

BANCO CENTRAL DE VENEZUELA

RIF G-20000110-0



INSTRUCTIVO DEL MOVIMIENTO TRANSACCIONAL

Febrero 2013

INSTRUCTIVO

Movimiento Transaccional

Operaciones y Canales

Objetivo del Documento

*Con este documento se pretende mostrar las definiciones de cada una de las categorías de información solicitadas a los bancos que cargan sus datos mensuales en la maqueta del Movimiento Transaccional, de tal forma que no exista ambigüedad ni **zonas grises** en la interpretación de la información provista.*

Descripción de la Plantilla

En el archivo de Movimiento Transaccional se han dispuesto cuatro hojas en excel: “Operaciones y Canales”, “Pagos en Comercios”, “Servicios Masivos”, y “Numero de Tarjetas en Circulación”.

La hoja “Operaciones y Canales” abarca toda la información correspondiente a las operaciones de consulta, retiro, transferencia y pago de servicios que realizan los clientes bancarios mediante los diferentes canales habilitados para ello.

La hoja “Pagos en Comercio” abarca la información sobre las operaciones de pago realizados con tarjeta, incluyendo las categorías relacionadas con el negocio de adquirencia (en terminales de punto de venta) y con el de emisión (tarjetas emitidas por la institución financiera). Si alguna institución solo actúa como emisor, entonces dejará en blanco los elementos incluidos en el apartado correspondiente a adquirencia.

La hoja “Servicios Masivos” abarca la información sobre las transacciones realizadas bajo la modalidad de procesamiento por lotes, por ejemplo: abonos de nómina, pagos a proveedores y domiciliaciones.

La hoja “Número de Tarjetas en Circulación” incorpora toda la información sobre las tarjetas que circulan en Venezuela, tanto activas como inactivas.

Las instituciones bancarias que llenen este formulario **deben abstenerse de incluir o eliminar filas y columnas al archivo**. Asimismo, no deben combinar ni dividir celdas. En su lugar se sugiere utilizar las columnas adyacentes para la colocación de notas u observaciones.

I. OPERACIONES Y CANALES

1. WEB

En esta sección del archivo deben colocarse los datos correspondientes a las transacciones ejecutadas por los clientes haciendo uso del sitio web de la institución bancaria¹.

1.1. Consultas

1.1.1. Sesiones abiertas

Número de ingresos al sitio web (sesiones abiertas) realizados por los clientes durante el mes. Esta línea solo requiere que se coloque la información del número de transacciones y no la de monto.

1.2. Avance de efectivo TDC

1.2.1 Avance de efectivo TDC

Avances de efectivo (volumen y valor) realizados durante el mes con cargo a una tarjeta de crédito y abonados sobre cuentas bancarias, utilizando para ello el canal web.

1.3. Transferencias

1.3.1. Entre cuentas del cliente

Transferencias (volumen y valor) realizadas durante el mes entre cuentas propias del cliente en el mismo banco a través del canal web.

1.3.2. Entre clientes del propio banco (a terceros)

Transferencias (volumen y valor) realizadas durante el mes entre cuentas de distintos clientes en el mismo banco a través del canal web.

1.3.3. A clientes de otros bancos (CCE)

Transferencias (volumen y valor) realizadas durante el mes a clientes de otros bancos, a través de la Cámara de Compensación Electrónica, bajo la modalidad de créditos directos, ordenadas individualmente a través de las funcionalidades del canal web (no debe incluirse los pagos a tarjetas de crédito en otros bancos puesto que los mismos cuentan con su propia categoría, ver punto 1.4.7.)

¹ Algunas instituciones bancarias ofrecen a sus clientes acceso a través de sitios web simplificados ajustados a las pantallas de dispositivos móviles (ej. tabletas o teléfonos inteligentes). Las operaciones realizadas en este tipo de sitios deben ser reportadas bajo el canal “Banca Móvil”.

1.3.4. A clientes de otros bancos (LBTR)

Transferencias (volumen y valor) realizadas durante el mes a clientes de otros bancos, a través del Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real, ordenadas individualmente a través de las funcionalidades del canal web.

1.4. Pagos

Pagos realizados para la cancelación de servicios (ej. electricidad, telefonía, etc.), impuestos o para cancelar las cuotas generadas por el uso de una tarjeta de crédito. Bajo esta sección sólo deben contabilizarse los pagos ordenados individualmente por los clientes a través de las funcionalidades del canal web. Es decir, no deben incluirse los pagos domiciliados o cargos automáticos.

1.4.1. Servicios y facturas en sitio web principal

Pagos (volumen y valor) realizados durante el mes para la cancelación de servicios (ej. electricidad, telefonía, etc.), recargas o facturas con cargo a alguna de las cuentas del cliente a través de las funcionalidades del sitio web principal de la institución².

1.4.2. Servicios y facturas en otros sitios web

Pagos (volumen y valor) realizados durante el mes para la cancelación de servicios (ej. electricidad, telefonía, etc.), recargas o facturas con cargo a una cuenta y tarjeta de crédito del cliente a través de las funcionalidades de otros sitios web operados por la institución.

1.4.3. Tributos

Pagos (volumen y valor) realizados durante el mes para la cancelación de tributos (tasas, impuestos y contribuciones) con cargo a alguna de las cuentas del cliente a través de las funcionalidades del canal web. Se deben incluir tanto los pagos realizados al RIF propio del usuario como a otros RIF que tenga autorizado pagar. Deben incluirse los pagos por servicios de notarias y tributarios regionales y nacional.

1.4.4. TDC propias en el mismo banco

Pagos (volumen y valor) realizados durante el mes para la cancelación de deudas de tarjetas de crédito del usuario del sitio web emitidas por su institución.

² Algunas instituciones bancarias operan otros sitios web dedicados exclusivamente a pagos de servicios y facturas. Si ese es el caso, las transacciones realizadas en tales sitios no deben ser sumadas con las que se realizan en el sitio principal sino que deben ser reportadas en la categoría adecuada para ellas, ver punto 1.4.2.).

1.4.5. TDC de terceros en el mismo banco

Pagos (volumen y valor) realizados durante el mes en el sitio web para la cancelación de deudas de tarjetas de crédito de otros clientes emitidas por la institución.

1.4.6. TDC de otros bancos (CCE)

Pagos (volumen y valor) realizados durante el mes en el sitio web para la cancelación de deudas de tarjetas de crédito emitidas por otras instituciones.

2. ATM

En esta sección del archivo deben colocarse los datos correspondientes a las transacciones ejecutadas por los clientes haciendo uso de los cajeros automáticos de la institución bancaria.

2.1. Consultas

Se refiere a cualquier transacción que implique la consulta de información ordenada por un cliente bancario a través de un ATM de la institución, por ejemplo: consulta de saldos y consulta de movimientos.

2.1.1. TDD propias

Número de transacciones de consulta realizadas durante el mes haciendo uso de una tarjeta de débito emitida por la institución. Esta línea solo requiere que se coloque la información del número de transacciones y no la de monto.

2.1.2. TDD otros bancos

Número de transacciones de consulta realizadas durante el mes haciendo uso de una tarjeta de débito emitida por otra institución. Esta línea solo requiere que se coloque la información del número de transacciones y no la de monto.

2.1.3. TDC propias

Número de transacciones de consulta realizadas durante el mes haciendo uso de una tarjeta de crédito emitida por la institución. Esta línea solo requiere que se coloque la información del número de transacciones y no la de monto.

2.1.4. TDC otros bancos

Número de transacciones de consulta realizadas durante el mes haciendo uso de una tarjeta de crédito emitida por otra institución. Esta línea solo requiere que se coloque la información del número de transacciones y no la de monto.

2.1.5. Actualizaciones de libreta

Número de actualizaciones de libreta de ahorros realizadas durante el mes en cajeros automáticos de la institución. Esta línea solo requiere que se coloque la información del número de transacciones y no la de monto.

2.2. Depósitos

Se refiere a las transacciones de depósito ordenadas por un cliente bancario a través de un ATM de la institución³.

2.2.1. Total de operaciones

Operaciones de depósito (volumen y valor) a cuentas de clientes realizadas durante el mes a través de los cajeros automáticos de la institución⁴.

2.3. Retiros

Se refiere a las transacciones de retiro ordenadas por un cliente bancario a través de un ATM de la institución con cargo a cuentas o tarjetas de crédito (avances de efectivo).

2.3.1. Libreta

Retiros de efectivo (volumen y valor) realizados durante el mes a través de los cajeros automáticos de la institución, haciendo uso de la libreta como medio de identificación del cliente⁵.

2.3.2. TDD propias

Retiros de efectivo (volumen y valor) realizados durante el mes a través de los cajeros automáticos de la institución, haciendo uso de una tarjeta de débito emitida por la misma institución.

2.3.3. TDD de otros bancos

Retiros de efectivo (volumen y valor) realizados durante el mes a través de los cajeros automáticos de la institución, haciendo uso de una tarjeta de débito emitida por otra institución.

³ Si la institución bancaria no cuenta con cajeros multifuncionales que permitan la realización de depósitos, se dejará en blanco toda la sección 2.2.

⁴ Las operaciones contabilizadas bajo esta categoría no deben contarse entre aquellas realizadas en el canal Oficina.

⁵ Si los cajeros automáticos de la institución no están habilitados para dispensar efectivo con una libreta, entonces se dejará esta categoría en blanco.

2.3.4. TDC propias (Avance de efectivo)

Retiros de efectivo (volumen y valor) realizados durante el mes a través de los cajeros automáticos de la institución, haciendo uso de una tarjeta de crédito emitida por la misma institución.

2.3.5. TDC de otros bancos (Avance de efectivo)

Retiros de efectivo (volumen y valor) realizados durante el mes a través de los cajeros automáticos de la institución, haciendo uso de una tarjeta de crédito emitida por otra institución.

2.4. Transferencias

2.4.1. Entre cuentas del cliente

Transferencias (volumen y valor) realizadas durante el mes entre cuentas propias del cliente en el mismo banco a través de los cajeros automáticos de la institución.

2.4.2. Entre clientes del propio banco (a terceros)

Transferencias (volumen y valor) realizadas durante el mes entre cuentas de distintos clientes en el mismo banco a través de los cajeros automáticos de la institución.

2.5. Pagos

Se refiere a pagos realizados a través de los cajeros automáticos de la institución para la cancelación de servicios y facturas (ej. electricidad, telefonía, etc.), o para cancelar las cuotas generadas por el uso de una tarjeta de crédito.

2.5.1. Servicios y facturas

Pagos (volumen y valor) realizados durante el mes para la cancelación de servicios (ej. electricidad, telefonía, etc.), recargas o facturas con cargo a alguna de las cuentas del cliente a través de las funcionalidades de los cajeros automáticos de la institución.

2.5.2. TDC en el mismo banco

Pagos (volumen y valor) realizados a través de un cajero automático durante el mes para la cancelación de deudas de tarjetas de crédito emitidas por la institución.

3. BANCA MÓVIL

En esta sección del archivo deben colocarse los datos correspondientes a las transacciones ejecutadas por los clientes haciendo uso de tecnologías especialmente

dirigidas al acceso a servicios bancarios mediante dispositivos móviles (ej.: tabletas y teléfonos inteligentes)⁶.

3.1. Consultas

3.1.1. Sesiones abiertas

Número de ingresos (sesiones abiertas) realizados por los clientes durante el mes. Esta línea solo requiere que se coloque la información del número de transacciones y no la de monto.

3.2. Avance de efectivo TDC

3.2.1. Avance de efectivo TDC

Avances de efectivo (volumen y valor) realizados durante el mes con cargo a una tarjeta de crédito y abonados sobre cuentas bancarias, utilizando para ello el canal de banca móvil.

3.3. Transferencias

3.3.1. Entre cuentas del cliente

Transferencias (volumen y valor) realizadas durante el mes entre cuentas propias del cliente en el mismo banco a través del canal de banca móvil.

3.3.2. Entre clientes del propio banco (a terceros)

Transferencias (volumen y valor) realizadas durante el mes entre cuentas de distintos clientes en el mismo banco a través del canal de banca móvil.

3.3.3. A clientes de otros bancos (CCE)

Transferencias (volumen y valor) realizadas durante el mes a clientes de otros bancos, a través de la Cámara de Compensación Electrónica, bajo la modalidad de créditos directos, ordenadas individualmente a través de las funcionalidades del canal de banca móvil (no debe incluirse los pagos a tarjetas de crédito en otros bancos puesto que los mismos cuentan con su propia categoría, ver punto 3.4.5.).

3.4. Pagos

Se refiere a pagos realizados para la cancelación de servicios (ej. electricidad, telefonía, etc.) y facturas o para cancelar las cuotas generadas por el uso de una tarjeta de crédito. Bajo esta sección sólo deben contabilizarse los pagos ordenados individualmente por los clientes a través de las funcionalidades del canal de banca móvil. Es decir, no deben incluirse los pagos domiciliados o cargos automáticos.

⁶ Este tipo de acceso se refiere al empleo de páginas web simplificadas ajustadas a las pantallas de dispositivos móviles (ej. tabletas o teléfonos inteligentes) o a aplicaciones desarrolladas para los distintos sistemas operativos de teléfonos móviles. No deben incluirse en esta sección las transacciones iniciadas mediante el envío de SMS puesto que las mismas tienen una sección aparte, ver punto 4.

3.4.1. Servicios y facturas

Pagos (volumen y valor) realizados durante el mes para la cancelación de servicios (ej. electricidad, telefonía, etc.), recargas o facturas con cargo a alguna de las cuentas del cliente a través de las funcionalidades del canal de banca móvil.

3.4.2. TDC propias en el mismo banco

Pagos (volumen y valor) realizados durante el mes a través de la banca móvil para la cancelación de deudas de tarjetas de crédito del usuario emitidas por su institución.

3.4.3. TDC de terceros en el mismo banco

Pagos (volumen y valor) realizados durante el mes a través de la banca móvil para la cancelación de deudas de tarjetas de crédito de otros clientes emitidas por la institución.

3.4.4. TDC de otros bancos (CCE)

Pagos (volumen y valor) realizados durante el mes a través de la banca móvil para la cancelación de deudas de tarjetas de crédito emitidas por otras instituciones.

4. SMS

En esta sección del archivo deben colocarse los datos correspondientes al envío y recepción de mensajes de texto asociados a la realización de operaciones bancarias.

4.1. Consultas

4.1.1. Saldo

Número de transacciones de consulta realizadas durante el mes haciendo uso de la funcionalidad de mensajería de texto de teléfonos móviles. Solo deben incluirse aquellas consultas ordenadas una a una por el cliente. No deben incluirse los envíos automáticos. Esta línea solo requiere que se coloque la información del número de transacciones y no la de monto.

4.2. Notificaciones

4.2.1. Notificaciones

Número de mensajes de texto enviados automáticamente a los clientes de la institución durante el mes. Deben incluirse las notificaciones automáticas al realizar pagos con tarjeta u otras operaciones transaccionales. No deben incluirse los mensajes de texto de promociones comerciales u otros relacionados con la gestión de los productos.

5. OFICINA

En esta sección del archivo deben colocarse los datos correspondientes a las transacciones ejecutadas por los clientes en las taquillas de la institución bancaria, lo cual incluye autobancos y taquillas externas.

5.1. Consultas

Se refiere a cualquier transacción que implique la consulta saldos o movimientos ordenada por un cliente bancario en una agencia de la institución.

5.1.1. Saldo

Número de transacciones de consulta de saldos o movimientos realizadas durante el mes en una agencia de la institución. Esta línea solo requiere que se coloque la información del número de transacciones y no la de monto.

5.1.2. Actualizaciones de libreta

Número de actualizaciones de libreta de ahorros realizadas durante el mes en agencias de la institución. Esta línea solo requiere que se coloque la información del número de transacciones y no la de monto.

5.2. Depósitos

Se refiere a las transacciones de depósito realizadas por los clientes a través de las taquillas de la institución.

5.2.1. Total de operaciones

Operaciones de depósito (volumen y valor) realizadas durante el mes a través de las taquillas de la institución. Deben incluirse todas las operaciones de depósito en cuentas corrientes o de ahorro. No deben incluirse en esta categoría los depósitos en cuentas recaudadoras hechos con planillas especiales.

5.2.2. Efectivo

Operaciones de depósito de efectivo realizadas durante el mes en taquillas de la institución⁷.

5.2.3. Cheques del propio banco

Operaciones de depósito de cheques del propio banco (volumen y valor) efectuadas por los clientes en las taquillas de la institución durante el mes.

⁷ Algunas instituciones permiten hacer depósitos de cheques y efectivo en una sola transacción. Si ese es el caso, estas operaciones deben colocarse bajo la categoría 5.2.5 Mixtas.

5.2.4. Cheques de otros bancos

Operaciones de depósito de cheques de otros bancos (volumen y valor) efectuadas por los clientes en las taquillas de la institución durante el mes.

5.2.5. Mixtas (efectivo y cheques)

Operaciones de depósito combinadas de cheques y efectivo (volumen y valor) efectuadas por los clientes en las taquillas de la institución durante el mes.

5.3. Instrumentos y medios

En esta sección se deben incluir algunos aspectos relacionados con el *back office* de las oficinas y los instrumentos de pago recibidos y procesados.

5.3.1. Efectivo depositado

Total del efectivo recibido a través de las taquillas y oficinas de la institución durante el mes. Si la institución opera cajeros automáticos que reciben efectivo como depósito, este debe ser contabilizado en esta categoría. En esta línea solo debe llenarse la columna del monto.

5.3.2. Cheques del propio banco depositados

Total de cheques del propio banco (volumen y valor) depositados por los clientes en las taquillas y oficinas de la institución durante el mes. Esta categoría debe recoger todos los cheques del propio banco recibidos para depósitos en cuenta o pagos (ej. pago de tarjetas de crédito). Si la institución opera cajeros automáticos que reciben cheques del propio banco en depósito, estos deben ser contabilizados en esta categoría.

5.3.3. Cheques de otros bancos depositados

Total de cheques de otros bancos (volumen y valor) depositados por los clientes en las taquillas y oficinas de la institución durante el mes. Esta categoría debe recoger todos los cheques de otros bancos recibidos para depósitos en cuenta o pagos (ej. pago de tarjetas de crédito). Si la institución opera cajeros automáticos que reciben cheques de otros bancos en depósito, estos deben ser contabilizados en esta categoría.

5.4. Pagos

5.4.1. Pago de servicios y facturas

Pagos (volumen y valor) realizados durante el mes para la cancelación de servicios (ej. electricidad, telefonía, etc.) o facturas a través de las taquillas de la institución. Deben incluirse los pagos con recibos de servicio, depósitos con planillas especiales y transacciones similares.

5.4.2. Pago de tributos

Pagos (volumen y valor) realizados durante el mes para la cancelación de tributos (tasas, impuestos y contribuciones) a través de las taquillas de la institución. Deben incluirse los pagos a notarias y los tributos regionales o nacionales, siempre que los mismos puedan identificarse.

5.4.3. Pago a TDC

Pagos (volumen y valor) realizados durante el mes para la cancelación de deudas de tarjetas de crédito a través de las taquillas de la institución.

5.5. Retiros

Se refiere a las transacciones de retiro ordenadas por un cliente bancario a través las taquillas de la institución con cargo a cuentas o tarjetas de crédito (avances de efectivo).

5.5.1. Libreta

Retiros de efectivo (volumen y valor) realizados durante el mes a través de las taquillas de la institución, haciendo uso de la libreta como medio de identificación del cliente.

5.5.2. Cheques pagados

Número de cheques (volumen y valor) pagados en taquillas de la institución durante el mes.

5.5.3. TDD propias

Retiros de efectivo (volumen y valor) realizados durante el mes a través de las taquillas de la institución, haciendo uso de una tarjeta de débito emitida por la institución como medio de identificación del cliente.

5.5.4. TDC propias (Avance de efectivo)

Retiros de efectivo (volumen y valor) realizados durante el mes a través de las taquillas de la institución, haciendo uso de una tarjeta de crédito.

5.5.5. Emisión de cheques de gerencia

Cheques de gerencia (volumen y valor) emitidos durante el mes por solicitud de los clientes de la institución.

5.6. Transferencias

5.6.1. Entre cuentas del cliente

Transferencias (volumen y valor) realizadas durante el mes entre cuentas propias del cliente en el mismo banco a través de las agencias o taquillas de la institución.

5.6.2. Entre clientes del propio banco (a terceros)

Transferencias (volumen y valor) realizadas durante el mes entre cuentas de distintos clientes en el mismo banco a través de las agencias o taquillas de la institución.

5.6.3. A clientes de otros bancos (CCE)

Transferencias (volumen y valor) realizadas durante el mes a clientes de otros bancos, a través de la Cámara de Compensación Electrónica, bajo la modalidad de créditos directos, ordenadas individualmente a través de las agencias o taquillas de la institución.

5.6.4. A clientes de otros bancos (LBTR)

Transferencias (volumen y valor) realizadas durante el mes a clientes de otros bancos, a través del Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real, ordenadas individualmente a través de las agencias o taquillas de la institución.

6. CALL CENTER

En esta sección del archivo deben colocarse los datos correspondientes a las transacciones ejecutadas por los clientes haciendo uso del servicio de atención telefónica de la institución bancaria.

6.1. Consultas

Se refiere a cualquier transacción que implique la consulta saldos o movimientos ordenada por un cliente bancario a través de servicio de atención telefónica.

6.1.1. Saldo

Número de transacciones de consulta de saldos o movimientos realizadas durante el mes a través de servicio de atención telefónica de la institución. Esta línea solo requiere que se coloque la información del número de transacciones y no la de monto.

6.1.2. Conformación de cheques

Número de transacciones (volumen y valor) de conformación telefónica de cheques realizada por los usuarios del servicio de atención telefónica de la institución.

6.2. Avance de efectivo TDC

6.2.1 Avance de efectivo TDC

Avances de efectivo (volumen y valor) realizados durante el mes con cargo a una tarjeta de crédito y abonados sobre cuentas bancarias, utilizando para ello el servicio de atención telefónica.

6.3. Transferencias

6.3.1. Entre cuentas del cliente

Transferencias (volumen y valor) realizadas durante el mes entre cuentas propias del cliente en el mismo banco a través del servicio de atención telefónica.

6.3.2. Entre clientes del propio banco (a terceros)

Transferencias (volumen y valor) realizadas durante el mes entre cuentas de distintos clientes en el mismo banco a través del servicio de atención telefónica.

6.4. Pagos

Pagos realizados para la cancelación de servicios y facturas (ej. electricidad, telefonía, etc.) o para cancelar las cuotas generadas por el uso de una tarjeta de crédito. Bajo esta sección sólo deben contabilizarse los pagos ordenados individualmente por los clientes a través de las funcionalidades del servicio de atención telefónica. Es decir, no deben incluirse los pagos domiciliados o cargos automáticos.

6.4.1. Servicios y facturas

Pagos (volumen y valor) realizados durante el mes para la cancelación de servicios (ej. electricidad, telefonía, etc.), recargas o facturas con cargo a alguna de las cuentas del cliente a través de las funcionalidades del servicio de atención telefónica.

6.4.2. TDC propias en el mismo banco

Pagos (volumen y valor) realizados durante el mes para la cancelación de deudas de tarjetas de crédito emitidas por la institución a través del servicio de atención telefónica.

7. POS

En esta sección del archivo deben colocarse los datos correspondientes a las transacciones ejecutadas por los clientes haciendo uso de los terminales de punto de venta (POS) como canal de distribución de servicios. En esta sección no se incluyen los pagos realizados utilizando estos dispositivos por cuanto los mismos se detallan en la hoja "Pagos en Comercio".

7.1. Consultas

Se refiere a cualquier transacción que implique la consulta de información ordenada por un cliente bancario a través de un POS de la institución, por ejemplo: consulta de saldos y consulta de movimientos.

7.1.1. Saldo

Número de transacciones de consulta de saldos o movimientos realizadas durante el mes a través de los POS de la institución. Esta línea solo requiere que se coloque la información del número de transacciones y no la de monto.

7.2. Retiros

7.2.1. TDD propias

Retiros de efectivo (volumen y valor) realizados durante el mes a través de los POS de la institución instalados en negocios afiliados para este servicio, haciendo uso de una tarjeta de débito emitida por la misma institución.

7.3. Pagos

7.3.1. Recargas

Pagos (volumen y valor) realizados durante el mes para recargas con cargo a alguna de las cuentas del cliente a través de las funcionalidades de los POS de la institución.

8. ALIANZAS / CORRESPONSALES NO BANCARIOS

En esta sección del archivo deben colocarse los datos correspondientes a las transacciones ejecutadas por los clientes en los comercios que fungen como alianza o corresponsales no bancarios de la institución.

8.1. Consultas

Se refiere a cualquier transacción que implique la consulta saldos o movimientos ordenada por un cliente bancario en una alianza o corresponsales no bancarios.

8.1.1. Saldo

Número de transacciones de consulta de saldos o movimientos realizadas durante el mes en una alianza o corresponsales no bancarios. Esta línea solo requiere que se coloque la información del número de transacciones y no la de monto.

8.2. Depósitos

Se refiere a las transacciones de depósito realizadas por los clientes a través de las alianzas o corresponsales no bancarios de la institución.

8.2.1. Total de operaciones

Operaciones de depósito (volumen y valor) realizadas durante el mes a través de las alianzas o corresponsales no bancarios de la institución. Deben incluirse todas las operaciones de depósito en cuentas corrientes o de ahorro.

8.3. Pagos

8.3.1. Pago de servicios y facturas

Pagos (volumen y valor) realizados durante el mes para la cancelación de servicios (ej. electricidad, telefonía, etc.), recargas o facturas a través de las alianzas o corresponsales no bancarios de la institución. Deben incluirse los pagos con recibos de servicio, depósitos con planillas especiales y transacciones similares.

8.3.2. Pago a TDC

Pagos (volumen y valor) realizados durante el mes para la cancelación de deudas de tarjetas de crédito a través de las alianzas o corresponsales no bancarios de la institución.

8.4. Retiros

Se refiere a las transacciones de retiro ordenadas por un cliente bancario a través de las alianzas o corresponsales no bancarios de la institución con cargo a cuentas o tarjetas de crédito (avances de efectivo).

8.4.1. TDD propias

Retiros de efectivo (volumen y valor) realizados durante el mes a través de las alianzas o corresponsales no bancarios de la institución, haciendo uso de una tarjeta de débito emitida por la institución.

8.4.2. TDC propias (Avance de efectivo)

Retiros de efectivo (volumen y valor) realizados durante el mes a través de las alianzas o corresponsales no bancarios de la institución, haciendo uso de una tarjeta de crédito emitida por la institución.

8.5. Transferencias

8.5.1. Entre cuentas del cliente

Transferencias (volumen y valor) realizadas durante el mes entre cuentas propias del cliente en el mismo banco a través de las alianzas o corresponsales no bancarios de la institución.

8.5.2. Entre clientes del propio banco (a terceros)

Transferencias (volumen y valor) realizadas durante el mes entre cuentas de distintos clientes en el mismo banco a través de las alianzas o corresponsales no bancarios de la institución.

II. PAGOS EN COMERCIOS

Esta hoja contiene la información relacionada con los pagos con tarjetas realizados en los comercios afiliados que las aceptan. Tal información es analizada desde la perspectiva del emisor y del adquirente. Asimismo, se incluyen renglones para los pagos originados en los comercios electrónicos con puntos de venta virtual. Las columnas de la hoja son las mismas que se indican para las operaciones y canales. Solo se deberán considerar para esta sección el volumen (número de operaciones) y monto (valor de las operaciones) de las operaciones exitosas.

1. POS

En esta sección se incorpora la información correspondiente a las operaciones de pago realizadas con tarjeta a través de los terminales de punto de venta y de sistemas tipo *merchant*⁸ instalados en los comercios afiliados de los bancos. No deben incluirse los pagos realizados por POS virtuales (comercio electrónico en Internet) puesto que estos tienen una sección dedicada en este mismo documento.

1.1. Adquirencia

Bajo este título se debe desglosar la información correspondiente a los pagos con tarjeta desde la óptica de los bancos dueños de los terminales de punto de venta involucrados en las operaciones. Dado que en muchos casos el banco adquirente está imposibilitado técnicamente para reconocer el tipo de tarjeta que está involucrada en una operación, solo se requieren los datos de las transacciones desagregadas en tarjetas de crédito y tarjetas de débito.

1.1.1. Tarjetas de crédito

Operaciones realizadas a través de los puntos de ventas de la institución con tarjetas que hacen uso de las infraestructuras dispuestas para tarjetas de crédito (Visa, Master Card, American Express, Diners Club, y cualquier otra infraestructura que genere tarifas de descuento propias de una tarjeta de crédito).

1.1.1.1. Propias

Operaciones de pago (volumen y valor) realizadas mediante los puntos de venta de la institución, durante el mes, usando tarjetas de crédito (ver 1.1.1) emitidas por la misma institución.

1.1.1.2. Otros bancos

Operaciones de pago (volumen y valor) realizadas mediante los puntos de venta de la institución, durante el mes, usando tarjetas de crédito (ver 1.1.1) emitidas por otras instituciones.

⁸ Se entenderá por sistema tipo *merchant* al software que habilita al sistema de una caja registradora para procesar los pagos presenciales en un comercio afiliado con la asistencia de algún dispositivo de lectura y entrada de datos.

1.1.2. Tarjetas de débito

Operaciones realizadas a través de los puntos de ventas de la institución con tarjetas que hacen uso de las infraestructuras dispuestas para tarjetas de débito (Maestro y cualquier otra infraestructura que genere tarifas de descuento propias de una tarjeta de débito).

1.1.2.1. Propias

Operaciones de pago (volumen y valor) realizadas mediante los puntos de venta de la institución, durante el mes, usando tarjetas de débito (ver 1.1.2) emitidas por la misma institución.

1.1.2.2. Otros bancos

Operaciones de pago (volumen y valor) realizadas mediante los puntos de venta de la institución, durante el mes, usando tarjetas de débito (ver 1.1.2) emitidas por otras instituciones.

1.2. Emisor

Bajo este título se debe desglosar la información correspondiente a los pagos con tarjeta desde la óptica de los bancos emisores de los plásticos. Dado que el banco emisor cuenta con toda la información sobre la naturaleza de las tarjetas involucradas en las operaciones, se requieren los datos de las transacciones desagregadas por función (crédito, débito, prepagadas y de marca privada).

1.2.1. Tarjetas de crédito

Operaciones realizadas con tarjetas de crédito emitidas por la institución con cargo a líneas de crédito.

1.2.1.1. Consumos en el país

Operaciones de pago (volumen y valor) realizadas durante el mes por los clientes con tarjetas de crédito (ver 1.2.1) emitidas por la institución dentro del territorio nacional.

1.2.1.2. Consumos en el extranjero

Operaciones de pago (volumen y valor) realizadas durante el mes por los clientes con tarjetas de crédito (ver 1.2.1) emitidas por la institución fuera del territorio nacional. El monto debe indicarse en bolívares, independientemente de la divisa en la que se hayan realizado los consumos.

1.2.2. Tarjetas de débito

Operaciones de pago (volumen y valor) realizadas durante el mes por los clientes con tarjetas de débito emitidas por la institución con cargo a cuentas corrientes o de ahorro.

1.2.3. Tarjetas prepagadas

Operaciones de pago (volumen y valor) realizadas durante el mes por los clientes con tarjetas prepagadas emitidas por la institución con cargo a fondos prepagados y resguardados por la propia institución. No deben incluirse las operaciones realizadas con tarjetas prepagadas cuyos fondos no estén bajo la responsabilidad jurídica de la institución.

1.2.4. Tarjetas de marca privada

Operaciones de pago (volumen y valor) realizadas durante el mes por los clientes con tarjetas de marca privada apoyadas en la infraestructura de la institución. Incluir en este renglón todas las tarjetas cuyos cargos se realicen sobre cuentas o líneas de crédito administradas por un tercero no bancario. Deben incluirse las operaciones realizadas con tarjetas de beneficios de alimentación y cualquier otra tarjeta emitida en alianza, siempre y cuando cumpla con lo definido anteriormente.

2. WEB (POS Virtuales)

En esta sección se incorpora la información correspondiente a las operaciones de pago realizadas con tarjeta a través de los puntos de venta virtuales instalados en los comercios electrónicos. No deben incluirse los pagos realizados por POS físicos y mediante sistemas tipo *merchant*.

2.1. Adquirencia

Bajo este título se debe desglosar la información correspondiente a los pagos con tarjeta desde la óptica de los bancos adquirentes involucrados en las operaciones. Dado que en muchos casos el banco adquirente está imposibilitado técnicamente para reconocer el tipo de tarjeta que está involucrada en una operación, solo se requieren los datos de las transacciones con tarjetas de crédito.

2.1.1. Tarjetas de crédito

Operaciones realizadas a través de los puntos de venta virtuales de la institución con tarjetas que hacen uso de las infraestructuras dispuestas para tarjetas de crédito (Visa, Master Card, American Express, Diners Club, y cualquier otra infraestructura que genere tarifas de descuento propias de una tarjeta de crédito).

2.1.1.1. Propias

Operaciones de pago (volumen y valor) realizadas mediante los puntos de venta virtuales de la institución, durante el mes, usando tarjetas de crédito (ver 2.1.1) emitidas por la misma institución.

2.1.1.2. Otros bancos

Operaciones de pago (volumen y valor) realizadas mediante los puntos de venta virtuales de la institución, durante el mes, usando tarjetas de crédito (ver 2.1.1) emitidas por otras instituciones.

2.2. Emisor

Bajo este título se debe desglosar la información correspondiente a los pagos con tarjeta desde la óptica de los bancos emisores de los plásticos involucrados en operaciones de comercio electrónico. Dado que el banco emisor cuenta con toda la información sobre la naturaleza de las tarjetas involucradas en las operaciones, se requieren los datos de las transacciones desagregadas por función (crédito, prepagadas y de marca privada).

2.2.1. Tarjetas de crédito

Operaciones de comercio electrónico realizadas con tarjetas de crédito emitidas por la institución con cargo a líneas de crédito.

2.2.1.1. Consumos en el país

Operaciones de pago en comercio electrónico (volumen y valor) realizadas durante el mes por los clientes con tarjetas de crédito (ver 2.2.1) emitidas por la institución y usada dentro del territorio nacional.

2.2.1.2. Consumos en el extranjero

Operaciones de pago en comercio electrónico (volumen y valor) realizadas durante el mes por los clientes con tarjetas de crédito (ver 1.2.1) emitidas por la institución y usada fuera del territorio nacional. El monto debe indicarse en bolívares, independientemente de la divisa en la que se hayan realizado los consumos.

2.2.2. Tarjetas prepagadas

Operaciones de pago en comercio electrónico (volumen y valor) realizadas durante el mes por los clientes con tarjetas prepagadas emitidas por la institución con cargo a fondos prepagados y resguardados por la propia institución. No deben incluirse las operaciones realizadas con tarjetas prepagadas cuyos fondos no estén bajo la responsabilidad jurídica de la institución.

2.2.3. Tarjetas de marca privada

Operaciones de pago en comercio electrónico (volumen y valor) realizadas durante el mes por los clientes con tarjetas de marca privada apoyadas en la infraestructura de la institución. Incluir en este renglón todas las tarjetas cuyos cargos se realicen sobre cuentas o líneas de crédito administradas por un tercero no bancario. Deben incluirse los pagos realizados con tarjetas de beneficios de alimentación y cualquier otra tarjeta emitida en alianza, siempre y cuando cumpla con lo definido anteriormente.

III. SERVICIOS MASIVOS

Esta hoja contiene la información relacionada con los pagos realizados bajo denominaciones masivas. Es decir, se refiere a pagos que usualmente son procesados por lote y que corresponden a un servicio prestado a personas jurídicas. Estos pagos han sido desagregados en tres servicios: domiciliaciones, pago de nóminas y pago a proveedores.

1. Domiciliaciones (originador/adquirente)

En esta sección se incorpora la información correspondiente a las operaciones de cobro efectivamente realizadas bajo la modalidad de domiciliaciones. En este instructivo, se entenderá como domiciliaciones todos los cobros automáticos ordenados por una empresa o un banco sobre la base de una autorización previa otorgada por el cliente dueño de los fondos para cargar su cuenta o línea de crédito. No deben incluirse los cobros realizados que hayan sido devueltos por causas técnicas o falta de fondos en las cuentas. Solo se incluirán las operaciones desde el punto de vista del banco originador del cobro o adquirente.

1.1. Cobro a TDC

Operaciones de cobro domiciliado efectivamente realizados (volumen y valor) durante el mes sobre líneas de crédito correspondientes a tarjetas de crédito emitidas por cualquier institución. Incluir los cobros realizados sobre tarjetas de crédito propias y de otros bancos.

1.2. Cobro a cuentas del mismo banco

Operaciones de cobro domiciliado efectivamente realizados (volumen y valor) durante el mes sobre cuentas corriente o de ahorro mantenidas en la institución.

1.3. Cobro a cuentas de otros bancos (CCE)

Operaciones de cobro domiciliado efectivamente realizados (volumen y valor) durante el mes sobre cuentas corriente o de ahorro mantenidas en otras instituciones bancarias.

2. Pago nómina (originador)

En esta sección se incorpora la información correspondiente a las operaciones de abono de nóminas ordenadas por el empleador.

2.1. Pago a cuentas del mismo banco

Operaciones de pago de nómina realizadas (volumen y valor) durante el mes a cuentas corriente o de ahorro mantenidas por los abonados en la institución.

2.2. Pago a cuentas de otros bancos (CCE)

Operaciones de pago de nómina realizadas (volumen y valor) durante el mes a cuentas corriente o de ahorro mantenidas por los abonados en otras instituciones bancarias.

3. Pago a proveedores

En esta sección se incorpora la información correspondiente a las operaciones de pago de proveedores ordenadas por una persona jurídica.

3.1. Pago a cuentas del mismo banco

Operaciones de pago de proveedores realizadas (volumen y valor) durante el mes a cuentas corriente o de ahorro mantenidas por los beneficiarios en la institución.

3.2. Pago a cuentas de otros bancos (CCE)

Operaciones de pago de proveedores realizadas (volumen y valor) durante el mes a cuentas corriente o de ahorro mantenidas por los beneficiarios en otras instituciones bancarias.

IV. NUM. TARJETAS EN CIRCULACIÓN

Esta hoja contiene la información relacionada con el número de plásticos emitidos y en circulación.

Se han incluido cuatro columnas que se detallan a continuación:

- ***Inventario de tarjetas emitidas y no activadas por el usuario.*** Se refiere al número de tarjetas cuyo plástico ha sido emitido pero que aun no se han activado. Este número debe ser reportado al cierre del mes.
- ***Tarjetas activas.*** Se refiere al número de tarjetas que están en manos de los clientes al cierre del mes y que se encuentran listas para usar. No deben incluirse las tarjetas que estén bloqueadas (bien por petición del usuario o de manera preventiva por sospecha de fraude) ni las que no puedan usarse por causa de la mora en el pago de una deuda asociada al plástico.
- ***Tarjetas bloqueadas.*** Se refiere al número de tarjetas bloqueadas durante el mes por petición del usuario o de manera preventiva por sospecha de fraude.
- ***Tarjetas suspendidas por mora.*** Se refiere al número de tarjetas suspendidas durante el mes como consecuencia del retraso en el pago de alguna deuda asociada al plástico.

1. Tarjetas de débito

1.1. Maestro

Información de tarjetas de débito que hacen uso de la red Maestro.

1.2. Visa

Información de tarjetas de débito que hacen uso de la red Visa.

2. Tarjetas de crédito

2.1. American Express

Información de tarjetas de crédito que hacen uso de la infraestructura de American Express.

2.2. Diners Club

Información de tarjetas de crédito que hacen uso de la infraestructura de Diners Club.

2.3. Mastercard

Información de tarjetas de crédito que hacen uso de la infraestructura de Mastercard.

2.4. Visa

Información de tarjetas de crédito que hacen uso de la infraestructura de Visa.

3. Tarjetas Prepagadas

Información sobre tarjetas emitidas por la institución con cargo a fondos prepagados y resguardados por la propia institución. No deben incluirse las tarjetas prepagadas cuyos fondos no estén bajo la responsabilidad jurídica de la institución.

3.1. Maestro

Información de tarjetas prepagadas (ver 3) que hacen uso de la red Maestro.

3.2. Mastercard

Información de tarjetas prepagadas (ver 3) que hacen uso de la infraestructura de Mastercard.

3.3. Visa

Información de tarjetas prepagadas (ver 3) que hacen uso de la infraestructura de Visa.

4. Tarjetas de Marca Privada

4.1. Marca Privada

Información de tarjetas de marca privada que hacen uso de cualquier infraestructura. Se deben incluir todas las tarjetas cuyos cargos se realicen sobre cuentas o líneas de crédito administradas por un tercero no bancario. Deben incluirse las tarjetas de beneficios de alimentación y cualquier otra tarjeta emitida en alianza, siempre y cuando cumpla con lo definido anteriormente.