



ServiRed

Product **Informe Anual 2013**

ServiRed, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A.
Calle de Gustavo Fernández Balbuena, 15, 28002 Madrid

Order 02013



Country Code: ES

1 of 1

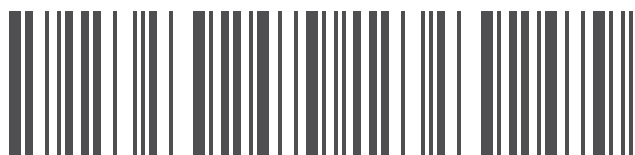
220 LB
100 KG

N° Cards

38498201

N° ATM

33947



SR - 300 6428 SCAN IT



Open me now www.servired.es/videoportada

QTY 00350



Índice

Introducción	6
ServiRed en 2013	8
Misión y objetivos	13
Consejo de Administración	17
Miembros del Sistema ServiRed	20
Carta del Presidente del Consejo	24
Carta de la Directora General Adjunta	28
Red ServiRed	30
Datos de actividad	35
Las tres facetas de ServiRed	72
1. Esquema doméstico	75
Funciones de ServiRed como esquema	76
Ventajas del Sistema ServiRed	104
Presencia en los comercios	106
Avanzando con el chip	110
2. Miembro colectivo	113
Datos de actividad	117
Campañas publicitarias	118
3. Actividad mercantil	121
Advantis	122
Informe de auditoría	126
Balance de situación	130
Cuenta de pérdidas y ganancias	134



Introducción

ServiRed, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A. es el esquema de medios de pago líder en España. Cuenta con 38,5 millones de tarjetas emitidas (19,2 millones de crédito y 19,3 millones de débito), 858.000 comercios y 34.000 cajeros.

ServiRed tiene 92 miembros, de los cuales 73 son accionistas de la sociedad.

El objetivo fundamental de ServiRed es asistir a las entidades financieras en la sustitución del efectivo por sistemas de pago electrónicos innovadores y eficaces, con el fin de reducir el elevado coste que supone la gestión del efectivo para la sociedad en su conjunto.

ServiRed proporciona interoperatividad internacional a través del co-branding con las marcas Visa y MasterCard. Para ello ServiRed dispone de licencia de Grupo Miembro de Visa Europe y de Miembro Principal de MasterCard Worldwide. A través de estas licencias los miembros de ServiRed están facultados para la emisión y adquisición de tarjetas Visa y MasterCard.

ServiRed se apoya en tres pilares fundamentales para prestar sus servicios:

- la marca;
- las reglas operativas de funcionamiento y
- el sistema de intercambio.

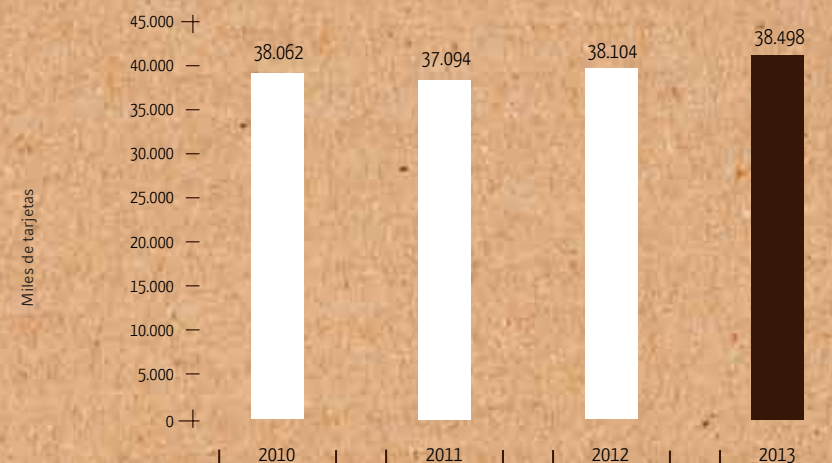
Dentro de las funciones que desempeña ServiRed en su afán por cumplir el objetivo de sustituir al efectivo cabe destacar las siguientes:

1. garantizar la total interoperatividad de las transacciones realizadas con tarjeta a nivel nacional, a través del trabajo conjunto y constante con los otros dos esquemas nacionales que operan en el territorio español;
2. garantizar el acceso internacional a los titulares de las tarjetas ServiRed, a través de las conexiones directas con esquemas internacionales (Visa, MasterCard, American Express, Diners Club, JCB, Citicorp, etc.);
3. garantizar la aceptación a las tarjetas de otros países que operan en los comercios que adquieren las entidades que forman parte del esquema ServiRed;
4. velar por la correcta utilización de la marca ServiRed, de los diseños de las tarjetas y de las distintas características de los productos emitidos por las entidades ServiRed, en cumplimiento del Reglamento Operativo de ServiRed y de cualquier otra normativa aplicable;
5. velar por la correcta señalización de los comercios y de los terminales de aceptación (TPV y cajeros automáticos), así como por el correcto funcionamiento de dichos dispositivos;
6. realizar el proceso de compensación y liquidación de las operaciones de intercambio entre su colectivo de miembros y entre estos y las otras redes de medios de pago;
7. arbitrar ante eventuales incidencias que se puedan presentar por las entidades financieras como resultado de la utilización de la red compartida;
8. prevenir, detectar y perseguir el fraude.

Todos los servicios enunciados anteriormente se realizan gracias a una continua innovación tecnológica y comercial que permite la operativa con tarjeta de forma cómoda y segura tanto en España como en el resto del mundo.

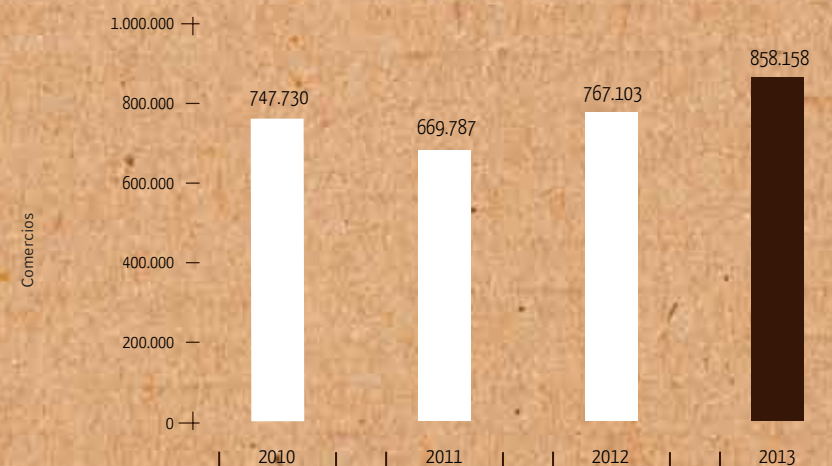
Además de las múltiples ventajas que ofrecen las tarjetas ServiRed a los titulares, su uso facilita la gestión de los gastos de la actividad del comercio. Asimismo proporciona una mayor seguridad, al eliminar los aspectos negativos del dinero en efectivo, como el riesgo de robo y extravío.





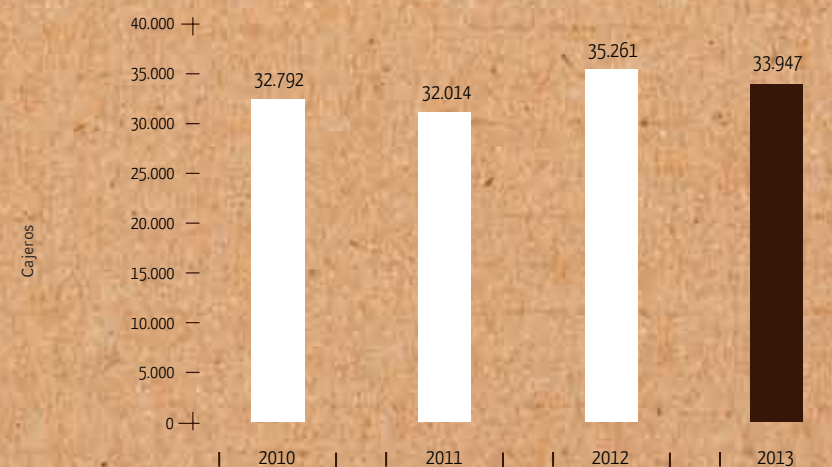
1. Tarjetas

Las entidades miembros del sistema ServiRed tienen 38,5 millones de tarjetas emitidas. Los pagos realizados con tarjetas ServiRed en 2013, se incrementaron un 7,2% con respecto al año anterior, hasta alcanzar los 71.673 millones de euros.



2. Comercios

El valor de las compras realizadas en los 858.000 comercios ServiRed se incrementó un 12,4% hasta los 77.699 millones de euros.



3. Cajeros

Hay cerca de 34.000 cajeros ServiRed distribuidos por toda España.



Misión

Fomentar la correcta transición del uso del efectivo a otros medios de pago más eficientes y seguros, de manera que esta iniciativa redunde en beneficios para sus entidades miembro y para la sociedad en general (comercios y titulares de tarjetas).

Objetivos

Impulsar el uso de los medios de pago electrónicos.

Representar al colectivo de entidades miembro ante los organismos regulatorios, asociaciones, instituciones y esquemas de pago nacionales e internacionales.

Gestionar la marca, establecer y mantener las normas del esquema doméstico garantizando la interoperatividad y reforzando su posicionamiento en el mercado nacional e internacional.

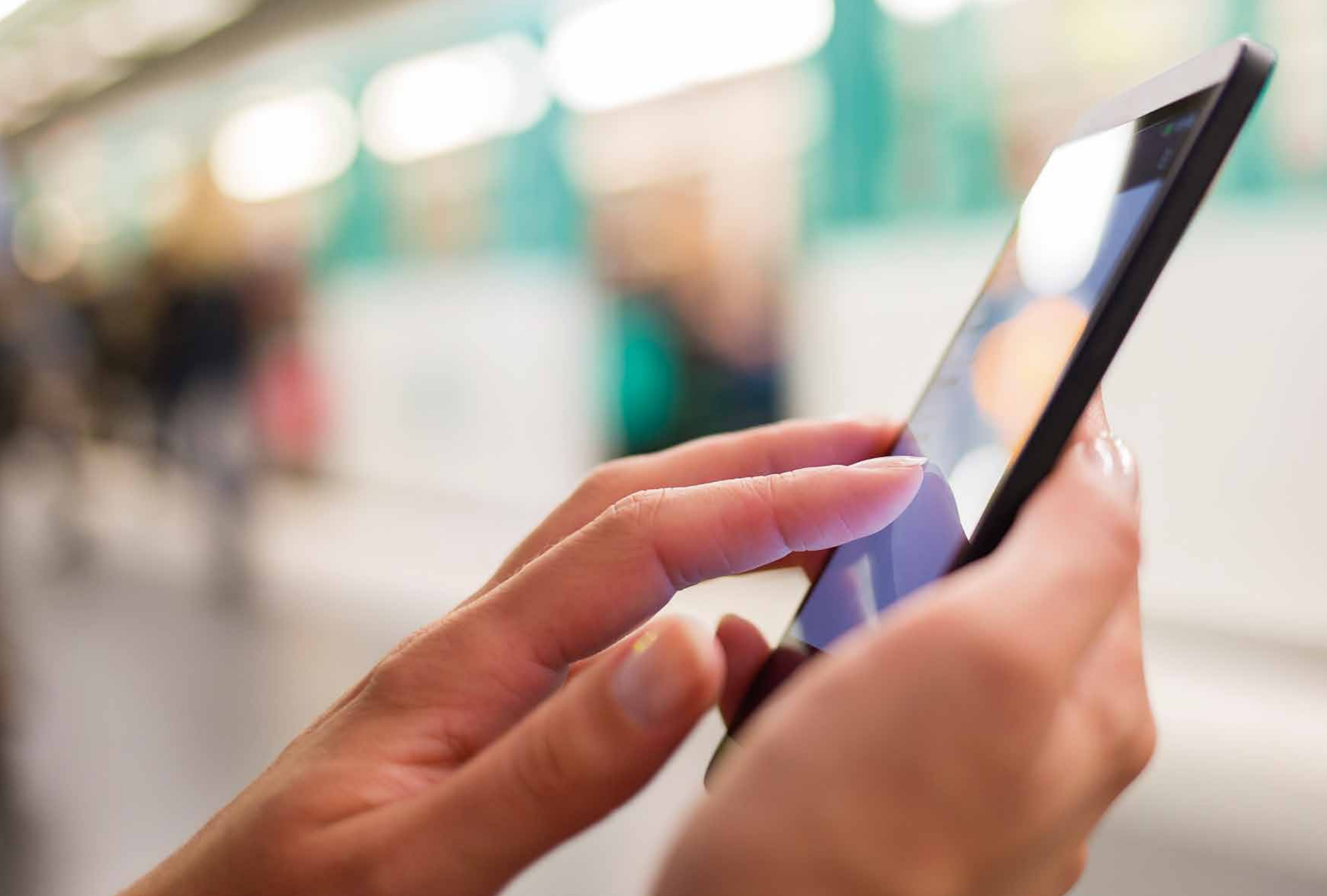


CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

D. Rafael Martín-Peña García ¹	Presidente
D. Juan Luis Coghen Alberdingk-Thijm ²	Banco Cooperativo
D. Manuel Tresánchez Montaner ²	Banco de Sabadell
D. Albert Figueras Moreno	Banco de Sabadell
D ^a . Amparo Esteve Mercado ²	Abitaria Consultoría y Gestión, S.A. (Grupo Bankia)
D. Carlos Mier Sainz ²	Valoración y Control, S.L. (Grupo Bankia)
D. Eugenio Solla Tomé ²	Participaciones y Cartera de Inversión, S.L. (Grupo Bankia)
D ^a . Nicola Margaret Roomans ²	Bankinter
D. Diego Ferreiro Sánchez ²	Barclays Bank
D. Francisco Castells Delgado	BBVA
D. Fernando de la Rica Goiricelaya	BBVA
D ^a . Belén Alonso Gómez ²	Unoe Bank
D ^a . María Victoria Matía Agell	Caixabank
D. Joan Morlá Tomás	Caixabank
D. Miguel Ángel Pozuelo Villar	Caixabank
D. Juan María Eguren Ruiz de Azua ²	Caja Laboral Popular
D. Juan Felipe Vargas Ibáñez ²	Cajas Rurales Unidas
D. Martí Mateu Brunet ²	Catalunya Banc
D. Ramón Amorós Reboredo ²	Deutsche Bank
D ^a . Carmen Carnero Silvo	Secretaria del Consejo (No Consejera)

Composición del Consejo de Administración a fecha de publicación de las presentes memorias anuales.

- (1) Representante de Global Norwalk, S.L.U, Presidente del Consejo de Administración.
(2) Representantes de los Consejeros personas jurídicas.



Miembros Accionistas del Sistema ServiRed

NRBE

Número de registro del Banco de España

0019	Deutsche Bank, S.A.E
0031	Banco Etcheverría, S.A.
0057	Banco Depositario BBVA, S.A.
0065	Barclays Bank, S.A.
0078	Banca Pueyo, S.A.
0081	Banco Sabadell, S.A.
0122	Citibank España, S.A.
0125	Bancofar, S.A.
0128	Bankinter, S.A.
0129	BBVA Banco de Financiación, S.A.
0130	Banco Caixa Geral, S.A.
0131	Banco Espirito Santo, S.A., Sucursal en España
0138	Bankoa, S.A.
0152	Barclays Bank PLC, Sucursal en España
0182	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
0186	Banco Mediolanum, S.A.
0188	Banco Alcalá, S.A.
0198	Banco Cooperativo Español, S.A.
0220	Banco Finantia Sofinloc, S.A.
0227	Unoe Bank, S.A.
0234	Banco Caminos, S.A.
0236	Sabadell Solbank, S.A.
2013	Catalunya Banc, S.A.
2038	Bankia, S.A.
2100	Caixabank, S.A.
2108	Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.U.
3001	Caja Rural de Almendralejo
3005	Caja Rural Central
3007	Caja Rural de Gijón
3008	Caja Rural de Navarra
3009	Caja Rural de Extremadura
3016	Caja Rural de Salamanca
3017	Caja Rural de Soria
3020	Caja Rural de Utrera
3023	Caja Rural de Granada
3025	Caixa de Credit dels Enginyers - Caja de Crédito de los Ingenieros
3029	Caja de Crédito de Petrel, Caja Rural

NRBE

Número de registro del Banco de España

3035	Caja Laboral Popular
3045	Caixa Rural Altea
3058	Cajas Rurales Unidas
3059	Caja Rural de Asturias
3060	Caja Rural de Burgos
3063	Caja Rural de Córdoba
3067	Caja Rural de Jaén
3070	Caixa Rural Galega
3076	Cajasiete, Caja Rural
3080	Caja Rural de Teruel
3081	Caja Rural de Castilla-La Mancha
3085	Caja Rural de Zamora
3096	Caixa Rural de L´Alcudia
3098	Caja Rural Nuestra Señora del Rosario
3102	Caixa Rural Sant Vicent Ferrer de la Vall D´Uixó
3105	Caixa Rural De Callosa d´en Sarrià
3111	Caixa Rural la Vall "San Isidro"
3117	Caja Rural d´Algemesí
3118	Caja Rural de Torrent
3121	Caja Rural de Cheste
3127	Caja Rural de Casas Ibáñez
3130	Caja Rural San José de Almassora
3140	Caja Rural de Guissona
3146	Caja de Crédito Cooperativo
3159	Caixa Popular – Caixa Rural
3179	Caja Rural de Alginet
3183	Caja de Arquitectos
3186	Caixa Rural Albalat del Sorells
3187	Caja Rural del Sur
3190	Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca
3191	Caja Rural de Aragón
8321	Entre2 Servicios Financieros
8776	Finconsum
8834	Avant Tarjeta, Establecimiento Financiero de Crédito, S.A.
8816	Sociedad Conjunta para la Emisión y Gestión de medios de pago
	Global Norwalk, S.L.U.



Miembros No Accionistas del Sistema ServiRed

NRBE

Número de registro del Banco de España

0133	Nuevo Micro Bank, S.A.
0235	Banco Pichincha España
1490	Self Trade Bank, S.A.
1491	Triodos Bank N.V., Sucursal en España
1525	Banque Chaabi du Maroc, Sucursal en España
2081	Mare Nostrum, S.A.
3095	Caja Rural San Roque de Almenara
3110	Caja Rural Católico Agraria
3112	Caja Rural San José de Burriana
3119	Caja Rural San Jaime de Alquerías del Niño Perdido
3123	Caixa Rural de Turís
3135	Caja Rural San José de Nules
3152	Caja Rural de Villar
3157	Caja Rural la Junquera de Chilches
3160	Caixa Rural Sant Josep de Vilavella
3165	Caja Rural San Isidro de Vilafamés
6702	Caixabank Electronic Money, EDE, S.L.
6812	Money Exchange, S.A.
8788	Caixa Card 1, Establecimiento Financiero de Crédito, S.A.

Cambios realizados durante 2013

- Fusión con disolución de Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito e Ipar Kutxa Rural, S. Coop. de Crédito mediante la creación de la nueva entidad Caja Laboral Popular, Sociedad Cooperativa de Crédito.
- Incorporación de Caixa Card 1, EFC, S.A.
- Incorporación de Caja Rural Católico Agraria, S. Coop. de Crédito V.
- Baja de Bankia Banca Privada, S.A.U.
- Fusión por absorción de Unnim Banc, S.A. por Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.
- Baja de Banco Sygma Hispania, Sucursal en España.
- Baja de MBNA Limited, Sucursal en España.
- Fusión de las entidades “Cajas Rurales Unidas, Sociedad Cooperativa de Crédito”, “Caja Rural de Casinos, S. Coop. de Crédito V.”, “Credit Valencia, Caja Rural, Cooperativa de Crédito Valenciana” y “Caja Rural de Canarias, Sociedad Cooperativa de Crédito”, mediante la absorción de las tres últimas por la primera.
- Cambio de denominación de “Nueva Caja Rural de Aragón, Sociedad Cooperativa de Crédito” que pasó a denominarse “Caja Rural de Aragón, Sociedad Cooperativa de Crédito”.
- Cambio de denominación de “LLoyds Bank International, S.A.” (Sociedad Unipersonal), que pasó a denominarse “Sabadell Solbank, S.A.” (Sociedad Unipersonal).

Presidente del Consejo de Administración

Rafael Martín-Peña García *

Queridos amigos:

Un año más me complace dirigir esta carta en la que aprovecho para comentar algunos aspectos relativos a nuestra actividad y que no tienen cabida natural en la documentación societaria formal.

Como ya anticipé en el Informe Anual 2012, ServiRed ha avanzado en su tarea de abordar las materias en las que participan sus miembros en función de la naturaleza correspondiente a sus diferenciados ámbitos.

Así, la actividad como esquema doméstico ha sido gestionada por el Consejo de Administración de la sociedad. Al respecto, es relevante comentar que éste ha decidido en el ejercicio 2013 convocar sus reuniones con una frecuencia prácticamente mensual y con una cadencia programada de asuntos conforme a la periodicidad más idónea a su gobierno corporativo. También ha decidido no nombrar una Comisión Delegada y fijar fechas de reuniones ordinarias de la Comisión de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Entre las tareas abordadas por la Comisión de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento me permito destacar la de elaborar un Programa de Cumplimiento del Código Penal (en su papel de aplicar la debida diligencia requerida por la reforma del Código Penal, en la que se ha instituido la posibilidad de las sociedades puedan ser consideradas sujetos activos de delitos), y profundizar en un completo Mapa de Riesgos de la sociedad, en fase de análisis en estos momentos,

cuyo desarrollo e implementación forman parte de la agenda del Consejo de Administración. En esta faceta de esquema doméstico resulta también reseñable el impacto que la continuada y profunda reestructuración del sistema financiero ha tenido a lo largo del ejercicio. Ello no obstante, el esquema ServiRed ha terminado con un satisfactorio balance neto, pasando de 98 miembros del sistema a 92 miembros, a pesar de la importante contracción del sector, en términos de número de entidades.

En su faceta mercantil, la sociedad ha incrementado su cifra de beneficios después de impuestos, lo que ha obedecido fundamentalmente al refuerzo de la actividad comercial relacionada con los productos Advantis. Desde esta carta quiero rendir el tributo de agradecimiento a los equipos técnicos de Redsys, sin cuyo apoyo constante ese crecimiento no sería posible.

El ámbito de las relaciones con las marcas internacionales ha tenido su tratamiento a través de la figura del Miembro Colectivo, bajo el gobierno de su Comisión Permanente. En esta faceta, la sociedad también ha mantenido una fructífera actividad, participando en las iniciativas que han tenido los esquemas internacionales. Quiero aprovechar esta carta también para desear los mejores éxitos profesionales al nuevo CEO de Visa Europe, Mr. Nicolas Huss y a la dinámica que está imprimiendo a la marca Visa con su agenda de proyectos. También quiero aprovechar esta carta para felicitar a D. Ovidio Egido, como nuevo Country Manager de MasterCard en España. La eficacia del

(*) Representante de Global Norwalk, S.L.U, Presidente del Consejo de Administración.

Rafael Martín-Peña García

Presidente del Consejo de Administración, ServiRed S.A.



rol de Miembro Colectivo de ServiRed para sus entidades miembro es proporcionalmente más eficaz cuanto mejor y más fluida es su relación con las citadas marcas, por lo que no dejaremos de otorgar a ese papel la importancia que merece, en nuestra vocación de facilitar para las entidades miembro las ventajas que proporciona la adecuada relación con las mismas.

No podemos olvidar que el entorno de nuestra industria está también sujeto a las turbulencias propias de un sector que pasa a ser regulado en sus aspectos más cruciales. Basta aquí con citar que este año y el próximo tocará sin duda abordar “SEPA for cards” con carácter regulatorio a nivel europeo, pero con anuncio de anticipar la regulación de la reducción de tasas de intercambio por las autoridades españolas. Sólo el tiempo nos dirá si las medidas por vía regulatoria serán capaces de alcanzar objetivos de interés colectivo, tales como el incremento de la penetración de los pagos con tarjeta en detrimento del pago en efectivo y su correlativa repercusión en la disminución de la economía sumergida.

El ejercicio 2013 ha visto el final definitivo de dos proyectos que durante los últimos ejercicios estuvieron hibernados. Me refiero a Mobipay España S.A., ya liquidada totalmente, y a Monnet, proyecto frustrado de esquema de medios de pago netamente europeo que no llegó a nacer. Pero si bien ambos proyectos no pudieron alcanzar sus propósitos, cabría interpretar tales intentos como semillas que han dado lugar a proyectos de diversa

naturaleza. Tanto la aproximación de intereses de los esquemas domésticos europeos, como las iniciativas que se abordan coordinando los que en el pasado fueron también actores de los citados proyectos y que hoy ofrecen perspectivas que se revelan como aproximaciones a alternativas con nuevos modelos de actividad.



Directora General Adjunta

Carmen Carnero Silvo

2013 ha sido otro año más en el que el consumo ha estado estancado. A pesar de ello, el pago con tarjeta ha crecido ligeramente por encima del consumo y, en consecuencia, la penetración del pago con tarjeta sobre el consumo privado ha registrado un tímido crecimiento, siendo nuestra estimación que habría pasado del 10,37% al 11,47% para sistema ServiRed y del 17,10% al 18,08% para el total del mercado español. Estos datos ponen de manifiesto que España sigue siendo uno de los países en los que el uso de la tarjeta es muy inferior al de la media europea, que se sitúa en el 27,04% y al de otros países de nuestro entorno, como Francia o Reino Unido, que registran datos de penetración del pago con tarjeta sobre el consumo privado del 36% y del 50% respectivamente.

Con las tarjetas de los miembros del Sistema ServiRed se hicieron 1.550 millones de transacciones de compras (9,3% más que en 2012) por valor de 71.673 millones de euros (7,2% más que en 2012). Parte de este crecimiento procede de la migración a ServiRed de las entidades financieras procedentes de otros sistemas de pago españoles. Si restamos el impacto de dichas migraciones, las compras ServiRed habrían crecido un 5,4% en importes (en lugar del 7,2%) y un 7,4% en número de transacciones (en lugar del 9,3%). El importe en compras registrado con las tarjetas ServiRed/ Visa creció en 2013 un 3,7% frente al 46,3% del crecimiento de las compras con tarjetas ServiRed/ MasterCard. Aunque los programas de co-branding de los emisores ServiRed son mayoritariamente con Visa (captando el 88,8% del volumen de compras), MasterCard está incrementando año a año su participación en ServiRed.

Nuestra estimación para el total del mercado español es que en 2013 se habrían alcanzado 109.639 millones de euros en compras con tarjeta (2,7% más que en 2012) y 2.519 millones de transacciones de compra (4,4% más que en 2012). Por tanto, la cuota de mercado del sistema ServiRed habría ascendido en 2013 al 63,5%, 280 puntos básicos más que en 2012.

El comercio electrónico pagado con tarjeta ha evolucionado, siguiendo la tendencia de los últimos años, muy por encima de las cifras generales del

mercado, siendo el crecimiento para el sistema ServiRed el 24,9% en importes en euros y el 32,6% en número de transacciones, alcanzando dichas transacciones el 8,3% del total de las transacciones ServiRed, resultando en que el 9,7% de los importes en euros haya procedido de las compras en el entorno virtual.

Las transacciones de tarjetas sin contacto también registraron un significativo crecimiento del 440% del importe en compras y del 459% del número de transacciones. Se llegó a los 5 millones de tarjetas emitidas y a los 296.177 comercios adaptados.

El fraude total sobre el volumen de ventas se redujo ligeramente en 2013, pasando al 0,019% (del 0,020% de 2012). Este dato es significativamente inferior al registrado por Visa Europe que, según se informa en su Memoria Anual 2013, ascendió al 0,043%. El fraude en comercio electrónico del sistema ServiRed también se redujo en dos puntos básicos. Sin embargo, en valor absoluto, registró un crecimiento del 9,77%, por lo que muchos de los esfuerzos del equipo de ServiRed se están dedicando a la lucha contra este tipo de fraude en particular.

Sin embargo, si tuviese que elegir el acontecimiento más relevante del año, éste sería sin duda la publicación el 24 de julio por parte de la Comisión Europea de su propuesta de regulación sobre tasas de intercambio y de actualización de la Directiva de servicios de pago. Su impacto en la industria va a ser tan inmenso que algunas de las implicaciones, hoy por hoy, ni siquiera llegamos a atisbar.

Aparte de la frenética actividad regulatoria, la industria de medios de pago sigue viviendo una etapa única en su historia, en la que se está gestando una profunda transformación, que procede de distintos lugares del ecosistema. Empezando por el lugar en el que se genera la transacción de pago, el “punto de venta” está dejando de ser lo que era para convertirse en cualquier sitio en el que los comerciantes y los consumidores estén usando sus dispositivos con conexión a internet, habilitados con soluciones técnicas inteligentes sobre sistemas operativos basados en la nube, que permiten y fomentan las conexiones entre consumidores y comerciantes. Por tanto, el futuro del punto de

Carmen Carnero Silvo

Directora General Adjunta, ServiRed S.A.



venta no va a estar tan basado en el desarrollo de hardware como en el pasado, sino que más bien va a estar en el desarrollo de software, apps y en la nube.

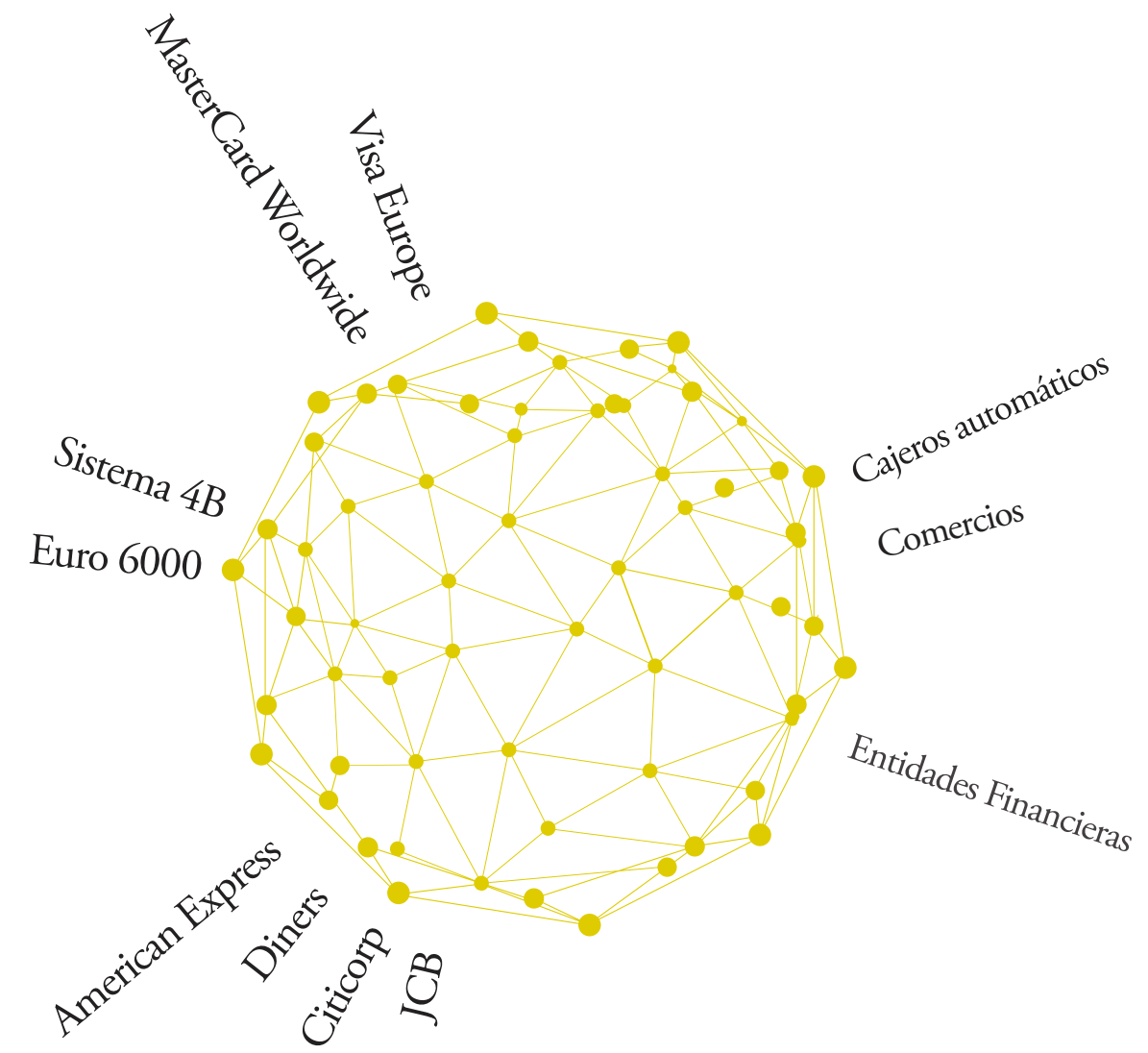
La nube, los dispositivos conectados entre sí y las apps han expandido los pagos y el comercio a todos los establecimientos, incluso los más pequeños. Multitud de emprendedores han surgido en este entorno. La posibilidad de evolucionar a dispositivos conectados lo que una vez fueron actividades completamente ligadas a PCs y a ordenadores portátiles, ha desencadenado una importantísima oleada de innovación que, a menudo, se enfoca en ayudar a aquellos con excesiva oferta a encontrar, en tiempo real, consumidores o empresas con demanda para esos productos o servicios. En consecuencia, dichos emprendedores están reinventando la interacción entre el consumidor y el comercio y, por tanto, el intercambio de valor entre ambos.

Esto hace que el futuro de los pagos, probablemente, no sea sobre los pagos, sino sobre la definición, la facilitación y el impulso de una nueva experiencia comercial, aprovechando el poder de los dispositivos conectados, de la información y de la nube. Así pues, es también probable que el modelo de negocio del ecosistema de pago del futuro se base en el valor que la experiencia de compra tenga para los consumidores y los comerciantes y no en la transacción de pago en sí misma. Este enfoque en la experiencia completa de compra y no en el acto de pagar tendrá implicaciones importantísimas para el completo ecosistema de los pagos. Ningún participante en el ecosistema quiere perderse en el ciberespacio o quedar relegado detrás de la marca de algún otro y ser visto y pagado cual “commodity”. Es por ello que todos y cada uno de dichos participantes quieren ser “la cartera digital” que los consumidores se descarguen y usen para gestionar todos sus pagos, programas de fidelización, ofertas y descuentos, de modo que su marca permanezca en primera fila. El inconveniente es que los consumidores no van a querer mantener varias carteras digitales y la batalla entre los competidores se está recrudeciendo. Los ganadores y los perdedores son aún una incógnita.

Este nuevo mundo de dispositivos digitales conectados hace que la entrada de nuevos actores en

la industria sea más fácil que nunca, provocando una disrupción sin precedentes y creando nuevas formas de hacer negocio. Como resultado, es probable que los actores tradicionales vayan siendo relegados cada vez más y que, en algunos casos, tengan que competir con actores que, o bien no están gobernados por las mismas reglas y regulaciones, o bien no han crecido todavía lo suficiente como para captar la atención del regulador.

En cualquier caso, los dispositivos conectados y la nube podrán reinventar la experiencia de compra y los nuevos modelos de negocio podrán radicalmente variar cómo el dinero cambiará de manos a través del ecosistema, pero los consumidores serán, como siempre ha ocurrido en nuestra industria, el actor clave a la hora de adoptar las soluciones disponibles. Y, como siempre, en ServiRed estaremos trabajando codo con codo con nuestros miembros para ayudarlos a alcanzar sus objetivos. Un año más, aprovecho estas líneas para agradecerles la confianza que día tras día depositan en nuestra compañía.



RED SERVIRED



Las compras con tarjetas de crédito representan el 56% del total de las compras realizadas con tarjetas ServiRed

2013 es el primer año en el que hay más tarjetas emitidas de débito que de crédito



Datos de actividad

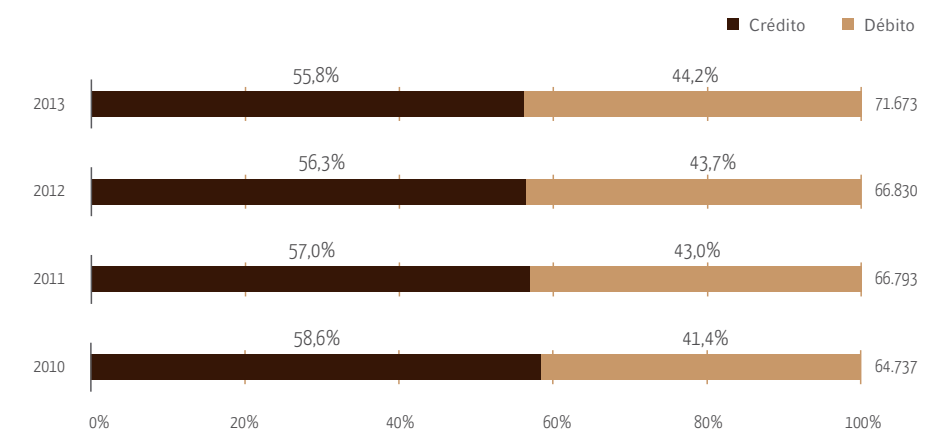
En 2013 los titulares ServiRed realizaron 1.550 millones de compras por un importe total de 71.673 millones de euros. Esta última cifra supone un crecimiento del 7,2%, el mayor incremento registrado desde 2007.

Una vez más el volumen de compras realizado con tarjetas ServiRed superó al de las retiradas de efectivo. Este último ha registrado un crecimiento del 4,8% hasta situarse en 63.544 millones de euros.

La cuota de mercado en compras desde la perspectiva emisora se situó en el 63,5%, en el caso de los importes, 280 puntos básicos más que en 2012 y en el 64,0% en el de las operaciones. ServiRed también mantuvo su liderazgo en las retiradas de efectivo realizadas con tarjetas emitidas en España, al tener una cuota del 60,4% en el caso de los importes y del 59,3% en operaciones.

La perspectiva adquirente en 2013 mostró igualmente el liderato de ServiRed, ya que la cuota de mercado en compras alcanzó el 68,0% en importes (5 puntos porcentuales más que en el año anterior) y el 68,4% en operaciones. En anticipos se situó en el 60,5% en el caso de los importes y en el 59,3% en el de las operaciones.

Compras con tarjetas de crédito y de débito (millones de euros)



Más de la mitad del volumen de compras emitido por las entidades ServiRed se realiza con tarjetas de crédito. No obstante, las compras efectuadas con tarjetas de débito han ganado año a año cuota de mercado (pasando de un 41,4% en el año 2010 a un 44,2% en 2013). El crecimiento del débito superó al del crédito en 2013 con valores del 8,5% y 6,3% respectivamente. En cuanto al número de tarjetas emitidas, por primera vez hay más tarjetas de débito que de crédito.



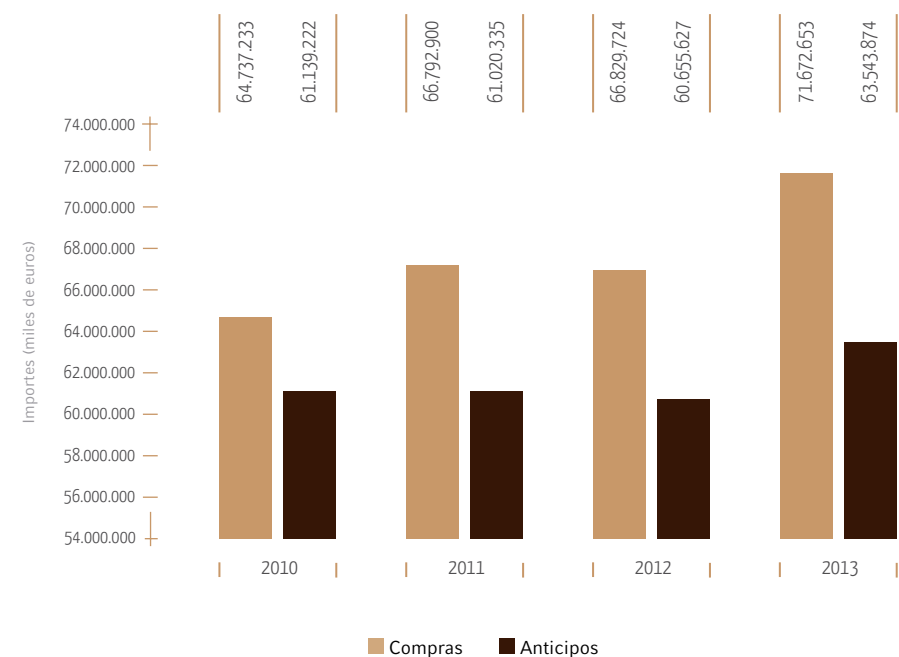
Compras y anticipos

OPERACIONES	Compras	Incr.	% s/ total	Anticipos	Incr.	% s/ total	Volumen de Ventas	Incr.	% s/ total
Tarjetas de Crédito	772.407	8,9%	49,8%	189.938	6,1%	36,7%	962.345	8,4%	46,5%
Tarjetas de Débito	777.956	9,6%	50,2%	327.195	1,8%	63,3%	1.105.152	7,2%	53,5%
Total tarjetas	1.550.363	9,3%	100,0%	517.133	3,4%	100,0%	2.067.497	7,7%	100,0%

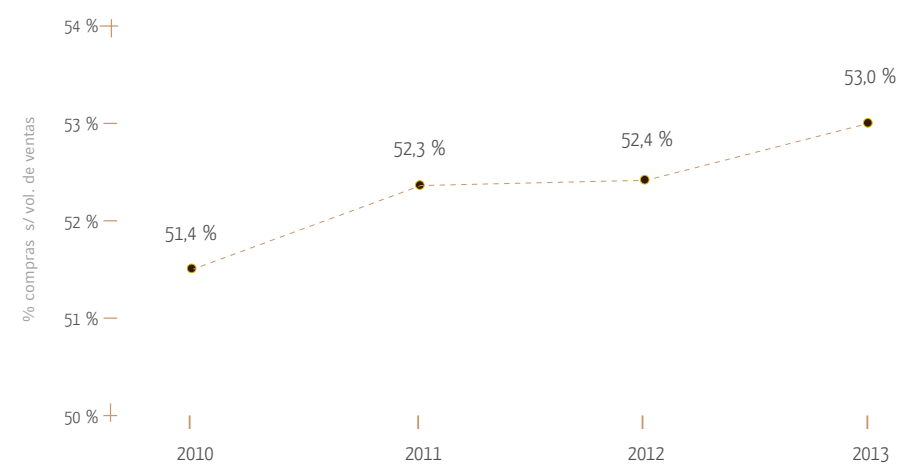
IMPORTES	Compras	Incr.	% s/ total	Anticipos	Incr.	% s/ total	Volumen de Ventas	Incr.	% s/ total
Tarjetas de Crédito	40.015.952	6,3%	55,8%	26.388.285	5,5%	41,5%	66.404.237	6,0%	49,1%
Tarjetas de Débito	31.656.701	8,5%	44,2%	37.155.589	4,2%	58,5%	68.812.290	6,2%	50,9%
Total tarjetas	71.672.653	0,1%	100,0%	63.543.874	4,8%	100,0%	135.216.527	6,1%	100,0%

Importes en miles de euros
Operaciones en miles

Compras y anticipos



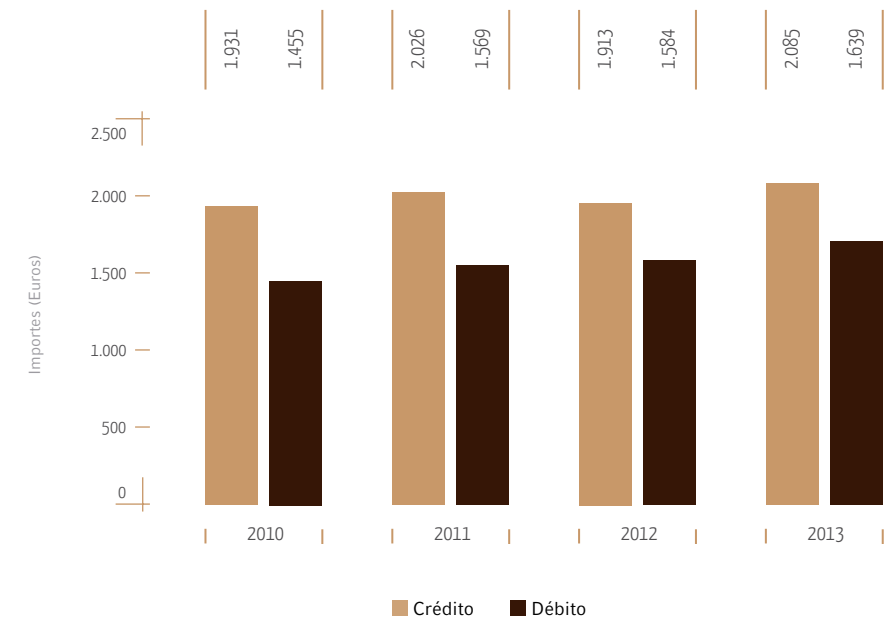
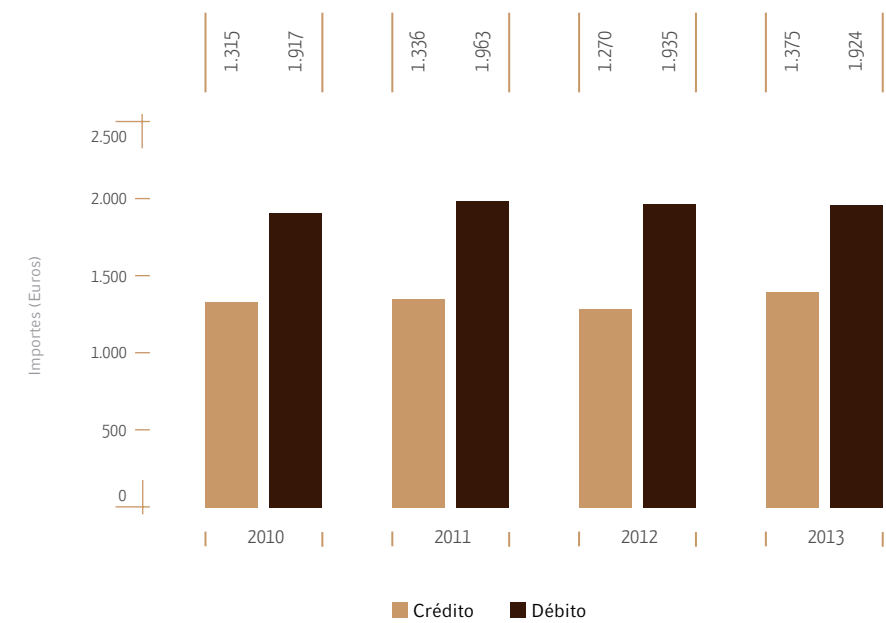
Compras (% sobre el volumen de ventas)



Las compras siguen ganando cuota a las retiradas de efectivo



**El gasto en
compras por
tarjeta ServiRed
en 2013 fue de
1.862 euros**

**Gasto por tarjeta en compras****Gasto por tarjeta en anticipos**



Los titulares ServiRed realizaron compras en el extranjero por valor de 6.835 millones de euros

El Reino Unido es el país en el que más compran los titulares ServiRed



Actividad internacional

	Compras	% s/total	Anticipos	% s/total	Vol. Vtas	% s/total
Reino Unido	1.643.688	24,0%	65.321	9,0%	1.709.009	22,6%
Irlanda	824.302	12,1%	9.008	1,2%	833.310	11,0%
Francia	732.778	10,7%	63.936	8,8%	796.715	10,5%
Luxemburgo	457.807	6,7%	818	0,1%	458.625	6,1%
Alemania	337.830	4,9%	48.770	6,7%	386.600	5,1%
Italia	262.896	3,8%	40.928	5,7%	303.824	4,0%
Resto Unión Europea	711.644	10,4%	146.196	20,2%	857.840	11,4%
Total Unión Europea	4.970.946	72,7%	374.977	51,8%	5.345.923	70,7%
Estados Unidos	472.019	6,9%	32.541	4,5%	504.560	6,7%
Latinoamérica	256.649	3,8%	154.541	21,4%	411.190	5,4%
Resto de Países	1.134.954	16,6%	161.315	22,3%	1.296.270	17,2%
Total Internacional	6.834.569	100,0%	723.374	100,0%	7.557.942	100,0%

Compras y retiradas de efectivo realizadas con tarjetas ServiRed en el extranjero.
Importes en miles de euros.

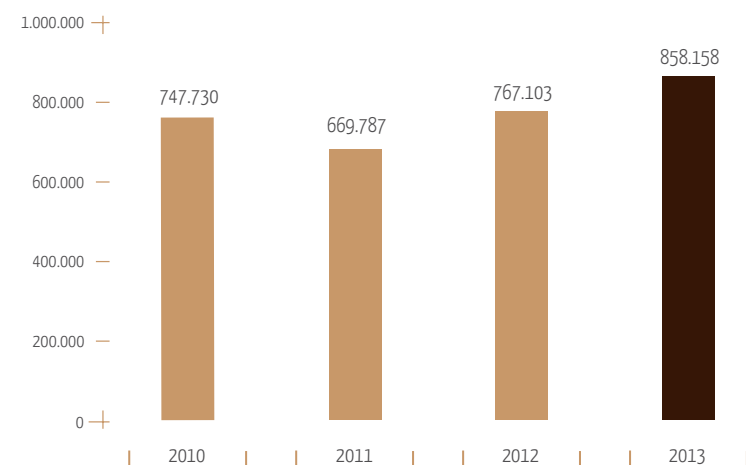
NTIQUE

RTOBELLO ROAD

w.101clocks.co.uk

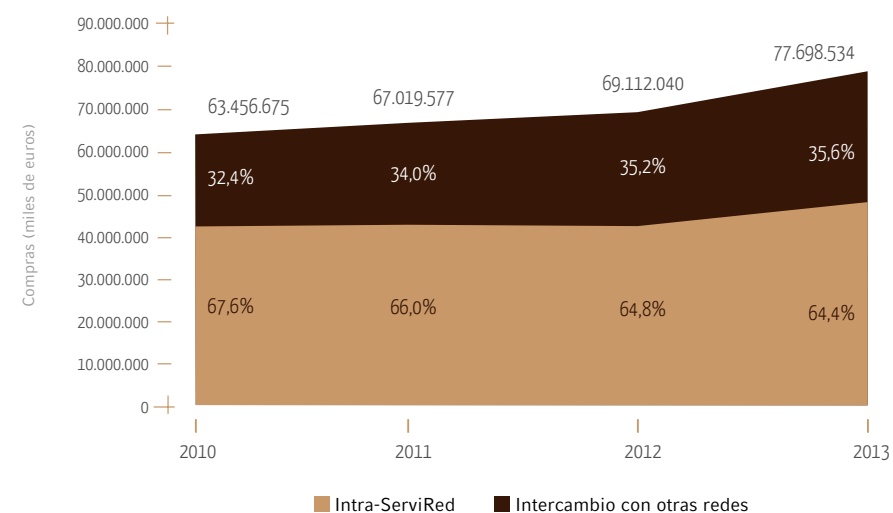
WATCHES
MUSICAL
BOXES



Evolución del número de comercios*

(*) Comercios contratados por entidades financieras miembros del sistema ServiRed.

Las entidades ServiRed cuentan con más de 858.000 comercios contratados, 91.000 más que en 2012

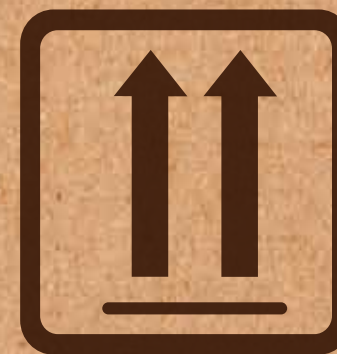
Compras en comercios ServiRed*

(*) Intra-ServiRed: compras realizadas en comercios ServiRed con tarjetas ServiRed.

Intercambio con otras redes: compras efectuadas en comercios ServiRed con tarjetas ajenas a la Red.

Más del 64% de la adquisición en comercios ServiRed es intra-ServiRed

**En los comercios
ServiRed se
realizaron 1.641
millones de compras
por valor de 77.699
millones de euros**



Barcelona es la provincia en la que se realizan más pagos con tarjeta



Compras en comercios ServiRed por provincias

	Importes (€)	Operaciones	% s/ total	Importe medio
Álava	475.939.901	8.871.395	0,6%	53,65
Albacete	317.389.419	6.637.705	0,4%	47,82
Alicante	3.083.746.456	59.119.048	3,7%	52,16
Almería	606.261.565	12.077.964	0,8%	50,20
Asturias	1.009.360.358	18.014.862	1,1%	56,03
Ávila	144.705.866	2.787.571	0,2%	51,91
Badajoz	470.026.274	9.759.429	0,6%	48,16
Baleares	2.916.545.905	43.298.492	2,7%	67,36
Barcelona	18.219.647.127	412.915.387	26,1%	44,12
Burgos	421.765.449	8.157.127	0,5%	51,71
Cáceres	245.535.593	4.767.442	0,3%	51,50
Cádiz	1.209.433.619	24.758.056	1,6%	48,85
Cantabria	549.074.028	9.876.262	0,6%	55,60
Castellón	970.623.672	20.889.488	1,3%	46,46
Ceuta	82.505.643	1.491.211	0,1%	55,33
Ciudad Real	408.309.612	8.059.482	0,5%	50,66
Córdoba	424.585.431	8.885.860	0,6%	47,78
Coruña, La	837.813.686	16.413.909	1,0%	51,04
Cuenca	134.551.363	2.563.233	0,2%	52,49
Gerona	2.477.484.011	44.573.435	2,8%	55,58
Granada	794.150.975	14.929.909	0,9%	53,19
Guadalajara	230.962.576	5.097.562	0,3%	45,31
Guipuzcoa	1.197.190.262	19.330.420	1,2%	61,93
Huelva	491.058.344	10.436.137	0,7%	47,05
Huesca	308.604.294	5.416.153	0,3%	56,98
Jaén	285.921.203	5.676.937	0,4%	50,37
León	453.423.700	8.835.632	0,6%	51,32
Lérida	911.577.500	17.471.603	1,1%	52,17
Lugo	182.190.458	3.498.909	0,2%	52,07
Madrid	14.643.000.952	299.437.826	18,9%	48,90
Málaga	2.351.870.581	41.152.803	2,6%	57,15
Melilla	65.796.334	1.185.950	0,1%	55,48
Murcia	1.407.179.004	27.022.574	1,7%	52,07
Navarra	1.212.538.122	23.272.291	1,5%	52,10
Orense	147.824.533	2.875.092	0,2%	51,42
Palencia	135.590.612	2.677.383	0,2%	50,64
Palmas, Las	2.054.632.813	42.817.261	2,7%	47,99
Pontevedra	519.235.334	10.370.731	0,7%	50,07
Rioja, La	416.493.215	7.678.742	0,5%	54,24
Salamanca	285.568.135	5.496.801	0,3%	51,95
Segovia	206.365.917	3.777.917	0,2%	54,62
Sevilla	1.985.314.345	42.540.499	2,7%	46,67
Soria	89.377.849	1.618.955	0,1%	55,21
Tarragona	1.939.023.141	39.969.337	2,5%	48,51
Tenerife	2.037.901.880	41.281.386	2,6%	49,37
Teruel	117.783.729	2.101.871	0,1%	56,04
Toledo	572.554.729	11.300.403	0,7%	50,67
Valencia	3.888.396.346	90.527.775	5,7%	42,95
Valladolid	641.508.801	12.179.197	0,8%	52,67
Vizcaya	1.723.557.726	30.473.659	1,9%	56,56
Zamora	150.716.950	2.797.970	0,2%	53,87
Zaragoza	1.071.798.987	24.497.244	1,5%	43,75
Total	77.524.414.324	1.581.664.286	100,0%	49,01

Las transacciones autorizadas on-line se distribuyen por provincias de la forma indicada en la tabla.

11 FARMÀCIA 11

Enric Cases
Parés



Compras en comercios ServiRed por sectores de actividad

Sectores de actividad	Importes (€)	% s/ total	Operaciones	Importe medio (€)
Grandes Superficies-Alimentación	17.990.577.531	23,2%	454.560.624	39,58
Comercio Minorista	17.380.562.598	22,4%	322.810.485	53,84
Grandes Superficies-Resto	7.354.910.557	9,5%	109.159.433	67,38
Gasolineras	6.135.499.378	7,9%	141.788.253	43,27
Restaurantes	5.557.236.287	7,2%	153.766.901	36,14
Hoteles	3.503.531.637	4,5%	19.950.524	175,61
Supermercados	2.490.342.121	3,2%	73.401.362	33,93
Agencias de viajes	2.412.919.722	3,1%	9.739.186	247,75
Transporte de viajeros	1.987.510.944	2,6%	23.642.944	84,06
Venta correo/teléfono	1.714.051.117	2,2%	19.312.524	88,75
Ocio y espectáculos	1.249.853.231	1,6%	21.636.666	57,77
Farmacias	1.113.999.524	1,4%	41.820.658	26,64
Categorías de bajo importe	733.753.522	0,9%	39.637.688	18,51
Droguerías	637.289.215	0,8%	13.943.174	45,71
Joyerías	553.641.196	0,7%	5.784.995	95,70
Alquiler de vehículos	521.422.952	0,7%	3.005.895	173,47
Autopistas	284.380.053	0,4%	65.404.500	4,35
Masajes, saunas y discotecas	249.101.811	0,3%	5.413.027	46,02
Casinos	189.093.019	0,2%	2.181.971	86,66
Beneficencia	13.290.387	0,0%	449.318	29,58
Resto de sectores	5.451.447.524	7,0%	54.254.158	100,48
TOTAL	77.524.414.324	100,0%	1.581.664.286	49,01

Las transacciones autorizadas on-line se distribuyen por sectores de la forma indicada en la tabla.

El comercio minorista concentra un 22,4% de la facturación con tarjeta

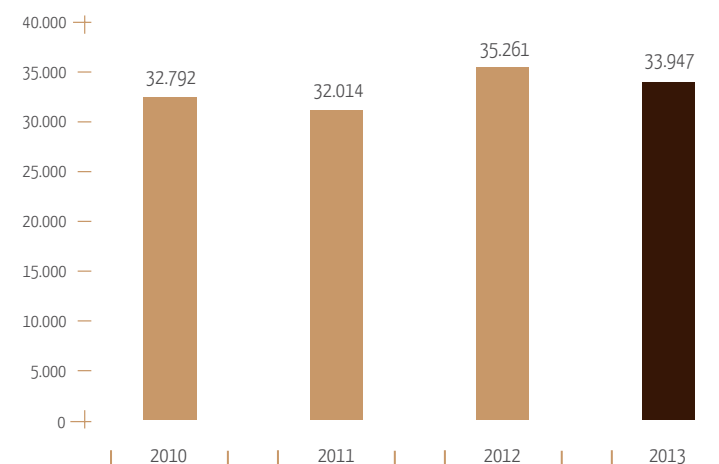


Más de la mitad de los cajeros de España forman parte de la red ServiRed

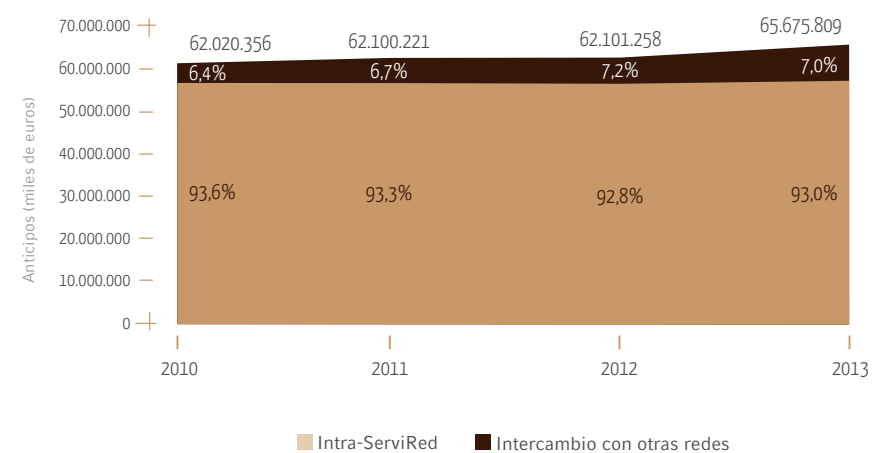
El 93% de las retiradas de efectivo en los cajeros ServiRed se realiza con tarjetas ServiRed



Evolución del número de cajeros



Retiradas de efectivo en cajeros ServiRed





Retiradas de efectivo por provincias

	Operaciones	Cajeros	Nº Operaciones por cajero	Cajeros por millón de habitantes
Álava	3.511.011	179	19.615	557
Albacete	3.050.217	216	14.121	540
Alicante	24.375.648	1.824	13.364	937
Almería	8.416.992	338	24.902	483
Asturias	9.372.487	569	16.472	533
Ávila	2.599.786	129	20.153	764
Badajoz	4.431.953	414	10.705	597
Baleares	11.218.862	652	17.207	587
Barcelona	103.032.987	6.104	16.880	1.102
Burgos	2.197.837	278	7.906	749
Cáceres	1.635.438	137	11.938	334
Cádiz	8.803.729	628	14.019	507
Cantabria	3.731.814	194	19.236	328
Castellón	8.043.139	602	13.361	1.001
Ceuta	1.211.703	54	22.439	641
Ciudad Real	3.807.141	304	12.523	579
Córdoba	3.935.886	348	11.310	434
Coruña, La	6.185.231	292	21.182	257
Cuenca	1.311.231	112	11.707	529
Gerona	12.336.089	747	16.514	981
Granada	7.715.303	469	16.451	510
Guadalajara	1.371.765	128	10.717	497
Guipúzcoa	8.562.859	410	20.885	574
Huelva	4.070.028	371	10.970	713
Huesca	1.460.503	134	10.899	592
Jaén	3.341.504	309	10.814	465
León	5.900.933	362	16.301	739
Lérida	5.566.100	455	12.233	1.032
Lugo	1.539.934	111	13.873	321
Madrid	95.153.611	5.429	17.527	836
Málaga	12.470.572	712	17.515	431
Melilla	830.880	28	29.674	335
Murcia	14.735.899	942	15.643	640
Navarra	7.317.503	673	10.873	1.044
Orense	1.305.515	79	16.526	242
Palencia	1.725.350	118	14.622	698
Palmas, Las	16.553.054	872	18.983	790
Pontevedra	4.921.169	235	20.941	246
Rioja, La	3.201.327	261	12.266	810
Salamanca	2.061.810	142	14.520	411
Segovia	2.282.449	149	15.318	921
Sevilla	13.663.739	1.188	11.501	612
Soria	818.155	59	13.867	632
Tarragona	12.283.303	856	14.350	1.057
Tenerife	9.369.242	783	11.966	772
Teruel	697.978	67	10.418	471
Toledo	3.973.922	325	12.227	460
Valencia	34.254.039	2.561	13.375	998
Valladolid	5.789.515	379	15.276	712
Vizcaya	11.738.949	628	18.693	543
Zamora	1.860.445	133	13.988	706
Zaragoza	5.617.895	458	12.266	468
Total	525.364.431	33.947	15.476	720

Barcelona es la provincia con más cajeros ServiRed por habitante

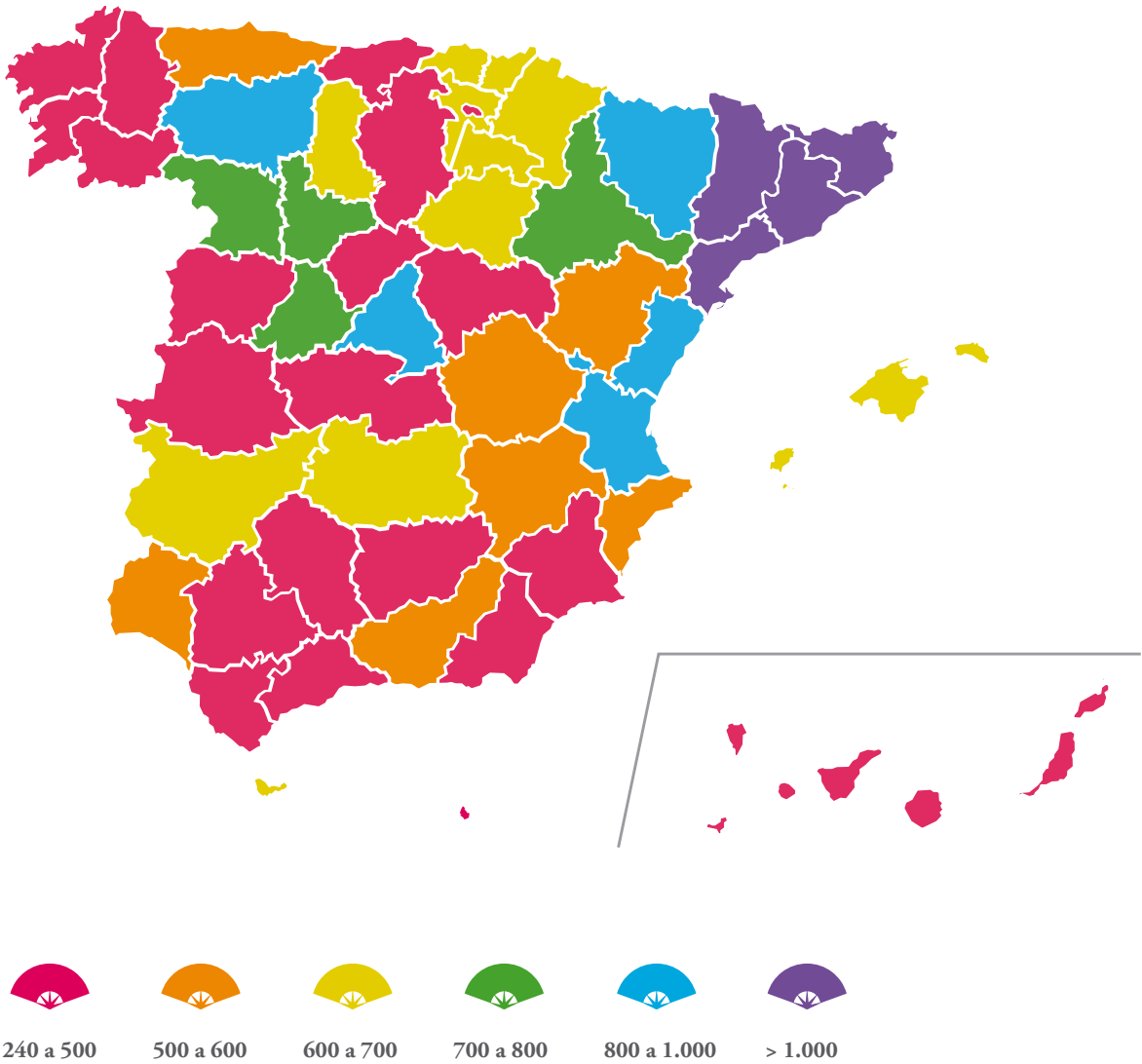
Hay un cajero ServiRed por cada 1.388 habitantes

Hay cerca de 34.000 cajeros ServiRed distribuidos por toda España





Cajeros por millón de habitantes





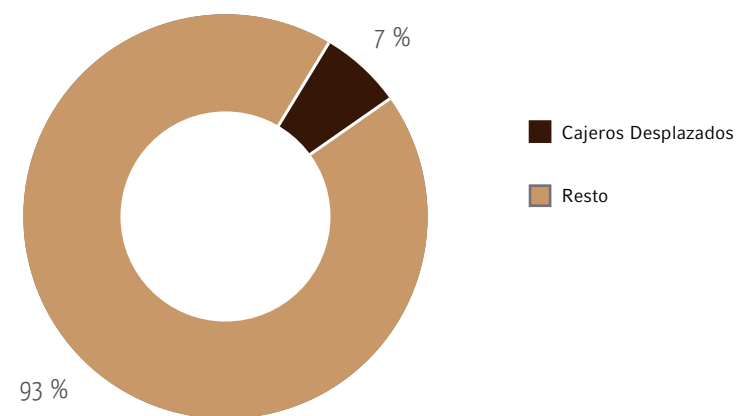
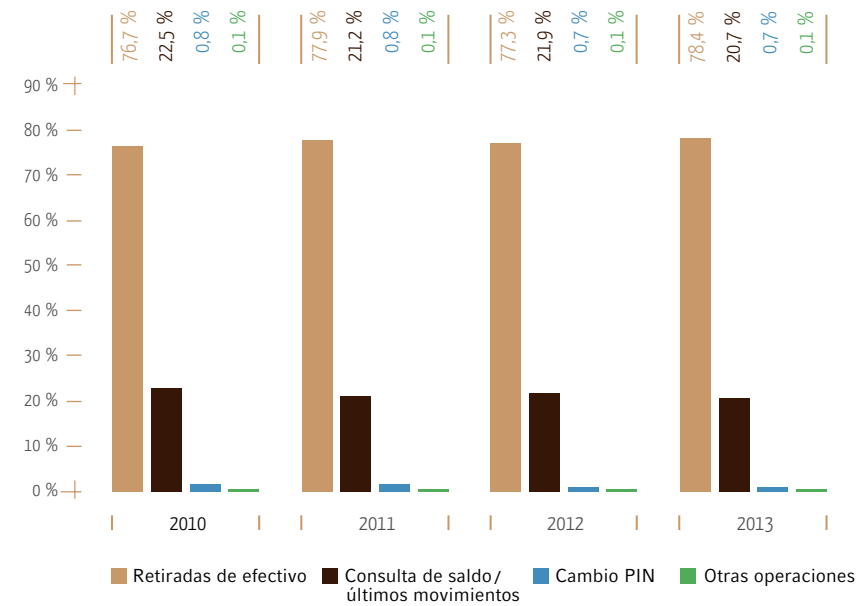
Distribución geográfica de los cajeros

Poblaciones	Cajeros	Cajeros s/total	Habitantes s/total
>500.000	6.872	20,2%	16,0%
>100.001<500.000	7.809	23,0%	23,7%
>50.001<100.000	3.495	10,3%	12,7%
>20.001<50.000	4.140	12,2%	16,1%
<=20.000	11.632	34,3%	31,5%
Total	33.947	100,0%	100,0%

Más de un 32% los cajeros ServiRed se encuentra en poblaciones con menos de 20.000 habitantes



Operaciones en cajeros ServiRed



El 7% de los cajeros no están ubicados en oficinas bancarias





Las tres facetas de ServiRed...



- 1. ServiRed como esquema doméstico de medios de pago**
- 2. ServiRed como miembro colectivo de los sistemas de medios de pago internacionales**
- 3. ServiRed como sociedad mercantil**



1. ServiRed como esquema doméstico de medios de pago

Funciones de ServiRed como esquema

Las principales funciones que ha de realizar ServiRed como esquema de medios de pago en cumplimiento con los requerimientos de los instrumentos de supervisión del BCE son las siguientes:

Requerimiento #1: Tener una base legal sólida ante todas las jurisdicciones relevantes

Funciones de ServiRed:

1. Garantizar el cumplimiento con las normas legales y regulatorias vigentes en Europa (SEPA) y en España
2. Garantizar el cumplimiento por parte de entidades emisoras y adquirentes ServiRed con las normas de los esquemas internacionales de los que ServiRed es miembro
3. Definir las normas y reglas necesarias para que el Sistema ServiRed pueda operar para sus miembros y sus clientes





Representación del colectivo de las entidades miembro

ServiRed representa a las entidades miembro ante los organismos regulatorios, las asociaciones de diversa índole, las instituciones administrativas y otros esquemas de pago, tanto nacionales como internacionales.

En el entorno doméstico, un foro de gran relevancia es el Observatorio de Medios de Pago con Tarjeta del Ministerio de Economía y Competitividad, creado con los objetivos de:

- estudiar los procesos de pago con tarjeta electrónica;
- identificar y ejecutar las actuaciones de colaboración entre todas las partes implicadas;
- impulsar la utilización de las tarjetas como medio de pago y mejorar la información sobre las tarjetas de pago electrónicas.

En él participan, además de los representantes del Ministerio, los de varias asociaciones de comerciantes y consumidores así como los del sector financiero. ServiRed representa a aquellas entidades miembro que no forman parte del Observatorio y al conjunto de ellas en la Comisión de Seguimiento del Observatorio anteriormente mencionado.

Dentro de las funciones de ServiRed también se encuentra la representación de las entidades miembro ante el Banco de España, principalmente en lo referido a:

- la certificación de la información requerida en relación con los pagos con tarjeta y
- al seguimiento de la migración a SEPA a través de la Comisión de Seguimiento y del Observatorio implantados para ello por el Banco de España.

Requerimiento #2: Tener disponible información exhaustiva de todo tipo para todos los actores, incluyendo información relativa a los riesgos financieros

Funciones de ServiRed:

1. Asegurar que la/s compañía/s procesadoras con la/s que ServiRed subcontrate funciones que le son propias, proporcionan información detallada a nivel de entidad para todas y cada una de las transacciones realizadas con tarjetas ServiRed en cualquier punto de aceptación y con cualquier tipo de tarjeta en los puntos de aceptación ServiRed.
2. Promover y representar el Sistema ServiRed.





Requerimiento #3.a: Asegurar un nivel adecuado de seguridad, solidez operativa y continuidad de negocio en relación con la gestión de la seguridad del pago con tarjetas

Funciones de ServiRed:

1. Definir la política de seguridad del esquema y supervisar su correcta implementación.
2. Gestionar la prevención, detección y persecución del fraude de las tarjetas ServiRed operando en cualquier punto de aceptación, así como de tarjetas de cualquier tipo operando en puntos de aceptación ServiRed.

Prevención del fraude

2013 ha sido un año en el que las cifras de fraude registradas por las entidades emisoras ServiRed se han mantenido estables en términos absolutos.

El descenso del fraude asociado a entornos presenciales se ha visto penalizado como contrapartida por el incremento del uso fraudulento del número de tarjeta en entornos no presenciales.

El ratio de fraude sobre volumen de ventas totales ha pasado del 0,020% registrado en 2012 al 0,019% en 2013.

A nivel doméstico el ratio de fraude sobre volumen de ventas total se mantiene estable en el 0,006%.

Datos más relevantes:

	% Fraude/Total Vol. Ventas		% Fraude/Sólo Compras	
	2012	2013	2012	2013
Emisión ServiRed / Adquisición Total	0,020%	0,019%	0,035%	0,033%
Emisión ServiRed / Adquisición Nacional	0,006%	0,006%	0,010%	0,009%
Emisión ServiRed / Adquisición Internacional	0,281%	0,250%	0,292%	0,255%

Vertiente emisora:

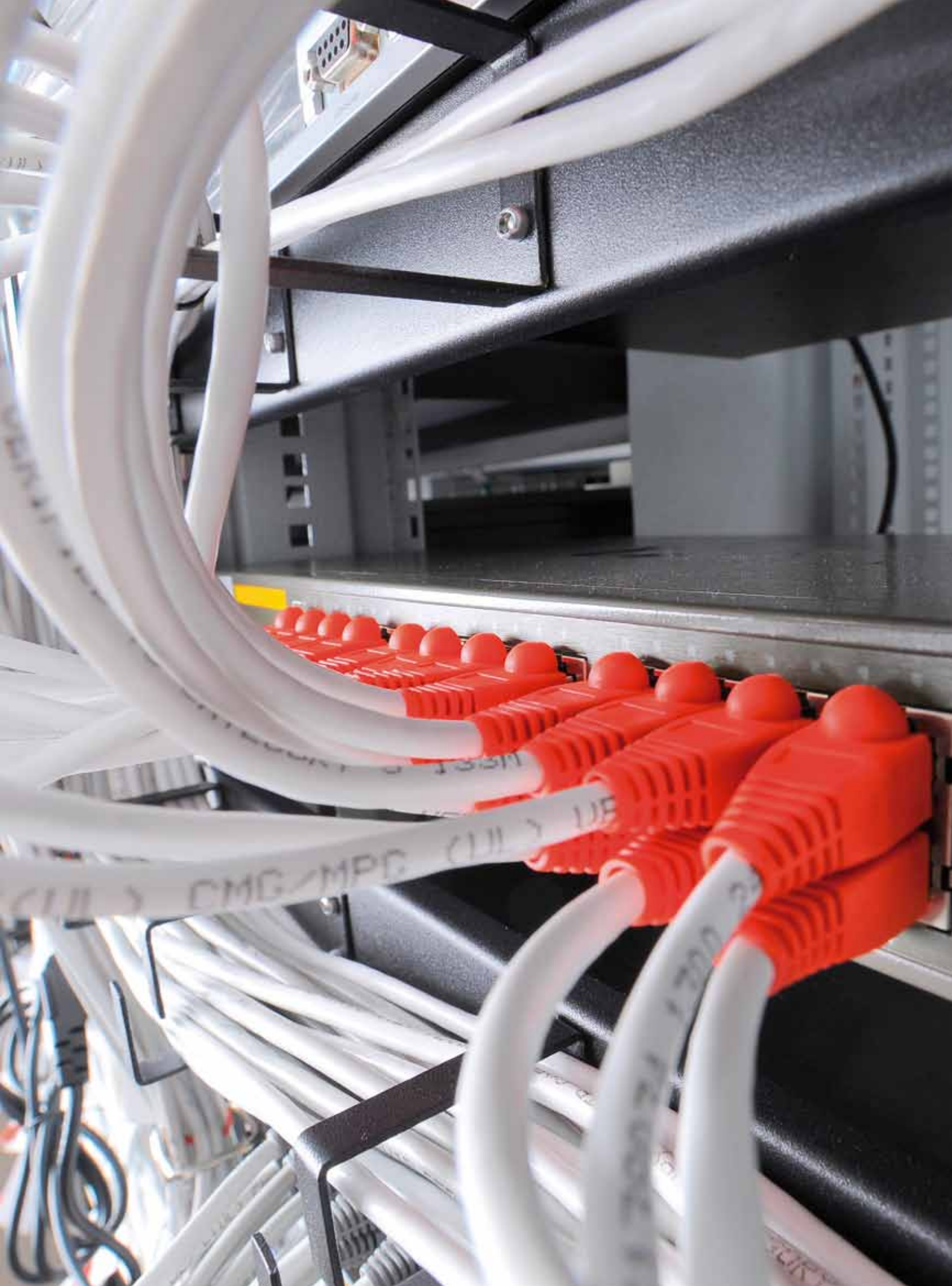
- El fraude total en 2013 registró un incremento del 1% con respecto a 2012.
- El 90% del fraude correspondió a operaciones de compras de bienes o servicios, distribuyéndose el 26% en comercios nacionales y el 74% en comercios internacionales, registrándose un incremento con relación a 2012 del 4% en comercios nacionales y un descenso del 1% en comercios internacionales.
- En el mercado doméstico, el uso fraudulento en canales no presenciales supuso el 55% del total del fraude confirmado, mientras que en entornos internacionales se situó en el 63%, con incrementos del 32% y del 11% respectivamente con relación a 2012.

Las ventas por internet en comercios virtuales que no permiten la posibilidad de autenticación del titular en el momento del pago concentran el grueso del fraude asociado a comercio electrónico, supone el 78% del fraude en el entorno doméstico y el 93% en el entorno internacional.

Vertiente adquirente:

- El fraude total registró un incremento del 24% con respecto a 2012.
- El 96% del fraude correspondió a operaciones de compras de bienes o servicios, distribuyéndose el 15% con tarjetas nacionales y el 85% con tarjetas internacionales, registrándose un incremento con respecto al año 2012 del 4% con tarjetas nacionales y un incremento del 30% con tarjetas internacionales.

En la globalidad de comercios ServiRed todas las tipologías de fraude registraron descensos significativos con relación a años precedentes, excepto el uso fraudulento en canales no presenciales, que supone el 59% del total del fraude confirmado con tarjetas nacionales y el 65% del total del fraude confirmado con tarjetas internacionales.





Requerimiento #3.b: Asegurar un nivel adecuado de seguridad, solidez operativa y continuidad de negocio en relación con la fabricación y la distribución de tarjetas y terminales

Funciones de ServiRed:

1. Definir y actualizar los requerimientos para tarjetas y terminales ServiRed en relación con su fabricación y su distribución.
2. Supervisar el cumplimiento de los citados requerimientos.

Requerimiento #3.c: Asegurar un nivel adecuado de seguridad, solidez operativa y continuidad de negocio en relación con las transacciones

Funciones de ServiRed:

1. Regular la identificación, diseño y operatividad de las tarjetas, activadores, productos de medios de pago y terminales que lleven la marca ServiRed, con el fin de garantizar la calidad y la seguridad de las transacciones ServiRed.
2. Supervisar el correcto uso de las marcas ServiRed en tarjetas, activadores, productos de medios de pago y terminales de aceptación.

**La marca ServiRed está
presente en todas las
tarjetas emitidas por sus
entidades miembro, así
como en los comercios
contratados por ellas y
en más de la mitad de los
cajeros de España**



Requerimiento #3.d: Asegurar un nivel adecuado de seguridad, solidez operativa y continuidad de negocio en relación con el intercambio y la liquidación

Funciones de ServiRed:

1. Gestión de la marca

La gestión de la marca ServiRed abarca su presencia en las tarjetas, en los comercios y en los cajeros.

La correcta identificación de las tarjetas ServiRed se garantiza mediante su prehomologación. A lo largo de 2013 se tramitaron cerca de 500 procesos de prehomologación de diseños, en su mayor parte de tarjetas ServiRed/Visa.

ServiRed también vela por la correcta señalización de los comercios para que tanto los titulares nacionales como los extranjeros puedan identificar las marcas de tarjetas aceptadas en ellos. El método más extendido de señalización es el de la colocación de un adhesivo con las diferentes marcas aceptadas en la entrada del establecimiento.

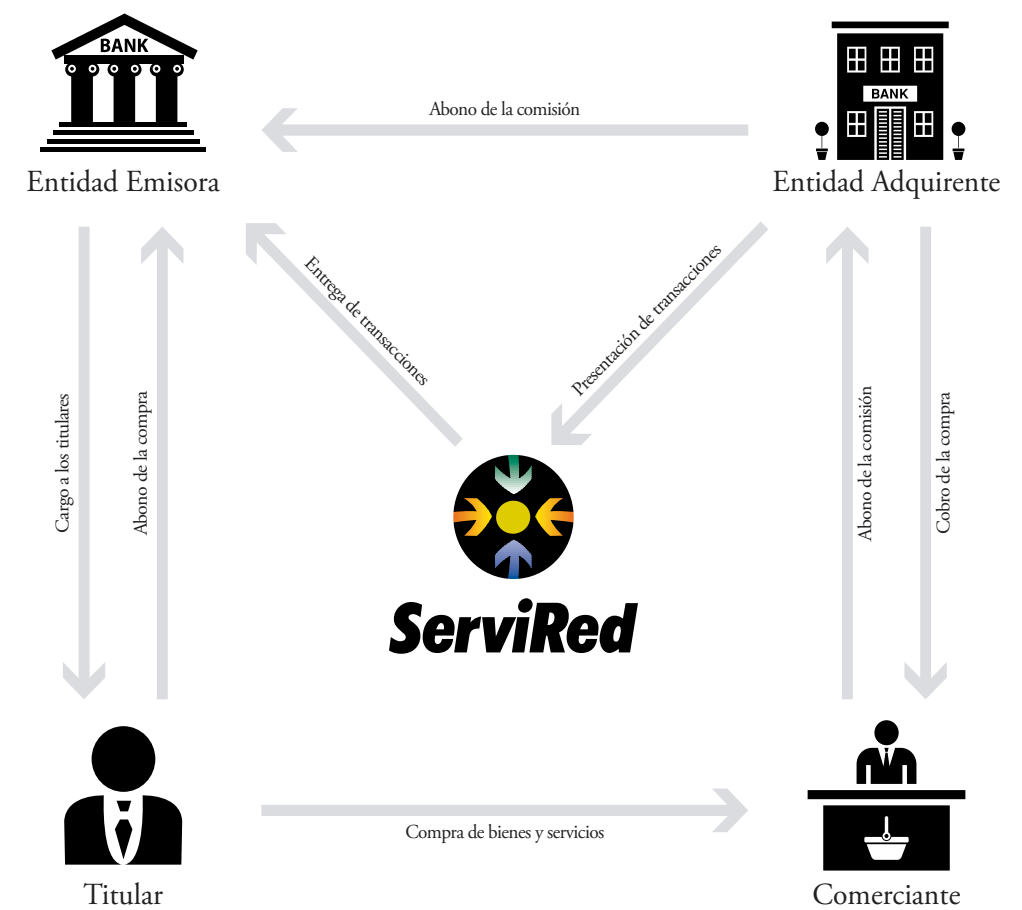
La señalización de los cajeros mediante banderolas o plafones ServiRed es fundamental para dar visibilidad a la marca ServiRed y para facilitar la perfecta identificación y reconocimiento del cajero por parte de los titulares. Para ello, a lo largo de 2013 se realizaron, al igual que en los años anteriores, varios estudios sobre el terreno para comprobar el estado de la imagen de la red. Los resultados fueron comunicados a las entidades propietarias de los cajeros con el objetivo de colaborar en el mantenimiento de una red correctamente señalizada.

2. Gestionar la cooperación interbancaria entre los miembros de ServiRed, a través de la definición de reglas, incluyendo la de las tasas de intercambio a aplicar intra-ServiRed. ServiRed se asegurará de que cualquier regla intra-Sistema cumple con las normas de Derecho (Protección de consumidores, Derecho de la Competencia, Ley de Propiedad Intelectual, etc).
3. Definir las reglas de switching para la autorización, intercambio y liquidación de transacciones entre los miembros de ServiRed y garantizar que la autorización, intercambio, liquidación y compensación de las operaciones ServiRed se realizan según los requerimientos marcados por el esquema ServiRed.





4. Circuito de compras con tarjeta



Requerimiento #3.e: Asegurar un nivel adecuado de seguridad y solidez operativa en relación a la continuidad de negocio

Funciones de ServiRed:

1. Definir KPIs y SLAs para que los sistemas informáticos de las compañías que procesen transacciones ServiRed garanticen la continuidad del negocio.
2. Asegurar el cumplimiento de KPIs y SLAs.



Requerimiento #3.f: Asegurar un nivel adecuado de seguridad, solidez operativa y continuidad de negocio en relación con las condiciones de la externalización de las funciones que le son propias

Funciones de ServiRed:

1. Definir KPIs y SLAs para monitorizar todas las funciones propias de ServiRed que tenga que externalizar al no poderlas llevar a cabo con sus propios recursos.
2. Asegurar el cumplimiento de KPIs y SLAs.

Requerimiento #4: Tener mecanismos de gobierno efectivos, responsables y transparentes

Funciones de ServiRed:

1. Mejorar continuamente los reglamentos de funcionamiento de los órganos de gobierno ServiRed, así como de sus comisiones y grupos de trabajo.
2. Actualizar periódicamente el Reglamento Operativo ServiRed.





Requerimiento #5: Gestionar y contener los riesgos financieros relacionados con las actividades de intercambio y liquidación

Funciones de ServiRed:

1. Definir la política de riesgos de liquidación del Sistema ServiRed.
2. Supervisar la correcta implementación de la citada política.

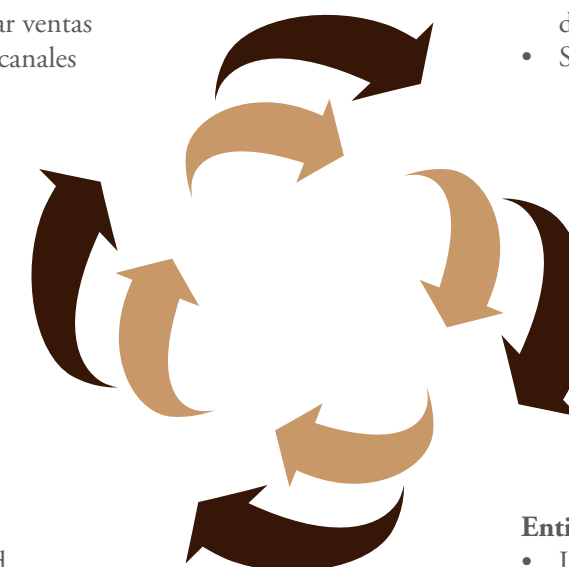
VENTAJAS DEL SISTEMA SERVIRED

Comercios

- Garantía y rapidez de cobro
- Gestión de gastos
- Seguridad
- Posibilidad de realizar ventas a través de distintos canales

Economía y sociedad en general

- Reducción de la economía sumergida
- Reducción de costes asociados a la gestión del efectivo
- Seguridad y eficiencia



Titulares

- Seguridad
- Comodidad
- Flexibilidad
- Control de gastos

Entidades Financieras

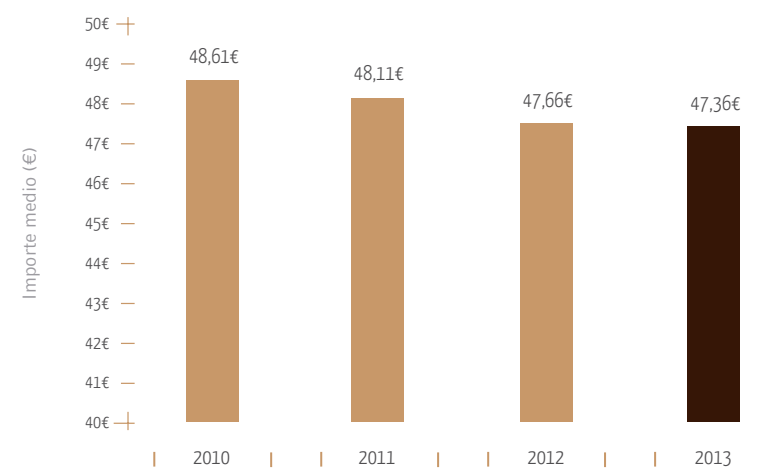
- Incremento de los ingresos
- Reducción de gastos
- Fidelización de clientes
- Venta cruzada de productos

Presencia en los comercios

La facturación realizada con tarjetas bancarias en los comercios ServiRed se incrementó en 2013 un 12,4% en relación con el año anterior. Este incremento supuso que en los 858.000 comercios ServiRed se alcanzara una facturación con tarjeta de 77.699 millones de euros.

El importe medio de las compras realizadas en los comercios ServiRed descendió un 0,6%, hasta situarse en los 47,36 euros. Este descenso se ha venido produciendo a lo largo de los últimos años.

Importe medio de las compras



Las compras realizadas con tarjetas ServiRed supusieron más de una décima parte del consumo privado



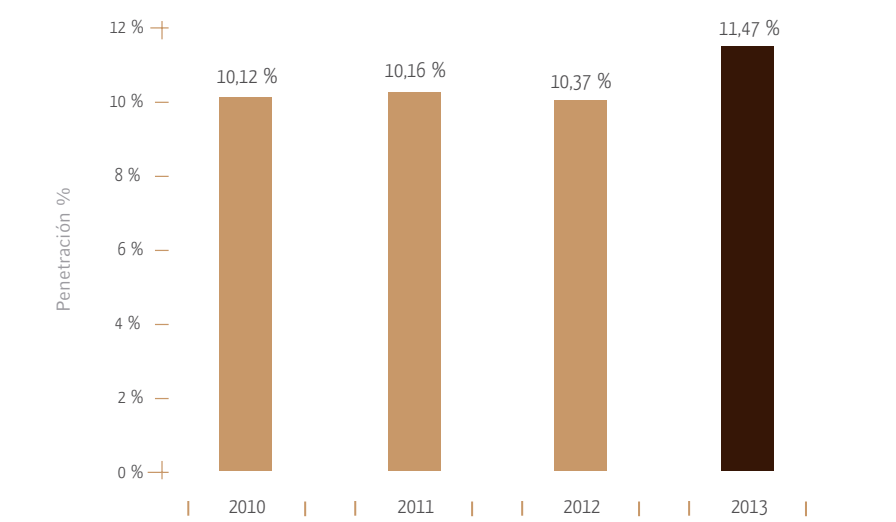


Presencia en los comercios

Las compras con tarjeta siguen ganando cuota frente a las retiradas de efectivo realizadas con ella. Así, el 53,0% del gasto correspondió a compras, 60 puntos básicos más que el porcentaje alcanzado el año anterior. Los 1.550 millones de compras supusieron un volumen de 71.673 millones de euros, mientras que los 517 millones de retiradas efectivo alcanzaron los 63.544 millones de euros.

La penetración en el consumo privado de las compras realizadas con tarjetas ServiRed se situó en el 11,47%. En el caso de las compras efectuadas por el conjunto del mercado, el porcentaje se situó en el 18,08%. Esta cifra, a pesar de suponer un incremento de 98 puntos básicos en relación con el año anterior, es aún muy reducida si se compara con las registradas por otros países europeos, dado que, según los últimos datos publicados por el Banco Central Europeo (correspondientes a 2012), la media de la Unión Europea se situó en el 27,04%. Reino Unido, por su parte, alcanzó el 49,68% y Francia el 35,96%. Queda aún, por tanto, mucho recorrido en la transición del uso del efectivo a medios de pagos más eficientes y seguros.

Penetración de compras sobre el gasto en consumo final de los hogares e ISFLSH*



(*) ISFLSH: Instituciones sin fines de lucro al servicio de los hogares.

Avanzando con el chip

EMV es el estándar acordado por la industria de medios de pago en el ámbito mundial para así garantizar la interoperatividad de las transacciones realizadas con tarjetas chip.

El *SEPA Cards Framework* también ha establecido EMV como el estándar para garantizar dicha interoperabilidad dentro de la zona SEPA.

A finales del año 2013 el 100% de los cajeros y el 99% de los terminales punto de venta ya habían sido migrados a EMV. 2013 se cerró, por otra parte, con más de 36 millones de tarjetas ServiRed con chip, lo que supone un 98% del total.





2. ServiRed como miembro colectivo de los sistemas de medios de pago internacionales

Miembro Colectivo

ServiRed dispone de la licencia de Grupo Miembro de Visa Europe y de Miembro Principal de MasterCard Worldwide. En virtud de estas licencias, los miembros de ServiRed están facultados para emitir y adquirir productos con las marcas Visa y MasterCard respectivamente.

Dentro de las funciones de ServiRed destaca la de representar los intereses de las entidades miembro ante Visa Europe y MasterCard Worldwide, así como garantizar la interoperatividad internacional de las tarjetas y de los comercios y cajeros ServiRed.

**ServiRed
representa los
intereses de las
entidades miembro
ante Visa Europe
y MasterCard
Worldwide**



Resumen de los datos de actividad

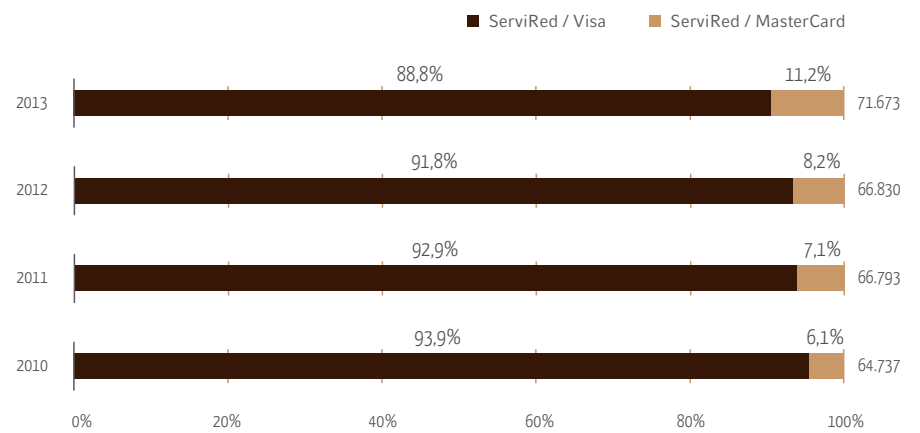
Tarjetas ServiRed/Visa

Los 33,3 millones de tarjetas ServiRed/Visa representan un 86,5% del total de las tarjetas emitidas por los miembros de ServiRed. Con ellas se realizaron compras por valor de 63.635 millones de euros, lo que supone un 88,8% del total de las compras abonadas con tarjetas ServiRed (frente al 91,8% alcanzado en 2012).

A finales de 2013 había 16,8 millones de tarjetas ServiRed/Visa Clásica, el producto más extendido entre entre los titulares ServiRed. Con ellas se realizaron compras por valor de 29.742 millones de euros, que representan un 46,7% de las compras efectuadas con tarjetas ServiRed/Visa,, siendo la tarjeta más relevante en cuanto a volumen de compras y plásticos emitidos.

Un 52,1% de las compras realizadas con tarjetas ServiRed/Visa en 2013 se efectuó con tarjetas de crédito. Las tarjetas de débito, no obstante, han incrementado su participación en el total de las compras, puesto que crecieron un 6,4%, frente al 1,5% registrado por las tarjetas de crédito ServiRed/Visa.

Compras con ServiRed/Visa y ServiRed/MasterCard (millones de euros)



Tarjetas ServiRed/MasterCard

El aumento de la emisión de tarjetas MasterCard ha originado un aumento de su cuota de mercado dentro de las compras realizadas con tarjeta ServiRed.

En 2013 se abonaron 163 millones de compras con tarjetas ServiRed/MasterCard por un valor de 8.037 millones de euros. Este importe es un 46,3% superior al alcanzado el año anterior.

Dentro de los productos ServiRed/MasterCard destaca ServiRed/MasterCard Estándar, con más de 3 millones de tarjetas emitidas. Con ellas se abonaron compras por un importe total de 4.827 millones de euros, un 47,3% más que en 2012.

Un 84,7% de las compras realizadas con tarjetas ServiRed/MasterCard corresponde a tarjetas de crédito, porcentaje ligeramente inferior al 89,6% de 2012.

Campañas publicitarias

ServiRed participó en 2013 en la planificación y desarrollo de la campaña Visa que, como en ocasiones anteriores, tenía el objetivo fundamental incrementar el uso de las tarjetas en compras, centrándose en esta ocasión en las tarjetas Visa contactless.

El plan de medios de la campaña consistió en dos oleadas. Una primera durante junio y julio, con un anuncio en TV con el objetivo de reforzar la marca y una segunda en exteriores y radio focalizada en las tarjetas sin contacto.

La segunda oleada reforzó las promociones desarrolladas por parte de las entidades emisoras de tarjetas contactless que perseguían el incremento del uso de estas tarjetas.





3. ServiRed como sociedad mercantil



Advantis

Advantis es un sistema operativo multi-aplicación basado en los estándares internacionales para tecnología chip EMV. Combina las aplicaciones EMV crédito/débito y monedero electrónico con otras no financieras como transporte, firma electrónica, autenticación, etc.

La fiabilidad y la flexibilidad son sus señas de identidad:

- **Fiable** 100%. Desde su inicio en los 90, no ha habido incidencia alguna de seguridad ni operativa.
- **Flexibilidad:**
 - » Multiplicación: con Advantis las entidades financieras pueden disponer de una única tecnología con independencia de la aplicación financiera (crédito/débito) que vayan a utilizar y de las aplicaciones no financieras que aportan valor añadido a la tarjeta.
 - » Multimarca: Advantis implementa los requisitos de Visa y MasterCard para EMV, en combinación con aplicaciones propietarias bajo una misma plataforma, lo que se traduce en un ahorro de costes operativos y de mantenimiento.
 - » Multiproveedor: Advantis es compatible con diferentes proveedores de chips y de tarjetas, construyendo así una oferta altamente competitiva y proporcionando una mayor posibilidad de elección.
 - » Multiperfil: Advantis puede ser parametrizado con diferentes perfiles en función del titular y de las necesidades de la entidad, ofreciendo la flexibilidad de reaccionar ante cualquier nuevo factor de riesgo sin los gastos y el esfuerzo que implica la reemisión.

Advantis incluye funcionalidades y procedimientos específicos definidos de acuerdo a las peticiones de los emisores, además de facilitar soporte técnico en todas las fases de producción de la tarjeta y gestión de incidencias a través de pruebas intensivas de funcionamiento.



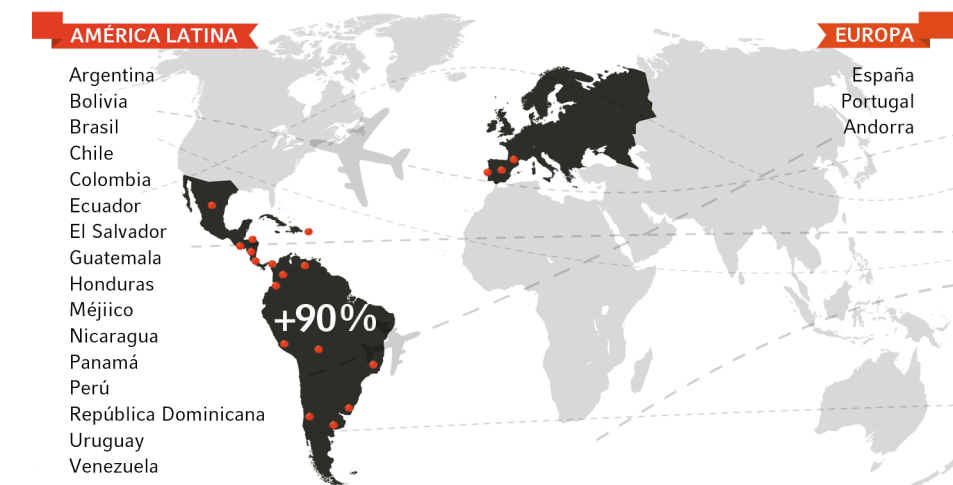


Migración a EMV con Advantis

En 2013 los siguientes países comenzaron la migración de su emisión a EMV con Advantis:

- Argentina
- Bolivia
- Chile
- Costa Rica
- El Salvador
- Guatemala
- Honduras
- Nicaragua
- Panamá
- Paraguay
- República Dominicana
- Trinidad&Tobago

Presencia Internacional de Advantis



Más del 10% de las tarjetas EMV emitidas a nivel mundial incorporan la tecnología Advantis



INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES

A los Accionistas de ServiRed, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A.,

Hemos auditado las cuentas anuales de ServiRed, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A., que comprenden el balance de situación al 31 de diciembre de 2013, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha. Los Administradores son responsables de la formulación de las cuentas anuales de la Sociedad, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable a la Sociedad (que se identifica en la Nota 2 de la memoria adjunta) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, que requiere el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales y la evaluación de si su presentación, los principios y criterios contables utilizados y las estimaciones realizadas, están de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.

En nuestra opinión, las cuentas anuales del ejercicio 2013 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de ServiRed, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A. al 31 de diciembre de 2013, así como de los resultados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

El informe de gestión adjunto del ejercicio 2013 contiene las explicaciones que los Administradores consideran oportunas sobre la situación de ServiRed, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A., la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2013. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de la Sociedad.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Jose Ángel Díez Ruiz de Azúa
Socio - Auditor de Cuentas

2 de abril de 2014



Miembro ejerciente:
**PRICEWATERHOUSECOOPERS
AUDITORES, S.L.**

Año 2014 Nº 01/14/10696
SELLO CORPORATIVO: 96,00 EUR

Informe sujeto a la tasa establecida en el artículo 44 del texto refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2011, de 1 de julio.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 913 083 566, www.pwc.com/es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

INFORME DE AUDITORIA
Auditado por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Información financiera

Balance de Situación

Auditado por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

ACTIVO	2013	2012
ACTIVO NO CORRIENTE	3.896.033 €	3.715.091 €
Inmovilizado intangible	133.197 €	49.910 €
Inmovilizado material	2.402.917 €	2.466.612 €
Inversiones empresas del grupo y asociadas LP	282.470 €	282.470 €
Instrumentos de patrimonio	282.470 €	282.470 €
Inversiones financieras a largo plazo	474.506 €	368.141 €
Instrumentos de patrimonio	10 €	10 €
Créditos a largo plazo al personal	260.924 €	325.898 €
Valores respresentativos de deuda	171.769 €	-
Otros activos financieros	41.803 €	42.233
Activos por impuesto diferido	602.943 €	547.958
ACTIVO CORRIENTE	68.327.908 €	66.974.813 €
Existencias	102.854 €	97.872 €
Comerciales	102.854 €	97.872 €
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	10.685.272 €	6.751.282 €
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	4.412.446 €	2.009.801 €
Deudores varios	23.942 €	650.592 €
Créditos a corto plazo al personal	31.093 €	35.649 €
Activos por impuesto corriente	4.268.070 €	2.378.790 €
Otros creditos con las Administraciones Públicas	1.949.721 €	1.676.450 €
Inversiones financieras a corto plazo	27.161.279 €	19.394.886 €
Instrumentos de patrimonio	17.381.797 €	17.349.332 €
Créditos a empresas	27.747 €	27.354 €
Valores respresentativos de deuda	-	17.788 €
Otros activos financieros	9.751.735 €	2.000.412 €
Periodificaciones a corto plazo	14.692 €	12.386 €
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	30.363.811 €	40.718.387 €
TOTAL ACTIVO	72.223.941 €	70.689.904 €

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2013	2012
PATRIMONIO NETO		
Fondos Propios	30.131.270 €	29.427.584 €
Capital social	16.371.783 €	16.371.783 €
Reservas	9.572.288 €	9.572.288 €
Acciones y participaciones en patrimonio propias	(188 €)	(188 €)
Resultados del ejercicio	4.187.387 €	3.483.701 €
Ajustes por cambios de valor	2.346.600 €	2.114.572 €
Activos financieros disponibles para venta	2.346.600 €	2.114.572 €
TOTAL PATRIMONIO NETO	32.477.870 €	31.542.156 €
PASIVO NO CORRIENTE	3.882.936 €	3.788.505 €
Provisiones a largo plazo	2.494.734 €	2.459.924 €
Obligaciones por prestaciones a LP al personal	544.734 €	523.736 €
Otras provisiones	1.950.000 €	1.936.188 €
Deudas a largo plazo	46.130 €	83.702 €
Otros pasivos financieros	46.130 €	83.702 €
Pasivos por impuesto diferido	1.342.072 €	1.244.879 €
PASIVO CORRIENTE	35.863.135 €	35.359.243 €
Deudas a corto plazo	590.506 €	747.921 €
Otros pasivos financieros	590.506 €	747.921 €
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	35.272.629 €	34.611.322 €
Proveedores	11.970.394 €	11.162.831 €
Acreedores varios	22.950.632 €	23.041.510 €
Personal	145.384 €	184.610 €
Otras deudas con las Administraciones Públicas	206.219 €	222.371 €
TOTAL PASIVO	39.746.071 €	39.147.748 €
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	72.223.941 €	70.689.904 €

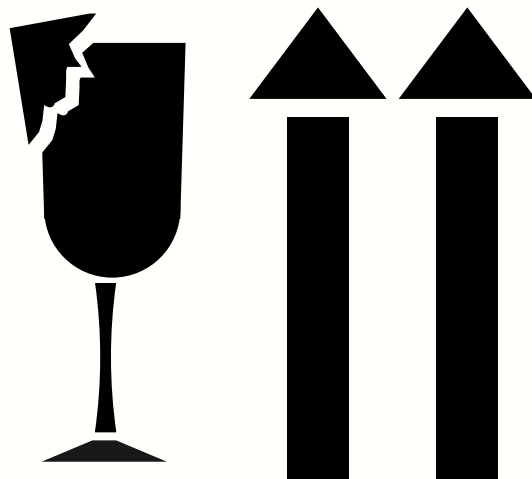


Cuenta de Pérdidas y Ganancias

Auditada por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

	2013	2012
OPERACIONES CONTINUADAS		
IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS	21.118.967 €	19.894.320 €
Ventas	40.045 €	16.815 €
Prestaciones de Servicios	21.078.922 €	19.877.505 €
APROVISIONAMIENTOS	(41.065 €)	(19.467 €)
Consumo de mercaderías	(35.254 €)	(18.065 €)
Consumo de materias primas y otras materias consumibles	(5.811 €)	(1.402 €)
OTROS INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	11.635.759 €	12.582.426 €
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	11.635.759 €	12.582.426 €
GASTOS DE PERSONAL	(2.515.131 €)	(2.428.188 €)
Sueldos, salarios y asimilados	(1.995.465 €)	(1.945.139 €)
Cargas sociales	(519.666 €)	(483.049 €)
OTROS GASTOS DE EXPLOTACIÓN	(25.660.017 €)	(26.031.329 €)
Servicios exteriores	(25.408.515 €)	(25.647.903 €)
Tributos	(233.081 €)	(383.426 €)
Otros gastos de gestión corriente	(18.421 €)	-
AMORTIZACIONES	(215.208 €)	(199.942 €)
DETERIORO Y RDO. POR ENAJENACIONES DEL INMOVILIZADO	-	(1.900 €)
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	4.323.305 €	3.795.920 €
INGRESOS FINANCIEROS	211.724 €	260.561 €
GASTOS FINANCIEROS	(301.084 €)	(254.754 €)
DIFERENCIAS DE CAMBIO	(986 €)	(4.966 €)
DETERIORO Y RDOS. POR ENAJENACIONES DE INSTRUM. FINANCIEROS	(9.018 €)	(8.209 €)
RESULTADO FINANCIERO	(99.364 €)	(7.368 €)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	4.223.941 €	3.788.552 €
Impuestos sobre beneficios	(36.554 €)	(304.851 €)
RESULTADO DEL EJERCICIO	4.187.387 €	3.483.701 €





FRAGILE



8 532016 000109 8