

## **AVISO OFICIAL**

El Banco Central de Venezuela, de conformidad con lo previsto en el artículo 21 numeral 26 del Decreto 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”**

**Julio 2017**

#### **I. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL ESTUDIO**

La Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y Demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.021 de fecha 22 de septiembre de 2008, tiene por objeto garantizar el respeto y protección de los derechos de los usuarios y las usuarias de dichos instrumentos de pago, obligando al emisor de los mismos a otorgar información adecuada y no engañosa a los y las tarjetahabientes.

El presente “Estudio Comparativo de Tarjetas de Crédito y Débito” ha sido elaborado de conformidad con lo establecido en el artículo 45 de la mencionada Ley, donde se establece que el Banco Central de Venezuela debe publicar “un estudio comparativo de las tasas de financiamiento en tarjetas de crédito que incluya como mínimo lo siguiente: tasas de interés financieras, moratorias y beneficios adicionales que no impliquen costo adicional para el o la tarjetahabiente, cobertura, plazos de pago y el grado de aceptación”. Para ello se ha tomado como base la información suministrada, con carácter de declaración jurada, por parte de las instituciones bancarias emisoras de tarjetas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 46 de la misma Ley.

En todo caso, el Banco Central de Venezuela reitera que se encuentra facultado para sancionar administrativamente, de conformidad con lo previsto en el artículo 135 del Decreto 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 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del

Banco Central de Venezuela. Asimismo, el Banco Central de Venezuela cumple con advertir que el objetivo de este informe no es promover ni patrocinar en forma alguna el uso de tarjetas emitidas por las instituciones bancarias, ni de franquicias o marcas asociadas a las mismas.

En el caso de las tarjetas de crédito, el estudio comprende para cada tipo de tarjeta emitida por institución, los siguientes aspectos: tipo de tarjeta de crédito, tasa de interés de financiamiento y de mora, cobertura, plazo de pago y de financiamiento, número de puntos de venta y negocios afiliados, así como beneficios sin costo para el cliente. Igualmente, en el caso de las tarjetas de débito, se considera: cobertura, número de puntos de venta, negocios afiliados y cajeros automáticos, desagregados en cajeros remotos y en agencias.

## II. DEFINICIONES

- **Beneficios adicionales:** Beneficios o servicios que brinda la franquicia (o marca) y el emisor a los tarjetahabientes sin ningún costo adicional para éstos, que han sido calificados como tales por los emisores de tarjetas, no siendo por tanto responsable el Banco Central de Venezuela de dicha calificación ni sobre su otorgamiento o no a los y las tarjetahabientes.
- **Cobertura:** Ámbito geográfico o sector de mercado en el cual puede ser utilizada la tarjeta de crédito y la tarjeta de débito.
- **Emisor:** Empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito, así como las instituciones bancarias autorizadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, que emitan u otorguen tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, de uso nacional, internacional, o en ambas modalidades en el territorio nacional.
- **Franquicias:** Entidades que otorgan las licencias de emisión de tarjetas de crédito (Visa, Mastercard, American Express y Diners Club) y tarjetas de débito (Maestro y Visa).
- **Negocios afiliados:** Número de establecimientos comerciales que reciben pagos a través de la tarjeta en cuestión. Constituye un indicador del grado de aceptación.
- **Plazo de pago:** Período que transcurre desde la fecha de corte hasta el día máximo establecido por la institución bancaria para que el tarjetahabiente realice, al menos, el pago mínimo indicado en su estado de cuenta so pena de incurrir en mora.
- **Puntos de venta:** Número de terminales de punto de venta que pueden procesar pagos originados por la tarjeta en cuestión. Constituye un indicador del grado de aceptación.
- **Tarjeta de crédito:** Instrumento magnético, electrónico o de cualquier otra tecnología de identificación del o de la tarjetahabiente que acredita una relación contractual entre el emisor y el o la tarjetahabiente, en virtud del otorgamiento de un crédito a corto plazo o línea de crédito a favor del segundo, el cual podrá ser utilizado para la compra de bienes, servicios, cargos automáticos en cuenta u obtención de avance de dinero en efectivo, entre otros consumos.

- **Tarjeta de débito:** Instrumento magnético, electrónico o de cualquier otra tecnología que permite al o la tarjetahabiente realizar consumos o hacer retiros de dinero en efectivo con cargo automático a los haberes de su cuenta bancaria y que es emitida previa solicitud de parte del o de la titular de la cuenta bancaria.
- **Tarjetahabiente:** Persona natural o jurídica a la cual el Emisor, otorgue tarjetas de crédito, débito, prepagadas, y/o demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, para el uso de un crédito, línea de crédito o cargo en cuenta.
- **Tasa de interés de financiamiento:** Tasa promedio anual que cobra la institución bancaria emisora al tarjetahabiente por concepto del crédito.
- **Tasa de interés de mora:** Tasa promedio anual que cobra la institución bancaria emisora al tarjetahabiente por concepto de retrasos en los pagos. Tales intereses deben ser calculados sobre el saldo vencido y no sobre todo el capital originario.

### III. TARJETAS DE CRÉDITO

En esta sección se detallan las tasas de interés de financiamiento y de mora que las instituciones bancarias cobran a sus clientes por el uso de las tarjetas de crédito, la cobertura, los plazos de pago y de financiamiento, el número de puntos de venta y de negocios afiliados (Anexo N° 1), así como los beneficios adicionales que recibe el tarjetahabiente (Anexos N° 2 y 3).

Las tarjetas de crédito se encuentran clasificadas por niveles, de conformidad con Circular emitida por el Banco Central de Venezuela el 04/03/2008, la cual establece: Nivel 1 (clásicas y similares), Nivel 2 (doradas y similares), Nivel 3 (platinum y similares) y Nivel 4 (black y similares). Estas tarjetas operan bajo las franquicias Visa, Mastercard, American Express y Diners Club, y tienen cobertura nacional e internacional, en el caso de las tarjetas ofrecidas por la banca pública. Algunas instituciones bancarias ofrecen tarjetas privadas, las cuales son aceptadas exclusivamente en los comercios afiliados a nivel nacional.

En materia de tasas de interés aplicadas al público en general, 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 13/07/2017 (G.O. N° 41.192 del 13/07/2017). En este sentido, la mayoría de las instituciones bancarias se ubicaron en la tasa máxima de financiamiento. Sin embargo, el Banco Nacional de Crédito, en su tarjeta privada, presentó una tasa del 26% y el Banco del Tesoro, una tasa del 28%. La tasa de mora se ubicó en 3% anual para todas las instituciones.

Sin perjuicio de lo anterior, el Banco Central de Venezuela en ejercicio de sus competencias en materia de regulación de tasas de interés, ha autorizado la aplicación de tasas de interés mínimas activas especiales, como es el caso de las tarjetas de crédito denominadas "Cédula del Buen Vivir Bicentenario" (15%) y "Cédula del Buen Vivir Turismo" (18%), ofrecidas por la banca pública y que han sido unificadas en la actual "Cédula del Vivir Bien", para la que se fijó una tasa de interés activa mínima anual de

15%. Igualmente, mediante Aviso Oficial del 19/09/2013 (G.O. N° 40.266 del 07/10/2013), se estipuló para la tarjeta de crédito identificada "Somos", perteneciente al Banco de Venezuela, una tasa mínima de financiamiento del 14%. Esto sin incluir las tasas de interés mínimas especiales aprobadas de manera particular a instituciones bancarias para ser aplicadas en tarjetas de crédito otorgadas como beneficio a sus trabajadores, de conformidad con lo establecido en el artículo 96 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario.

Con relación al plazo de pago, el mismo oscila entre 20 y 30 días y el de financiamiento entre 24 y 60 meses, el máximo de financiamiento lo ofrecieron la banca pública, así como el Banco Fondo Común (BFC), el Banco Occidental de Descuento (BOD), Plaza, Caroní y Sofitasa; no obstante, la mayoría de las instituciones bancarias financian a 36 meses.

Las tarjetas de crédito son aceptadas en 424.918 puntos de venta, instalados en 343.338 negocios afiliados en el país. Es importante señalar, que existen 103.350 terminales y 109.015 negocios que aceptan la tarjeta American Express, emitidas por Banesco y BOD (Anexos N° 5 y 6).

#### IV. TARJETAS DE DÉBITO

En este apartado se presenta información sobre el número de puntos de venta, negocios afiliados y cajeros automáticos que aceptan tarjetas de débito emitidas por las instituciones bancarias, previo otorgamiento de licencias Maestro y Visa (Anexo N° 4).

Estas tarjetas pueden ser utilizadas sólo a nivel nacional y son recibidas en 424.918 terminales de puntos de venta, instalados en 343.338 negocios afiliados, así como en 9.928 cajeros automáticos (Anexos N° 5, 6 y 7).

### ANEXO N° 1 Información acerca de Tarjetas de Crédito

Banco	Franquicia	Nivel	Tasa		Cobertura	Pago (días)	Financiamiento (meses)	Puntos de Venta	Negocios Afiliados
			Financiera	Mora					
100% BANCO	Visa	2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	36	3.515	3.270
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
ACTIVO	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	36	9.522	8.042
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
AGRICOLA	Mastercard	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	60	1.966	1.293
BANCARIBE	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	36	14.207	14.184
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
BANESCO	American Express	1, 2, 4	29,00%	3,00%	Nacional	25	36	59.161	70.395
	Visa	1, 2, 3, 4						105.315	92.257
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
	Privada	1			Nacional (1)				

Banco	Franquicia	Nivel	Tasa		Cobertura	Pago (días)	Financiamiento (meses)	Puntos de Venta	Negocios Afiliados
			Financiera	Mora					
BANPLUS	Visa	2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	12 (4)	9.112	7.579
	Mastercard	1, 2, 3, 4					36		
BFC	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	60	8.154	6.871
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
BICENTENARIO	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	30	60	37.824	35.059
	Mastercard	1							
BOD	American Express	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	21	60	44.189	38.620
	Visa	1, 2, 3, 4				20			
	Mastercard	1, 2, 3, 4			Nacional (1)				
	Privada	2							
CARONÍ	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	60	4.433	4.094
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
CITIBANK	Visa	1, 2, 3	29,00%	3,00%	Nacional	20	36	0	0
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
DEL SUR	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	36	2.159	1.947
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
DEL TESORO	Visa	1, 2, 3, 4	28,00%	3,00%	Nacional e Internacional	21	60	4.159	3.977
	Mastercard	1							
EXTERIOR	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	48	11.505	8.439
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
MERCANTIL	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	36	50.862	31.575
	Mastercard	1, 2, 3, 4				22	60		
	Diners Club	3			Nacional (1)			20	36
	Privada	1							
NACIONAL DE CRÉDITO	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	30	36	16.762	13.517
	Mastercard	1, 2, 3, 4						Nacional (1)	3
	Privada	1	26,00%						
NOVO BANCO	Mastercard	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	36	263	194
PLAZA	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	20	60	5.858	4.196
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
PROVINCIAL	Visa	1, 2, 3, 4	29,00%	3,00%	Nacional	25	36	60.276	37.387
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
SOFITASA	Visa	1, 2, 3	29,00%	3,00%	Nacional	20	60	3.832	3.493
	Mastercard	1, 2, 3, 4							

Banco	Franquicia	Nivel	Tasa		Cobertura	Pago (días)	Financiamiento (meses)	Puntos de Venta	Negocios Afiliados
			Financiera	Mora					
VENEZOLANO DE CRÉDITO	Visa	1, 2, 4	29,00%	3,00%	Nacional	22	36	2.452	2.360
	Mastercard	1, 2, 3				21			
VENEZUELA	Visa	1, 2, 3	29,00%	3,00%	Nacional e Internacional	30	60	28.553	24.984
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
		1	15,00% (2)						
	Privada	1	29,00%		Nacional (1)				
						24			

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

(2) Corresponde a la tarjeta de crédito "Cédula del Vivir Bien", ofrecida por la Banca Pública.

(3) Corresponde a la tarjeta de crédito "Somos", dirigida a jóvenes inscritos en el Ministerio del Poder Popular para la Juventud y el Deporte.

(4) Financiamiento destinado exclusivamente a clientes corporativos.

## ANEXO N° 2

### Beneficios ofrecidos por las franquicias al consumidor

Nivel	Visa	MasterCard	American Express	Diners Club
1	Seguro de accidentes de viajes. Centro de Asistencia Global.	Global Service, Master seguro de viajes.	Seguro de accidentes en viajes. Servicios de asistencia en viajes. Acceso al programa Internacional Selects.	
2	Seguro de accidentes de viajes, seguro de automóviles alquilados, asistencia en viajes y otros servicios exclusivos. Aceptada por operadores de excursiones y proveedores de servicios turísticos en la mayoría de los países. Centro de Asistencia Global.	Global Service, Master seguro de viajes, servicios de asistencia de viajes, Master seguro de autos.	Seguro de accidente en viajes. Servicios de asistencia en viajes. Acceso al programa Internacional Selects.	Diners Club Cash. Salones VIP en aeropuertos de Europa, Asia y Sur América.
3	Seguro de accidentes de viajes, seguro de automóviles alquilados, seguro médico de emergencia, asistencia en viajes y otros servicios exclusivos, servicios especiales para ejecutivos de negocio, ofertas exclusivas de viajes. Centro de Asistencia Global.	Global Service, Master seguro de viajes, servicios de asistencia de viajes, Master seguro de autos, Concierge, Master Assist 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.	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, Master Assist Black, inconveniencia de viajes, protección de equipaje.	Seguro de accidente en viajes. Servicios de asistencia en viajes. Acceso al programa Internacional Selects.	

### ANEXO N° 3

#### Otros beneficios adicionales sin costos

Bancos	Franquicia	Nivel	Franquicia <sup>(1)</sup>	Banco
100% BANCO	Visa	2, 3, 4	-	Atención telefónica a través del centro de atención al cliente las 24 horas, los 365 días del año. 100% Banco Internet.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
ACTIVO	Visa	1, 2, 3, 4	-	Pago de sus tarjetas a través de la dirección <a href="http://www.bancoactivo.com">www.bancoactivo.com</a> . Recepción de los estados de cuenta mensuales vía correo electrónico. Envío de SMS al momento de realizar las compras.
	Mastercard	1, 2, 3, 4		
AGRÍCOLA	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	Atención telefónica por el 0501-999.99.99 / 0212-953.78.42, las 24 horas, los 365 días del año.
BANCARIBE	Visa	1, 2, 3, 4	-	<b>Niveles 3 y 4:</b> Plan de Millas Bancaribe.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	<b>Nivel 4:</b> Asistente personal.	
BANESCO	American Express	1, 2, 4	Servicio de asistencia médica y legal al viajero. Servicio de atención telefónica las 24 horas, a través de los números 0500-AMEX-500 y 0501-AMEX-500.	Banesco On Line exclusivo; banca telefónica a través del centro de atención al cliente las 24 horas, los 365 días del año, descuento en alianzas comerciales, servicio de mensajería SMS. Programa de bonificación de intereses por financiamiento y pago oportuno. Servicio de consulta de movimientos en cuenta, saldos, referencias bancarias y pagos, a través de dispensadoras de autoservicios. Unidad de seguros y servicios American Express.
	Visa	1, 2, 3, 4	-	
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
	Privada <sup>(2)</sup>	1	-	
BANPLUS	Visa	2, 3, 4	-	Atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año. Envío de SMS por transacciones. Resumen de abonos y cargos de la cuenta vía e-mail. Monitoreo de la cuenta a través de e-banking por <a href="http://www.banplus.com">www.banplus.com</a>
	Mastercard	1, 2, 3, 4		
BFC	Visa	1, 2, 3, 4	-	Acceso gratuito a BFC en línea para consultas, pagos y transferencias. Estados de cuenta detallados.
	MasterCard	1, 2, 3, 4	-	
BICENTENARIO	Visa	1, 2, 3, 4	<b>Nivel 4:</b> Priority Pass acceso a salas VIP en aeropuertos.	Envío de estados de cuenta vía correo electrónico, consultas de saldo, movimientos y pagos, a través de la página web: <a href="http://www.bicentenarioibu.com">www.bicentenarioibu.com</a> . Atención telefónica por el 0800BANCA00 (0800-2262200).
	Mastercard	1, 2, 3, 4		
BOD	American Express	1, 2, 3, 4	Servicio de atención telefónica las 24 horas, a través de los números 0500-AMEX-500 y 0501-AMEX-500.	Servicio de atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año, a través del (0501)999.9999 y (0501)920.0000. Servicio BOD Móvil a través de SMS para notificación de consumos realizados y transacciones de consulta de saldo de la tarjeta. Servicio BODInternet <a href="http://www.bod.com.ve">www.bod.com.ve</a> , para consultas de saldo, movimientos y pagos. Servicio Home Banking a través de la página web <a href="http://www.americanexpress.com.ve">www.americanexpress.com.ve</a> , para consultas de saldos, movimientos y pagos.
	Visa	1, 2, 3, 4	-	
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
	Privada <sup>(2)</sup>	2	-	
CARONÍ	Visa	1, 2, 3, 4	-	Servicio de atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año. Envío de estados de cuenta vía correo electrónico, cuando el cliente lo solicita.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
CITIBANK	Visa	1, 2, 3	-	Envío de estados de cuenta vía correo electrónico, servicio telefónico las 24 horas, los 365 días del año. Servicio banca electrónica por <a href="http://www.citibank.com.ve">www.citibank.com.ve</a> .
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	

Bancos	Franquicia	Nivel	Franquicia <sup>(1)</sup>	Banco
DEL SUR	Visa	1, 2, 3, 4	-	Pago de sus tarjetas y acceso a sus estados de cuenta digitales a través de la dirección <a href="http://www.delsur.com.ve">www.delsur.com.ve</a> . Atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año, a través del 0500-DELSUR-0 (0500-335.7870) y 0501.999.9999. Confirmación de transacciones y notificación de vencimiento de pago vía SMS.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
DEL TESORO	Visa	1, 2, 3, 4	-	Atención personalizada en agencias y a través del 0500 BTESORO (0500-2837676) y por el 0800BANCA00 (0800-2262200). Consulta de saldos, movimientos y estados de cuenta de la tarjeta a través de internet por <a href="http://www.bt.gob.ve">www.bt.gob.ve</a> . Emisión del plástico sin costo, para la tarjeta de crédito "Cédula del Vivir Bien".
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
EXTERIOR	Visa	1, 2, 3, 4	-	Atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año a través de EXTERIOR Nexo Telefónico por el 0212-508.50.00. Consulta de saldos, movimientos y pagos en línea en <a href="http://www.bancoexterior.com">www.bancoexterior.com</a> . Servicio de notificaciones vía SMS a través de EXTERIOR Nexo Mensaje.
	Mastercard	1, 2, 3, 4		
MERCANTIL	Visa	1, 2, 3, 4	-	Bolos Mercantil, en el cual, por cada consumo que realice acumula bolos canjeables aplicados a la deuda con la tarjeta. Diners Club Awards, programa de bonificación de intereses por financiamiento y pago oportuno.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
	Diners Club	3	-	
	Privada <sup>(2)</sup>	1	-	Reintegro del 1% de los consumos facturados con la Tarjeta Inteligente Caracas Country Club. Programa Bolos Mercantil.
NACIONAL DE CRÉDITO	Visa	1, 2, 3, 4	-	Servicio BNCNET para consultas de saldos, movimientos y pago de tarjetas, a través de <a href="http://www.bnc.com.ve">www.bnc.com.ve</a> . Asesoría personalizada, a través del servicio de atención telefónica 0500-2625000 o 0212-5975000 las 24 horas, los 365 días del año.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
	Privada <sup>(2)</sup>	1	-	
NOVO BANCO	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	Atención personalizada al cliente las 24 horas, los 365 días del año por el 0500-2374636. Estado de cuenta mensual por correo electrónico. Mensajes SMS de confirmación por transacciones.
PLAZA	Visa	1, 2, 3, 4	-	Centro de atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año. Consulta de información vía internet, en la dirección <a href="http://www.bancoplaza.com">www.bancoplaza.com</a> ; programa Puntos Plaza: programa de lealtad para clientes con productos de los niveles 3 y 4.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
PROVINCIAL	Visa	1, 2, 3, 4	-	Programa de Provimillas. Página Web: <a href="http://www.provincial.com">www.provincial.com</a> . Servicio de asistencia de emergencia relacionada con la tarjeta.
	Mastercard	1, 2, 3, 4		
SOFITASA	Visa	1, 2, 3	-	Acceso vía internet al servicio de consultas de facturaciones, pagos y consumos, a través de <a href="http://www.sofitasa.com">www.sofitasa.com</a> . Programa de Sofipuntos que se acumulan por pagos y consumos. Atención telefónica las 24 horas, los 365 días al año, a través del 0500-SOFITEL. Mensajería informativa por MSM.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
VENEZOLANO DE CRÉDITO	Visa	1, 2, 4	-	Consultas de saldos, movimientos y pagos de la tarjeta, en línea a través de <a href="http://www.venezolano.com">www.venezolano.com</a> , las 24 horas, los 365 días del año. Notificación de transacciones por SMS y correo electrónico. Centro de servicios telefónicos: 0501-MIBANCO (6422626) y 0212-203.53.00. Posibilidad de bloquear y activar la tarjeta desde el celular, con BVC*móvil o V*texto.
	Mastercard	1, 2, 3	-	



Bancos	Franquicia	Nivel	Franquicia <sup>(1)</sup>	Banco
VENEZUELA	Visa	1, 2, 3	-	Consultas de saldos, movimientos y pagos de tarjetas, a través del servicio clavenet personal por <a href="http://www.bancodevenezuela.com">www.bancodevenezuela.com</a> . Servicio de asistencia telefónica para emergencias, reclamos y sugerencias, las 24 horas, los 365 días del año, a través del 0500 MICLAVE (0500 642 5283). Cuota de emisión del plástico sin costo, para las tarjetas de crédito "Somos" y "Cédula del Vivir Bien".
	Mastercard	1, 2, 3, 4	<b>Nivel 4:</b> Priority Pass acceso a salas VIP en aeropuertos.	
	Privada <sup>(2)</sup>	1	-	

(1) Beneficio opcional ofrecido al cliente, cuyo costo es asumido en su totalidad por la institución bancaria.

(2) Tarjetas propias del banco, sólo pasan por sus puntos de venta.

## ANEXO N° 4

### Información acerca de Tarjetas de Débito

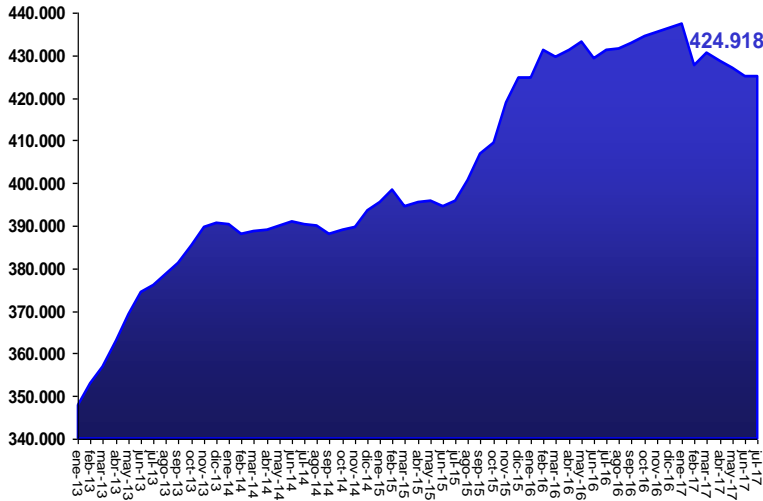
Bancos	Franquicia	Cobertura	N° Puntos de Venta	N° Negocios Afiliados	Cajeros Automáticos		
					N°	Remotos 1/	Agencia 2/
100% BANCO	Maestro	Nacional	3.515	3.270	59	9	50
ACTIVO	Maestro	Nacional	9.522	8.042	54	6	48
AGRÍCOLA	Maestro	Nacional	1.966	1.293	73	3	70
BANCARIBE	Maestro	Nacional	14.207	14.184	273	21	252
BANESCO	Maestro	Nacional	105.315	92.257	1.415	78	1.337
BANFANB	Maestro	Nacional	0	0	196	0	196
BANPLUS	Maestro	Nacional	9.112	7.579	43	1	42
BFC	Maestro	Nacional	8.154	6.871	207	2	205
BICENTENARIO	Maestro	Nacional	37.824	35.059	868	75	793
BOD	Maestro	Nacional	44.189	38.620	671	116	555
CARONÍ	Maestro	Nacional	4.433	4.094	138	12	126
CITIBANK	Maestro	Nacional	0	0	12	0	12
DEL SUR	Maestro	Nacional	2.159	1.947	53	1	52
DEL TESORO	Maestro	Nacional	4.159	3.977	233	38	195
EXTERIOR	Maestro	Nacional	11.505	8.439	137	4	133
MERCANTIL	Maestro	Nacional	50.862	31.575	1.086	160	926
MI BANCO	Maestro	Nacional	0	0	12	2	10
NACIONAL DE CRÉDITO	Maestro	Nacional	16.762	13.517	459	106	353
NOVO BANCO	Maestro	Nacional	263	194	3	0	3
PLAZA	Maestro	Nacional	5.858	4.196	51	2	49
PROVINCIAL	Maestro	Nacional	60.276	37.387	2.000	266	1.734
SOFITASA	Maestro	Nacional	3.832	3.493	129	1	128
VENEZOLANO DE CRÉDITO	Maestro	Nacional	2.452	2.360	142	45	97
	Visa Superefectiva						
VENEZUELA	Maestro	Nacional	28.553	24.984	1.614	240	1.374

1/ Ubicados fuera de las agencias.

2/ Ubicados dentro de las agencias.

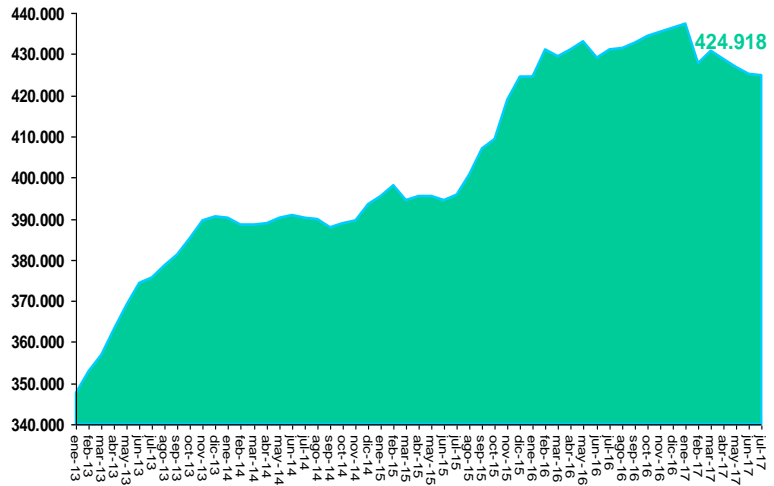
**ANEXO N° 5**  
**NÚMERO DE PUNTOS DE VENTA**

**TARJETA DE CRÉDITO**



Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones bancarias y cálculos propios.

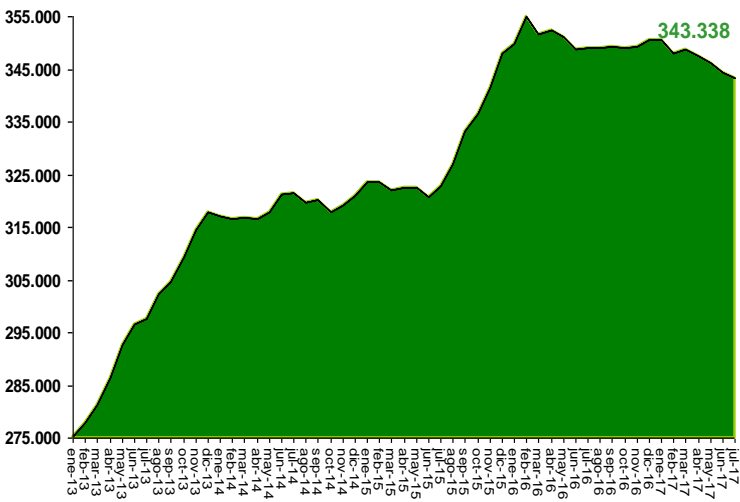
**TARJETA DE DÉBITO**



Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones bancarias y cálculos propios.

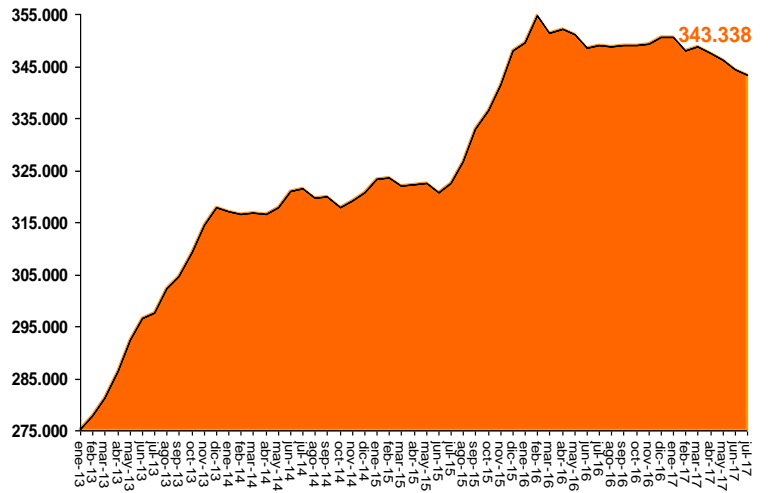
**ANEXO N° 6**  
**NÚMERO DE NEGOCIOS AFILIADOS**

**TARJETA DE CRÉDITO**



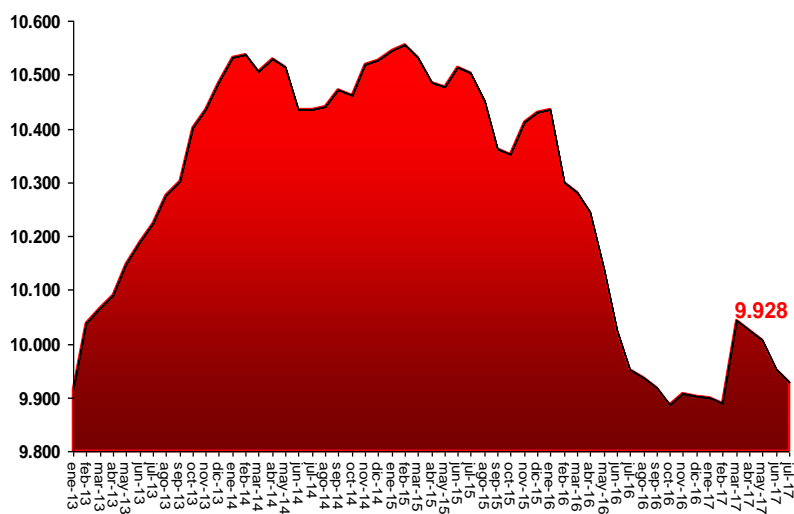
Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones bancarias y cálculos propios.

**TARJETA DE DÉBITO**



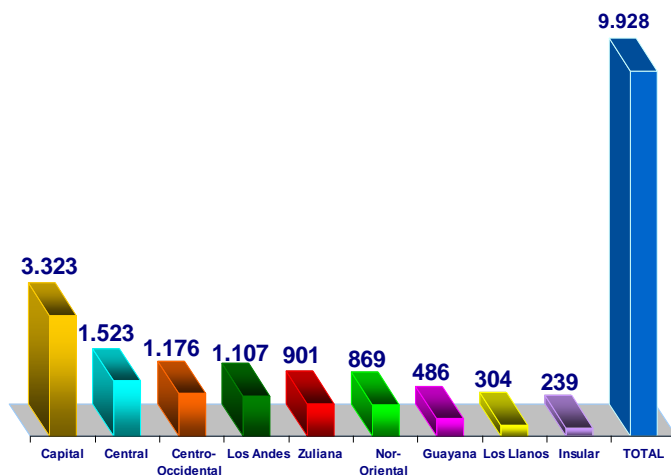
Cifras preliminares  
Fuente: Instituciones bancarias y cálculos propios.

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



Cifras preliminares

Fuente: Instituciones bancarias y cálculos propios.



Cifras preliminares

Fuente: Instituciones bancarias y cálculos propios.

Caracas, 19 de septiembre de 2017

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

Comuníquese y publíquese.

Sohail Nomardy Hernández Parra  
Primera Vicepresidente Gerente (E)

Publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°. 41.240 de fecha 20 de septiembre de 2017