


MEMORIA Y CUENTA
2022
PRIMER SEMESTRE



Edición y Dirección
Presidencia
y Vicepresidencia Ejecutiva

Análisis y Estadística
Vicepresidencia de Finanzas

Diseño Gráfico
Trevisi Publicidad C.A.

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

| | |
|----|---|
| 04 | Junta Directiva |
| 05 | Administración Ejecutiva |
| 06 | Convocatoria |
| 07 | Informe de la Junta Directiva |
| 23 | Estados Financieros |
| 33 | Dictamen de los Contadores Públicos Independientes |
| 39 | Calidad de Servicio |
| 47 | Negocios |
| 60 | Red de Agencias |

**JUNTA DIRECTIVA
PERIODO 2020-2022**

PRESIDENTE

Econ. Ramón Evencio Molina Durán

VICEPRESIDENTE

Lcdo. Amenodoro José Barrera Alarcón

DIRECTORES PRINCIPALES

Dr. Julio César Antonio Marcolli Cecenarro
Lcdo. 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 Yáñez
Dra. Yolanda del Valle Castro Rosales
Lcdo. Francisco Javier Gutiérrez Sánchez

COMISARIOS PRINCIPALES

Lcda. Maidí Daniela Guedez Tovar
Lcdo. Larrys Enrique Báez Huérfano

COMISARIOS SUPLENTE

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

Administración Ejecutiva

Presidente

Econ. Ramón Evencio Molina Durán

Vicepresidente

Lcdo. Amenodoro José Barrera Alarcón

Vicepresidente Ejecutivo

Lcdo. Sandokan Salín Sánchez

Vicepresidente de Auditoría Interna

Lcdo. Anderson García

Gerente General de la Unidad de Administración Integral de Riesgo

Lcda. Emma Reinoza

Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Lcda. Mayra Norelky Zambrano Zambrano

Oficial de Cumplimiento (E)

Lcda. Mary Katerine Moreno

Gerencia de Comunicaciones Corporativas

Lcda. Mery Becerra Rodríguez

Vicepresidente de Administración y Contabilidad (E)

Lcda. Yeleine Montañez

Lcda. Cecilia Mora (Contabilidad General) (E)

Vicepresidente de Medios de Pago Electrónicos

Dra. María Hortensia Sánchez González

Vicepresidente Ejecutivo de Tecnología

Ing. Raúl Roldán

Vicepresidente de Tecnología

Ing. Deasy A. Gamboa C.

Vicepresidente de Finanzas

Dr. José Gonzalo Sánchez González

Gerencia de Proyectos

Ing. Carlos Rincón

Vicepresidente de Operaciones

Lcdo. Leonardo Martínez Torres

Vicepresidencia Ejecutiva de Talento Humano

Lcda. Evelyn Millán

Gerente de Fideicomiso

Dra. Lisbeth Noraida Rosales Uribe

Vicepresidente de Créditos y Cobranza

Ing. Gloria Chacón de Escalante

Gerente General de Sistemas Financieros

Sr. Remigio Porras

Gerente de Seguridad de la Información (E)

Ing. Yolanda Tarazona

Vicepresidente Regional Táchira

Lcda. Sulay Mora

Vicepresidente Región Centro Occidental

Lcda. María Reyes

Vicepresidencia de Tesorería

Lcdo. Daniel Núñez

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. 124.167.482,79
TOTAL PATRIMONIO: Bs. 124.167.483,11

CONVOCATORIA

De conformidad con los Estatutos del Banco, se convoca a los señores Accionistas de esta compañía, para la **Asamblea General Ordinaria de Accionistas** que se efectuará el día **miércoles 28 de septiembre de 2022, a las 10:00 a.m.**, en la sede principal de esta Institución, ubicada en la avenida General Isaías Medina Angarita (7ma. Avenida) esquina de calle 4, Edificio Banco Sofitasa, en la ciudad de San Cristóbal, Estado Táchira, a fin de considerar y resolver sobre los siguientes puntos:

- PRIMERO:** Conocer el Informe que presentará la Junta Directiva sobre el Ejercicio Económico correspondiente al primer semestre del año 2022.
- SEGUNDO:** Discutir, aprobar o modificar el Balance General y el Estado de Resultados correspondiente al ejercicio semestral concluido al 30 de junio de 2022, 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.

San Cristóbal, 02 de septiembre de 2022.

Econ. Ramón Evencio Molina Durán
Presidente de la Junta Directiva

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

INFORME JUNTA DIRECTIVA

Señores Accionistas:

Nos es grato informarles sobre los resultados y principales actividades desarrolladas por el Banco Sofitasa, Banco Universal C.A., correspondiente al Primer Semestre del año 2022.

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 Primer Semestre 2022.

LA ECONOMIA NACIONAL

Al cierre del primer semestre del año 2022, la economía venezolana mantiene algunos indicadores de lo que se definió en el año 2021 como cambios de tendencias en las principales variables macroeconómicas, las cuales rompían con un largo proceso hiperinflacionario de más de cuatro años, y con el quiebre de un largo periodo en la capacidad productiva marcada por una caída del PIB, que se había reducido cerca de las tres cuartas partes del tamaño de la economía desde el año 2013.

Pese que en los primeros seis meses del año 2022 se mantienen los cambios de dirección de la economía venezolana, aún hay un largo camino para consolidar la estabilidad macroeconómica y poder lograr el encausamiento hacia un periodo de sólida estabilidad de precios y de un crecimiento amplio en todos los sectores de la producción que puedan mostrar un sendero de bienestar colectivo que permita llegar a amplios sectores de la población.

El entorno tanto interno como externo para el desempeño económico en el primer semestre del año 2022, aun muestra rezago de tiempos convulsos en la recuperación total, producto de la pandemia del Covid-19; las restricciones externas a la cual está sometida la economía venezolana, por decisiones de la política internacional e impactos a nivel mundial del conflicto bélico entre Rusia y Ucrania, este último, que si bien pudiera beneficiar a Venezuela por la mayor exigencia energética mundial, las mismas siguen limitadas en lo interno, por las dificultades de expansión de la producción y hacia lo externo, por las sanciones económicas que si bien es cierto pueden haberse flexibilizado, mantienen todavía limitaciones importantes para la exportación de la principal materia prima que produce el país.

Los cambios que se mantienen en las tendencias desde el año 2021, están reflejadas aun con las fuentes estadísticas incompletas, en el crecimiento económico que muestra una cifra cercana en 12% con respecto al segundo semestre del año 2021, y validadas por fuentes internacionales. En la misma dirección, se puede hablar definitivamente del fin del ciclo hiperinflacionario que como se dijo en el análisis del anterior semestre, se proyectaba que llegaría a su fin en febrero del año 2022. La producción petrolera sigue alrededor de los 700 u 800 mil barriles diarios, pero ahora beneficiada con mayores precios, lo que ha conducido a la obtención de mayores ingresos fiscales con respecto al año 2021.

Algo novedoso durante el primer semestre del año 2022, ha sido la creación de un nuevo marco institucional con la creación de la ley de zonas económicas especiales y la nueva promulgación de la ley de emprendimiento. Al igual que durante el año 2021, se mantiene el régimen de un proceso no formal de dolarización, lo que hace visualizar el mantenimiento de un régimen bimonetario de manera informal o un sistema multimoneda.

Escenario internacional

Al culminar el primer semestre del año 2022, la economía mundial no luce tan estable como al final del año anterior, donde se mostraba un avance significativo con respecto al año 2020, después del tiempo difícil de la pandemia que produjo una caída del PIB global de 5% en los países industrializados y 7% en América Latina.

El semestre escrutado comienza a mostrar en el escenario de la economía de los países desarrollados dos fenómenos realmente novedosos pero esperados, como es una alta inflación en EEUU y los países europeos, y la caída de la producción y los niveles de

empleos reflejados en la disminución del PIB. Los fenómenos de alerta están documentados por gobiernos y expertos economistas que se atreven a pronosticar un fenómeno del cual no se hablaba prácticamente desde la década de los años 70 del siglo pasado.

La inflación se ha desbordado en EEUU. El nivel mostrado para el primer semestre del año 2022, sobrepasa la meta establecida por FED de 2% a 9.1%. Esto, producto del impacto que sobreviene de los estímulos fiscales, el desbalance en la cadena de suministros y el conflicto entre Rusia – Ucrania que ha disparado los precios de los combustibles y todo lo relacionado con la energía. Europa transita por el mismo camino y América Latina a excepción de Venezuela y Argentina, la región sufrirá impactos moderados sobre el nivel de inflación. Adicionalmente y a diferencia del año 2021, en la economía mundial se ha prendido la alerta de un proceso de contracción económica que algunos analistas comienzan a llamar recesión, se estima que al final del primer semestre, la economía norteamericana estará experimentando dos trimestres continuos de caída del PIB.

Los Bancos Centrales, el Banco Europeo y la Reserva Federal, han empezado a hacer aumentos en las tasas de interés, retiros de estímulos monetarios por parte de los gobiernos y bancos centrales al menos de manera general para frenar la inflación sin que ello contribuya a profundizar la recesión.

América Latina también experimentó durante el primer semestre del año 2022, expectativas conservadoras sobre el crecimiento económico y los diversos países evalúan el impacto que tendrá la subida de tasas de interés a nivel mundial. La CEPAL espera un crecimiento de 1.8% muy inferior al mostrado en el mismo periodo del año 2021.

Ambito Interno

Durante la primera parte del año 2022, la producción petrolera que había venido en los últimos años logrando una modesta expansión, según reportes de la OPEP, se ha estancado en la vecindad de 700 mil barriles de petróleo diarios, PDVSA reporta cerca de 1 millón de barriles diarios, pero alejado aun de la meta establecida de los 2 millones de producción petrolera por día. Desde el punto de vista de los ingresos fiscales, estos han aumentado vía precios, los cuales han escalado un alza producto del conflicto bélico mencionado. Venezuela ha logrado obtener recursos adicionales para el financiamiento del gasto público. Para junio del año 2022, el precio del crudo venezolano dentro de la cesta OPEP promedia 92\$ por barril, pero en promedio para el semestre se ubica en 81.39\$ por barril de petróleo, superior a los 46.09\$ en el mismo periodo del año anterior.

En materia de crecimiento económico hay un consenso de que durante el primer semestre del año 2022, la economía venezolana volvió a experimentar un crecimiento económico. Nuevamente, el rango es bastante amplio, y va desde una tasa de 1.5% anunciada por el Fondo Monetario Internacional, hasta una tasa de 20% reportado en un reciente informe del Credit Suisse. Pero, la cifra más creíble es que el desempeño de la actividad económica para este semestre se ubica en 12.3%. Este crecimiento sigue estando focalizado en comercio, tecnología, industria de alimentos y salud, se mantienen importantes rezagos en manufactura y el sector financiero.

Otro elemento importante a destacar, es el avance sostenido en la baja de la inflación. Ya Venezuela salió definitivamente del periodo de hiperinflación, pero mantiene tasas elevadas, aun en un escenario inflacionario mundial. Para el mes de junio de este año, se mostró un repunte de 14.5% mensual, pero en promedio

acumula un 53% cifra muy inferior a la del periodo anterior. La inflación anualizada para el periodo analizado marca un nivel de 170% en referencia al 668% anualizada en el año 2021, lo que representa una reducción sustancial. De manera simultánea se muestra un mayor nivel de abastecimiento pese a la caída del salario real, incluso en términos de dólares.

En relación al mercado cambiario, el Banco Central de Venezuela sigue participando activamente en el mantenimiento del tipo de cambio con intervenciones semanales entre 50 millones de dólares y 80 millones de dólares, y se mantiene un elevado nivel de encaje legal que sigue limitando el apalancamiento de la actividad productiva nacional.

Al cierre del primer semestre, según información suministrada por el Banco Central de Venezuela, el nivel de reservas internacionales se ubica en 10.325 millones de dólares al 23 de junio del año 2022, incluyendo los derechos especiales de giro DEG. Es relevante destacar que las mismas se han mantenido estables en comparación con el semestre anterior.

Un elemento final relevante y de importancia durante el semestre, es posiblemente las nuevas propuestas para impulsar el crecimiento de la economía, que proviene tanto del gobierno como del sector privado. Valga mencionar, la ley de zonas económicas especiales y la nueva ley de promoción del emprendimiento, iniciativas del sector gubernamental y simultáneamente, el documento presentado por el sector empresarial en la 78 Asamblea Anual de FEDECAMARAS, titulado “Camino al Futuro Venezuela 2035, bases para la discusión y construcción colectiva de un nuevo modelo de desarrollo”.

SISTEMA FINANCIERO

Al cierre del mes de **junio de 2022**, se encontraban operando en el sector bancario local, 26 instituciones: 21 Bancos Universales; 1 Banco bajo Ley especial; 3 Bancos microfinancieros y 1 instituto municipal de crédito, tal y como lo reseña la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario a través de su Boletín Estadístico Mensual.

En función de la **Cuota de Mercado del total de Activo de los bancos** y con corte al 30 de junio de 2022, el sector puede dividirse en 4 categorías: (1) aquellas instituciones con cuota de mercado superior al 5%, donde figuran actualmente seis entidades; (2) Bancos con cuota de mercado mayor o igual al 1% y menor al 5%, donde se ubican cuatro entidades; (3) cinco instituciones con cuota de mercado mayor que el 0,5% y menor al 1%, y (4) las once instituciones restantes que poseen una cuota de mercado inferior al 0,5%.

A la fecha analizada (30/06/2022) la banca presentó un **total de activos** de Bs.D. 41 mil 127 millones, registrando así una expansión de 38% en el primer semestre y de 116% con respecto al 30/06/2021.

Del total de activos de la banca se observa que el 52% estuvo colocado en inversiones en títulos valores, un 28% en disponibilidades y el 20% restante estaría distribuido en las demás categorías de activos (e.g. créditos; bienes de uso; otros activos).

Las primeras cuatro instituciones del sector apilaron 75% de la **Cuota de Mercado del total de activos de la banca** al 30 de junio de 2022, reduciéndose el resultado de este indicador en 3 puntos porcentuales con relación al anterior semestre y en 6 puntos porcentuales al comparar este índice con el resultado al 30 de junio de 2021, apreciándose

así una leve, pero sostenida, desconcentración del sistema bancario durante el año analizado.

Al término del mes de junio de 2022, la banca registró **Captaciones del Público** de Bs.D. 16 mil 264 millones siendo éstas 64% mayores a las registradas en diciembre de 2021 (Bs.D. 9 mil 954 millones) y 207% superiores a las presentadas en junio de 2021 (Bs.D. 5 mil 291 millones).

Para el semestre finalizado en junio 2022, las captaciones anteriormente destacadas, estuvieron conformadas por 47% moneda extranjera y 53% moneda local. Lo mencionado en el punto anterior, ha venido a consolidar una tendencia durante los últimos 3 semestres, donde se ha observado que la moneda venezolana le ha venido ganando participación a la moneda extranjera, en cuanto a depósitos se refiere, toda vez que los depósitos en bolívares se elevaron 6% con relación al 31 de diciembre de 2021 y 9% con respecto al 30 de junio de 2021.

Sin embargo vale la pena destacar también que **los depósitos en moneda extranjera** han continuado creciendo, toda vez que estos finalizaron en US \$ 1 mil 378 millones al 30 de junio de 2022, representando un aumento de 21% con relación al cierre de diciembre de 2021 (US \$ 1 mil 140 millones) e incrementándose un 50% con respecto a la cifra presentada al término del mismo semestre del año 2021 (US \$ 921 millones).

Al cierre del primer semestre del 2022, la banca mantuvo una inversión crediticia de Bs.D. 2 mil 917 millones, incrementándose un 88% con respecto al segundo semestre del 2021 y aumentando 222% con relación al cierre de junio de 2021, cuando la Cartera de Crédito Bruta se ubicó en Bs.D. 1 mil 548 millones y Bs.D. 905 millones, respectivamente.

Los 4 Bancos con mayor cuota de mercado en la cartera de créditos acumularon un 70% de este rubro al 30 de junio de 2022, evidenciando la mayor concentración de esta actividad en pocos Bancos, visto que este indicador se elevó 3% con respecto al cierre del segundo semestre del año 2021 y 10 puntos porcentuales, con respecto al término del primer semestre del año 2021.

Por otro lado, al observar la **Intermediación Financiera del sector bancario**, medida a través de la relación entre Cartera de Crédito / Captaciones del Público, se observa que la misma se ubicó en 17% para el 30 de junio de 2022, elevándose 2%, con relación al cierre del año 2021 y 1% con respecto al término del primer semestre del año 2021, evidenciándose una dinamización (aunque tímida) de la actividad crediticia bancaria.

En cuanto a la Morosidad se observa que ésta cedió al cierre de junio de 2022, visto que se ubicó en 0,7% a esa fecha, reduciéndose en 2,3 puntos porcentuales con relación a diciembre del año 2021 y en 1,6 puntos porcentuales con respecto a junio de 2021.

En todo caso, el balance del sector bancario mantiene robustas dotaciones en su cuenta de provisión para un hipotético repunte de la morosidad, toda vez que la relación entre la provisión de la Cartera de Créditos y la Cartera de Crédito inmovilizada (cobertura de la mora) se ubicó en 667% al 30 de junio de 2022, elevándose este indicador en 499% con respecto al cierre del año 2021 y 475% al comparar este indicador contra el 30 de junio de 2021.

Inversiones en Títulos Valores: este rubro totalizó Bs.D. 21 mil 189 millones al 30 de junio de 2022, incrementándose con relación a los cierres de diciembre de 2021 y junio de 2021 en 22% y 74%, respectivamente. Los cuatro mayores bancos concentradores de cuota de

mercado en esta partida, acumularon 97% del total del sector bancario, reduciéndose su participación en 1% con respecto al mismo cálculo en diciembre de 2021 y con relación a junio de 2021.

Resultado neto acumulado: En el período comprendido entre el 01 de enero de 2022 y el 30 de junio del mismo año, el sector bancario acumuló Bs.D. 255 millones en resultado neto positivo. Esta cifra superó en un 35% al semestre previo y en un 71% al primer semestre del año 2021.

Para el período de seis meses recién culminado, los 4 bancos con mayores resultados, concentraron el 77% de los beneficios del sector, representando 3% adicionales con relación al anterior semestre aunque 2% menos que el mismo período del año pasado.

Rentabilidad: Al poner en contexto el resultado neto con el volumen de activos (ROA) y recursos propios de los accionistas (ROE) se observa que para el 30 de junio de 2022, el indicador ROA se ubicó en 1,54%, reduciéndose en 0,20% con relación al cierre del año 2021, y también disminuyendo 1,74% con respecto al término del primer semestre del año 2021.

Banco Sofitasa, Banco Universal, C.A.

En los siguientes párrafos a continuación, se describirán los principales rubros de la Situación Financiera de Sofitasa, Banco Universal, C.A. basado en el cierre de junio de 2022.

En el rubro del **Total del Activo:** Al 30 de junio de 2022, el Banco Sofitasa cerró con un total de activos de Bs.D. 216 millones, lo cual representó un incremento de 99% con relación al cierre de diciembre de 2021 y un 234% con respecto al cierre de junio de 2021. Esto en

medio del sector bancario que, como se mencionó anteriormente, registró una expansión del 38% en el primer semestre del 2022 y de 116% durante los últimos doce meses.

Lo indicado anteriormente, implicó que Sofitasa elevó su cuota de mercado a 0,53% en el total de activos del sector bancario, representando un incremento de 16 puntos básicos desde diciembre de 2021 y de 19 puntos básicos desde junio de 2021, cuando la cuota de mercado de Sofitasa se ubicó en 0,37% y 0,34%, respectivamente.

En el renglón **Captaciones del público**, Sofitasa totalizó Bs.D. 37 millones en captaciones del público al 30 de junio de 2022, incrementándose este saldo en un 74% con relación al cierre del año 2021, cuando presentó un saldo de Bs.D. 21 millones, y elevándose en un 223% con respecto al cierre de junio de 2021, fecha en la cual este se ubicó en Bs.D. 11 millones.

De estas captaciones del público de Sofitasa, al 30 de junio de 2022, un 29% estuvo asociado a depósitos en moneda extranjera, reduciéndose este índice en 7 puntos porcentuales con respecto al cierre de diciembre del año 2021, mientras que este indicador se elevó en 1 un punto porcentual con respecto al cierre de junio de 2021.

En otro orden de ideas, al 30 de junio de 2022, las Captaciones del Público de Sofitasa provenientes del sector oficial, representaron 6,7% del total de captaciones del Banco, elevándose este indicador en 3,4% con relación al cierre del 30 de junio de 2021 y en 3,7% con relación al cierre del año 2021.

La Cartera de Créditos Bruta (sin incluir la provisión) de Sofitasa, se ubicó en Bs.D. 4 millones, al 30 de junio de 2022. Esto se tradujo en un crecimiento del 60% durante el

recién culminado semestre y un incremento de 375% con relación al 30 de junio de 2021. En contexto, estas cifras de la Cartera de Créditos, implican un margen de intermediación financiera en Sofitasa del 7,2% al cierre de junio de 2022, disminuyendo este índice con relación al cierre del año 2021 (cuando se ubicó en 11,6%) en 4,4% y reduciéndose 3,5% con respecto al cierre del 30 de junio de 2021, fecha en la cual este indicador se situó en 10,7%.

Con relación a la morosidad de la Cartera de Créditos de Sofitasa, se puede observar que al 30 de junio de 2022, esta continúa al 0%, misma cifra que al cierre del año pasado y sin variación con relación al 30 de junio de 2021.

Entre el 01 de enero de 2022 y 30 de junio de 2022, el **Resultado Neto** de Sofitasa fue de Bs.D. 1 millón, elevándose un 164% con relación al anterior semestre cuando se ubicó en Bs.D. 0,4 millones e incrementándose un 726% con respecto al mismo período del año anterior cuando este rubro totalizó Bs.D. 0,1 millones. Al colocar el resultado neto de Sofitasa en contexto con el patrimonio (ROE), por un lado, y al total de activos del Banco (ROA), por el otro, observamos un ROE que se ubicó en 2,12 % y un ROA del 1,22 %.

En cuanto a la **evolución del ROA**, observamos que este mejoró en 0,57 puntos porcentuales con respecto al presentado al cierre del anterior semestre y también habría aumentado 0,83 puntos porcentuales con respecto al obtenido durante el mismo período del año pasado.

Asimismo **el ROE** se habría incrementado en 1,24% con respecto al anterior semestre y aumentado su valor en 1,63% con relación al mismo período del año pasado.

Para el caso de Sofitasa, el denominado **Índice de Adecuación de Patrimonio**

contable -el cual se calcula como la relación entre el patrimonio más la gestión operativa dividido entre el activo total- se ubicó en 78%, siendo este 46% inferior al presentado al 31 de diciembre de 2021 (124%) y 81% menor que el registrado al 30 de junio de 2021 (159%). El resultado de este indicador cumple con las disposiciones regulatorias las cuales establecen que su valor resultado debe ser igual o mayor al 9%.

Con relación a **la Eficiencia del Gasto de Sofitasa**, medida a través del indicador [(gastos de personal + gastos administrativos) / activo productivo promedio], se puede observar que el resultado de este ratio ha venido incrementándose desde el 12% registrado en junio de 2021, pasando por el 20% en diciembre de 2021 para situarse en 58% al cierre de junio de 2022.

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 primer semestre 2022, 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. 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, durante el segundo semestre 2022 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 7.477.500,00 al cierre semestral. En lo que respecta a la Mesa de Cambio se logró ejecutar en Compra la cantidad USD 4.041.796,99 y en Venta con un total de USD 5.136.706,52.

Asimismo, se reforzó el equipo mediante la incorporación de recursos especializados para la atención de nuestra Banca Corporativa e Institucional. Para el cierre del primer semestre 2022 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.

Adicionalmente, y con la finalidad de fortalecer el ecosistema cambiario ofrecido a nuestros clientes, Se fortaleció 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 continuo con la ejecución del **Plan de Productos** con el diseño y desarrollo tecnológico de nuevas soluciones financieras que estamos 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 primer semestre 2022, se fortaleció la visión del Negocio Adquiriente, la cual contribuyó con la optimización de los procesos tecnológicos. 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.

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, en vista de las regulaciones implementadas en este periodo en cuanto a las comisiones. Y con la finalidad de incrementar los ingresos, se hizo énfasis en la gestión de las liberaciones de hipoteca, y la cobranza de comisiones de POS.

En Banco Sofitasa seguimos enfocados en **fortalecer nuestro ecosistema cambiario**, así como nuestros Canales y Medios de Pago Electrónicos. Durante el Primer semestre 2022 se alcanzó un total de 1.735 en Aperturas de Cuentas en Moneda Nacional, esto representó un incremento del 13,84% con respecto a las aperturas del primer semestre. Para el cierre del Primer semestre del 2022, se evidenció una disminución del 25,45% en las aperturas de cuentas de ahorro con respecto al cierre del segundo semestre del 2021.

El esfuerzo realizado se tradujo en lograr la apertura de 762 cuentas en Moneda Extrajera. Durante el primer semestre de 2022 se logró ejecutar un total de 4.397 operaciones por la cantidad de USD 5.136.706,52 en Venta, mientras que para la Compra se realizaron 672 operaciones por la cantidad total de USD 4.041.796,99 entre clientes naturales y jurídicos. Durante el primer semestre de 2022 se logró ejecutar un total de 1.412 operaciones por la cantidad de USD 7.477.500,00 y 85 operaciones por un monto total de euros 1.854.700,00.

Durante el primer semestre de 2022, se gestionaron 148 Liberaciones de Crédito Hipotecario generando un beneficio para el Banco por un monto total de 454.086, 20 UVC, lo que representa la cantidad de Bs. 12.286,83 por concepto de Gastos de Valija, que en USD son 2.220,00.

Finaliza el Primer Semestre 2022 con un inventario de **Puntos de Venta activos** por el orden de 8.072 unidades distribuidos en 6.146

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

Durante el Primer semestre 2022, los comercios afiliados con puntos de venta del Banco Sofitasa procesaron un total de 134.660 transacciones de tarjeta de crédito por un monto total de Bs. 6.608.966,08 lo cual representó un incremento del 11,71% a nivel transaccional y un aumento del 58,75% a nivel de monto facturado con respecto al II semestre 2021. Además se procesaron 13.208.572 transacciones de tarjetas de débito por un monto total de Bs. 230.338.506,24 lo que significó una disminución del 0,17% a nivel transaccional y un aumento del 40,16 % a nivel de monto facturado con respecto al II semestre 2021. Es de hacer notar que la continuidad de los volúmenes facturados para TDD y TDC fue el impacto de la excelente distribución de los dispositivos reparados en comercios afiliados de alta facturación, así como también la confianza percibida por nuestros comercios afiliados con la opción de abono diario de sus ventas los fines de semana y días festivos.

Al 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.

Durante el Primer Semestre de 2022 la **Cartera de Crédito de Tarjetas Rotativa** y de

Compra Cuotas experimentó un crecimiento de Bs. 175.419,94 para ubicarse en un total de Bs 284.375,22 lo que mostró una variación porcentual del 161% con respecto a la Cartera al cierre de Diciembre de 2021 y un incremento de Bs. 251.577,8, lo que representó 767,07% en proporción a la misma Cartera al cierre de Junio de 2021.

En relación con la Morosidad, la Cartera se ubica en Bs. 91,19 habiendo experimentado un aumento de Bs. 5.85 con respecto al cierre del II Semestre del Año 2021, no obstante a este incremento, el indicador de morosidad se posicionó en 0,03%, con una disminución del 0,05 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. Así mismo, durante el semestre se continuó con el otorgamiento de nuevos plásticos, incentivo al uso de Compra Cuotas Plus, mantenimiento de clientes, a través de aumentos de límites de crédito puntuales para clientes con buen hábito de pago, reciprocidad en cuenta y afiliación de Punto de Venta.

Durante el primer semestre 2022 el **universo de Tarjetas de Crédito Activas** se ubicó 34.620 unidades de los cuales 7.976 son Tarjetas Visa y 26.644 son MasterCard; incorporándose la cantidad de 31 nuevos plásticos.

El Centro de Atención Telefónica Sofitel a través de 0-500-SOFITEL (0-500-7634835), 0276-3421622, y +58 276-3422187 fueron atendidas 31.853 llamadas durante el primer semestre de **2022 lo que generó ingresos por comisiones Bs. 2.788,95** correspondientes a consulta a través de operador telefónico y consultas por Sofivoz (IVR), lo que representó un incremento

Bs.1.412,00 con una variación porcentual del 102,55% con respecto al cierre del segundo 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.

Al cierre del primer semestre del año 2022, se evidenció que durante este periodo **se afiliaron al servicio de Pago Móvil Persona a Persona (P2P)** 8.424 nuevos clientes, al servicio de Persona a Comercio (P2C) se afiliaron 369 empresas y al servicio de Persona a Comercio (C2P) se afiliaron 439 empresas. Así mismo, se efectuaron 2.358.569 operaciones de P2P por un monto de Bs. 193.246.111,57 representando un incremento del 30.62%; de igual forma se realizaron 46.323 operaciones de P2C por un monto de Bs. 7.555.479.25, representando un aumento del 46.84% con respecto al semestre anterior.

Con respecto a los ingresos generados del servicio Pago Móvil, se observó un incremento de Bs. 114.591,79, lo cual representa una variación porcentual de 50.37% en comparación al cierre del segundo semestre de 2021.

Así mismo, al culminar el primer semestre del año 2022, se obtuvo un **aumento en los montos transaccionales que fueron realizados a través del canal Sofinet** de 407.790.739,51 Bs. en comparación con el monto de las transacciones efectuadas en el segundo semestre 2021, lo que representó un crecimiento del 108.46%. Para el cierre del 1er semestre de 2022 se realizaron un total de 5.982.702 operaciones de consultas, transferencias y pagos entre clientes naturales y jurídicos por medio del servicio de Banca

Virtual Sofinet.

Para el cierre del 1er semestre de 2022 se realizaron por Sofinet operaciones transaccionales entre cuentas de clientes y pagos por un monto total 783.770.598,50 Bs entre las que destacan principalmente las transferencias a cuentas de clientes en Sofitasa. Con respecto a los ingresos generados a través del canal Sofinet, se observó un incremento de Bs. 39.955,68 lo cual representa una variación porcentual de 16.64% en comparación al cierre del segundo semestre de 2021.

Con respecto a los ingresos generados a través del canal Sofinet, se observó un incremento de Bs. 39.955,68, lo cual representa una variación porcentual de 16.64% en comparación al cierre del segundo 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 Primer Semestre de 2022 arrojó un valor del 0,03% 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 (54 casos menos) para el cierre de este Primer Semestre de 2022 con un registro de 78 reclamos interpuestos por los clientes, en comparación con el Segundo Semestre de 2021, cuyo registro fue de 132 reclamos. El Banco reporta para el semestre que acaba de concluir, la relación de 01 reclamo por cada 3.009 clientes activos del Banco.

En términos monetarios, la cantidad de

reclamos recibidos y reportados para el Primer Semestre de 2022, fue de 78 para un total de Bs. 11.479,31. De este total de transacciones reclamadas, 54 (69%) por un monto total de Bs. 9.071,41 (79%), fueron declaradas como Procedentes; 19 (24%) por un total de Bs. 1.600,65 (14%) fueron declaradas como No Procedentes y 5 (6%) por un total de Bs. 807,25 (7%) se encuentran Pendientes o En Proceso de solución. En cuanto a los tiempos de respuesta para la atención de los reclamos reportados en el Primer Semestre de 2022, se reporta que el 93,59% de los casos fueron respondidos en un lapso promedio de 11 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 Primer semestre de 2022 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 durante el primer semestre de 2022, el Banco a través de la Gerencia General de la Unidad de Administración Integral de Riesgos generó detalladamente y con frecuencia mensual cada uno de los informes elaborados sobre Riesgo de Crédito, en los cuales se presenta la Estimación de la Exposición al Riesgo de Crédito, a través de

los resultados de las Pérdidas Esperadas, calculadas a través de la metodología de alturas de mora y su contrastación con las pérdidas efectivamente realizadas. Así mismo, los informes muestran la exposición al riesgo de crédito por concentración de los mayores deudores, tipo de cliente, por producto, por actividad económica del cliente y por zona geográfica; además incluyen el seguimiento de los indicadores y límites legales e institucionales establecidos para este tipo de riesgo. De igual manera y con frecuencia diaria, se realizó el reporte de seguimiento a los créditos cobrados y liquidados, a fin de mantener el monitoreo continuo a las cifras estimadas y su impacto en los indicadores patrimoniales.

Es importante mencionar que el Banco durante el primer semestre de 2022 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 y microcréditos bajo la modalidad de Créditos Indexados. La Gerencia General de la Unidad de Administración Integral de Riesgo durante este semestre, participó en las sesiones del Comité de Créditos como miembro con voz.

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

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

través de la Gerencia General de 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, la cual se fundamenta en el análisis de volatilidad del comportamiento de las cuentas con vencimiento incierto, así como de los indicadores RALE, RALEA y RACOCAP.

De acuerdo a lo observado en el comportamiento de los ratios de liquidez durante el primer semestre de 2022, 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. Esta Institución Financiera realiza seguimiento diario de las líneas de acción estratégicas aprobadas por la Junta Directiva, efectuando las actividades requeridas para lograr cumplir con la normativa y poder así mitigar el impacto que pudieran generar los costos asociados. Durante este primer semestre de 2022, la Institución continúa, en coordinación con las áreas pertinentes, la ejecución de los procesos necesarios, con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en la normativa y en la transmisión del AT28 “Liquidez”.

Igualmente se realizaron las pruebas de back y stress testing para el primer y segundo trimestre del año 2022 concluyendo que los modelos son adecuados. Igualmente es importante mencionar que la Institución, durante este primer semestre, participó a través de la Gerencia General de la UAIR en el Comité de Riesgo de la ABV, donde se acordó realizar un trabajo colaborativo, basado en la

medición de la volatilidad de las captaciones en cada una de las Instituciones que forman parte de la ABV, para elevar una propuesta al BCV y a la Sudeban, de incluir al cálculo del Encaje Legal, la porción volátil de los depósitos. El Banco, por medio de la Gerencia General de la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR), realizó el análisis solicitado y lo presentó al Comité de Riesgos haciendo una comparación con los resultados obtenidos para la Institución en los diferentes escenarios solicitados, indicando que se produce una disminución en el encaje a mantener.

Para el Riesgo de Mercado, durante el primer semestre de 2022, 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 Extranjera de la Cartera Disponible para la Venta y para Negociar. Adicionalmente, se presentó de manera diaria el Reporte de valoración referencial de todo el portafolio de títulos por parte de la Gerencia General de la Unidad de Administración Integral de Riesgos, los cuales proporcionan a la Institución una serie de análisis de las diferentes medidas de riesgo, que alertarán sobre posibles situaciones que puedan derivarse en Riesgo de Mercado, y de esta manera se contribuye a facilitar la toma de decisiones del Banco, al control y mitigación del mismo, en cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 136.03. En el primer semestre de 2022, se realizó el Análisis de impacto en los indicadores patrimoniales respecto a la suficiencia de provisión de la cartera de títulos valores vencidos y por vencer durante el año 2022 y 2023, realizado por la Gerencia General de la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR) y Auditoría Interna, por medio de éste análisis se propuso solicitar autorización a la SUDEBAN, de aplicar los vencimientos tanto de Capitales como de Rendimientos a vencer

durante los años 2022 y 2023, generados por los Títulos Valores con aplicación a la cuenta contable 352 en un período de 24 meses consecutivos.

En cuanto al Riesgo Operacional, el Banco continúa con la actualización de las bases de datos de incidencias y eventos de pérdidas, las cuales son fundamentales para realizar el análisis tanto cualitativo como cuantitativo. Durante el primer semestre de 2022, se presentó de manera mensual el cálculo del VaR de Riesgo Operacional por medio del Método Básico, mientras se avanza con la recolección de los eventos de pérdida para obtener la cuantificación del VaR por métodos más avanzados.

En cuanto a las incidencias operacionales en los canales electrónicos, se informó de forma mensual las incidencias que se presentaron durante el primer semestre de 2022, así como su respectiva solución y reporte de manera oportuna al Banco Central de Venezuela (BCV) y a la SUDEBAN, en cumplimiento de la normativa legal vigente.

Durante el primer semestre se realizó el Análisis de Autoevaluación del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) correspondiente al año 2021.

Con respecto al Riesgo Legal, el área de Consultoría Jurídica continúa llevando el registro de las contingencias legales en curso. La Gerencia General de la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR) participó con las áreas de control, en el establecimiento de normativa interna ante la ausencia y actualización de directrices a la red de agencias, en cuanto a la apertura, actualización, movilización y cierre de cuentas, para los casos específicos de Documentos de Apoderados.

La Gerencia General de Administración Integral de Riesgos participó en la continuidad de los siguientes proyectos: Proyecto SIMF Crédito Inmediato, Proyecto Intervención Cambiaria Online, Revisión del Proceso de Actualización de Datos y Expedientes de Clientes. Asimismo la UAIR, participó en los Comités de Riesgo, Créditos y Control de Cambios.

La Institución durante este segundo semestre mantuvo el seguimiento en la aplicación de los protocolos de distanciamiento social en las oficinas de atención al público y en los puestos de trabajo, de la desinfección de las oficinas y puestos de trabajo, del uso del material de protección individual (EPI), de actuación en caso de que el personal presente síntomas o se contagie de COVID-19, para protegerse y proteger al resto de la plantilla, que garanticen que los empleados están sanos antes de volver a la oficina y de desplazamiento en las rutas de transporte para el traslado del personal.

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

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

manera consolidada.

El equipo de la **Vicepresidencia Ejecutiva de Tecnología del Banco Sofitasa** Durante el primer semestre 2022, definió un conjunto de iniciativas estratégicas que van a cumplir con tres demandas fundamentales para la Institución. En primer lugar, fortalecer el piso tecnológico del Banco para soportar la operación actual y prevista en el futuro próximo. Luego, habilitar iniciativas transformacionales que coloquen a Sofitasa en un nuevo nivel de generación de ingresos por vía propia y mediante el establecimiento de alianzas. Y, en tercer lugar, habilitar espacios de eficiencia, productividad y colaboración en el Banco. Es en esta línea que se establecen una serie de objetivos tecnológicos, según se muestra a continuación:

Reducir las situaciones que afecten la continuidad operativa, derivados de riesgos de infraestructura y obsolescencia tecnológica. Constituir herramientas tecnológicas para fortalecer primero y potenciar capacidades en la gestión de los medios de pago digitales. Incrementar las capacidades para aprovechar las condiciones vigentes de mercado cambiario. Apoyar al cliente en su relación con el Banco, dinamizando su interacción digital, en medio de un refrescamiento de la imagen digital de Sofitasa.

Dotar las herramientas que permitan a los colaboradores del Banco crecer en productividad, colaboración y capacidades analíticas, en aras de la eficiencia y atención al Cliente.

Para satisfacer esos objetivos, se definen las iniciativas estratégicas medulares para el Banco, las cuales se enumeran a continuación:

1. Data Center / Desastre y Recuperación |

Dayco Host – EN EJECUCIÓN.

2. Programa de Divisas:

a. Automatización de Operaciones Cambiarias – EN EJECUCIÓN

b. Actualización Títulos Valores – EN EJECUCIÓN

c. Compra / Venta Divisas en línea – INICIADO

d. Control del Efectivo (COE) – INICIADO

e. Acondicionamiento de agencias para gestión de efectivo en divisas

f. Tarjeta de Débito en Divisas – INICIADO

3. Onboarding Digital – Apertura de Cuenta:

a. Onboarding – EN NEGOCIACIÓN

b. Página Web (Sofitasa.com) – EN EJECUCIÓN

4. Productividad y Colaboración:

a. Google Workspace – EN EJECUCIÓN

b. CRM Negocio

5. Business Intelligence – BI 360 Bancario – EN EJECUCIÓN

6. Medios de Pago – PCI

a. WAY4 de OpenWay – INICIADO (Discovery)

b. POS: PAX - KINPOS (Software)

c. Alianzas con terceros – EN EJECUCIÓN

7. Data Center / Servicios y Centro de Procesamiento de Datos Principal | Dayco Host – EN EJECUCIÓN

8. Actualización Estaciones de Trabajo

9. ERP Sofitasa

10. Networking – Seguridad – Cumplimiento

a. 10.a. Networking CPDA – EN EJECUCIÓN

b. 10.b. Seguridad CPDA – EN EJECUCIÓN

c. 10.c. Cumplimiento

d. 10.x. Networking General

e. 10.y. Seguridad General

11. Internet Banking

12. AS/400 (Power 7) – Core Bank

Estas iniciativas están alineadas con los objetivos de negocios planteados en Sofitasa, tal como se muestra a continuación:

| OBJETIVO DE NEGOCIO | INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN SOFITASA | |
|---|--|---|
| Definir y ejecutar el Plan de Tesorería que incluya la optimización del costo del encaje legal y su desarrollo como unidad de negocios, maximizando los ingresos cambiarios. | 2 5 | AUTOMATIZACIÓN DE OPERACIONES CAMBIARIAS BUSINESS INTELLIGENCE - BI 360 BANCARIO |
| Consolidar aquellos negocios de nicho que potencien las comisiones bancarias a través de productos innovadores centrados en el cliente, apoyados por un muy alto nivel de tecnología, en correspondencia con las capacidades del banco y las nuevas medidas económicas. | 3 5 6 11 | ONBOARDING DIGITAL BUSINESS INTELLIGENCE - BI 360 BANCARIO MEDIOS DE PAGO - PCI INTERNET BANKING |
| Renovar tecnológicamente al banco dentro de los parámetros de inversión y flujo de caja establecidos por sus accionistas, a fin de lograr que la Institución materialice su Transformación Digital. | 1 7 8 9 10 12 | CENTRO DE PROCESAMIENTO DE DATOS: ALTERNO Y PRINCIPAL ACTUALIZACIÓN DE ESTACIONES DE TRABAJO ERP SOFITASA NETWORKING Y SEGURIDAD AS/400 - CORE BANCARIO |
| Lograr la cohesión del equipo humano existente, complementando aquellas posiciones que se requieran, a fin de lograr los objetivos propuestos. | 4 | PRODUCTIVIDAD Y COLABORACIÓN - GOOGLE WORKSPACE |
| Incrementar la rentabilidad y Market Share del Banco a los niveles acordados con sus nuevos accionistas, garantizando el cumplimiento regulatorio y mitigando sus riesgos financieros y operativos. | | TODAS LAS INICIATIVAS |

Para administrar este portafolio de iniciativas, la Oficina de Gestión de Proyectos ha desarrollado un conjunto de acciones y herramientas, según se indica a continuación:

Metodología de gestión de Proyectos.

Primer requerimiento a satisfacer es la definición y adopción de una metodología uniforme que permita gestionar todos los proyectos de la Institución, mediante el transitar de 5 fases, a saber: Inicio, Análisis de Brechas | Requerimientos, Construcción, Prueba y Certificación, Go Live y Estabilización.

Ficha de Planificación y Control de

Proyectos. Instrumento que permite planificar las actividades de cada proyecto y, en función de ello, reportar la ejecución del mismo, obteniendo una serie de informes del estado del desempeño físico del proyecto.

Resumen de estado del portafolio. Integración de las Fichas de Planificación y Control de Proyectos, a fin de consolidar el estado del portafolio, desde el punto de vista físico

Consolidación de Cuentas Financieras de los Proyectos. Instrumento que permite mantener un registro de las erogaciones previstas para los proyectos, controlando los

diferentes estados de evolución y centralizando los soporte que permiten establecer las estimaciones dadas.

Implantación de los comités de Proyecto.

Sesiones de seguimiento semanales, con la participación de todos los involucrados en la ejecución del proyecto, a fin de determinar avances, resolver puntos de atención y adelantarse a la gestión de los riesgos que puedan emerger.

Portal de la oficina de Gestión de Proyectos.

Muestra la base de conocimientos con los que se rige la gestión de proyectos en Sofitasa, incluyendo además las iniciativas que constituyen el portafolio. Portal que, en su momento, hará parte de la Intranet de Sofitasa.

Página de Proyectos. Contiene el registro de todos los activos de información que se generan por cada una de las fases del proyecto.

En adelante, la Oficina de Gestión de Proyectos tiene el reto de consolidar estos aspectos metodológicos, y comenzar a profundizar en mejores prácticas para gestionar la demanda integral del Banco. Además, esta Oficina impulsará los procesos de adopción de las herramientas de productividad y colaboración en Sofitasa, incluyendo la promoción de iniciativas relacionadas con la Intranet del Banco, fundamentándose para ello en las experiencias de generación de portales de gestión de proyectos y de adopción de herramientas de productividad y colaboración.

En concordancia con las necesidades de recursos para sostener el crecimiento del Banco acorde con las necesidades del mercado, exigencias de carácter regulatorio y de desarrollo tecnológico proponemos formalmente a la Honorable Asamblea de

Accionistas destinar la totalidad de las utilidades líquidas del ejercicio recién finalizado al fortalecimiento patrimonial de la Institución y, en consecuencia no repartir dividendos, con el objetivo de garantizar un nivel de reservas de capital que soporte holgadamente el crecimiento de los negocios del Banco, y constituya una clara muestra de solidez y fortaleza dentro del Sistema Bancario Nacional.

En nombre de la Junta Directiva deseo manifestar nuestro reconocimiento al Talento Humano por su identificación y gran colaboración, asimismo expresamos nuestro agradecimiento a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) y al Banco Central de Venezuela por el apoyo recibido, y a los Señores Accionistas por la confianza dada a nuestra gestión. Y muy especialmente honrar a nuestros clientes por su respaldo, durante este primer semestre de 2022.



Econ. Ramón Evencio Molina Durán
Presidente

BALANCE GENERAL DE PUBLICACION AL: 30 DE JUNIO DE 2022

Cantidades en bolívares

| | (EXPRESADO EN BOLIVARES) | SEMESTRE 2 | SEMESTRE 1 |
|-------|---|----------------|----------------|
| | ACTIVO | | |
| 11000 | DISPONIBILIDADES | 60,082,680.93 | 22,907,775.29 |
| 11100 | EFFECTIVO | 40,753,873.69 | 6,669,075.20 |
| 11200 | BANCO CENTRAL DE VENEZUELA | 11,423,104.95 | 5,826,876.72 |
| 11300 | BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS | 28,698.80 | 199.99 |
| 11400 | BANCOS Y CORRESPONSALES DEL EXTERIOR | 7,877,003.49 | 10,408,023.38 |
| 11500 | OFICINA MATRIZ Y SUCURSALES | .00 | .00 |
| 11600 | EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO | .00 | 3,600.00 |
| 11900 | (PROVISION PARA DISPONIBILIDADES) | .00 | .00 |
| 12000 | INVERSIONES EN TITULOS VALORES | 61,607,890.52 | 54,125,411.21 |
| 12400 | COLOCACIONES EN EL B.C.V. Y OPERAC. INTER | .00 | .00 |
| 12100 | INVERSIONES EN TITULOS VALORES PARA NEGOCIO | .00 | .00 |
| 12200 | INVERSIONES EN TITULOS VALORES DISPONIBLES | 10,969,293.60 | 10,211,520.47 |
| 12300 | INVERSIONES EN TITULOS VALORES MANTENIDAS | 34,485,564.68 | 33,111,735.67 |
| 12500 | INVERSIONES DE DISPONIBILIDAD RESTRINGIDA | 16,153,032.24 | 10,802,155.07 |
| 12600 | INVERSIONES EN OTROS TITULOS VALORES | .00 | .00 |
| 12900 | (PROVISION PARA INVERSIONES TITULOS VALORES) | .00 | .00 |
| 13000 | CARTERA DE CREDITOS | 3,948,210.39 | 2,455,884.51 |
| 13100 | CREDITOS VIGENTES | 4,022,684.51 | 2,519,391.68 |
| 13200 | CREDITOS REESTRUCTURADOS | .00 | .00 |
| 13300 | CREDITOS VENCIDOS | 91.19 | 85.34 |
| 13400 | CREDITOS EN LITIGIO | .00 | .00 |
| 13900 | (PROVISION PARA CARTERA DE CREDITOS) | 74,565.31 | 63,592.51 |
| 14000 | INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR | 23,234,014.21 | 5,844,160.19 |
| 14100 | RENDIMIENTOS POR COBRAR POR DISPONIBILIDAD | .00 | .00 |
| 14200 | RENDIMIENTOS POR COBRAR POR INVERSIONES | 92,717,747.42 | 5,831,325.55 |
| 14300 | RENDIMIENTOS POR COBRAR POR CARTERA CREDITOS | 51,624.01 | 13,272.21 |
| 14400 | COMISIONES POR COBRAR | 20,304.19 | 1,654.10 |
| 14500 | RENDIM. Y COMISIONES OTRAS CUENTAS POR COBRAR | .00 | .00 |
| 14900 | (PROVISION PARA RENDIMIENTOS POR COBRAR) | 69,555,661.41 | 2,091.67 |
| 15000 | INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS | .00 | .00 |
| 15100 | INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES Y AFILIADAS | .00 | .00 |
| 15200 | INVERSIONES EN SUCURSALES | .00 | .00 |
| 15900 | (PROVISION PARA INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES) | .00 | .00 |
| 16000 | BIENES REALIZABLES | 1,155.94 | 2,445.46 |
| 17000 | BIENES DE USO | 4,765,686.77 | 1,110,159.47 |
| 18000 | OTROS ACTIVOS | 63,045,483.14 | 22,519,666.08 |
| 10000 | TOTAL DEL ACTIVO | 216,685,121.90 | 108,965,502.21 |

BALANCE GENERAL DE PUBLICACION AL: 30 DE JUNIO DE 2022

Cantidades en bolívares

| | (EXPRESADO EN BOLIVARES) | SEMESTRE 2 | SEMESTRE 1 |
|-----------------------------------|--|----------------|----------------|
| PASIVO Y PATRIMONIO PASIVO | | | |
| 21000 | CAPTACIONES DEL PUBLICO | 37,002,646.98- | 21,228,504.39- |
| 21100 | DEPOSITOS A LA VISTA | 31,142,171.25- | 17,949,265.67- |
| 21101 | CUENTAS CORRIENTES NO REMUNERADAS | 15,744,832.93- | 8,809,605.63- |
| 21102 | CUENTAS CORRIENTES REMUNERADAS | 1,519,526.84- | 512,739.07- |
| 21103 | CTAS. CORRIENTES S/ CONV. CAMBIARIO NO.20 | 3,635,166.98- | 3,031,252.67- |
| 21104 | DEPOSITOS Y CERTIFICADOS A LA VISTA | 3,309,904.41- | 1,099,505.41- |
| 21105 | CTAS. CTES. S/ SIST4MA DE MERC. CAMBIARIO LC | 6,932,740.09- | 4,496,162.89- |
| 21106 | FONDOS ESPECIALES DE FIDEICOM. S/ SISTEMA | .00 | .00 |
| 21200 | OTRAS OBLIGACIONES A LA VISTA | 27,147.37- | 7,783.87- |
| 21300 | OBLIGACIONES POR OPERACIONES DE MESA DE | .00 | .00 |
| 21400 | DEPOSITOS DE AHORRO | 5,833,328.36- | 3,271,454.85- |
| 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 VALORES | .00 | .00 |
| 22000 | OBLIGACIONES CON EL B.C.V. | .00 | .00 |
| 23000 | CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANAP | 90.20- | 4.67- |
| 24000 | OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS | 10,646,653.75- | 3,500,000.00- |
| 24100 | OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIER | 10,646,653.75- | 3,500,000.00- |
| 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 | 104,640.12- | 99,646.81- |
| 26100 | GASTOS POR PAGAR POR CAPTACIONES DEL PUB | 99,175.40- | 99,646.81- |
| 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 | 5,464.72- | .00 |
| 26600 | GASTOS POR PAGAR POR OBLIGACIONES CONVER | .00 | .00 |
| 26700 | GASTOS POR PAGAR POR OBLIGACIONES SUBORD | .00 | .00 |
| 27000 | ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS | 44,763,607.74- | 9,998,096.91- |
| 28000 | OBLIGACIONES SUBORDINADAS | .00 | .00 |
| 29000 | OTRAS OBLIGACIONES | .00 | .00 |
| 20000 | TOTAL DEL PASIVO | 92,517,638.79- | 34,826,252.78- |
| | GESTION OPERATIVA | .00 | .00 |

BALANCE GENERAL DE PUBLICACION AL: 30 DE JUNIO DE 2022

Cantidades en bolívares

| (EXPRESADO EN BOLIVARES) | | SEMESTRE 2 | SEMESTRE 1 |
|-------------------------------|--|-----------------|-----------------|
| PATRIMONIO | | | |
| 31000 | CAPITAL SOCIAL | .16- | .16- |
| 31100 | CAPITAL PAGADO | .16- | .16- |
| 32000 | OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES | .00 | .00 |
| 33000 | APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS | 2,082,050.00- | 2,082,050.00- |
| 34000 | RESERVAS DE CAPITAL | .16- | .16- |
| 35000 | AJUSTES AL PATRIMONIO | 207,888,917.99- | 174,025,379.16- |
| 36000 | RESULTADOS ACUMULADOS | 1,412,297.80- | 501,922.10- |
| 37000 | GANANCIA O PERDIDA NO REALIZADA EN INV. | 87,215,783.00 | 102,470,102.15 |
| 39000 | (ACCIONES EN TESORERIA) | .00 | .00 |
| 30000 | TOTAL DEL PATRIMONIO | 124,167,483.11- | 74,139,249.43- |
| TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO | | 216,685,121.90- | 108,965,502.21- |
| 61000 | CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS | 892,127.58 | 160,035.45 |
| 71000 | ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS | 866,306.24 | 434,989.89 |
| 76000 | OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA | .00 | .00 |
| 78000 | CUENTAS DEUDORAS OR OTROS ENCARGOS DE C | .00 | .02 |
| 78900 | OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FOND.AHORR | .00 | .00 |
| 81000 | OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS | 21,910,518.70 | 22,782,589.90 |
| 83000 | OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS | .00 | .00 |
| | INVERSIONES CEDIDAS | .00 | .00 |
| | CARTERAAL SECTOR AGROALIMENTARIO DEL ME | .00 | .00 |
| | CARTERAAL SECTOR AGROALIMENTARIO ACUMUL | 1,426,830.70 | 588,758.19 |
| | CAPTACIONES DE ENTIDADES OFICIALES | 2,496,861.11- | 708,343.87- |
| | MICROCREDITOS | 370,822.63 | .00 |
| | CREDITOS AL SECTOR TURISMO S/LEGISL.VIG. | .00 | .00 |
| | CRED.HIP.S/LEY ESPEC.PROTECC.DUEUD.HIP. | .00 | .00 |
| | INDICE DE SOLVENCIA PATRIMONIAL | 77.74 | 102.98 |
| | CREDITOS OTORGADOS A LA ACTV.MANUFACTURE | .00 | .00 |
| | CREDITOS OTORGADOS AL SECTOR SALUD | .00 | .00 |
| | | .00 | .00 |
| | | .00 | .00 |
| | | .00 | .00 |

PRESIDENTE-----
CONTRALOR O AUD.-----
CONTADOR GENERAL

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACION AL: 30 DE JUNIO DE 2022

| (EXPRESADO EN BOLIVARES) | SEMESTRE 2 | SEMESTRE 1 |
|--|----------------|----------------|
| 51000 INGRESOS FINANCIEROS | 8,779,048.33- | 10,148,108.95- |
| 51100 INGRESOS POR DISPONIBILIDADES | .00 | .00 |
| 51200 INGRESOS POR INVERSIONES EN TITULOS VALO | 8,440,648.26- | 9,409,350.93- |
| 51300 INGRESOS POR CARTERA DE CREDITO | 338,400.07- | 738,758.02- |
| 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 | 2,798,153.11 | 3,998,067.12 |
| 41100 GASTOS POR CAPTACIONES DEL PUBLICO | 2,328,033.55 | 1,025,383.21 |
| 41200 GASTOS POR OBLIGACIONES CON EL B.C.V. | 113,418.78 | 1,846,038.15 |
| 41300 GTOS.P/CAPT.Y OBLIG.CON EL B.A.N.A.P. | .00 | .00 |
| 41400 GASTOS POR OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENID | 356,605.19 | 1,126,555.60 |
| 41500 GASTOS P/OTRAS OBLIGA. INTERM. FINANCIEROS | .00 | .00 |
| 41600 GASTOS POR OBLIGACIONES SUBORDINADAS | .00 | .00 |
| 41700 GASTOS POR OTRAS OBLIGACIONES | .00 | .00 |
| 41800 GTOS POR OFIC.PPAL.SUCURSALES Y AGENCIAS | .00 | .00 |
| 41900 OTROS GASTOS FINANCIEROS | 95.59 | 90.16 |
| MARGEN FINANCIERO BRUTO | 5,980,895.22- | 6,150,041.83- |
| 52000 INGRESOS POR RECUPERACION DE ACTIVOS FIN | .00 | .00 |
| 42000 GTOS P/INCOBRABILY DESVALOR.ACT.FINANC. | 20,972.80 | 39,769.63 |
| 42100 GTOS P/INCOBRAB.DE CRED.Y OTRAS CTAS.COB | 20,972.80 | 39,769.63 |
| 42300 CONSTITUCION DE PROVISION Y AJUSTES DE D | .00 | .00 |
| MARGEN FINANCIERO NETO | 5,959,922.42- | 6,110,272.20- |
| 53000 OTROS INGRESOS OPERATIVOS | 9,883,269.05- | 8,527,711.76- |
| 43000 OTROS GASTOS OPERATIVOS | 5,824,466.10 | 5,852,075.23 |
| MARGEN DE INTERMEDIACION FINANCIERA | 10,018,725.37- | 8,785,908.73- |
| GASTOS DE TRANSFORMACION | 22,153,567.95 | 8,145,030.74 |
| 44100 GASTOS DE PERSONAL | 846,635.16 | 3,132,853.80 |
| 44000 GASTOS GENERALES Y ADMINISTRATIVOS | 17,862,545.02 | 4,734,441.46 |
| 44912 APORTES AL FONDO DE GARANTIA Y DEPOSITOS | 99,795.78 | 60,111.85 |
| 44913 APORTES A LAS SUPERINTENDENCIA DE BANCOS | 344,591.99 | 217,623.63 |
| MARGEN OPERATIVO BRUTO | 12,134,842.58 | 640,877.99- |
| 53300 INGRESOS POR BIENES REALIZABLES | .00 | .00 |
| 53700 INGRESOS POR PROGRAMAS ESPECIALES | .00 | .00 |
| 53900 INGRESOS OPERATIVOS VARIOS | 42,273.54- | 200,405.44- |
| 43300 GASTOS POR BIENES RALIZABLES | 1,289.52 | 7,229.65 |
| 43500 GASTOS POR DEPRECIACION,AMORTZ.Y DESV.BI | .00 | .00 |
| 43900 GASTOS OPERATIVOS VARIOS | 7,140,295.67 | 369,895.41 |
| MARGEN OPERATIVO NETO | x19,234,154.23 | 464,158.37- |
| 54000 INGRESOS EXTRAORDINARIOS | 33,787,409.90- | .01- |

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACION AL: 30 DE JUNIO DE 2022

| (EXPRESADO EN BOLIVARES) | SEMESTRE 2 | SEMESTRE 1 |
|------------------------------------|----------------|-------------|
| 45000 GASTOS EXTRAORDINARIOS | 1,273.68 | 9,034.74 |
| RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTOS | 14,551,981.99- | 455,123.64- |
| 47000 IMPUESTO SOBRE LA RENTA | 13,529,087.95 | 67,960.37 |
| RESULTADO NETO | 1,022,894.04- | 387,163.27- |

APLICACION DEL RESULTADO NETO

RESERVA LEGAL UTILIDADES ESTATUTARIAS

JUNTA DIRECTIVA

FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS

OTRAS RESERVAS DE CAPITAL

RESULTADOS ACUMULADOS

APORTE LOD

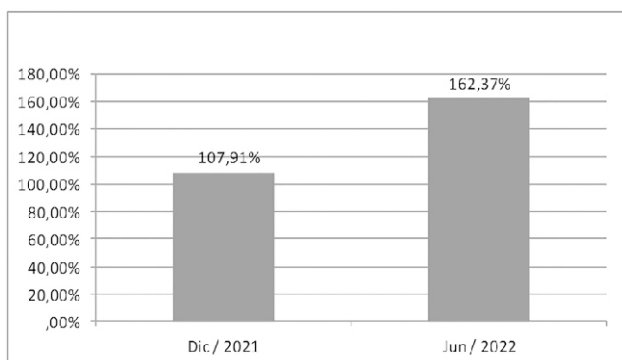
| | | | | |
|------------|------------------|-----------------|------------------|---------------|
| ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| PRESIDENTE | VICE-PRES. EJEC. | VICE-PRES. ADM. | CONTRALOR O AUD. | CONTADOR GRAL |

Liquidez

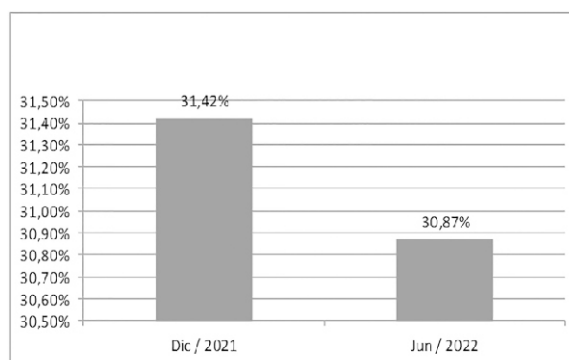
Diciembre 2021 - Junio 2022

| Indicadores de Liquidez | Dic / 2021 | Jun / 2022 |
|--|------------|------------|
| Disponibilidades / Captaciones del Público | 107,91% | 162,37% |
| (Disponibilidades+Inv. Disp. Venta) / Captaciones del Público (Liq. Ampliada) | 156,01% | 192,02% |
| (Efectivo + BCV) / Captaciones del Público (Prueba Ácida) | 58,86% | 141,01% |
| BCV / Captaciones del Público (Prueba Super Ácida) | 31,42% | 30,87% |
| Cartera de Creditos Neta / Captaciones del Público | 11,57% | 10,67% |
| Captaciones Oficiales / Captaciones del Público | 3,34% | 6,75% |

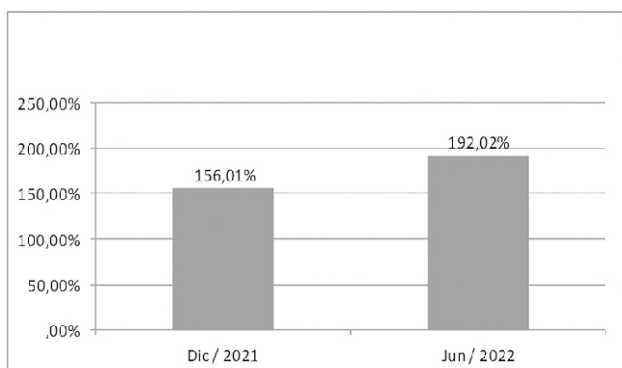
Disponibilidades / Captaciones del Público



BCV / Captaciones del Público (Prueba Super Ácida)



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

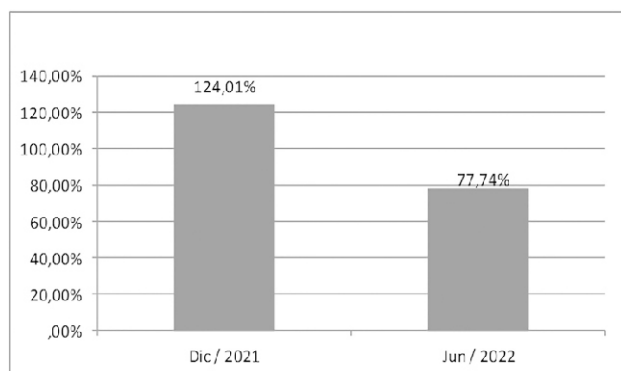


Solvencia

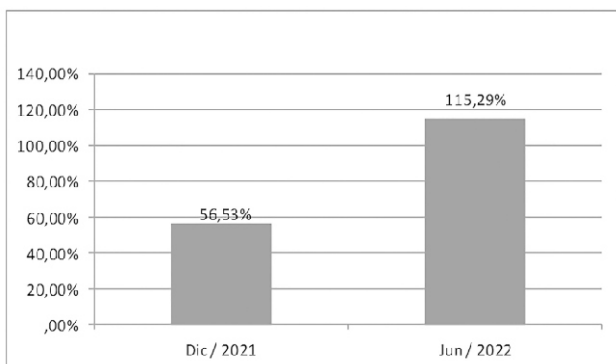
Diciembre 2021 - Junio 2022

| Indicadores de Solvencia | Dic / 2021 | Jun / 2022 |
|--|------------|------------|
| (Patrimonio+Gestion Operativa)/Activo Total* | 124,01% | 77,74% |
| Patrimonio/Activo Ponderado por Riesgo | 456,59% | 238,51% |
| Otros Activos/(Patrimonio+Gestion Operativa) | 30,36% | 50,77% |
| Activo Improductivo/(Patrimonio + Gestion Operativa) | 56,53% | 115,29% |

(Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total*



Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)

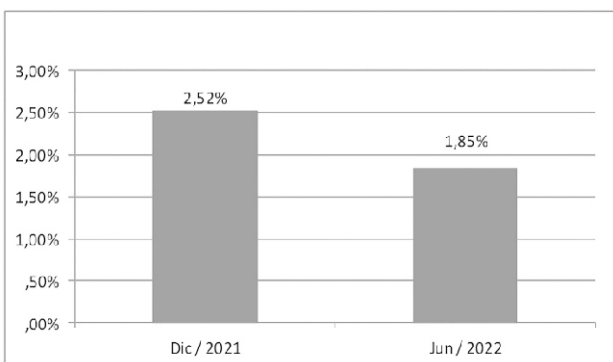


Eficiencia

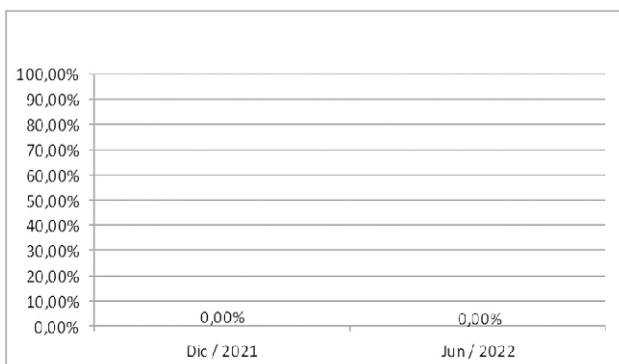
Diciembre 2021 - Junio 2022

| Indicadores de Calidad de Activos | Dic / 2021 | Jun / 2022 |
|--|------------|------------|
| Activo Improductivo/ Activo Total | 38,46% | 66,06% |
| Provision para Cartera de Creditos / Cartera de Creditos Bruta | 2,52% | 1,85% |
| Provision para Cartera de Creditos/Cartera Inmovilizada Bruta | 74.516,65% | 81.769,17% |
| Cartera Inmovilizada Bruta/Cartera de Creditos Bruta | 0,00% | 0,00% |

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



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

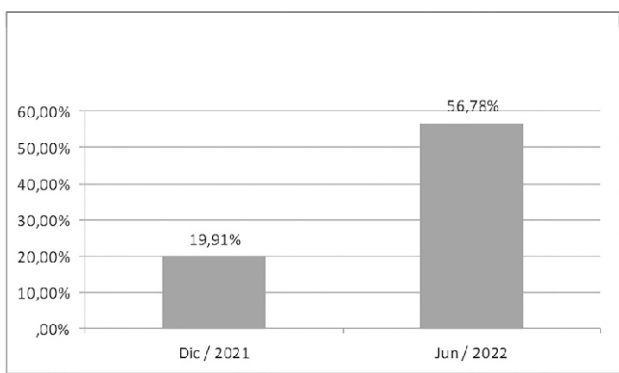


Eficiencia

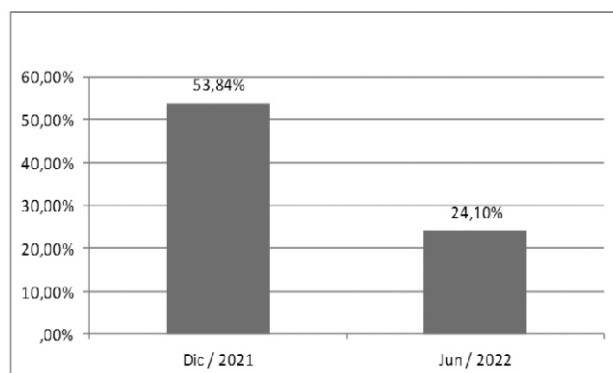
Diciembre 2021 - Junio 2022

| Indicadores de Gestión Administrativa | Dic / 2021 | Jun / 2022 |
|---|-------------------|-------------------|
| Activo Productivo/ Pasivo con Costo | 799,80% | 345,05% |
| Brecha Estructural/Activo Total | 53,84% | 24,10% |
| (Gastos de Personal+Gastos Operativos)/Activo Productivo Promedio | 19,91% | 56,78% |
| Otros Ingresos Operativos/Activo Promedio | 12,45% | 11,82% |
| (Gastos de Personal+Gastos Operativos)/Ingresos Financieros | 77,52% | 247,28% |
| Gastos de Transformación/Margen Financiero Neto | 133,30% | 371,71% |
| Gastos de Transformación/Activo Promedio | 13,44% | 26,49% |

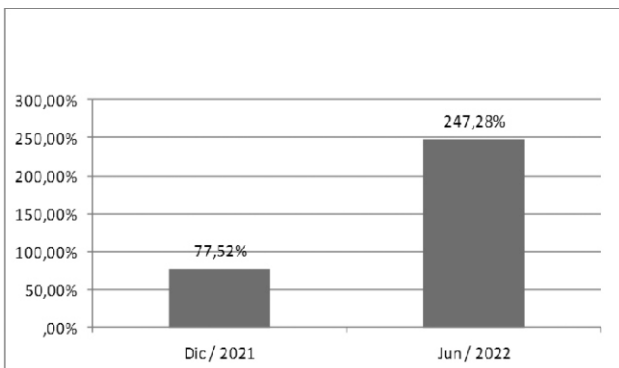
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio



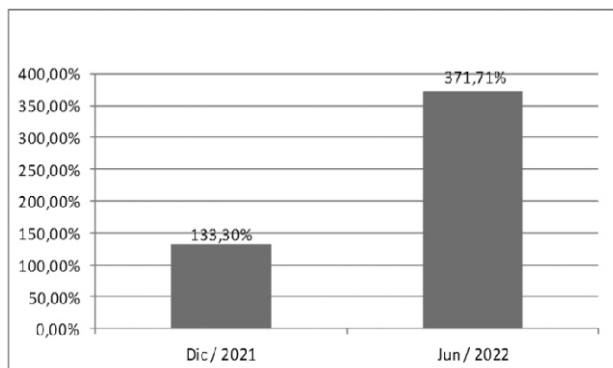
Brecha Estructural / Activo Total



(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros



Gastos de Transformación / Margen Financiero Neto

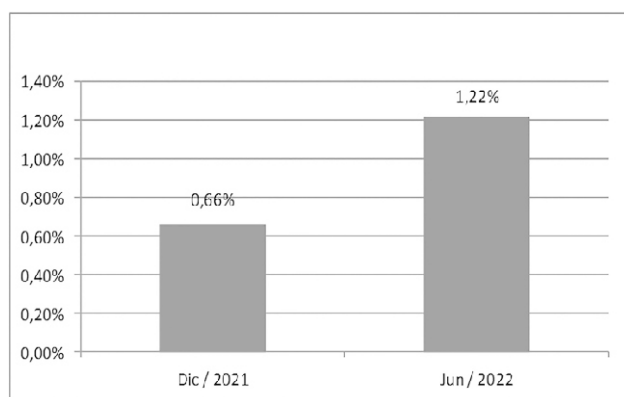


Rentabilidad

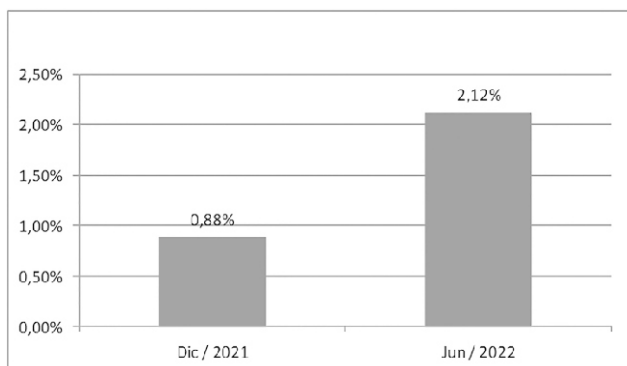
Diciembre 2021 - Junio 2022

| Indicadores de Rentabilidad | Dic / 2021 | Jun / 2022 |
|--|------------|------------|
| Ingreso por Cartera Creditos/Cartera de Creditos Promedio | 140,50% | 24,75% |
| Ingreso por Inversiones en Titulos Valores/Inversiones en Titulos Valores Promedio | 36,84% | 30,06% |
| Gastos Financieros/Captaciones Promedio con Costos | 52,28% | 73,25% |
| Margen Financiero Bruto/Activo Promedio | 11,66% | 7,15% |
| Ingresos Extraordinarios/Activo Promedio | 0,00% | 40,41% |
| Resultado Neto/Activo Promedio(ROA) | 0,66% | 1,22% |
| Resultado Neto/Patrimonio Promedio (ROE) | 0,88% | 2,12% |

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 los balances generales al 30 de junio de 2022 y 31 de diciembre 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 las políticas de contabilidad significativas y otra información explicativa.

En nuestra opinión, excepto por los efectos posibles del asunto descrito en el primer párrafo de la sección *Bases para la Opinión Calificada*, y excepto por los efectos de los temas tratados en dicha sección, los estados financieros que se acompañan presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera del Banco al 30 de junio de 2022 y 31 de diciembre 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.

Bases para la Opinión Calificada

Los bienes de uso que se presentan en el balance general al 30 de junio de 2022, incluyen diez equipos de transporte por Bs. 3.588.240 (US\$ 800.000) adquiridos durante el semestre entonces terminado, en relación con los cuales la evidencia proporcionada por la gerencia del Banco no es suficiente para permitirnos comprobar la exactitud y valuación de aquellos, contexto en el cual no nos fue posible determinar si los bienes de uso necesitan algún ajuste. Por otra parte, en el importe de cuatro de ellos se ha capitalizado el costo del sistema de blindaje que está pendiente de instalación, en lugar de reconocerlo en la cuenta otros activos – varios – anticipos a proveedores. El efecto de esta desviación respecto al Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias es material y no ha sido cuantificado.

El Banco no ha reconocido Bs. 42.875.193 (US\$ 7.762.886) al 30 de junio de 2022 y

Bs15.312.475 (US\$3.339.180) al 31 de diciembre de 2021, necesarios para que la provisión para otros activos que se agrupa con los otros activos en los balances generales a esas fechas, concurra a 100% exigido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario del importe de los títulos valores vencidos. Por ende, la provisión para otros activos y la cuenta patrimonial ajustes al patrimonio que incluye la ganancia o pérdida por fluctuación cambiaria por tenencia de activos y pasivos en moneda extranjera están subestimada y sobrestimada, respectivamente, en dichos importes a esas fechas.

Al 30 de junio de 2022, el Banco tampoco ha reconocido Bs18.297.250 (US\$3.312.859), indispensables para que la provisión para rendimientos por cobrar y otros equivalga a 100% exigido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario del importe de los rendimientos vencidos de las inversiones en títulos valores vigentes que se incluye en la partida inversiones en títulos valores – disponibles para la venta por y mantenidos hasta su vencimiento, la cual se agrupa con los intereses y comisiones por cobrar, que se informan en el balance general a esa fecha. En consecuencia, la provisión para rendimientos por cobrar y otros y la cuenta patrimonial ajustes al patrimonio que incluye la ganancia o pérdida por fluctuación cambiaria por tenencia de activos y pasivos en moneda extranjera está sobrestimada y subestimada, respectivamente, en tal importe al y por el semestre terminado el 30 de junio de 2022.

Durante el primer semestre del año 2022 el Banco reconoció en la cuenta de acumulaciones y otros pasivos (subcuenta varias – proveedores) un apartado por Bs. 5.129.706 (US\$ 928.773), sustentado con propuestas de proveedores sobre un proyecto de tecnología que la gerencia del Banco tiene planificado ejecutar en el futuro, con cargo a la cuenta apartado para gastos de tecnología que se agrupa con los gastos generales y administrativos. Este tratamiento contable no está de acuerdo con lo establecido por el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias, emitido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, pues este prescribe que se deben registrar los gastos causados en el ejercicio. Entonces, las acumulaciones y otros pasivos que se presenta en el balance general y los gastos generales y administrativos que se presentan en el estado de resultado y aplicación del resultado neto están sobrestimados y el resultado neto y el patrimonio están subestimados en Bs. 5.129.706 al y por el semestre terminado el 30 de junio de 2022.

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

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 30 de junio de 2022 y 31 de diciembre de 2021, el encaje legal mínimo establecido es 73% y 85% del monto de las obligaciones netas en moneda nacional, respectivamente, 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. Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2021, cuando el costo financiero diario aplicado al déficit de encaje es inferior a 138% anual, las instituciones bancarias deben pagar al BCV una tasa de interés anual de 138% sobre el monto de dicho déficit. Al 30 de junio de 2022 y 31 de diciembre de 2021, el saldo de la cuenta BCV incluye Bs. 9.175.105 y Bs. 5.061.524, respectivamente, correspondiente al encaje legal (equivalente a 100% y 75,15% de estas, 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 31(g) de los estados financieros, la cual divulga que de conformidad con el Convenio Cambiario N° 1 (véase la nota 6 de los estados financieros), los tipos de cambio al 7 de septiembre de 2022 son de [Bs. 7,9679 por cada dólar estadounidense, Bs. 7,9313 por cada euro y Bs. 0,0018 por cada peso colombiano], los cuales son mayores a los del 30 de junio de 2022. En consecuencia, el uso de estos tipos de cambio para la medición posterior de aquellos activos y pasivos denominados en moneda extranjera existentes a dicha fecha, incluidos los provenientes del 30 de junio de 2022, causa un efecto significativo en los estados financieros del período subsecuente al cual se informa.

Estos asuntos no agregan bases para la opinión calificada.

Otro Asunto

Nuestra opinión sobre los estados financieros al y por el semestre terminado el 31 de diciembre de 2021 fechada el 3 de marzo de 2022, fue calificada, debido, entre otros aspectos, a que el Banco no había reconocido la provisión requerida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario para todo el saldo de los depósitos a la vista restringidos que por Bs. 2.605.184 al 31 de diciembre de 2021 y Bs. 1.825.081 al 1° de julio 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, lo cual es una desviación respecto a lo prescrito por el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias y demás normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. El Banco, durante el semestre terminado el 30 de junio de 2022, siguiendo una instrucción de dicha Superintendencia, la cual considera que los fondos antes mencionados están bloqueados o congelados producto de una situación sobrevenida, transitoria y coyuntural que no es inherente a aquel, reclasificó el depósito ya identificado a la subcuenta depósitos a la vista restringidos de la partida inversiones de disponibilidad restringida que se agrupa en inversiones en títulos

valores que se presenta en el balance general, clasificación en la cual no hay requerimiento explícito del Manual ni de la instrucción de la referida Superintendencia sobre el reconocimiento de una provisión. Con base en la argumentación proporcionada por tal Superintendencia sobre la situación de dicho activo, nuestra opinión actual en lo que a la valuación de él respecta es diferente a la previamente emitida.

Otra Información

La gerencia es responsable de la otra información. La otra información comprende el Informe de la Memoria y Cuenta 2022 – Primer Semestre, la cual incluye los estados financieros y nuestro informe de los contadores públicos independientes. Se espera que el Informe de la Memoria y Cuenta 2022 – Primer Semestre, estará disponible para nosotros después de la fecha de este informe de los contadores públicos independientes.

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

En relación con 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 2022 – Primer Semestre, concluimos que hay una incorrección material en la misma, se nos exige comunicar el asunto a aquellos encargados del gobierno corporativo.

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

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

En la preparación de los estados financieros, la gerencia es responsable de evaluar la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha, revelando, según sea aplicable, los asuntos relacionados con el negocio en marcha y utilizando la base de contabilidad de negocio en marcha, a menos que la gerencia intente liquidar al Banco o cesar sus operaciones, o no tenga alternativa realista sino hacerlo.

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

Responsabilidades de los Contadores Públicos Independientes por 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

8 de septiembre de 2022
Maracaibo, Venezuela

Calidad de Servicio

Este informe presenta el resumen de los datos más relevantes sobre el trabajo realizado en el Primer Semestre de 2022, cuya finalidad es transmitir información sobre la gestión de la Gerencia de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio.

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

En fecha 08/02/2022 se recibió Oficio N° SIB-II-CCSB-00588 emitido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), en el cual notifica sobre Inspección Especial a los fines de dar seguimiento diario de la operatividad en materia de Calidad de Servicio Bancario en agencias, taquillas y/o sucursales (en lo aplicable), del Banco, por lo cual se han llevado a cabo inspecciones en las Agencias: Principal, Centro, Maracaibo, Delicias Norte, Barinas, Barquisimeto, Cabudare, Barinas – El Dorado, entre otras.

Para el día 23/03/2022, se recibió Oficio N° SIB-DSB-OAC-AGRD-#01521, de fecha 21/03/22, correspondiente a denuncia interpuesta ante la SUDEBAN, por el Sr. Jorge Rafael Salamanca Pérez, titular de la cédula de identidad N.° V- 4.934.765, relacionado con la presunta tardanza con el pago por concepto de capital e intereses generados por un Bono del Sur Boden 15, que mantiene en custodia con la

Institución.

Con fecha 31/05/2022, se recibieron Oficios N° SIB-DSB-OAC-AGRD-#03206 y SIB-DSB-OAC-AGRD-#03210, de fecha 27 de mayo de 2022, por denuncias realizadas por los ciudadanos: José Eduardo Cañas Romero, titular de la cédula de identidad Nro. V-3.794.673, relacionado con la presunta negativa por parte de ese Banco en liquidar los fondos en moneda extranjera correspondientes a capital e intereses de los Bonos PDVSA 2017 y Luz Esthela Ríos Villamizar, titular de la cédula de identidad Nro. V-2.812.968, relacionado con la presunta imposibilidad de movilizar los fondos en moneda extranjera que le fueron, adjudicados por el Banco Central de Venezuela (BCV), a través de los Bonos PDVSA.

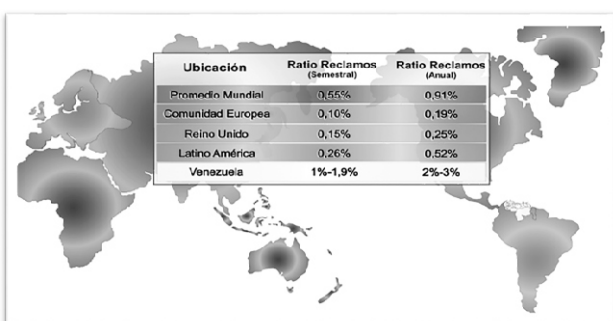
El Plan de Acción para el Segundo Semestre de 2022 comprende fortalecer aspectos de cumplimiento en Atención y Calidad de Servicio, así como también en materia de Reclamos, conforme a los puntos señalados de forma reiterada en inspecciones anteriores por parte de la SUDEBAN, a la Unidad de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio; por lo que es siempre necesaria la participación y el compromiso del personal.

INDICADORES DE GESTIÓN

El indicador de Ratio de Reclamos ofrece para el Primer Semestre del 2022 un índice de 0,03% al cierre de junio y que en comparación con los valores de semestres anteriores, revela el mejor resultado desde el año 2010. Un descenso notorio dado principalmente por la disminución de la cantidad de reclamos que ingresaron en el período, manteniéndose por debajo del

Ratio Semestral para Venezuela (1% y 1,9%).
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.



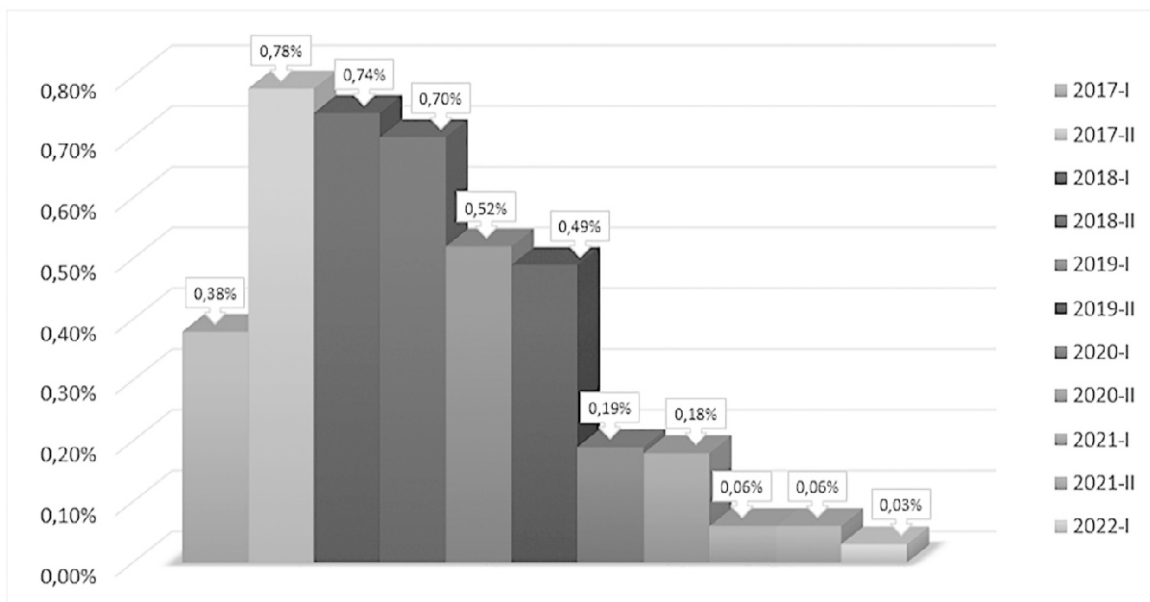
El Ratio de Reclamos está basado en los clientes activos que poseen las instituciones financieras y la cantidad de reclamos interpuestos, a fin de indicar razones que proporcionan comparación y análisis del estado actual o pasado, en función a niveles óptimos definidos.

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

Tabla Indicadores Ratio de Reclamos

| TABLA INDICADORES RATIO DE RECLAMOS | | | | | | | |
|-------------------------------------|--------------|-----------------------|----------|--------------------|-------------|---------|--|
| Periodo | DEPOSITANTES | | RECLAMOS | | INDICADORES | | |
| | Total | Bs. | Total | Bs. | Total | Bs. | |
| I Semestre 2010 | 425.929 | 2.111.320.058,60 | 3.633 | 2.387.301,00 | 0,85% | 0,11% | |
| II Semestre 2010 | 448.000 | 2.315.524.311,48 | 8.613 | 9.736.553,55 | 1,92% | 0,42% | |
| I Semestre 2011 | 474.738 | 2.687.709.894,31 | 7.316 | 3.112.272,87 | 1,54% | 0,12% | |
| II Semestre 2011 | 504.142 | 4.158.041.048,00 | 6.801 | 4.170.301,00 | 1,35% | 0,10% | |
| I Semestre 2012 | 529.560 | 5.093.900.563,00 | 4.159 | 2.658.462,00 | 0,79% | 0,05% | |
| II Semestre 2012 | 551.732 | 7.488.087.084,00 | 4.902 | 4.418.028,44 | 0,89% | 0,06% | |
| I Semestre 2013 | 574.943 | 8.227.436.022,76 | 3.176 | 4.516.994,36 | 0,55% | 0,05% | |
| II Semestre 2013 | 568.958 | 12.362.782.504,84 | 3.547 | 4.062.015,10 | 0,62% | 0,03% | |
| I Semestre 2014 | 589.216 | 14.624.605.583,00 | 3.908 | 4.923.676,31 | 0,66% | 0,03% | |
| II Semestre 2014 | 611.407 | 19.650.439.859,64 | 3.549 | 6.756.159,80 | 0,58% | 0,03% | |
| I Semestre 2015 | 634.207 | 27.322.273.984,84 | 2.635 | 9.061.861,68 | 0,42% | 0,03% | |
| II Semestre 2015 | 650.222 | 42.834.841.262,63 | 2.643 | 15.352.676,75 | 0,41% | 0,04% | |
| I Semestre 2016 | 666.621 | 56.758.505.235,26 | 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 | 850.780 | 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% | |
| II Semestre 2021 | 235.482 | 14.095.462,75 | 132 | 2.120.714.611,94 | 0,06% | 150,45% | |
| I Semestre 2022 | 234.697 | 23.115.615,07 | 78 | 11.479,31 | 0,03% | 0,05% | |

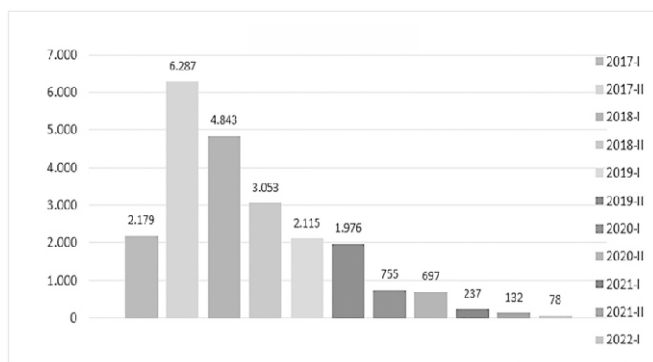
Ratio de Reclamos



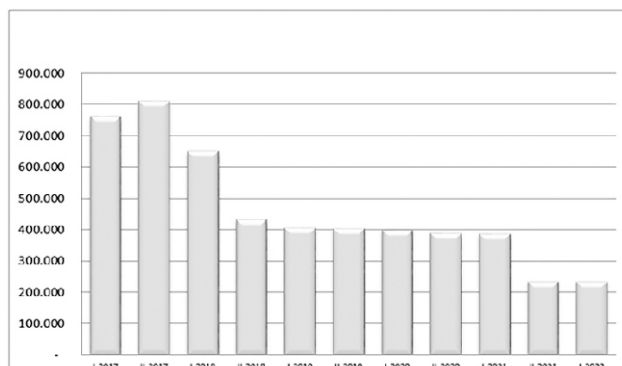
Para el cierre de este Primer Semestre de 2022, se sigue observando en el resultado de la gestión general, una importante disminución (54 casos menos) con un registro de 78 reclamos interpuestos por los clientes, en comparación con el Segundo Semestre de 2021, cuyo registro fue de 132 reclamos y de la disminución en cartera de clientes, tomando como referencia solo clientes activos; es decir; clientes con saldos mayores a Bs. 0 (234.697 clientes).

Este Total de Depositantes representa realmente la cartera de depósitos en cuentas corrientes, depósitos de ahorro (activos) y otras captaciones obtenidas de las personas naturales y jurídicas oficiales en el Banco Sofitasa, Banco Universal, C. A. y en función de la cantidad de reclamos recibidos, equivale aproximadamente a 01 reclamo por cada 3009 clientes del Banco.

Total Reclamos

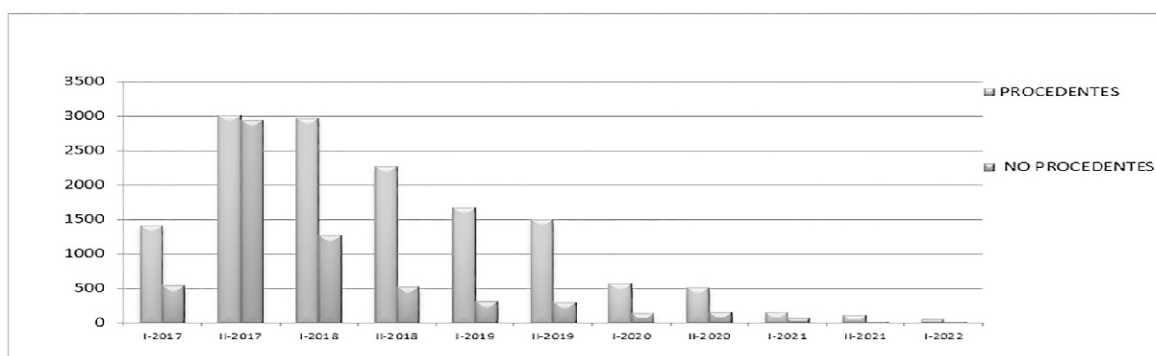


Total Clientes Activos (Depositantes)



Histórico de Ingreso de Reclamos

| SEMESTRE | NÚMERO DE CASOS | MONTO TOTAL (Bs.) | NÚMERO DE CASOS PROCEDENTES | MONTO TOTAL PROCEDENTE (Bs.) | NÚMERO DE CASOS NO PROCEDENTES | MONTO TOTAL NO PROCEDENTES (Bs.) |
|----------|-----------------|-------------------|-----------------------------|------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| I - 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 |
| II-2021 | 132 | 2.120.714.612 | 110 | 1.743.687.818 | 18 | 377.026.229 |
| I-2022 | 78 | 11.479,31 | 54 | 9.071,41 | 19 | 1.600,65 |



Fuente: Archivos de Transmisión AT13 Reclamos mensuales

Al evaluar los tiempos de respuesta para la atención de reclamos reportados en el Primer Semestre de 2022, se pudo verificar que el 93,59% (73) de los casos fueron respondidos en un lapso promedio de once (11) 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 tres (3) 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.

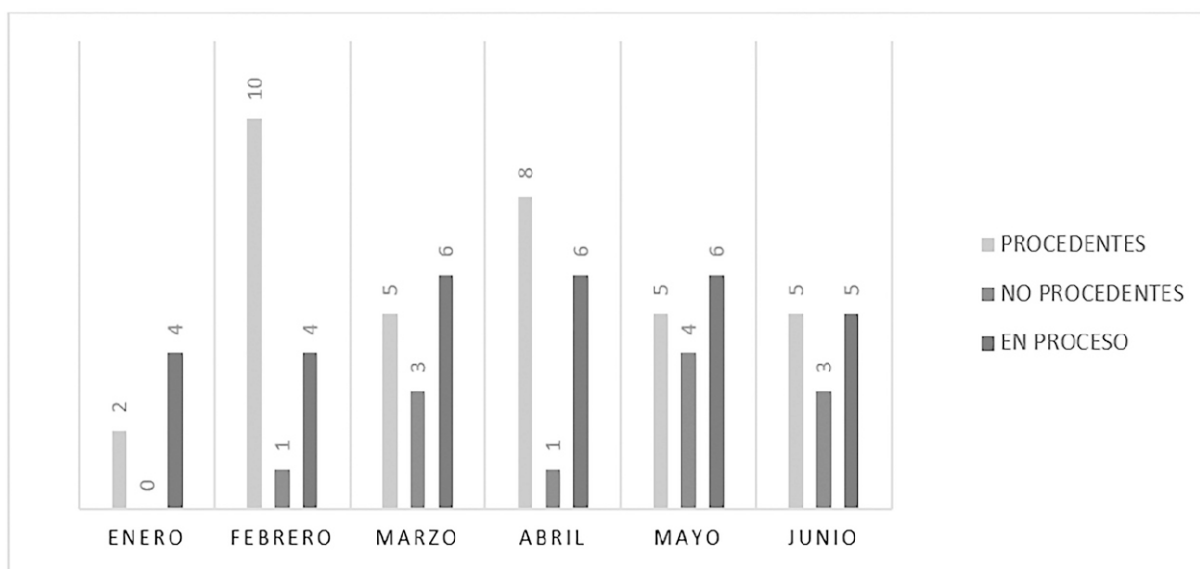
La fuente tomada para la elaboración de la tabla “Histórico de Ingresos de Reclamos” que se señala en el presente informe de Gestión de la Unidad de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio, corresponde a la data oficial transmitida a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (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 Primer Semestre de 2022, 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 en Trámite

Diciembre 2021 - Junio 2022

| MES REPORTADO | PROCEDENTES | | NO PROCEDENTES | | EN PROCESO | |
|----------------|----------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|
| | CANTIDAD DE RECLAMOS | MONTO TOTAL EN RECLAMOS | CANTIDAD DE RECLAMOS | MONTO TOTAL EN RECLAMOS | CANTIDAD DE RECLAMOS | MONTO TOTAL EN RECLAMOS |
| ENERO | 2 | 82,50 | 0 | 0,00 | 4 | 324,49 |
| FEBRERO | 10 | 153,84 | 1 | 88,66 | 4 | 60,91 |
| MARZO | 5 | 777,84 | 3 | 160,00 | 6 | 734,02 |
| ABRIL | 8 | 2.426,21 | 1 | 48,00 | 6 | 740,57 |
| MAYO | 5 | 2.145,46 | 4 | 28,86 | 6 | 1.202,59 |
| JUNIO | 5 | 1.566,72 | 3 | 131,39 | 5 | 807,25 |
| TOTALES | 35 | 7.152,57 | 12 | 456,91 | 31 | 3.869,83 |



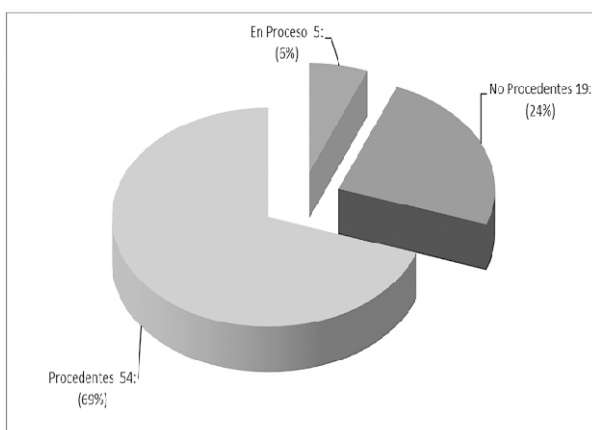
La cantidad de reclamos recibidos y reportados para el Primer Semestre de 2022, fue de 78 por un total de Bs. 11.479,31. De este total de transacciones reclamadas, 54 (69%) por un monto total de Bs. 9.071,41 (79%) fueron declaradas como *Procedentes*; 19 (24%) por un total de Bs. 1.600,65 (14%) fueron declaradas como *No Procedentes* y 5 (6%) por un total de Bs. 807,25 (7%) se encuentran *Pendientes* o *En Proceso* de solución.

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

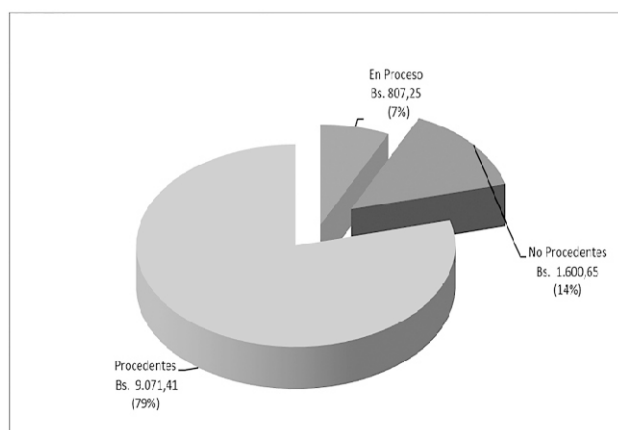
A continuación se detalla cuadro que

| REPORTADOS EN ATIS | EN PROCESO | | | | NO PROCEDENTE | | | | PROCEDENTE | | | | Contador de Reclamos Nuevos | % Cantidad | Monto del Reclamo Nuevo | % Total Reclamos Nuevos | |
|--|-----------------------------|------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|-------------|-------------------------|-------------------------|--|
| | Contador de Reclamos Nuevos | % Cantidad | Monto del Reclamo Nuevo | % Total Reclamos Nuevos | Contador de Reclamos Nuevos | % Cantidad | Monto del Reclamo Nuevo | % Total Reclamos Nuevos | Contador de Reclamos Nuevos | % Cantidad | Monto del Reclamo Nuevo | % Total Reclamos Nuevos | | | | | |
| Atención al Cliente y Servicios de Cheques | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cuenta Corriente | | | | | 4 | 5% | 222,91 | 2% | 8 | 10% | 3.588,54 | 3% | 12 | 15% | 222,91 | 2% | |
| Cuenta de Ahorro | | | | | 2 | 3% | 525,00 | 5% | 1 | 1% | 1.000,00 | 5% | 2 | 3% | 525,00 | 5% | |
| Tarjeta de Crédito | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tarjeta de Débito | 5 | 6% | 807,25 | 0% | 13 | 17% | 882,74 | 7% | 45 | 58% | 4.502,87 | 38% | 63 | 81% | 6.162,88 | 54% | |
| TOTAL | 5 | 6% | 807,25 | 7% | 19 | 24% | 1.690,65 | 14% | 54 | 69% | 9.071,41 | 78% | 78 | 100% | 11.479,31 | 100% | |

Cantidad de Reclamos Ocurridos en el Semestre
Contador de Reclamos Nuevos



Monto de Reclamos Ocurridos en el Semestre
Monto de Reclamos Nuevos



La Unidad de Defensoría del Cliente y Usuario Bancario logró en el ejercicio de sus funciones durante el Primer Semestre del 2022 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.

Ahora bien, en todo momento ha sido imperante para esta Unidad de Defensoría del Cliente el oportuno enlace con cada uno de los profesionales que laboran en los diferentes departamentos del Banco Sofitasa, con el fin de ofrecer respuestas perentorias a los reclamos o quejas interpuestas por los Usuarios y Usuarías del sector bancario cuando la situación así lo ameritaba, garantizando de esta manera el cabal cumplimiento de los procedimientos conducentes a la resolución de dichas solicitudes.

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 Primer Semestre del año 2022 fue de **TRES (03 casos)**.

Durante este Primer Semestre del año 2022 se presentaron tres (03) casos y fueron dictaminados bajo la categoría No procedentes al momento de realizar sus respectivos análisis; resultando además oportuno indicar, que nuestro criterio es basado con los extremos normativos en cuanto a la documentación exigida para la validación y certificación para el correspondiente dictamen.

INDICACIÓN DE LOS CRITERIOS APLICADOS PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS

Con respecto a lo planteado, se consideran Procedentes de inmediato los siguientes reclamos:

- Aquellos casos en los que no se ha recibido la respuesta del banco dentro del lapso de tiempo establecido en la normativa aplicable (20 días continuos incluida la fecha de la formalización del reclamo).
- Cuando no se dispone del correspondiente informe de Investigación derivado del reclamo interpuesto, por la inacción del área responsable.
- Cuando se trata de un cliente con demostrada trayectoria y antigüedad dentro de la Institución Financiera.

- También se procede a la cancelación inmediata del monto reclamado cuando no se observa alguna diferencia en la tira de auditoría del cajero, es decir, al no presentarse la denominada alerta de monitoreo.

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

Por tal motivo, todos los departamentos y unidades del BANCO SOFITASA en la mayoría de las ocasiones emitieron la respuesta demandada para la solución de los reclamos y quejas de Clientes, Usuarios y Usuarias; especialmente en lo referente a facilitar la información que le fuera solicitada al área competente con relación a las cuestiones de su consideración.

En consecuencia, el presente Informe de Gestión del Semestre I-2022 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 primer semestre 2022, 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. 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, durante el Primer semestre 2022 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 7.477.500,00 al cierre semestral. En lo que respecta a la Mesa de Cambio se logró ejecutar en Compra la cantidad USD 4.041.796,99 y en Venta con un total de USD 5.136.706,52.

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

Para el cierre del Primer Semestre 2022 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.

Adicionalmente, y con la finalidad de fortalecer el ecosistema cambiario ofrecido a nuestros clientes, Se fortaleció 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 continuó con la ejecución del Plan de Productos con el diseño y desarrollo tecnológico de nuevas soluciones financieras que estamos ofreciendo a nuestros clientes durante el Primer Semestre 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 primer semestre 2022, se fortaleció la visión del Negocio Adquiriente**, la cual contribuyó con la optimización de los procesos tecnológicos. 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.

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, en vista de las regulaciones implementadas en este periodo en cuanto a las comisiones. Y con la finalidad de incrementar los ingresos, se hizo énfasis en la gestión de las liberaciones de hipoteca, y la cobranza de comisiones de POS.

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

Apertura de cuentas

Durante el primer semestre 2022 se alcanzó un total de 1.735 en Aperturas de cuentas en Moneda Nacional, esto representó un incremento del 13,84% con respecto a las aperturas del primer semestre.

Cuentas en Moneda Nacional

| | Cantidad cuentas |
|-------------------|------------------|
| 2do semestre 2021 | 1.524 |
| 1er semestre 2022 | 1735 |

Fuente: Gerencia Planificación Estratégica

Para el cierre del Primer semestre del 2022, se evidenció **una disminución del 25,45% en las aperturas de cuentas de ahorro** con respecto al cierre del segundo semestre del 2021.

| | Cantidad cuentas |
|-------------------|------------------|
| 2do semestre 2021 | 55 |
| 1er semestre 2022 | 41 |

Fuente: Gerencia Planificación Estratégica

Seguimos enfocados en fortalecer nuestro ecosistema cambiario, en ese sentido el esfuerzo realizado se tradujo en lograr la apertura de **762 cuentas en Moneda Extranjera**.

Cuentas en Moneda Extranjera

| | Dólares | | | Pesos | | | Euros | | |
|--------------------------|--------------------|-------------------|---------------------|--------------------|-------------------|---------------------|--------------------|-------------------|---------------------|
| | Cuentas Nuevas USD | Total Cuentas USD | Saldo al Cierre USD | Cuentas Nuevas COP | Total Cuentas COP | Saldo al Cierre COP | Cuentas Nuevas EUR | Total Cuentas EUR | Saldo al Cierre EUR |
| 2do Semestre 2021 | 423 | 762 | 577.710,60 | 380 | 657 | 443.304.700,00 | 38 | 138 | 1.695,00 |
| 1er Semestre 2022 | 408 | 1170 | 765.561,12 | 264 | 921 | 261.905.503,97 | 90 | 228 | 1.110,00 |

Mesa de Cambio

Durante el primer semestre de 2022 se logró ejecutar un total de 4.397 operaciones por la cantidad de USD 5.136.706,52 en Venta, mientras que para la Compra se realizaron 672 operaciones por la cantidad total de USD 4.041.796,99 entre clientes naturales y jurídicos.

Fuente: Vicepresidencia de Tesorería

Intervención Cambiaria

Durante el primer semestre de 2022 se logró ejecutar un total de 1.412 operaciones por la cantidad de **USD 7.477.500,00** y 85 operaciones por un monto total de euros **1.854.700,00**.

Fuente: Gerencia de Operaciones Internacionales.

Gestión de Liberaciones

Durante el primer semestre de 2022, se gestionaron **148 Liberaciones de Crédito Hipotecario generando un beneficio** para el Banco por un monto total de 454.086, 20 UVC, lo que representa la cantidad de **Bs. 12.286,83** por concepto de Gastos de Valija, que en USD son 2.220,00.

Fuente: Vicepresidencia de Crédito

Disposición del Canal Electrónico Puntos de Venta

Finaliza el Primer Semestre 2022 con un inventario de Puntos de Venta activos por el orden de 8072 unidades distribuidos en 6.146 comercios afiliados a nivel nacional, fomentando la migración de dispositivos ubicados en comercios con bajos niveles de facturación y dispositivos reparados para atender las averías que vienen presentando en comercios de alta facturación, igualmente la nuevas afiliaciones de carácter estratégico.

De de esta manera, se incentiva el uso de los puntos de venta por parte de los comercios afiliados y se brinda una mejor calidad de servicio en la atención a los comercios afiliados, realizando un monitoreo constante de la red de puntos de venta.

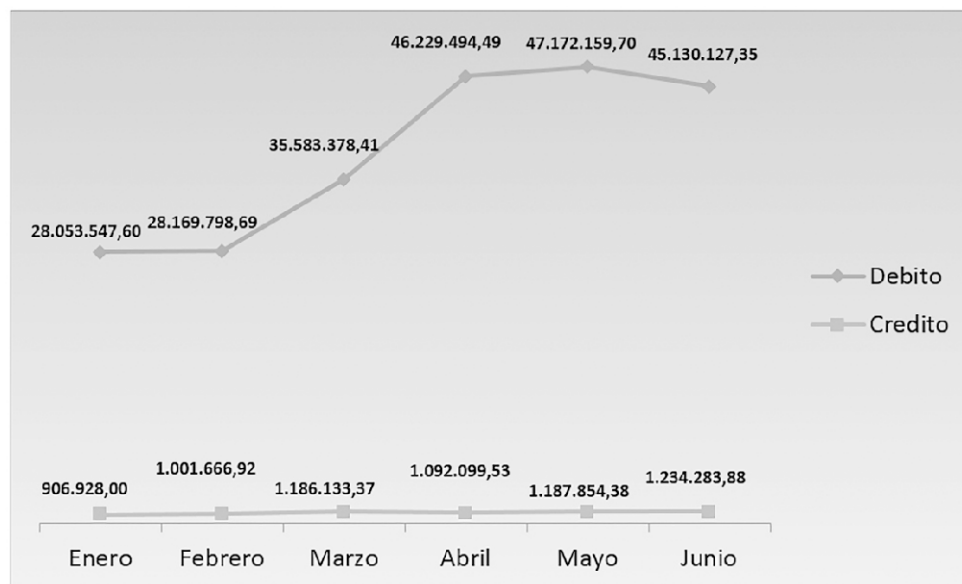
Durante el Primer semestre 2022, los comercios afiliados con puntos de venta del Banco Sofitasa procesaron un total de 134.660 transacciones de tarjeta de crédito por un monto total de Bs. 6.608.966,08, lo cual representó un incremento del 11,71% a nivel transaccional y un aumento del 58,75% a nivel de monto facturado con respecto al II semestre 2021. Además se procesaron 13.208.572 transacciones de tarjetas de débito por un monto total de Bs. 230.338.506,24, lo que significó una disminución del 0,17% a nivel transaccional y un aumento del 40,16% a nivel de monto facturado con respecto al II semestre 2021. Es de hacer notar que la continuidad de los volúmenes facturados para TDD y TDC fue el impacto de la excelente distribución de los dispositivos reparados en comercios afiliados de alta facturación, así como también la confianza percibida por nuestros comercios afiliados con la opción de abono diario de sus ventas los fines de semana y días festivos.

A continuación, se muestra el detalle mensual de la facturación del I Semestre 2.022 de los 6146 comercios afiliados a través de los 8072 POS instalados a nivel nacional:

Evolución de los Montos Facturados por POS SOFITASA en Tarjetas de Crédito y Débito durante el Primer Semestre 2022

| ESTADÍSTICA DE ENERO / JUNIO 2022 | | | | |
|--|----------------------------|---------------------|----------------------------|---------------------|
| | Total Facturado TDD | Total Tx TDD | Total Facturado TDC | Total Tx TDC |
| Enero | 28.053.547,60 | 2.072.814,00 | 906.928,00 | 18.947,00 |
| Febrero | 28.169.798,69 | 2.030.182,00 | 1.001.666,92 | 19.586,00 |
| Marzo | 35.583.378,41 | 2.299.930,00 | 1.186.133,37 | 22.913,00 |
| Abril | 46.229.494,49 | 2.416.618,00 | 1.092.099,53 | 25.690,00 |
| Mayo | 47.172.159,70 | 2.328.963,00 | 1.187.854,38 | 24.665,00 |
| Junio | 45.130.127,35 | 2.060.065,00 | 1.234.283,88 | 22.859,00 |
| Total | 230.338.506,24 | 13.208.572 | 6.608.966,08 | 134.660 |

Evolución de los Montos Facturados por POS en TDC y TDD durante el I Semestre del 2022:



Fuente: Gerencia de Comercialización – Medios de Pago Electrónico

Tarjetas de Débito

Al cierre del Primer semestre de 2022 el universo de Tarjetas de Débito Sofitasa se ubicó en 494.011 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 | 426.259 |
| Virtuales | 67.752 |
| Total Plásticos | 494.011 |

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones.

Tarjetas de Crédito

Durante el Primer Semestre de 2022 la cartera de crédito de tarjetas rotativa y de compra cuotas experimentó un crecimiento de **Bs. 175.419,94** para ubicarse en un total de **Bs 284.375,22** lo que representó una variación porcentual del 161% con respecto a la cartera al cierre de Diciembre de 2021, y un incremento de Bs. 251.577,81, lo que representó 767,07% en proporción a la misma cartera al cierre de Junio de 2021.

En relación con la morosidad, la cartera se ubica en Bs. 91,19 habiendo experimentado un aumento de Bs. 5.85 con respecto al cierre del II Semestre del Año 2021, no obstante a este incremento, **el indicador de morosidad se posicionó en 0,03%, con una disminución del 0,05 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. Así mismo, durante el semestre se continuó con el otorgamiento de nuevos plásticos, incentivo al uso de compra cuotas plus, mantenimiento de clientes, a través de aumentos de límites de crédito puntuales para clientes con buen habito de pago, reciprocidad en cuenta y afiliación de punto de venta.

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

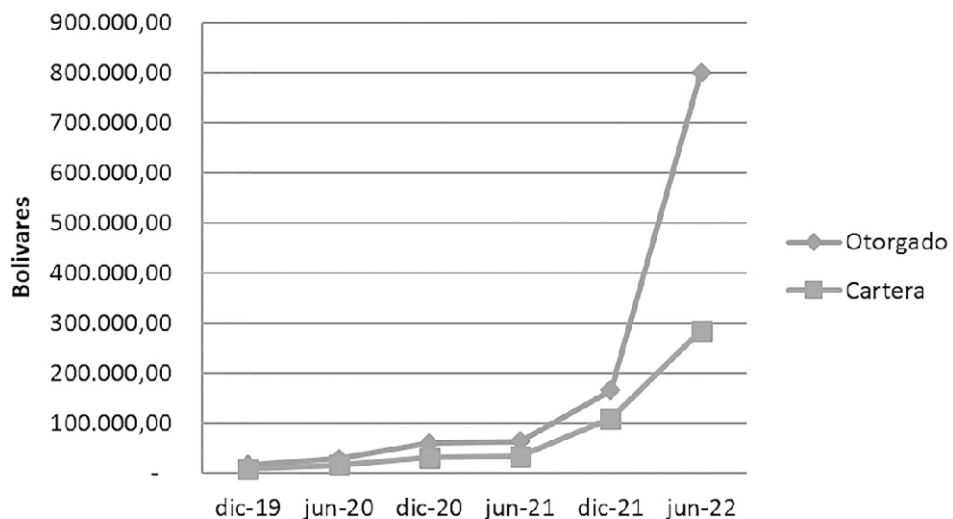
| | dic-19 | jun-20 | dic-20 | jun-21 | dic-21 | jun-22 |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
| Otorgado | 17.172,36 | 28.638,70 | 60.123,25 | 63.324,94 | 165.050,00 | 799.804,00 |
| Cartera Vigente | 9.232,12 | 16.278,40 | 31.507,86 | 32.797,41 | 108.955,28 | 284.375,22 |
| Cartera Vencida | 9,08 | 48,69 | 44,50 | 34,83 | 85,34 | 91,19 |

Las cantidades aquí indicadas están expresadas en Bolívares Digitales

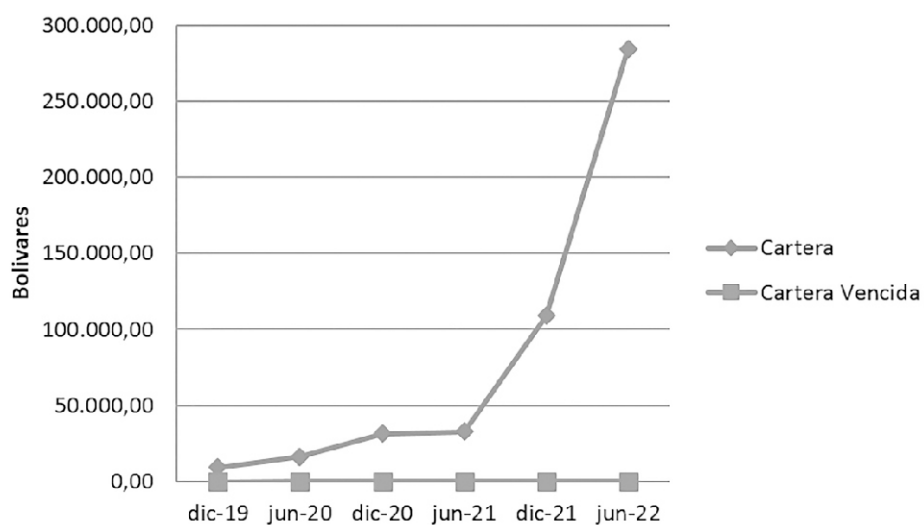
Fuente: Gerencia de Contabilidad de Medios de Pago Electrónico

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

Cartera de Tarjetas de Crédito vs Limite de Crédito



Cartera de Tarjetas de Crédito vs Cartera Vencida



Durante el primer semestre 2022 el universo de tarjetas de crédito activas se ubico 34.620 unidades de los cuales 7.976 son tarjetas Visa y 26.644 son MasterCard; incorporándose la cantidad de 31 nuevos plásticos.

La cantidad de plásticos nuevos colocados durante el primer semestre 2022 distribuidas por las Vicepresidencias Regionales se puede visualizar en el siguiente cuadro:

| VICEPRESIDENCIAS REGIONALES | I SEM 22 | II SEM 21 | TOTALES |
|---|-----------|-----------|------------|
| TACHIRA | 40 | 17 | 67 |
| TACHIRA II | 1 | 0 | 1 |
| LOS ANDES | 3 | 0 | 3 |
| CAPITAL | 1 | 3 | 4 |
| LOS LLANOS | 1 | 0 | 1 |
| LARA CENTRO | 4 | 0 | 4 |
| NOR OCCIDENTAL | 1 | 0 | 1 |
| ORIENTE | 1 | 0 | 1 |
| ADMINISTRACION CENTRAL | 10 | 11 | 21 |
| TOTAL NUEVAS TARJETAS DE CRÉDITO | 62 | 31 | 103 |

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 31.853 llamadas durante el primer semestre de 2022, lo que generó ingresos por comisiones Bs. 2.788,95 correspondientes a consulta a través de operador telefónico y consultas por Sofivoz (IVR), lo que representó un incremento Bs.1.412,00 con una variación porcentual del 102,55% con respecto al cierre del segundo 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 Gestión de Llamadas Atendidas

| CANALES | Enero 2022 | Febrero 2022 | Marzo 2022 | Abril 2022 | Mayo 2022 | Junio 2022 |
|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Banca Virtual Personas | 2.298 | 4.543 | 4.595 | 3.809 | 4.629 | 3.901 |
| Compra Cuotas | 43 | 43 | 41 | 39 | 77 | 47 |
| Servicio Pos - Comercios | 103 | 49 | 56 | 57 | 66 | 53 |
| Soficash | 18 | 13 | 14 | 16 | 19 | 18 |
| Sofitel | 555 | 326 | 835 | 860 | 1.359 | 1.598 |
| Línea Internacional | 185 | 615 | 271 | 220 | 270 | 212 |
| Total Llamadas CAT Sofitel | 3.202 | 5.589 | 5.812 | 5.001 | 6.420 | 5.829 |

Fuente: MX Report - CAT Sofitel

Centro de Atención Telefónica Sofitel Ingresos por Comisiones

| Ingresos | II Semestre 2019 | I Semestre 2020 | II Semestre 2020 | I Semestre 2021 | II Semestre 2021 | I Semestre 2022 |
|------------------------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|
| Consulta Operador Telefónico | 54,85 | 29,1 | 79 | 91,96 | 1.166,40 | 2.393,88 |
| Consultas IVR | 11,5 | 7,96 | 21,97 | 19,01 | 210,55 | 395,07 |
| Total Ingresos | 66,35 | 37,06 | 100,97 | 110,97 | 1.376,95 | 2.788,95 |

Las cantidades aquí indicadas están expresadas en Bolívares Digitales

Fuente: Gerencia de Contabilidad de MPE

Nuestra Banca Virtual

Al cierre del primer semestre del año 2022, se evidenció que durante este periodo se afiliaron al servicio de pago móvil persona a persona (P2P) 8424 nuevos clientes, al servicio de persona a comercio (P2C) se afiliaron 369 empresas y al servicio de persona a comercio (C2P) se afiliaron 439 empresas. Así mismo, se efectuaron 2.358.569 operaciones de P2P por un monto de Bs. 193.246.111,57 representando un incremento del 30.62%; de igual forma se realizaron 46.323 operaciones de P2C por un monto de Bs. 7.555.479.25, representando un aumento del 46.84% con respecto al semestre anterior.

P2P

| Período | Cantidad de Operaciones | Monto Transaccional Bs. |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| I Semestre-2022 | 2.358.569 | 193.246.111,57 |
| II Semestre-2021 | 2.780.506 | 134.078.975,72 |

P2C

| Período | Cantidad de Operaciones | Monto Transaccional Bs. |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| I Semestre-2022 | 46.323 | 7.555.479,25 |
| II Semestre-2021 | 37.116 | 4.016.511,32 |

C2P

| Período | Cantidad de Operaciones | Monto Transaccional Bs. |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| I Semestre-2022 | 185 | 2.347,21 |
| II Semestre-2021 | 780 | 12.673,95 |

Con respecto a los ingresos generados del servicio pago móvil, se observó un incremento de Bs. 114.591,79 lo cual representa una variación porcentual de 50.37% en comparación al cierre del segundo semestre de 2021.

| COMISION | 2do Semestre 2021 | 1er Semestre 2022 |
|------------------------------|-------------------|-------------------|
| P2P ENVIADOS OTROS BCOS/S7B | 161.622,01 | 232.664,44 |
| P2P RECIBIDOS OTROS BCOS/S7B | 33.877,21 | 50.713,96 |
| P2P EN SOFITASA | 7.711,61 | 12.761,61 |
| C2P ENVIADOS OTROS BCOS/S7B | 2,58 | 0,00 |
| C2PRECIBIDOS OTROS BCOS/S7B | 12,76 | 92,45 |
| C2P EN SOFITASA | 0,03 | 0,00 |
| P2C ENVIADOS OTROS BCOS/S7B | 15.255,21 | 31.047,18 |
| P2C RECIBIDOS OTROS BCOS/S7B | 8.972,22 | 14.178,11 |
| P2C EN SOFITASA | 30,20 | 617,87 |
| TOTAL | 227.483,83 | 343.335,83 |

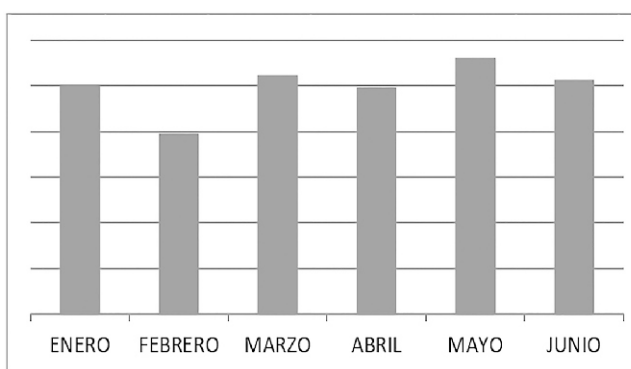
Así mismo, al culminar el primer semestre del año 2022, se obtuvo un incremento en los montos transaccionales que fueron realizados a través del canal Sofinet de 407.790.739,51 Bs. en comparación con el monto de las transacciones efectuadas en el segundo semestre 2021, lo que representó un crecimiento del 108.46%

| Período | Cantidad de Operaciones | Monto Transaccional Bs. |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| I Semestre -2022 | 5.982.702 | 783.770.598,50 |
| II Semestre-2021 | 3.270.188 | 375.979.858,99 |

A continuación se muestran los resultados del primer semestre del año 2022 del servicio Sofinet:

Numero de Operaciones

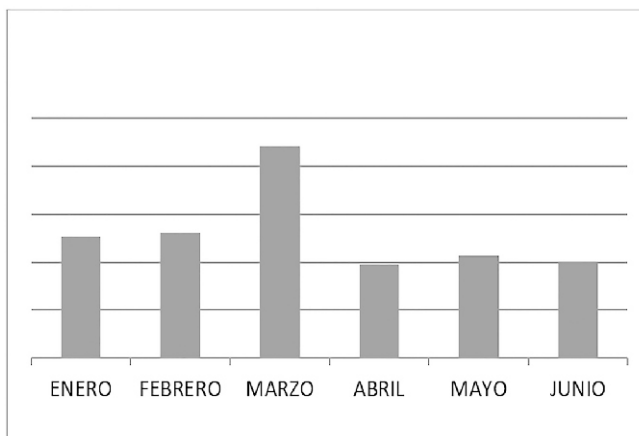
| | NUMERO DE OPERACIONES |
|--------------|-----------------------|
| ENERO | 1.005.254 |
| FEBRERO | 789.567 |
| MARZO | 1.045.465 |
| ABRIL | 990.513 |
| MAYO | 1.124.194 |
| JUNIO | 1.027.709 |
| TOTAL | 5.982.702 |



Para el cierre del 1er semestre de 2022 se realizaron un total de 5.982.702 operaciones de consultas, transferencias y pagos entre clientes naturales y jurídicos por medio del servicio de Banca Virtual Sofinet.

Monto Transacciones

| | MONTO TRANSACCIONES |
|--------------|------------------------|
| ENERO | 126.968.036 |
| FEBRERO | 131.010.761 |
| MARZO | 221.471.539 |
| ABRIL | 98.017.298 |
| MAYO | 106.269.385 |
| JUNIO | 100.033.580 |
| TOTAL | 783.770.598,50 |



Para el cierre del 1er semestre de 2022 se realizaron por Sofinet operaciones transaccionales entre cuentas de clientes y pagos por un monto total 783.770.598,50 Bs entre las que destacan principalmente las transferencias a cuentas de clientes en Sofitasa.

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

| 2do Semestre 2021 | 1er Semestre 2022 |
|-------------------------|-------------------------|
| 188 | 98 |

Con respecto a los ingresos generados a través del canal Sofinet, se observó un incremento de Bs. 39.955,68 lo cual representa una variación porcentual de 16.64% en comparación al cierre del segundo semestre de 2021.

Comisiones
2do Semestre 2021 / 1er Semestre 2022

| COMISIÓN | 2do Semestre 2021 | 1er Semestre 2022 |
|---|-------------------|-------------------|
| PAGO A PROVEEDORES | 3.048,04 | 6.303.49 |
| PAGO DE NOMINA | 9.146,64 | 12.426.85 |
| TRANSFERENCIAS OTROS BANCOS | 153.030,38 | 208.131,13 |
| TRANSFERENCIAS EN LINEA | 10.385,00 | 27.282.26 |
| PAGO DE TARJETAS OTROS BANCOS | 366,54 | 320.97 |
| SERVICIO DE ALERTAS | 62.750,46 | 23.417.09 |
| REFERENCIA BANCARIA | 308,36 | 325.92 |
| TRANSFERENCIAS A 3ROS SOFITASA PERSONA JURÍDICA | 1.027,84 | 1.795.23 |
| TOTAL | 240.063,26 | 280.018,94 |

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.

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

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

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

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

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

MÉRIDA

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

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

MÉRIDA II: Av. Universidad, Centro Comercial Altos de

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TRUJILLO

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

APURE

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

BARINAS

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

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

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

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

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

PORTUGUESA

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

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

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

LARA

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

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

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

Palavecino.

ZULIA

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

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

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

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

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

DISTRITO CAPITAL

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

MIRANDA

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

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

CARABOBO

VALENCIA: Av. Bolívar, entre calles Díaz Moreno e

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

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

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

ARAGUA

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

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

NUEVA ESPARTA

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

ANZOÁTEGUI

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

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

MONAGAS

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

FALCÓN

PUNTO FIJO: Calle Comercio, esquina Ecuador, Edificio

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

YARACUY

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

BOLÍVAR

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



Centro de Atención telefónica
 0500-SOFITEL 7634835
 0276 342 1622
 +58 276 342 2187



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



Defensor del Cliente
Atencion.reclamos@sofitasa.com



Comercialización
 Punto de Venta
soportetecnicos@sofitasa.com



@SofitasaBanco



@Bancosofitasa



Mercadeo



SofiMóvil
 sms



@Bancosofitasa



Banca Electrónica
 cajeros automáticos



@Bancosofitasa

YouTube



Sofinotas@sofitasa.com



www.softasa.com