

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”

Enero 2020

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 (POS):** 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 sin costos que recibe el tarjetahabiente (Anexo N° 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, 40% la máxima y 3% adicional a la tasa de interés pactada por concepto de obligaciones morosas, según Aviso Oficial del 09/01/2020 (G.O. N° 41.797 del 10/01/2020). En este sentido, la mayoría de las instituciones bancarias se ubicaron en la tasa máxima de financiamiento. 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%; así como de la tarjeta de crédito identificada "Somos", perteneciente al Banco de Venezuela, respecto de la cual se fijó una tasa mínima de financiamiento del 14%, según Avisos Oficiales del 19/09/2013 (G.O. N° 40.266 del 07/10/2013). 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 el Banco Occidental de Descuento (BOD), Banco Del Tesoro, Bicentenario, Agrícola, Banfanb y Sofitasa; no obstante, la mayoría de las instituciones bancarias financian a 36 meses.

Las tarjetas de crédito son aceptadas en 611.527 puntos de venta, instalados en 435.748 negocios afiliados en el país. Es importante señalar, que existen 201.104 terminales y 154.331 negocios que aceptan la tarjeta American Express, emitidas por Banesco y BOD (Anexo N° 4).

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° 2).

Estas tarjetas pueden ser utilizadas sólo a nivel nacional y son recibidas en 611.527 terminales de puntos de venta, instalados en 435.748 negocios afiliados, así como en 7.414 cajeros automáticos (Anexos N° 4 y 5).

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	40,00%	3,00%	Nacional	20	36	7.327	5.748
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
ACTIVO	Visa	1, 2, 3, 4	40,00%	3,00%	Nacional	20	36	8.854	7.270
	Mastercard	1, 2, 3, 4							

Banco	Franquicia	Nivel	Tasa		Cobertura	Pago (días)	Financiamiento (meses)	Puntos de Venta	Negocios Afiliados
			Financiera	Mora					
AGRICOLA	Mastercard	1, 2, 3, 4	40,00%	3,00%	Nacional	20	60	1.783	1.300
BANCAMIGA	Mastercard	1, 2, 3, 4	40,00%	3,00%	Nacional	20	48	20.184	17.325
BANCARIBE	Visa	1, 2, 3, 4	40,00%	3,00%	Nacional	20	36	17.367	12.538
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
BANESCO	American Express	1, 2, 4	40,00%	3,00%	Nacional	25	36	122.409	89.674
	Visa	1, 2, 3, 4						140.611	93.634
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
	Privada	1			Nacional (1)				
BANFANB	Mastercard	2, 4	35,00%	3,00%	Nacional	30	60	3.862	3.563
BANPLUS	Visa	2, 3, 4	40,00%	3,00%	Nacional	20	36	22.560	15.402
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
BFC	Visa	1, 2, 3, 4	40,00%	3,00%	Nacional	20	48	9.713	8.108
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
BICENTENARIO	Visa	1, 2, 3, 4	40,00%	3,00%	Nacional e Internacional	30	60	46.685	36.175
	Mastercard	1	15,00% (2)						
BOD	American Express	1, 2, 3, 4	40,00%	3,00%	Nacional	21	60	78.695	64.657
	Visa	1, 2, 3, 4				20			
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
	Privada	2			Nacional (1)				
CARONÍ	Visa	1, 2, 3, 4	40,00%	3,00%	Nacional	20	36	5.604	5.270
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
DEL SUR	Visa	1, 2, 3, 4	40,00%	3,00%	Nacional	20	36	5.334	4.271
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
DEL TESORO	Visa	1, 2, 3, 4	40,00%	3,00%	Nacional e Internacional	21	60	13.868	11.099
	Mastercard	1	15,00% (2)						
EXTERIOR	Visa	1, 2, 3, 4	40,00%	3,00%	Nacional	20	48	3.062	2.211
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
MERCANTIL	Visa	1, 2, 3, 4	40,00%	3,00%	Nacional	20	36	58.556	33.002
	Mastercard	1, 2, 3, 4				22	60		
	Diners Club	3			Nacional (1)			20	36
	Privada	1							

Banco	Franquicia	Nivel	Tasa		Cobertura	Pago (días)	Financiamiento (meses)	Puntos de Venta	Negocios Afiliados
			Financiera	Mora					
NACIONAL DE CRÉDITO	Visa	1, 2, 3, 4	40,00%	3,00%	Nacional	30	36	16.215	12.957
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
PLAZA	Visa	1, 2, 3, 4	40,00%	3,00%	Nacional	20	36	9.151	5.750
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
PROVINCIAL	Visa	1, 2, 3, 4	40,00%	3,00%	Nacional	25	36	53.800	23.388
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
SOFITASA	Visa	1, 2, 3	40,00%	3,00%	Nacional	20	60	9.016	6.798
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
VENEZOLANO DE CRÉDITO	Visa	1, 2, 4	40,00%	3,00%	Nacional	21	24	2.965	2.873
	Mastercard	1, 2, 3				22			
VENEZUELA	Visa	1, 2, 3	40,00%	3,00%	Nacional e Internacional	30	48	74.382	60.626
	Mastercard	1, 2, 3, 4							
		1	14,00% (3)						
			15,00% (2)						

(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.

ANEXO N° 2 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	7.327	5.748	57	7	50
ACTIVO	Maestro	Nacional	8.854	7.270	47	4	43
AGRÍCOLA	Maestro	Nacional	1.783	1.300	78	3	75
BANCAMIGA	Maestro	Nacional	20.184	17.325	4	0	4
BANCARIBE	Maestro	Nacional	17.367	12.538	211	12	199
BANCRECER	Maestro	Nacional	54	47	0	0	0
BANESCO	Maestro	Nacional	140.611	93.634	602	17	585
BANFANB	Maestro	Nacional	3.862	3.563	185	0	185
BANPLUS	Maestro	Nacional	22.560	15.402	45	1	44
BFC	Maestro	Nacional	9.713	8.108	185	3	182
BICENTENARIO	Maestro	Nacional	46.685	36.175	713	8	705
BOD	Maestro	Nacional	78.695	64.657	470	0	470
CARONÍ	Maestro	Nacional	5.604	5.270	136	11	125
CITIBANK	Maestro	Nacional	0	0	9	0	9
DEL SUR	Maestro	Nacional	5.334	4.271	48	1	47

Bancos	Franquicia	Cobertura	Nº Puntos de Venta	Nº Negocios Afiliados	Cajeros Automáticos		
					Nº	Remotos 1/	Agencia 2/
DEL TESORO	Maestro	Nacional	13.868	11.099	160	20	140
EXTERIOR	Maestro	Nacional	3.062	2.211	131	0	131
MERCANTIL	Maestro	Nacional	58.556	33.002	610	12	598
MI BANCO	Maestro	Nacional	1.879	1.736	7	0	7
NACIONAL DE CRÉDITO	Maestro	Nacional	16.215	12.957	346	26	320
PLAZA	Maestro	Nacional	9.151	5.750	38	1	37
PROVINCIAL	Maestro	Nacional	53.800	23.388	1.513	64	1.449
SOFITASA	Maestro	Nacional	9.016	6.798	112	0	112
VENEZOLANO DE CRÉDITO	Maestro	Nacional	2.965	2.873	25	5	20
	Visa Superefactiva						
VENEZUELA	Maestro	Nacional	74.382	60.626	1.682	232	1.450

1/ Ubicados fuera de las agencias.

2/ Ubicados dentro de las agencias.

ANEXO N° 3

Beneficios adicionales sin costos para el tarjetahabiente

Bancos	Franquicia	Nivel	Franquicia ⁽¹⁾	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 www.bancoactivo.com . 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.
BANCAMIGA	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	Consultas de saldo, movimientos y pagos, a través de la página web: www.bancamiga.com . Servicio de atención telefónica por el 0501-TUBANCA (0501-8822622).
BANCARIBE	Visa	1, 2, 3, 4	-	Consultas de saldo, movimientos y pagos, a través de los canales electrónicos y banca por internet en www.bancaribe.com.ve . Atención telefónica por el por el número 0500-BANCARIBE (2262274).
	Mastercard	1, 2, 3, 4	Nivel 4: 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. 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 ⁽¹⁾	1	-	
BANFANB	Mastercard	2, 4	-	Consultas de saldo, movimientos y pagos, a través de los canales electrónicos y la página web www.banfanb.com.ve .

Bancos	Franquicia	Nivel	Franquicia ⁽¹⁾	Banco
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 www.banplus.com
	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	Nivel 4: 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: www.bicentariobu.com . 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 www.bod.com.ve , para consultas de saldo, movimientos y pagos. Servicio Home Banking a través de la página web www.americanexpress.com.ve , para consultas de saldos, movimientos y pagos.
	Visa	1, 2, 3, 4	-	
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
	Privada ⁽¹⁾	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	-	
DEL SUR	Visa	1, 2, 3, 4	-	Pago de sus tarjetas y acceso a sus estados de cuenta digitales a través de la dirección www.delsur.com.ve . 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 www.bt.gob.ve . 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 www.bancoexterior.com . 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	-	Reintegro del 1% de los consumos facturados con la Tarjeta Inteligente Caracas Country Club. Programa Bolos Mercantil.
	Privada ⁽¹⁾	1	-	
NACIONAL DE CRÉDITO	Visa	1, 2, 3, 4	-	Servicio BNCNET para consultas de saldos, movimientos y pago de tarjetas, a través de www.bnc.com.ve . 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	-	

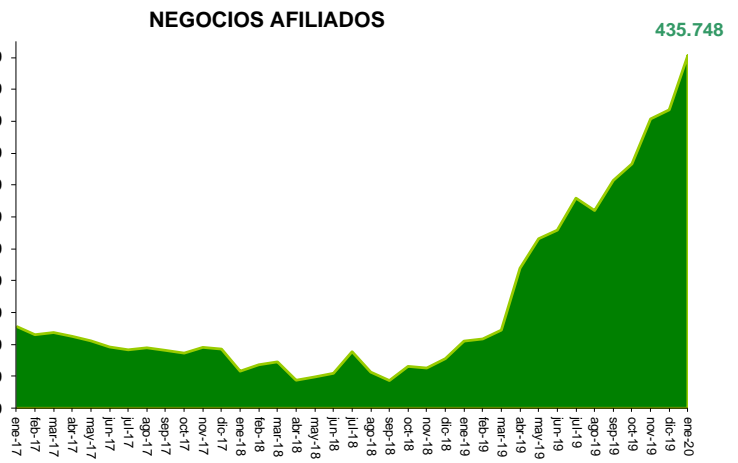
Bancos	Franquicia	Nivel	Franquicia ⁽¹⁾	Banco
PLAZA	Visa	1, 2, 3, 4	-	Centro de atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año. Consulta de información vía internet, en la dirección www.bancoplaza.com ; programa Puntos Plaza: programa de lealtad para clientes con productos de los niveles 3 y 4.
	Mastercard	1, 2, 3, 4	-	
PROVINCIAL	Visa	1, 2, 3, 4	-	Programa de Provimillas. Página Web: www.provincial.com . 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 www.sofitasa.com . 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 www.venezolano.com , 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.
	Mastercard	1, 2, 3	-	
VENEZUELA	Visa	1, 2, 3	-	Consultas de saldos, movimientos y pagos de tarjetas, a través del servicio clavenet personal por www.bancodevenezuela.com . 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	Nivel 4: Priority Pass acceso a salas VIP en aeropuertos.	

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

ANEXO N° 4 NÚMERO DE POS Y NEGOCIOS AFILIADOS

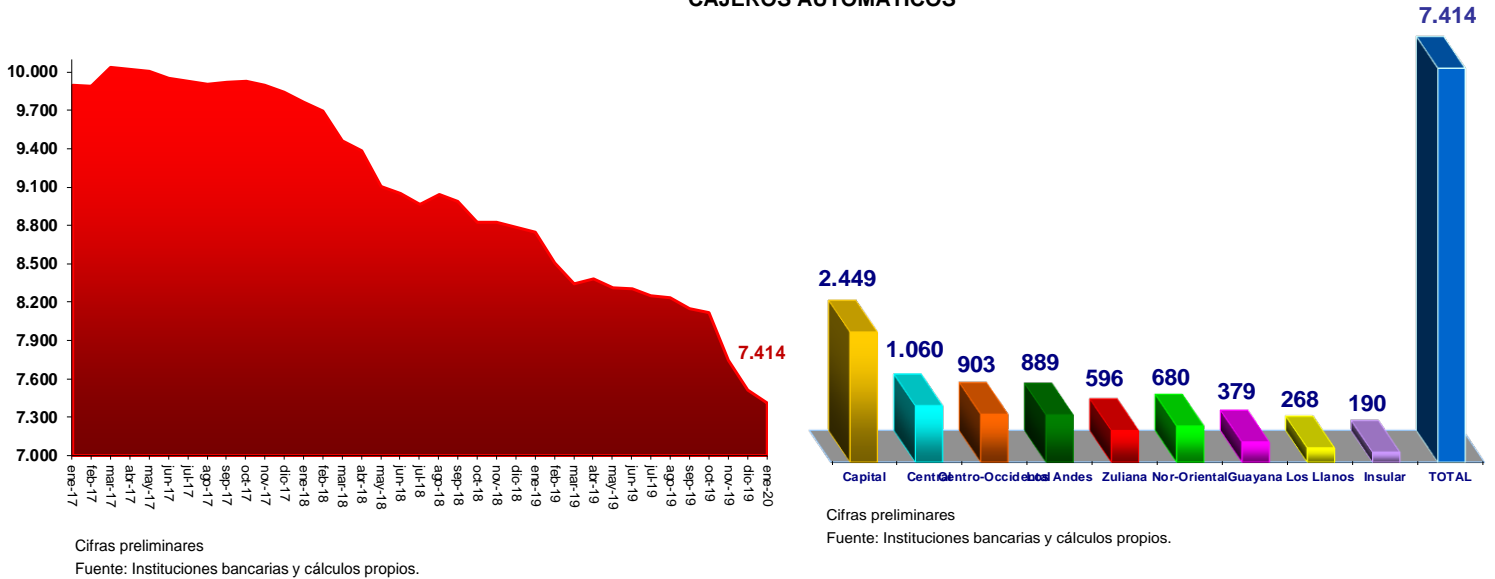


Fuente: Instituciones bancarias y cálculos propios.



Fuente: Instituciones bancarias y cálculos propios.

**ANEXO N° 5
CAJEROS AUTOMÁTICOS**



Caracas, 23 de abril de 2020

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°. 41.870 de fecha 30 de abril de 2020.