

## **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”**

**Agosto 2014**

#### **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 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, siendo el caso que 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 05/08/2014 (G.O. N° 40.470 del 07/08/2014).

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, estableció 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, 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 BFC, Banco Industrial y el Banco de Venezuela; no obstante, la mayoría de las instituciones bancarias financian a 36 meses.

Las tarjetas de crédito son aceptadas en 389.986 puntos de venta, instalados en 319.683 negocios afiliados en el país. Es importante señalar, que existen 39.010 negocios adicionales que sólo aceptan la tarjeta American Express de 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 389.869 terminales de puntos de venta, instalados en 319.566 negocios afiliados, así como en 10.441 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 e Internacional	20	36	1.744	1.654
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
ACTIVO	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	4.201	3.601
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
AGRÍCOLA	Mastercard	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	36	110	110
BANCARIBE	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	12.123	12.009
	Mastercard	1, 2, 3, 4							

Banco	Franquicia	Nivel	Tasa		Cobertura	Pago (días)	Financiamiento (meses)	Puntos de Venta	Negocios Afiliados
			Financiera	Mora					
BANESCO	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	25	36	83.124	70.324
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
	American Express	1, 2, 4			Nacional (1)				
	Privada	2							
BANPLUS	Visa	2, 3, 4	28,92%	3,00%	Nacional	20	36	6.236	5.320
	Mastercard	1, 2, 3, 4			Nacional e Internacional				
BFC	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	60	7.670	6.893
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
BICENTENARIO	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	42.810	39.898
	Mastercard	1							
BOD	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	45.744	40.333
	Mastercard	1, 2, 3, 4				21			48
	American Express	1, 2, 3, 4			Nacional (1)	20	36		40.333
	Privada	2							
CARONÍ	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	4.533	4.223
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
CITIBANK	Visa	1, 2, 3	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	0	0
	Mastercard	1, 2, 3							
DEL SUR	Visa	1, 2, 3, 4	28,92%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	2.149	1.888
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
DEL TESORO	Visa	1, 2, 3, 4	28,00%	3,00%	Nacional e Internacional	21	36	3.530	3.365
	Mastercard	1							
ESPIRITO SANTO	Mastercard	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	132	106
EXTERIOR	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	48	11.651	9.685
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
INDUSTRIAL	Visa	1, 2, 3	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	27	60	434	377
	Mastercard	1							
	Privada	1	28,00%		Nacional (1)		36		
MERCANTIL	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	51.306	36.378
	Mastercard	1, 2, 3, 4				22			
	Diners Club	1			Nacional (1)	20		18	1
	Privada	1							
NACIONAL DE CRÉDITO	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	30	36	10.820	8.441
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
	Privada	1	26,00%		Nacional (1)			5	3
PLAZA	Visa	1, 2, 3, 4	28,92%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	3.485	3.228
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
PROVINCIAL	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	25	36	58.888	39.289
	Mastercard	1, 2, 3, 4							

Banco	Franquicia	Nivel	Tasa		Cobertura	Pago (días)	Financiamiento (meses)	Puntos de Venta	Negocios Afiliados
			Financiera	Mora					
SOBERANO	Mastercard	1, 2, 3, 4	28,92%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	1.270	1.199
SOFITASA	Visa	1, 2, 3	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	4.238	3.404
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
	Privada	2			Nacional (1)				
VENEZOLANO DE CRÉDITO	Visa	1, 2, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	22	24	664	605
	Mastercard	1, 2, 3							
VENEZUELA	Visa	1, 2, 3	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	30	60	33.124	27.353
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
		1	15,00% (2)						
	American Express	1, 2, 3	29,00%				36		
	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.

## 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. Exclusivas Visa Platinum.	Global Service, Master seguro de viajes, servicios de asistencia de viajes, Master seguro de autos, Concierge, MasterAssist 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. Exclusivas Visa Infinite. Exclusivas Visa Signature.	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, MasterAssist 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. 100% Banco Internet.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	<b>Nivel 3:</b> Priority Pass acceso a salas VIP en aeropuertos.	
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.
BANCARIBE	Visa	1, 2, 3, 4	<b>Nivel 4:</b> Protección de compras, seguro por pérdida de equipaje, seguro por demora de equipaje, garantía extendida.	<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	<b>Niveles 3 y 4:</b> Priority Pass acceso a salas VIP en aeropuertos.	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, 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	<b>Nivel 4:</b> Priority Pass acceso a salas VIP en aeropuertos.	
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>Niveles 3 y 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.bicentenario.com.ve">www.bicentenario.com.ve</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. 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	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	-	
CARONÍ	Visa	1, 2, 3, 4	-	Servicio de atención telefónica las 24 horas. Envío de estados de cuenta vía correo electrónico, cuando el cliente lo solicita.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
CITIBANK	Visa	1, 2, 3	-	Envío de estados de cuenta vía correo electrónico, servicio telefónico las 24 horas, los 365 días del año, banca electrónica por <a href="http://www.citibank.com.ve">www.citibank.com.ve</a> .
	Mastercard	1, 2, 3	-	

Bancos	Franquicia	Nivel	Franquicia (1)	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	-	
ESPIRITO SANTO	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	Atención 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.
EXTERIOR	Visa	1, 2, 3, 4	<b>Nivel 4:</b> Priority Pass acceso a salas VIP en aeropuertos.	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 gratuito de notificaciones vía SMS a través de EXTERIOR Nexo Mensaje.
	Mastercard	1, 2, 3, 4		
INDUSTRIAL	Visa	1, 2, 3	-	Descuento por pronto pago, de 3 puntos menos sobre la tasa de interés aplicada. Servicio de Home Banking, a través de la página web <a href="http://www.biv.com.ve">www.biv.com.ve</a> . Atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año por el 0500-248.7325 y 0800BANCA00 (0800-2262200). Emisión del plástico sin costo, para la tarjeta de crédito "Cédula del Vivir Bien".
	Mastercard	1, 2, 3	-	
	Privada (2)	1	-	
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	Salones VIP en aeropuertos de Europa, Asia y Suramérica.	
	Privada (2)	1	-	
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 y en la red de oficinas.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
	Privada (2)	1	-	
PLAZA	Visa	1, 2, 3, 4	-	Centro de atención telefónica las 24 horas; 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	<b>Niveles 3 y 4:</b> Priority Pass acceso a salas VIP en aeropuertos.	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 y los 365 días al año, a través del 0500-SOFITEL. Mensajería informativa por MSM.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
	Privada (2)	2	-	



Bancos	Franquicia	Nivel	Franquicia <sup>(1)</sup>	Banco
VENEZOLANO DE CRÉDITO	Visa	1, 2, 4	<b>Nivel 4:</b> Priority Pass acceso a salas VIP en aeropuertos.	Consultas de saldos y pagos de la tarjeta, a través de los canales digitales, las 24 horas. Notificaciones SMS de consumos en TDC y por correo electrónico. Posibilidad de bloquear y activar la tarjeta desde el celular, con BVC*móvil o V*texto.
	Mastercard	1, 2, 3	-	
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>Niveles 3 y 4:</b> Priority Pass acceso a salas VIP en aeropuertos.	
	American Express	1, 2, 3	-	
	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

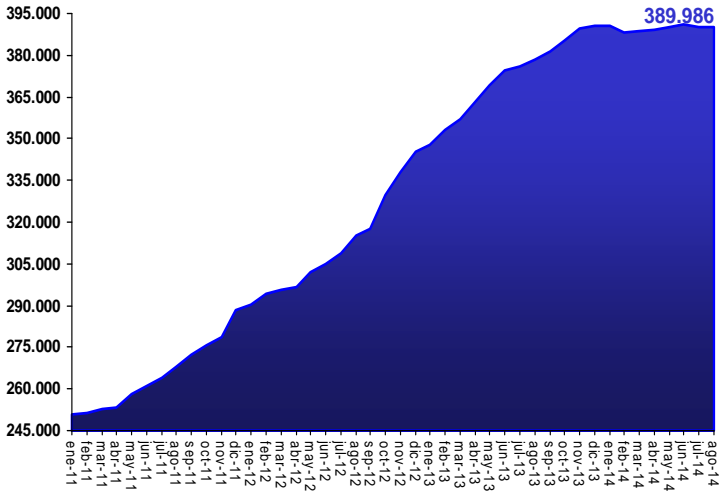
Bancos	Franquicia	Cobertura	N° Puntos de Venta	N° Negocios Afiliados	Cajeros Automáticos		
					N°	Remotos 1/	Agencia 2/
100% BANCO	Maestro	Nacional	1.744	1.654	53	4	49
ACTIVO	Maestro	Nacional	4.201	3.601	56	15	41
AGRÍCOLA	Maestro	Nacional	110	110	70	2	68
BANCARIBE	Maestro	Nacional	12.123	12.009	245	27	218
BANESCO	Maestro	Nacional	83.124	70.324	1.626	277	1.349
BANPLUS	Maestro	Nacional	6.236	5.320	37	0	37
BFC	Maestro	Nacional	7.670	6.893	172	2	170
BICENTENARIO	Maestro	Nacional	42.810	39.898	1.075	310	765
BOD	Maestro	Nacional	45.744	40.333	748	315	433
CARONÍ	Maestro	Nacional	4.533	4.223	137	13	124
CITIBANK	Maestro	Nacional	0	0	15	0	15
DEL SUR	Maestro	Nacional	2.149	1.888	52	8	44
DEL TESORO	Maestro	Nacional	3.530	3.365	234	56	178
ESPIRITO SANTO	Maestro	Nacional	132	106	3	0	3
EXTERIOR	Maestro	Nacional	11.651	9.685	145	13	132
INDUSTRIAL	Maestro	Nacional	434	377	172	30	142
MERCANTIL	Maestro	Nacional	51.306	36.378	1.347	435	912
NACIONAL DE CRÉDITO	Maestro	Nacional	10.820	8.441	422	119	303
PLAZA	Maestro	Nacional	3.485	3.228	44	9	35
PROVINCIAL	Maestro	Nacional	58.888	39.289	2.012	367	1.645
SOBERANO	Maestro	Nacional	1.270	1.199	50	18	32
SOFITASA	Maestro	Nacional	4.238	3.404	146	31	115
VENEZOLANO DE CRÉDITO	Maestro	Nacional	547	488	192	55	137
	Visa Superefactiva						
VENEZUELA	Maestro	Nacional	33.124	27.353	1.388	326	1.062

1/ Ubicados fuera de las agencias.

2/ Ubicados dentro de las agencias.

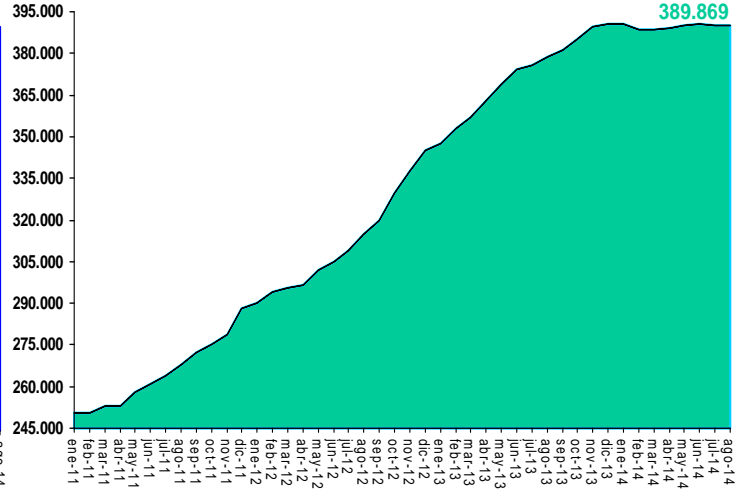
**ANEXO N° 5**  
**NÚMERO DE PUNTOS DE VENTA**

**TARJETA DE CRÉDITO**



Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones bancarias y cálculos propios.

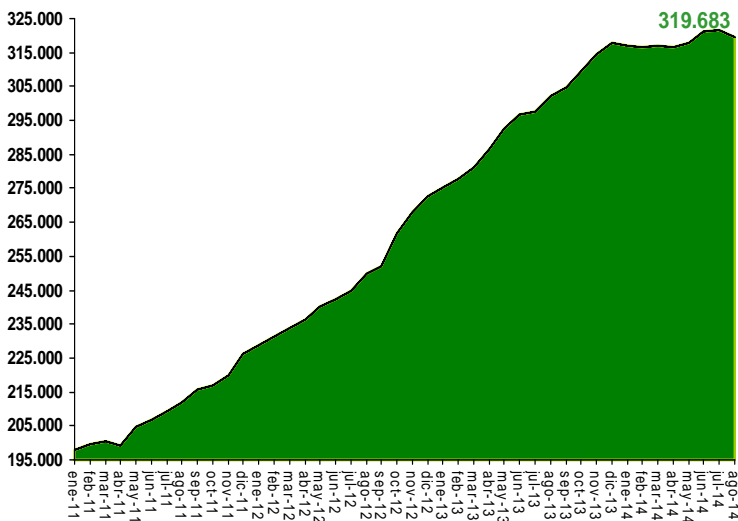
**TARJETA DE DÉBITO**



Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones bancarias y cálculos propios.

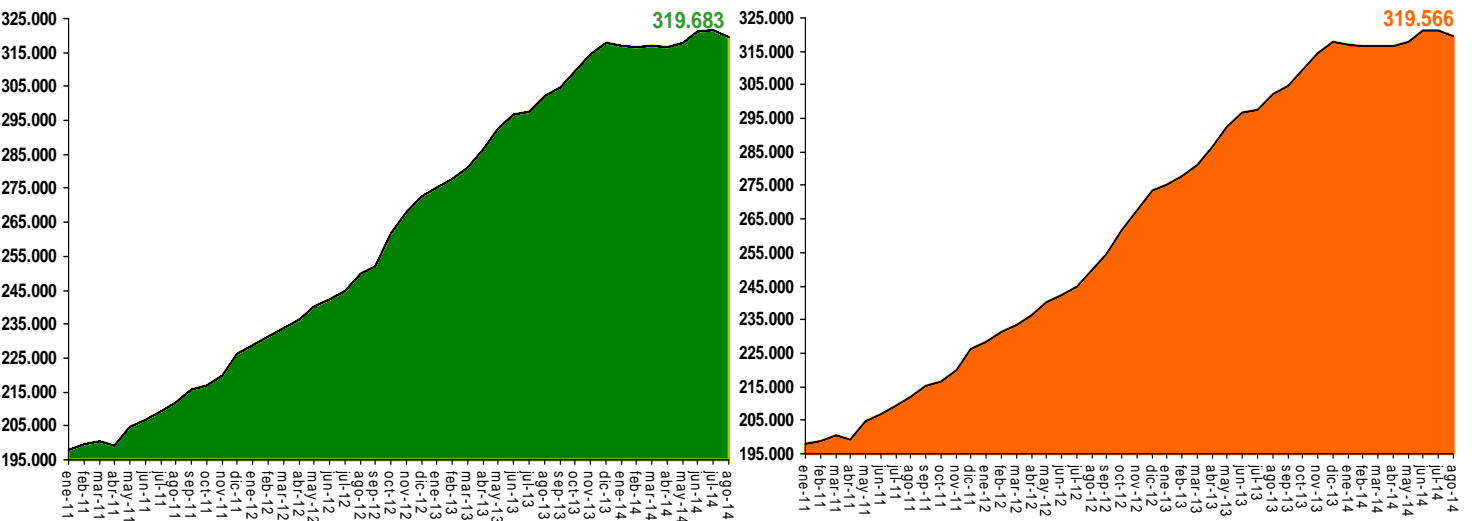
**ANEXO N° 6**  
**NÚMERO DE NEGOCIOS AFILIADOS**

**TARJETA DE CRÉDITO**



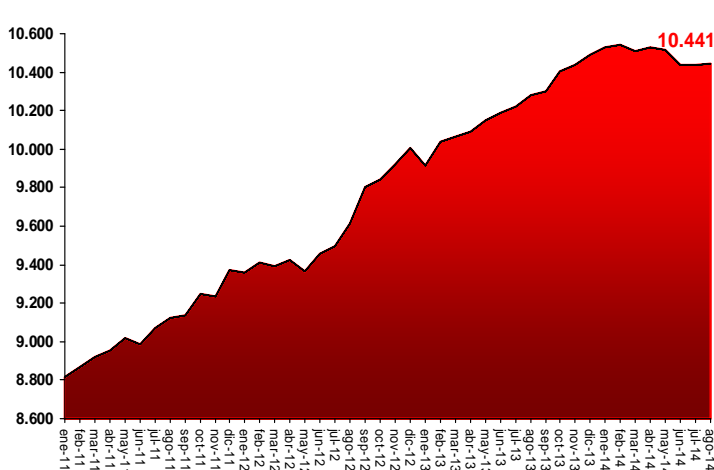
Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones bancarias y cálculos propios.

**TARJETA DE DÉBITO**

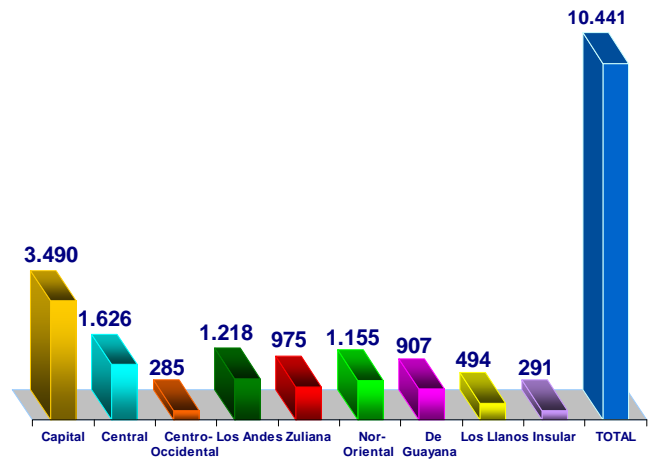


Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones bancarias y cálculos propios.

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



Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones bancarias y cálculos propios.



Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones bancarias y cálculos propios.

Caracas, 23 de octubre de 2014.

En mi carácter de Secretario Interino del Directorio, certifico la autenticidad del presente Aviso Oficial.

Comuníquese y publíquese.

Eudomar Tovar  
Primer Vicepresidente Gerente (E)

Publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 40525 de fecha 23 de Octubre de 2014