a cabo proyectos de

Recaudación, que incluye pagos de servicios, pagos de inscripción y de matrícula universitaria, recaudación de Impuestos, domiciliación de cobros y colocación de Puntos de Venta (POS), con la finalidad de ampliar nuestro portafolio y ofrecer a los clientes soluciones ajustadas a sus necesidades.

Con el objetivo de impulsar el desarrollo y oferta de nuevos productos y servicios competitivos ajustados a las necesidades de nuestros clientes, para el cierre del 2021 **se fortaleció el área de Productos mediante la incorporación de dos (2) recursos especializados** con roles estratégicos, contribuyendo con la optimización de procesos internos, creación de metodología macro de diseño, desarrollo de productos y servicios.

Adicionalmente, y con la finalidad de fortalecer el ecosistema cambiario ofrecido a nuestros clientes, se lanzó al mercado las Transferencias en Moneda Extranjera, que permite a nuestros clientes movilizar sus cuentas en divisas a través de nuestro canal electrónico Sofinet, en el mismo Banco. Adicionalmente, se lanzó al mercado Comercio a Personas C2P del servicio Pago Móvil Interbancario, a través del cual los Comercios podrán realizar cobros a las personas naturales, siempre que ambos estén afiliados al servicio Pago Móvil.

En relación con los **Puntos de Venta (POS) durante el segundo semestre 2021, se fortaleció la visión del Negocio Adquiriente**, la cual contribuyó con la optimización de los procesos tecnológicos, que permitieron alcanzar una facturación de USD 27MM con un menor número de transacciones, en el periodo de septiembre a diciembre de 2021.

Enfocados en el crecimiento del Negocio Adquiriente se establecieron estrategias

dirigidas a la Red de Agencias, entre las que se encuentran la fijación de metas en facturación y retiro de POS, así como un plan de seguimiento de la facturación, recuperación e inactividad de POS. Producto del fortalecimiento del mantenimiento y seguimiento del negocio adquiriente, se gestionó la reparación de 302 equipos POS, los cuales fueron instalados nuevamente en clientes, generando ingresos para el Banco.

Por último, con la finalidad de incrementar los ingresos, se identificó la necesidad de revisión de las comisiones que actualmente se están aplicando, así como la generación de propuestas para evaluación de nuevas tarifas a cobrar, siguiendo los lineamientos establecidos por el ente regulador.

Durante el segundo semestre 2021 se alcanzó un total de 1.524 en Aperturas de cuentas en Moneda Nacional con saldos finales por un monto total de Bs. 1.693.028,21 esto representó una disminución del 9% con respecto a las aperturas del primer semestre, y un incremento del 1.348% en los saldos en bolívares con relación al semestre anterior.

Seguimos enfocados en fortalecer nuestro ecosistema cambiario, en ese sentido el esfuerzo realizado se tradujo en lograr abrir **328 cuentas en Moneda Extranjera con la cantidad total de USD 596.368,80** en saldos finales al cierre del 2021, representado en un incremento del **204% en las aperturas** en comparación con el semestre anterior.

Mesas de Cambio: Durante el segundo semestre de 2021 se logró ejecutar un total de 2.705 operaciones por la cantidad de USD 3.672.804 en Venta, mientras que para la Compra se realizaron 464 operaciones por la cantidad total de USD 2.045.975 entre clientes naturales y jurídicos.

Intervención Cambiaria: en el segundo semestre de 2021 se logró ejecutar un total de

836 operaciones por la cantidad de **2.949.400,00 USD** y 17 operaciones por un monto total de **254.400,00 Euros**.

Se gestionaron **187 liberaciones de Crédito Hipotecario generando un beneficio** para el Banco por un monto total de 589.315,31 UVC, lo que representa la cantidad de **Bs. 12.686,20** por concepto de Gastos de Valija.

Finaliza el segundo semestre 2021 con un inventario de Puntos de Venta (POS) activos con 8.690 unidades distribuidas en 6.657 comercios afiliados a nivel nacional.

Los comercios afiliados con Puntos de Venta del Banco Sofitasa procesaron la cantidad de **120.545 transacciones de Tarjetas de Crédito (TDC) por un monto total de Bs. 4.163.174,73**, lo cual representó una disminución del 14,15% a nivel transaccional y un aumento del 159,77% a nivel de monto facturado con respecto al primer semestre 2021.

Además se procesaron **13.173.057 transacciones de Tarjetas de Débito (TDD) por un monto total de Bs. 164.338.541,17** lo que significó una disminución del 3,01% a nivel transaccional y un aumento del 130,22% a nivel de monto facturado con respecto al primer semestre 2020. Es de hacer notar que el incremento de los volúmenes facturados para TDC y TDD se debió a la gestión efectiva de la distribución de los dispositivos reparados en comercios afiliados de alta facturación, así como también la confianza y la preferencia de nuestros clientes al contar con el abono diario de sus ventas durante los fines de semana y días festivos.

En el segundo semestre de 2021 la Cartera de Crédito de Tarjetas Rotativa y de Compra Cuotas experimentó un crecimiento de **Bs. 76.208,38** para ubicarse en un total de **Bs 109.040,62** lo que representó una variación

porcentual del 232,11% con respecto a la Cartera al cierre de junio de 2021 y un incremento de Bs. 77.488,26 lo que representó 245,59% en proporción a la misma Cartera al cierre de diciembre de 2020.

En relación con la morosidad, la Cartera se ubica en Bs. 85,34 habiendo experimentado un aumento de Bs. 50,51 con respecto al cierre del primer semestre del año 2021, no obstante a este incremento, **el indicador de morosidad se posicionó en 0.08%, con una disminución del 0.04 puntos porcentuales.**

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 nuevas Tarjetas de Crédito, incentivo al uso de Compra Cuotas Plus, mantenimiento de clientes, a través de aumentos de límites de crédito puntuales otorgados a clientes con buen hábito de pago.

Durante el segundo semestre 2021 el universo de Tarjetas de Crédito activas se ubicó en 25.457 unidades, de las cuales 4.902 corresponden a Tarjetas Visa y 20.555 a MasterCard; incorporándose la cantidad de 62 nuevos plásticos, haciendo uso a la herramienta de Credit Scoring y el apoyo de la Red de Agencias.

Al cierre del segundo semestre de 2021 el universo de Tarjetas de Débito Sofitasa se ubicó en 493.900 plásticos colocados entre toda nuestra red de agencias, con la finalidad de continuar atendiendo las principales necesidades bancarias de nuestros clientes.

Al culminar el segundo semestre de 2021, el Centro de Atención Telefónica Sofitel a través de 0-500-SOFITEL (0-500-7634835), 0276-3421622, y +58 276-3422187 fueron

atendidas 30.201 llamadas **lo que generó ingresos por comisiones de Bs. 1.376,95** correspondientes a Consulta a través de Operador Telefónico y Consultas por Sofivoz (IVR), lo que representó un incremento Bs. 1.265,98 con una variación porcentual del 1.140,84%, con respecto al cierre del primer semestre de 2021. Las cifras demuestran el esfuerzo en mantener los niveles de atención y servicios para nuestros clientes a través de los canales de atención dispuestos en el Centro de Atención Telefónica Sofitel.

Al cierre del segundo semestre del año 2021, Banco Sofitasa ofrece a sus clientes nuevas alternativas de movilización, pago y consultas a través de nuestros Canales Electrónicos **Sofinet y Sofimóvil.** A través de **Sofinet** los clientes podrán realizar **consultas y transferencias en divisas a terceros en el mismo Banco**, así como realizar **transferencias a terceros en línea a otros Bancos** vía Banco Central de Venezuela (BCV).

Es de destacar que, se ejecutaron 3.270.188 operaciones por un monto total de Bs. 375.979.858,99, reflejando un incremento en los montos transaccionales del canal Sofinet de Bs. 191.590.084,37 representado en un 103.90% de crecimiento, en comparación con lo ejecutado en el primer semestre 2021. Para el cierre del segundo semestre de 2021 se realizaron un total de 3.270.188 operaciones; consultas, transferencias y pagos entre clientes naturales y jurídicos a través del servicio de Banca Virtual Sofinet.

Asimismo, se realizaron por Sofinet operaciones transaccionales entre cuentas de clientes y pagos por un monto total de 375.979.858,99 Bs entre las que destacan principalmente las transferencias a cuentas de clientes en Sofitasa. Con relación a Sofinet Empresas, hubo un incremento del 150% de

las solicitudes recibidas de la Red de Agencias.

Con respecto a los **ingresos generados por el uso del canal Sofinet**, se alcanzó la cantidad de **Bs. 240.063,26 observándose un incremento de Bs.190.605,82** representado en una variación porcentual de 385.39% en comparación con el cierre del primer semestre de 2021.

A través de **Sofimóvil y Sofinet** el **Servicio Pago Móvil Interbancario** ofrece a los clientes naturales otra alternativa de pago, como lo es **Comercios a Personas C2P**, que permite a los clientes jurídicos afiliados al servicio realizar cobros a personas sin necesidad de Tarjeta de Débito o Crédito, sólo necesita una clave de un solo uso, suministrada por el cliente natural al momento de la operación.

Asimismo, el crecimiento del servicio Pago Móvil Interbancario se observa en las 9.237 nuevas afiliaciones para pagos de Persona a Persona (P2P), 244 nuevas empresas para pagos de Persona a Comercio (P2C) y 320 nuevas empresas para Cobros a Personas (C2P).

El servicio Pago Móvil Interbancario, cuenta con la preferencia de nuestros clientes para movilizar sus fondos, con lo cual al cierre del 2021 **se alcanzó la cantidad de 2.780.506 operaciones de P2P por un monto total de Bs. 134.078.975,72** representando un incremento del 52.65% y 203.67%, de igual forma **se realizaron 37.116 operaciones de P2C por un monto total de Bs. 4.016.511,32**, con un aumento del 48.97% y 167.93%, respectivamente, con relación al semestre anterior.

En relación con los **ingresos generados por el servicio Pago Móvil Interbancario** de Sofitasa, **se alcanzó un total de Bs.**

228.021,40 observándose un incremento de Bs.150.522,11 representado en una variación porcentual de 194,22% en comparación con el cierre del primer semestre de 2021.

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.

En materia de **Gestión Reclamos y de Atención al Cliente**, el Ratio Gestión Reclamos (Reclamos/Clientes Activos) en el Segundo Semestre de 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 (105 casos menos) para el cierre de este Segundo Semestre de 2021 con un registro de 132 reclamos interpuestos por los clientes, en comparación con el Primer Semestre de 2021, cuyo registro fue de 237 reclamos. El Banco reporta para el semestre que acaba de concluir, la relación de 01 reclamo por cada 1784 clientes activos del Banco.

En términos monetarios, la cantidad de reclamos recibidos y reportados para el Segundo Semestre de 2021, fue de 132 para un total de Bs. 2.120.714.611,94. De este total de transacciones reclamadas, 110 (83%) por un monto total de Bs. 1.743.687.817,64 (82%), fueron declaradas como *Procedentes*; 18 (14%) por un total de Bs. 377.026.229,39 (18%) fueron declaradas como *No Procedentes* y 4 (3%) por un total de Bs. 564,91 (0%) se encuentran *Pendientes* o *En Proceso* de solución. En cuanto a los tiempos de respuesta para la atención de los reclamos reportados en el Segundo Semestre de 2021, se reporta que el 95,45% de los casos fueron respondidos en un lapso

promedio de 12 días, cifra que se encuentra dentro de los 20 días establecidos por el Ente Regulador.

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 segundo 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 la Unidad de Administración Integral de Riesgos. Durante dicho lapso ha conocido, evaluado, analizado y aprobado las actividades efectuadas por dicha Gerencia General, así como ha conocido y evaluado los reportes diseñados para las estimaciones de riesgo hasta la presente, y ha verificado los resultados de las evaluaciones de riesgo efectuadas.

Con respecto al **Riesgo de Crédito**, es de señalar, que el Banco generó durante el segundo semestre de 2021, a través de la Gerencia General de la Unidad de Administración Integral de Riesgos los indicadores específicos sobre la Cartera de Créditos, tales como: probabilidad de incumplimiento, pérdida en caso de incumplimiento, nivel de exposición, pérdidas esperadas y pérdidas inesperadas, a través de la metodología de Alturas de Mora. Así mismo, presentó los informes de exposición al riesgo de crédito por tipo de cliente, por producto, por actividad económica del cliente y por zona geográfica; además realizó el seguimiento de los indicadores y límites legales e institucionales establecidos para este tipo de riesgo. El Banco continúa calculando las provisiones de la Cartera de Créditos en cumplimiento de la normativa vigente establecida mediante la Resolución N°

009/1197 de fecha 28 de noviembre de 1997, lo cual le ha permitido mantener una adecuada cobertura de su riesgo de crédito. Adicionalmente es importante mencionar, que al cierre del segundo semestre de 2021, la Cartera Vencida de Créditos obtuvo una disminución significativa, lo que le permitió obtener un índice de morosidad de cero (0%) puntos porcentuales y una gestión efectiva en su cobranza. Es importante mencionar que el Banco durante éste segundo semestre continuó con la liquidación de créditos correspondientes a la Cartera Productiva referentes al rubro del Sector Agroalimentario, bajo las especificaciones hechas por el Ejecutivo Nacional y reguladas por los Organismos Contralores (SUDEBAN y BCV). De igual manera, se liquidaron créditos comerciales, bajo la modalidad de Créditos Indexados.

En relación al **Riesgo de Liquidez**, es importante señalar que en atención a la normativa vigente en materia de Administración Integral de Riesgos, el Banco a través de la Gerencia General de la Unidad de Administración Integral de Riesgos ha presentado los indicadores específicos y los reportes sobre riesgo de liquidez exigidos por la Resolución N° 136.15 “Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez”, mediante la metodología de Brechas GAP de Liquidez, así como de los indicadores RALE, RALEA y RACOCAP. De acuerdo a lo observado en el comportamiento de los ratios de liquidez durante el segundo semestre de 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), tales como la solicitud de otros financiamientos, debido al incremento sucesivo del Encaje Legal y su impacto en las líneas de negocio y servicio de la Institución. Durante el segundo semestre, la Institución fue objeto de **Visita de Inspección**

Especial por parte de la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), para revisar y evaluar las metodologías para la administración del Riesgo de Liquidez. De manera oportuna, la Gerencia General de la Unidad de Administración Integral de Riesgo, entregó los requerimientos solicitados, mantuvo comunicación constante con los funcionarios de la Sudeban y de manera coordinada con la Vicepresidencia Ejecutiva y Consultoría Jurídica, dio respuesta a las consideraciones indicadas en el oficio con los resultados de la Inspección.

Para el **Riesgo de Mercado**, durante el segundo 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 valores; en cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 136.03.

En cuanto al **Riesgo Operacional**, el Banco continúa presentando el VaR de Riesgo Operacional por el Método Básico.

En cuanto al proyecto de la Nueva Expresión Monetaria durante el segundo semestre la Institución, realizó un trabajo multidisciplinario junto con las diversas áreas involucradas, donde la calidad de gestión, el profesionalismo en la ejecución y la técnica, así como el espíritu de responsabilidad estuvieron siempre presentes y lograron culminar de manera satisfactoria el proyecto en el tiempo requerido. Asimismo, se emitió el respectivo informe a la Sudeban en cumplimiento de la Circular SIB-II-GGR-GNP-06419, respecto al

pronunciamento por parte de Auditoría Interna, en cuanto a la adecuación operativa, financiera y tecnológica del Proyecto de Nueva Expresión Monetaria, indicando que todas las actividades planificadas y ejecutadas fueron desarrolladas satisfactoriamente, logrando cumplir con los tiempos establecidos por el Ente Supervisor y afectando de la manera mínima el servicio a nuestros clientes.

El Banco dada la decisión del Ejecutivo Nacional al decretar el Estado de Alarma para atender la emergencia sanitaria producto de la Pandemia generada por el COVID-19 y de acuerdo a lo instruido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, mantuvo la activación del Plan de Continuidad de Negocios, para seguir brindando 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.

Igualmente, es importante señalar que el Banco con la finalidad que los clientes continúen haciendo uso efectivo de los canales electrónicos y de conformidad con la salida a producción de la Nueva Expresión Monetaria, durante el semestre revisó, modificó y/o ratificó los límites operacionales para las transacciones a través de los canales de medios de pago electrónicos.

Las **Rentabilidades Ajustadas al Riesgo (RAROC)**, durante el segundo semestre de 2021, se presentaron mes a mes ante el Comité de Riesgos los resultados del cálculo del indicador de manera consolidada.

El equipo de la **Vicepresidencia de Tecnología del Banco Sofitasa** en el segundo semestre 2021, se ha enfocando

principalmente en dos aspectos claves. El primero dirigido a optimizar la continuidad de las operaciones del Banco, ha iniciado las inversiones necesarias para que los servicios de tecnología puedan contar con la disponibilidad requerida por el negocio y la satisfacción de nuestros clientes.

En este orden, se ha invertido en la adquisición de elementos de red que permitirán la expansión de los servicios de conectividad de Puntos de Venta (POS) y por otra parte, equipos de seguridad que garanticen la correcta operación de las redes que conectan las diferentes sedes de Banco Sofitasa, en la ciudad de San Cristóbal. Estas importantes inversiones tecnológicas están siendo posicionadas y configuradas en el presente, y se espera que para el primer trimestre de 2022 estén completamente operativas.

También, para garantizar una adecuada operación aun en escenarios de falla, en diciembre se procedió a la ampliación de los enlaces de contingencia para Internet del Banco, pasando de una capacidad de 20 Mb/seg a 40 Mb/seg. Con esta ampliación de los servicios de Sofinet, POS, Tesorería y otros dispondrán de una operación totalmente normalizada en el caso de que los enlaces principales presenten alguna falla o incidente.

Por otra parte, en la sede El Rosal, de Caracas se procedió a la mudanza de la Unidad de Tesorería del Banco, lo cual implicó la total modernización tecnológica de dicha área, dotándola de equipos de última generación y construyendo una red segura y eficiente que garantice la total operatividad de Tesorería en el dinámico escenario de la realidad actual.

Otro aspecto de importantísima relevancia es el dotar al personal de Tecnología de los medios y herramientas para atender emergencias operativas bajo cualquier

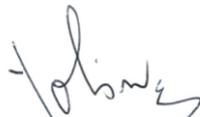
circunstancia, en tal sentido en el mes de octubre se entregaron laptops equipados con dispositivos de conexión vía red celular, con el fin de disponer de equipos de guardia capaces de conectarse al Banco en condiciones de contingencia para proceder a atacar las fallas en tiempo record y asegurar la restauración de los servicios con la mayor prontitud.

El segundo aspecto clave, de altísima importancia está relacionado con el futuro tecnológico del Banco, es la culminación del Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI). El PETI es un instrumento de planificación estratégica construido para alinear las necesidades del negocio con el trabajo de las áreas tecnológicas, y de esta forma, responder a la dinámica del mercado.

En concordancia con las necesidades de recursos para sostener el crecimiento del Banco acorde con la demanda 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 segundo semestre de 2021.



Econ. Ramón Evencio Molina Durán
Presidente

Activo a Junio 2021 con variaciones respecto a ejercicios anteriores

Cantidades en miles bolívares

BANCO SOFITASA RIF.1-09028384-6		ANTES DEL CIERRE		PAGINA:0001
BALANCE GENERAL DE PUBLICACION AL: 30 DE DICIEMBRE DE 2021		(EXPRESADO EN BOLÍVARES)		
		SEMESTRE 2	SEMESTRE 1	
	ACTIVO			
11000	DISPONIBILIDADES	22,807,775.29	14,498,767.16	
11100	EFFECTIVO	6,669,075.20	763,773.42	
11200	BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	5,826,876.22	3,046,735.77	
11300	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	199.99	200.00	
11400	BANCOS Y CORRESPONSALES DEL EXTERIOR	10,408,023.38	10,688,057.97	
11500	OFICINA MATRIZ Y SUCURSALES	.00	.00	
11600	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	3,600.00	.00	
11900	(PROVISION PARA DISPONIBILIDADES)	.00	.00	
12000	INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	54,125,111.21	*39,653,698.68	
12400	COLOCACIONES EN EL B.C.V. Y OPERAC.1 ITER	.00	.00	
12100	INVERSIONES EN TITULOS VALORES PARA LEGO	.00	.00	
12200	INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES DISPONIBL	10,211,520.47	8,644,404.63	
12300	INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES MANOENIDO	33,111,735.67	23,442,024.92	
12500	INVERSIONES DE DISPONIBILIDAD RESTRINGID	10,802,155.07	7,567,276.33	
12600	INVERSIONES EN OTROS TITULOS VALORES	.00	2.80	
22900	(PROVISION PARA INVERSIONES TÍTULOS VALORES	.00	.00	
13000	CARTERA DE CREDITOS	2,455,884.51	820,007.42	
13100	CREDITOS VIGENTES	2,519,391.68	846,255.47	
13200	CREDITOS REESTRUCTURADOS	.00	.00	
13300	CREDITOS VENCIDOS	85.34	34.83	
13400	CREDITOS EN LITIGIO	.00	.00	
13900	(PROVISION PARA CARTERA DE CREDITOS)	63,592.51-	26,282.88-	
14000	INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	5,844,160.19	4,170,170.98	
14100	RENDIMIENTOS POR COBRAR POR DISPONIBILID	.00	.00	
14200	RENDIMIENTOS POR COBRAR POR INVERSIONES	5,831,325.55	4,158,685.62	
14300	RENDIMIENTOS POR COBRAR POR CARTERA CRED	13,272.21	11,980.08	
14400	COMISIONES POR COBRAR	1,654.10	96.95	
14500	RENDIM.Y COMISIONES OTRAS CUENTAS POR CO	.00	.00	
14900	(PROVISION PARA RENDIMIENTOS POR COBRAR	2,091.67-	591.67-	
15000	INVERSIONES EL EMPRESAS FILIALES, AFIRMA	.00	.00	
15100	INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES Y AFILIA	.00	.00	
15200	INVERSIONES EN SUCURSALES	.00	.00	
15900	(PROVISION PARA INVER. EN EMPRESAS FILIA	.00	.00	
16000	BIENES REALIZABLES	2,445.46	3,734.96	
17000	BIENES DE USO	1,110,159.47	418,903.80	
18000	OTROS ACTIVOS	22,519,666.08	5,299,232.74	
10000	TOTAL DEL ACTIVO	108,865,502.21	64,864,515.74	

Pasivo a Diciembre 2021 con variaciones respecto a ejercicios anteriores

Cantidades en bolívares

BALANCE GENERAL DE PUBLICACION EL: 30 DE DICIEMBRE DE 2021 (EXPRESADO EN BOLÍVARES)		SEMESTRE 2	SEMESTRE 1
PASIVO			
21000	CAPTACIONES DEL PUBLICO	21,228,504.39-	11,466,72038-
21100	DEPOSITOS A LA VISTA	27,949,265.67-	10,267,169.8t-
2E101	CUENTAS CORRIENTES NO REMUNERADAS	8,809,605.63-	6,128,191.61-
21102	CUENTAS CORRIENTES REMUNERADAS	512,739.07-	426,716.67-
21103	CTAS.CORRIENTES S/CONV.CAMBIARIO NO.20	3,031,252.67-	2,883,945.33-
22104	OPOSITOS Y CERTIFICADOS A LA VISTA	1,099,505.41-	520,439.06-
21105	CTAS.CTES.S/SIST4MA DE MERC.CAMBIARIO LC	4,496,162.89-	30y,877.14-
21106	FONDOS ESPECALES DE FIDEICOM.S/SISTEMA	.00	.00
21200	OTRAS OBLIGACIONES A LA VISTA	7,783.87-	4,247.96-
21300	OBLIGACIONES POR OPERACIONES DE MESA DE	.00	.00
21400	DEPOSITOS DE AHORRO	3,271,454.85-	1,195,302.61-
21500	DEPOSITOS A PLAZO	.00	.00
21600	TITULOS VALORES EMITIDOS POR LA INSTITUC	.00	.00
21700	CAPTACIONES DEL PUBLICO RESTRINGIDAS	.00	.00
21800	DERECHOS Y PARTICIP.S/TITULOS VALORAS	.00	.00
22000	OBLIGACIONES CON EL B.C.V.	.00	.00
23000	CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON ELBANAP	4.67-	.00
24000	OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	3,500,000.00-	200,000.00-
24100	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIER	3,500,000.00-	200,000.00-
24200	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIER	.00	.00
24300	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIER	.00	.00
24400	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIER	.00	.00
24500	OBLIGACIONES POR OTROS FINANCIAMIENTOS H	.00	.00
24600	OBLIGACIONES POR OTROS FINANCIAMIENTOS A	.00	.00
25000	OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACION FI	.00	.00
26000	INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	99,646.81-	23,221.52-
26100	GASTOS POR PAGAR POR CAPTACIONES DEL PUB	99,646.81-	22,210.01-
26200	GASTOS POR PAGAR POR OBLIGACIONES B.C.V.	.00	.00
26300	GASTOS POR PAGAR POR CAPTACIONES Y OBLIG	.00	.00
26400	GASTOS POR PAGAR OTROS FINANCIAMIENTOS	.00	.00
26500	GASTOS POR PAGAR POR OTRAS OBLIG.POR INT	.00	1,111.11-
26500	GASTOS POR PAGAR POR OBLIGACIONES CONVER	.00	.00
26700	GASTOS POR PAGAR POR OBLIGACIONES SUBORD	.00	.00
27000	ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	9,954,829.34-	5,975,587.12-
28000	OBLIGACIONES SUBORDINADAS	.00	.00
29000	OTRAS OBLIGACIONES	.00	.00
20000	TOTAL DEL PASIVO	34,782,985.21-	17,665,528.62-
GESTION OPERATIVA		387,163.27-	123,847.96-
PATRIMONIO			
31000	CAPITAL SOCIAL	.16-	.16-
31100	CAPITAL PAGADO	.16-	.16-
32000	OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES	.00	.00
33000	APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS	2,087,050.00-	.00-
34000	RESERVAS DE CAPITAL	.16-	.16-
35000	AJUSTES AL PATRIMONIO	174,025,379.16-	120,760,214.46-
36000	RESULTADOS ACUMULADOS	258,026.40	47,908.71-
37000	GANANCIA O PERDIDA NO REALIZADA EN I.NV.	102,470,202.15	73,732,984.35
39000	(ACCIONES EN TESORERIA)	.00	.00
30000	TOTAL DEL PATRIMONIO	73,795,353.73-	47,075,139.15-
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		108,965,502.21-	64,86g.515.74-
61000	CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	160,035.45	36,619.99
71000	ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	434,989.89	120,880.71
76000	OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	.00	.00
78000	CUENTAS DEUDORAS OR OTROS ENCARGOS DE C	.02	.02
78900	OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDAHORR	.00	.00
81000	OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	22,782,589.90	13,979,565.42
83000	OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	.00	.00
INVERSIONES CEDIDAS		.00	.00
CARTERA AL SECTOR AGROALIMENTARIO DEL ME		.00	.00
CARTERA AL SECTOR AGROALIMENTARIO ACUMUL		808,750.19	280,947.61
CAPTACIONES DE ENTIDADES OFICIALES		708,34387-	340,536.44-
MICROCREDITOS		.00	.00
CREDITOS AL SECTOR TURISMO S/LEGISL.VIG.		.00	.00
CRED.HIP.S/LEY ESPEC.PROTECC.DEUD.HIP.		.00	.00
INDICE DE SOLVENCIA PATRIMONIAL		12409	158.75
CREDITOS OTORGADOS A LA ACTV.MANUFACTURE		.00	.00
CREDITOS OTORGADOS AL SECTOR SALUD		.00	.00
		.00	.00
		.00	.00

PRESIDENTE

CONTRALOR O ALD.

CONTADOR GENERAL

Estado de Resultados a Diciembre 2021 con variaciones respecto a ejercicios anteriores

Cantidades en bolívares

		SEMESTRE 2	SEMESTRE 1
51000	INGRESOS FINANCIEROS	10,148,108.95-	6,190,593.84-
51100	INGRESOS POR DISPONIBILIDADES	.00	.00
51200	INGRESOS POR INVERSIONES EN TITULOS VALO	9,409,350.93-	5,145,955.84-
51300	INGRESOS POR CARTERA DE CREDITO -	738,758.02-	1,044,638.00-
51400	INGRESOS POR OTRAS CUENTAS POR COBRAR	.00	.00
51500	INGRESOS POR INVERSIONES EMPRESAS FILIAL	.00	.00
51600	INGRESOS POR OFICINA PRINCIPAL SUC.AGENC	.00	.00
51900	OTROS INGRESOS FINANCIEROS	.00	.00
41000	GASTOS FINANCIEROS	3,996,067.12	3,256,005.70
41100	GASTOS POR CAPTACIONES DEL PUBLICO	1,025,383.21	288,628.86
41200	GASTOS POR OBLIGACIONES CON EL B.C.V.	1,846,038.15	1,811,357.50
41300	GASTOS POR CAPT. Y OBLIG. CON EL B.A.N.A.P.	.00	.00
41400	GASTOS POR OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENID	1,126,555.80	1,176,008.43
41500	GASTOS POR OTRAS OBLIG. INTERN. FINANCIER	.00	.00
41600	GASTOS POR OBLIGACIONES SUBORDINADAS	.00	.00
41700	GASTOS POR OTRAS OBLIGACIONES	.00	.00
41800	GASTOS POR OFIC. PRINCIPALES Y AGENCIAS	.00	.00
41900	OTROS GASTOS FINANCIEROS	90.16	10.91
	MARGEN FINANCIERO BRUTO	6,150,041.83-	2,934,588.14-
52000	INGRESOS POR RECUPERACION DE ACTIVOS FIN	.00	.00
42000	GASTOS POR INCORPORACION Y DESVALOR. ACT. FINANCIEROS	39,769.63	9,162.01
42100	GASTOS POR INCORPORACION DE CREDITOS Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR	39,769.63	9,162.01
42300	CONSTITUCION DE PROVISION Y AJUSTES DE D	.00	.00
	MARGEN FINANCIERO NETO	6,110,272.20-	2,925,426.13-
53000	OTROS INGRESOS OPERATIVOS	8,527,711.76-	1,171,085.66-
43000	OTROS GASTOS OPERATIVOS	5,852,075.23	926,492.07
	MARGEN DE INTERMEDIACION FINANCIERA	8,785,908.73-	3,170,019.72-
	GASTOS DE TRANSFORMACION	8,145,030.74	2,327,236.86
44100	GASTOS DE PERSONAL	3,132,853.80	565,481.06
44000	GASTOS GENERALES Y ADMINISTRATIVOS	4,734,441.46	1,484,239.71
44912	APORTES AL FONDO DE GARANTIA Y DEPOSITOS	60,111.85	24,267.87
44913	APORTES A LAS SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	217,623.63	183,249.79
	MARGEN OPERATIVO BRUTO	640,877.99-	842,790.86-
53300	INGRESOS POR BIENES REALIZABLES	.00	.00
53700	INGRESOS POR PROGRAMAS ESPECIALES	.00	.00
53900	INGRESOS OPERATIVOS VARIOS	200,405.44-	35,663.64-
43300	GASTOS POR BIENES REALIZABLES	7,229.85	1,293.58
43500	GASTOS POR DEPRECIACION, AMORTIZ. Y DESV. BIENES	.00	.00
43900	GASTOS OPERATIVOS VARIOS	369,895.41	742,602.60
	MARGEN OPERATIVO NETO	464,158.37-	134,548.32-
BANCO SOFITASA SOFITASA RW3-09028384-6			
ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACION AL: 31 DE DICIEMBRE DE 2021			
(EXPRESADO EN 130 LÍVARES)			
		SEMESTRE 2	SEMESTRE 1
54000	INGRESOS EXTRAORDINARIOS	.01-	.00
45000	GASTOS EXTRAORDINARIOS	9,034.74	320.36
	RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTOS	455,123.64-	134,227.96-
47000	IMPUESTO SOBRE LA RENTA	67,960.37	10,380.00
	RESULTADO NETO	387,163.27-	123,847.96-
	APLICACION DEL RESULTADO NETO		
	RESERVA LEGAL		
	UTILIDADES ESTATUTARIAS		
	JUNTA DIRECTIVA		
	FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS		
	OTRAS RESERVAS DE CAPITAL		
	RESULTADOS ACUMULADOS		
	APORTE LOCAL		

PRESIDENTE

CONTRALOR O AUD.

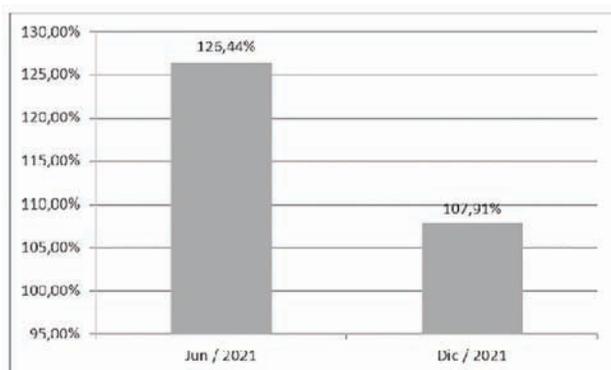
CONTADOR GENERAL

Liquidez

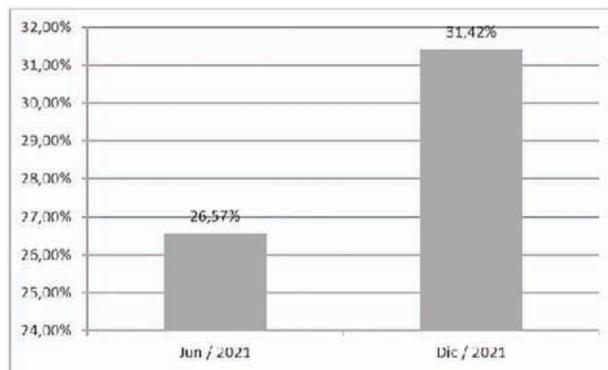
Junio 2021 - Diciembre 2021

Indicadores de Liquidez	Jun / 2021	Dic / 2021
Disponibilidades / Captaciones del Público	126,44%	107,91%
(Disponibilidades + Inv. Disp. Venta y Negociar) / Captaciones del Público (Liq. Ampliada)	201,83%	156,01%
(Efectivo + BCV) / Captaciones del Público (Prueba Ácida)	33,23%	58,86%
BCV / Captaciones del Público (Prueba Súper Ácida)	26,57%	31,42%
Cartera de Créditos Neta / Captaciones del Público	7,15%	11,57%
Captaciones Oficiales / Captaciones del Público	2,97%	3,34%

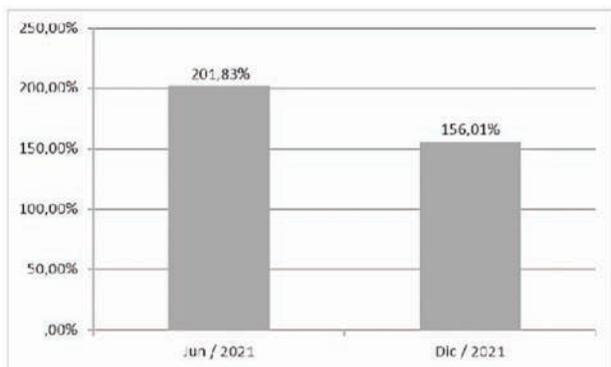
Disponibilidades / Captaciones del Público



BCV / Captaciones del Público (Prueba Super Ácida)



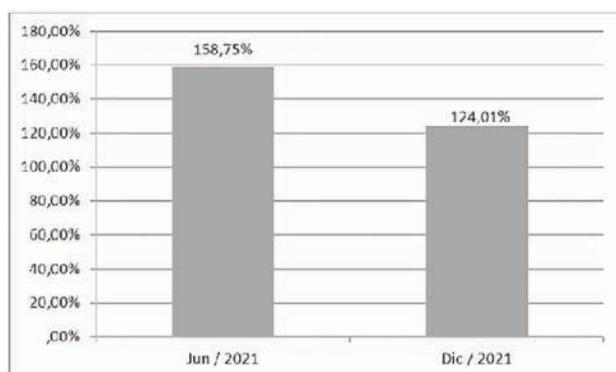
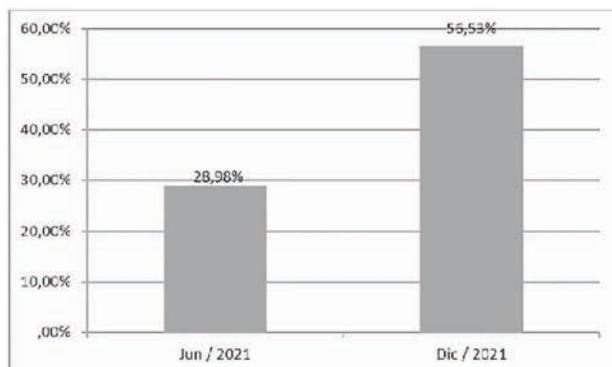
(Disponibilidades + Inv. Disp. Venta) / Captaciones del Público (Liq. Ampliada)



Solvencia

Junio 2021 - Diciembre 2021

Indicadores de Solvencia	Jun / 2021	Dic / 2021
(Patrimonio + Gestión Operativa)/Activo Total*	158,75%	124,01%
Patrimonio/Activo Ponderado por Riesgo	750,32%	456,59%
Otros Activos/(Patrimonio + Gestión Operativa)	11,20%	30,36%
Activo Improductivo/(Patrimonio + Gestión Operativa)	28,98%	56,53%

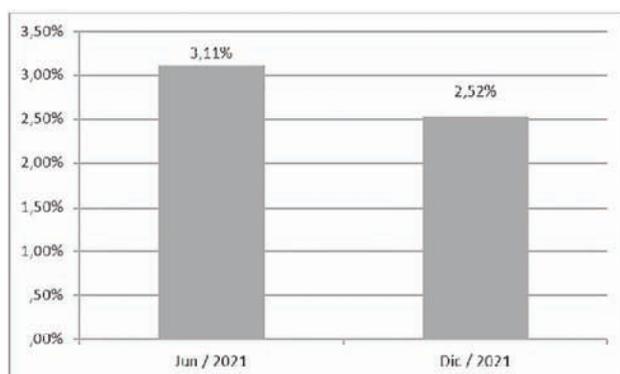
(Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total***Activo Improductivo /
(Patrimonio + Gestión Operativa)**

Eficiencia

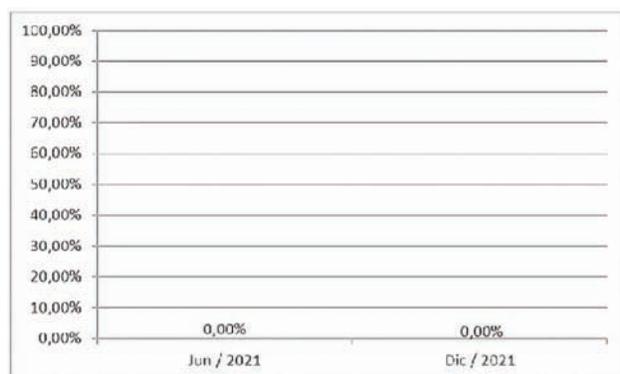
Junio 2021 - Diciembre 2021

Indicadores de Calidad de Activos	Jun / 2021	Dic / 2021
Activo Improductivo/ Activo Total	21,08%	38,46%
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	3,11%	2,52%
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera Inmovilizada Bruta	75.455,49%	74.516,65%
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

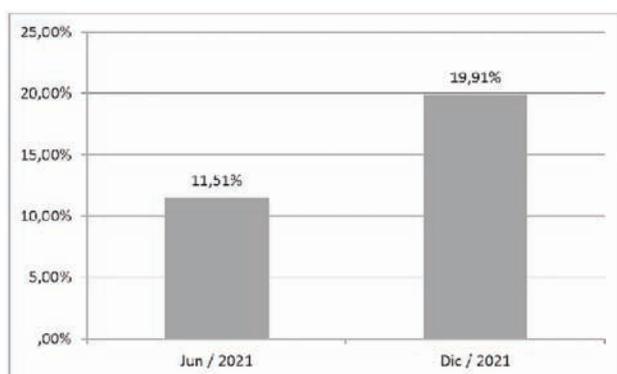


Eficiencia

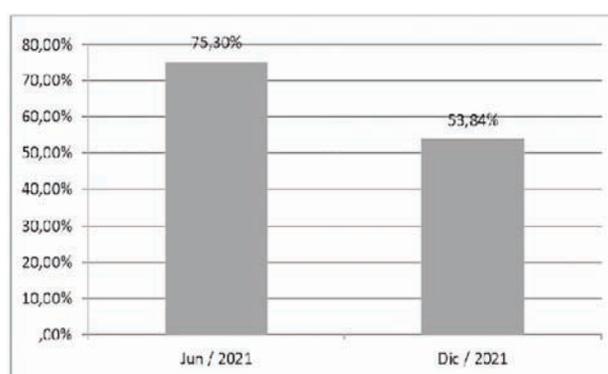
Junio 2021 - Diciembre 2021

Indicadores de Gestión Administrativa	Jun / 2021	Dic / 2021
Activo Productivo / Pasivo con Costo	2.185,23%	799,80%
Brecha Estructural / Activo Total	75,30%	53,84%
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	11,51%	19,91%
Otros Ingresos Operativos / Activo Promedio	3,71%	12,45%
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	34,56%	77,52%
Gastos de Transformación / Margen Financiero Neto	79,55%	133,30%
Gastos de Transformación / Activo Promedio	7,36%	13,44%

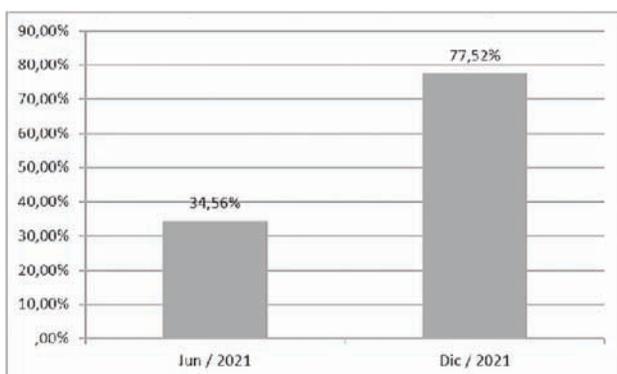
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio



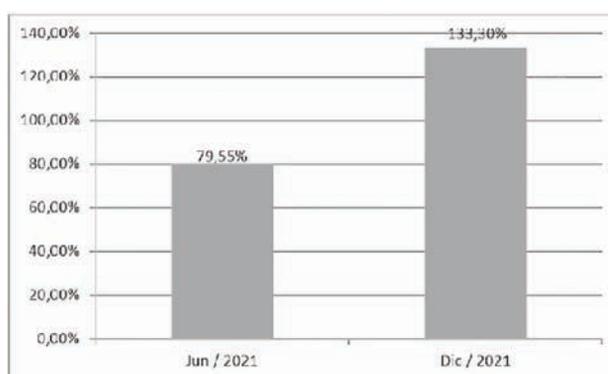
Brecha Estructural / Activo Total



(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros



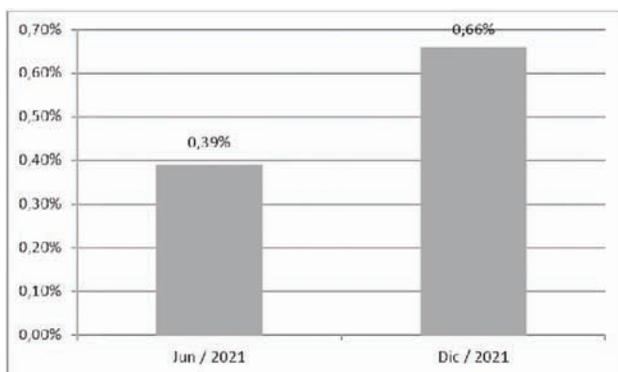
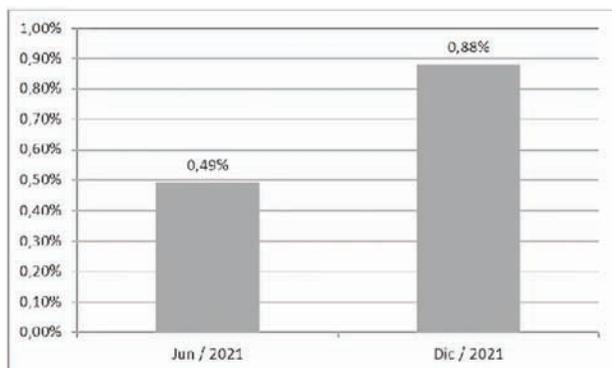
Gastos de Transformación / Margen Financiero Neto



Rentabilidad

Junio 2021 - Diciembre 2021

Indicadores de Rentabilidad	Jun / 2021	Dic / 2021
Ingreso por Cartera Créditos/Cartera de Créditos Promedio	187,16%	140,50%
Ingreso por Inversiones en Títulos Valores/Inversiones en Títulos Valores Promedio	36,76%	36,84%
Gastos Financieros/Captaciones Promedio con Costos	39,67%	52,28%
Margen Financiero Bruto/Activo Promedio	9,28%	11,66%
Ingresos Extraordinarios/Activo Promedio	0,00%	0,00%
Resultado Neto/Activo Promedio (ROA)	0,39%	0,66%
Resultado Neto/Patrimonio Promedio (ROE)	0,49%	0,88%

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

Informe de los Contadores Públicos Independientes

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 31 de diciembre y 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 los semestres entonces terminados 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 31 de diciembre y 30 de junio de 2021, su desempeño financiero y sus flujos del efectivo por los semestres entonces terminados, 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 12 de los estados financieros, el Banco no ha reconocido la provisión requerida por la Superintendencia para todo el saldo de los depósitos a la vista restringidos que por Bs 2.605.184 al 31 de diciembre de 2021 y Bs1.825.081 al 30 de junio de 2021 (US\$ 568.110 a ambas fechas) se incluyen en la partida varios, que se agrupa con los otros activos que se presentan en los balances generales de esas fechas. El Banco tampoco ha reconocido la provisión exigida por la Superintendencia para todo el saldo de los Bonos PDVSA 2021 que por Bs 15.312.475 (US\$ 3.339.180) al 31 de diciembre de 2021 se incluyen en la partida títulos valores vencidos, que se clasifica en los otros activos que se informan en el balance general a dicha fecha. En consecuencia, la provisión para otros activos 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 están subestimada y sobrestimada, respectivamente, en Bs 17.917.659 (US\$ 3.907.290) al 31 de diciembre de 2021 y en Bs 1.825.081 (US\$568.110) al 30 de junio de 2021.

Realizamos nuestras auditorías 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 las Auditorías 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 nota 5 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 en moneda de curso legal (bolívares) correspondiente al total de las obligaciones netas en moneda nacional y en moneda extranjera. Al 31 de diciembre y 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, para ambos semestres; las instituciones bancarias cuyo encaje sea deficitario deben pagar un costo financiero diario cuyo calculador y receptor es el BCV. 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. Al 31 de diciembre y 30 de junio de 2021, el saldo de la cuenta BCV incluye Bs 5.061.524 y Bs 2.856.553, respectivamente, correspondiente al encaje legal (equivalente a 75,15% y 48,26%, respectivamente, del encaje legal exigido). Estas obligaciones de encaje legal han originado y pueden seguir causando desafíos para el Banco en su liquidez monetaria e intermediación financiera.
- La 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 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.

Estos asuntos no agregan bases para la opinión calificada.

Otra Información

La gerencia es responsable de la otra información. La otra información comprende el Informe de la Memoria y Cuenta 2021 - Segundo 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 - Segundo 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 nuestras auditorías 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 las auditorías, o de otra manera parece estar materialmente incorrecta.

Si cuando leemos el Informe de la Memoria y Cuenta 2021 - Segundo 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 las Auditorías 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 las auditorías, y con los hallazgos significativos de las auditorías, incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que identificamos durante nuestras auditorías.

Ostos Velázquez & Asociados



Dahiana E. Ibarra T.
Contador Público
C.P.C. N° 28.077
S.I.S.B. N° CP-756
3 de marzo de 2022
Maracaibo, Venezuela

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

Se hace constante y necesario, reforzar conjuntamente con la Red de Agencias y Vicepresidencias Regionales, los controles y procesos exigidos por el Banco, en cumplimiento con lo estipulado en el Manual M-278 “Proceso de Reclamos” y así evitar en lo posible los riesgos operativos y legales a que pudiera estar expuesta la Institución, 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.

Para este Segundo Semestre de 2021, no se realizó visita de Inspección Especial por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), en materia de Calidad de Servicio Bancario en agencias, taquillas y/o sucursales, ni de Reclamos.

El Plan de Acción para el Primer Semestre de 2022 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 en inspecciones anteriores por parte de la SUDEBAN, a la Unidad de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio; por lo que es siempre necesaria la participación y el compromiso del personal.

Asimismo, se hace imperativo 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

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.

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.

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

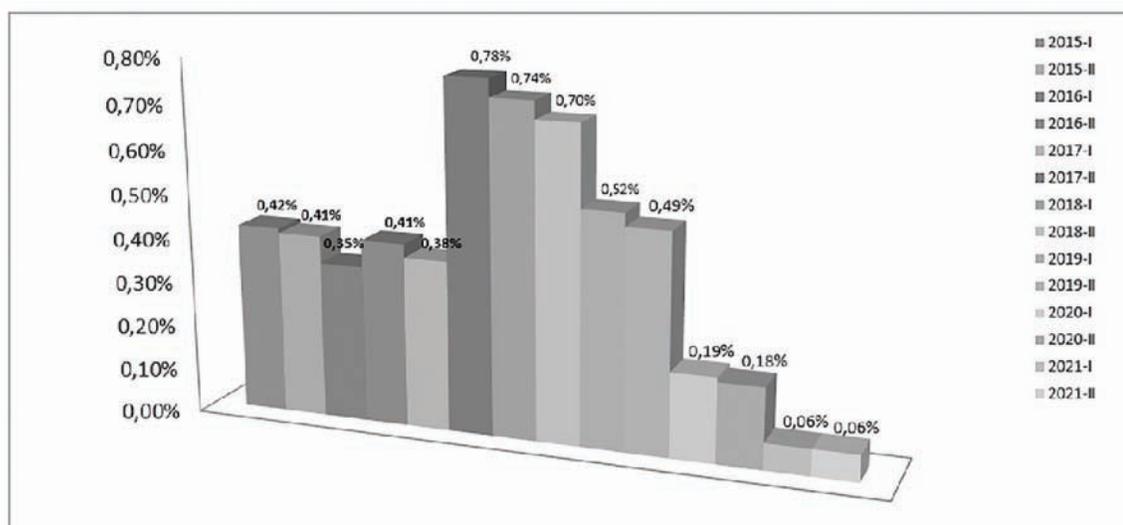


Ubicación	Ratio Reclamos (Semestral)	Ratio Reclamos (Anual)
Promedio Mundial	0,55%	0,91%
Comunidad Europea	0,10%	0,19%
Reino Unido	0,15%	0,25%
Latino América	0,26%	0,52%
Venezuela	1%-1,9%	2%-3%

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

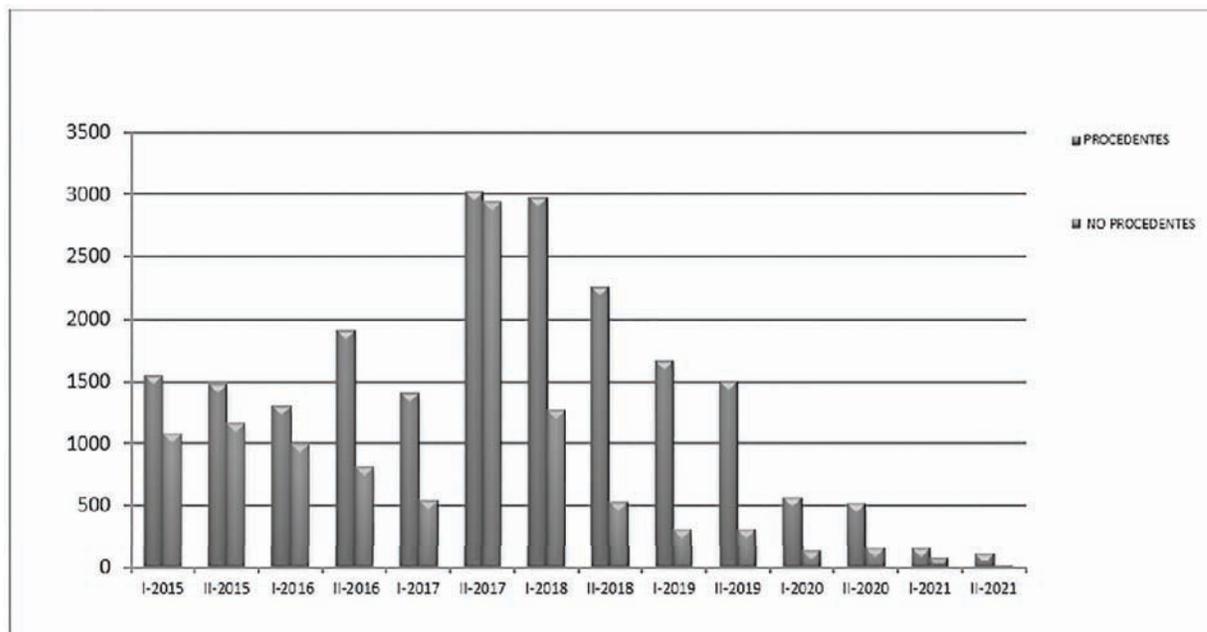


El Ratio Gestión Reclamos (Reclamos/clientes activos) en el Segundo Semestre de 2021 arrojó un índice de 0,06% al cierre, manteniéndose por debajo del Ratio Semestral para Venezuela (1% y 1,9%).

Histórico de Ingreso de Reclamos

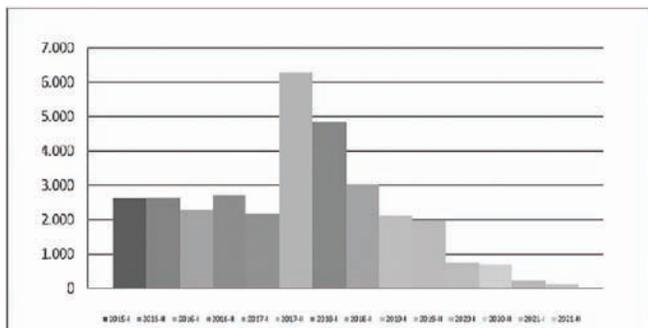
SEMESTRE	NÚMERO DE CASOS	MONO TOTAL (Bs.)	NÚMERO DE CASOS PROCEDENTES	MONTO TOTAL PROCEDENTE (Bs.)	NÚMERO DE CASOS NO PROCEDENTES	MONTO TOTAL NO PROCEDENTES (Bs.)
I - 2015	2635	9.061.861	1552	5.650.207	1083	3.411.653
II - 2015	2643	15.352.677	1479	5.671.698	1164	9.680.978
I - 2016	2300	24.639.896	1306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

Histórico de Ingreso de Reclamos

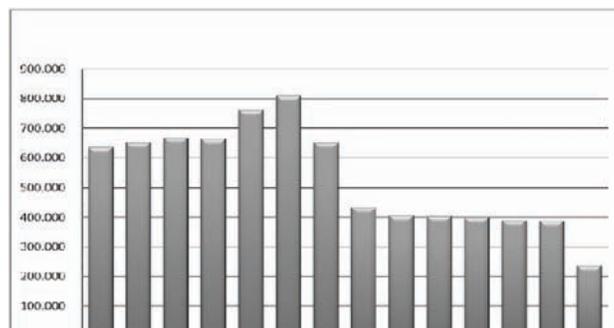


Para el cierre de este Segundo Semestre de 2021, se sigue observando en el resultado de la gestión general, una importante disminución (105 casos menos) con un registro de 132 reclamos interpuestos por los clientes, en comparación con el Primer Semestre de 2021, cuyo registro fue de 237 reclamos y de la disminución en cartera de clientes, tomando como referencia solo clientes activos; es decir, clientes con saldos mayores a Bs. 0 (235.482 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 1784 clientes del Banco.

Al evaluar los tiempos de respuesta para la atención de reclamos reportados en el Segundo Semestre de 2021, se pudo verificar que el 95,45% (126) de los casos fueron respondidos en un lapso promedio de 12 días, cifra que se encuentra dentro de los 20 días establecidos por el Ente Regulador, de acuerdo a las “NORMAS RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS”, Resolución N° 063.15 de fecha 12 de Junio de 2015, publicada en Gaceta Oficial N° 40.809 de fecha 14 de Diciembre de 2015. La cantidad de 2 (1,5%) reclamos, cuya fecha de finalización fue día feriado o no laborable fueron respondidos en un lapso mayor a 20 días; es decir, en el siguiente día hábil a su vencimiento.

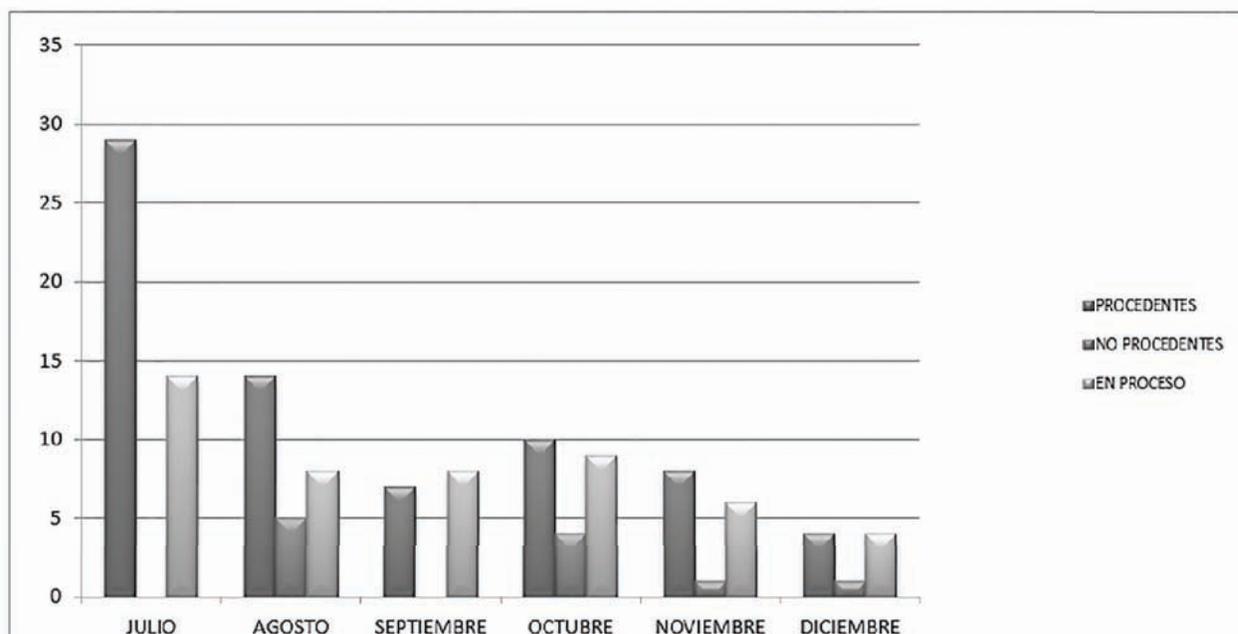
La fuente tomada para la elaboración de la tabla “Histórico de Ingresos de Reclamos” que se señala en el presente informe de Gestión de la Unidad de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio, corresponde a la data oficial transmitida a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario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

A continuación se muestra tabla resumen de la gestión mensual del Segundo Semestre de 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

Julio 2021 - Diciembre 2021

MES REPORTADO	PROCEDENTES		NO PROCEDENTES		EN PROCESO	
	CANTIDAD DE RECLAMOS	MONTO TOTAL EN RECLAMOS	CANTIDAD DE RECLAMOS	MONTO TOTAL EN RECLAMOS	CANTIDAD DE RECLAMOS	MONTO TOTAL EN RECLAMOS
JULIO	29	217.786.616,86	0	0,00	14	487.636.275,38
AGOSTO	14	349.469.000,00	5	369.555.101,67	8	264.286.000,00
SEPTIEMBRE	7	431.974.482,56	0	0,00	8	274,55
OCTUBRE	10	1.222,77	4	853,76	9	490,86
NOVIEMBRE	8	700,89	1	90,00	6	935,55
DICIEMBRE	4	1.999,32	1	2,86	4	564,91
TOTALES	72	999.234.022,40	11	369.556.048,29	49	751.924.541,25



La cantidad de reclamos recibidos y reportados para el Segundo Semestre de 2021 fue de 132 por un total de Bs. 2.120.714.611,94. De este total de transacciones reclamadas, 110 (83%) por un monto total de Bs. 1.743.687.817,64 (82%) fueron declaradas como *Procedentes*; 18 (14%) por un total de Bs. 377.026.229,39

(18%) fueron declaradas como *No Procedentes* y 4 (3%) por un total de Bs. 564,91 (0%) se encuentran *Pendientes* o *En Proceso* de solución.

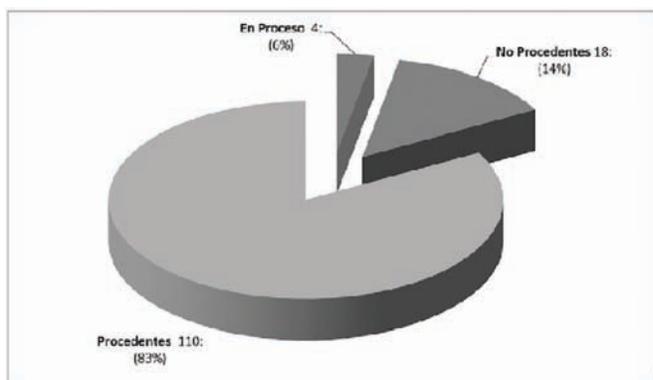
A continuación se detalla en el cuadro que corresponde al Resumen de Reclamos

reportados segmentados por Tipo de Instrumento Financiero, a través del Sistema de Información Integral Financiero (SIF), específicamente al Módulo de Transmisión AT13. En atención a circular N° SIB-IICCSB-

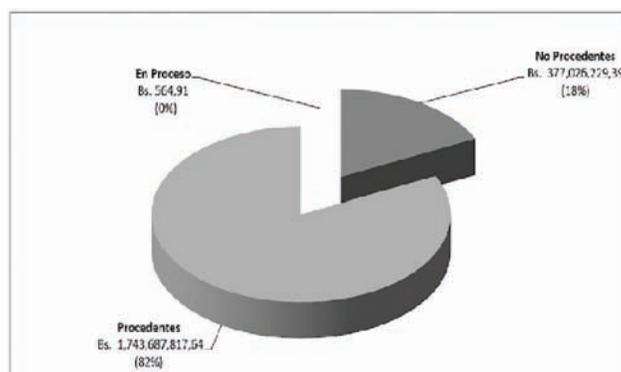
25254, de fecha 15 de Septiembre de 2016, emanada por Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN)::

REPORTADOS EN ATE	EN PROCESO				NO PROCEDENTE				PROCEDENTE				Contador de Reclamos Nuevo	%Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	%Total Reclamos Nuevo	
	Contador de Reclamos Nuevo	%Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	%Total Reclamos Nuevo	Contador de Reclamos Nuevo	%Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	%Total Reclamos Nuevo	Contador de Reclamos Nuevo	%Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	%Total Reclamos Nuevo					
Atención al Cliente y Servicios de																	
Cheques																	
Cuenta Corriente					2	17%	179.595.043,10	8%	1	1%	212,72	0%	3	2%	179.595.043,10	9%	
Cuenta de Ahorro					2	2%	63.000.035,00	3%					2	2%	63.000.035,00	3%	
Tarjeta de Crédito																	
Tarjeta de Débito	4	3%	564,31	0%	14	10%	134.441.151,29	6%	109	83%	1.743.687.817,64	82%	127	1%	1.679.123.321,32	88%	
TOTAL	4	3%	564,31	0%	18	14%	377.026.229,39	19%	110	83%	1.743.687.817,64	82%	132	100%	2.120.714.511,94	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 Segundo Semestre del 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, en la entidad bancaria precedentemente identificada.
- b) Canal convencional: Por vía telefónica o correspondencia física; y
- c) Canal digital: Por vía electrónica.

RECLAMACIONES Y QUEJAS

Para alcanzar los propósitos expresados, la Defensoría del Cliente y Usuario Bancario en el ejercicio de sus atribuciones está en plena capacidad de receptor, entre otras solicitudes las siguientes:

- Débitos No Reconocidos;
- Transferencias No Reconocidas;
- Operaciones No Acreditadas;

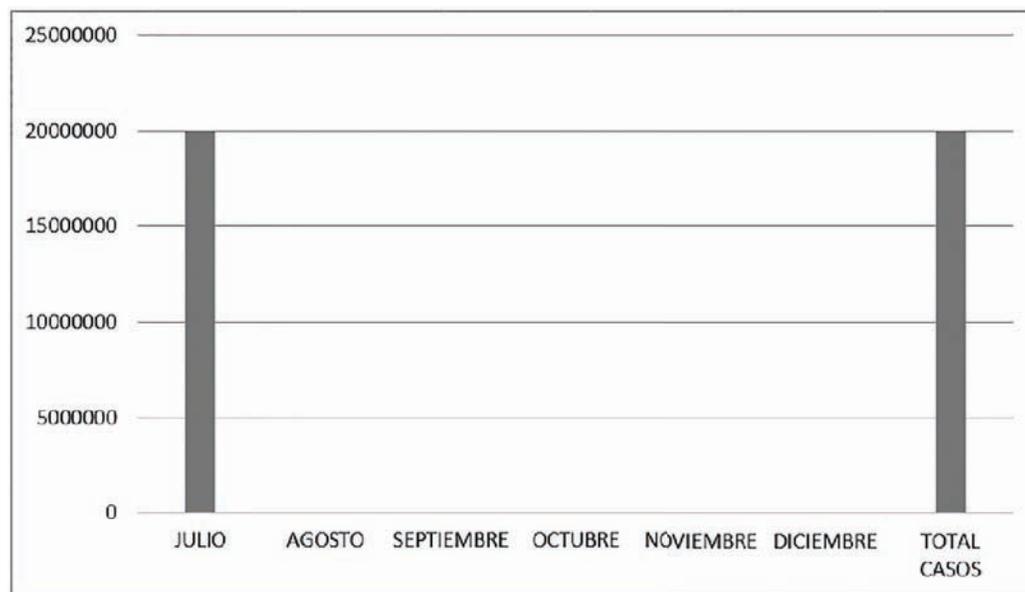
- Presunto Robo o Hurto;
- Tasas, Tarifas y Comisiones;
- Monto Cargado y No Dispensado en ATM'S;
- Consumos o Montos No Reconocidos;
- Funcionamiento Inadecuado de Oficina; y
- Presunta Negativa de Entrega de Haberes.

No obstante, en este Semestre se presentó solo un tipo de petición para la consulta y dictamen por parte de esta Unidad de Defensoría y es la de Débitos No Reconocidos.

Sobre la base de los resultados, se puede evidenciar claramente que el total de casos abordados y dictaminados por esta área durante el Segundo Semestre del año 2021 fue de **UNO (01)**,

Estadística y Tabla de Información Complementaria Relevante

TABLA DE DATOS - II SEMESTRE 2021				
MES	TOTAL CASOS	MONTO TOTAL RECLAMADO (Bolívares)	PARCIALMENTE PROCEDENTE	MONTO BOLIVARES
JULIO	1	20.000.000,00	1	20.000.000,00
AGOSTO	0	-	0	-
SEPTIEMBRE	0	-	0	-
OCTUBRE	0	-	0	-
NOVIEMBRE	0	-	0	-
DICIEMBRE	0	-	0	-
TOTAL CASOS	1	20.000.000,00	1	20.000.000,00

TOTAL CASOS DICTAMINADOS EN EL II SEMESTRE AÑO 2021**CONCLUSIONES**

Es evidente la labor desempeñada por el BANCO SOFITASA durante este período, por cuanto ha adoptado algunas medidas conducentes a facilitar el desempeño de las funciones del DEFENSOR, sin el menoscabo de su actuación independiente.

En consecuencia, el presente Informe de Gestión del Semestre II-2021 reitera el compromiso ineludible que tiene la Defensoría del Cliente y Usuario Bancario de brindar una óptima atención a los reclamos y quejas de los clientes del Banco Sofitasa, cumpliendo en todo momento con lo estipulado en la Resolución No. 063.15 emitida por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), sobre las "Normas relativas a la protección de los usuarios de los servicios financieros" publicada en fecha 14 de diciembre del año 2015.

NEGOCIOS

En Sofitasa continuamos con el propósito de mantenernos como Banco de referencia en pesos colombianos del Sistema Financiero Venezolano. Ser líder del Negocio Financiero en la región y lograr la expansión a nivel nacional. Enfocado en ello, se fortaleció la gestión y visión de Negocios mediante cinco (5) estrategias fundamentales: **Gestión efectiva de Negocios en la Red de Agencias, Gestión de Clientes Corporativos y Negocios en Divisas, Gestión de Proyectos de Recaudación, Fortalecimiento de la unidad de Productos, Optimización y Seguimiento del Negocio adquiriente.**

Las **Estrategias de Negocios dirigidas a la red de agencias** permitieron al cierre del segundo semestre 2021, determinar para su gestión efectiva los veinte (20) principales clientes por oficina y por Región, se logró el 80% de visitas a las oficinas del Banco generando alianzas con la fuerza de ventas que permitió visitar también a nuestros principales clientes de cada oficina y gestionar su cadena de valor de forma individual.

Asimismo, se implementaron propuestas de negocio diferenciadas para fortalecer relaciones en importantes nichos de mercado, como en La Grita (Táchira) donde se colocaron 150 de Puntos de Venta (POS) adicionales. Se llevó a cabo la creación del Tubo de Negocios en Divisas para un mejor manejo y seguimiento.

Con la finalidad de lograr una mayor participación o penetración en la región, al cierre del 2021 se establecieron metas a la Red Comercial, para la colocación de productos y servicios entre los que se encuentran, la Apertura de Cuentas en Divisas, Intervención Cambiaria, Mesa de Cambio, Crecimiento de los saldos transaccionales en Bolívares y en

Divisas, Incremento de la Facturación de los Puntos de Venta (POS), Recuperación de Puntos de Venta POS, Gestión de Liberaciones del Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV)

Se impulsó la **Gestión Corporativa en Divisas**, logrando la vinculación de importantes empresas de los sectores de Telecomunicaciones, Televisión por Cable e Internet, Alimentos, Educación, Farmacia, Consumo Masivo y Organizaciones sin Fines de Lucro para las distintas operaciones en Moneda Extranjera principalmente en pesos colombianos, ese esfuerzo contribuyó en el cumplimiento de la Intervención Cambiaria correspondiente a USD 861.600 al cierre semestral. En lo que respecta a la Mesa de Cambio se logró ejecutar en Compra la cantidad USD 266.622 y en Venta con un total de USD 144.484.

Asimismo, se reforzó el equipo mediante la incorporación de recursos especializados para la atención de nuestra Banca Corporativa e Institucional.

Para el cierre del 2021 se afianzaron relaciones con importantes entes privados y públicos para llevar a cabo proyectos de **Recaudación**, que incluye pagos de servicios, pagos de inscripción y de matrícula universitaria, recaudación de Impuestos, domiciliación de cobros y colocación de Puntos de Venta (POS) con la finalidad de ampliar nuestro portafolio y ofrecer a los clientes soluciones ajustadas a sus necesidades.

Con el objetivo de impulsar el desarrollo y oferta de nuevos productos y servicios competitivos ajustados a las necesidades de nuestros clientes, para el cierre del 2021 **se fortaleció el área de Productos mediante la incorporación de dos (2) recursos**

especializados con roles estratégicos, contribuyendo con la optimización de procesos internos, creación de metodología macro de diseño, desarrollo de productos y servicios.

Adicionalmente, y con la finalidad de fortalecer el ecosistema cambiario ofrecido a nuestros clientes, se lanzó al mercado Transferencias en Moneda Extranjera que permite a nuestros clientes movilizar sus cuentas en divisas a través de nuestro canal electrónico Sofinet, en el mismo Banco. Adicionalmente, se lanzó al mercado Comercios a Personas C2P del servicio Pago Móvil Interbancario, a través del cual los Comercios podrán realizar cobros a las personas naturales, siempre que ambos estén afiliados al servicio Pago Móvil.

Así mismo, se inició la ejecución del Plan de Productos con el diseño y desarrollo tecnológico de nuevas soluciones financieras que estaremos ofreciendo a nuestros clientes durante el 2022, entre los que se encuentran Canales Electrónicos, Medios de Pago Electrónicos y Mecanismos Cambiarios.

En relación con los **Puntos de Venta (POS) durante el segundo semestre 2021, se fortaleció la visión del Negocio Adquiriente**, la cual contribuyó con la optimización de los procesos tecnológicos que permitieron alcanzar una facturación de USD 27MM con un menor número de transacciones, en el periodo de septiembre a diciembre de 2021.

Enfocados en el crecimiento del Negocio Adquiriente se establecieron estrategias dirigidas a la red de agencias, entre las que se encuentran la fijación de metas en facturación y retiro de POS, así como un plan de seguimiento de la facturación, recuperación e inactividad de POS.

Producto del fortalecimiento del mantenimiento y seguimiento del negocio adquiriente, se gestionó la reparación de 302 equipos POS, los cuales fueron instalados nuevamente en clientes, generando ingresos para el Banco.

De igual modo, se llevaron a cabo reuniones con clientes para la colocación de nuevos Puntos de Venta (POS), con la finalidad de ampliar nuestra base de Aliados Estratégicos.

Por último, con la finalidad de incrementar los ingresos, se identificó la necesidad de revisión de las comisiones que actualmente se están aplicando, así como la generación de propuestas para evaluación de nuevas tarifas a cobrar, siguiendo los lineamientos establecidos por el ente regulador.

PRODUCTOS Y SERVICIOS EN CIFRAS

En Banco Sofitasa seguimos enfocados en fortalecer nuestro ecosistema cambiario, así como nuestros Canales y Medios de Pago Electrónicos.

Apertura de cuentas

Durante el segundo semestre 2021 se alcanzó un total de 1.524 en Aperturas de cuentas en Moneda Nacional con saldos finales por un monto total de Bs. 1.693.028,21 esto representó una disminución del 9% con respecto a las aperturas del primer semestre, y un incremento del 1.348% en los saldos en Bolívares con relación al semestre anterior.

Cuentas en Moneda Nacional

	Cantidad cuentas	Saldos en Bolívares
1er semestre 2021	1.674	125.593,58
2do semestre 2021	1.524	1.693.028,21

Fuente: Gerencia Planificación Estratégica

Para el cierre del 2021, se evidenció **una disminución del 253% en las aperturas de cuentas de ahorro** con respecto al primer semestre

Cuentas de Ahorro Moneda Nacional

	Cantidad cuentas	Saldos en Bolívares
1er semestre 2021	194	6.520,55
2do semestre 2021	55	2.825,50

Fuente: Gerencia Planificación Estratégica

Seguimos enfocados en fortalecer nuestro ecosistema cambiario, en ese sentido el esfuerzo realizado se tradujo en lograr la apertura de **328 cuentas en Moneda Extranjera con la cantidad total de USD 596.368,80** en saldos finales al cierre del 2021, representado en un incremento del **204% en las aperturas** en comparación con el semestre anterior.

Cuentas en Moneda Extranjera

	Cantidad cuentas	Saldos en Dólares
1er semestre 2021	161	303.357,41
2do semestre 2021	328	596.368,80

Fuente: Gerencia Planificación Estratégica

Mesa de Cambio

Durante el segundo semestre de 2021 se logró ejecutar un total de 2.705 operaciones por la cantidad de USD 3.672.804 en Venta, mientras que para la Compra se realizaron 464 operaciones por la cantidad total de USD 2.045.975 entre clientes naturales jurídicos.

Fuente: Vicepresidencia de Tesorería

Intervención Cambiaria

Durante el segundo semestre de 2021 se logró ejecutar un total de 836 operaciones por la cantidad de **2.949.400,00 USD** y 17 operaciones por un monto total de **254.400,00 Euros**.

Fuente: Gerencia de Operaciones Internacionales.

Gestión de Liberaciones del Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV)

Durante el segundo semestre de 2021, se gestionaron **187 Liberaciones de Crédito Hipotecario generando un beneficio** para el Banco por un monto total de 589.315,31 UVC, lo que representa la cantidad de **Bs. 12.686,20** por concepto de Gastos de Valija.

Fuente: Vicepresidencia de Crédito

Disposición del Canal Electrónico

Puntos de Venta

Finaliza el segundo semestre 2021 con un inventario de Puntos de Venta (POS) activos con 8.690 unidades distribuidas en 6.657 comercios afiliados a nivel nacional.

Asimismo, y alineados con las estrategias de Negocios implementadas, al cierre del segundo semestre 2021 se continuó con el impulso de nuevas afiliaciones, se fomentó la migración de dispositivos instalados en comercios con bajos niveles de facturación y como parte del monitoreo continuo a la red, se gestionó la reparación de dispositivos para atender un total de 86 averías presentadas en comercios de alta facturación, logrando de esta manera incentivar el uso de los Puntos de Venta entre los comercios afiliados, además de brindarles una excelente calidad de servicio con la mejor atención.

Durante el segundo semestre 2021, los comercios afiliados con Puntos de Venta del Banco Sofitasa procesaron la cantidad de **120.545 transacciones de Tarjetas de Crédito (TDC) por un monto total de Bs. 4.163.174,73** lo cual representó una disminución del 14,15 % a nivel transaccional y un aumento del 159,77 % a nivel de monto facturado con respecto al primer semestre 2021.

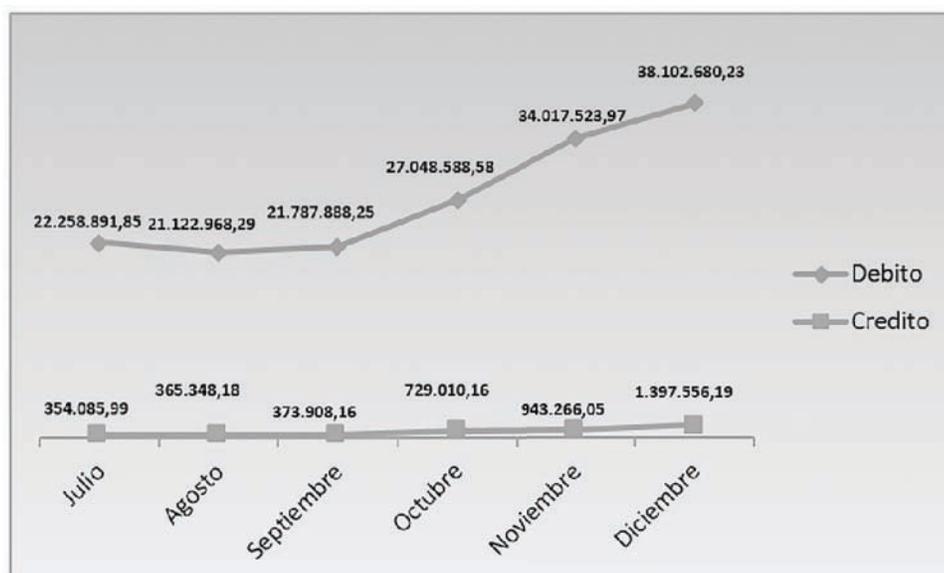
Además se procesaron **13.173.057 transacciones de Tarjetas de Débito (TDD) por un monto total de Bs. 164.338.541,17** lo que significó una disminución del 3,01 % a nivel transaccional y un aumento del 130,22 % a nivel de monto facturado con respecto al primer semestre 2020. Es de hacer notar que el incremento de los volúmenes facturados para TDC y TDD se debió a la gestión efectiva de la distribución de los dispositivos reparados en comercios afiliados de alta facturación, así como también la confianza y la preferencia de nuestros clientes al contar con el abono diario de sus ventas durante los fines de semana y días festivos.

A continuación se muestra el detalle mensual de la facturación del II Semestre 2021 de los 6.657 comercios afiliados a través de los 8.690 Puntos de Venta (POS) instalados a nivel nacional:

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

	Tarjetas de Débito		Tarjetas de Crédito	
	Monto facturado	# de transacciones	Monto facturado	# de transacciones
Julio	22.258.891,85	2.532.769	354.085,99	22.242
Agosto	21.122.968,29	2.198.619	365.348,18	21.184
Septiembre	21.787.888,25	2.097.461	373.908,16	21.396
Octubre	27.048.588,58	2.002.548	729.010,16	17.947
Noviembre	34.017.523,97	2.180.486	943.266,05	17.717
Diciembre	38.102.680,23	2.161.174	1.397.556,19	20.059
Monto Total	164.338.541,17	13.173.057	4.163.174,73	120.545

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



Fuente: Gerencia de Comercialización – Medios de Pago Electrónico

Tarjetas de Débito

Al cierre del segundo semestre de 2021 el universo de Tarjetas de Débito Sofitasa se ubicó en 493.900 plásticos colocados entre toda nuestra red de agencias, con la finalidad de continuar atendiendo las principales necesidades bancarias de nuestros clientes.

Tipo de Tarjeta	Cantidad de Tarjetas
Sofimatic	426.800
Virtuales	67.100
Total Plásticos	493.900

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones.

Tarjetas de Crédito

Durante el segundo semestre de 2021 la Cartera de Crédito de Tarjetas Rotativa y de Compra Cuotas experimentó un crecimiento de **Bs. 76.208,38** para ubicarse en un total de **Bs 109.040,62** lo que representó una variación porcentual del 232,11% con respecto a la Cartera al cierre de Junio de 2021 y un incremento de Bs. 77.488,26, lo que representó 245,59% en proporción a la misma Cartera al cierre de diciembre de 2020.

En relación con la morosidad, la Cartera se ubica en Bs. 85,34 habiendo experimentado un aumento de Bs. 50,51 con respecto al cierre del primer semestre del año 2021, no obstante a este incremento, **el indicador de morosidad se posicionó en 0.08%, con una disminución de 0.04 puntos porcentuales.**

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 nuevas Tarjetas de Crédito, incentivo al uso de Compra Cuotas Plus, mantenimiento de clientes, a través de aumentos de límites de crédito puntuales otorgados a clientes con buen hábito de pago.

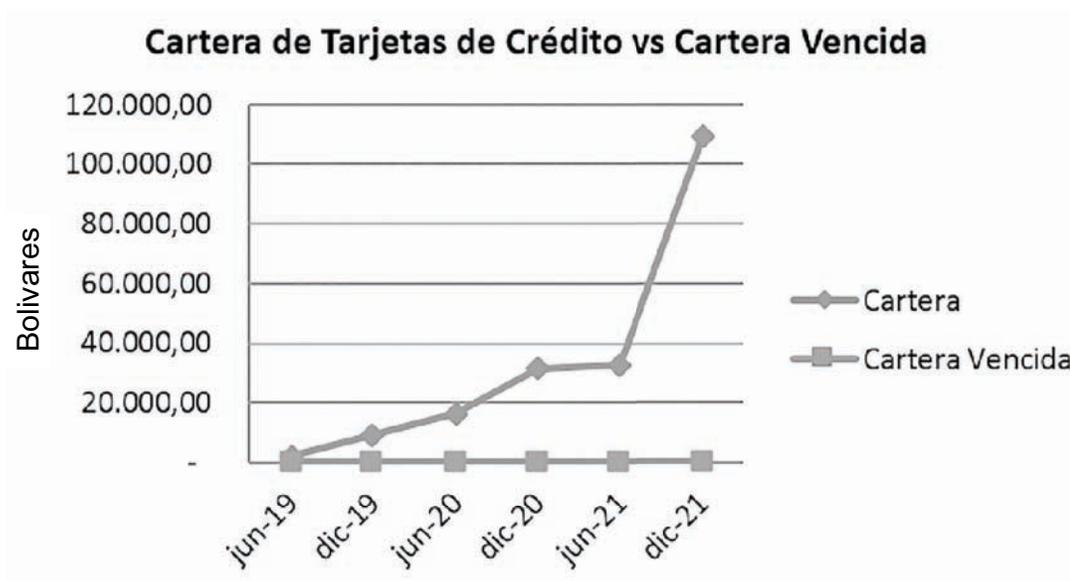
A continuación se puede observar el detalle de la variación de la Cartera, durante los últimos seis semestres:

Evolución de Cartera de Tarjetas de Crédito - Limite vs Cartera

	Jun-19	Dic-19	Jun-20	Dic-20	Jun-21	Dic-21
Otorgado	2.667,88	17.172,36	28.638,70	60.123,25	63.324,94	165.050,00
Cartera Vigente	2.124,68	9.232,12	16.278,40	31.507,86	32.797,41	108.955,28
Cartera Vencida	3,95	9,08	48,69	44,50	34,83	85,34

Nota: Las cantidades aquí indicadas están expresadas en Bolívares Digitales
Fuente: Gerencia de Contabilidad de Medios de Pago Electrónico

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



Durante el segundo semestre 2021 el universo de Tarjetas de Crédito activas se ubicó en 25.457 unidades de las cuales 4.902 corresponden a Tarjetas Visa y 20.555 a MasterCard; incorporándose la cantidad de 62 nuevos plásticos, haciendo uso a la herramienta de Credit Scoring y el apoyo de la Red de Agencias.

La cantidad de plásticos nuevos colocados durante el año 2021 distribuidas por las

Vicepresidencias Regionales se puede visualizar en el siguiente cuadro:

VICEPRESIDENCIAS REGIONALES	I SEM 21	II SEM 21	Totales
TACHIRA	5	40	45
TACHIRA II	1	1	2
LOS ANDES	6	3	9
CAPITAL	2	1	3
LOS LLANOS	3	1	4
LARA CENTRO	1	4	5
NOR OCCIDENTAL	4	1	5
ORIENTE	-	1	1
ADMINISTRACION CENTRAL	17	10	27
Total Nuevas TDC	39	62	101

Fuente: Cadencie / Gerencia de Crédito - Tarjetas de Crédito

Centro de Atención Telefónica Sofitel

El Centro de Atención Telefónica Sofitel a través de 0-500-SOFITEL (0-500-7634835), 0276-3421622, y +58 276-3422187, fueron atendidas 30.201 llamadas durante el segundo semestre de 2021, lo que generó ingresos por comisiones Bs. 1.376,95, correspondientes a consulta a través de operador telefónico y consultas por Sofivoz (IVR), lo que representó un incremento Bs.1.265,98 con una variación porcentual del 1.140,84%, con respecto al cierre del primer semestre de 2021.

Las cifras demuestran el esfuerzo en mantener niveles de atención y servicios para nuestros clientes a través de los canales de atención dispuestos en el centro de atención telefónica Sofitel.

Centro de Atención Telefónica Sofitel Ingresos por Comisiones

Ingresos	I Semestre 2019	II Semestre 2019	I Semestre 2020	II Semestre 2020	I Semestre 2021	II Semestre 2021
Consulta Operador Telefónico	6,03	54,85	29,10	79,00	91,96	1.166,40
Consultas IVR	3,94	11,50	7,96	21,97	19,01	210,55
Total Ingresos	9,97	66,35	37,06	100,97	110,97	1.376,95

Las cantidades aquí indicadas están expresadas en Bolívars Digitales

Fuente: Gerencia de Contabilidad de Medios de Pago Electrónico

Nuestra Banca Virtual

Al cierre del segundo semestre del año 2021, Banco Sofitasa ofrece a sus clientes nuevas alternativas de movilización, pago y consultas a través de nuestros Canales Electrónicos **Sofinet y Sofimóvil**.

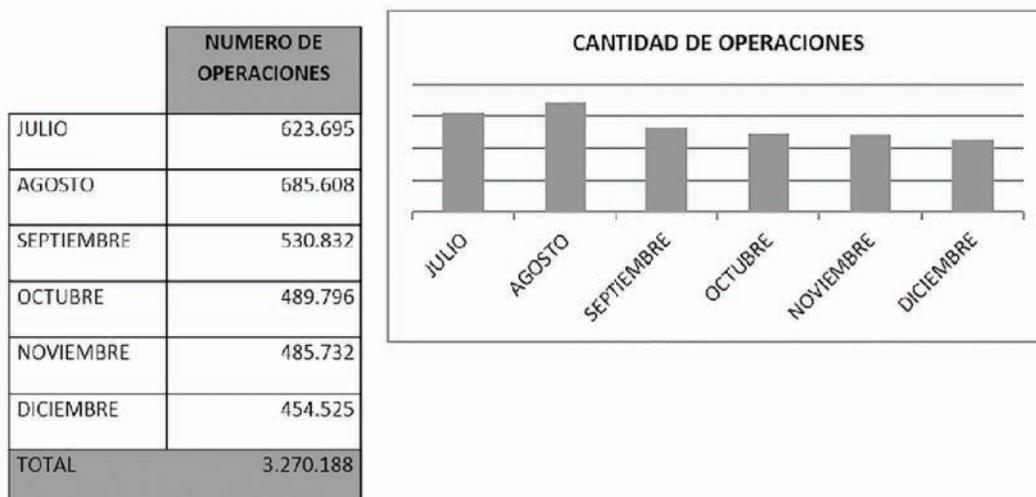
A través de **Sofinet** los clientes podrán realizar **consultas y transferencias en divisas a terceros en el mismo Banco**, así como realizar **transferencias a terceros en línea a otros Bancos** vía Banco Central de Venezuela (BCV)

Es de destacar que al culminar el segundo semestre del año 2021, se ejecutaron 3.270.188 operaciones por un monto total de Bs. 375.979.858,99, reflejando un incremento en los montos transaccionales del canal Sofinet de Bs. 191.590.084,37 representado en un 103.90% de crecimiento, en comparación con lo ejecutado en el primer semestre 2021.

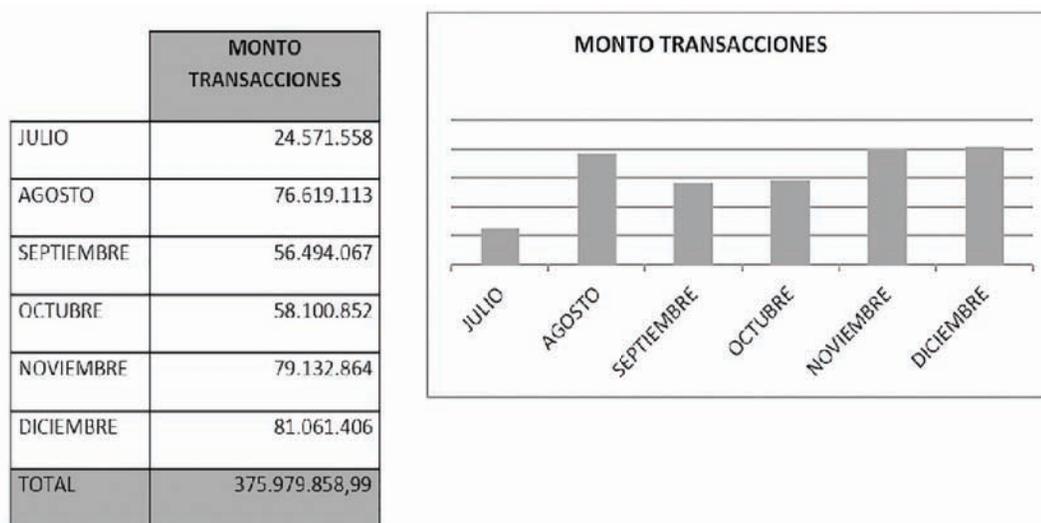
Período	Cantidad de Operaciones	Monto Transaccional Bs.
II Semestre -2021	3.270.188	375.979.858,99
I Semestre-2021	3.682.834	184.389.774,62

Fuente: Gerencia de Banca Virtual

A continuación se muestran los resultados del servicio Sofinet correspondientes al segundo semestre del año 2021



Para el cierre del segundo semestre de 2021 se realizaron un total de 3.270.188 operaciones; consultas, transferencias y pagos entre clientes naturales y jurídicos a través del servicio de Banca Virtual Sofinet.



Asimismo, se realizaron por Sofinet operaciones transaccionales entre cuentas de clientes y pagos por un monto total de 375.979.858,99 Bs., entre las que destacan principalmente las transferencias a cuentas de clientes en Sofitasa.

Con relación a Sofinet Empresas, hubo un incremento del 150% de las solicitudes recibidas de la Red de Agencias:

2do Semestre 2021	1er Semestre 2021
188	125

Fuente: Gerencia de Banca Virtual

Con respecto a los **ingresos generados por el uso del canal Sofinet**, se alcanzó la cantidad de **Bs. 240.063,26 observándose un incremento de Bs.190.605,82** representado en una variación porcentual de 385.39% en comparación con el cierre del primer semestre de 2021.

COMISION	2do Semestre 2021	1er Semestre 2021
PAGO A PROVEEDORES	3.048,04	1.482,08
PAGO DE NOMINA	9.146,64	3.674,74
TRANSFERENCIAS OTROS BANCOS	153.030,38	42.828,86
TRANSFERENCIAS EN LINEA	10.385,00	0,00
PAGO DE TARJETAS OTROS BANCOS	366,54	8,76
SERVICIO DE ALERTAS	62.750,46	1.174,84
REFERENCIA BANCARIA	308,36	178,48
TRANSFERENCIAS A 3ROS SOFITASA PERSONA JURIDICA	1.027,84	109,70
TOTAL	240.063,26	49.457,44

A través de **Sofimóvil y Sofinet** el **Servicio Pago Móvil Interbancario** ofrece a los clientes naturales otra alternativa de pago, como lo es Comercios a Personas **C2P**, que permite a los clientes jurídicos afiliados al servicio realizar cobros a personas sin necesidad de Tarjeta de Débito o Crédito, solo necesita una clave de un solo uso, suministrada por el cliente natural al momento de la operación.

Asimismo, el crecimiento del servicio Pago Móvil Interbancario se observa en las 9.237 nuevas afiliaciones para pagos de Persona a Persona (P2P), 244 nuevas empresas para pagos de Persona a Comercio (P2C) y 320 nuevas empresas para Cobros a Personas (C2P).

El servicio Pago Móvil Interbancario, cuenta con la preferencia de nuestros clientes para movilizar sus fondos, con lo cual al cierre del 2021 **alcanzó la cantidad de 2.780.506 operaciones de P2P por un monto total de Bs. 134.078.975,72** representando un incremento del 52.65% y 203.67%, de igual forma **se realizaron 37.116 operaciones de P2C por un monto total de Bs. 4.016.511,32**, con un incremento del 48.97% y 167.93%, respectivamente, con respecto al semestre anterior.

Pago Móvil Personas a Personas P2P

Período	Cantidad de Operaciones	Monto Transaccional Bs.
II Semestre-2021	2.780.506	134.078.975,72
I Semestre-2021	1.821.432	44.153.240,51

Fuente: Gerencia de Banca Virtual

Pago Móvil Personas a Personas P2C

Período	Cantidad de Operaciones	Monto Transaccional Bs.
II Semestre-2021	37.116	4.016.511,32
I Semestre-2021	24.915	1.499.093,83

Fuente: Gerencia de Banca Virtual

Pago Móvil Personas a Personas C2P

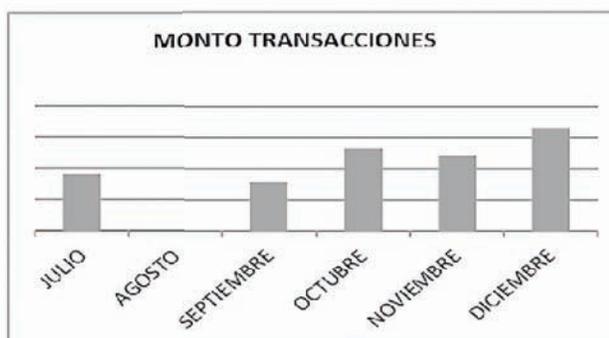
Período	Cantidad de Operaciones	Monto Transaccional Bs.
II Semestre-2021	185	2.347,21

Fuente: Gerencia de Banca Virtual

	NUMERO DE OPERACIONES
JULIO	5
AGOSTO	7
SEPTIEMBRE	22
OCTUBRE	21
NOVIEMBRE	57
DICIEMBRE	73
TOTAL	185



	MONTO TRANSACCIONES
JULIO	361,00
AGOSTO	6,60
SEPTIEMBRE	312,40
OCTUBRE	525,87
NOVIEMBRE	478,81
DICIEMBRE	662,53
TOTAL	2.347,21



En relación con los **ingresos generados por el servicio Pago Móvil Interbancario** de Sofitasa, **se alcanzó un total de Bs. 228.021,40** observándose un incremento de Bs.150.522,11 representado en una variación porcentual de 194.22% en comparación con el cierre del primer semestre de 2021.

COMISIÓN	2do Semestre 2021	1er Semestre 2021
P2P ENVIADOS OTROS BCOS/S7B	161.622,01	55.436,01
P2P RECIBIDOS OTROS BCOS/S7B	33.877,21	10.881,17
P2P EN SOFITASA	7.711,61	1.755,73
C2P ENVIADOS OTROS BCOS/S7B	2,58	0,00
C2PRECIBIDOS OTROS BCOS/S7B	12,76	0,00
C2P EN SOFITASA	0,03	0,00
P2C ENVIADOS OTROS BCOS/S7B	15.255,21	5.583,09
P2C RECIBIDOS OTROS BCOS/S7B	8.972,22	3.598,08
P2C EN SOFITASA	567,77	245,21
TOTAL	228.021,40	77.499,29

Fuente: Gerencia de Banca Virtual

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.

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.

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.

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.

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

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

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

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

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

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

TRUJILLO

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

APURE

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

BARINAS

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

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

SANTA BÁRBARA DE BARINAS: Carrera 3 esq. calle

17, Pueblo Nuevo. Telefax. (0278) 2221868/2221867.
Mcpio. Zamora.

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

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

PORTUGUESA

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

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

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

LARA

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

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

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

ZULIA

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

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

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

ANZOÁTEGUI

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

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

MONAGAS

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

FALCÓN

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

YARACUY

SAN FELIPE: Av. Caracas entre 4ta y 5ta. Av, Edificio Stemica local 3. Telfs. (0254) 2312865 / 2325841. Mpio. 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. Mpio. Autónomo Caroní.



www.softasa.com