



**BANCO CENTRAL DE VENEZUELA
VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES NACIONALES
UNIDAD DE ANÁLISIS DEL MERCADO FINANCIERO**

**Instructivo para las Instituciones Financieras
Sistema Comparativo de Tarjetas de Crédito y Débito**

Caracas, 7 de agosto de 2009

Contenido

Introducción.....	3
I. Administración del Sistema.....	4
II. Página de Inicio (Ingreso al Sistema).....	5
III. Pantalla Principal.....	7
IV. Tarjeta Débito.....	9
V. Tarjeta Crédito.....	12
VI. Regiones (POS-ATM-NA).....	15
VII. Reportes.....	16
VIII. Contacto.....	18
IX. Instructivo y tutorial.....	19

Introducción

Con la entrada en vigencia de la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y Demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, el 22 de septiembre de 2008 (Gaceta Oficial N° 39.021), y de conformidad con lo establecido en los artículos 45 y 46 de la misma, le corresponde a este Instituto la elaboración y publicación de un “Estudio Comparativo de Tarjetas de Crédito y Débito”, con periodicidad mensual, con base en la información suministrada, con carácter de declaración jurada, por las instituciones financieras emisoras de tarjetas.

Dentro de este contexto, la Unidad de Análisis del Mercado Financiero (UNAMEF), adscrita a la Vicepresidencia de Operaciones Nacionales, junto a la Gerencia de Comunicaciones Institucionales, diseñó el sistema electrónico denominado ***Sistema Comparativo de Tarjetas de Crédito y Débito***, a partir del cual las instituciones financieras, a través de la WEB del BCV, pueden registrar la información.

El uso de este Sistema tiene una doble finalidad:

- **Para el Banco Central de Venezuela:**
 - a) hacer más eficiente el proceso de captura de la información y,
 - b) generar reportes que faciliten la elaboración del Estudio Comparativo, acortando los tiempos de publicación.
- **Para las instituciones financieras:**
 - a) cumplir con el reporte de la información dentro del tiempo establecido en dicha Ley (los primeros 5 días de cada mes) y,
 - b) responsabilizarse por el registro de la data y su veracidad.

I. Administración del Sistema

Es responsabilidad de la UNAMEF la administración del Sistema, en lo que se refiere a la apertura y cierre del mismo, así como de la entrega de la clave de acceso a cada institución financiera (por primera vez o por cambio).

Esta Unidad debe informar a las instituciones financieras sobre las modificaciones, actualizaciones o cualquier otra acción relacionada con el Sistema que afecte el ingreso de éstas.

Cualquier duda o inconveniente que pueda surgir a alguna institución financiera, ésta debe consultarlo con la UNAMEF por: vía telefónica, correo electrónico o escrito, según sea el caso.

El registro de la data la realiza en forma manual el usuario designado por cada institución financiera, quien a su vez es el responsable de su veracidad junto con el Jefe del área que se encuentre registrado en el Sistema.

II. Página de Inicio (Ingreso al Sistema)

Para realizar la carga de la información en el Sistema, las instituciones financieras deben ingresar, a través de la Web, a la siguiente dirección:

<http://www.bcv.org.ve/unamef/tdc>

Cada institución cuenta con un identificador de usuario y una clave (contraseña), los cuales son administrados por la UNAMEF. Asimismo, el Sistema posee elementos adicionales de seguridad.

Uno de estos elementos es la CAPTCHA -acrónimo de Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart- (Prueba de Turing pública y automática para diferenciar a máquinas y humanos):



El responsable de registrar la información debe percatarse cuidadosamente de la imagen para colocar asertivamente los caracteres en el campo correspondiente, los cuales deben ir en letra mayúscula. El carácter "0" siempre es el número cero (0).

BANCO CENTRAL DE VENEZUELA SISTEMA COMPARATIVO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

06/08/2009 9:03:22

Inicio de Sesión

Usuario: p00000aa

Clave: *****

F5B8EA10 F5B8EA10

Por favor ingrese los caracteres de la imagen en letra mayúscula.

ACEPTAR

Tanto el usuario como la clave son entregados a cada institución financiera en un sobre cerrado por la UNAMEF. En caso de que alguna institución requiera efectuar un cambio de contraseña, debe notificarlo por escrito a esa Gerencia con diez (10) días de antelación a la fecha de reporte de la información.

Los datos que inicialmente se encuentran registrados en el Sistema son los correspondientes al mes inmediato anterior a cuando se inicia el uso del Sistema por parte de los bancos, los cuales serán reemplazados por los correspondientes al mes siguiente.

El Sistema no guarda datos históricos; es decir, la información que se registre es la que aparece en el Sistema, no podrá obtenerse información de meses anteriores.

III. Pantalla Principal

En la parte superior de la pantalla se encuentra el nombre de la institución financiera.

En esta pantalla se muestra la información de contacto; es decir, la persona responsable de la veracidad de la información (**Responsable del área**), y con quien el BCV mantiene contacto para la solicitud de la data, aclaratorias o requerimientos de información adicional (**Persona contacto**).

BANCO CENTRAL DE VENEZUELA

SISTEMA COMPARATIVO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

INICIO INSTRUCTIVO REPORTE SALIR

INSTITUCION BANCO XXXXXXXXXXXX

RESPONSABLE DEL AREA

Nombre y Apellido: NOMBRE APELLIDO

Teléfono de contacto: 555-5555

Correo Electrónico: correo@banco.com

PERSONA CONTACTO

Nombre y Apellido: CONTACTO NUEVO

Teléfono de contacto: 555-5551 EXT 8001

Correo Electrónico: correo3@banco.com

MODIFICAR

Seleccione una de las opciones y haga el registro respectivo.

Seleccione <-----Opciones----->

ACEPTAR

Imagen 1. Pantalla de inicio.

Para guardar los datos en el sistema se debe hacer un clic sobre el botón **MODIFICAR**. Esta opción lleva a la pantalla donde debe incluir los datos del responsable del área y la persona contacto. En caso de existir un registro anterior, éste es sustituido al hacer un clic sobre el botón **MODIFICAR** y el sistema lo regresa a la pantalla de Inicio.

BANCO CENTRAL DE VENEZUELA **SISTEMA COMPARATIVO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO**

INICIO CONTACTO REPORTE SALIR

INSTITUCION: BANCO XXXXXXXXXXXX

A continuación se presentan los datos de contacto de la institución financiera, puede modificarlos. Recuerde mantener la confidencialidad de la información.

RESPONSABLE DEL AREA

*Nombre y Apellido: NOMBRE APELLIDO

*Teléfono de contacto: 555-0000

*Correo Electrónico: correo@banco.com

PERSONA CONTACTO

*Nombre y Apellido: CONTACTO NUEVO

*Teléfono de contacto: 555-0001

*Correo Electrónico: correo1@banco.com

(*) Campos Obligatorios

Modificar

Imagen 2.Modificación datos de contactos.

En todos los casos, el correo electrónico debe ser la dirección de correo institucional.

Seguidamente, al final de la pantalla, debe marcar **Seleccione** para escoger el tipo de tarjeta a que se refiere la información que va a registrar (débito, crédito) o regiones; éste último corresponde al número de puntos de venta (POS), cajeros automáticos (ATM) y negocios afiliados (NA) por regiones, luego haga un clic en **ACEPTAR**, inmediatamente aparece en pantalla la selección que permite comenzar a registrar la información.

IV. Tarjeta Débito

Al seleccionar la opción **Tarjeta de Débito**, aparece la pantalla que permite vaciar la información correspondiente a las tarjetas de débito según la franquicia de que se trate.

En **Seleccione Franquicia** puede escoger entre Maestro y Visa Superefectiva.

BANCO CENTRAL DE VENEZUELA

SISTEMA COMPARATIVO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

INICIO CONTACTO REPORTE SALIR

INSTITUCION: BANCO XXXXXXXXXXXX

TIPO DE TARJETA: Débito

Seleccione Franquicia <-----Seleccione----->

Recuerde: Es obligatorio colocar los Comentarios.


[Aquí](#)

Maestro

Visa Superefectiva

Imagen 3. Selección datos tarjeta de débito.

Al seleccionar una de ellas aparece la pantalla que indica el nombre de la **Franquicia** y los campos que debe llenar: **Cobertura, Puntos de Venta, Negocios Afiliados, Cajeros Automáticos (Total, Remotos y Agencias)**. El campo **Nº** (Total cajeros automáticos) realiza la sumatoria en forma automática y la cantidad aparece inmediatamente después que los campos **Remotos** y **Agencias** han sido llenados.

 **BANCO CENTRAL DE VENEZUELA** **SISTEMA COMPARATIVO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO**

INSTITUCION: BANCO XXXXXXXXXXXX
 FRANQUICIA: Maestro

INICIO CONTACTO REPORTE SALIR

Franquicia	Cobertura	Puntos de Venta	Negocios Afiliados	Cajeros Automáticos		
				Nº	Remotos/1	Agencias/2
Maestro	N/A	12	34	65	25	40

[Modificar](#)

N/A : No aplica (El servicio no es prestado por la institución).
 1/ Se refiere a los cajeros automáticos cuya ubicación no se encuentra dentro de las agencias del banco.
 2/ Se refiere a los cajeros automáticos ubicados dentro de las instalaciones de las agencias del banco.

[Regresar](#)

Imagen 4.Registro datos tarjeta de débito.

Para registrar los datos en el Sistema haga un clic sobre el botón **MODIFICAR**. Esta opción conduce a la pantalla anterior donde se recuerda escribir los **Comentarios** explicativos de los movimientos de las tarjetas de débito. Al pulsar en la palabra *Aquí* se despliega el campo de comentarios, los cuales son requisito indispensable para completar la actualización de los datos. Finalmente debe presionar **MODIFICAR** para guardar los comentarios. Éstos sustituyen al registro anterior.

BANCO CENTRAL DE VENEZUELA **SISTEMA COMPARATIVO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO**

INICIO CONTACTO REPORTE SALIR

Atención: Recuerde llenar el siguiente campo de comentarios, los mismos son requisito indispensable para completar la actualización de los datos.

Comentarios: Tarjeta de Débito

COMENTARIOS.....

Modificar

[Regresar](#)

Imagen 5.Registro comentarios tarjeta de débito.

Una vez registrados los comentarios, el Sistema muestra la pantalla anterior donde puede escoger otra **Franquicia**, de ser el caso; de lo contrario, marque la opción **Inicio**, localizada en la parte superior de esta pantalla, y el Sistema lo direcciona a la pantalla principal donde puede pulsar en **Seleccione** (al final de la página) la opción **Tarjeta de Crédito**.

V. Tarjeta Crédito

Al seleccionar la opción **Tarjeta de Crédito**, se despliega la pantalla que permite vaciar la información correspondiente a las tarjetas de crédito según la franquicia de que se trate: Visa, Mastercard, American Express, Privada y Diners Club.

The screenshot shows a web application interface for a credit card comparison system. At the top left is the logo of Banco Central de Venezuela. The main title is 'SISTEMA COMPARATIVO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO'. Below the title is a navigation menu with buttons for 'INICIO', 'CONTACTO', 'REPORTE', and 'SALIR'. The main content area displays the following information: 'Institucion: BANCO XXXXXXXXXXXX', 'Tipo de Tarjeta: Crédito', and a dropdown menu for 'Seleccione Franquicia'. The dropdown menu is open, showing the following options: 'Visa', 'Mastercard', 'American Express', 'Privada', and 'Diners Club'. Below the dropdown menu, there is a red note that reads: 'Recuerde: Es obligatorio colocar los comentarios Aquí'.

Imagen 6. Selección datos tarjeta de crédito.

Al seleccionar una de ellas, aparece la pantalla que indica el nombre de la **Franquicia** y los campos que debe llenar.

En el primer recuadro se encuentra: **Tasa Anual (%) Financiera y de Mora, Cobertura, Plazo de Pago (en días) y de Financiamiento (en meses), N° de Puntos de Venta.**

Cada una de estas variables está asociada a los distintos niveles de tarjeta de crédito; es decir:

- Nivel 1: Tarjetas clásicas y similares
- Nivel 2: Tarjetas doradas y similares
- Nivel 3: Tarjetas platinum y similares
- Nivel 4: Tarjetas black y similares

Niveles	Tasa Anual (%)		Cobertura	Plazo		Número	
	Financiera	Mora		Pago (días)	Financiamiento (meses)	Puntos de Venta	Negocios Afiliados
1	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
3	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
4	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Imagen 7.Registro datos tarjeta de crédito.

En el segundo recuadro se encuentran los **beneficios ofrecidos por las franquicias al consumidor**, sin costos, los cuales son los que las instituciones financieras brindan a sus clientes, otorgados por las propias franquicias.

Esta información es administrada exclusivamente por la UNAMEF, no puede ser modificada por las instituciones financieras.

Franquicia/Nivel	Beneficios
Visa/1	Seguro de accidentes de viajes. Centro de Asistencia Global.
Visa/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.
Visa/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.
Visa/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
Mastercard/1	Global Service, Master seguro de viajes.
Mastercard/2	Global Service, Master seguro de viajes, servicios de asistencia de viajes, Master seguro de autos.
Mastercard/3	Global Service, Master seguro de viajes, servicios de asistencia de viajes, master seguro de autos, Concierge, MasterAssit Plus.
Mastercard/4	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, MasterAssit Black, inconveniencia de viajes, protección de equipajes.
American/1	Seguro de accidentes en viajes. Servicios de asistencia en viajes. Acceso al programa Internacional Selects.
American/2	Seguro de accidente en viajes. Servicios de asistencia en viajes. Acceso al programa Internacional Selects.
American/3	Seguro de accidente en viajes. Servicios de asistencia en viajes. Acceso al programa Internacional Selects.

Imagen 8.Beneficios otorgados por las franquicias.

En el tercer recuadro se dispone de otros beneficios que los bancos compran en forma opcional a las franquicias, y los propios de cada institución financiera.

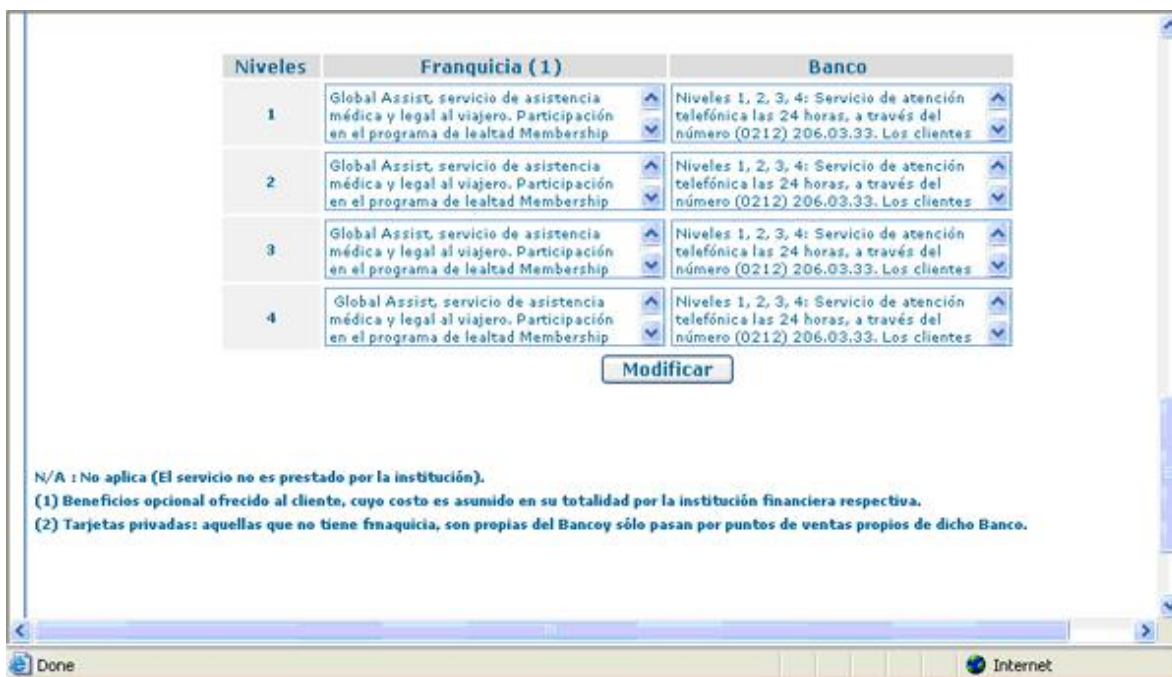


Imagen 9. Beneficios otorgados por las franquicias.

Para guardar los datos en el Sistema se debe pulsar **MODIFICAR**. Esta opción conduce a la pantalla anterior donde se recuerda escribir los **Comentarios** explicativos de los movimientos de las tarjetas de crédito, para lo cual debe hacer clic en la palabra **Aquí**. Dichos comentarios son requisito indispensable para completar la actualización de los datos. Finalmente debe pulsar **MODIFICAR** para guardarlos, sustituyéndose de esta manera el registro anterior.

Una vez guardados los comentarios, el Sistema mostrará la pantalla anterior donde puede escoger otra **Franquicia**, de ser el caso; de lo contrario, puede seleccionar la opción **Inicio**, localizada en la parte superior de esta pantalla, donde puede escoger en **Seleccione** (al final de la página) la opción **Regiones (POS-ATM-NA)**.

VI. Regiones (POS-ATM-NA)

Al seleccionar la opción **Regiones (POS-ATM-NA)**, se despliega la pantalla que permite vaciar la información correspondiente al **número de puntos de venta (POS)**, **cajeros automáticos (ATM)** y **negocios afiliados (NA)** por Estados.

En el caso de los ATM, éstos se encuentran clasificados en **Remotos** y **Agencias**, siendo los primeros aquellos que están ubicados fuera de las agencias, y los segundos, los localizados en las agencias mismas.

La información se debe vaciar por cada Estado y la misma se guarda en el Sistema al presionar el botón **MODIFICAR**. Ésta sustituye al registro anterior.

Una vez grabada la información, el Sistema muestra la pantalla principal.

Estado	Número			Puntos de Venta	Negocios Afiliados
	Remotos	Agencias	Total		
Área Metropolitana	12	19	31	2	2
Nueva Esparta	0	0	0	0	0
Vargas	0	0	0	0	0
Tachira	0	0	0	0	0
Anzoátegui	0	0	0	0	0
Aragua	0	0	0	0	0
Bolivar	0	0	0	0	0
Carabobo	0	0	0	0	0
Mérida	0	0	0	0	0
Falcón	0	0	0	0	0
Lara	0	0	0	0	0
Monagas	0	0	0	0	0
Guarico	0	0	0	0	0
Barinas	0	0	0	0	0
Cojedes	0	0	0	0	0
Zulia	0	0	0	0	0
Portuguesa	0	0	0	0	0
Trujillo	0	0	0	0	0
Amazonas	0	0	0	0	0
Miranda	0	0	0	0	0

Imagen 10. Registro datos regiones (POS-ATM-NA)

VII. Reportes

Muestra toda la información registrada por las instituciones financieras correspondiente al mes de análisis.

Esta opción se encuentra en la parte superior de la pantalla principal.

Para acceder a cada reporte seleccione en la palabra **Reporte** entre las opciones de **Débito** (Tarjetas de Débito), **Crédito** (Tarjetas de Crédito) y **Regiones** (N° de POS, ATM y Negocios Afiliados).



Imagen 11. Selección de reportes.

Según sea la opción seleccionada, se despliega la pantalla con la información correspondiente y la misma puede imprimirse al hacer un clic sobre el icono de impresión, ubicado en el extremo superior derecho.

Al marca **Regresar**, en el extremo inferior derecho, el Sistema despliega la pantalla anterior para escoger otro reporte, el cual igualmente se puede visualizar en pantalla o imprimirse.

Si no ha cargado la información del mes en estudio el reporte no tendrá data y el sistema mostrará la pantalla (Imagen 12).

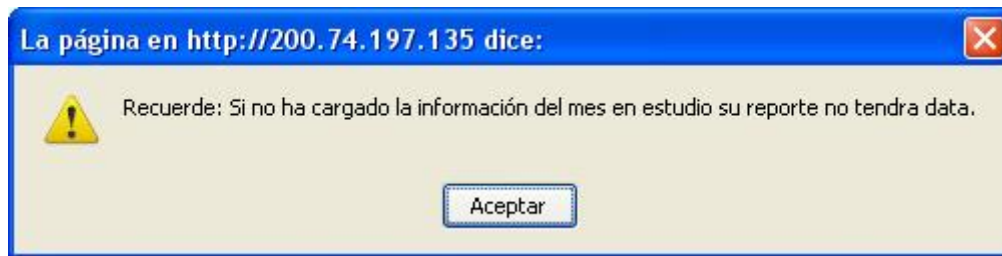


Imagen 12. Aviso reportes.

 **BANCO CENTRAL DE VENEZUELA** **SISTEMA COMPARATIVO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO**

INICIO CONTACTO INSTRUCTIVO SALIR

 Imprimir

INSTITUCION: BANCO XXXXXXXXXXXX

REPORTE GENERAL: Julio / 2009

Franquicia	Cobertura	Puntos de Venta	Negocios Afiliados	Cajeros Automáticos		
				Total Cajeros	Remotos 1/	Agencia 2/
Maestro	N/A	12	34	65	25	40

Franquicia	Cobertura	Puntos de Venta	Negocios Afiliados	Cajeros Automáticos		
				Total Cajeros	Remotos 1/	Agencia 2/
Visa Superefectiva	Otra	32	11	14	2	12

Comentarios

COMENTARIOS.....

N/A : No aplica (El servicio no es prestado por la institución).

1/ Se refiere a los cajeros automáticos cuya ubicación no se encuentra dentro de las agencias del banco.

2/ Se refiere a los cajeros automáticos ubicados dentro de las instalaciones de las agencias del banco.

[Regresar](#)

Imagen 13. Impresión de reportes.

Nota: El sistema sólo realiza impresiones del reporte del mes de estudio.

VIII. Contacto

En esta sección la institución financiera puede escribir cualquier comentario que permita mejorar la calidad de los servicios de información o realizar alguna solicitud. No se requiere disponer de correo electrónico, sólo debe escribir en los recuadros y hacer un clic en **Enviar**.

The screenshot shows a web interface for the 'SISTEMA COMPARATIVO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO' (Comparative System of Credit and Debit Cards). At the top left is the logo of the 'BANCO CENTRAL DE VENEZUELA'. The title 'SISTEMA COMPARATIVO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO' is centered at the top. Below the title is a navigation bar with four buttons: 'INICIO', 'REPORTE', 'INSTRUCTIVO', and 'SALIR'. The main content area is titled 'Contáctenos' (Contact Us). It contains a paragraph explaining that users can provide feedback to improve services. Below this is a form with two input fields: '* Nombre y Apellido:' and 'Correo electrónico:'. A large text area is labeled 'Preguntas y comentarios:'. Below the text area is a CAPTCHA image showing the characters 'C12E8B64'. A red instruction below the CAPTCHA reads 'Coloque los caracteres que se muestran en la imagen.' (Place the characters that are shown in the image.). To the right of the CAPTCHA is a red note: '(*) Campos Obligatorios' (Mandatory fields). At the bottom of the form are two buttons: 'Enviar' (Send) and 'Cancelar' (Cancel).

Imagen 14. Contáctenos.

IX. Instructivo y tutorial

En esta sección dispone del ***Instructivo para las Instituciones Financieras sobre el Sistema Comparativo de Tarjetas de Crédito y Débito***, en formato imprimible; así como un tutorial en línea.