

MEMORIA Y CUENTA
2022
SEGUNDO SEMESTRE



Edición y Dirección
Presidencia
y Vicepresidencia Ejecutiva

Análisis y Estadística
Vicepresidencia de Finanzas

Diseño Gráfico
Trevisi Publicidad C.A.

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

04	Junta Directiva
05	Administración Ejecutiva
06	Convocatoria
07	Informe de la Junta Directiva
21	Estados Financieros
29	Dictamen de los Contadores Públicos Independientes
35	Calidad de Servicio
43	Negocios
45	Red de Agencias

**JUNTA DIRECTIVA
PERIODO 2020-2022**

PRESIDENTE

Econ. Ramón Evencio Molina Durán

VICEPRESIDENTE

Lcdo. Amenodoro José Barrera Alarcón

DIRECTORES PRINCIPALES

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

COMISARIOS PRINCIPALES

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

COMISARIOS SUPLENTE

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

Presidente de la Junta Directiva

Econ. Ramón Evencio Molina Durán

Vicepresidente de la Junta Directiva

Lcdo. Amenodoro José Barrera Alarcón

Vicepresidente Ejecutivo

Lcdo. Sandokan Salín Sánchez Salcedo

Vicepresidente de Auditoría Interna

Lcdo. Anderson José García Vargas

**Vicepresidente Unidad de
Administración Integral de Riesgo**

Lcda. Annahir García Méndez

Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Lcda. Mayra Norelky Zambrano Z.

Oficial de Cumplimiento

Lcdo. William Enrique Peñaloza Galindo

**Vicepresidente Ejecutivo de Talento
Humano**

Lcda. Evelyn Millán Tauta

Vicepresidente de Contabilidad

Lcda. Carla Beatriz Sánchez Briceño

**Vicepresidente Medios de Pago
Electrónicos**

Dra. María Hortensia Sánchez González

Vicepresidente Ejecutivo de Tecnología

Ing. Raúl Eduardo Roldán Quintero

Vicepresidente de Tecnología

Ing. Deasy Gamboa C.

Vicepresidente Ejecutivo de Finanzas

Dr. José Gonzalo Sánchez González

Vicepresidente de Negocios

Lcdo. Leonardo Martínez Torres

Vicepresidente de Crédito y Cobranza

Ing. Gloria Chacón de Escalante

Vicepresidente Regional Táchira

Lcda. Eddy Sulay Mora Delgado

**Vicepresidente Región Centro
Occidental**

Lcda. María Auxiliadora Reyes Y.

**Vicepresidente Región Caracas-
oriente**

Lcdo. Eliseo Batista

Vicepresidente de Fideicomiso

Lcdo. Eliseo Batista

**Gerente General Sistemas
Financieros**

Sr. José Remigio Porras

**Gerencia Comunicaciones
Corporativas**

Lcda. Mery G. Becerra R.

Gerencia de Proyectos

Lcdo. Carlos Said Rincón Molina

Gerente de Fideicomiso

Dra. Lisbeth Noraida Rosales Uribe


BANCO SOFITASA
Banco Universal

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 Superávit	Bs	252.341.782,27
Total Patrimonio	Bs	252.341.782,59

CONVOCATORIA

Conforme con lo establecido en los Estatutos Sociales del **Banco Sofitasa Banco Universal, C.A.**, se convoca a los señores accionistas, para la **Asamblea General Ordinaria de Accionistas** que se celebrará el día **23 de marzo de 2023**, a las **10:00 a.m.**, en la sede principal de esta Institución Bancaria, ubicada en la Avenida General Isaías Medina Angarita (7ma. Avenida) Esquina de calle 4, Edificio Banco Sofitasa, en la ciudad de San Cristóbal, Estado Táchira, con el objeto de tratar los siguientes puntos:

PRIMERO: Conocer el Informe que presentará la Junta Directiva sobre el Ejercicio Económico correspondiente al segundo semestre del año de 2022.

SEGUNDO: Discutir, aprobar o modificar el Balance General, el Estado de Resultados correspondiente al ejercicio semestral concluido al 31 de diciembre 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.

CUARTO: Conocer sobre la designación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, para el período 2023-2025.

QUINTO: Designar a los Comisarios Principales y Suplentes para el periodo 2023-2024.

San Cristóbal, 24 de febrero de 2023.

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 DE LA 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 Segundo 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 Segundo Semestre 2022.

LA ECONOMÍA NACIONAL

Al culminar el segundo semestre del año 2022, la economía venezolana ha logrado mantener el quiebre de tendencias en las principales variables macroeconómicas que había experimentado en los primeros meses del año 2022, las cuales se expresaron en el fin de un largo e inédito proceso hiperinflacionario y una caída sostenida del Producto Interno Bruto (PIB). Esto se expresa en un menor nivel, en el crecimiento de los precios hasta noviembre de 2022 y un crecimiento del PIB al menos con cierto vigor hasta finales de año.

Hay que destacar que en comparación con los primeros seis meses del año 2022, pareciera que al final del año al menos en los dos últimos meses (noviembre – diciembre), se experimentaron tres hechos importantes para evaluar la continuidad en el quiebre de las tendencias que habíamos visto ya desde el año 2021 y que se mantuvieron al menos, en los primeros tres trimestres del año 2022. El primero de ellos, ha sido un repunte en la inflación que ha alertado incluso sobre el posible mantenimiento en la desaceleración sostenida en el nivel de precios; en segundo lugar, y eso era completamente previsible, en la desaceleración del crecimiento del PIB en el cuarto trimestre; y adicionalmente, las dificultades estructurales para sostener el tipo de cambio, lo que produjo una importante depreciación del bolívar en el último mes del año.

Esto hace pensar que, pese a los espacios avanzados existe una tarea inmensa para poder sostener una estabilidad duradera en el ámbito macroeconómico, sobre todo porque con persistentes restricciones en el ámbito externo, visualizado en los efectos persistentes de la recuperación de la economía mundial; el dilema de la flexibilización de las sanciones internacionales y los problemas derivados del conflicto entre Rusia y Ucrania sigue

originando volatilidad en el mercado petrolero internacional.

Aun así en promedio, es posible constatar al final de periodo, un crecimiento anualizado del PIB en una cifra cercana al 17% según estadísticas del Banco Central de Venezuela y un 13% en la óptica de organismos privados e internacionales.

En materia de precios, el mismo informe del instituto emisor, ha publicado una inflación al final del año en la vecindad de 263% a 300%, lo que demuestra la consolidación del fin del proceso hiperinflacionario pero con niveles muy elevados de precios en comparación con los promedios internacionales, y en especial con la región.

En materia de producción petrolera, persiste durante el segundo semestre el estancamiento de la misma, alejado de la meta de 1 millón de barriles diarios. La producción del crudo pareciera haberse estancado en una cifra cercana entre 600 mil y 650 mil barriles diarios, sin contar lo que pudiese ser el aporte con el acuerdo de Chevron que sumaría entre 100 mil y 150 mil barriles diarios en el mejor momento del desarrollo del convenio. En materia de precios, seguimos por la calidad del crudo venezolano por debajo del marcador Brent y vendiendo con descuentos, producto de las restricciones internacionales que han impuesto sobre Venezuela. Esto obviamente limita el crecimiento de los ingresos fiscales para cumplir con importantes demandas salariales que hacia el fin de año exigieron los trabajadores del sector público.

Escenario Internacional

Al culminar el segundo semestre del año 2022, se han consolidado las tendencias que se avizoraban en el semestre anterior. El escenario internacional fue testigo de un retroceso con respecto a los avances del año anterior cuando ya se había superado la caída

del PIB global, que se ubicó entre el 5% en los países industrializados y el 7% en América Latina.

En materia de crecimiento económico internacional para finales del año 2022, las cifras muestran un desempeño de la mitad que se obtuvo en el año 2021, pasando del 6% del crecimiento del PIB mundial a una cifra de 3.2% a finales del semestre analizado. De esta manera, se puede visualizar cómo Estados Unidos y China experimentaron una importante caída; en menor proporción lo hicieron los países de la Unión Europea, mientras que América Latina creció a la mitad de lo logrado en el periodo anterior. Es decir, la economía mundial ha frenado su crecimiento económico.

En materia de inflación a nivel mundial, se experimentó un proceso global del crecimiento de los precios en comparación con la relativa estabilidad del año anterior. Ya en el primer semestre del año 2022, la Reserva Federal (FED) alertaba en Estados Unidos un ajuste hacia el alza en el nivel de precios de 2% a 9.1%, cifra que recogía el impacto de los estímulos fiscales de la pandemia y la ruptura en la cadena de suministros. Para finales del año 2022, el Fondo Monetario Internacional (FMI), muestra un escenario negativo a nivel mundial, reportando una cifra de 8% de inflación a nivel mundial con cifras casi inéditas en años, en países como Estados Unidos que cierra con 6.6% anual; la Unión Europea con 8.5%; y América Latina como región mostró un crecimiento en los precios del 11.2%.

Este escenario inflacionario ha conducido que los bancos centrales anuncien subida en los tipos de interés, que limitaría las tasas de crecimiento y sumado el retiro de estímulos fiscales propios de los tiempos de pandemia, conduce a un escenario restrictivo en crecimiento mundial.

Ámbito Interno

En el segundo semestre del año 2022 se mantuvo el estancamiento de la actividad petrolera, reportes oficiales a través de PDVSA y de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP), confirman la cifra anteriormente mencionada en el orden de los 600 mil y 650 mil barriles diarios. Al final del año 2022, el precio del barril de petróleo venezolano (mezcla merey) promedió \$58,17 por barril. El precio más bajo desde el año 2021 y aproximadamente 37% menos que en el primer semestre del año 2022, comprometiendo severamente la situación fiscal de la economía venezolana.

En materia de crecimiento económico, el Banco Central de Venezuela ha reportado un crecimiento de 17% del PIB durante el año 2022, pero en cifra trimestral se ha desacelerado en los últimos dos trimestres del año pasado de 18.6% en el primer trimestre a 9% en el último trimestre según el Observatorio Venezolano de Finanzas. Esto explicado por el estancamiento de la actividad petrolera, la restricción al crédito bancario, la depreciación del bolívar y la inflación. Un elemento adicional que caracteriza este crecimiento, es que mantiene una gran brecha sectorial impulsada por el comercio, la tecnología, alimentos y salud, y en una menor cuantía con el crecimiento de manufactura y sector financiero.

En materia de inflación, la economía venezolana mantuvo una desaceleración de los precios en el segundo semestre del año 2022 hasta el mes de noviembre. Una vez culminado el proceso de hiperinflación en febrero de 2022, se estima que la inflación de todo el año 2022 está en la vecindad de 300%, inferior a la del año anterior pero en un nivel aún muy elevado con respecto a los mostrados a nivel internacional, incluso de la región. Esta caída del nivel de precios se frenó para el mes de diciembre, donde experimentó

una cifra de 37.2%, la más alta en los últimos veinte años y que ha hecho que especialistas advierten sobre un proceso nuevo de hiperinflación.

En relación al mercado cambiario, el último semestre del año 2022 puso en evidencia las series dificultades por parte del Banco Central de Venezuela para mantener el tipo de cambio, objetivo que logró durante los meses de enero a junio, pero las restricciones de las reservas internacionales para continuar esa política, hizo que el instituto emisor redujera su intervención en el mercado cambiario, produciendo una importante depreciación del bolívar.

En materia de reservas internacionales pese a la falta de información oficial, recientemente se estima una caída del 10% con respecto al periodo anterior.

Este escenario a fin del semestre luce propio para evaluar el conjunto de medidas económicas que puedan lograr el objetivo de sostener crecimiento con baja inflación. Acuerdos internos y externos podrían abrir espacios para este acontecimiento.

SISTEMA FINANCIERO

Al cierre del mes de diciembre 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 31 de diciembre 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 (31/12/2022) la banca presentó un total de activos de Bs.D. 130 mil 421 millones, registrando así una expansión de 215,61% en el segundo semestre y de 336,51% con respecto al 31/12/2021.

Del total de activos de la banca, se observa que el 52% estuvo colocado en inversiones en títulos valores, un 27% en disponibilidades, 10% en créditos y el 11% restante estaría distribuido en las demás categorías de activos (inversiones en empresas filiales, bienes de uso; otros activos).

Las cinco primeras instituciones del sector apilaron 81% de la **Cuota de Mercado del total de activos** de la banca al 31 de diciembre de 2022, manteniéndose estable el resultado de este indicador con relación al anterior semestre y disminuyendo en 1 punto porcentual al comparar este índice con el resultado al 31 de diciembre de 2021, apreciándose así, una muy leve desconcentración del sistema bancario durante el año analizado.

Al término del mes de diciembre de 2022, la banca registró **Captaciones del Público** de Bs.D. 46 mil 538 millones siendo éstas 365,77% mayores a las registradas en diciembre de 2021 (Bs.D. 9 mil 991 millones) y 184,50% superiores a las presentadas en junio de 2022 (Bs.D. 16 mil 357 millones).

Para el semestre finalizado en diciembre 2022, las captaciones anteriormente destacadas, estuvieron conformadas por 57% en moneda extranjera y 43% en 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 extranjera ha venido ganando participación con respecto a la moneda nacional, en cuanto a depósitos se refiere, toda vez que la referida proporción de depósitos en moneda extranjera se elevó 10 puntos porcentuales con relación a junio de 2022 y 5 puntos con respecto a diciembre de 2021.

Sin embargo, vale la pena destacar, que los **depósitos en moneda extranjera** han continuado creciendo, toda vez que estos finalizaron en US \$ 1 mil 542 millones al 31 de diciembre de 2022, representando un aumento de 12% con relación al cierre de junio de 2022 (US \$ 1 mil 378 millones) e incrementándose un 35% con respecto a la cifra presentada al término del semestre de diciembre de 2021 (US \$ 1 mil 140 millones).

Al cierre del segundo semestre del 2022, la **banca mantuvo una inversión crediticia** de Bs.D. 13 mil 211 millones, incrementándose un 346% con respecto al primer semestre del 2022 y aumentando 741% con relación al cierre de diciembre de 2021, cuando la Cartera de Crédito Bruta se ubicó en Bs.D. 2 mil 962 millones y Bs.D. 1 mil 570 millones, respectivamente.

Los 5 Bancos con mayor cuota de mercado en la cartera de créditos acumularon un 78% de este rubro al 31 de diciembre de 2022, evidenciando una alta concentración de esta actividad en pocas instituciones, visto que este indicador se elevó 4 puntos porcentuales con respecto al cierre del segundo semestre del año 2021 y 1 punto porcentual inferior, con respecto al término del primer semestre del año 2022.

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 28% para el 31 de

diciembre de 2022, creciendo 11 puntos porcentuales, con relación al término del primer semestre de 2022, y 13 puntos con respecto al 31 de diciembre de 2021, evidenciándose una dinamización de la actividad crediticia bancaria.

En cuanto a la Morosidad, se observa que ésta mejoró al cierre de diciembre de 2022, visto que se ubicó en 0,46%, reduciéndose en 2,49 puntos porcentuales con relación a diciembre del año 2021 y en 0,23 puntos porcentuales con respecto a junio de 2022.

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 637% al 31 de diciembre de 2022, elevándose este indicador en 470 puntos porcentuales con respecto al cierre del año 2021 y una leve disminución de 30 puntos porcentuales al comparar este indicador contra el 30 de junio de 2022.

Inversiones en Títulos Valores: este rubro totalizó Bs.D. 68 mil 197 millones al 31 de diciembre de 2022, incrementándose con relación a los cierres de diciembre de 2021 y junio de 2022 en 292% y 221%, respectivamente. Los cinco mayores bancos concentradores de cuota de mercado en esta partida, acumularon 98% del total del sector bancario al término del 31 de diciembre de 2022.

Patrimonio: este rubro totalizó Bs.D. 30 mil 562 millones al 31 de diciembre de 2022, incrementándose con relación a los cierres de diciembre de 2021 y junio de 2022 en 292% y 221%, respectivamente. Los cinco mayores bancos concentradores de cuota de mercado en esta partida, acumularon 83% del total del sector bancario al término de diciembre de

2022, disminuyendo 1 punto porcentual con relación al semestre anterior y 2 puntos porcentuales menos que el mismo período del año pasado.

En cuanto a los Indicadores Patrimoniales, el índice de adecuación de patrimonio contable (Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total, y el coeficiente de adecuación de capital (Patrimonio Computable / Activos y Operaciones Contingentes Ponderadas con Base en Riesgo), ascendieron a 66,60% y 123,82% respectivamente, siendo los mínimos exigidos por regulación legal 9% y 12% en el mismo orden.

Resultado neto acumulado: En el período comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2022, el sector bancario acumuló Bs.D. 2 mil 501 millones en resultado neto positivo. Esta cifra superó en un 880% al semestre previo y en un 1.226% al segundo semestre del año 2021. Para el período de seis meses recién culminado, los 5 bancos con mayores resultados, concentraron el 85% de los beneficios del sector.

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 31 de diciembre de 2022, el indicador ROA se ubicó en 5,23%, incrementándose en 3,69 puntos porcentuales con relación al cierre de junio de 2022, y en 3,49 puntos porcentuales con respecto al término del segundo semestre del año 2021. En el mismo sentido, el indicador ROE se ubicó en 27,83%, con incrementos de 18,60 puntos porcentuales con relación al cierre de junio de 2022, y 19,42 puntos porcentuales con respecto al término del segundo 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 Diciembre 2022.

Al finalizar el II semestre diciembre 2022 los Activos Totales ascendieron a la cantidad de Bs. 417,5 millones, reflejando un crecimiento de 283% con relación a la misma fecha del año anterior, cuando alcanzó la cifra de Bs. 108,9 millones, lo que representa un incremento de Bs. 308,6 millones, este crecimiento se fundamenta en la posesión y valorización de activos denominados en moneda extranjera, principalmente en cartera de inversiones y disponibilidades. Con relación al semestre anterior, se obtuvo un crecimiento de Bs. 200,8 millones, equivalente a un 93%.

Por su parte, la cuota de mercado refleja una leve disminución de 4 puntos básicos en su posicionamiento y cierra en 0,32% contra 0,36% en la comparación anual; mientras que en la comparación semestral disminuye 20 puntos básicos.

El Activo Productivo alcanzó la cifra de Bs. 220,0 millones, registrando un incremento de 228,2% es decir Bs. 153 millones, al compararlo con diciembre de 2021. El porcentaje de Activo Productivo entre Activo Total, arrojó un ratio de 52,7%, lo que significa una disminución de 8,8 puntos porcentuales con respecto al mismo periodo del año anterior. Es de resaltar, la mejora considerable con relación al semestre cuando el indicador se ubicó en 33,9%, reflejando un crecimiento de 18,8 puntos porcentuales.

Dentro del crecimiento del activo, destaca una composición con mayor proporción de las inversiones en títulos valores, seguido de las disponibilidades y otros activos, la cartera de créditos mantiene un nivel muy bajo, en parte debido a la política de encaje legal y estrechez de la liquidez; sin embargo, se observa una mejora en los últimos meses.

La estructura del Activo quedó conformada de la siguiente manera: Disponibilidades participa dentro del Total Activo en 37,58%, 16,56 puntos porcentuales superior a la proporción registrada a diciembre 2021 cuando se situó en 21,02%, y superior en 9,85 puntos porcentuales con respecto a Junio 2022 que fue de 21,02%; las Inversiones en Títulos Valores participa con 42,66%, inferior en 7,01 puntos porcentuales con respecto al año anterior cuando registró un 49,67%, y superior en 14,23 puntos porcentuales con respecto al semestre anterior que fue de 28,43%; la cartera de Créditos por su parte, se ubica en 4,12% del activo, lo que representa un incremento de 1,87 puntos porcentuales, al compararlo con diciembre 2021 cuando alcanzó la cifra de 2,25%, igualmente se incrementa con respecto a junio pasado en 2,30 puntos porcentuales cuando registró un 1,82%. El resto de los activos presenta un peso sobre el activo de 15,63% con una disminución de 11,42 puntos porcentuales durante el último año y disminución de 26,38 puntos porcentuales durante el semestre, el peso de este rubro tiene un componente importante de activos en moneda extranjera por cobrar y que se han venido provisionando atendiendo a una medida conservadora implementada por la Institución. De esta forma, el Banco presenta una estructura de activos con orientación hacia las inversiones y disponibilidades.

A pesar, que durante los últimos semestres, el Banco Central de Venezuela ha mantenido una política restrictiva de la liquidez monetaria a través del encaje legal, y las asignaciones de moneda extranjera, en la actualidad se observa un alivio a la política de encaje legal a través de mecanismos de rebajas al encaje por los conceptos de intervención cambiaria, gastos por COFIDE y por la inversión en títulos de cobertura; en tal sentido, se benefician los niveles de liquidez y la capacidad para otorgar créditos. Adicionalmente, el ejecutivo

recientemente, autorizó utilizar hasta un 30% de las captaciones en moneda extranjera para la intermediación en créditos, lo que efectivamente repercutirá en una mejora de la estructura rentable del activo en el corto plazo.

Al cierre de diciembre, la Cartera de Créditos Neta alcanzó la cifra de Bs. 17,2 millones; mostrando un incremento de 601% con relación a diciembre 2021, es decir, Bs. 14,7 millones; de igual manera creciendo durante el semestre en la cantidad de Bs. 13,2 millones, un 336%, como consecuencia de una demanda sostenida y de una incesante necesidad de reactivación crediticia, especialmente en los sectores productivos primarios y comerciales en las diferentes áreas económicas.

En razón de lo anterior y con la limitante de la política de restricción de la liquidez vía encaje legal, el Banco Sofitasa exhibe un índice de Intermediación Crediticia (Cartera de Créditos / Captaciones del Público) de 23,4% ganando 11,83 puntos porcentuales durante los últimos 12 meses; de igual manera, recuperando en el semestre 12,73 puntos porcentuales. El Sistema Financiero por su parte, se ubicó en 27,71%; mostrando una recuperación hacia el final del semestre, con un incremento de 12,77 puntos porcentuales en los últimos 12 meses y 10,45 puntos porcentuales en los últimos 6 meses. Se evidencia un crecimiento mayor de la Institución con relación al resto de la banca durante el semestre, disminuyendo la brecha entre ambos indicadores de 6,59 a 4,31 puntos porcentuales, lo que evidencia el gran esfuerzo de la Institución por alcanzar mayores niveles de intermediación crediticia. Los bajos niveles de este indicador denotan los efectos de una política monetaria restrictiva que ha afectado el objetivo principal de la Banca que es justamente la intermediación crediticia. Se observó un repunte importante de créditos durante el mes de diciembre producto del incremento de la

liquidez, tradicional en esa época del año y por la autorización de disponer hasta un 30% de las captaciones en moneda extranjera para la intermediación crediticia.

En lo relativo a la cuota de mercado, la Cartera de Créditos refleja un valor de 0,13% al cierre de diciembre, 3 puntos básicos inferior a la registrada hace un año, e inferior en 1 punto básico con respecto al semestre anterior. Los límites legales de otorgamiento de créditos se han actualizado de acuerdo con los saldos de patrimonio, colocando a la Institución en una posición competitiva muy importante en la medida que las condiciones de liquidez del sistema financiero lo permitan, y así poder atender mejor las necesidades de clientes en los diferentes sectores económicos.

Es de señalar, que se sigue observando un direccionamiento hacia la búsqueda de crédito en mercados internacionales por parte de clientes corporativos y empresas principalmente. Situación que compite con el crédito local, hoy en día indexado y con estrecha relación al incremento del tipo de cambio. Por lo que el crédito ya no es considerado un instrumento de apalancamiento de posiciones especulativas en divisas.

Por otra parte, es importante señalar que Banco Sofitasa ha mantenido políticas de riesgo de crédito conducentes a la preservación y mejora de la calidad de los activos con resultados altamente satisfactorios durante los últimos años, así como una política de provisiones muy conservadora. Los indicadores de Morosidad y Cobertura evidencian la debida atención a este aspecto estratégico del negocio y de la rentabilidad de la Institución. En primer lugar, la relación Créditos Vencidos y en Litigio / Cartera de Créditos Bruta se ubicó en 0,00%, índice éste que se ha mantenido en niveles

excepcionales en la mayor parte del último año y siempre inferior a la media del sistema bancario; destacando con respecto al Sistema Financiero, el cual se ubicó en 3,06% para la misma fecha. El resultado del semestre es muy positivo tomando en consideración el incremento de la actividad crediticia producto de la reactivación económica y comercial post COVID. Por otra parte, la relación Provisiones para Cartera de Créditos / Créditos Vencidos y en Litigio alcanzó una cifra de 41.683%, muy superior a la media del Sistema, la cual registró para la misma fecha un valor de 218%. Esta situación demuestra un elevado nivel de aprovisionamiento de la Institución muy por encima del registrado por la banca en general.

En el renglón **Captaciones del público**, Sofitasa totalizó Bs.D. 73 millones en captaciones del público al 31 de diciembre de 2022, incrementándose este saldo en un 99% con relación al cierre de junio 2022, cuando presentó un saldo de Bs.D. 37 millones, y elevándose en un 247% con respecto al cierre de diciembre de 2021, fecha en la cual este se ubicó en Bs.D. 21 millones.

De estas captaciones totales del público, al 31 de diciembre de 2022, un 44% estuvo asociado a depósitos en moneda extranjera, incrementándose este índice en 15 puntos porcentuales con respecto al cierre de junio del año 2022, y se elevó en 9 puntos porcentuales con respecto al cierre de diciembre de 2021.

En otro orden de ideas, al 31 de diciembre de 2022, las Captaciones del Público de Sofitasa provenientes del sector oficial, representaron 3,09% del total de captaciones del Banco, disminuyendo este indicador en 3,66 puntos porcentuales con relación al cierre del 30 de junio de 2022 y en 0,25 puntos porcentuales con relación al cierre del año 2021.

Entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de

2022, el **Resultado Neto** de Sofitasa fue de Bs.D. 1,4 millones, elevándose un 43% con relación al anterior semestre cuando se ubicó en Bs.D. 1,02 millones e incrementándose un 278% con respecto al mismo período del año anterior cuando este rubro totalizó Bs.D. 0,38 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 1,82% y un ROA del 1,09%.

En cuanto a la **evolución del ROA**, observamos que este disminuyó en 0,13 puntos porcentuales con respecto al presentado al cierre del anterior semestre y se incrementó en 0,43 puntos porcentuales con respecto al obtenido durante el mismo período del año pasado.

Asimismo el **ROE** disminuyó en 0,30 puntos porcentuales con respecto al anterior semestre y aumentó su valor en 0,94 puntos porcentuales 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 97%, siendo este 19 puntos porcentuales superior al presentado al 30 de junio de 2022 (78%) y 27 puntos porcentuales menor que el registrado al 31 de diciembre de 2021 (124%). El resultado de este indicador excede ampliamente 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 mejoró con respecto al semestre anterior al presentar

un valor de 44%, inferior en 27 puntos porcentuales con respecto a junio 2022 (71%) y se incrementó en 24 puntos porcentuales con respecto a diciembre 2021 cuando presento un valor de 20%.

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 Banco Sofitasa continuamos con el propósito de fortalecer las relaciones con nuestros clientes ofreciendo nuestros productos y servicios tanto en moneda nacional como en divisas, como mecanismo de pago y gestión de sus bienes financieros.

Consolidamos el modelo de medición de metas para los equipos de Ventas, el cual estuvo enfocado en el desarrollo de la cartera de clientes en los negocios de medios de pago, operaciones de cambio y pasivo.

Mediante la medición y seguimiento de los negocios mencionados se desplegaron estrategias de captación y desarrollo de clientes así como estrategias de mitigación de barreras que mantenían estos negocios para operar eficientemente.

Negocio Medios de Pago: El negocio logró mantener la facturación de Puntos de Venta en el orden de los USD 8,4MM mensuales, correspondiente a más de 5.000 equipos transando.

Entre las acciones generadas para apalancar la facturación se agilizó la reparación de POS dañados y se distribuyó el inventario de POS disponibles a nivel nacional, de esta forma la colocación de los equipos se acertó de semanas a días.

En paralelo, el equipo de negocio se mantuvo

activamente visitando a los clientes para conocer y gestionar los requerimientos comerciales y necesidades financieras.

Negocio de Operaciones de Cambio: En el segundo semestre se consolidó la estrategia de crecimiento en la mesa de cambio, cuadruplicando el volumen transado respecto a inicios de año y escalando a la posición 12 en el sistema financiero.

Este desempeño sobrepasó los USD 23 MM de volumen transado en el semestre, y se debe, entre otras cosas, a que somos el único banco que opera en pesos colombianos, moneda con un uso importante en la región occidente y andina del país, también al esfuerzo sostenido de los equipos de ventas al vincular más clientes desde distintos puntos del país.

Captaciones y Vinculación: Durante el semestre se realizó especial seguimiento a las aperturas de cuentas de Sofidivisas así como al crecimiento de las captaciones en Moneda Extranjera, para anticipar que nuestros clientes puedan disfrutar de las nuevas funcionalidades para el uso de divisas que se están desarrollando actualmente.

Desde Banco Sofitasa mantenemos nuestra cercanía con los clientes y por ello, durante el semestre hicimos presencia en importantes eventos regionales, entre lo más relevantes en el mes de agosto se concretó la participación en la Feria Grande de la Montaña en La Grita, siendo patrocinantes del evento y contando con un stand en la feria exposición, el cual sirvió para dar a conocer a nuestros clientes, los productos y servicios que Banco Sofitasa tiene a disposición. De igual manera se estrecharon lazos con el sector productivo de la región quienes también participaron en la feria.

En el 2023 se continuará profundizando la relación comercial con nuestros clientes y sus

cadena de valor, ofreciendo productos y servicios renovados, apostando a una mejor experiencia de cliente y a la transformación digital que permita alcanzar las retadoras metas trazadas para el nuevo año.

Al cierre del segundo semestre 2022, se evidenció un incremento en los montos transaccionales que fueron realizados a través del canal SOFINET de 192.606.700,91 Bs. en comparación con el monto de las transacciones efectuadas en el primer semestre 2022, lo que representó un crecimiento del 24.57%.

Para el cierre del 2do semestre de 2022 se realizaron un total de 5.899.139 operaciones de consultas, transferencias y pagos entre clientes naturales y jurídicos por medio del servicio de Banca Virtual Sofinet.

Para el cierre del 2do semestre de 2022 se realizaron por Sofinet operaciones transaccionales entre cuentas de clientes y pagos por un monto total 976.377.299,41 Bs de las cuales el 49,12% corresponde a operaciones en el mismo banco y el 50,88% a operaciones a otros bancos.

Con respecto a los ingresos generados a través del canal SOFINET, se observó un incremento de Bs. 1.312.786.44 lo cual representa una variación porcentual de 462.46% en comparación al cierre del primer semestre de 2022.

Igualmente al cierre del segundo semestre del año 2022, se efectuaron 2.540.953 operaciones de Pago Móvil, por un monto total de Bs. 354.627.440,19, representando un incremento del 31.93%, con respecto al semestre anterior; de igual forma durante este periodo se afiliaron a SOFIMOVIL 7876 nuevos clientes, en donde el mayor número de clientes registrados es al canal de pago P2P (persona a persona) con 7128.

Con respecto a los ingresos generados del servicio SOFIMOVIL, se observó un incremento de Bs. 239.762,27 lo cual representa una variación porcentual de 69.83% en comparación al cierre del primer semestre de 2022.

En relación al servicio de Atención Telefónica SOFITEL durante el segundo semestre de 2022, fueron atendidas 58.081 llamadas, lo que generó ingresos por comisiones de Bs. 6.415,16 correspondiente a consultas a través del operador telefónico y de operaciones a través del sistema automatizado Sofivoz, observándose un incremento de Bs.3.626, 21, lo cual representa una variación del 130.02% con respecto al cierre del primer semestre de 2022.

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

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

En materia de Gestión Reclamos y de Atención al Cliente, el Ratio Gestión Reclamos (Reclamos/Clientes Activos) en el Segundo Semestre de 2022 arrojó un valor del 0,03% al cierre del semestre, manteniéndose por debajo del Ratio Semestral para Venezuela (1% y 1,9%). Se observa en el resultado de la gestión, una disminución (9 casos menos) para el cierre de este Segundo Semestre de 2022 con un registro de 69 reclamos interpuestos por los clientes, en comparación con el Primer Semestre de 2022, cuyo registro fue de 78 reclamos. El banco reporta para el semestre que acaba de concluir, la relación de 01 reclamo por cada 3118 clientes activos del

Banco.

En términos monetarios, la cantidad de reclamos recibidos y reportados para el Segundo Semestre de 2022, fue de 69 para un total de Bs. 19.143,03. De este total de transacciones reclamadas, 55 (80%) por un monto total de Bs. 12.126,91 (63%), fueron declaradas como Procedentes; 10 (14%) por un total de Bs. 1.214,45 (6%) fueron declaradas como No Procedentes y 4 (6%) por un total de Bs. 5.801,67 (30%) se encuentran Pendientes o En Proceso de solución. En cuanto a los tiempos de respuesta para la atención de los reclamos reportados en el Segundo Semestre de 2022, se reporta que el 94 % de los casos fueron respondidos en un lapso promedio de 13 días, cifra que se encuentra dentro de los 20 días establecidos por el Ente Regulador.

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

El Comité, ha analizado cada uno de los reportes e indicadores elaborados por la Gerencia General de la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR), mediante la aplicación de las metodologías de riesgo para la identificación, medición y control

del Riesgo de Crédito, Riesgo de Mercado, Riesgo de Interés, Riesgo de Liquidez, Riesgo Operacional, Riesgo Tecnológico, Riesgo Reputacional y Riesgo Legal. Ha conocido y aprobado las revisiones efectuadas a las metodologías y los avances alcanzados en los mecanismos de cada uno de los distintos riesgos efectuados con el fin de optimizar la gestión.

En cuanto a la aprobación de las metodologías implementadas por la Gerencia General de la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR) para los diferentes tipos de riesgos asumidos por el Banco, el Comité conoció en forma detallada y aprobó las siguientes metodologías. A continuación se expone de manera resumida las revisiones realizadas:

Metodología de Riesgo de Liquidez: El Comité conoció y aprobó la metodología para el cálculo de los límites de exposición al riesgo de contraparte. Presentada y aprobada en Acta n°11-2022.

Revisión de Metodología de Riesgo Operacional: El Comité conoció los resultados obtenidos del cálculo del costo de oportunidad, utilizado para determinar lo que el banco dejó de percibir por la incidencia ocurrida el 25/12/2022 por la caída de los DNS. Metodología presentada en Acta N°12-2022.

Aprobación de actualización del Manual del Comité de Riesgos (PC077): En el mes de diciembre se formalizó la actualización del Manual del Comité de Riesgos, donde quedan establecidos los miembros permanentes con derecho a voz y voto, así como el resto de los participantes que conforman el Comité.

En cuanto a las **Estrategias Comunicacionales** para promover la Cultura de se informó al Comité sobre la Charla de Sensibilización dictada en el mes de

diciembre, impartida a 28 participantes de la red de agencias. Información documentada en Acta N° 12-2022.

El Comité estuvo en **conocimiento de los resultados obtenidos en las estimaciones por tipo de riesgo**, así como de las pérdidas efectivamente realizadas y su exposición a los riesgos financieros, operativos, tecnológicos y/o reputacionales que inciden en la gestión y/o resultados del banco. De igual forma se presentaron las recomendaciones y estrategias de mitigación. Tal como quedó registrado en las actas de reunión N° 11 y 12.

El equipo de la **Vicepresidencia Ejecutiva de Tecnología del Banco Sofitasa** Durante el segundo semestre de 2022, Sofitasa sostuvo el conjunto de iniciativas estratégicas manteniendo su foco en tres aspectos medulares. En primer lugar, fortalecer el piso tecnológico del Banco para soportar la operación actual y prevista en el futuro próximo. En segundo término, 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 se establecieron, para todo el ejercicio 2022, una serie de objetivos tecnológicos, según se muestra a continuación:

1. Reducir las situaciones que afecten la continuidad operativa, derivados de riesgos de infraestructura y obsolescencia tecnológica.
2. Constituir herramientas tecnológicas para fortalecer primero y potenciar capacidades en la gestión de los medios de pago digitales.
3. Incrementar las capacidades para aprovechar las condiciones vigentes de

mercado cambiario.

4. Apoyar al cliente en su relación con el Banco, dinamizando su interacción digital, en medio de un refrescamiento de la imagen digital de Sofitasa.
5. 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, la Vicepresidencia Ejecutiva de Tecnología e Innovación ha mantenido su eje de ejecución en torno a 12 programas que fueron definidos durante el primer semestre de 2022 y que se mantienen vigentes como foco de agrupación de los proyectos que se han venido ejecutando, según se reseña 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 - INICIADO
 - f. Tarjeta de Débito en Divisas – INICIADO
3. Onboarding Digital – Apertura de Cuenta:
 - a. O n b o a r d i n g – E N 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 – EN EJECUCIÓN (Discovery)
 - b. POS: PAX - KINPOS (Software) - INICIADO
 - 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

Esta mezcla de proyectos ha permitido dar respuesta a dos elementos fundamentales para la Institución. En primer lugar, con la ejecución de pruebas de los factores de infraestructura tecnológica que giran en torno

a la implantación del Centro de Procesamiento de Datos Alterno en DaycoHost – Valencia, se ha dado un paso enorme en la dotación de mecanismos de contingencia y continuidad operativa en el Banco. Si bien el proyecto continúa con otras pruebas orientadas a los servicios a clientes, ya se ha podido validar los procesos de réplica y cambio de rol tecnológico entre San Cristóbal y Valencia.

Luego, en cuanto a aspectos relacionados con generación de ingresos, se han cubierto dos frentes. Por una parte, se han fortalecido los procesos de certificación tecnológica con aliados potenciales en gestión de transacciones electrónicas, llegando a aliados como son: DisGlobal, LibrePago, Megasoft y 123Pago. Estas alianzas van a venir a potenciar las capacidades del Banco en cuanto a disponibilidad de Puntos de Venta y atención de transacciones de comercio electrónico. Por otra parte, se ha trabajado con bastante foco para fortalecer servicios de Tesorería, tanto para Mesa de Cambio como Intervención. De esta manera, se implantó el back de Mesa de Cambio de Tesorería y se dejó avanzado para su implantación en el primer trimestre de 2023 todo lo relacionado con la implantación del back de Intervención y Menudeo, así como los botones en Sofinet de Mesa de Cambio, Intervención y Menudeo.

Para el momento del cierre de año 2022, se gestionan 15 proyectos, y se cerró el proyecto de Gestión de Títulos Valores, el avance planificado del portafolio completo, iniciado en marzo de 2022, es de 66% con una ejecución del 59%, lo que expone una desviación del 7%, cifra que demuestra la salud en la gestión del portafolio de proyectos tecnológicos del Banco.

Así mismo, dentro de la política de definición y seguimiento de metas de negocio en el Banco, el proyecto de BI 360 Bancario ya comienza a dar sus primeros frutos y apoya el seguimiento

al logro de las metas de negocio, sobre todo en aspectos financieros, puntos de venta y tesorería.

Las prácticas de Gerencia de Proyectos, a través de la Oficina de Gestión de Proyectos (OGP) han continuado su proceso de maduración y se han visto reflejadas en el Portal de la OGP, donde se mantiene un frente que compila el estado y documentos que componen cada uno de los proyectos de la Institución, haciendo incluso referencia a los aspectos metodológicos que rigen la disciplina en Sofitasa.

Finalmente, con el nombramiento del Gerente de Seguridad de la Información se ha seguido dando peso a los aspectos operativos de la gestión de seguridad, iniciando los diseños de las prácticas que permitan adelantarse a vulnerabilidades potenciales en la Institución.

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 segundo semestre de 2022.



Econ. Ramón Evencio Molina Durán
Presidente

Balance General a Diciembre 2022

Cantidades en bolívares

	dic-22	jun-22	dic-21	jun-21
ACTIVO				
DISPONIBILIDADES	156.928.780	60.082.681	22.907.775	14.498.767
Efectivo	110.942.450	40.753.874	6.669.075	763.773
Banco Central de Venezuela	21.577.207	11.423.105	5.826.877	3.046.736
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	24.615	28.699	200	200
Bancos y Corresponsales del Exterior	24.376.948	7.877.003	10.408.023	10.688.058
Oficina Matriz y Sucursales	0	0	0	0
Efectos de Cobro Inmediato	7.560	0	3.600	0
(Provisión para Disponibilidades)	0	0	0	0
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	178.135.517	61.607.891	54.125.411	39.653.699
Colocaciones en el B.C.V. y Operaciones Interbancarias	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	27.823.813	10.969.294	10.211.520	8.644.405
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vcto.	107.582.951	34.485.565	33.111.736	23.442.015
Inversiones de Disponibilidad Restringida	42.728.753	16.153.032	10.802.155	7.567.276
Inversiones en Otros Títulos Valores	0	0	0	3
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)	0	0	0	0
CARTERA DE CRÉDITOS	17.215.064	3.948.210	2.455.885	820.007
Créditos Vigentes	17.525.690	4.022.684	2.519.392	846.255
Créditos Reestructurados	0	0	0	0
Créditos Vencidos	747	91	85	35
Créditos en Litigio	0	0	0	0
(Provisión para Cartera de Créditos)	-311.373	-74.565	-63.592	-26.283
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	13.309.192	23.234.014	5.844.160	4.170.171
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	271.843.191	92.717.747	5.831.326	4.158.686
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito	169.898	51.624	13.272	11.980
Comisiones por Cobrar	1.060.982	20.304	1.654	97
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	-259.764.879	-69.555.661	-2.092	-592
INVERSIONES EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSA	0	0	0	0
BIENES REALIZABLES	0	1.156	2.445	3.735
BIENES DE USO	5.714.722	4.765.687	1.110.160	418.904
OTROS ACTIVOS	46.258.277	63.045.483	22.519.666	5.299.233
TOTAL DEL ACTIVO	417.561.552	216.685.122	108.965.502	64.864.516
PASIVO				
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	73.562.901	37.002.647	21.228.505	11.466.720
Depósitos en Cuentas Corrientes	62.804.719	31.142.171	17.949.266	10.267.170
Cuentas Corrientes No Remuneradas	27.159.676	15.744.833	8.809.606	6.128.192
Cuentas Corrientes Remuneradas	3.459.133	1.519.527	512.739	426.717
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	9.266.497	3.635.167	3.031.253	2.883.945
Depósitos y Certificados a la Vista	0	3.309.904	1.099.505	520.439
Cuentas Corrientes Sistema Cambiario Libre Convertibilidad	22.919.413	6.932.740	4.496.163	307.877
Otras Obligaciones a la Vista	147.473	27.147	7.784	4.248
Depósitos de Ahorro	10.610.709	5.833.328	3.271.455	1.195.303
Depósitos a Plazo	0	0	0	0
Captaciones del Público Restringidas	0	0	0	0
Derechos y Participaciones sobre títulos o valores	0	0	0	0
Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Captaciones y Obligaciones con Bco. Nac. de Ahorro y Prést.	11.343	90	4	0
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	30.609.333	10.646.654	3.500.000	200.000
Obligaciones con Inst. Financieras del País hasta un Año	30.609.333	10.646.654	3.500.000	200.000
Obligaciones con Inst. Financieras del País a más de Año	0	0	0	0
Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	0	0	0	0
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	186.040	104.640	99.647	23.221
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	185.553	99.175	99.647	22.110
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos	0	0	0	0
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	60.850.153	44.763.608	9.998.097	5.989.317
TOTAL DEL PASIVO	165.219.770	92.517.639	34.826.253	17.679.259
Gestión Operativa	0	0	0	0
PATRIMONIO				
TOTAL DEL PATRIMONIO	252.341.782	124.167.483	74.139.249	47.185.257
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	417.561.552	216.685.122	108.965.502	64.864.516

Variaciones Balance General a Diciembre 2022

Cantidades en bolívares

	DIC-22 / JUN-22		DIC-22 / DIC-21	
	ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA
ACTIVO				
DISPONIBILIDADES	96.846.099	161%	134.021.005	585%
Efectivo	70.188.576	172%	104.273.375	1564%
Banco Central de Venezuela	10.154.102	89%	15.750.330	270%
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	-4.084	-14%	24.415	12208%
Bancos y Corresponsales del Exterior	16.499.945	209%	13.968.925	134%
Oficina Matriz y Sucursales	0	0%	0	0%
Efectos de Cobro Inmediato	7.560	100%	3.960	110%
(Provisión para Disponibilidades)	0	0%	0	0%
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	116.527.626	189%	124.010.106	229%
Colocaciones en el B.C.V. y Operaciones Interbancarias	0	0%	0	0%
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	0	0%	0	0%
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	16.854.519	154%	17.612.293	172%
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vcto.	73.097.386	212%	74.471.215	225%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	26.575.721	165%	31.926.598	296%
Inversiones en Otros Títulos Valores	0	0%	0	0%
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)	0	0%	0	0%
CARTERA DE CRÉDITOS	13.266.854	336%	14.759.179	601%
Créditos Vigentes	13.503.006	336%	15.006.298	596%
Créditos Reestructurados	0	0%	0	0%
Créditos Vencidos	656	721%	662	779%
Créditos en Litigio	0	0%	0	0%
(Provisión para Cartera de Créditos)	-236.808	318%	-247.781	390%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	-9.924.822	-43%	7.465.032	128%
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	179.125.444	193%	266.011.865	4562%
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito	118.274	229%	156.626	1180%
Comisiones por Cobrar	1.040.678	5125%	1.059.328	64046%
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	-190.209.218	273%	-259.762.787	12416959%
INVERSIONES EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSA	0	0%	0	0%
BIENES REALIZABLES	-1.156	-100%	-2.445	-100%
BIENES DE USO	949.035	20%	4.604.562	415%
OTROS ACTIVOS	-16.787.206	-27%	23.738.611	105%
TOTAL DEL ACTIVO	200.876.430	93%	308.596.050	283%
PASIVO				
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	36.560.254	99%	52.334.396	247%
Depósitos en Cuentas Corrientes	31.662.548	102%	44.855.453	250%
Cuentas Corrientes No Remuneradas	11.414.843	72%	18.350.070	208%
Cuentas Corrientes Remuneradas	1.939.606	128%	2.946.394	575%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	5.631.330	155%	6.235.244	206%
Depósitos y Certificados a la Vista	-3.309.904	-100%	-1.099.505	-100%
Cuentas Corrientes Sistema Cambiario Libre Convertibilidad	15.986.673	231%	18.423.250	410%
Otras Obligaciones a la Vista	120.326	443%	139.689	1795%
Depósitos de Ahorro	4.777.381	82%	7.339.254	224%
Depósitos a Plazo	0	0%	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	0	0%	0	0%
Derechos y Participaciones sobre títulos o valores	0	0%	0	0%
Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0%	0	0%
Captaciones y Obligaciones con Bco. Nac. de Ahorro y Prést.	11.253	12503%	11.339	283475%
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	19.962.679	188%	27.109.333	775%
Obligaciones con Inst. Financieras del País hasta un Año	19.962.679	188%	27.109.333	775%
Obligaciones con Inst. Financieras del País a más de Año	0	0%	0	0%
Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	0	0%	0	0%
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	81.400	78%	86.393	87%
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	86.378	87%	85.906	86%
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos	0	0%	0	0%
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	16.086.545	36%	50.852.056	509%
TOTAL DEL PASIVO	72.702.131	79%	130.393.517	374%
Gestión Operativa	0	0%	0	0%
PATRIMONIO				
TOTAL DEL PATRIMONIO	128.174.299	103%	178.202.533	240%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	200.876.430	93%	308.596.050	283%

Estado de Resultados a Diciembre 2022

Cantidades en bolívares

	dic-22	jun-22	dic-21	jun-21
INGRESOS FINANCIEROS	16.624.957	8.779.048	10.148.109	6.190.594
Ingresos por Disponibilidades	0	0	0	0
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	13.003.385	8.440.648	9.409.351	5.145.956
Ingresos por Cartera de Créditos	3.621.572	338.400	738.758	1.044.638
Otros Ingresos Financieros	0	0	0	0
GASTOS FINANCIEROS	8.184.733	2.798.153	3.998.067	3.256.006
Gastos por Captaciones del Público	3.690.858	2.328.034	1.025.383	268.629
Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Vzla.	3.348.170	113.419	1.846.038	1.811.357
Gastos por Captaciones y Obligaciones con el BANAP	0	0	0	0
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	1.145.581	356.605	1.126.556	1.176.008
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	0	0	0	0
Gastos por Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Gastos por Obligaciones Convertibles en Capital	0	0	0	0
Gastos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0	0
Otros Gastos Financieros	124	96	90	11
MARGEN FINANCIERO BRUTO	8.440.224	5.980.895	6.150.042	2.934.588
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	0	0	0	0
Gastos por Incobrabilidad y Desvalor. de Activos Financieros	237.008	20.973	39.770	9.162
Gastos por Incobrabilidad de Créd. y Otras Ctas. por Cobrar	237.008	20.973	39.770	9.162
MARGEN FINANCIERO NETO	8.203.216	5.959.922	6.110.272	2.925.426
Otros Ingresos Operativos	22.068.885	9.883.269	8.527.712	1.171.086
Otros Gastos Operativos	10.996.231	5.824.466	5.852.075	926.492
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	19.275.870	10.018.725	8.785.909	3.170.020
Gastos de Transformación	17.629.935	22.153.568	8.145.031	2.327.239
Gastos de Personal	3.636.945	3.846.635	3.132.854	655.481
Gastos Generales y Administrativos	13.992.990	18.306.933	5.012.177	1.484.240
Aportes al Fondo de Gtía. de Depósitos y Protección Bancaria	0	0	0	24.268
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Inst.Fin.	0	0	0	163.250
MARGEN OPERATIVO BRUTO	1.645.935	-12.134.843	640.878	842.781
Ingresos por Bienes Realizables	0	0	0	0
Ingresos Operativos Varios	30.219	42.274	200.405	35.664
Gastos por Bienes Realizables	1.156	1.290	7.230	1.294
Gastos Operativos Varios	169.740	7.140.296	369.895	742.603
MARGEN OPERATIVO NETO	1.505.258	-19.234.154	464.158	134.548
Ingresos Extraordinarios	0	33.787.410	0	0
Gastos Extraordinarios	40.037	1.274	9.035	320
Resultado Bruto antes de Impuesto	1.465.221	14.551.982	455.123	134.228
Impuesto Sobre la Renta	0	13.529.088	67.960	10.380
RESULTADO NETO	1.465.221	1.022.894	387.163	123.848
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO				
Reserva Legal	0	0	0	0
Utilidades Estatutarias	146.522	102.289	38.716	12.385
Junta Directiva	146.522	102.289	38.716	12.385
Funcionarios y Empleados	0	0	0	0
Otras Reservas de Capital	0	0	0	0
RESULTADOS ACUMULADOS	1.304.047	910.376	343.896	110.118
Aporte LOSEP	14.652	10.229	4.551	1.345

Variaciones Estado de Resultados a Diciembre 2022

Cantidades en bolívares

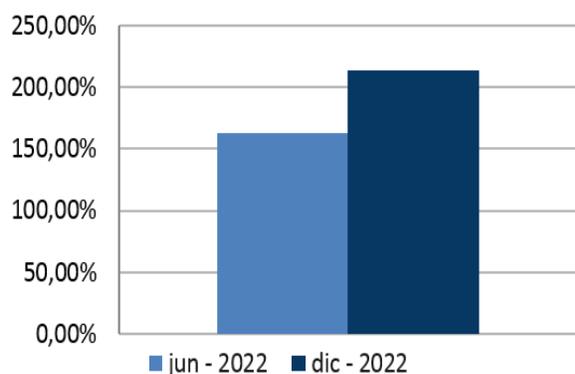
	DIC-22 / JUN-22		DIC-22 / DIC-21	
	ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA
INGRESOS FINANCIEROS	7.845.909	89%	6.476.848	64%
Ingresos por Disponibilidades	0	0%	0	0%
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	4.562.737	54%	3.594.034	38%
Ingresos por Cartera de Créditos	3.283.172	970%	2.882.814	390%
Otros Ingresos Financieros	0	0%	0	0%
GASTOS FINANCIEROS	5.386.580	193%	4.186.666	105%
Gastos por Captaciones del Público	1.362.824	59%	2.665.475	260%
Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Vzla.	3.234.751	2852%	1.502.132	81%
Gastos por Captaciones y Obligaciones con el BANAP	0	0%	0	0%
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	788.976	221%	19.025	2%
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	0	0%	0	0%
Gastos por Obligaciones Subordinadas	0	0%	0	0%
Gastos por Obligaciones Convertibles en Capital	0	0%	0	0%
Gastos por Oficina Principal y Sucursales	0	0%	0	0%
Otros Gastos Financieros	28	29%	34	38%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	2.459.329	41%	2.290.182	37%
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	0	0%	0	0%
Gastos por Incobrabilidad y Desvalor. de Activos Financieros	216.035	1030%	197.238	496%
Gastos por Incobrabilidad de Créd. y Otras Ctas. por Cobrar	216.035	1030%	197.238	496%
MARGEN FINANCIERO NETO	2.243.294	38%	2.092.944	34%
Otros Ingresos Operativos	12.185.616	123%	13.541.173	159%
Otros Gastos Operativos	5.171.765	89%	5.144.156	88%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	9.257.145	92%	10.489.961	119%
Gastos de Transformación	-4.523.633	-20%	9.484.904	116%
Gastos de Personal	-209.690	-5%	504.091	16%
Gastos Generales y Administrativos	-4.313.943	-24%	8.980.813	179%
Aportes al Fondo de Gtía. de Depósitos y Protección Bancaria	0	0%	0	0%
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Inst.Fin.	0	0%	0	0%
MARGEN OPERATIVO BRUTO	13.780.778	-114%	1.005.057	157%
Ingresos por Bienes Realizables	0	0%	0	0%
Ingresos Operativos Varios	-12.055	-29%	-170.186	-85%
Gastos por Bienes Realizables	-134	-10%	-6.074	-84%
Gastos Operativos Varios	-6.970.556	-98%	-200.155	-54%
MARGEN OPERATIVO NETO	20.739.412	-108%	1.041.100	224%
Ingresos Extraordinarios	-33.787.410	-100%	0	0%
Gastos Extraordinarios	38.763	3043%	31.002	343%
Resultado Bruto antes de Impuesto	-13.086.761	-90%	1.010.098	222%
Impuesto Sobre la Renta	-13.529.088	-100%	-67.960	-100%
RESULTADO NETO	442.327	43%	1.078.058	278%
Reserva Legal	0	0%	0	0%
Utilidades Estatutarias	44.233	43%	107.806	278%
Junta Directiva	44.233	43%	107.806	278%
Funcionarios y Empleados	0	0%	0	0%
Otras Reservas de Capital	0	0%	0	0%
RESULTADOS ACUMULADOS	393.671	43%	960.151	279%
Aporte LOSEP	4.423	43%	10.101	222%

Liquidez

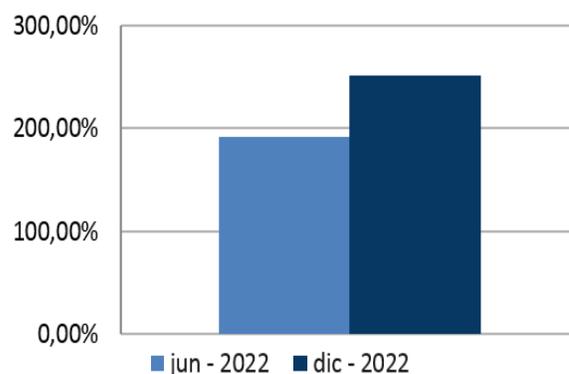
Junio 2022 - Diciembre 2022

Indicadores de Liquidez	jun - 2022	dic - 2022
Disponibilidades / Captaciones del Público	162,37%	213,33%
(Disponibilidades +Inv. Disp. Venta y Negociar) / Captaciones del Público (Liq. Ampliada)	192,02%	251,15%
(Efectivo + BCV) / Captaciones del Público (Prueba Acida)	141,01%	180,14%
BCV / Captaciones del Público (Prueba Súper Acida)	30,87%	29,33%
Cartera de Créditos Neta / Captaciones del Público	10,67%	23,40%
Captaciones Oficiales / Captaciones del Público	6,75%	3,16%

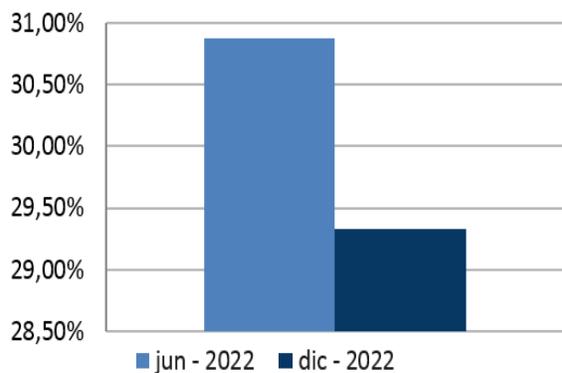
Disponibilidades / Captaciones del Público



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



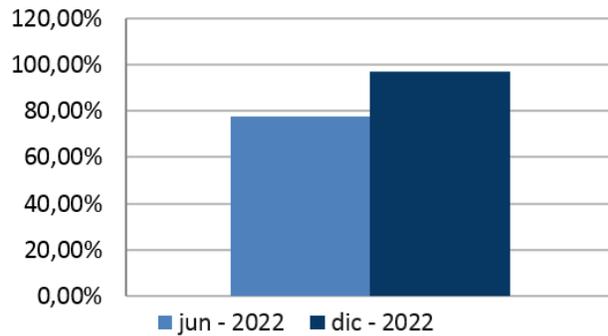
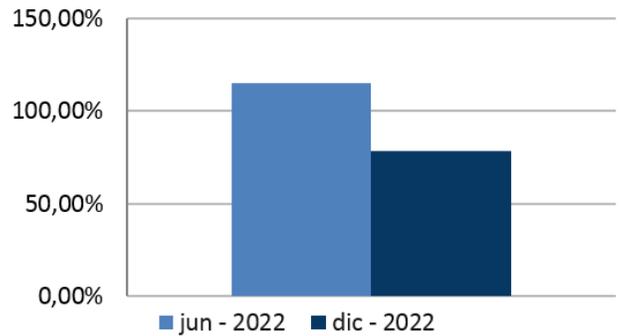
BCV / Captaciones del Público (Prueba Super Ácida)



Solvencia

Junio 2022 - Diciembre 2022

Indicadores de Solvencia	jun - 2022	dic - 2022
(Patrimonio + Gestión Operativa)/Activo Total*	77,74%	96,96%
Patrimonio / Activo Ponderado por Riesgo	238,51%	428,66%
Otros Activos/(Patrimonio + Gestión Operativa)	50,77%	18,33%
Activo Improductivo/(Patrimonio + Gestión Operativa)	115,29%	78,27%

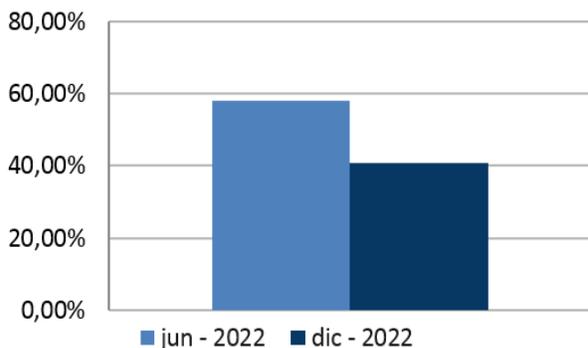
(Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total***Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)**

Eficiencia

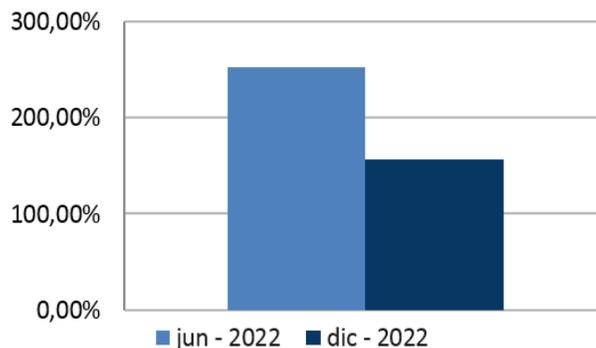
Junio 2022 - Diciembre 2022

Indicadores de Gestión Administrativa	jun - 2022	dic - 2022
Activo Productivo / Pasivo con Costo	294,80%	407,85%
Brecha Estructural / Activo Total	22,43%	39,78%
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	57,94%	40,58%
Otros Ingresos Operativos / Activo Promedio	11,87%	13,98%
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	252,35%	156,60%
Gastos de Transformación / Margen Financiero Neto	371,71%	214,91%
Gastos de Transformación / Activo Promedio	0,68%	0,18%

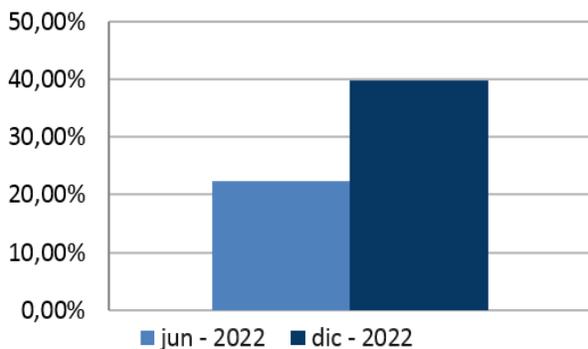
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio



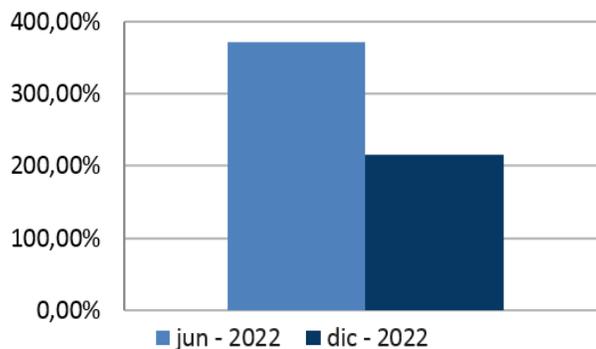
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros



Brecha Estructural / Activo Total



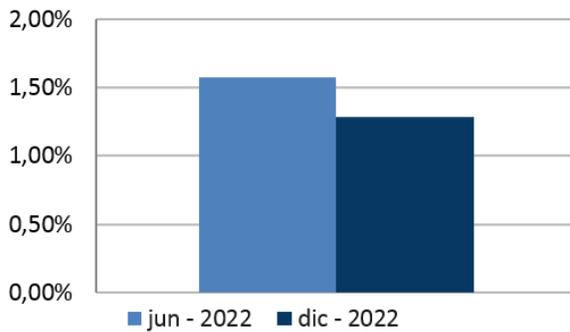
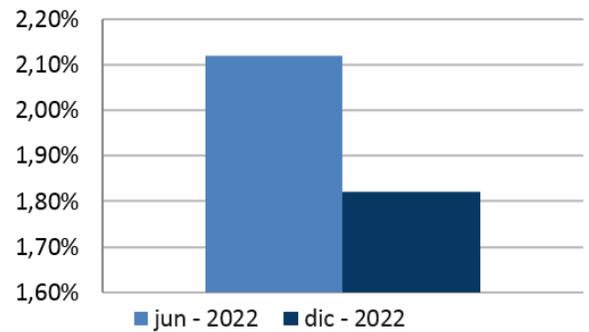
Gastos de Transformación / Margen Financiero Neto



Rentabilidad

Junio 2022 - Diciembre 2022

Indicadores de Rentabilidad	jun - 2022	dic - 2022
Ingreso por Cartera Créditos/Cartera de Créditos Promedio	0,25%	0,88%
Ingreso por Inversiones en Títulos Valores/Inversiones en Títulos Valores Promedio	0,00%	0,00%
Gastos Financieros/Captaciones Promedio con Costos	0,20%	0,33%
Margen Financiero Bruto/Activo Promedio	9,16%	7,37%
Ingresos Extraordinarios/Activo Promedio	0,40%	0,00%
Resultado Neto/Activo Promedio(ROA)	1,57%	1,28%
Resultado Neto/Patrimonio Promedio (ROE)	2,12%	1,82%

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 31 de diciembre y 30 de junio de 2022, 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 de los asuntos descritos en el primer y segundo párrafos de la sección *Bases para la Opinión Calificada*, y excepto por los efectos de los temas tratados en los párrafos tercero al quinto de dicha sección, los estados financieros que se acompañan presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera del Banco al 31 de diciembre y 30 de junio de 2022, 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

No estuvo disponible para nuestra auditoría la evidencia documental del anticipo a proveedores por Bs 4.645.244, ni de otros gastos pagados por anticipado por consultoría de planificación estratégica por Bs 5.775.347, proyecto ejecutado durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2022, partidas ambas que se agrupan en la cuenta de otros activos en el balance general a esa fecha. Tampoco pudimos satisfacernos de la amortización de dicha consultoría por Bs 525.032 reconocida como gastos por servicios externos que se agrupa con los gastos generales y administrativos en el estado de resultados y aplicación del resultado neto del semestre terminado el 31 de diciembre de 2022. Consecuentemente, no nos es posible determinar los efectos que la resolución de tales asuntos podría haber tenido sobre los estados financieros y no fue posible aplicar procedimientos alternativos de auditoría que nos permitieran concluir sobre la razonabilidad de los conceptos e importes subyacentes.

Los bienes de uso que se presentan en el balance general al 31 de diciembre y 30 de junio de 2022 incluyen doce y diez equipos de transporte por Bs 4.542.404 (US\$ 800.000) y Bs 3.588.240 (US\$ 800.000), respectivamente, 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.

Al 30 de junio de 2022, se ha capitalizado en cuatro equipos de transporte, que se clasifican como bienes de uso en el balance general, 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.

Durante el primer semestre de 2022, el Banco reconoció en la cuenta de acumulaciones y otros pasivos (subcuenta varias – proveedores) un apartado por Bs 5.129.706, 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. Durante el segundo semestre de 2022, el Banco reconoció pagos sobre el proyecto de tecnología por Bs 3.890.848 con cargo a este apartado. 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 que corresponden. Entonces, al y por los semestres terminados el 31 de diciembre y 30 de junio de 2022 las acumulaciones y otros pasivos que se presentan en el balance general están sobrestimados en Bs 1.238.858 y Bs 5.129.706, los gastos generales y administrativos que se presentan en el estado de resultados y aplicación del resultado neto están subestimados en Bs 3.890.848 y sobrestimados en Bs 5.129.706 y los resultados acumulados están subestimados en Bs 1.238.858 y Bs 5.129.706, respectivamente.

El Banco no ha reconocido Bs 3.670.541 (US\$ 210.394) al 31 de diciembre de 2022, necesarios para satisfacer el requerimiento específico de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario sobre la provisión por litigios pendientes que se agrupa con las acumulaciones y otros pasivos, en relación con una demanda civil de la que aquel es objeto. Por ende, las acumulaciones y otros pasivos que se presentan en el balance general y los gastos generales y administrativos que se presentan en el estado de resultados y aplicación del resultado neto están subestimados en dicho importe al y por el semestre entonces terminado.

Realizamos nuestras auditorías de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades, de acuerdo con esas normas, se describen en la sección *Responsabilidades de los Contadores Públicos Independientes por las Auditorías de los Estados Financieros* de nuestro informe. Somos independientes del Banco de conformidad con el Código de Ética para Contadores Profesionales del Consejo de Normas Internacionales de Ética (*International Ethics Standards Board for Accountants Code of Ethics for Professional Accountants – IESBA Code*) que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros y hemos cumplido con nuestras responsabilidades éticas según este código.

Creemos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión calificada.

Énfasis en Asuntos

Llamamos la atención a:

- La información comparativa - nota 5 de los estados financieros, la cual describe que la información comparativa presentada al y por el semestre terminado el 30 de junio de 2022 y al 1° de enero de 2022 ha sido reestructurada, tanto para corregir errores conocidos al emitir los estados financieros del semestre anterior, como para corregir errores de estos últimos determinados en el período actual.
- La nota 6 de los estados financieros, la cual revela que el Banco está obligado a mantener en la cuenta del Banco Central de Venezuela (cuenta BCV) un encaje legal en moneda de curso legal (bolívares) correspondiente al total de las obligaciones netas en moneda nacional y en moneda extranjera. Al 31 de diciembre y 30 de junio de 2022, el encaje legal mínimo establecido es 73% del monto de las obligaciones netas en moneda nacional, y 31% del monto total 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. Al 31 de diciembre y 30 de junio de 2022, el fondo del encaje legal requerido es de Bs 32.505.374 y Bs 17.285.360, respectivamente. Al 31 de diciembre y 30 de junio de 2022, el fondo del encaje legal mantenido es Bs 21.576.638 y Bs 9.175.105, netos de deducciones por Bs 10.928.736 y Bs 8.110.255, respectivamente; las deducciones se aplican de conformidad con lo establecido por el BCV en circulares y resoluciones al respecto por él emitidas. Estas obligaciones del encaje legal han originado y pueden seguir causando desafíos para el Banco en su liquidez monetaria e intermediación financiera.
- La nota 31(c) de los estados financieros, la cual divulga que de conformidad con el Convenio Cambiario N° 1 (véase la nota 7 de los estados financieros), los tipos de cambio al 27 de febrero de 2023 son de Bs 24,3026 por cada dólar estadounidense, Bs 25,7501 por cada euro y Bs 0,0050 por cada peso colombiano, los cuales son mayores a los del 31 de diciembre 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 31 de diciembre 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 30 de junio de 2022, fechada el 8 de septiembre de 2022, fue calificada, entre otros asuntos, porque el Banco no había reconocido Bs 42.875.193 (US\$ 7.762.886) a esa fecha y Bs 15.312.475 (US\$ 3.339.180) al inicio de ese semestre, necesarios para que la provisión para otros activos que se agrupa con los otros activos en los balances generales a esas fechas, concurriese a 100%

exigido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario del importe de los títulos valores vencidos. Al 30 de junio de 2022, el Banco tampoco había reconocido Bs 18.297.250 (US\$ 3.312.859), indispensables para que la provisión para rendimientos por cobrar y otros equivaliese a 100% exigido por dicha Superintendencia 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 informaron en el balance general a esa fecha. El Banco ha reestructurado los estados financieros al y por el semestre terminado el 30 de junio de 2022, reconociendo tales provisiones.

Otra Información

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

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

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

Si cuando leemos el Informe de la Memoria y Cuenta 2022 – Segundo Semestre, concluimos que hay una incorrección material en la misma, se nos exige comunicar el asunto a aquellos encargados del gobierno corporativo.

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

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

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

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

Responsabilidades de los Contadores Públicos Independientes por las Auditorías de los Estados Financieros

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

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

- Identificamos y evaluamos los riesgos de las incorrecciones materiales de los estados financieros, sea por fraude o error, diseñamos y realizamos los procedimientos de auditoría en respuesta a esos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material que resulte del fraude es mayor que el que resulte de un error, ya que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, declaraciones falsas o la elusión del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco.
- Evaluamos lo apropiado de las políticas contables usadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y de las revelaciones relacionadas hechas por la gerencia.
- Concluimos sobre lo apropiado del uso de la base de contabilidad de negocio en marcha por parte de la gerencia y, basados en la evidencia de auditoría obtenida, si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que pudiesen suscitar duda significativa sobre la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se nos exige llamar la atención en nuestro informe de los contadores públicos independientes sobre las revelaciones relacionadas en los estados financieros, o si dichas revelaciones son inadecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de los contadores públicos independientes. Sin embargo, los eventos o condiciones futuros podrían causar que el Banco cese de continuar como negocio en marcha.

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

Nos comunicamos con aquellos encargados del gobierno corporativo en relación con, entre otros asuntos, el alcance y la oportunidad planificada de las auditorías, y con los hallazgos significativos de las auditorías, incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que identificamos durante nuestras auditorías.

Ostos Velázquez & Asociados



Dahiana E. Ibarra T.
Contador Público
C.P.C. N° 28.077
S.I.S.B. N° CP-756

3 de marzo de 2023
Maracaibo, Venezuela

Para el Banco Sofitasa Banco Universal, C. A. satisfacer las necesidades de sus clientes y superar sus expectativas es siempre su principal propósito y esto solo se logra si se le brinda una merecida Atención y Calidad de Servicio, puesto que la imagen que se proyecte de la Institución va a depender siempre del cliente y de lo que perciba desde un principio. El servicio al cliente no debe ser algo opcional sino imprescindible, de allí la importancia de mantener su fidelidad.

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

En fecha 07/07/2022 se recibió Oficio N° SIB-II-CCSB-04293 emitido por la Superintendencia de la Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), en el cual notifica sobre Inspección Especial en materia de Calidad de Servicio Bancario en agencias, taquillas y/o sucursales (en lo aplicable), ubicadas en todo el Territorio Nacional, así como en la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y al Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

Para el día 06/10/22, según Comunicación N° SIB-II-CCSB- #07435, se solicitó información a ser utilizada en la Visita de Inspección Especial en la UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO Y AL DEFENSOR AL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO”, por parte de la SUDEBAN, en tal sentido, se suministró en plazo máximo establecido (5 días hábiles) toda la información requerida en cuanto a: 1) Planes de Capacitación ejecutados durante el año 2021 y lo proyectado para el año 2022, dirigido al personal del Banco, en materia de calidad de servicio bancario y atención a las personas de la Tercera Edad y Mujeres Embarazadas; 2) Cuántos cajeros automáticos posee la Institución, indicando cuántos se

encuentran operativos (que dispensen efectivo) y cuántos no operativos (indicando la causa) y distribución a nivel nacional; 3) Relación detallada de oficinas y/o agencias operativas a nivel nacional, e indicar las que se encuentran no operativas y los motivos de la no operatividad; 4) Comunicación en la cual se designe personal de enlace de la Institución para atender requerimientos que se generen de la Visita de Inspección Especial.

El 02 de noviembre de 2022, se levanta Acta de Requerimiento N° 01, por parte de este ente Regulador, en la cual solicitan una muestra de 10 expedientes (copia firmada y sellada) con el respectivo estado de cuenta donde se visualizará el reintegro en casos que aplicará. Es importante señalar que mediante Acta de Inspección de fecha 04 de noviembre de 2022, señalan que el análisis para esta inspección, estuvo basado en dos puntos importantes: 1) Los reclamos recibidos en el primer semestre de 2022 y que fueron transmitidos vía sistema de Información Integral Financiero (SIF), específicamente el archivo At13.

Se evaluaron los tiempos de respuesta, por lo que se determinó la existencia de un total de 78 reclamos por Bs. 11.479,31 de los cuales 35 casos por Bs. 7.152,57 resultaron “Procedentes”, 12 casos por Bs. 456,91 resultaron “No Procedentes” y 3 casos por Bs. 3.869,83 resultaron “En Proceso” y 2) De la muestra de los 10 expedientes que fueron solicitados, se hace mención al reclamo N° 73887 de estatus “No Procedente”, en soporte adjunto al expediente, un consumo por Bs. 88,66 de fecha 20/12/21 con referencia “110209” el cual fue exitoso bajo aprobación N° 121147, sin embargo, en el motivo del reclamo el cliente manifiesta haber realizado transacción previa por el mismo Punto de

Venta y por el mismo monto, la cual fue rechazada y fallida, dicha transacción se observa debitada bajo el N° de referencia “110102” en fecha 20/12/21, observando que no fue reversada ni abonada en los días sucesivos.

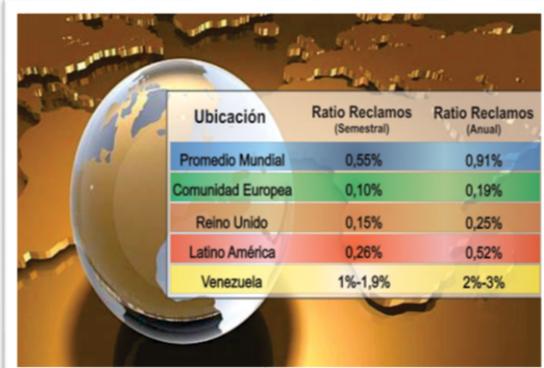
Para la fecha de elaboración del presente, no se ha recibido el informe final emitido por este organismo, con ocasión de la referida inspección.

En cumplimiento de lo dispuesto por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario – SUDEBAN, en el mes de diciembre de 2022, se realizó capacitación a toda la red de Agencias, en materia de Reclamos, Calidad de Servicio y Atención Preferencial, reforzando así 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.

INDICADORES DE GESTIÓN

El Ratio de Reclamos está basado en los clientes activos que poseen las instituciones financieras y la cantidad de reclamos interpuestos, a fin de indicar razones que proporcionan comparación y análisis del estado actual o pasado, en función a niveles óptimos definidos. Mediante este Ratio se puede evaluar el rendimiento del personal y de los proyectos de mejoramiento operativo, pero principalmente, la evaluación entre los diferentes períodos del Banco Sofitasa Banco Universal, C. A., desde los inicios del reporte estadístico de los reclamos; adicionalmente, se calcula dicho Ratio en función del Total de Captaciones.

El indicador de Ratio de Reclamos ofrece para el Segundo Semestre del 2.022 un índice de 0,03% al cierre de diciembre y que en comparación con los valores de semestres anteriores, revela el mejor resultado desde el año 2.010. 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%).

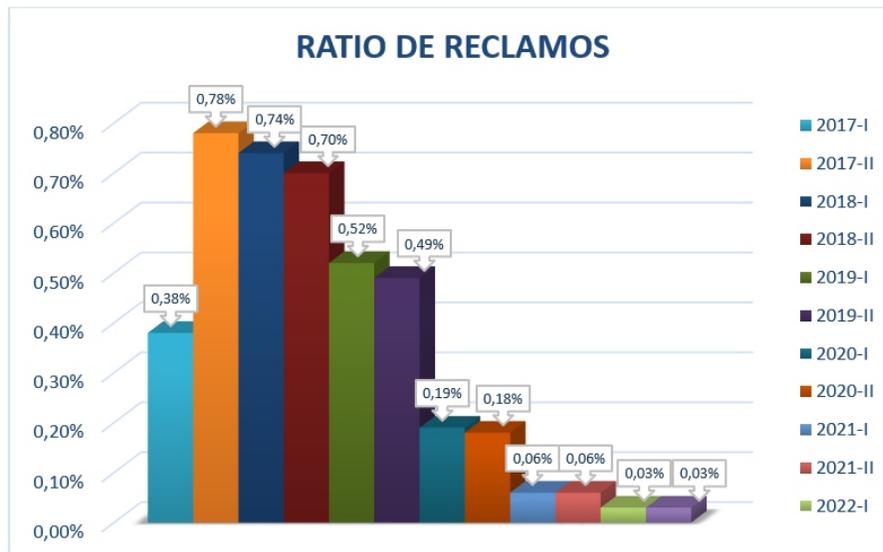


Ubicación	Ratio Reclamos (Semestral)	Ratio Reclamos (Anual)
Promedio Mundial	0,55%	0,91%
Comunidad Europea	0,10%	0,19%
Reino Unido	0,15%	0,25%
Latino América	0,26%	0,52%
Venezuela	1%-1,9%	2%-3%

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

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

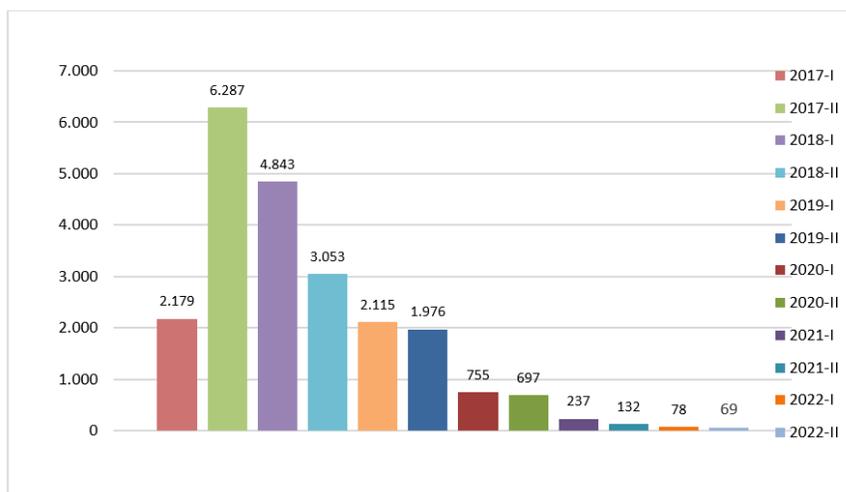
TABLA INDICADORES RATIO DE RECLAMOS						
Periodo	DEPOSITANTES		RECLAMOS		INDICADORES	
	Total	Bs.	Total	Bs.	Total	Bs.
I Semestre 2010	425.929	2.111.320.058,60	3.633	2.387.301,00	0,85%	0,11%
II Semestre 2010	448.000	2.315.524.311,48	8.613	9.736.553,55	1,92%	0,42%
I Semestre 2011	474.738	2.687.709.894,31	7.316	3.112.272,87	1,54%	0,12%
II Semestre 2011	504.142	4.158.041.048,00	6.801	4.170.301,00	1,35%	0,10%
I Semestre 2012	529.560	5.093.900.563,00	4.159	2.658.462,00	0,79%	0,05%
II Semestre 2012	551.732	7.488.087.084,00	4.902	4.418.028,44	0,89%	0,06%
I Semestre 2013	574.943	8.227.436.022,76	3.176	4.516.994,36	0,55%	0,05%
II Semestre 2013	568.958	12.362.782.504,84	3.547	4.062.015,10	0,62%	0,03%
I Semestre 2014	589.216	14.624.605.583,00	3.908	4.923.676,31	0,66%	0,03%
II Semestre 2014	611.407	19.650.439.859,64	3.549	6.756.159,80	0,58%	0,03%
I Semestre 2015	634.207	27.322.273.984,84	2.635	9.061.861,68	0,42%	0,03%
II Semestre 2015	650.222	42.834.841.262,63	2.643	15.352.676,75	0,41%	0,04%
I Semestre 2016	666.621	56.758.605.235,26	2.300	24.639.896,41	0,35%	0,04%
II Semestre 2016	663.298	131.211.950.508,81	2.722	51.178.410,74	0,41%	0,04%
I Semestre 2017	761.231	232.645.256.026,49	2.179	94.868.917,20	0,29%	0,04%
II Semestre 2017	808.909	1.473.271.434.627,74	6.287	1.043.123.650,65	0,78%	0,07%
I Semestre 2018	650.780	24.445.344.323.132,60	4.843	19.985.139.273,36	0,74%	0,08%
II Semestre 2018	433.662	8.781.676.776,44	3.053	3.813.465,62	0,70%	0,04%
I Semestre 2019	405.978	58.973.272.182,96	2.115	59.828.833,49	0,52%	0,10%
II Semestre 2019	402.850	327.640.212.757,16	1.976	392.119.638,39	0,49%	0,12%
I Semestre 2020	399.091	914.358.018.351,14	755	3.180.838.582,46	0,19%	0,35%
II Semestre 2020	389.696	3.143.787.439.482,74	697	5.901.098.248,12	0,18%	0,19%
I Semestre 2021	387.117	7.752.047.995.065,60	237	378.756.950.705,00	0,06%	4,89%
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%
II Semestre 2022	215.117	41.383.457,53	69	19.143,03	0,03%	0,05%



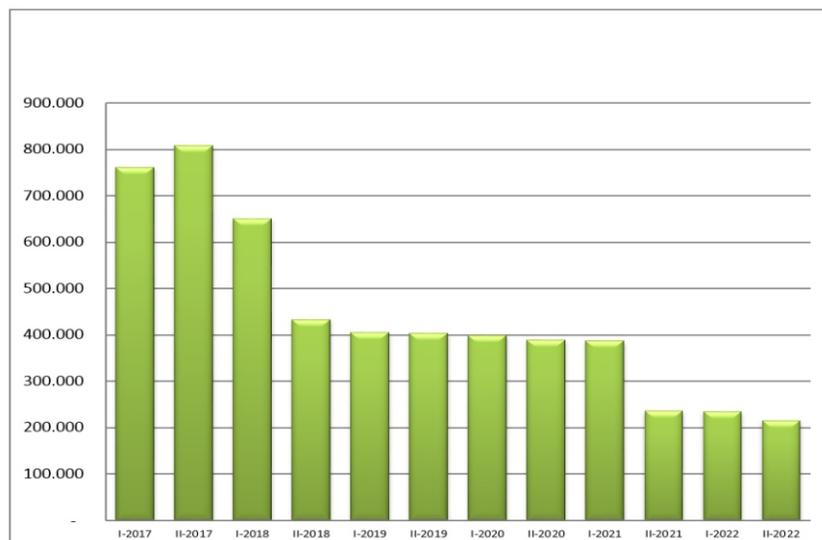
Para el cierre de este Segundo Semestre de 2022, se observa en el resultado de la gestión general, una disminución de 9 casos menos con un registro de 69 reclamos interpuestos por los clientes, en comparación con el Primer Semestre de 2022, cuyo registro fue de 78 reclamos y de la disminución en cartera de clientes, tomando como referencia solo clientes activos; es decir; clientes con saldos mayores a Bs. 0 (215.117 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 3118 clientes del Banco.

Total Reclamos

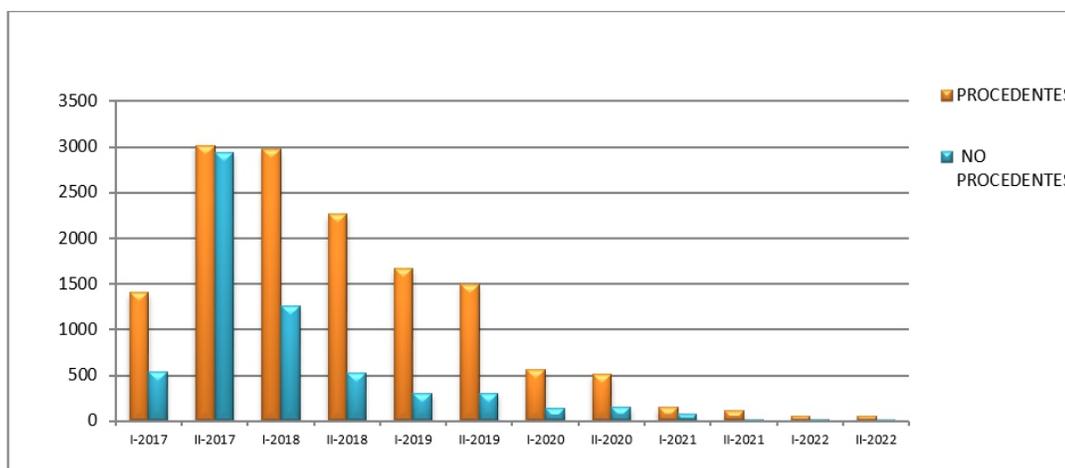


Total Clientes Activos (Depositantes)



Histórico de Ingreso de Reclamos

SEMESTRE	NÚMERO DE CASOS	MONO TOTAL (Bs.)	NÚMERO DE CASOS PROCEDENTES	MONTO TOTAL PROCEDENTE (Bs.)	NÚMERO DE CASOS NO PROCEDENTES	MONTO TOTAL 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
II-2022	69	19.143,03	55	12.126,91	10	1.214,45



Fuente: Archivos de Transmisión AT13 Reclamos mensuales

Al evaluar los tiempos de respuesta para la atención de reclamos reportados en el Segundo Semestre de 2022, se pudo verificar que el 94% (65) de los casos fueron respondidos en un lapso promedio de trece (13) días, cifra que se encuentra dentro de los 20 días establecidos por el Ente Regulador, de acuerdo a las “NORMAS RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS”, Resolución N° 063.15 de fecha 12 de Junio de 2015, publicada en Gaceta Oficial N° 40.809 de fecha 14 de Diciembre de 2015.

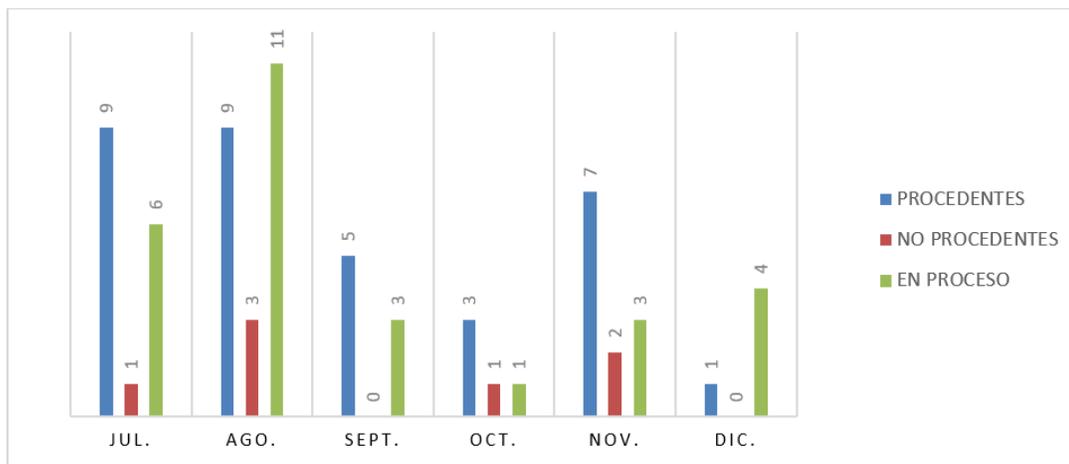
La fuente tomada para la elaboración de la tabla “Histórico de Ingresos de Reclamos” que se señala en el presente informe de Gestión de la Unidad de Atención al Cliente, Reclamos y Calidad de Servicio, corresponde a la data oficial transmitida a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), según lineamientos en el manual de especificaciones técnicas SB-MET-AT13 Reclamos, desde Agosto de 2010, cuya frecuencia de transmisión es de carácter mensual y se envía dentro de los cinco primeros días hábiles del mes

siguiente, y este contiene el total de reclamos que se ingresaron en el mes reportado, con estatus de Procedentes, No Procedentes y aquellos que quedaron en trámite para su respuesta y que son nuevamente reportados en el siguiente mes, con la correspondiente solución.

A continuación se muestra tabla resumen de la gestión mensual del Segundo Semestre de 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 el Trámite Julio 2022 - Diciembre 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
JULIO	9	2.066,97	1	40,00	6	134,00
AGOSTO	9	485,90	3	69,50	11	811,44
SEPTIEMBRE	5	1.705,66	0	0,00	3	226,84
OCTUBRE	3	1.771,06	1	90,00	1	564,20
NOVIEMBRE	7	4.252,59	2	235,00	3	853,70
DICIEMBRE	1	34,50	0	0,00	4	5.801,67
TOTALES	34	10.316,68	7	434,50	28	8.391,85



La cantidad de reclamos recibidos y reportados para el Segundo Semestre de 2022 fue de 69 por un total de Bs. 19.143,03. De este total de transacciones reclamadas, 55 (80%) por un monto total de Bs. 12.126,91 (63%) fueron

declaradas como Procedentes; 10 (14%) por un total de Bs. 1.214,45 (6%) fueron declaradas como No Procedentes y 4 (6%) por un total de Bs. 5.801,67 (30%) se encuentran Pendientes o En Proceso de

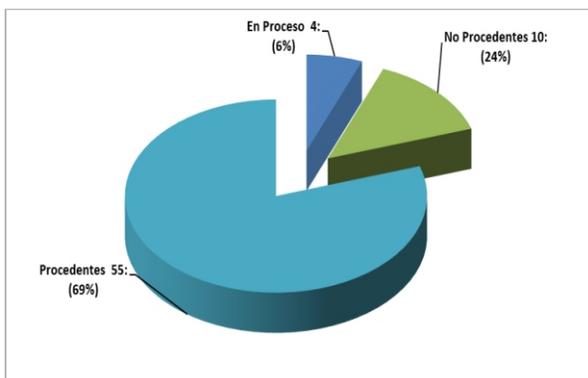
solución.

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

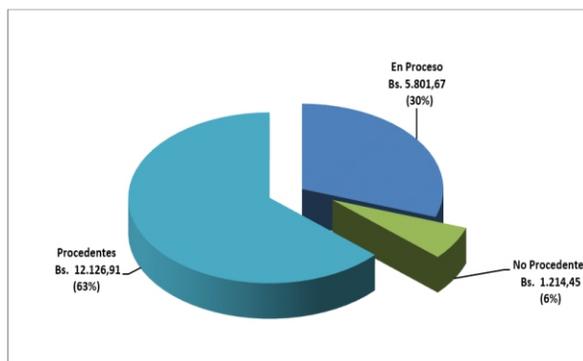
específicamente al Módulo de Transmisión AT13. En atención a circular N° SIB-IICCSB-25254, de fecha 15 de Septiembre de 2016, emanada por Superintendencia de la Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN):

REPORTADOS EN AT13	EN PROCESO				NO PROCEDENTE				PROCEDENTE				Contador de Reclamos Nuevos	% Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	% Total Reclamos Nuevo
	Contador de Reclamos Nuevos	% Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	% Total Reclamo Nuevo	Contador de Reclamos Nuevos	% Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	% Total Reclamo Nuevo	Contador de Reclamos Nuevos	% Cantidad	Monto del Reclamo Nuevo	% Total Reclamo Nuevo				
Atención al Cliente y Servicios de Oficina					1	1%	0,00	0%					1	1%	0,00	0%
Cheques																
Cuenta Corriente					1	1%	130,00	1%	2	3%	1.156,94	6%	3	4%	130,00	1%
Cuenta de Ahorro					1	1%	90,00	0%	1	1%	1.600,00	8%	2	3%	90,00	0%
Tarjeta de Crédito																
Tarjeta de Débito	4	6%	5.801,67	0%	7	10%	994,45	5%	52	75%	9.369,97	49%	63	1%	16.166,09	84%
TOTAL	4	6%	5.801,67	30%	10	14%	1.214,45	6%	55	80%	12.126,91	63%	69	100%	19.143,03	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 logró en el ejercicio de sus funciones durante este Segundo Semestre del año 2022 actuar con diligencia, eficiencia, responsabilidad y gran sentido del compromiso; prevaleciendo en todo momento la atención oportuna a los Usuarios y Usuarías del Banco Sofitasa, en aras de garantizar en primer lugar, la plena observancia de sus derechos e intereses concedido 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 Usuarías de los Servicios Financieros” y en segundo lugar, el reconocimiento por parte de los clientes de las obligaciones contraídas con la referida entidad bancaria.

Sobre la base de las resultas, se puede evidenciar claramente que el total de casos abordados y dictaminados por esta área fue de UNO (01) durante este Segundo

Semestre.

Según la tipología del Reclamo dictaminado, corresponde en todo caso a “Débito No Reconocido” representado por el 100% de los casos procesados en este semestre, indicando el cliente afectado como posibles causas de su ocurrencia la derivada de error tecnológico o procedimental (falta de papel en punto de venta) de lo cual el vendedor es responsable, o error en transferencia de datos que puede suceder cuando el cliente recibe un mensaje de “pago fallido” que posteriormente es procesado, razón por la que finalmente el monto es cargado a la cuenta del titular de la tarjeta o a la cuenta del comercio involucrado en la transacción.

Aunado a lo anterior, resulta oportuno señalar que no se presentaron formalmente ante esta área casos correspondientes a quejas que debieran ser abordados durante el transcurrir de este Segundo Semestre, para su conveniente resulta.

Es evidente la labor desempeñada por el Banco Sofitasa durante este período de tiempo, derivada de la adopción de las medidas conducentes a favorecer el desempeño de las funciones del Defensor, garantizando en todo momento la total independencia de su actuación.

Finalmente, en este Informe de Gestión correspondiente al Semestre II-2022 se 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 Banco Sofitasa continuamos con el propósito de fortalecer las relaciones con nuestros clientes ofreciendo nuestros productos y servicios tanto en moneda nacional como en divisas, como mecanismo de pago y gestión de sus bienes financieros.

Consolidamos el modelo de medición de metas para los equipos de Ventas, el cual estuvo enfocado en el desarrollo de la cartera de clientes en los negocios de medios de pago, operaciones de cambio y pasivo.

Mediante la medición y seguimiento de los negocios mencionados se desplegaron estrategias de captación y desarrollo de clientes así como estrategias de mitigación de barreras que mantenían estos negocios para operar eficientemente.

Negocio Medios de Pago: El negocio logró mantener la facturación de Puntos de Venta en el orden de los USD 8,4MM mensuales, correspondiente a más de 5.000 equipos transando. Entre las acciones generadas para apalancar la facturación se agilizó la reparación de POS dañados y se distribuyó el inventario de POS disponibles a nivel nacional, de esta forma la colocación de los equipos se

acortó de semanas a días. En paralelo, el equipo de negocio se mantuvo activamente visitando a los clientes para conocer y gestionar los requerimientos comerciales y necesidades financieras.

Negocio de Operaciones de Cambio: En el segundo semestre se consolidó la estrategia de crecimiento en la Mesa de Cambio, cuadruplicando el volumen transado respecto a inicios de año y escalando a la posición 12 en el sistema financiero. Este desempeño sobrepasó los USD 23 MM de volumen transado en el semestre, y se debe entre otras cosas a que somos el único Banco que opera en pesos colombianos, moneda con un uso importante en la región occidente y andina del país, también al esfuerzo sostenido de los equipos de ventas al vincular más clientes desde distintos puntos del país.

Captaciones y Vinculación: Durante el semestre se realizó especial seguimiento a las aperturas de cuentas de Sofidivisas así como al crecimiento de las captaciones en Moneda Extranjera, para anticipar que nuestros clientes puedan disfrutar de las nuevas funcionalidades para el uso de divisas que se están desarrollando actualmente.

Aperturas Sofidivisas	
I Sem 2022	II Sem 2022
769	2559

Desde Banco Sofitasa mantenemos nuestra cercanía con los clientes y por ello, durante el semestre hicimos presencia en importantes eventos regionales, entre lo más relevantes en

el mes de agosto se concretó la participación en la Feria Grande de la Montaña en La Grita, siendo patrocinantes del evento y contando con un stand en la feria exposición, el cual

servió para dar a conocer a nuestros clientes, los productos y servicios que Banco Sofitasa tiene a disposición. De igual manera se estrecharon lazos con el sector productivo de la región quienes también participaron en la feria.

En el 2023 se continuará profundizando la

relación comercial con nuestros clientes y sus cadenas de valor, ofreciendo productos y servicios renovados, apostando a una mejor experiencia de cliente y a la transformación digital que permita alcanzar las retadoras metas trazadas para el nuevo año.

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.softasa.com
servicio@softasa.com



Defensor del Cliente
Atencion.reclamos@softasa.com



Comercialización
Punto de Venta
soportetecnicopos@softasa.com



@SofitasaBanco



@Bancosofitasa



Mercadeo



SofiMóvil
sms



@Bancosofitasa



Banca Electrónica
cajeros automáticos



Sofinotas@softasa.com



@Bancosofitasa



www.softasa.com