

Restaurante La Memoria

1	PATATAS BRAVAS	2,41
1	BERBERECHOS	4,12
1	ENSALADA PIQUILLO-ANCHOA	5,50
2	VINOS	3,00
1	CERVEZA	1,50

Subtotal

18,77

IVA 7%

1,31

Total

20,08

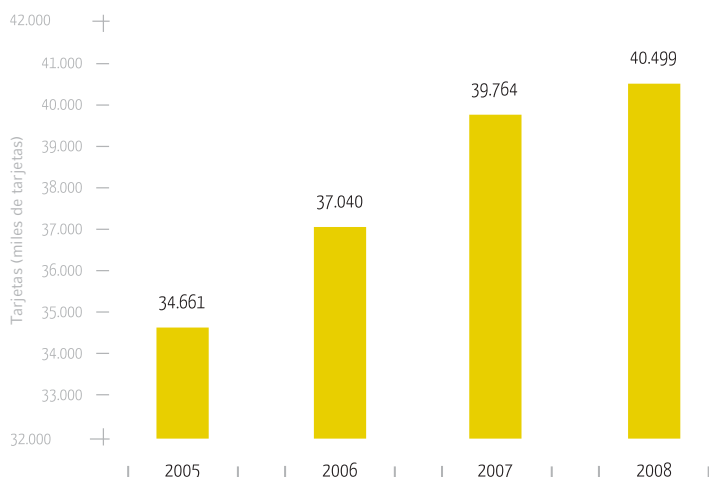
***** Gracias por su visita. *****



Índice

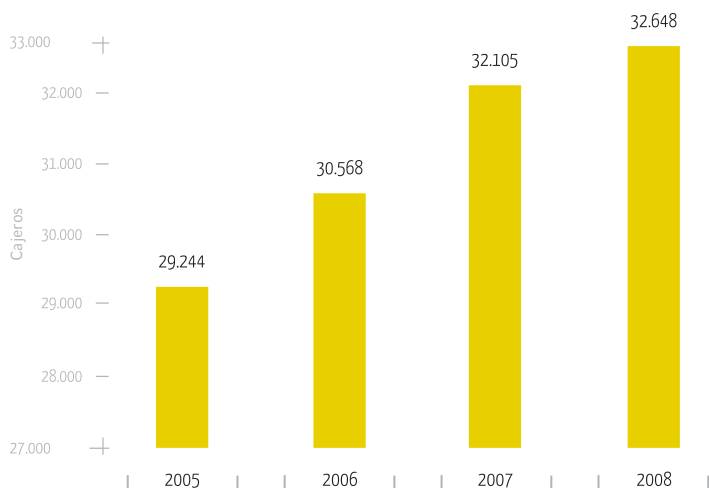
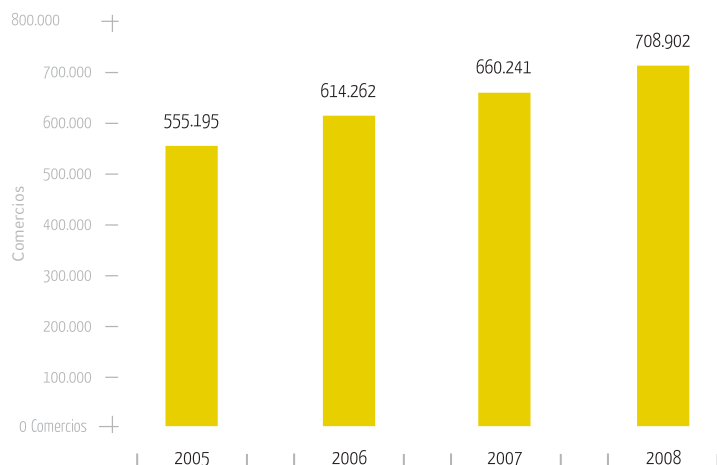
ServiRed en 2008	4
Misión y Objetivos	6
Consejo de Administración	8
Misión	11
Carta del Presidente	12
Carta del Consejero Delegado	16
Red ServiRed	21
Circuito de Compras con Tarjeta	23
Objetivos	27
Impulso del Pago Electrónico	29
Representación del Colectivo de las Entidades Miembro	38
Gestión de la Marca y Garantía de Interoperatividad	43
Resumen de los Datos de Actividad	45
Miembros del Sistema ServiRed	69
Información Financiera	73

ServiRed en 2008



Las entidades de ServiRed tienen más de 40 millones de tarjetas emitidas. Las tarjetas ServiRed se utilizaron para pagar compras en comercios por valor de 66.000 millones de euros durante 2008.

Más de 700.000 comercios tienen terminales de pago de ServiRed para facilitar la compra con tarjetas.



Los titulares de tarjetas ServiRed disponen de 32.650 cajeros ServiRed distribuidos por toda España.

2008

Los sistemas de pago en general y ServiRed en particular estamos preparados para acelerar la implementación de medios de pago eficaces que faciliten la rápida sustitución del efectivo.

José Gabeiras, Presidente de ServiRed

ServiRed garantiza a sus clientes los servicios competitivos y de calidad que precisan para mejorar su posición en los mercados donde actúan.

Luis Furnells, Consejero Delegado de ServiRed

Misión y objetivos

2008



ServiRed construyó
durante 2008
una redefinición
de su misión y
objetivos con el
fin de apalancar
sus atributos como
sistema de pagos
líder en España y
con la vista puesta
en la eficiencia y el
crecimiento



D. Sebastián Ruiz Gallardo
Bancaja



D. Juan Luis Coghen Alberdingk-Thijm
Banco Cooperativo Español



D. Miquel Montes i Güell
Banco Sabadell



D. José Manuel Gabeiras Vázquez
Presidente



D. Juan de Lapuerta Montoya
BBVA



D. Juan Antonio Merino Cantos
BBVA



D. Ignasi Martín i Morales (2)
Caixa Catalunya



D. Juan Manuel Sinde Oyarzabal
Caja Laboral Popular



D. Ignacio Ruiz de Assín
Caja Madrid



D. Javier Celaya Mingot
Participaciones y Cartera de Inversión S.L.
Grupo Caja Madrid



D. Joan Morlá Tomás
"la Caixa"



D. José Antonio Sacristán Fuster
"la Caixa"

Consejo ServiRed



D. Lázaro de Lázaro Torres (1)
Bankinter



Dña. Sandra di Moise
Barclays Bank S.A.



D. Francisco Castells Delgado
BBVA



D. Josep Maria Reverté i Velasco
Caixa Penedès



D. Emili Pané de Pi
Caixa Sabadell



D. Francisco José García Paramio
Caja España



D. Luis Furnells Abaunz
Consejero Delegado



D. Juan Carlos Hurtado Vázquez
Cajamar



D. Francisco Calzado Aranda
Deutsche Bank S.A.E.



Dña. María Victoria Matía Agell
"la Caixa"



D. Rafael Martín-Peña García
Secretario del Consejo
(No Consejero)

(1) D. Lázaro de Lázaro Torres fue sustituido como Consejero por D. Julio Gabriel Zapatero Gaviria el 20 de marzo de 2009
(2) D. Ignasi Martín i Morales fue sustituido como Consejero por D. Xavier Boldú Selles el 21 de enero de 2009



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)

Carta del Presidente

José Manuel Gabeiras Vázquez

Escribo estas líneas bajo la influencia de dos acontecimientos muy recientes: Las predicciones del Banco de España sobre el futuro comportamiento de la economía española durante los años 2009 y 2010, contenidas en el Boletín Económico de marzo 2009 y la impactante decisión de MasterCard, bendecida informalmente por la comisaria europea de Competencia, sobre las tasas de intercambio transfronterizas en Europa. No me resisto a escribir algo sobre estas cuestiones en la medida en que ambas afectan extraordinariamente a nuestra industria.

En el año transcurrido desde la publicación de la última memoria de ServiRed, la economía española ha empeorado a una velocidad nunca vista anteriormente y a unos niveles que se pierden en la memoria más afinada. Las recientes predicciones del Banco de España (BdE) sobre el comportamiento del PIB para el 2009 y 2010 dan unas caídas de 3% y del 1% respectivamente, lo que deja muy fuera de lugar la prognosis del propio Gobierno llevada a cabo hace apenas tres meses. El BdE avisa, además, de que el grado de incertidumbre en la predicción es muy elevado, dadas las condiciones actuales de las economías, lo que puede hacer que, al final, la caída sea aún superior. Hay una cierta probabilidad, por tanto, de que el BdE revise a la baja las cifras anteriores en el Boletín Económico correspondiente al segundo trimestre del 2009. Para dar una idea de la incertidumbre con la que se mueve este tipo de predicciones, baste decir que el propio BdE predijo en el Boletín Económico del mismo mes del 2008 un crecimiento de la economía española del 2,4%, cuando la realidad se materializó en 1,2%. No sería de extrañar que al final del 2009 tuviéramos un descenso real de la producción en los alrededores del 4%. La nota positiva en este cúmulo de malas noticias es la inflación, que se encuentra en estos momentos en valores cercanos a los negativos por primera vez en la historia contemporánea, aunque una persistencia en tales valores, acompañada de tendencias semejantes en la inflación subyacente, aventuran un peligroso panorama de deflación. En todo caso, la inflación con estancamiento, de la que se hablaba hace justamente un año, parece ahora un mal sueño aunque si bien sustituido por lo que parece ser una pesadilla. En el blog de José Antonio Vega en "Cinco Días" se citaba hace unas semanas una frase de Antonio Gala que venía a decir que en materia de guerras España solía comer a la carta, no participaba del menú general de guerras mundiales y se hacía el suyo propio a base de guerras civiles, estableciendo un paralelismo con nuestra situación económica que, aunque participando de características comunes con la crisis global, tiene componentes propios de inacción política, dejación,

engaño generalizado y rigideces organizativas que la hacen especial. Ya veremos si es así.

La verdad es que, si el comportamiento de los productos ServiRed en compras ha sido siempre un excelente barómetro para calibrar la salud de la economía, ahora lo es más. Desde el segundo trimestre del ejercicio 2008, las cifras de negocio de nuestras tarjetas reflejan una caída sin paliativos del consumo privado de nuestra economía totalmente en línea con los datos macroeconómicos, manifestándose en un crecimiento cero, a veces incluso negativo, de las operaciones y una caída del orden del 8% en el valor de la transacción media, poniendo de manifiesto que, al menos para nuestra industria, esta crisis nada tiene que ver con la del 93. En aquel tiempo, mientras la economía caía durante cuatro trimestres consecutivos, nuestros productos crecían un 14%. Estábamos entonces sustituyendo dinero en efectivo por uso de tarjetas. Tal situación no se está dando ahora, por lo que es de suponer que la capacidad de sustitución del *cash* ha alcanzado su techo y que la participación de la economía sumergida en la vida real es, en consecuencia, más alta de lo que pensábamos. Esto es un hecho muy grave dado que la participación, en tantos por cien, del volumen en compras con tarjeta dentro de la demanda privada de consumo de la economía española se encuentra a años luz del mismo indicador en los países a los que queremos parecernos, siendo incluso mucho más elevada en países que, para otros indicadores, están a la cola de Europa. Si hemos de juzgar a nuestro país en términos de modernidad, de acuerdo con la utilización de tarjetas y la sustitución consecuente del dinero en efectivo, me temo que entonces somos el país más subdesarrollado de Europa. He aquí otra manifestación más de la apostilla de Antonio Gala.

Por si todo lo anterior fuera poco, nos encontramos una vez más ante la necesidad de extender de una forma razonable el acuerdo sobre tasas de intercambio justo en el momento en que MasterCard anuncia unas nuevas tasas para transacciones cross-border intraeuropeas, colocando aquéllas en valores que difícilmente pueden balancear apropiadamente los costes entre adquisición y emisión. Si bien MasterCard ha puesto énfasis en el hecho de que las tasas son provisionales a la espera de que la Corte Europea de Justicia se pronuncie sobre la apelación que la propia MasterCard presentó en su momento contra la Comisión, la comisaria europea de Competencia se ha apresurado a dar la bienvenida a tales valores mediante una nota de prensa, lo que resulta de todo punto insólito, dado que cualquier toma de posición corresponde al Colegio de Comisarios en decisión formal y tal cosa no ha ocurrido y, más bien,

no tiene visos de que vaya a ocurrir. Tal manifestación pública no pasaría de ser anecdótica si no fuera porque la DGComp nos tiene acostumbrados, en las decisiones relacionadas con las tasas de intercambio, a lo que se puede interpretar como una carencia de ortodoxia económica que es digna de mejor causa. A la decisión de exención a Visa, basada en una curiosa argumentación sobre qué componentes de los costes de emisión se han de considerar, que originó todas las críticas posibles de economistas de reconocido prestigio especialistas en economía de los mercados imperfectos -que argumentaron que tal procedimiento no tenía base económica alguna y que podría conducir a la tasa de intercambio idónea sólo por casualidad-, se une ahora lo que parece ser un nuevo procedimiento de cálculo de la tasa, dando un giro copernicano a la doctrina manifestada en la resolución Visa de 2002. Aunque de ello no se da el más mínimo documento escrito que sirva de compromiso por parte de las autoridades de Competencia y que permita a las partes involucradas no quedarse en situación de indefensión jurídica por desconocimiento de una información sustancial para la defensa de los intereses del sector financiero. ¿Cómo puede ocurrir tal cosa? ¿Cómo puede la Comisión cambiar de opinión en cuestión tan sustancial en tan breve período de tiempo? ¿Cómo es posible que no se haya publicado ni un solo *paper* reflejando la teoría económica subyacente a la interpretación de la Comisión? ¿Cómo es posible que se ignoren las aportaciones sustanciales de los economistas de la escuela de Toulouse basadas en la teoría de los mercados bilaterales? ¿Cómo es posible que, si tales teorías han sido aceptadas por la CE, no haya habido un anuncio formal? ¿En qué estudios econométricos están basadas las interpretaciones de esas teorías? ¿Con quién o con qué se han contrastado? ¿Cuándo se han debatido en público? En realidad, las preguntas posibles, como los diablos bíblicos, son legión. Mucho me temo que seguiremos sin respuestas.

Visa Europa sigue su marcha como sociedad totalmente independiente de Visa Inc. aunque, como sabemos, ligada a ésta por un contrato de franquicia para el territorio europeo. Se ha cumplido un año desde la salida a bolsa de Visa Inc. y, por lo tanto, los socios en Visa Europa ya pueden ejecutar la *put* que figura en el contrato entre Visa Inc. y Visa Europa, al que ya se hizo referencia en la memoria del año anterior. En este período de tiempo transcurrido, Visa Europa ha multiplicado sus esfuerzos para convencer a la CE y al BCE de que es europea, regida por europeos y cumplidora de todas las normas y estándares europeos. El éxito no ha acompañado al esfuerzo. Tanto en las declaraciones más o menos públicas de personalidades europeas, como en documentos oficiales del BCE,



tales como el 6º Informe de Progreso, a Visa Europa no se le concede cuartel en este terreno. Además, su lucha para conseguir un acuerdo con la DGComp más o menos amigable y continuista con la decisión sobre tasas de intercambio de 2002, no ha fructificado y Visa Europa ha recibido recientemente de aquélla un pliego de cargos, un *Statement of Objections*, en el que las autoridades comunitarias de Competencia manifiestan su oposición al procedimiento de cálculo de tasas y anuncian una investigación. En consecuencia, el Consejo de Administración de Visa Europa habrá de lidiar durante los próximos veinticuatro meses al menos con dos temas complicados: la posición de la CE en relación con las tasas de intercambio y la posibilidad de ejecutar o no la *put*. Existe una cierta probabilidad de que, como resultado de esas decisiones y, desde luego, de las tendencias autárquicas que se están manifestando en Europa, el escenario europeo de medios de pago dentro de dos años sea radicalmente distinto al actual.



*¿Cómo es posible que no se haya publicado
ni un solo “paper” reflejando la teoría económica
subyacente a la interpretación de tasas de
intercambio que hace la Comisión Europea?*

José Manuel Gabeiras Vázquez, Presidente de ServiRed

La posición de la CE en relación con las tasas de intercambio y las tendencias autárquicas que se están manifestando en Europa, dibujan un escenario europeo de medios de pago dentro de dos años radicalmente distinto al actual.

José Manuel Gabeiras Vázquez, Presidente de ServiRed

Carta del Consejero Delegado

Luis Furnells Abaunz

Un año más ServiRed ha superado, con hitos históricos, su singladura. Por primera vez, el número de tarjetas emitidas se ha situado por encima de los 40 millones y nuestras Entidades Miembro han visto como más de 700.000 comercios les confiaban la adquirencia de las transacciones de pago con tarjetas de débito y crédito tanto nacionales como extranjeras.

El pasado año 2008, ha sido testigo de importantes acontecimientos tanto en España, como en el resto de la zona Single Euro Payment Area (SEPA), que contribuirán en gran medida al cambio de rumbo que va a experimentar la industria de medios de pago en el corto-medio plazo.

Uno de los acontecimientos de mayor relevancia, tanto en Europa como en España, ha sido el inicio de los trabajos por parte de todos los Estados Miembros de la Unión para transponer la Directiva de Servicios de Pago (PSD). Se prevé que dicha transposición, que culminará a finales de 2009, provoque profundos cambios en el panorama de la industria de medios de pago. Sobre todo, como consecuencia de la aparición de nuevas figuras de proveedores de servicios ("Payment Institutions" o Instituciones de Pago y Entidades de Dinero Electrónico o "e-money Institutions"). También por la posible aplicación de un recargo por parte de los comercios cuando los consumidores elijan pagar con tarjeta.

Otro hecho trascendente tuvo lugar el pasado mes de junio, cuando MasterCard, a raíz de la decisión de la Comisión Europea de diciembre 2007, implementó valores cero para sus tasas de intercambio multilaterales aplicables a las transacciones transfronterizas realizadas en la región europea con sus tarjetas de crédito o débito. En el entorno de Visa Europe, el asunto de las tasas de intercambio transfronterizas también ha sido protagonista, debido a la expiración en diciembre de 2007 de su anterior acuerdo con la Comisión Europea sobre valores de tasas de intercambio y a la celebración de intensas negociaciones al respecto para establecer un nuevo acuerdo que, al cierre del año 2008, aún estaba pendiente de materializar.

El Sexto Informe de Progreso del BCE, publicado a finales del año, también se hace eco de las tasas de intercambio multilaterales y da a entender que las entidades emisoras no deberán considerar las tasas de intercambio multilaterales como una importante fuente de ingresos. Sugiere también que los proveedores de los esquemas de débito – y particularmente el propuesto esquema de débito paneuropeo – deberán ajustar sus costes al máximo, ofreciendo sistemas

sencillos y con plataformas más eficientes que las utilizadas actualmente para procesar las transacciones con tarjeta no presencial o las transacciones de crédito.

En España, el Acuerdo Marco para la fijación de tasas de intercambio domésticas registró uno de sus hitos más relevantes el 31 de diciembre, al finalizar su periodo transitorio, establecido para los ejercicios 2006, 2007 y 2008.

El espíritu de este Acuerdo Marco se asienta sobre dos pilares: i) la progresiva reducción de los valores de las tasas de intercambio y ii) el progresivo incremento del número (y del importe en euros) de transacciones con tarjeta, de modo que tal incremento compensase la disminución de los valores de las tasas. De hecho, se creó el Observatorio de Medios de Pago con tarjeta con el objetivo de incentivar el uso de las tarjetas en compras y medir su efectividad.

A pesar de ello, mientras que los valores de tasas aplicadas han experimentado una profunda reducción, no ha sucedido lo mismo con el incremento de transacciones realizadas con tarjeta, ni con los importes en euros de dichas compras.

Durante estos tres ejercicios se ha producido un fuerte y continuado descenso de los valores de las tasas multilaterales intra-sistema. En concreto, en el Sistema ServiRed, se registró un descenso medio del 37,60% en 2006, del 10% en 2007 y otra reducción del 10% durante 2008.

A pesar de esa notable reducción de los valores de las tasas, el volumen de compras con tarjetas ServiRed en comercios únicamente creció un 17% desde la fecha de implementación del Acuerdo Marco (1 de enero 2006) hasta la fecha final del periodo transitorio (31 de diciembre de 2008). Es más, el tradicional y endémico bajo uso de las tarjetas en España - en comparación con los datos de los países vecinos - unido a la actual crisis que ya registró síntomas claros en 2008, ha provocado que el crecimiento de las transacciones con tarjeta se haya hundido, registrando valores desconocidos e inimaginablemente bajos hasta la fecha.

Como consecuencia, la penetración de las compras con tarjetas ServiRed sobre el consumo privado doméstico sufrió un súbito cambio de tendencia, reduciéndose en cinco puntos básicos hasta el 10,02% que se ha obtenido en 2008, año en que se pagaron 65.916 millones de euros en compras, con tarjetas ServiRed.

Todos estos datos, unidos a los síntomas de debilidad

económica, permiten aventurar que nuestro país ha vuelto a perder posiciones en el ranking europeo de penetración del uso de tarjetas en el consumo privado doméstico, a pesar del esfuerzo continuado que han hecho las entidades financieras españolas en el descenso de los valores de las tasas. Es muy probable, por tanto, que volvamos a experimentar una situación parecida a la del período 2006-2007, en el que - a pesar de que incrementamos en más de un punto porcentual dicha penetración- descendimos del decimocuarto al decimoquinto lugar en la clasificación por pagos con tarjeta de los países de nuestro entorno (UE 25 más Noruega y Suiza).

Si este dato se confirma, tenemos ante nosotros un reto importante que es quebrar esta tendencia. Desde el Observatorio de Medios de Pago, todos juntos, Administración Central, Comerciantes, Consumidores y Sistemas de Medio de Pago, debemos trabajar para situar a nuestro país en el lugar que, por tamaño, población, PIB y esfuerzo inversor de sus Entidades Financieras, se merece en la utilización de medios de pago modernos y seguros.

Unido a esta desaceleración de las operaciones, las redes internacionales del crimen organizado han incrementado su actividad de manera frenética, lo que se ha traducido en un crecimiento generalizado del fraude en el entorno internacional. En concreto, el fraude con tarjetas ServiRed en comercios extranjeros pasó del 0,287% en 2007 al 0,352% en 2008. A nivel doméstico, sin embargo, el fraude se ha mantenido bajo control, situándose incluso un punto básico por debajo de la cifra registrada en 2007.

Otro puntal imprescindible para garantizar la seguridad de nuestros sistemas, protegiéndolos de ataques masivos de piratas informáticos, es el cumplimiento con la normativa de seguridad de la industria a nivel global PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standards), en lo que ServiRed está poniendo todo su empeño, a través de la implementación de soluciones punteras en el mercado.

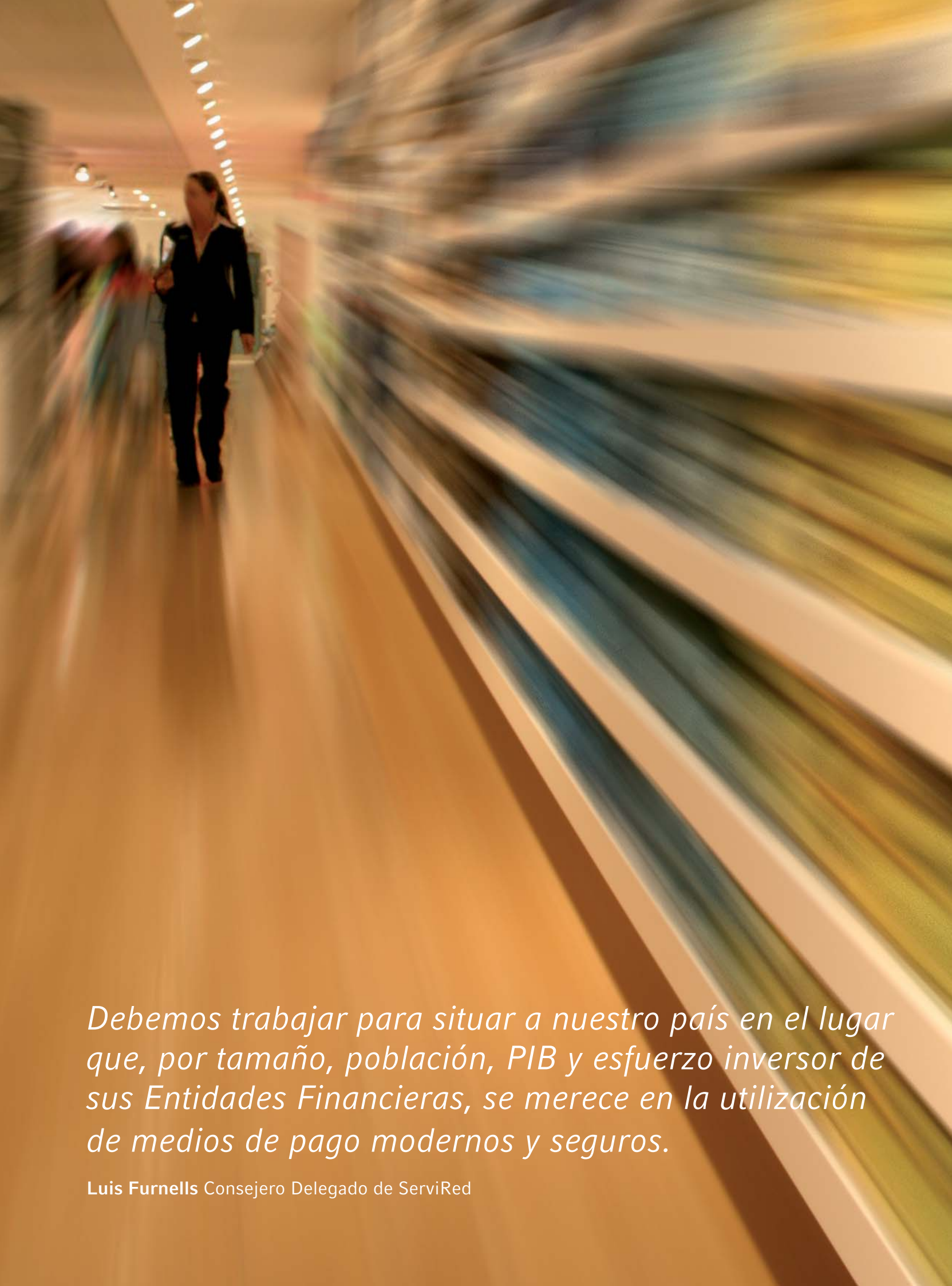
La sucesión de acontecimientos, a los que hemos hecho referencia, que se han precipitado a lo largo del año, ha venido a confirmar una realidad que ya anticipamos en ServiRed y que fue la razón que nos impulsó a principios de año a cambiar el modelo de gestión, con el fin de, por un lado, cumplir con las reglas establecidas por SEPA y, por otro, mejorar nuestra eficiencia para hacer frente al estrechamiento de los márgenes de actividad y al aumento de la competencia.

Estamos, sin duda, ante una nueva y excitante era



en el mundo de los medios de pago en general y en ServiRed en particular. Una nueva era, inmersa en una importante recesión económica, que presenta grandes retos y grandes desafíos, pero también grandes oportunidades. Oportunidades que esperamos aprovechar con la puesta en marcha de un nuevo plan estratégico, ya iniciado en este 2008, que se basa en un crecimiento que nos asegure el tamaño suficiente para ser competitivos con nuestra oferta de productos y servicios en el nuevo entorno que está aflorando, como consecuencia de la implantación de los dictados de SEPA.

Gracias a la confianza que las Entidades Financieras de ServiRed depositan día a día en cada uno de nosotros tenemos las fuerzas necesarias que nos permiten, no sólo mantener el liderazgo y trabajar para incrementar el uso de los medios de pago electrónicos en nuestro país, sino también la energía para reforzar el empeño y la promesa de dedicación de nuestros mejores esfuerzos para hacer de ServiRed un referente en esta apasionante y retadora nueva era que tenemos por delante.



Debemos trabajar para situar a nuestro país en el lugar que, por tamaño, población, PIB y esfuerzo inversor de sus Entidades Financieras, se merece en la utilización de medios de pago modernos y seguros.

Luis Furnells Consejero Delegado de ServiRed



En ServiRed tenemos las fuerzas necesarias que nos permiten mantener el liderazgo y trabajar para incrementar el uso de los medios de pago electrónicos en nuestro país.

Luis Furnells Consejero Delegado de ServiRed

Red ServiRed





ServiRed cuenta con una amplia experiencia internacional y garantiza la conexión directa con esquemas de pago internacionales

ServiRed, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A. es el esquema de medios de pago líder en España, con 40,5 millones de tarjetas emitidas (21,9 millones de crédito y 18,6 millones de débito), 709.00 comercios y más de 32.600 cajeros. Es una sociedad anónima, cuyo capital es cien por cien español y se reparte entre 101 entidades financieras.

Actualmente ServiRed opera en el mercado español, pero sus planes van más allá. El Área Única de Pagos en Euros (SEPA) abrirá nuevas oportunidades para que los distintos esquemas domésticos comiencen a prestar servicios en otros mercados de Europa.

El prestigio del que goza ServiRed en la industria a nivel europeo posiciona a la compañía en una buena situación de partida para acompañar a las entidades financieras del grupo en su expansión europea, aprovechando la oportunidad que ofrece ese nuevo espacio único de pagos.

ServiRed, tiene ya una amplia experiencia internacional, ya que, además de cubrir las necesidades del mercado español a través de la gestión de la interoperabilidad con las otras redes domésticas, proporciona interoperatividad internacional a través del co-branding con Visa y con MasterCard. ServiRed dispone para ello de la licencia de Grupo Miembro de Visa Europe y de Miembro Principal de MasterCard Internacional. En virtud de estas licencias, los miembros del Sistema ServiRed están facultados para la emisión y adquisición de productos bajo las marcas Visa y MasterCard respectivamente.

También en el ámbito internacional, el compromiso de ServiRed con la migración a SEPA ha sido y seguirá siendo firme. Para ello se ha realizado todo lo necesario con el fin de cumplir con toda la normativa establecida por las autoridades europeas y para aprovechar las oportunidades que de ella se desprendan.

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

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

Las funciones más importantes que desempeña ServiRed en su afán por sustituir al efectivo son:

1. garantizar la total interoperatividad de las transacciones realizadas con tarjeta en el ámbito 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 vienen a comprar en los más de 700.000 comercios 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;
5. velar por la correcta señalización y funcionamiento de los TPV (terminales punto de venta) y de los cajeros;
6. realizar el proceso de autorización, compensación y liquidación de las operaciones de intercambio entre las entidades financieras miembro del Sistema y entre estas y las otras redes de medios de pago. Todo ello, de una manera limpia, rápida y sin incidencias;
7. certificar las soluciones propuestas por fabricantes de terminales a las entidades ServiRed, con el fin de garantizar su correcto funcionamiento una vez que dichos terminales se conectan al sistema central de intercambio;
8. arbitrar ante eventuales incidencias que se puedan presentar por las entidades financieras como resultado de la utilización de la red compartida.

Toda esta actividad se enmarca dentro de una continua innovación comercial y tecnológica, lo que permite que, con los mismos procedimientos, los titulares de tarjetas ServiRed puedan efectuar pagos en millones de comercios, en España y en todo el mundo, de forma rápida, cómoda y segura.

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

Circuito de compras con tarjeta







siempre en movimiento



Impulsar el uso de los medios de pago electrónicos, tal y como se deduce de los estatutos de la compañía.

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 reforzar su posicionamiento en el mercado nacional e internacional.



ServiRed desarrolla iniciativas tecnológicas y comerciales que benefician a entidades, comercios y titulares.

Impulso del pago electrónico

Para cubrir los objetivos perseguidos por ServiRed, durante 2008 se llevaron a cabo distintas actividades de promoción del uso de las tarjetas como medio de pago sustituto del efectivo.

Las actividades de marketing desarrolladas a lo largo del año se enfocaron en reforzar el objetivo perseguido durante los últimos años: alentar el uso de las tarjetas ServiRed (Visa y MasterCard) en compras.

ServiRed participó en la planificación y en el lanzamiento de la campaña Visa que se desarrolló en los meses de septiembre y octubre de 2008. Esta campaña estuvo presente en televisión, en cines y en exteriores.

La creatividad desarrollada para televisión, con ejecuciones de 30 y de 60 segundos, mostraba a un hombre desnudo que, mientras corría para llegar a tiempo a su boda, comprobaba todo lo que iba necesitando mediante una tarjeta Visa.

Con el fin de fomentar el uso de las tarjetas Visa, las entidades financieras miembros del Sistema ServiRed realizaron sus propias promociones, que permitieron dirigir la comunicación al público objetivo deseado con los productos de tarjeta más adecuados para cada entidad.

MasterCard realizó dos campañas diferentes, una para televisión, que tuvo como protagonistas fundamentales el ingenio, la creatividad y el arte español, vistos a través del optimismo y la alegría de un niño y una segunda, en prensa, dirigida a productos de empresa, PYME principalmente, a través de la idea "Ver como crece tu negocio, no tiene precio". A través de este mensaje se pretendía mostrar que, gracias a una herramienta como las tarjetas de empresa, el empresario puede mejorar la gestión de su negocio y hacer realidad sus proyectos de crecimiento.

Las campañas mostraron la facilidad y ventajas del uso de la tarjeta.



Impulso del pago electrónico

Avanzando con el chip

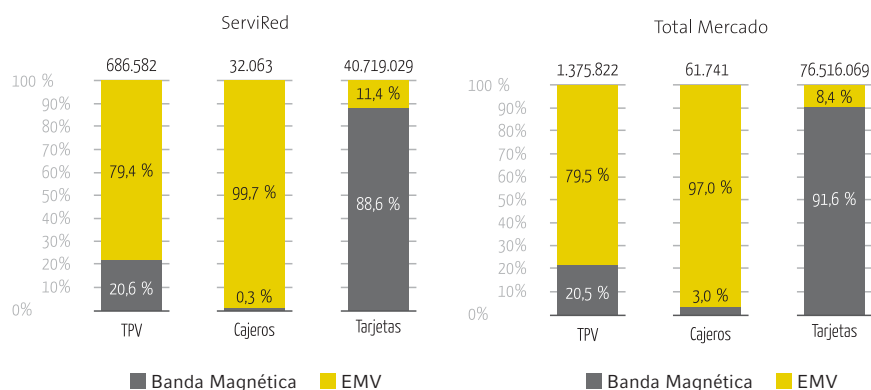
EMV es el estándar tecnológico acordado por la industria de medios de pago a nivel mundial con el fin de garantizar la interoperabilidad de las transacciones realizadas con las tarjetas chip. Es también el estándar establecido por el SEPA Cards Framework para garantizar la interoperabilidad de las operaciones realizadas con tarjetas chip dentro de la zona SEPA.

Una de las ventajas más significativas de la tecnología EMV es la relacionada con la lucha contra el fraude. No obstante, las características especiales del mercado español, con la práctica totalidad del tráfico con banda magnética autorizado en modo "on-line", ha posibilitado que los emisores de tarjetas ServiRed hayan sufrido ratios de fraude que se han situado año tras año por debajo de la media europea.

Por este motivo y debido a la entrada en vigor de la transferencia de responsabilidad por parte de las marcas internacionales en enero de 2005, dada nuestra condición de país adquirente neto de transacciones cross-border, la migración a EMV en España comenzó por centrarse en los cajeros y terminales punto de venta receptores de tarjetas EMV. El cierre de 2008 muestra como estos puntos de servicio se encuentran migrados a EMV en su práctica totalidad.

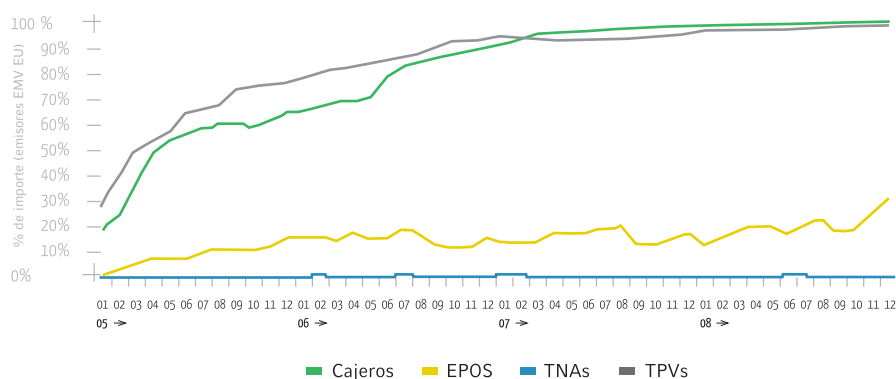
La migración de las tarjetas tuvo un comienzo algo más tardío, si bien en 2008 ha supuesto un importante avance, al haber alcanzado más de 4,6 millones de tarjetas EMV.

Estado de la migración a EMV en España



La transferencia de responsabilidad en el entorno doméstico, que entró en vigor el 1 de enero de 2008, ha sido cubierta de forma progresiva y satisfactoria a través de la migración de los terminales. Así, la cobertura de la emisión EMV alcanzó en 2008 cifras próximas al 100%.

Cobertura de la emisión EMV por entorno





Todos los cajeros y TPVs de ServiRed receptores de tarjetas con chip han implementado ya la nueva tecnología EMV.



Impulso del pago electrónico

Presencia en el comercio

Las compras con tarjetas ServiRed superaron ligeramente el 10% del consumo privado.

Mayor presencia de ServiRed en el comercio

Las entidades de ServiRed acabaron el año con un parque de más de 40 millones de tarjetas, lo que significa 750.000 tarjetas más que el año anterior. Este crecimiento se debe principalmente a las tarjetas de crédito, que se incrementaron un 2,4% (frente al 1,2% registrado por las tarjetas de débito).

Con las tarjetas ServiRed se realizaron durante 2008 compras por valor de 65.916 millones de euros y retiradas de efectivo por valor de 64.429 millones de euros.

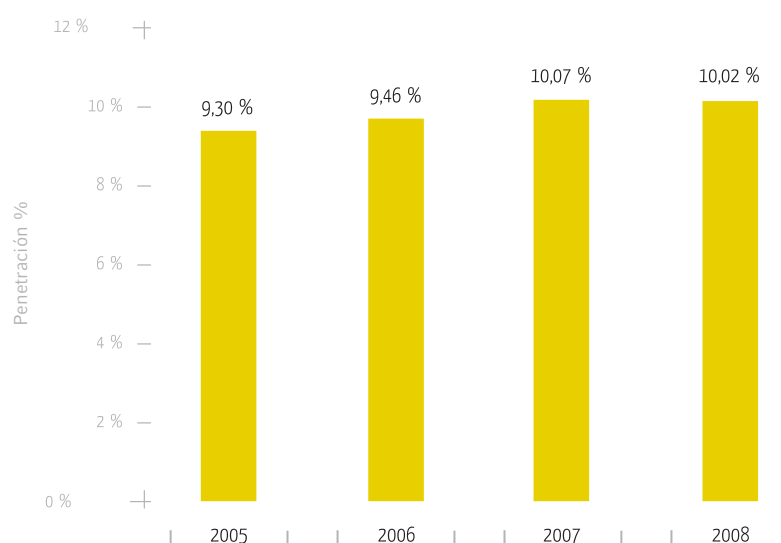
A lo largo de 2008 el número de comercios contratados por las entidades ServiRed se incrementó en casi 50.000 unidades (un 7%). En ellos se realizaron compras por valor de 62.124 millones de euros, un 7% más que en el año anterior. El 68% de este importe corresponde a compras realizadas con tarjetas ServiRed.

Evolución de la penetración de compras sobre el consumo privado

Las compras, que por valor de 65.916 millones de euros se realizaron en 2008 con tarjetas ServiRed, supusieron el 10,02% del consumo privado en España. Es decir, una décima parte de los bienes y servicios comprados en España se abonaron con tarjetas ServiRed.

El porcentaje alcanzado por el conjunto de las entidades emisoras españolas se situó en el 16,26%, una cifra que indica que aún existe un alto margen de crecimiento. Este potencial queda reflejado al comparar esta cifra con la de otros países de nuestro entorno, en los que los pagos con tarjeta financiera han alcanzado una penetración en el consumo privado muy superior.

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

Impulso del pago electrónico

Prevención del fraude

Los mecanismos de ServiRed para prevenir el fraude hacen que registre niveles más bajos que la media de la industria.

Prevención del fraude

Gracias al desarrollo y puesta a punto de las herramientas de prevención del fraude, ServiRed ha mejorado sensiblemente los volúmenes de ahorro reportados por las entidades financieras.

Las herramientas de prevención del fraude emisor realizan el control y la detección del fraude mediante la calificación del riesgo de las transacciones y el envío de dicha información a las entidades emisoras. El sistema aprende y se adelanta prediciendo el posible fraude, con porcentajes de acierto superiores al 75% en determinadas pautas de comportamiento, lo que permite definir acciones encaminadas a combatirlo.

En la labor de prevención del fraude adquirente se analizaron más de 6.300 conductas irregulares y como consecuencia de ello las entidades financieras rescindieron sus acuerdos de colaboración con 314 comercios y establecieron controles operativos a otros 154, siendo el comercio electrónico en ventas con tarjetas internacionales el que registró una evolución mayor.

Durante el año 2008 los compromisos de datos, fundamentalmente en entornos internacionales, han sido la causa principal del incremento del fraude registrado. La rápida identificación de este tipo de ataques perpetrado por bandas muy bien estructuradas y con gran capacidad, tanto tecnológica como de actuación, ha sido prioritaria. En estos casos la rapidez en la detección, comunicación a las entidades y la disposición de actuaciones preventivas ha sido y es fundamental. Desde ServiRed se han puesto a disposición de las entidades protocolos de actuación que permiten mitigar el fraude derivado de este tipo de ataques

Una vez que el fraude ha sido perpetrado, la identificación, el análisis y el estudio del mismo es fundamental para desarrollar y evolucionar controles preventivos que lo impidan a futuro, así como para ayudar en su persecución, para lo cual la coordinación con las diferentes Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado se torna primordial.

Fruto de esa cooperación, durante el año 2008 se abrieron 930 expedientes, hubo más de 18.000 tarjetas afectadas y se detuvo a más de 350 personas. Durante estas diligencias se incautó diverso material dispuesto para ser usado con fines fraudulentos. Adicionalmente ServiRed se personó en 29 procedimientos judiciales relacionados con:

- la copia de tarjetas en comercios y
- el uso en España de tarjetas extranjeras falsificadas.

ServiRed, desde la perspectiva emisora, sigue manteniendo unos valores bajos de fraude con respecto a la media de la industria:

	% Fraude/Total Vol. Ventas		% Fraude/Sólo Compras	
	2007	2008	2007	2008
Emisión ServiRed / Adquisición Total	0,024%	0,025%	0,038%	0,043%
Emisión ServiRed / Adquisición Nacional	0,012%	0,011%	0,018%	0,018%
Emisión ServiRed / Adquisición Internacional	0,283%	0,330%	0,287%	0,352%



Se han redoblado los esfuerzos de modernización de los sistemas de prevención y detección precoz del fraude.



5101

5101

9700 0098

VALID
THRU 07-09

Impulso del pago electrónico

Prevención del fraude

Para ServiRed es fundamental el cumplimiento de la normativa de seguridad de la industria a nivel global PCI-DSS.

Durante el ejercicio 2008 el fraude confirmado por las entidades ServiRed en el entorno doméstico se mantuvo en unos valores que pueden considerarse más que aceptables con respecto a la media mundial, registrándose incluso un ligero descenso del ratio de fraude sobre volumen de ventas total en relación con el año 2007. No ocurre lo mismo en el caso de la actividad internacional.

Los aspectos más importantes a destacar, son los siguientes:

- El fraude total sobre volumen de ventas registró un crecimiento del 2,5% con respecto al ejercicio anterior (0,0248% en 2008, en comparación con 0,0242% en 2007), aunque sus valores siguen siendo bajos
- El fraude en compras supuso el 88% del fraude total (el resto tuvo lugar en cajeros 12% y en ventanilla 0,3%);
- Del total del fraude en compras, el 39% se registró dentro de España y el 61% restante en el extranjero;
- El crecimiento del fraude nacional en compras fue del 2,4%, mientras que el crecimiento del fraude internacional en compras fue del 29%
- El fraude nacional en cajeros registró una reducción del 42% y representa el 18% del total de fraude que se produce en España;
- El tipo de fraude más importante en cuanto a volumen en España fue el robo (sólo en compras, supuso el 41% de todo el fraude nacional y ha subido un 1% respecto al año anterior);
- El tipo de fraude con un mayor crecimiento en las transacciones transfronterizas fue la falsificación, que supuso el 47% del total del fraude en compras internacionales.

El fraude en comercio electrónico se ha mantenido en el 0,04% de las compras realizadas en comercios virtuales nacionales. En el caso de los comercios extranjeros el ratio se ha situado en el 0,27%.

En el proceso de prevención del fraude es fundamental el cumplimiento de la normativa de seguridad de la industria a nivel global PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standards). Como consecuencia, las reglas PCI están siendo reforzadas y los esquemas internacionales de tarjetas están extremando la vigilancia para que todos los participantes en la industria cumplan con las mismas cuanto antes.

Representación del colectivo de las Entidades Miembro

El Acuerdo Marco ha supuesto una rebaja media superior al 60% de la tasa de descuento aplicada a comercios.

Uno de los objetivos fundamentales de ServiRed es representar al colectivo de Entidades Miembro ante los organismos regulatorios, las asociaciones de diversa índole, las instituciones administrativas y otros esquemas de pago, nacionales o internacionales.

En el entorno doméstico, un foro de gran relevancia es el Observatorio de Medios de Pago con Tarjeta del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. En él participan, aparte de los representantes del propio Ministerio, los de varias asociaciones de comerciantes y consumidores y los del sector financiero. ServiRed representa a aquellas Entidades Miembro que no forman parte del Observatorio y al colectivo completo de las mismas en la Comisión de Seguimiento del citado Observatorio.

Este Observatorio surgió a raíz del Acuerdo marco para la fijación de tasas de intercambio en los pagos con tarjeta, cuya firma tuvo lugar en diciembre de 2005 y sus objetivos más importantes son la monitorización de la marcha del citado Acuerdo y la potenciación de los pagos con tarjeta, para lo cual se han tomado importantes medidas – sobre todo por parte del sector financiero – que se han traducido en una reducción significativa de los descuentos cobrados a los comercios por parte de las Entidades Adquirentes. En concreto, desde el inicio del Acuerdo marco en enero 2006 hasta diciembre 2008, el descuento medio ha sufrido una reducción superior al 60%.

Sin embargo, ese esfuerzo realizado por el sector financiero en los descuentos, no parece haber sido secundado con acciones por parte de los comerciantes para impulsar los pagos con tarjetas bancarias ya que, a pesar de la significativa reducción de los descuentos, el volumen de compras con tarjetas ServiRed ha registrado un tímido crecimiento de sólo el 17% a lo largo del mismo periodo citado en el párrafo anterior (enero 2006 – diciembre 2008). Es más, la penetración de las compras con tarjetas ServiRed sobre el consumo privado doméstico en 2008 sufrió un importante revés, perdiendo cinco puntos básicos en comparación con las cifras registradas en 2007.



Representación del colectivo de las Entidades Miembro

El compromiso de ServiRed con la migración a SEPA ha sido y seguirá siendo firme.

ServiRed también representa a su colectivo de Entidades ante instituciones como el Banco de España, sobre todo en dos planos:

- el envío de información necesaria, siempre relacionada con los pagos con tarjeta, para realizar un seguimiento fehaciente de los compromisos alcanzados por las Entidades Financieras en el Acuerdo marco;
- el seguimiento de la migración a SEPA, en el seno de la Comisión de Seguimiento y del Observatorio establecidos al efecto por el Banco de España.

ServiRed representa los intereses de sus Entidades Miembro ante las marcas internacionales a la vez que garantiza la interoperatividad internacional.

Y, para finalizar, ServiRed como “Grupo Miembro” de Visa Europe y “Miembro Principal” de MasterCard es la compañía licenciataria de los derechos de emisión y adquisición de tarjetas que, luego, sublicencia a su colectivo de Entidades. Una de las funciones más importantes que ServiRed tiene que cumplir como “Grupo Miembro” de Visa Europe y “Miembro Principal” de MasterCard es, precisamente, la representación de los intereses de sus Entidades Miembro ante ambas marcas, a la vez que se garantiza la interoperatividad internacional.





Gestión de la marca y garantía de interoperatividad

La marca ServiRed garantiza la interoperatividad del pago con tarjeta.

La marca ServiRed se asocia por parte del gran público sobre todo a los cajeros, si bien, aparte de estar presente en los más de 32.000 cajeros que forman la red, también aparece en más de 40 millones de tarjetas y en más de 700.000 comercios.

La señalización de los cajeros mediante el uso de banderolas y plafones es fundamental para mantener el reconocimiento de marca. Con el fin de garantizar que dicha señalización cumple con la normativa establecida, en 2008 se realizaron – al igual que en años anteriores - varios estudios sobre el estado de la imagen de la red. Los resultados fueron trasladados a las Entidades propietarias de los cajeros para así contribuir al mantenimiento de una red fácilmente visible y reconocible.

A lo largo de 2008, se tramitaron 560 procesos de prehomologación de diseños, la mayor parte de ellos correspondientes a tarjetas ServiRed/Visa.

En las tarjetas, la correcta reproducción de la marca ServiRed se garantiza mediante la prehomologación de los diseños. Con este proceso se verifica la reproducción del logotipo, al tiempo que se asesora a las Entidades Financieras en el lanzamiento de nuevos diseños. Así, a lo largo de 2008, se tramitaron 560 procesos de prehomologación de diseños, la mayor parte de ellos correspondientes a tarjetas ServiRed/Visa.

En los comercios, las Entidades Adquirentes tienen que asegurar que todos aquéllos que aceptan las tarjetas ServiRed despliegan la marca en un lugar visible del establecimiento, junto con las otras marcas de tarjetas que también acepten. El método más extendido de señalización en este sentido es el de la colocación de un adhesivo multimarca en la puerta del comercio.

ServiRed también tiene que velar por la correcta utilización de las marcas internacionales de las que es licenciataria. Todas las tarjetas ServiRed se emiten junto con alguna marca internacional (Visa, Visa Electron, MasterCard o Maestro) y todos los comercios y cajeros aceptan la totalidad de dichas marcas, aparte de las domésticas de Sistema 4B y Euro6000. Dicha correcta utilización de las marcas significa que los usuarios de las mismas han de honrar todas las reglas que aplican en todos los sentidos, lo cual persigue el objetivo último de garantizar la interoperatividad entre todas las marcas de tarjeta financiera, tanto dentro como fuera de España.





Resumen de los datos de actividad



Las compras con tarjetas ServiRed superaron, por segunda vez en la historia, a las retiradas de efectivo en cajeros.

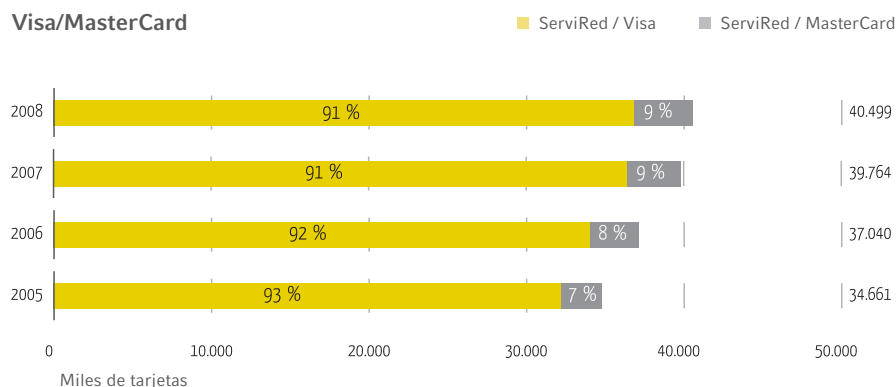
Durante los tres primeros trimestres de 2008, la economía española experimentó una continuada pérdida de impulso. Esta pauta se intensificó en el último trimestre del año, tras el agravamiento de la crisis financiera.

El pronunciado declive del ritmo de crecimiento a lo largo de 2008 se produjo como consecuencia de la intensa ralentización de la demanda nacional, factor que ha influenciado sensiblemente la actividad de ServiRed. A pesar de ello, a lo largo 2008, los 40,5 millones de tarjetas ServiRed realizaron 1.257 millones de compras por un importe total de 65.916 millones de euros. Esta última cifra supone un incremento del 4,1% en relación con el año anterior. Adicionalmente, los titulares ServiRed realizaron 546 millones de retiradas de efectivo, un 0,7% más que en 2007.

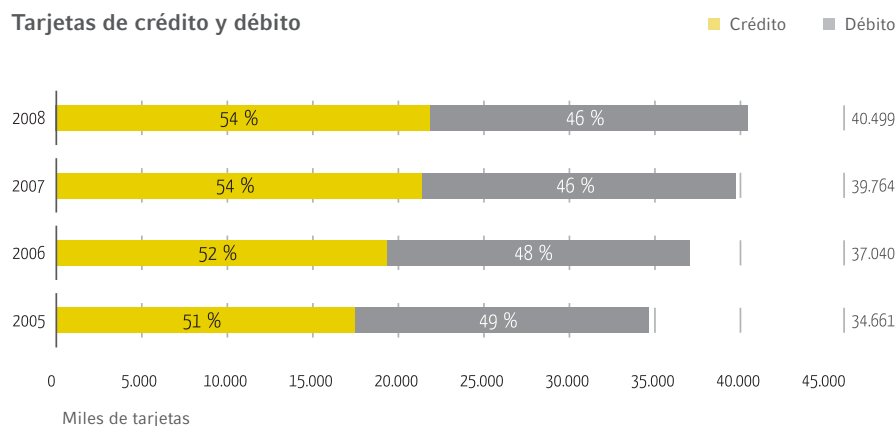
El gasto realizado con las tarjetas ServiRed se repartió en partes prácticamente iguales entre las compras y los anticipos, si bien las primeras superaron nuevamente a las segundas (50,6% vs 49,4%).

La cuota de mercado en compras, desde la perspectiva emisora de compras con tarjetas españolas, se situó en el 61,6%, cifra aún mayor si se tiene en cuenta, en lugar de los importes, el número de operaciones (63,1%). La participación de ServiRed en las retiradas de efectivo realizadas con tarjetas emitidas en España es también muy significativa: 56,4% en importes y 55,1% en operaciones.

Visa/MasterCard



Tarjetas de crédito y débito



A lo largo del año 2008 los 40,5 millones de tarjetas ServiRed realizaron 1.257 millones de compras por un importe total de 65.916 millones de euros.

Tarjetas ServiRed/Visa

Las tarjetas ServiRed/Visa, que suponen un 90,9% del conjunto de las tarjetas ServiRed, realizaron compras por valor de 62.679 millones de euros, cifra que supone un 95,1% del total de las compras ServiRed y un 3,8% de incremento en relación con el año anterior.

La principal tarjeta por volumen de compras (ServiRed/Visa Clásica), contaba a finales de 2008 con 15,2 millones de plásticos emitidos, 614.000 más que el año anterior. Con esta tarjeta se compraron bienes y servicios por valor de 26.237 millones de euros, un 7,9% más que en 2007.

La tarjeta más emitida por las entidades financieras miembros ServiRed fue ServiRed/Visa Electron (15,8 millones a finales de 2008). Con ella se realizaron 531 millones de transacciones de compra por un importe de 23.208 millones de euros.

La migración de tarjetas ServiRed/Visa Electron a otros productos de débito (principalmente a ServiRed/Visa Clásica Débito) ha supuesto un elevado incremento en el número de plásticos emitidos (19,6%), hasta alcanzar los 2,1 millones de unidades. Con estos productos de débito se realizaron compras por valor de 2.483 millones de euros, un 23,6% más que el año anterior.

En 2008 se emitieron 735.000 nuevas tarjetas ServiRed.

Tarjetas ServiRed / MasterCard

Los 3,7 millones de titulares de tarjetas ServiRed/MasterCard realizaron compras por valor de 3.237 millones de euros, un 10% más que el año anterior. Las retiradas de efectivo crecieron a un ritmo inferior (6,7%), al situarse en los 3.060 millones de euros.

Un 51,4% del gasto realizado con tarjetas ServiRed/MasterCard corresponde a las compras, mientras que el 48,6% restante fueron retiradas de efectivo.

Como consecuencia del cambio de tarjetas ServiRed/Maestro a ServiRed/MasterCard Débito, las primeras decrecieron un 23,8%, mientras que las segundas se incrementaron un 69,3%.

Compras y anticipos

Importes en miles de euros

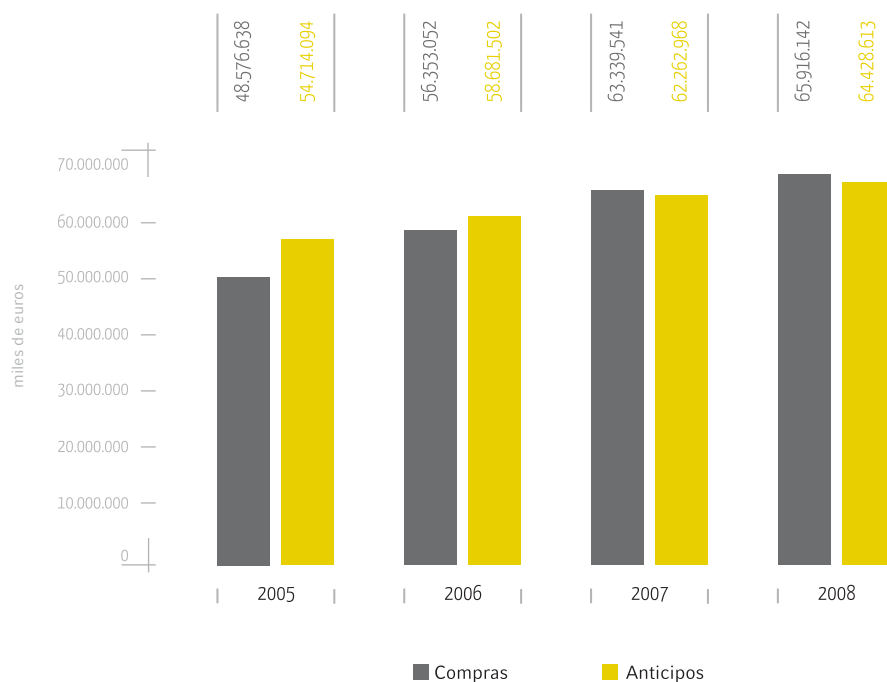
OPERACIONES	Compras	Incr.	% s/ total	Anticipos	Incr.	% s/ total	Volumen de Ventas	Incr.	% s/ total
Tarjetas de Crédito	663.877.264	8,5%	52,8%	190.092.330	6,3%	34,8%	853.969.594	8,0%	47,3%
Tarjetas de Débito	593.608.469	4,6%	47,2%	356.243.005	-2,0%	65,2%	949.851.475	2,0%	52,7%
Total tarjetas	1.257.485.733	6,6%	100,0%	546.335.335	0,7%	100,0%	1.803.821.068	4,8%	100,0%
IMPORTES	Compras	Incr.	% s/ total	Anticipos	Incr.	% s/ total	Volumen de Ventas	Incr.	% s/ total
Tarjetas de Crédito	39.874.516	4,1%	60,5%	26.997.029	9,9%	41,9%	66.871.546	6,4%	51,3%
Tarjetas de Débito	26.041.626	4,0%	39,5%	37.431.584	-0,7%	58,1%	63.473.210	1,2%	48,7%
Total tarjetas	65.916.142	4,1%	100,0%	64.428.613	3,5%	100,0%	130.344.755	3,8%	100,0%



soufflé 26.50
9.50
49
dominée 45.50
16.50
taches 47.50
à la...

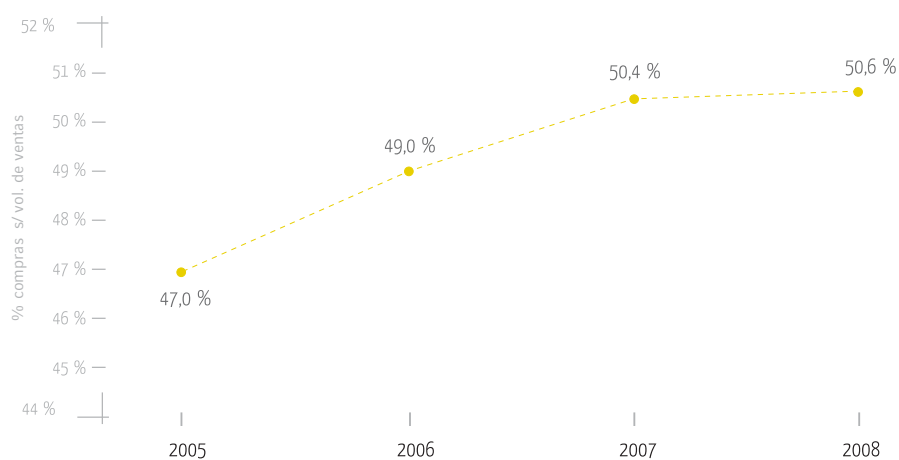


Compras y anticipos

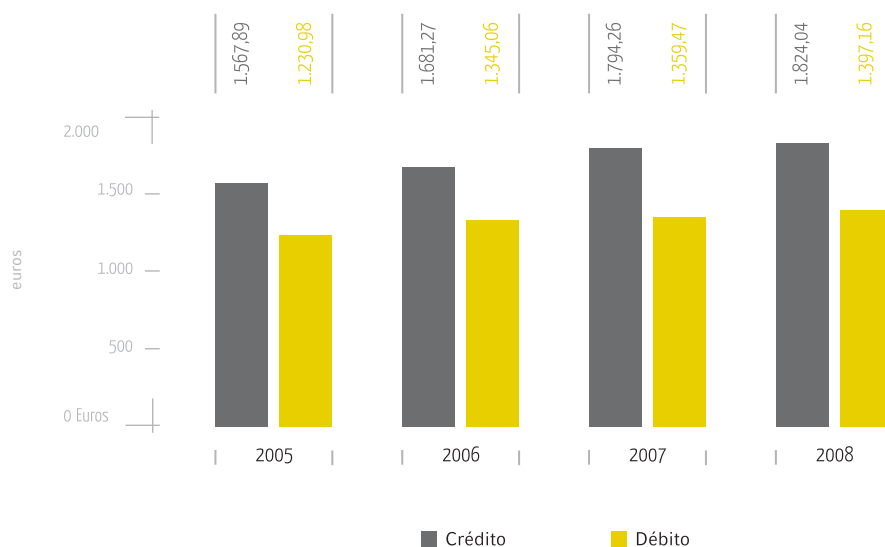


El volumen de compras realizadas con tarjetas ServiRed superó el de las retiradas de efectivo.

Compras (% sobre el volumen de ventas)

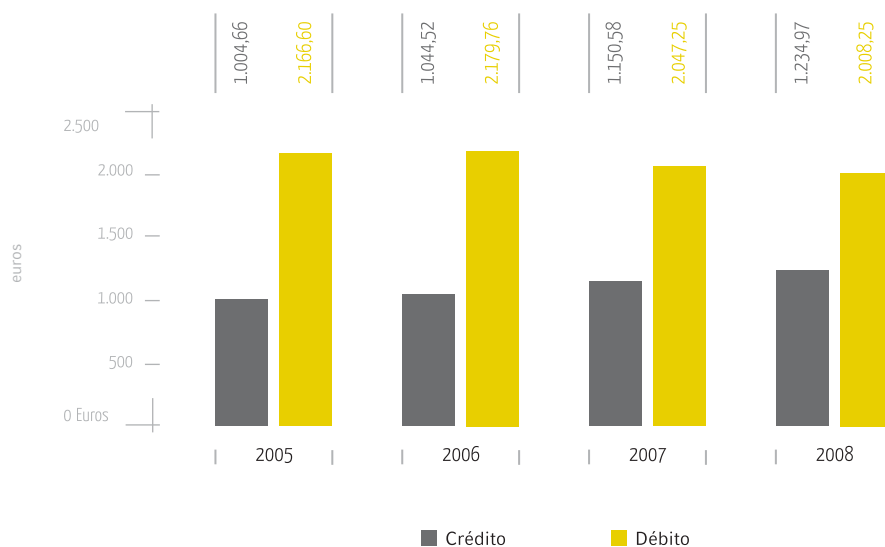


Gasto por tarjeta en compras



El gasto anual por tarjeta ServiRed en compras se sitúa en poco más de 1.600 euros, muy por debajo de las cifras alcanzadas por tarjetas emitidas en países de nuestro entorno.

Gasto por tarjeta en anticipos







Actividad internacional

Sólo el 8% del valor total de las compras efectuadas por los titulares ServiRed se realizó fuera de España. Los principales países de destino fueron, por orden de importancia, Reino Unido, Francia y Estados Unidos.

	Compras	%s/total	Anticipos	%s/total	Vol. Vtas	%s/total
Reino Unido	1.103.386	22,2%	57.580	7,6%	1.160.967	20,2%
Francia	720.660	14,5%	69.415	9,1%	790.075	13,8%
Italia	286.328	5,8%	49.038	6,4%	335.366	5,8%
Alemania	280.842	5,6%	41.777	5,5%	322.619	5,6%
Portugal	151.843	3,1%	53.640	7,0%	205.483	3,6%
Resto Unión Europea	740.802	14,9%	130.081	17,1%	870.883	15,2%
Total Unión Europea	3.283.861	66,0%	401.531	52,7%	3.685.392	64,3%
Estados Unidos	582.701	11,7%	31.388	4,1%	614.089	10,7%
Latinoamérica	309.585	6,2%	170.531	22,4%	480.116	8,4%
Resto países	797.077	16,0%	157.749	20,7%	954.826	16,7%
Total Internacional	4.973.224	100,0%	761.200	100,0%	5.734.424	100,0%

Importes en miles de euros

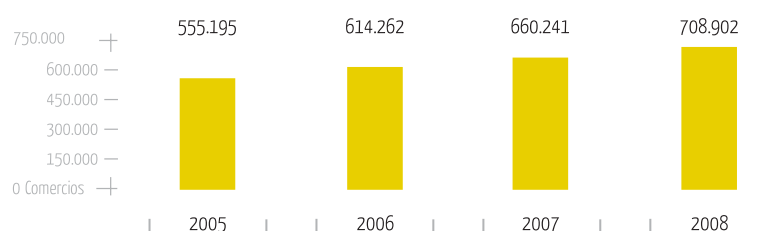
* Compras y retiradas de efectivo realizadas con tarjetas ServiRed en el extranjero.



El 10,3% de las compras efectuadas en comercios ServiRed se realizó con tarjetas extranjeras.

Comercios

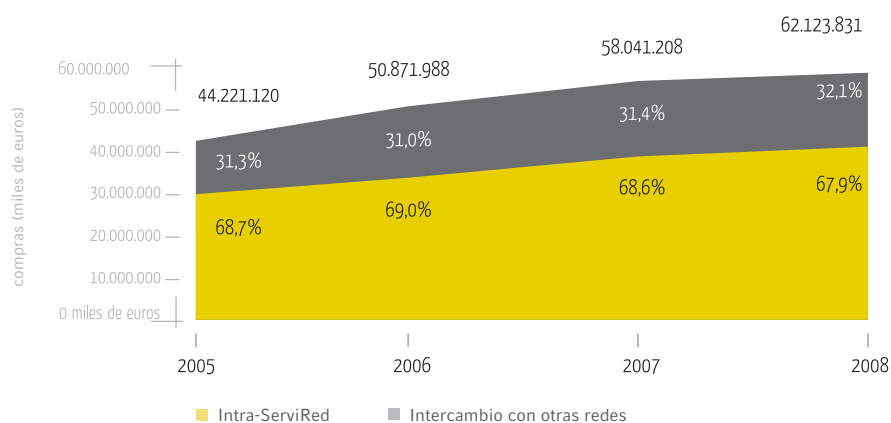
Evolución del número de comercios*



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

En los 708.900 comercios ServiRed se realizaron compras por valor de 62.124 millones de euros, cifra que supone un crecimiento del 7,0% en relación con el año anterior.

Compras en comercios ServiRed*



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

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



Barcelona es la primera provincia en importes de pago de compras con tarjeta ServiRed.

Compras en comercios ServiRed por provincias

	Importes	Operaciones	%s/ total	Importe medio
Álava	375.224.181	6.530.496	0,6%	57
Albacete	250.734.830	4.458.313	0,4%	56
Alicante	1.715.114.674	25.097.789	2,8%	68
Almería	479.092.275	7.836.258	0,8%	61
Asturias	937.637.128	14.210.723	1,5%	66
Ávila	78.968.223	1.440.144	0,1%	55
Badajoz	360.394.744	6.375.319	0,6%	57
Baleares	2.103.221.267	31.862.774	3,5%	66
Barcelona	14.477.851.759	253.033.055	23,9%	57
Burgos	248.345.729	4.424.312	0,4%	56
Cáceres	171.596.150	3.072.914	0,3%	56
Cádiz	905.301.004	14.856.937	1,5%	61
Cantabria	420.920.684	6.402.170	0,7%	66
Castellón	817.398.791	14.722.894	1,3%	56
Ceuta	76.184.557	1.192.716	0,1%	64
Ciudad Real	334.398.928	5.871.799	0,6%	57
Córdoba	293.089.000	5.148.794	0,5%	57
Coruña, La	494.006.341	7.996.688	0,8%	62
Cuenca	115.498.420	2.052.277	0,2%	56
Gerona	1.970.969.871	31.311.636	3,2%	63
Granada	626.627.653	9.624.633	1,0%	65
Guadalajara	174.735.838	3.463.782	0,3%	50
Guipúzcoa	868.500.165	13.026.498	1,4%	67
Huelva	313.758.723	5.412.845	0,5%	58
Huesca	216.914.319	3.552.410	0,4%	61
Jaén	204.695.510	3.501.072	0,3%	58
León	467.325.431	8.088.267	0,8%	58
Lérida	857.562.518	14.645.679	1,4%	59
Lugo	122.959.120	2.111.529	0,2%	58
Madrid	13.385.695.623	239.141.007	22,1%	56
Málaga	1.906.594.082	25.799.913	3,1%	74
Melilla	31.588.491	443.673	0,1%	71
Murcia	954.453.399	14.468.571	1,6%	66
Navarra	714.341.220	12.215.878	1,2%	58
Orense	77.636.174	1.309.492	0,1%	59
Palencia	124.239.660	2.183.565	0,2%	57
Palmas, Las	1.073.952.598	17.708.877	1,8%	61
Pontevedra	356.603.728	5.849.134	0,6%	61
Rioja, La	290.274.342	4.911.702	0,5%	59
Salamanca	264.681.316	4.550.935	0,4%	58
Segovia	116.049.925	2.121.026	0,2%	55
Sevilla	1.380.743.343	23.977.630	2,3%	58
Soria	67.741.793	1.121.398	0,1%	60
Tarragona	1.705.900.763	30.123.943	2,8%	57
Tenerife	994.748.590	15.347.052	1,6%	65
Teruel	71.460.972	1.172.838	0,1%	61
Toledo	501.031.395	8.853.693	0,8%	57
Valencia	3.184.869.412	57.026.995	5,2%	56
Valladolid	576.793.433	9.448.488	1,0%	61
Vizcaya	1.474.184.140	22.605.246	2,4%	65
Zamora	151.006.019	2.564.802	0,2%	59
Zaragoza	797.080.230	13.096.777	1,3%	61
TOTAL	60.680.698.479	1.027.367.356	100,0%	59

El comercio minorista es el sector que recibe más pagos con tarjetas ServiRed.

Compras en comercios ServiRed por sectores de actividad

Sectores de actividad	Importes	Operaciones	% s/ total	Importe medio
Agencias de viajes	2.050.933.673,90	5.919.276	3,4%	346
Alquiler de vehículos	508.369.548,82	2.707.737	0,8%	188
Autopistas	31.358.108,60	6.477.854	0,1%	5
Beneficencia	6.189.962,79	183.641	0,0%	34
Casinos	184.846.376,83	439.065	0,3%	421
Categorías de bajo importe	355.925.411,82	20.835.604	0,6%	17
Comercio minorista	15.193.930.042,17	247.457.005	25,0%	61
Droguerías	419.839.811,56	8.622.983	0,7%	49
Farmacias	626.894.500,21	21.896.144	1,0%	29
Gasolineras	4.459.202.957,26	108.596.811	7,3%	41
Grandes superficies de alimentación	13.280.577.505,24	282.163.584	21,9%	47
Hoteles	2.699.506.924,83	14.485.681	4,4%	186
Joyerías	603.538.464,69	5.733.979	1,0%	105
Masajes, saunas y discotecas	247.524.245,73	3.523.618	0,4%	70
Ocio y espectáculos	569.743.925,04	9.531.640	0,9%	60
Restaurantes	4.177.752.011,73	79.879.012	6,9%	52
Resto de grandes superficies	7.443.741.038,44	98.300.700	12,3%	76
Supermercados	1.577.727.863,81	38.328.635	2,6%	41
Transporte de viajeros	1.034.819.526,11	11.685.540	1,7%	89
Venta por correo/tfno	1.483.400.801,42	20.035.228	2,4%	74
Resto de sectores	3.724.875.777,96	40.563.619	6,1%	92
TOTAL	60.680.698.478,96	1.027.367.356	100,0%	59

El desglose de las compras por provincias así como su distribución sectorial reflejan las transacciones autorizadas on-line realizadas en comercios ServiRed a lo largo de 2008. Incluyen las compras on-line realizadas con tarjetas tanto nacionales como extranjeras que fueron procesadas por el nodo de ServiRed.





JMS

MNO

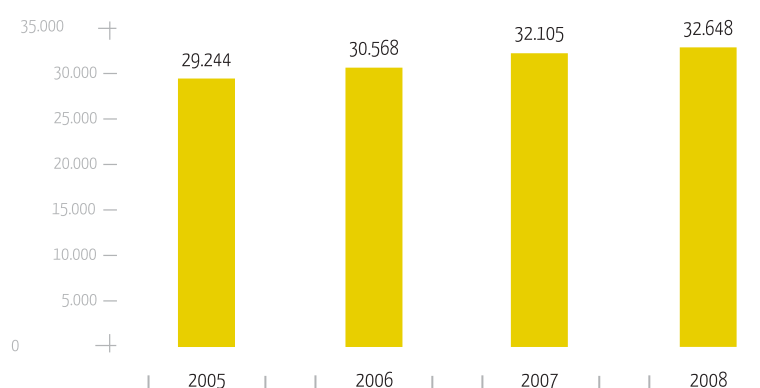
WXY

La red de cajeros ServiRed distribuyó más de 64.000 millones de euros.

Cajeros

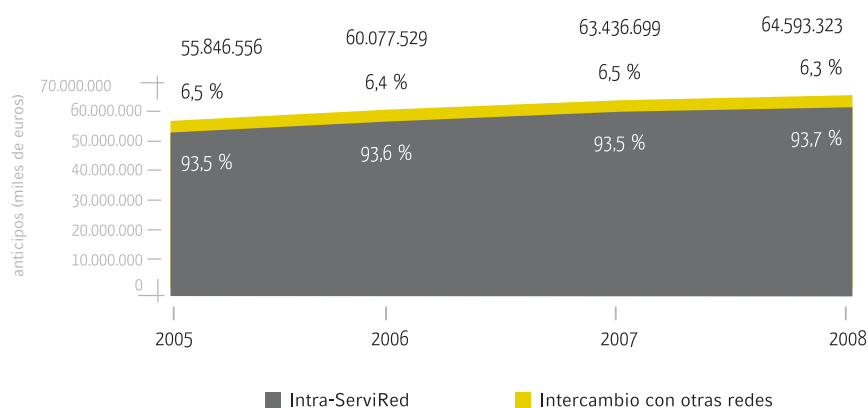
A lo largo de 2008 se instalaron más de 540 nuevos cajeros, hasta alcanzar a finales de año, un total de 32.648. En ellos se realizaron 552 millones de retiradas de efectivo, por un importe total de 64.593 millones de euros.

Evolución del número de cajeros



La red de cajeros ServiRed es una de las más densas de Europa en términos de número de cajeros por habitante.

Retiradas de efectivo en cajeros ServiRed



Retiradas de efectivo por provincias

	Operaciones	Cajeros	Nº Operaciones por cajero	Nº Habitantes por cajero
Álava	3.158.674	189	16.677	1.635
Albacete	3.117.154	189	16.458	2.099
Alicante	14.881.858	1048	14.203	1.805
Almería	8.533.468	347	24.576	1.923
Asturias	9.712.789	629	15.434	1.716
Ávila	921.453	67	13.711	2.557
Badajoz	4.334.476	395	10.971	1.734
Baleares	11.078.339	678	16.336	1.582
Barcelona	120.758.645	6762	17.857	801
Burgos	2.037.446	157	12.993	2.383
Cáceres	1.582.323	130	12.140	3.165
Cádiz	8.904.607	482	18.488	2.534
Cantabria	3.797.373	214	17.758	2.722
Castellón	9.553.897	584	16.346	1.018
Ceuta	1.166.233	43	27.269	1.810
Ciudad Real	4.077.697	295	13.809	1.769
Córdoba	3.559.463	318	11.204	2.514
Coruña, La	5.862.869	320	18.336	3.563
Cuenca	1.371.548	166	8.263	1.297
Gerona	13.858.887	927	14.956	790
Granada	7.869.431	491	16.034	1.836
Guadalajara	1.303.773	78	16.628	3.033
Guipúzcoa	7.920.477	381	20.798	1.841
Huelva	4.063.677	257	15.836	1.979
Huesca	1.652.536	149	11.116	1.515
Jaén	3.279.788	311	10.560	2.149
León	6.836.098	409	16.700	1.222
Lérida	6.534.419	502	13.016	850
Lugo	1.396.121	106	13.183	3.357
Madrid	119.651.371	5992	19.970	1.047
Málaga	12.496.107	810	15.436	1.931
Melilla	779.370	24	31.891	2.924
Murcia	10.659.833	663	16.081	2.151
Navarra	6.360.875	415	15.311	1.493
Orense	1.157.474	83	13.862	4.025
Palencia	1.861.200	128	14.506	1.352
Palmas, Las	10.040.554	476	21.114	2.250
Pontevedra	4.679.718	266	17.608	3.587
Rioja, La	2.128.800	164	12.985	1.937
Salamanca	2.357.159	164	14.378	2.156
Segovia	969.369	64	15.111	2.555
Sevilla	12.746.918	825	15.454	2.274
Soria	841.506	57	14.757	1.660
Tarragona	14.234.453	943	15.096	837
Tenerife	8.249.763	439	18.797	2.292
Teruel	671.884	60	11.183	2.436
Toledo	4.221.117	327	12.914	2.050
Valencia	38.047.844	2267	16.786	1.122
Valladolid	6.687.997	412	16.217	1.283
Vizcaya	12.038.646	751	16.020	1.526
Zamora	1.997.259	137	14.529	1.435
Zaragoza	6.445.425	556	11.593	1.718
TOTAL	552.450.159	32.648	16.921	1.414

En la distribución de las retiradas de efectivo se incluye la totalidad de los anticipos realizados en cajeros ServiRed. Es decir, se engloban las operaciones realizadas con tarjetas nacionales y extranjeras realizadas en la Red ServiRed. Por lo tanto, incluye también las transacciones en las que la tarjeta y el cajero en el que se efectúa la retirada de efectivo pertenecen a la misma entidad financiera.

*Barcelona es la provincia en la que
se realizaron más retiradas de efectivo.*



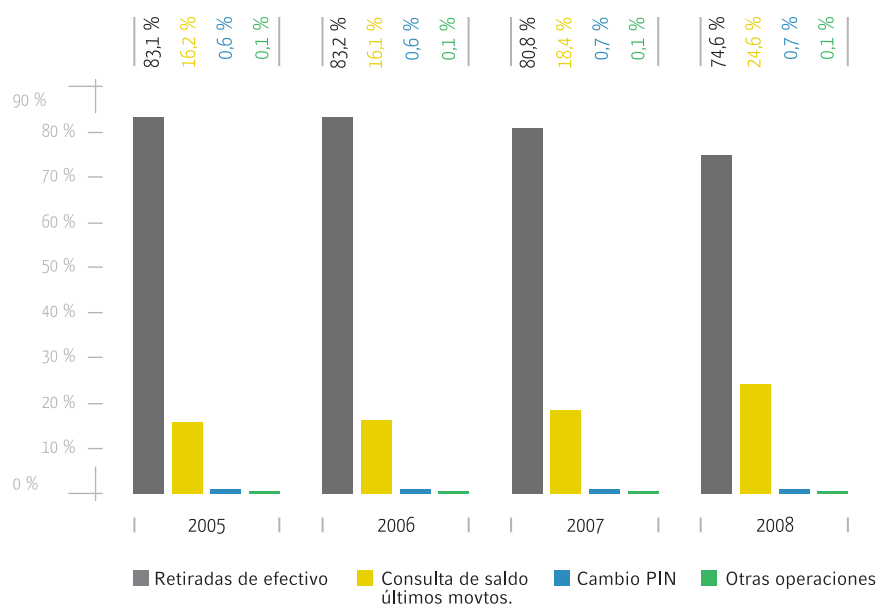


Uno de cada cinco cajeros está en poblaciones de menos de 20.000 habitantes.

Distribución geográfica de los cajeros

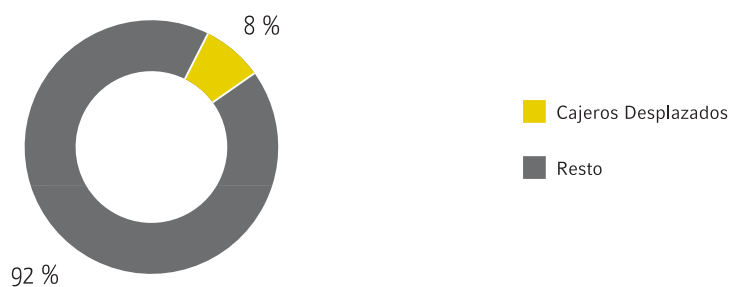
Poblaciones	Cajeros	Cajeros s/total	Habitantes s/total
>500.000	8.826	27,0%	18,1%
>100.001<500.000	8.239	25,2%	25,5%
>50.001<100.000	4.012	12,3%	14,3%
>20.001<50.000	4.359	13,4%	15,9%
<=20.000	7.213	22,1%	26,2%
Total	32.648	100,0%	100,0%

Tipo de operaciones en cajeros



Porcentaje de cajeros desplazados sobre el total

Cajeros ubicados fuera de las oficinas bancarias





*ServiRed está para asistir a sus 101 miembros:
bancos, cajas y cooperativas de crédito.*

Miembros del Sistema ServiRed



Miembros del Sistema ServiRed

NRBE

Número de registro del Banco de España

0009	Finanzia, Banco de Crédito
0019	Deutsche Bank, S.A.E.
0031	Banco Etcheverría
0057	Banco Depositario BBVA
0063	Banco de Servicios Financieros Caja Madrid-Mapfre
0065	Barclays Bank
0078	Banca Pueyo
0081	Banco de Sabadell
0099	Altae Banco
0106	Lloyds TSB Bank PLC, Sucursal en España
0121	Banco Occidental
0122	Citibank España
0125	Bancofar
0128	Bankinter
0129	BBVA Banco de Financiación
0130	Banco Caixa Geral
0131	Banco Espirito Santo, Sucursal en España
0133	Microbank de la Caixa
0138	Bankoa
0142	Banco de la Pequeña y Mediana Empresa
0152	Barclays Bank PLC
0182	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria
0186	Banco de Finanzas e Inversiones
0188	Banco Alcalá
0198	Banco Cooperativo Español
0217	Banco Halifax Hispania
0220	Banco Finantia Sofinloc
0227	Uno-e Bank
0234	Banco Caminos
1469	Banco Sygma Hispania, Sucursal en España
1484	MBNA Europe Bank Limited, Sucursal en España
2013	Caixa d'Estalvis de Catalunya
2030	Caixa d'Estalvis de Girona
2038	Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid.
2040	Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu
2041	Caixa d'Estalvis de Manresa
2059	Caixa d'Estalvis de Sabadell
2073	Caixa d'Estalvis de Tarragona
2074	Caixa d'Estalvis de Terrassa
2077	Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja
2081	Caixa d'Estalvis del Penedés
2096	Caja España de Inversiones, Caja de Ahorros y Monte de Piedad
2100	Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona
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
3021	Caja Rural de Aragón
3022	Caja Rural de Fuentepelayo
3023	Caja Rural de Granada

NRBE

Número de registro del Banco de España

3025	Caixa de Credit dels Enginyers - Caja de Crédito de los Ingenieros
3029	Caja de Credito de Petrel, Caja Rural
3035	Caja Laboral Euskadiko Kutxa
3045	Caixa Rural Altea
3056	Caja Rural de Albacete
3058	Cajamar Caja Rural
3059	Caja Rural de Asturias
3060	Caja Rural de Burgos
3062	Caja Rural de Ciudad Real
3063	Caja Rural de Córdoba
3064	Caja Rural de Cuenca
3067	Caja Rural de Jaén
3070	Caixa Rural Galega
3076	Caja Rural de Tenerife
3078	Caja Rural de Segovia
3080	Caja Rural de Teruel
3081	Caja Rural de Toledo
3082	Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja
3084	Ipar Kutxa Rural
3085	Caja Rural de Zamora
3094	Caja Campo, Caja Rural
3096	Caixa Rural de l'Alcudia
3098	Caja Rural Nuestra Señora del Rosario
3102	Caixa Rural Sant Vicent Ferrer de la Vall d'Uixo
3105	Caixa Rural de Callosa d'En Sarria
3111	Caixa Rural la Vall "San Isidro"
3114	Caja Rural Castellón - S. Isidro
3117	Caja Rural d'Algemesí
3118	Caja Rural de Torrent
3121	Caja Rural de Cheste
3127	Caja Rural de Casas Ibáñez
3128	Caja Rural de la Roda
3130	Caja Rural San José de Almassora
3140	Caja Rural de Guissona
3146	Caja de Crédito Cooperativo
3147	Caixa Rural de Balears
3159	Caixa Popular
3171	Caixa dels Advocats, Caja de los Abogados
3177	Caja Rural de Canarias
3179	Caja Rural de Alginet
3183	Caja de Arquitectos, Sociedad Cooperativa de Crédito
3187	Caja Rural del Sur
3188	Credit Valencia, Caja Rural Cooperativa de Crédito Valenciana
3189	Caja Rural Aragonesa y de Los Pirineos
8321	Iberdrola Servicios Financieros
8776	Finconsum
8816	Sociedad Conjunta para la emisión y Gestión de Medios de Pago

Cambio de denominación:

3172	Caja Caminos, Sociedad Cooperativa de Crédito, se ha transformado en sociedad anónima con la denominación Banco Caminos S.A. con el NRBE 0234.
0133	Banco de Europa, S. A. cambia de denominación pasando a llamarse Microbank de la Caixa, S. A.

0.39 -

0.09 +

0.04 +

0.09 +

0.17 +

0.00 T

0.03 +



Información financiera

Balance de Situación

Auditado por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

ACTIVO	2008	2007
ACTIVO NO CORRIENTE	88.120.191,53 €	46.332.553,10 €
Inversiones empresas del grupo y asociadas LP	46.066.354,14 €	46.066.354,14 €
Instrumentos de patrimonio	46.066.354,14 €	46.066.354,14 €
Inversiones financieras a largo plazo	41.325.417,19 €	116.798,96 €
Instrumentos de patrimonio	41.165.482,32 €	47.708,31 €
Créditos al personal	55.975,97 €	69.090,65 €
Otros activos financieros	103.958,90 €	0,00 €
Activos por impuesto diferido	728.420,20 €	149.400,00 €
Activos por impuestos diferidos	728.420,20 €	149.400,00 €
ACTIVO CORRIENTE	71.137.013,13 €	7.943.172,59 €
Existencias	111.530,35 €	120.371,66 €
Comerciales	106.830,35 €	115.571,66 €
Anticipos a proveedores	4.700,00 €	4.800,00 €
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	10.083.845,13 €	1.709.544,36 €
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	132.859,09 €	1.196.263,16 €
Clientes, empresas del grupo y asociadas	238.295,29 €	237.474,77 €
Deudores varios	104.404,41 €	78.376,50 €
Personal	13.874,41 €	16.943,00 €
Activos por impuesto corriente	8.877.548,01 €	0,00 €
Otros créditos con las Administraciones Públicas	716.863,92 €	180.486,93 €
Inversiones empresas del grupo y asociadas CP	138,54 €	0,00 €
Otros activos financieros	138,54 €	0,00 €
Inversiones financieras a corto plazo	50.445.383,70 €	1.355.943,40 €
Instrumentos de patrimonio	1.362.579,41 €	1.340.519,00 €
Créditos a terceros	10.174,16 €	15.424,40 €
Otros activos financieros	49.072.630,13 €	0,00 €
Periodificaciones a corto plazo	594,15 €	1.617,10 €
Periodificaciones a corto plazo	594,15 €	1.617,10 €
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	10.495.521,26 €	4.755.696,07 €
Tesorería	10.495.521,26 €	4.755.696,07 €
TOTAL ACTIVO	159.257.204,66 €	54.275.725,69 €

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2008	2007
PATRIMONIO NETO	151.590.755,88 €	49.722.218,31 €
Fondos Propios	152.434.968,21 €	49.625.955,31 €
Capital	20.780.236,10 €	20.780.236,10 €
Capital escriturado	20.780.236,10 €	20.780.236,10 €
Prima de emisión	25.945.118,93 €	25.945.118,93 €
Prima de emisión	25.945.118,93 €	25.945.118,93 €
Reservas	2.900.600,28 €	2.668.432,58 €
Legal y estatutarias	655.193,98 €	631.977,21 €
Otras reservas	2.245.406,30 €	2.036.455,37 €
Resultados del ejercicio	102.809.012,90 €	232.167,70 €
Resultados del ejercicio	102.809.012,90 €	232.167,70 €
Ajustes por cambios de valor	(844.212,33)€	96.263,00 €
Activos financieros disponibles para venta	(844.212,33)€	96.263,00 €
Activos financieros disponibles para venta	(844.212,33)€	96.263,00 €
PASIVO NO CORRIENTE	1.616.754,00 €	1.083.499,84 €
Provisiones a largo plazo	1.372.715,70 €	680.031,84 €
Obligaciones por prestaciones a LP al personal	572.715,70 €	680.031,84 €
Otras provisiones	800.000,00 €	0,00 €
Deudas a largo plazo	196.164,18 €	362.212,00 €
Otros pasivos financieros	196.164,18 €	362.212,00 €
Pasivos por impuesto diferido	47.874,12 €	41.256,00 €
Pasivos por impuesto diferido	47.874,12 €	41.256,00 €
PASIVO CORRIENTE	6.049.694,78 €	3.470.007,54 €
Deudas a corto plazo	149.226,80 €	16.763,55 €
Otros pasivos financieros	149.226,80 €	16.763,55 €
Deudas con empresas grupo y asociadas CP	0,00 €	10.200,31 €
Deudas con empresas grupo y asociadas CP	0,00 €	10.200,31 €
Acreedores comerciales y otras ctas a pagar	5.900.467,98 €	3.443.043,68 €
Proveedores	3.906.488,49 €	2.734.727,04 €
Proveedores, empresas del grupo y asociadas	8.124,28 €	8.513,38 €
Acreedores varios	1.398.048,63 €	10.656,83 €
Personal (remuneraciones pdtes de pago)	339.648,16 €	565.385,87 €
Pasivos por impuesto corriente	0,00 €	8.602,80 €
Otras deudas con Administraciones Públicas	248.158,42 €	115.157,76 €
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	159.257.204,66 €	54.275.725,69 €

Cuenta de Pérdidas y Ganancias

Auditada por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

	2008	2007
OPERACIONES CONTINUADAS		
IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS	1.664.962,41 €	5.662.901,75 €
Ventas	56.347,74 €	74.695,39 €
Prestaciones de Servicios	1.608.614,67 €	5.588.206,36 €
APROVISIONAMIENTOS	43.549,86 €	50.353,29 €
Consumo de mercaderías	34.795,56 €	80.462,40 €
Consumo de materias primas y otras materias consumibles	8.754,30 €	(30.109,11)€
OTROS INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	648.715,92 €	939.940,76 €
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	648.715,92 €	939.940,76 €
GASTOS DE PERSONAL	1.540.424,59 €	1.881.256,59 €
Sueldos, salarios y asimilados	1.499.788,02 €	1.842.057,99 €
Cargas sociales	40.636,57 €	39.198,60 €
OTROS GASTOS DE EXPLOTACIÓN	8.734.624,89 €	5.021.011,26 €
Servicios exteriores	8.321.113,93 €	4.989.874,08 €
Tributos	413.510,96 €	31.137,18 €
RDOS. EXPLOTACIÓN	(8.004.921,01)€	(349.778,63)€
INGRESOS FINANCIEROS	127.542.848,88 €	295.915,20 €
De participaciones en instrumentos de patrimonio	126.654.956,43 €	126.192,65 €
De valores negociables y otros instrumentos financieros	887.892,45 €	169.722,55 €
GASTOS FINANCIEROS	11.738,99 €	54.367,13 €
Por deudas con empresas del grupo y asociadas	796,05 €	11.186,66 €
Por deudas con terceros	10.942,94 €	43.180,47 €
DIFERENCIAS DE CAMBIO	(567,89)€	(588,35)€
DETERIORO Y RDOS. POR ENAJENACIONES DE INSTRUM. FINANCIEROS.	0,00 €	268.305,36 €
Resultados por enajenaciones y otras	0,00 €	268.305,36 €
RESULTADO FINANCIERO	127.530.542,00 €	509.265,08 €
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	119.525.620,99 €	159.486,45 €
IMPUESTOS SOBRE BENEFICIOS	16.716.608,09 €	(72.681,25)€
RDOS. EJER. PROCEDENTE DE OP. CONTINUADAS	102.809.012,90 €	232.167,70 €
OPERACIONES INTERRUMPIDAS		
RESULTADO DEL EJERCICIO	102.809.012,90 €	232.167,70 €



A blurry, low-angle night photograph of a city street. In the foreground, the lower leg and foot of a person wearing light-colored trousers and a dark shoe are visible, walking across the frame. In the background, a dark-colored car is driving towards the viewer, its headlights and taillights blurred into streaks of light. The scene is filled with large, out-of-focus bokeh lights in warm tones of orange, red, and yellow, suggesting streetlights or traffic signals. The overall mood is dynamic and urban.

siempre avanzando, contigo, a tu lado

ServiRed