

## **AVISO OFICIAL**

El Banco Central de Venezuela, de conformidad con lo previsto en el artículo 21 numeral 26 de la Ley que lo rige, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y Demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, procede a publicar el siguiente:

### **“ESTUDIO COMPARATIVO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO”**

**Febrero 2016**

#### **I. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL ESTUDIO**

La Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y Demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.021 de fecha 22 de septiembre de 2008, tiene por objeto garantizar el respeto y protección de los derechos de los usuarios y las usuarias de dichos instrumentos de pago, obligando al emisor de los mismos a otorgar información adecuada y no engañosa a los y las tarjetahabientes.

El presente “Estudio Comparativo de Tarjetas de Crédito y Débito” ha sido elaborado de conformidad con lo establecido en el artículo 45 de la mencionada Ley, donde se establece que el Banco Central de Venezuela debe publicar “un estudio comparativo de las tasas de financiamiento en tarjetas de crédito que incluya como mínimo lo siguiente: tasas de interés financieras, moratorias y beneficios adicionales que no impliquen costo adicional para el o la tarjetahabiente, cobertura, plazos de pago y el grado de aceptación”. Para ello se ha tomado como base la información suministrada, con carácter de declaración jurada, por parte de las instituciones bancarias emisoras de tarjetas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 46 de la misma Ley.

En todo caso, el Banco Central de Venezuela reitera que se encuentra facultado para sancionar administrativamente, de conformidad con lo previsto en el artículo 135 de la Ley que rige su funcionamiento, a aquellas instituciones que incumplan la normativa dictada por el Instituto en materia de tasas de interés financiera y moratoria que aplican a operaciones activas con tarjetas de crédito a que alude el artículo 45 de la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y Demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico; así como a aquellas instituciones que incumplan la obligación prevista en el artículo 46 de la Ley en referencia, relacionado con la obligación de suministrar, en la oportunidad y forma allí prevista, la información requerida para realizar el presente estudio comparativo.

Igualmente, se observa que el incumplimiento de la normativa emitida por el Banco Central de Venezuela en materia de comisiones, tarifas o recargos, será sancionado conforme a lo previsto en el artículo 135 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley del Banco Central de Venezuela. Asimismo, el Banco Central de

Venezuela cumple con advertir que el objetivo de este informe no es promover ni patrocinar en forma alguna el uso de tarjetas emitidas por las instituciones bancarias, ni de franquicias o marcas asociadas a las mismas.

En el caso de las tarjetas de crédito, el estudio comprende para cada tipo de tarjeta emitida por institución, los siguientes aspectos: tipo de tarjeta de crédito, tasa de interés de financiamiento y de mora, cobertura, plazo de pago y de financiamiento, número de puntos de venta y negocios afiliados, así como beneficios sin costo para el cliente. Igualmente, en el caso de las tarjetas de débito, se considera: cobertura, número de puntos de venta, negocios afiliados y cajeros automáticos, desagregados en cajeros remotos y en agencias.

## II. DEFINICIONES

- **Beneficios adicionales:** Beneficios o servicios que brinda la franquicia (o marca) y el emisor a los tarjetahabientes sin ningún costo adicional para éstos, que han sido calificados como tales por los emisores de tarjetas, no siendo por tanto responsable el Banco Central de Venezuela de dicha calificación ni sobre su otorgamiento o no a los y las tarjetahabientes.
- **Cobertura:** Ámbito geográfico o sector de mercado en el cual puede ser utilizada la tarjeta de crédito y la tarjeta de débito.
- **Emisor:** Empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito, así como las instituciones bancarias autorizadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, que emitan u otorguen tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, de uso nacional, internacional, o en ambas modalidades en el territorio nacional.
- **Franquicias:** Entidades que otorgan las licencias de emisión de tarjetas de crédito (Visa, Mastercard, American Express y Diners Club) y tarjetas de débito (Maestro y Visa).
- **Negocios afiliados:** Número de establecimientos comerciales que reciben pagos a través de la tarjeta en cuestión. Constituye un indicador del grado de aceptación.
- **Plazo de pago:** Período que transcurre desde la fecha de corte hasta el día máximo establecido por la institución bancaria para que el tarjetahabiente realice, al menos, el pago mínimo indicado en su estado de cuenta so pena de incurrir en mora.
- **Puntos de venta:** Número de terminales de punto de venta que pueden procesar pagos originados por la tarjeta en cuestión. Constituye un indicador del grado de aceptación.
- **Tarjeta de crédito:** Instrumento magnético, electrónico o de cualquier otra tecnología de identificación del o de la tarjetahabiente que acredita una relación contractual entre el emisor y el o la tarjetahabiente, en virtud del otorgamiento de un crédito a corto plazo o línea de crédito a favor del segundo, el cual podrá ser utilizado para la compra de bienes, servicios, cargos automáticos en cuenta u obtención de avance de dinero en efectivo, entre otros consumos.

- **Tarjeta de débito:** Instrumento magnético, electrónico o de cualquier otra tecnología que permite al o la tarjetahabiente realizar consumos o hacer retiros de dinero en efectivo con cargo automático a los haberes de su cuenta bancaria y que es emitida previa solicitud de parte del o de la titular de la cuenta bancaria.
- **Tarjetahabiente:** Persona natural o jurídica a la cual el Emisor, otorgue tarjetas de crédito, débito, prepagadas, y/o demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, para el uso de un crédito, línea de crédito o cargo en cuenta.
- **Tasa de interés de financiamiento:** Tasa promedio anual que cobra la institución bancaria emisora al tarjetahabiente por concepto del crédito.
- **Tasa de interés de mora:** Tasa promedio anual que cobra la institución bancaria emisora al tarjetahabiente por concepto de retrasos en los pagos. Tales intereses deben ser calculados sobre el saldo vencido y no sobre todo el capital originario.

### III. TARJETAS DE CRÉDITO

En esta sección se detallan las tasas de interés de financiamiento y de mora que las instituciones bancarias cobran a sus clientes por el uso de las tarjetas de crédito, la cobertura, los plazos de pago y de financiamiento, el número de puntos de venta y de negocios afiliados (Anexo N° 1), así como los beneficios adicionales que recibe el tarjetahabiente (Anexos Nros. 2 y 3).

Las tarjetas de crédito se encuentran clasificadas por niveles, de conformidad con Circular emitida por el Banco Central de Venezuela el 04/03/2008, la cual establece: Nivel 1 (clásicas y similares), Nivel 2 (doradas y similares), Nivel 3 (platinum y similares) y Nivel 4 (black y similares). Estas tarjetas operan bajo las franquicias Visa, Mastercard, American Express y Diners Club, y tienen cobertura nacional e internacional, en el caso de las tarjetas ofrecidas por la banca pública. Algunas instituciones bancarias ofrecen tarjetas privadas, las cuales son aceptadas exclusivamente en los comercios afiliados a nivel nacional.

En materia de tasas de interés, el Banco Central de Venezuela fijó las tasas de interés de financiamiento anual para las tarjetas de crédito en 17% la mínima, 29% la máxima y 3% adicional a la tasa de interés pactada por concepto de obligaciones morosas, según Aviso Oficial del 11/02/2016 (G.O. N° 40.846 del 11/02/2016); sin perjuicio de las tasas de interés mínimas activas especiales dictadas y autorizadas por este Instituto a ser aplicadas. En este sentido, la mayoría de las instituciones bancarias se ubicaron en la tasa máxima de financiamiento. Sin embargo, el Banco Nacional de Crédito, en su tarjeta privada, presentó una tasa del 26%. La tasa de mora se ubicó en 3% anual para todas las instituciones.

Por otra parte, las tarjetas de crédito denominadas "Cédula del Buen Vivir Bicentenario" (15%) y "Cédula del Buen Vivir Turismo" (18%), ofrecidas por la banca pública han sido unificadas en la actual "Cédula del Vivir Bien". Mediante Aviso Oficial del 19/09/2013 (G.O. N° 40.266 del 07/10/2013), este Instituto fijó en 15% la tasa de interés activa mínima anual a ser aplicada por las operaciones activas realizadas con dicha tarjeta. Igualmente,

mediante Aviso Oficial del 19/09/2013 (G.O. N° 40.266 del 07/10/2013), se estipuló para la tarjeta de crédito identificada "Somos", perteneciente al Banco de Venezuela, una tasa mínima de financiamiento del 14%.

Con relación al plazo de pago, el mismo oscila entre 20 y 30 días y el de financiamiento entre 24 y 60 meses, siendo que el máximo de financiamiento lo ofrecieron la banca pública, así como el Banco Fondo Común (BFC), el Banco Occidental de Descuento (BOD) y Caroní; no obstante, la mayoría de las instituciones bancarias financian a 36 meses.

Las tarjetas de crédito son aceptadas en 431.120 puntos de venta, instalados en 354.982 negocios afiliados en el país. Es importante señalar, que existen 41.698 negocios adicionales que sólo aceptan la tarjeta American Express del BOD. (Anexos Nros. 5 y 6).

#### IV. TARJETAS DE DÉBITO

En este apartado se presenta información sobre el número de puntos de venta, negocios afiliados y cajeros automáticos que aceptan tarjetas de débito emitidas por las instituciones bancarias, previo otorgamiento de licencias Maestro y Visa (Anexo N° 4).

Estas tarjetas pueden ser utilizadas sólo a nivel nacional y son recibidas en 431.003 terminales de puntos de venta, instalados en 354.863 negocios afiliados, así como en 10.300 cajeros automáticos (Anexos Nros. 5, 6 y 7).

Algunos negocios afiliados disponen de dos tipos de terminales, los que aceptan las tarjetas de crédito y débito, y aquellos que sólo admiten transacciones de débito, lo cual origina que el número de puntos de venta de las tarjetas de débito difiera respecto al de las tarjetas de crédito.

### ANEXO N° 1 Información acerca de Tarjetas de Crédito

Banco	Franquicia	Nivel	Tasa		Cobertura	Pago (días)	Financiamiento (meses)	Puntos de Venta	Negocios Afiliados
			Financiera	Mora					
100% BANCO	Visa	2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	36	3.143	2.926
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
ACTIVO	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	36	6.703	5.619
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
AGRÍCOLA	Mastercard	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	36	1.501	1.570
BANCARIBE	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	36	12.635	11.780
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
BANESCO	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	25	36	111.485	95.752
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
	American Express	1, 2, 4			Nacional (1)				
	Privada	2							

Banco	Franquicia	Nivel	Tasa		Cobertura	Pago (días)	Financiamiento (meses)	Puntos de Venta	Negocios Afiliados			
			Financiera	Mora								
BANPLUS	Visa	2, 3, 4	28,92%	3,00%	Nacional	20	12 (5)	8.080	7.965			
	Mastercard	1, 2, 3, 4					36					
BFC	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	60	8.146	7.444			
	Mastercard	1, 2, 3, 4										
BICENTENARIO (4)	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	60	38.120	35.241			
	Mastercard	1	15,00% (2)									
BOD	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	60	46.942	42.972			
	Mastercard	1, 2, 3, 4				21			41.698			
	American Express	1, 2, 3, 4							20	42.972		
	Privada	2			Nacional (1)							
CARONÍ	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	60	4.240	3.991			
	Mastercard	1, 2, 3, 4										
CITIBANK	Visa	1	29,00%	3,00%	Nacional	20	36	0	0			
	Mastercard	1, 2, 3, 4										
DEL SUR	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	36	2.036	1.829			
	Mastercard	1, 2, 3, 4										
DEL TESORO	Visa	1, 2, 3, 4	28,00%	3,00%	Nacional e Internacional	21	60	4.314	4.082			
	Mastercard	1	15,00% (2)									
EXTERIOR	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	48	14.310	10.548			
	Mastercard	1, 2, 3, 4										
MERCANTIL	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	36	52.981	34.239			
	Mastercard	1, 2, 3, 4				22						
	Diners Club	2								20	18	1
	Privada	1			Nacional (1)							
NACIONAL DE CRÉDITO	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	30	36	14.205	12.026			
	Mastercard	1, 2, 3, 4	26,00%							Nacional (1)	3	3
	Privada	1										
NOVO BANCO	Mastercard	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	36	294	221			
PLAZA	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	48	4.179	3.572			
	Mastercard	1, 2, 3, 4										
PROVINCIAL	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	25	36	61.091	38.753			
	Mastercard	1, 2, 3, 4										
SOBERANO	Mastercard	1, 2, 3, 4	28,92%	3,00%	Nacional	20	60	1.369	1.312			
SOFITASA	Visa	1, 2, 3	29,00%	3,00%	Nacional	20	36	3.546	5.417			
	Mastercard	1, 2, 3, 4										
	Privada	2			Nacional (1)							

Banco	Franquicia	Nivel	Tasa		Cobertura	Pago (días)	Financiamiento (meses)	Puntos de Venta	Negocios Afiliados
			Financiera	Mora					
VENEZOLANO DE CRÉDITO	Visa	1, 2, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	36	840	774
	Mastercard	1, 2, 3							
VENEZUELA	Visa	1, 2, 3	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	30	60	30.960	26.949
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
		1	14,00% (3)						
	Privada	1	29,00%		Nacional (1)	24			

(1) Únicamente en los establecimientos afiliados al banco, según lo establecido en el convenio firmado entre ambas partes.

(2) Corresponde a la tarjeta de crédito "Cédula del Vivir Bien", ofrecida por la Banca Pública.

(3) Corresponde a la tarjeta de crédito "Somos", dirigida a jóvenes inscritos en el Ministerio del Poder Popular para la Juventud y el Deporte.

(4) Cambió denominación a Banco Bicentenario del Pueblo, de la Clase Obrera, Mujer y Comunas, Banco Universal (G.O. N° 40.592 del 30/01/2015).

(5) Financiamiento destinado exclusivamente a clientes corporativos.

## ANEXO N° 2

### Beneficios ofrecidos por las franquicias al consumidor

Nivel	Visa	MasterCard	American Express	Diners Club
1	Seguro de accidentes de viajes. Centro de Asistencia Global.	Global Service, Master seguro de viajes.	Seguro de accidentes en viajes. Servicios de asistencia en viajes. Acceso al programa Internacional Selects.	
2	Seguro de accidentes de viajes, seguro de automóviles alquilados, asistencia en viajes y otros servicios exclusivos. Aceptada por operadores de excursiones y proveedores de servicios turísticos en la mayoría de los países. Centro de Asistencia Global.	Global Service, Master seguro de viajes, servicios de asistencia de viajes, Master seguro de autos.	Seguro de accidente en viajes. Servicios de asistencia en viajes. Acceso al programa Internacional Selects.	Diners Club Cash. Salones VIP en aeropuertos de Europa, Asia y Sur América.
3	Seguro de accidentes de viajes, seguro de automóviles alquilados, seguro médico de emergencia, asistencia en viajes y otros servicios exclusivos, servicios especiales para ejecutivos de negocio, ofertas exclusivas de viajes. Centro de Asistencia Global.	Global Service, Master seguro de viajes, servicios de asistencia de viajes, Master seguro de autos, Concierge, Master Assist Plus.	Seguro de accidente en viajes. Servicios de asistencia en viajes. Acceso al programa Internacional Selects.	
4	Seguro de accidentes de viajes, seguro de automóviles alquilados, seguro médico de emergencia, centro de asistencia Infinite Gateway, Concierge Personal, programa de premios Visa Infinite Rewards, ofertas exclusivas de viajes, acceso al sitio web de Visa Infinite, servicios especiales para ejecutivos de negocio. Seguro de pérdida de equipaje. Seguro de demora de equipaje. Garantía extendida. Protección de compras. Centro de Asistencia Global.	Global Service, Master seguro de viajes, servicios de asistencia de viajes, Master seguro de autos, asistencia personal, Priority Pass acceso a salas VIP, protección en ATM, Master Assist Black, inconveniencia de viajes, protección de equipaje.	Seguro de accidente en viajes. Servicios de asistencia en viajes. Acceso al programa Internacional Selects.	

## ANEXO N° 3

### Otros beneficios adicionales sin costos

Bancos	Franquicia	Nivel	Franquicia <sup>(1)</sup>	Banco
100% BANCO	Visa	2, 3, 4	-	Atención telefónica a través del centro de atención al cliente las 24 horas, los 365 días del año. 100% Banco Internet.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
ACTIVO	Visa	1, 2, 3, 4	-	Pago de sus tarjetas a través de la dirección <a href="http://www.bancoactivo.com">www.bancoactivo.com</a> . Recepción de los estados de cuenta mensuales vía correo electrónico. Envío de SMS al momento de realizar las compras.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
AGRÍCOLA	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	Atención telefónica por el 0501-999.99.99 / 0212-953.78.42, las 24 horas, los 365 días del año.
BANCARIBE	Visa	1, 2, 3, 4	-	<b>Niveles 3 y 4:</b> Plan de Millas Bancaribe.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	<b>Nivel 4:</b> Asistente personal.	
BANESCO	Visa	1, 2, 3, 4	-	Banesco On Line exclusivo; banca telefónica Banesco, descuento en alianzas comerciales, servicio de mensajería SMS. Atención personalizada en agencias. Programa de bonificación de intereses por financiamiento y pago oportuno. Servicio de consulta de movimientos en cuenta, saldos, referencias bancarias y pagos, a través de dispensadoras de autoservicios.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
	American Express	1, 2, 4	Global Assist, servicio de asistencia médica y legal al viajero. Programa de lealtad Membership Rewards. Servicio de atención telefónica las 24 horas, a través de los números 0500-AMEX-500 y 0501-AMEX-500 y 58-212-2060333 (Llamadas Internacionales).	
	Privada <sup>(2)</sup>	2	-	
BANPLUS	Visa	2, 3, 4	-	Atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año. Envío de SMS por transacciones. Resumen de abonos y cargos de la cuenta vía e-mail. Monitoreo de la cuenta a través de e-banking por <a href="http://www.banplus.com">www.banplus.com</a>
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
BFC	Visa	1, 2, 3, 4	-	Acceso gratuito a BFC en línea para consultas, pagos y transferencias. Estados de cuenta detallados.
	MasterCard	1, 2, 3, 4	-	
BICENTENARIO	Visa	1, 2, 3, 4	<b>Nivel 4:</b> Priority Pass acceso a salas VIP en aeropuertos.	Envío de estados de cuenta vía correo electrónico, consultas de saldo, movimientos y pagos, a través de la página web: <a href="http://www.bicentenarioibu.com">www.bicentenarioibu.com</a> . Atención telefónica por el 0800BANCA00 (0800-2262200).
	Mastercard	1, 2, 3, 4		
BOD	Visa	1, 2, 3, 4	-	Servicio de atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año. Servicio BODInternet para consultas de saldo, movimientos y pagos. Programa BODescuento, que consiste en la acumulación de puntos que pueden ser canjeados por bienes y servicios en el mismo circuito de la marca privada (Afiliado al BOD), los puntos se generan de acuerdo a los consumos realizados por los usuarios. Servicio BOD Móvil para notificaciones de consumos realizados y transacciones de consulta de saldo de la tarjeta de crédito. Servicio Home Banking a través de la página web <a href="http://www.americanexpress.com.ve">www.americanexpress.com.ve</a>
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
	American Express	1, 2, 3, 4	Programa de lealtad Membership Rewards. Seguro de accidentes de viaje. Servicio de atención telefónica las 24 horas, a través de los números 0500-AMEX-500 y 0501-AMEX-500 y 58-212-2060333 (Llamadas Internacionales).	
	Privada <sup>(2)</sup>	2	-	
CARONÍ	Visa	1, 2, 3, 4	-	Servicio de atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año. Envío de estados de cuenta vía correo electrónico, cuando el cliente lo solicita.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
CITIBANK	Visa	1	-	Envío de estados de cuenta vía correo electrónico, servicio telefónico las 24 horas, los 365 días del año. Servicio banca electrónica por <a href="http://www.citibank.com.ve">www.citibank.com.ve</a> .
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	

Bancos	Franquicia	Nivel	Franquicia <sup>(1)</sup>	Banco
DEL SUR	Visa	1, 2, 3, 4	-	Pago de sus tarjetas y acceso a sus estados de cuenta digitales a través de la dirección <a href="http://www.delsur.com.ve">www.delsur.com.ve</a> . Atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año, a través del 0500-DELSUR-0 (0500-335.7870) y 0501.999.9999. Confirmación de transacciones y notificación de vencimiento de pago vía SMS.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
DEL TESORO	Visa	1, 2, 3, 4	-	Atención personalizada en agencias y a través del 0500-2837676 y por el 0800BANCA00 (0800-2262200). Consulta de saldos, movimientos y estados de cuenta de la Tarjeta a través de internet por <a href="http://www.bt.gob.ve">www.bt.gob.ve</a> . Emisión del plástico sin costo, para la tarjeta de crédito "Cédula del Vivir Bien".
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
EXTERIOR	Visa	1, 2, 3, 4	-	Atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año a través de EXTERIOR Nexo Telefónico por el 0212-508.50.00. Consulta de saldos, movimientos y pago en línea en <a href="http://www.bancoexterior.com">www.bancoexterior.com</a> . Servicio de notificaciones vía SMS a través de EXTERIOR Nexo Mensaje.
	Mastercard	1, 2, 3, 4		
MERCANTIL	Visa	1, 2, 3, 4	-	Bolos Mercantil, en el cual, por cada consumo que realice acumula bolos canjeables aplicados a la deuda con la tarjeta. Diners Club Awards, programa de bonificación de intereses por financiamiento y pago oportuno.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
	Diners Club	2	-	
	Privada <sup>(2)</sup>	1	-	Reintegro del 1% de los consumos facturados con la Tarjeta Inteligente Caracas Country Club). Programa Bolos Mercantil.
NACIONAL DE CRÉDITO	Visa	1, 2, 3, 4	-	Servicio BNCNET para consultas de saldos, movimientos y pago de tarjetas, a través de <a href="http://www.bnc.com.ve">www.bnc.com.ve</a> . Asesoría personalizada, a través del servicio de atención telefónica 0500-2625000 o 0212-5975000 las 24 horas, los 365 días del año y en la red de oficinas.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
	Privada <sup>(2)</sup>	1	-	
NOVO BANCO	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	Atención personalizada al cliente las 24 horas, los 365 días del año por el 0500-2374636. Estado de cuenta mensual por correo electrónico. Mensajes SMS de confirmación por transacciones.
PLAZA	Visa	1, 2, 3, 4	-	Centro de atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año. Consulta de información vía internet, en la dirección <a href="http://www.bancoplaza.com">www.bancoplaza.com</a> ; programa puntos plaza: programa de lealtad para clientes con productos de los niveles 3 y 4.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
PROVINCIAL	Visa	1, 2, 3, 4	-	Programa de Provimillas. Servicio de asistencia telefónica las 24 horas, los 365 días del año. Servicio de mensajería de texto (SMS) de movimientos inusitados en TDC. Página Web: <a href="http://www.provincial.com">www.provincial.com</a> .
	Mastercard	1, 2, 3, 4		
SOBERANO	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	Consulta de saldos, movimientos, pagos, estados de cuenta, a través del 0800-MIBANCO y 0501-999-99-99, las 24 horas, los 365 días del año.
SOFITASA	Visa	1, 2, 3	-	Acceso vía internet al servicio de consultas de facturaciones, pagos y consumos, a través de <a href="http://www.sofitasa.com">www.sofitasa.com</a> . Programa de sofipuntos que se acumulan por pagos y consumos. Atención telefónica las 24 horas, los 365 días al año, a través del 0500-SOFITEL. Mensajería informativa por MSM.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
	Privada <sup>(2)</sup>	2	-	Goza de beneficios de disfrute del Parque de Agua, ubicado en la ciudad de Maracaibo.
VENEZOLANO DE CRÉDITO	Visa	1, 2, 4	-	Consultas de saldos, movimientos y pagos de la tarjeta, a través de los canales digitales. Notificación de transacciones por SMS y correo electrónico. Centro de servicios telefónicos: 0501-MIBANCO (6422626) y 0212-203.53.00. Marcando *BVC(282) para Movilnet /Movistar.
	Mastercard	1, 2, 3	-	

Bancos	Franquicia	Nivel	Franquicia <sup>(1)</sup>	Banco
VENEZUELA	Visa	1, 2, 3	-	Programa Juntos Sumamos Puntos, clave telefónica personal por el 0500 MICLAVE, clavenet personal por <a href="http://www.bancodevenezuela.com">www.bancodevenezuela.com</a> , servicio de asistencia telefónica para emergencia las 24 horas, los 365 días del año. Cuota de emisión del plástico sin costo, para las tarjetas de crédito "Somos" y "Cédula del Vivir Bien".
	Mastercard	1, 2, 3, 4	<b>Nivel 4:</b> Priority Pass acceso a salas VIP en aeropuertos.	
	Privada <sup>(2)</sup>	1	-	

(1) Beneficio opcional ofrecido al cliente, cuyo costo es asumido en su totalidad por la institución bancaria.

(2) Tarjetas propias del banco, sólo pasan por sus puntos de venta.

## ANEXO N° 4 Información acerca de Tarjetas de Débito

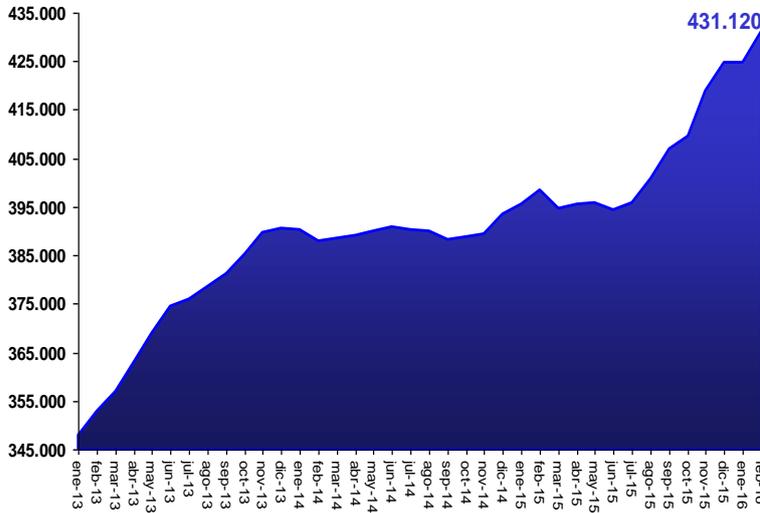
Bancos	Franquicia	Cobertura	N° Puntos de Venta	N° Negocios Afiliados	Cajeros Automáticos		
					N°	Remotos 1/	Agencia 2/
100% BANCO	Maestro	Nacional	3.143	2.926	57	5	52
ACTIVO	Maestro	Nacional	6.703	5.619	58	11	47
AGRÍCOLA	Maestro	Nacional	1.501	1.570	73	3	70
BANCARIBE	Maestro	Nacional	12.635	11.780	275	32	243
BANESCO	Maestro	Nacional	111.485	95.752	1.502	115	1.387
BANPLUS	Maestro	Nacional	8.080	7.965	41	1	40
BFC	Maestro	Nacional	8.146	7.444	207	2	205
BICENTENARIO	Maestro	Nacional	38.120	35.241	957	193	764
BOD	Maestro	Nacional	46.942	42.972	771	250	521
CARONÍ	Maestro	Nacional	4.240	3.991	135	11	124
CITIBANK	Maestro	Nacional	0	0	15	0	15
DEL SUR	Maestro	Nacional	2.036	1.829	50	1	49
DEL TESORO	Maestro	Nacional	4.314	4.082	238	44	194
EXTERIOR	Maestro	Nacional	14.310	10.548	145	14	131
MERCANTIL	Maestro	Nacional	52.981	34.239	1.284	322	962
NACIONAL DE CRÉDITO	Maestro	Nacional	14.205	12.026	458	125	333
NOVO BANCO	Maestro	Nacional	294	221	3	0	3
PLAZA	Maestro	Nacional	4.179	3.572	54	8	46
PROVINCIAL	Maestro	Nacional	61.091	38.753	2.086	375	1.711
SOBERANO	Maestro	Nacional	1.369	1.312	38	4	34
SOFITASA	Maestro	Nacional	3.546	5.417	147	25	122
VENEZOLANO DE CRÉDITO	Maestro	Nacional	723	655	142	45	97
	Visa Superefactiva						
VENEZUELA	Maestro	Nacional	30.960	26.949	1.564	307	1.257

1/ Ubicados fuera de las agencias.

2/ Ubicados dentro de las agencias.

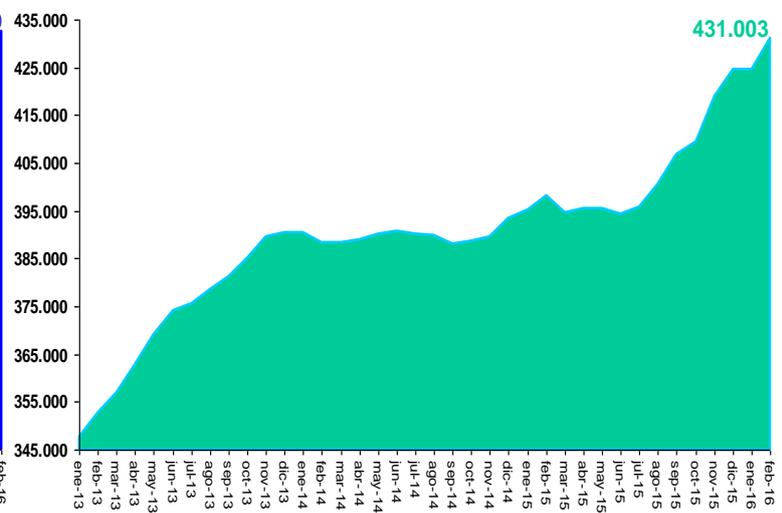
**ANEXO N° 5**  
**NÚMERO DE PUNTOS DE VENTA**

**TARJETA DE CRÉDITO**



Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones bancarias y cálculos propios.

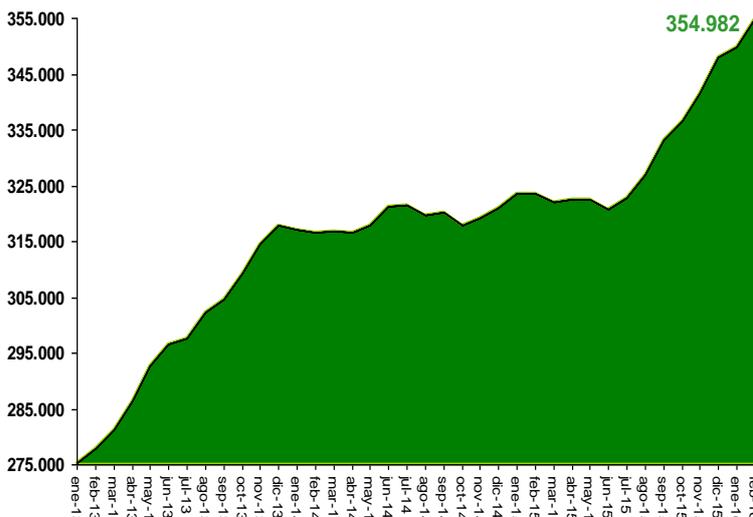
**TARJETA DE DÉBITO**



Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones bancarias y cálculos propios.

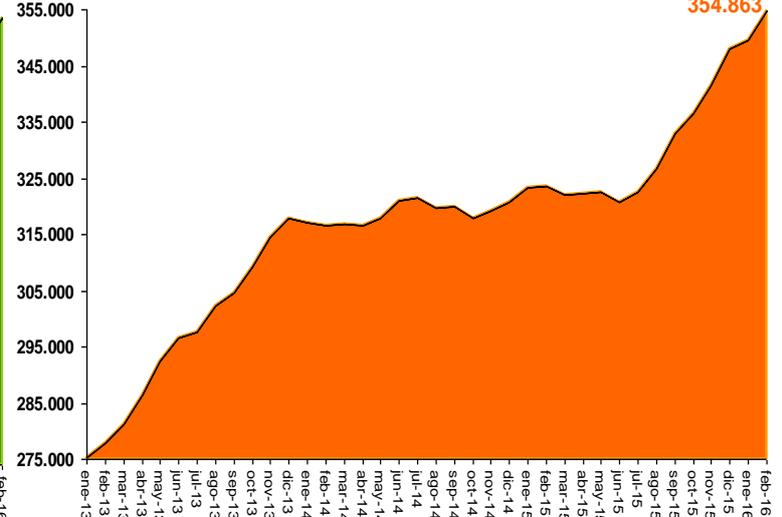
**ANEXO N° 6**  
**NÚMERO DE NEGOCIOS AFILIADOS**

**TARJETA DE CRÉDITO**



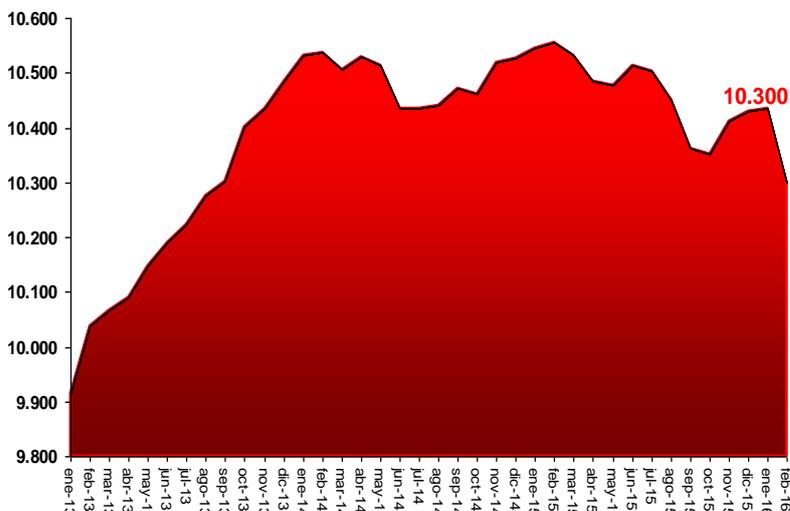
Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones bancarias y cálculos propios.

**TARJETA DE DÉBITO**

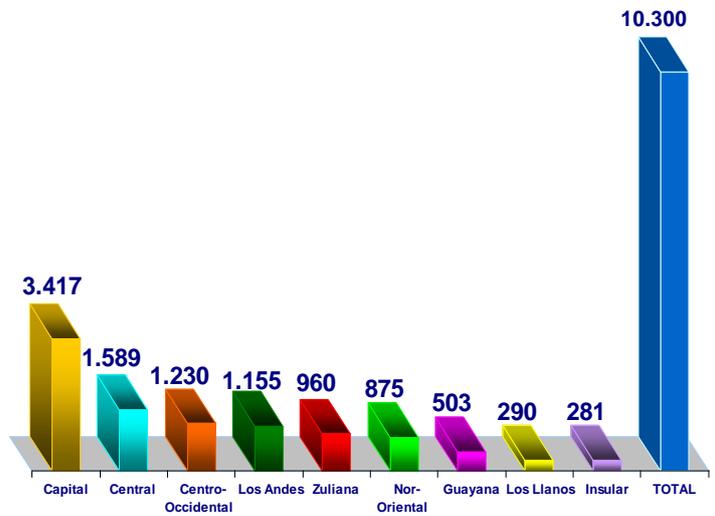


Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones bancarias y cálculos propios.

**ANEXO N° 7**  
**CAJEROS AUTOMÁTICOS**



Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones bancarias y cálculos propios.



Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones bancarias y cálculos propios.

Caracas, 26 de abril de 2016

Nelson J. Merentes D.  
Presidente

Publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°. 40.891 de fecha 27 de abril de 2016