

## **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”**

**Junio 2013**

#### **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.

La cobertura de estas tarjetas es nacional e internacional y 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 11/06/2013 (G.O. N° 40.187 del 12/06/2013).

En este sentido, la mayoría de las instituciones bancarias se ubicaron en la tasa máxima de financiamiento. Sin embargo, se destaca que el Banco del Pueblo Soberano, en sus tarjetas Mastercard reportó las siguientes tasas de financiamiento: para el Nivel 1: 19%, Nivel 2: 21%, Nivel 3: 23% y Nivel 4: 25%; asimismo, tiene una tasa preferencial del 17% para microempresarios (sólo niveles 1 y 2). De igual manera, 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 su parte, para la tarjeta de crédito denominada “Cédula del Buen Vivir Bicentenario” del Banco de Venezuela, este Instituto mediante Aviso Oficial del 28/09/2010 (G.O. N° 39.521 del 30/09/2010), fijó en 15% la tasa de interés activa mínima anual a ser aplicada por las operaciones activas realizadas con dicha tarjeta. Igualmente, esa institución bancaria en la tarjeta de crédito identificada “Cédula del Buen Vivir Turismo”, presentó una tasa máxima de financiamiento del 18%.

Asimismo, el Banco del Tesoro tiene en circulación las tarjetas mencionadas en el párrafo anterior con las mismas características.

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 ofreció BFC Banco Fondo Común; no obstante, la mayoría de las instituciones bancarias financian a 36 meses.

Las tarjetas de crédito son aceptadas en 375.162 puntos de venta, instalados en 296.845 negocios afiliados en el país. Es importante señalar, que existen 81.704 negocios adicionales que sólo aceptan la tarjeta American Express de BOD y Corp Banca.

### **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.

Estas tarjetas pueden ser utilizadas sólo a nivel nacional y son recibidas en 374.055 terminales de puntos de venta, instalados en 296.537 negocios afiliados, así como en 10.189 cajeros automáticos (Anexo N° 4).

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	3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	1.413	1.294
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
ACTIVO	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	4.534	3.784
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
AGRÍCOLA	Mastercard	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	36	112	112
BANCARIBE	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	12.846	11.399
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
BANESCO	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	25	36	66.460	50.350
	Mastercard	1, 2, 3, 4			Nacional (1)				
	American Express (2)	1, 2, 4							
	Privada	2							
BANPLUS	Visa	3	28,92%	3,00%	Nacional	20	12 (6)	6.844	5.674
	Mastercard	1, 2, 3, 4			Nacional e Internacional		36		
BFC	Visa	1, 2, 3	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	60	7.548	6.750
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
BICENTENARIO	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	44.910	39.344
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
BOD	Visa	1, 2, 3	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	15.844	16.266
	Mastercard	1, 2, 3, 4				21	48		15.042
	American Express (2)	1, 2, 3, 4			Nacional (1)	20	36		16.266
	Privada	2							
CARONÍ	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	5.079	4.722
	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							
CORP BANCA	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	29.994	26.248
	Mastercard	1, 2, 3, 4				21	48		66.662
	American Express (2)	1, 2, 3, 4							
DEL SUR	Visa	1, 2, 3, 4	28,92%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	2.309	1.987
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
DEL TESORO	Visa	1, 2, 3, 4	28,00%	3,00%	Nacional e Internacional	21	36	4.234	3.799
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
	Privada	1 (4)	15,00%		Nacional (1)		24	19	3
		2 (5)	18,00%					18	16

Banco	Franquicia	Nivel	Tasa		Cobertura	Pago (días)	Financiamiento (meses)	Puntos de Venta	Negocios Afiliados	
			Financiera	Mora						
EXTERIOR	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional (3)	20	48	12.086	10.676	
	Mastercard	1, 2, 3, 4								
INDUSTRIAL	Visa	1, 2, 3 (7)	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	27	36	374	353	
	Mastercard	1, 2, 3								
	Privada	1	28,00%		Nacional (1)					
MERCANTIL	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	51.252	35.477	
	Mastercard	1, 2, 3, 4				22				
	Diners Club	2			Nacional (1)	20		18	1	
	Privada	1								
NACIONAL DE CRÉDITO	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	30	36	8.643	6.596	
	Mastercard	1, 2, 3, 4	26,00%					Nacional (1)	8	6
	Privada	1								
PLAZA	Visa	1, 2, 3, 4	28,92%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	3.551	3.263	
	Mastercard	1, 2, 3, 4								
PROVINCIAL	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	25	36	56.456	35.733	
	Mastercard	1, 2, 3, 4								
SOBERANO	Mastercard	1, 2, 3, 4	25,00% (8)	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	1.063	1.018	
SOFITASA	Visa	1, 2, 3	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	3.875	3.153	
	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	606	547	
	Mastercard	1, 2								
VENEZUELA	Visa	1, 2, 3	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	30	36	34.148	27.992	
	Mastercard	1, 2, 3, 4								
	American Express (2)	1, 2, 3								
	Privada	1	29,00%		Nacional (1)			24	828	250
			15,00% (4)							
		18,00% (5)			90	32				

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

(2) La franquicia ofrece tarjetas de cargo, en las que los consumos realizados durante un período deben ser pagados en su totalidad al final del mismo. Estas tarjetas no tienen financiamiento por lo cual no son consideradas tarjetas de crédito.

(3) Excepto Prepagadas y Visa Joven.

(4) Corresponde a la Cédula del Buen Vivir Bicentenario.

(5) Corresponde a la Cédula del Buen Vivir Turismo.

(6) Destinada sólo a un cliente mayorista.

(7) Posee una tarjeta (niveles 1 y 2), según convenio con la FANB con una tasa financiera de 22%.

(8) Posee diferentes tasas de financiamiento (para nivel 1: 19%, nivel 2: 21%, nivel 3: 23% y nivel 4: 25%). Asimismo, tiene una tasa preferencial del 17% para microempresarios (sólo niveles 1 y 2).

**ANEXO N° 2**  
**Beneficios ofrecidos por las franquicias al consumidor**

Niveles	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	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.	
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.	

Bancos	Franquicia	Nivel	Franquicia (1)	Banco
BANESCO	Visa	1, 2, 3, 4	-	Banesco On Line exclusivo; banca telefónica Banesco, descuento en alianzas comerciales, servicio de mensajería SMS. 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. Seguro de accidente en viajes. Acceso al programa Internacional Selects. Programa de lealtad Membership Rewards.	
	Privada (2)	2	-	
BANPLUS	Visa	3	-	Atención telefónica las 24 horas y envío de transacciones por SMS. Envío de resumen de abonos y cargos de la cuenta vía e-mail.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
BFC	Visa	1, 2, 3	-	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	-	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> .
	Mastercard	1, 2, 3, 4	<b>Niveles 3 y 4:</b> Priority Pass acceso a salas VIP en aeropuertos.	
BOD	Visa	1, 2, 3	-	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.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
	American Express	1, 2, 3, 4	Global Assist, servicio de asistencia médica y legal al viajero. Seguro de accidente en viajes. Acceso al programa Internacional Selects. Programa de lealtad Membership Rewards.	
	Privada (2)	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	-	
CORP BANCA	Visa	1, 2, 3, 4	-	Servicio de atención telefónica las 24 horas a través de 0500 MIBANCA. Servicio de Corp Line (Home Banking) para consulta de saldo, movimientos y pagos, a través de la página web <a href="http://www.corpbanca.com.ve">www.corpbanca.com.ve</a> .
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
	American Express	1, 2, 3, 4	Global Assist, servicio de asistencia médica y legal al viajero. Seguro de accidente en viajes. Acceso al programa Internacional Selects. Programa de lealtad Membership Rewards.	
DEL SUR	Visa	1, 2, 3, 4	-	Pago de sus tarjetas a través de la dirección <a href="http://www.delsur.com.ve">www.delsur.com.ve</a> , acceso a sus estados de cuenta digitales en la página web. Atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año, a través del 0500-DELSUR-0 (0500-335.7870) y 0501.999.9999. Mensajería SMS para información de transacciones, estados de cuenta y vencimiento de pago.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	

Bancos	Franquicia	Nivel	Franquicia <sup>(1)</sup>	Banco
DEL TESORO	Visa	1, 2, 3, 4	-	Atención personalizada en agencias y a través del 0800BANCA00 (0800-2262200). Emisión de Tarjeta bloqueada por su seguridad. Para poder usarla debe desbloquearla a través del 0801-2262200. Consulta de saldos, movimientos y estados de cuenta de la Tarjeta.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
	Privada <sup>(3)</sup>	1, 2	-	Tarjeta de Crédito Privada Turismo y Bicentenario. Producto crediticio sólo para personas con cuentas nóminas en el Banco del Tesoro.
EXTERIOR	Visa	1, 2, 3, 4	-	Atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año a través de EXTERIOR centro de contacto e-24 por el (0212)508.50.00. Consulta de saldos, movimientos y pago de sus tarjetas a través de internet e-24 en <a href="http://www.bancoexterior.com">www.bancoexterior.com</a> . Servicio gratuito de notificaciones vía SMS a través de EXTERIOR móvil e-24.
	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, a través del 0500-248.7325.
	Mastercard	1, 2, 3	-	
	Privada	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. Aceptación de la tarjeta Diners Club en Makro y en establecimientos afiliados a nivel nacional. Diners Club Awards, programa de bonificación de intereses por financiamiento y pago oportuno.  La Tarjeta Privada (Tarjeta Inteligente Caracas Country Club) tiene el beneficio del reintegro del 1% de los consumos facturados. Bolos Mercantil, en el cual, por cada consumo que realice acumula bolos canjeables aplicados a la deuda con la tarjeta.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
	Diners Club	2	Salones VIP en aeropuertos de Europa, Asia y Suramérica.	
	Privada <sup>(2)</sup>	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 y 0212-5975000 las 24 horas, y de la red de oficinas en sus horarios establecidos.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
	Privada <sup>(2)</sup>	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	-	Programa de Provimillas. Página Web: <a href="http://www.provincial.com">www.provincial.com</a> . Servicio de asistencia telefónica las 24 horas, los 365 días del año. Servicio de mensajería de texto (SMS) de movimientos inusitados en TDC.
	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 <sup>(2)</sup>	2	-	
VENEZOLANO DE CRÉDITO	Visa	1, 2, 4	-	-
	Mastercard	1, 2	-	

Bancos	Franquicia	Nivel	Franquicia (1)	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.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
	American Express	1, 2, 3	-	
	Privada (2)	1	-	La institución bancaria no cobra comisión, tarifa o recargo por la emisión de la tarjeta de crédito "Cédula del Buen Vivir Bicentenario" y "Cédula del Buen Vivir Turismo".

(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.

(3) Tarjetas propias del banco, sólo pasan por sus puntos de venta y por los del Banco de Venezuela.

#### 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	1.413	1.294	40	3	37
ACTIVO	Maestro	Nacional	4.534	3.784	35	3	32
AGRÍCOLA	Maestro	Nacional	112	112	70	2	68
BANCARIBE	Maestro	Nacional	12.846	11.399	221	22	199
BANESCO	Maestro	Nacional	66.460	50.350	1.634	466	1.168
BANPLUS	Maestro	Nacional	6.844	5.674	30	0	30
BFC	Maestro	Nacional	7.548	6.750	163	9	154
BICENTENARIO	Maestro	Nacional	44.910	39.344	1.179	376	803
BOD	Maestro	Nacional	15.844	16.266	544	302	242
CARONÍ	Maestro	Nacional	5.079	4.722	139	16	123
CITIBANK	Maestro	Nacional	0	0	15	0	15
CORP BANCA	Maestro	Nacional	29.994	26.248	214	58	156
DEL SUR	Maestro	Nacional	2.309	1.987	47	7	40
DEL TESORO	Maestro	Nacional	4.234	3.799	268	96	172
EXTERIOR	Maestro	Nacional	12.086	10.676	145	14	131
INDUSTRIAL	Maestro	Nacional	374	353	212	65	147
MERCANTIL	Maestro	Nacional	51.252	35.477	1.361	541	820
NACIONAL DE CRÉDITO	Maestro	Nacional	8.643	6.596	376	104	272
PLAZA	Maestro	Nacional	3.551	3.263	37	9	28
PROVINCIAL	Maestro	Nacional	56.456	35.733	1.862	340	1.522
SOBERANO	Maestro	Nacional	1.063	1.018	52	19	33
SOFITASA	Maestro	Nacional	3.875	3.153	139	27	112
VENEZOLANO DE CRÉDITO	Maestro	Nacional	480	547	189	54	135
	Visa Supereflectiva						
VENEZUELA	Maestro	Nacional	34.148	27.992	1.217	309	908

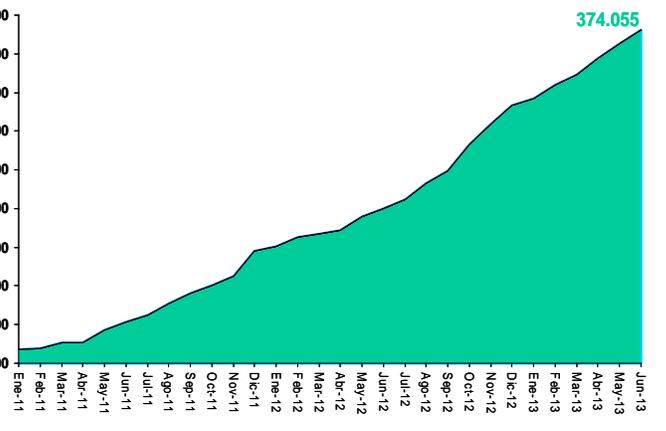
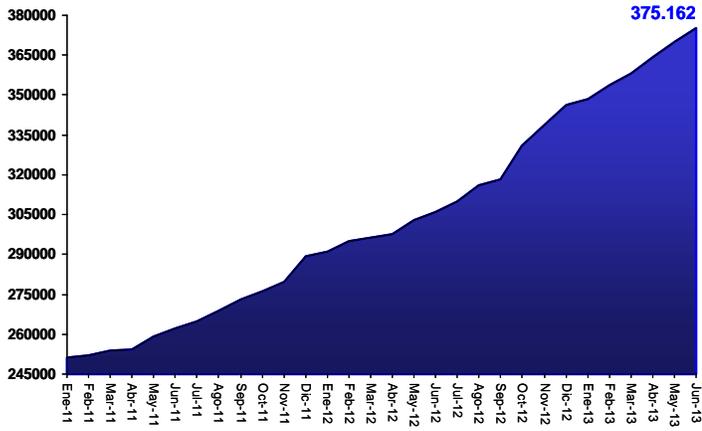
1/ Ubicados fuera de las agencias.

2/ Ubicados dentro de las agencias.

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

**TARJETA DE CRÉDITO**

**TARJETA DE DÉBITO**



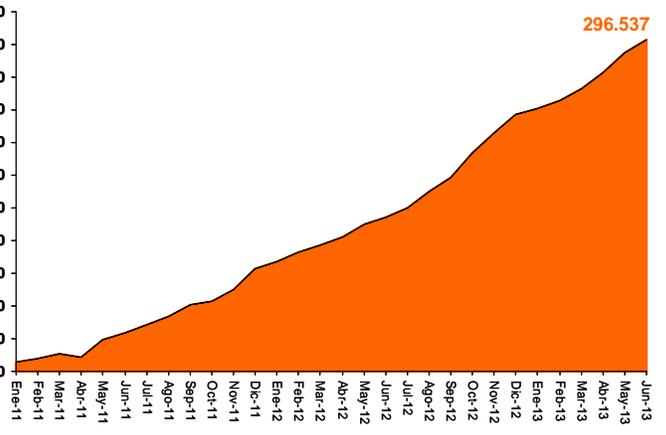
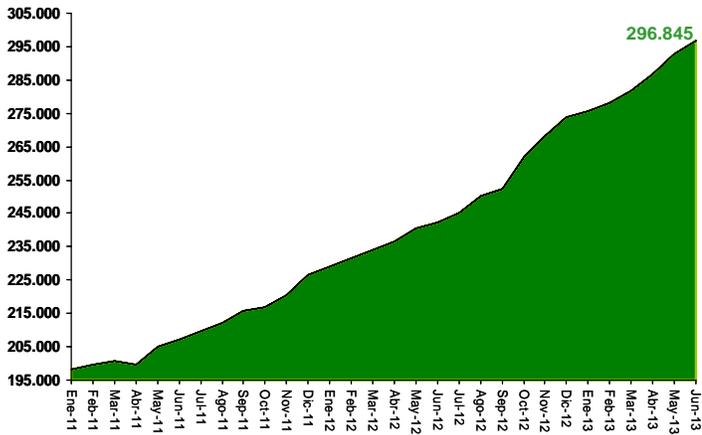
Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones Bancarias. Cálculos propios

Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones Bancarias. Cálculos propios

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

**TARJETA DE CRÉDITO**

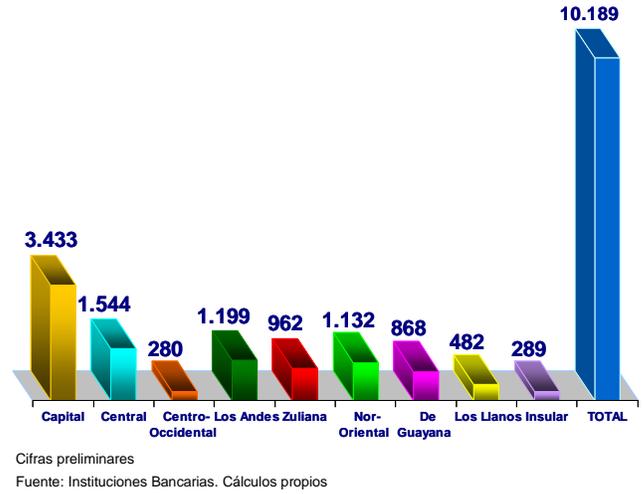
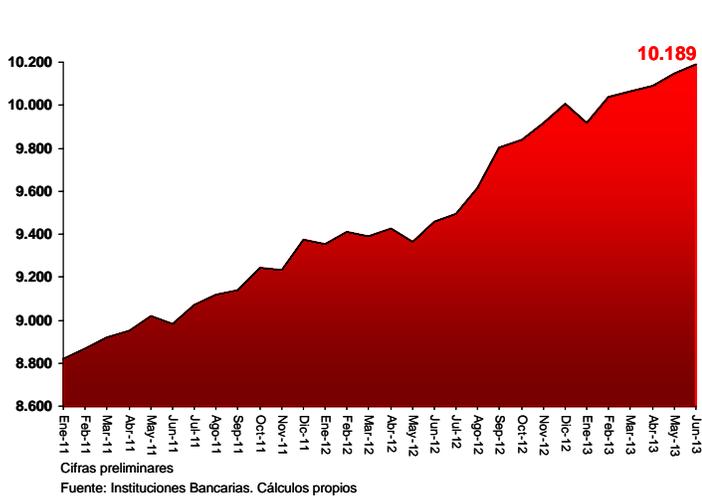
**TARJETA DE DÉBITO**



Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones Bancarias. Cálculos propios

Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones Bancarias. Cálculos propios

## CAJEROS AUTOMÁTICOS



Caracas, 27 de agosto de 2013.

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

Comuníquese y publíquese.

José Salamat Khan Fernández  
Primer Vicepresidente Gerente (E)

Publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 40.237 de fecha 27 de agosto de 2013