

## **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”**

**Septiembre 2011**

#### **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 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 del sector bancario 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 del sector bancario, 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, desagregado 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 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 emiten 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 financiera emisora al tarjetahabiente por concepto del crédito.
- **Tasa de interés de mora:** Tasa promedio anual que cobra la institución financiera 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 ventas 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 08/09/2011 (G.O. N° 39.753 del 08/09/2011).

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, 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 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 los bancos financian a 36 meses.

Las tarjetas de crédito son aceptadas en 273.063 puntos de venta, instalados en 215.829 negocios afiliados en el país. Es importante señalar, que existen 69.664 negocios adicionales que sólo aceptan la tarjeta American Express de 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 272.009 terminales de puntos de ventas, instalados en 215.443 negocios afiliados así como en 9.136 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	866	796	
	Mastercard	1, 2, 3, 4								
ACTIVO	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	3.684	3.273	
	Mastercard	1, 2, 3, 4								
AGRICOLA	Mastercard	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	36	101	101	
BANCARIBE	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	7.801	6.722	
	Mastercard	1, 2, 3, 4								
BANESCO	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	25	36	47.532	34.603	
	Mastercard	1, 2, 3, 4								
	American Express (2)	1, 2			Nacional (1)					
	Privada	2								
BANPLUS	Visa	3	28,92%	3,00%	Nacional Nacional e Internacional	20	12 (8)	2.588	2.094	
	Mastercard	1, 2, 3					36			
BFC	Visa	1, 2, 3	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	60	3.480	3.025	
	Mastercard	1, 2, 3, 4								
BICENTENARIO	Visa	1, 2	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	17.191	15.947	
	Mastercard	1, 2								
BOD	Visa	1, 2, 3	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	18.702	19.082	
	Mastercard	1, 2, 3, 4								
	Privada	2			Nacional (1)					
CARONI	Visa	1, 2, 3	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	2.832	2.679	
	Mastercard	1, 2, 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	27.155	24.491	
	Mastercard	1, 2, 3, 4								
	American Express (2)	1, 2, 3, 4			Nacional e Internacional				21	48
DEL SUR	Visa	1, 2, 3, 4	28,92%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	2.034	1.497	
	Mastercard	1, 2, 3, 4								
DEL TESORO	Visa	1, 2, 3, 4	28,00%	3,00%	Nacional e Internacional	21	36	2.049	1.850	
	Mastercard	1, 2, 3, 4								
	Privada	1	15,00% (4)		Nacional (1)			24	0 (6)	0 (7)
		2	18,00% (5)							
EXTERIOR	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional (3)	20	48	4.855	3.983	
	Mastercard	1, 2, 3, 4								

Banco	Franquicia	Nivel	Tasa		Cobertura	Pago (días)	Financiamiento (meses)	Puntos de Venta	Negocios Afiliados	
			Financiera	Mora						
GUAYANA	Visa	1, 2	28,92%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	1.883	1.617	
	Mastercard	1, 2, 3, 4								
INDUSTRIAL	Visa	1, 2, 3 <sup>(10)</sup>	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	27	36	129	22	
	Mastercard	1, 2, 3	28,00%		Nacional (1)					
	Privada	1								
MERCANTIL	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	43.056	29.106	
	Mastercard	1, 2, 3, 4				22				
	Diners Club	2			Nacional (1)	20		18	1	
	Privada	1								
NACIONAL DE CREDITO	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	30	36	6.250	5.319	
	Mastercard	1, 2, 3, 4	26,00%					Nacional (1)	35	14
	Privada	1								
PLAZA	Visa	1, 2, 3, 4	28,92%	3,00%	Nacional e Internacional	20	24 <sup>(9)</sup>	3.332	2.946	
	Mastercard	1, 2, 3, 4								
PROVINCIAL	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	25	36	43.666	29.925	
	Mastercard	1, 2, 3, 4								
SOBERANO	Mastercard	1, 2, 3, 4	25,00% <sup>(11)</sup>	3,00%	Nacional e Internacional	30	36	2	2	
SOFITASA	Visa	1, 2, 3	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	20	36	3.475	2.454	
	Mastercard	1, 2, 3, 4								
	Privada	2			Nacional (1)					
VENEZOLANO DE CREDITO	Visa	1, 2	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	21	24	485	454	
	Mastercard	1, 2								
VENEZUELA	Visa	1, 2, 3	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	30	36	28.941	23.523	
	Mastercard	1, 2, 3, 4								
	American Express <sup>(2)</sup>	1, 2, 3								
	Privada	1	29,00%		Nacional (1)			24	847	271
			15,00% <sup>(4)</sup>							
			18,00% <sup>(5)</sup>							

(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 cancelados 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) Para ser utilizadas sólo en puntos de venta del Banco de Venezuela.

(7) Para ser utilizadas en los puntos de venta del Banco de Venezuela que aceptan las Cédulas del Buen Vivir Bicentenario y Turismo.

(8) Destinada sólo a un cliente mayorista.

(9) Para el nivel 4 de Visa y Mastercard son 36 meses de financiamiento.

(10) Posee una tarjeta (niveles 1 y 2) convenio con las FANB y otra tarjeta (nivel 1) con FEDEINDUSTRIA, ambas con 22% de tasa financiera.

(11) 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 (Solo nivel 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, MasterAssit 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, MasterAssit Black, inconveniencia de viajes, protección de equipajes.	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 del día. 100% Banco Internet. Emisión de tarjetas adicionales con establecimiento de límites de acuerdo a la conveniencia del titular.
	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		
AGRICOLA	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	Atención telefónica por el 0501-999.99.99 / 0212-953.78.42.

Bancos	Franquicia	Nivel	Franquicia <sup>(1)</sup>	Banco
BANCARIBE	Visa	1, 2, 3, 4	<b>Nivel 4:</b> Protección de compras, seguro pérdida de equipaje, seguro demora de equipaje, garantía extendida.	<b>Nivel 3 y 4:</b> Plan de Millas Bancaribe.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	<b>Nivel 4:</b> Asistente personal.	
BANESCO	Visa	1, 2, 3, 4	-	Banesco On Line exclusivo; banca telefónica Banesco; descuento en alianzas comerciales, servicio 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	-	
	Privada <sup>(2)</sup>	2	-	
BANPLUS	Mastercard	1, 2, 3	-	Atención telefónica las 24 horas del día.
BFC	Visa	1, 2, 3	-	Acceso gratuito a BFC en línea para consultas, pagos y transferencias. Atención a través de más de 150 agencias a nivel nacional.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
BICENTENARIO	Visa	1, 2	-	Envío de estados de cuenta vía correo electrónico, consultas de saldo, movimientos, pagos y consultas a través de la página web: <a href="http://www.Bicentenario.com.ve">www.Bicentenario.com.ve</a> .
	Mastercard	1, 2	-	
BOD	Visa	1, 2, 3	-	Servicio de atención telefónica las 24 horas. Servicio BODInternet para la consulta 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	-	
	Privada <sup>(2)</sup>	2	-	
CARONI	Visa	1, 2, 3	-	Servicio de atención telefónica las 24 horas. Envío de estados de cuenta vía correo electrónico, cuando el cliente lo solicita.
	Mastercard	1, 2, 4	-	
CITIBANK	Visa	1, 2, 3	-	Envío de estados de cuenta vía correo electrónico, servicio telefónico las 24 horas del día 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> . <b>Niveles 1, 2, 3, 4:</b> Servicio de atención telefónica las 24 horas, a través de los números 0500-AMEX-500 y 0501-AMEX-500 (llamadas nacionales) y 0058-212-2060333 (llamadas internacionales). Los clientes de Corp Banca podrán realizar consultas de saldos y movimientos haciendo uso de Corp Line Personas, el servicio de Home Banking, a través de la página <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> , posibilidad de recibir sus estados de cuenta mensuales vía correo electrónico. Atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año, a través del 0500-DELSUR-0 (0500-335.7870) y 501.999.9999. Mensajería SMS para información de transacciones, estados de cuenta y vencimiento de pago.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	

Bancos	Franquicia	Nivel	Franquicia (1)	Banco
DEL TESORO	Visa	1, 2, 3, 4	-	Atención personalizada en agencias y a través del 0500-btesoro (0500-2837676). Emisión de tarjeta bloqueada por seguridad, para poder usarla debe desbloquearla a través del 0501-9999999. Consulta de saldos, movimientos y estados de cuenta de la tarjeta.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
	Privada (3)	1, 2	-	
EXTERIOR	Visa	1, 2, 3, 4	-	Operaciones bancarias en línea. Centro de contacto e-24. Llamadas de verificación de transacciones sospechosas, servicio SMS con notificaciones de transacciones en TDC, retiros en ATM en TDC y TDD e información sobre saldos y fechas de pago en TDC.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
GUAYANA	Visa	1, 2	-	Servicio de pago, movimientos, consulta de saldos y pagos a través de <a href="http://www.bancoquayana.net">www.bancoquayana.net</a> y atención telefónica las 24 horas.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
INDUSTRIAL	Mastercard	1, 2, 3	-	Servicio de Home Banking, a través de la página Web <a href="http://www.biv.com.ve">www.biv.com.ve</a> . Atención telefónica 24 horas, los 365 días del año, a través del 0500-248.7325.
	Visa	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 19.000 establecimientos afiliados a nivel nacional. Diners Club Awards, programa de bonificación de intereses por financiamiento y pago oportuno.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
	Diners Club	2	-	
	Privada (2)	1	-	
NACIONAL DE CRÉDITO	Visa	1, 2, 3, 4	-	Servicio BNCNET para consultas de saldos, movimientos y pago de las 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	-	
	Privadas (2)	1	-	
PLAZA	Visa	1, 2, 3, 4	-	Centro de atención telefónica las 24 horas; consulta de información vía Internet, en la dirección <a href="http://www.bancoplaza.com">www.bancoplaza.com</a> ; programa puntos plaza: programa de lealtad para clientes con productos del nivel 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 del día los 365 días del año. Candado Virtual (seguridad en tus tarjetas). Servicio de mensajería de texto (SMS) de movimientos inusitados en TDC.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
SOBERANO	Mastercard	1, 2	-	Atención telefónica los 365 días del año, las 24 horas, consulta de saldo, movimientos, pagos y estados de cuenta a través del 0800-MIBANCO y 0501999-99-99. Tasa para Microempresarios
		3, 4	-	Atención telefónica los 365 días del año, las 24 horas, consulta de saldo, movimientos, pagos y estados de cuenta a través del 0800-MIBANCO y 0501999-99-99.



Bancos	Franquicia	Nivel	Franquicia (1)	Banco
SOFITASA	Visa	1, 2, 3	-	Acceso vía internet al servicio de consultas de facturaciones, pagos y consumos a través de www.sofitasa.com. Programa de sofipuntos que se acumulan por pagos y consumos. Atención telefónica 24 horas y 365 días al año a través del 0500-SOFITEL. Mensajería informativa por MSM. Goza de beneficios de disfrute del Parque de Agua, ubicado en la ciudad de Maracaibo.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
	Privadas (2)	2	-	
VENEZOLANO DE CRÉDITO	Visa	1, 2	-	-
	Mastercard	1, 2	-	
VENEZUELA	Mastercard	1, 2, 3	-	Programa Juntos Sumamos Puntos, clave telefónica personal por el 0500 MICLAVE, clavenet personal por www.bancodevenezuela.com, servicio de asistencia telefónica para emergencia las 24 horas, los 365 días del año.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
	American Express	1, 2, 3	-	
	Privadas (2)	1	-	La tarjeta privada "Buen Vivir Bicentenario" y "Buen Vivir Turismo" están exoneradas de la cuota de emisión.

(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 los puntos de venta 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	866	796	28	1	27
ACTIVO	Maestro	Nacional	3.684	3.273	20	0	20
AGRICOLA	Maestro	Nacional	101	101	82	18	64
BANCARIBE	Maestro	Nacional	7.801	6.722	179	20	159
BANESCO	Maestro	Nacional	47.532	34.603	1.771	732	1.039
BANPLUS	Maestro	Nacional	2.588	2.094	14	0	14
BFC	Maestro	Nacional	3.480	3.025	149	11	138
BICENTENARIO	Maestro	Nacional	17.191	15.947	840	180	660
BOD	Maestro	Nacional	18.702	19.082	535	308	227
CARONI	Maestro	Nacional	2.832	2.679	96	12	84
CITIBANK	Maestro	Nacional	0	0	15	0	15
CORP BANCA	Maestro	Nacional	27.155	24.491	232	74	158
DEL SUR	Maestro	Nacional	2.034	1.497	47	7	40
DEL TESORO	Maestro	Nacional	2.049	1.850	201	78	123
EXTERIOR	Maestro	Nacional	4.855	3.983	140	13	127
GUAYANA	Maestro	Nacional	1.883	1.617	63	8	55
INDUSTRIAL	Maestro	Nacional	129	22	304	166	138
MERCANTIL	Maestro	Nacional	43.056	29.106	1.312	612	700
NACIONAL DE CREDITO	Maestro	Nacional	6.250	5.319	293	73	220
PLAZA	Maestro	Nacional	3.332	2.946	12	7	5
PROVINCIAL	Maestro	Nacional	43.666	29.925	1.299	267	1.032
SOBERANO	Maestro	Nacional	2	2	31	5	26

Bancos	Franquicia	Cobertura	Nº Puntos de Venta	Nº Negocios Afiliados	Cajeros Automáticos		
					Nº	Remotos 1/	Agencia 2/
SOFITASA	Maestro	Nacional	3.475	2.454	125	22	103
VENEZOLANO DE CREDITO	Maestro	Nacional	405	386	259	104	155
	Visa Superefectiva						
VENEZUELA	Maestro	Nacional	28.941	23.523	1.089	345	744

1/ Ubicados fuera de las agencias.

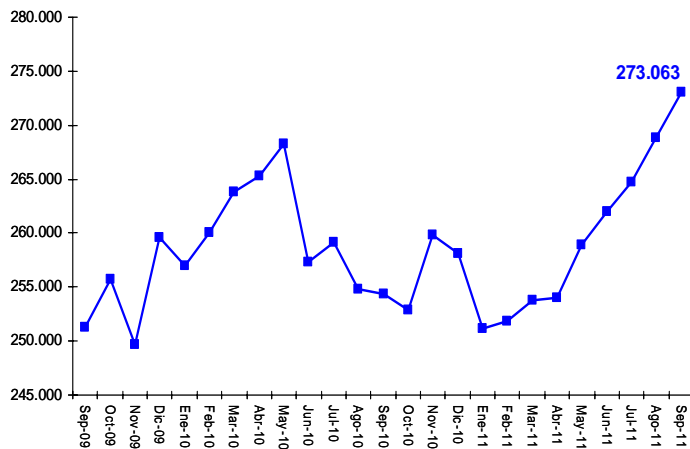
2/ Ubicados dentro de las agencias.

### ANEXO N° 5

#### NÚMERO DE PUNTOS DE VENTA

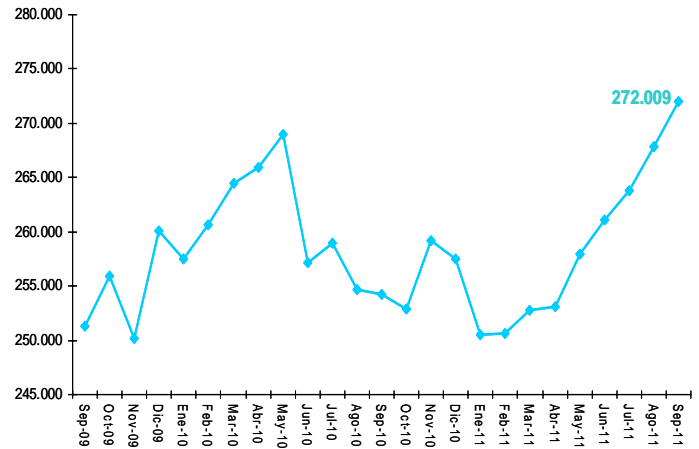
##### TARJETA DE CRÉDITO

##### TARJETA DE DÉBITO



Cifras preliminares

Fuente: Instituciones Bancarias. Cálculos propios



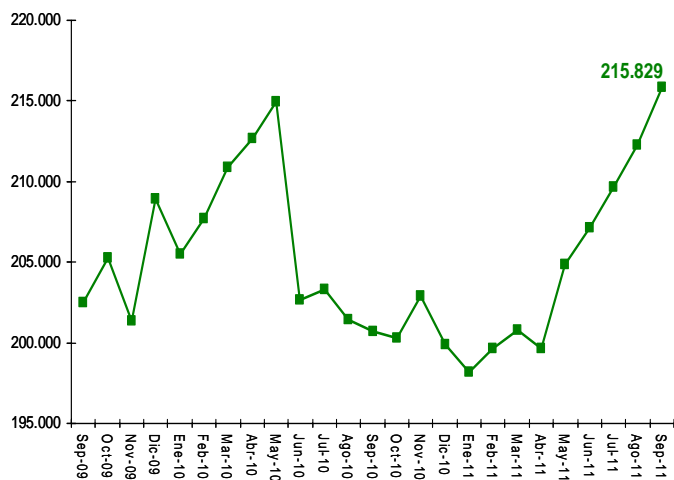
Cifras preliminares

Fuente: Instituciones Bancarias. Cálculos propios

ANEXO N° 6

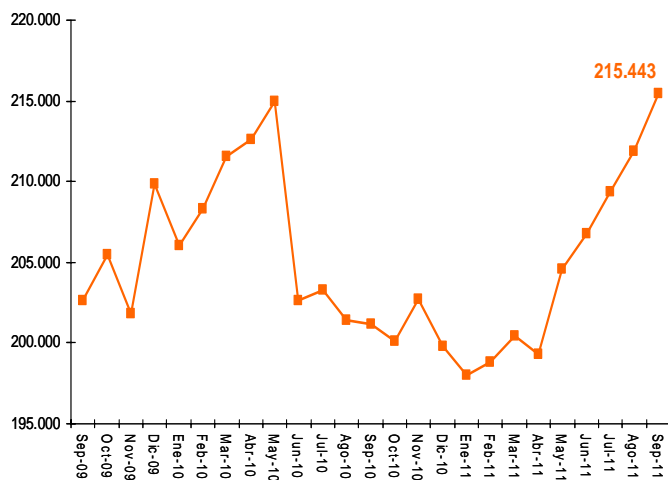
NÚMERO DE NEGOCIOS AFILIADOS

TARJETA DE CRÉDITO



Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones Bancarias. Cálculos propios

TARJETA DE DÉBITO

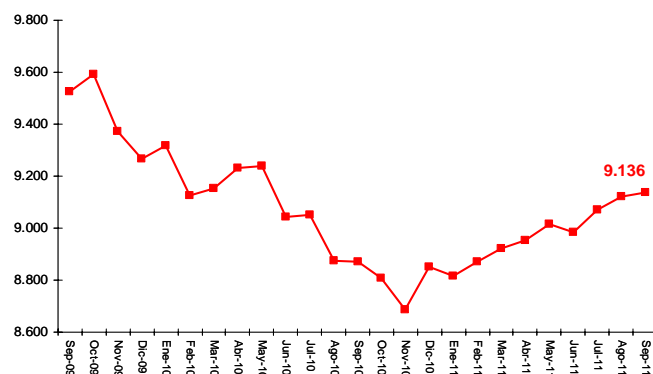


Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones Bancarias. Cálculos propios

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Regiones	Remotos 1/	Agencia 2/	Total
Capital	1.175	2.023	3.198
Central	547	886	1.433
Los Llanos	41	195	236
Centro-Occidental	301	714	1.015
Zulia	329	545	874
Los Andes	276	685	961
Nor-Oriental	198	580	778
De Guayana	111	301	412
Insular	85	144	229
<b>TOTAL</b>	<b>3.063</b>	<b>6.073</b>	<b>9.136</b>

1/ Ubicados fuera de las agencias.  
2/ Ubicados dentro de las agencias.  
Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones Bancarias. Cálculos propios



Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones Bancarias. Cálculos propios

Caracas, 27 de octubre de 2011

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

Comuníquese y publíquese.

Eudomar Tovar  
Primer Vicepresidente Gerente

Publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 39791 de fecha 2 de noviembre de 2011