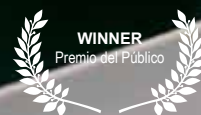


Nº 1 en España



1.393 millones de operaciones de compra

El Informe Anual 2011

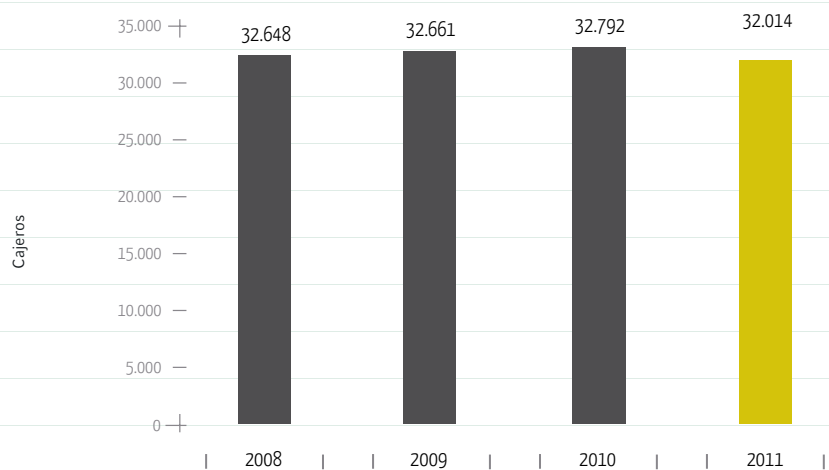
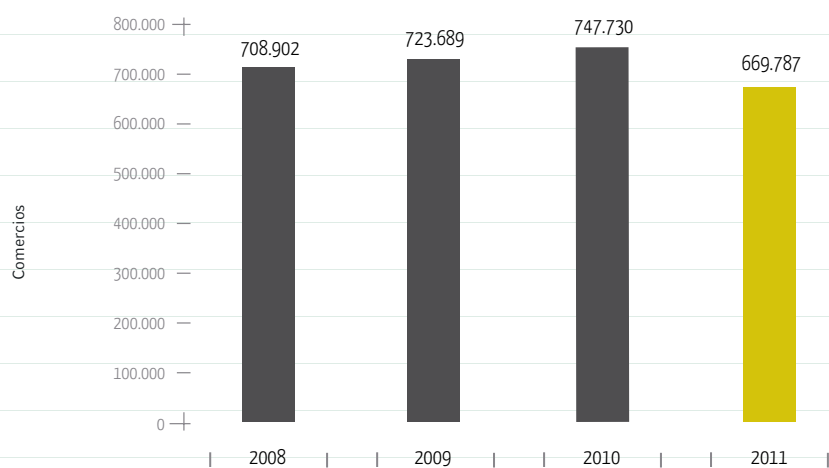
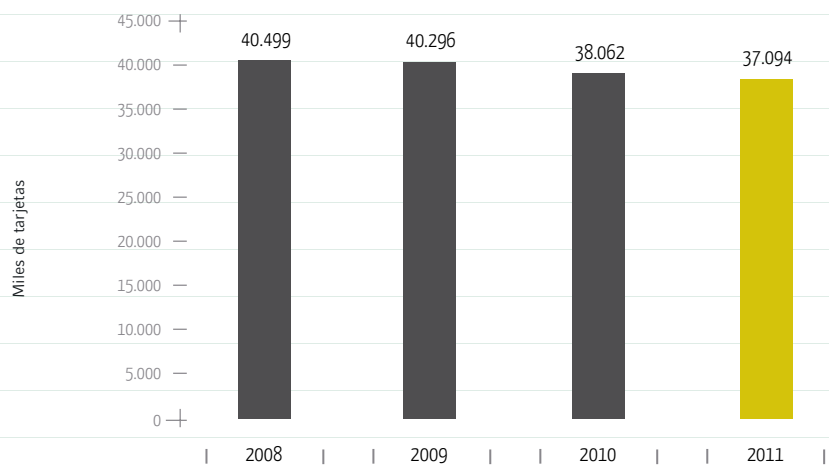
UNA PRODUCCIÓN **SERVIRED** PROTAGONIZADA POR **TODOS NUESTROS CLIENTES**,
DIRIGIDA POR **NUESTRO CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**, PATROCINADA POR **TODOS LOS MIEMBROS SERVIRED**





Índice

ServiRed en 2011	4
Misión y Objetivos	12
Carta del Presidente del Consejo de Administración	20
Carta de la Subdirectora General	24
Red ServiRed	26
Circuito de Compras con Tarjeta	28
Impulso del Pago Electrónico	32
Representación del Colectivo de las Entidades Miembro	48
Gestión de la Marca y Garantía de Interoperatividad	52
Resumen de los Datos de Actividad	54
Miembros del Sistema ServiRed	92
Información Financiera	98



Tarjetas

Las Entidades miembro del sistema ServiRed tienen más de 37 millones de tarjetas emitidas. En 2011 se realizaron pagos con ellas por valor de 66.793 millones de euros, un 3,2% más que durante el año anterior.

Comercios

En 2011 se realizaron en los 670.000 comercios ServiRed 1.393 millones de compras por valor de 67.020 millones de euros.

Cajeros

Hay más de 32.000 cajeros ServiRed distribuidos por toda España.

Introducción

ServiRed, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A. es el esquema de medios de pago líder en España. Cuenta con 37,1 millones de tarjetas emitidas (18,8 millones de crédito y 18,3 millones de débito), 670.700 comercios y más de 32.000 cajeros.

ServiRed tiene 90 miembros (bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito), de los cuales 83 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, eficaces y seguros, 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.

Las funciones más importantes que desempeña ServiRed en su afán por cumplir el objetivo de sustituir al efectivo son las siguientes:

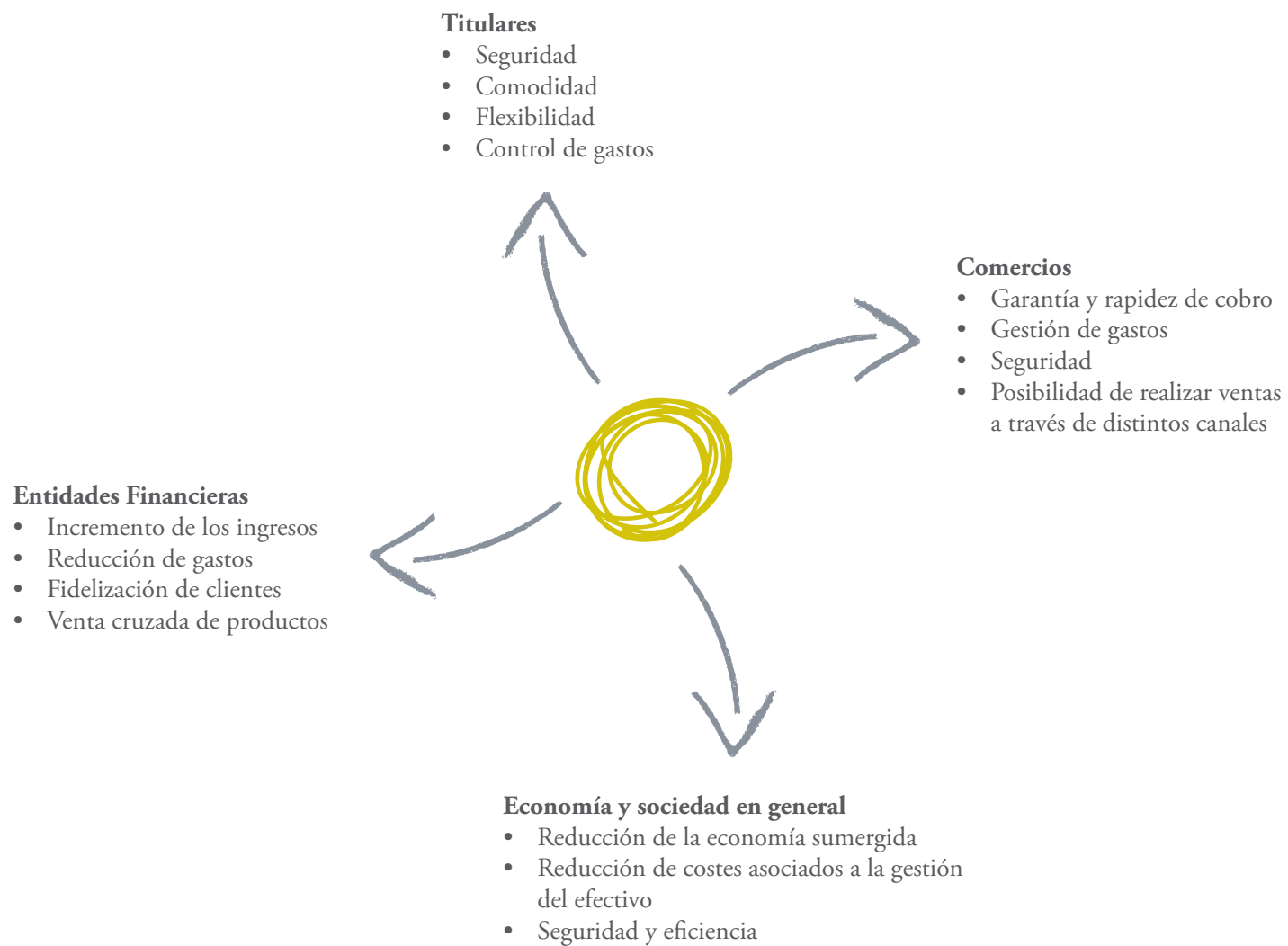
1. garantizar la total interoperatividad de las transacciones realizadas con tarjeta a nivel nacional, a través del trabajo conjunto y constante con los otros dos esquemas nacionales que operan en el territorio español;
2. garantizar el acceso internacional a los titulares de las tarjetas ServiRed, a través de las conexiones directas con esquemas internacionales (Visa, MasterCard, American Express, Diners Club, JCB, Citicorp, etc.);
3. garantizar la aceptación de 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.



Ventajas del Sistema ServiRed





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).

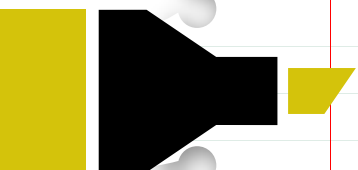
Objetivos

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

INFORME ANUAL 2011

D. Rafael Martín-Peña García ¹	Presidente
D. Juan Luis Coghen Alberdingk-Thijm ²	Banco Cooperativo
D. Francisco José García Paramio ²	Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria
D. Manuel Troyano Molina	Caixa Penedès
D. Miquel Montes i Güell ²	Banco Sabadell
D ^a . Amparo Esteve Mercado ²	Bancaja
D. Sebastián Ruiz Gallardo ²	Caja Madrid
D. Francisco Javier Celaya Mingot ²	Participaciones y Cartera de Inversión S.L. Grupo Caja Madrid
D ^a . Nicola Margaret Roomans ²	Bankinter
D. Diego Ferreiro Sánchez ²	Barclays Bank
D. Francisco Castells Delgado	BBVA
D. Juan de Lapuerta Montoya	BBVA
D. Fernando de la Rica Goiricelaya	BBVA
D ^a . María Victoria Matía Agell	Caixabank
D. Joan Morlá Tomás	Caixabank
D. Miguel Ángel Pozuelo Villar	Caixabank
D. Xavier Eguibar Gainza ²	Caja Laboral Popular
D. Juan Carlos Hurtado Vázquez ²	Cajamar
D. Andreu Plaza López ²	CatalunyaCaixa
D. Enrique Sánchez Sierra ²	Deutsche Bank
D. Martí Crespo Arrufat ²	Unnim
D. Adrián Calvo Pelayo	Secretario del Consejo (No Consejero)

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

(2) Representantes de los Consejeros personas jurídicas





Presidente del Consejo de Administración

Rafael Martín-Peña García *

Queridos amigos:

El ejercicio 2011 se ha caracterizado por importantes cambios y transformaciones, tanto a nivel interno en nuestra compañía, como a nivel sectorial nacional, y a nivel supranacional, de las que quisiera dejar dadas aquí algunas pinceladas.

A finales del ejercicio anterior se iniciaron en ServiRed los primeros pasos de un plan estratégico, dando lugar a una modificación estructural de la sociedad que fue acordada por unanimidad por el Consejo de Administración en marzo de 2012, con el propósito de afrontar el futuro de la actividad social en tres esferas diferenciadas, en las que las entidades financieras puedan participar con comodidad en regímenes que tengan presente las especificidades que las diversas realidades sociales precisan, tratando las materias propias del esquema doméstico ServiRed desde su perspectiva propia, y enfocando las materias relacionadas con los sistemas internacionales como servicios a prestar a todos a quienes pueda interesar vehiculizar a través de ServiRed la relación, total o parcial, con dichos sistemas internacionales, dotando con ello a la sociedad de los requerimientos de apertura perseguidos por la regulación de los servicios de pago.

Esta reestructuración interna de ServiRed se ha abordado desde el convencimiento y con el propósito de contar con una compañía sólidamente preparada y cohesionada para los importantes retos que deparará, sin duda, un sector lleno de dinamismo y competitividad, en el marco de los cambios más profundos por los que ha pasado el panorama financiero español en las últimas épocas, y de cara a un futuro que se vislumbra no lejano. Resultaría obvio recordar que hace

sólo un año nuestro listado de accionistas lo componían más de cien entidades financieras, y que, a la fecha de esta publicación, el número de entidades se ha reducido muy considerablemente por fusiones y operaciones societarias, y que la nueva cifra, en el año próximo, probablemente sea todavía mucho menor en número y diversa en su composición.

Aprovecho también esta carta para reiterar el mensaje, del que se solicitó constancia expresa en acta del Consejo de Administración, de agradecimiento de la sociedad a José Manuel Gabeiras por todos los años de servicio prestados a ServiRed hasta noviembre de 2011, en que renunció a su cargo como Presidente del Consejo, y durante todos los cuales su labor ha sido determinante en los éxitos de ServiRed, por su contribución al prestigio de la sociedad como esquema de medios de pago de primer orden, tanto en el escenario nacional como en el internacional.

También es preciso hacer una nueva mención al hecho de que, desde el mes de abril de 2011, la separación entre la actividad de procesamiento de medios de pago y la actividad del esquema de medios de pago es una realidad constatable, y queremos enviar desde aquí nuestros mejores deseos de éxito a Redsys en su singladura, en la que viajan con rumbo propio compañeros y proyectos que hasta hace sólo un año fueron parte de un mismo grupo, y que, desde entonces en adelante, abordan con independencia de los esquemas de medios de pago la prestación de servicios a éstos y a sus entidades financieras miembro.

A nivel supranacional, el ejercicio pasado también ha tenido importantes acontecimientos a destacar. La sana e

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

intensa competitividad de los sistemas de medios de pago ha generado posicionamientos de amplio recorrido, en sentidos diversos. Desde movimientos en los que los roles de los miembros colectivos domésticos han sido cuestionados desde autoridades y actores del sector, hasta, en sentido opuesto, países en los que las entidades financieras han decidido reforzar a las organizaciones de medios de pago que históricamente han venido resultando de gran apoyo en los planteamientos asociativos que inevitablemente requiere un sector como el de los medios de pago.

También, y quizás por ello, se ha constatado que el mantenimiento y la construcción de organizaciones de medios de pago son viables y útiles sólo cuando son resultado de eficiencias naturales del mercado, y difícilmente implementables cuando derivan de diseños teóricos apriorísticos, cuya creación tendría que abordarse desde planteamientos en los que los intereses puedan compartirse satisfactoriamente por todas las partes involucradas, desde sus respectivas perspectivas.

Mientras tanto, los medios de pago en general, tanto presenciales como virtuales, han pasado definitivamente a constituir un objetivo de negocio en sí mismo en los planes de compañías de diferente naturaleza, que encuentran, con imparable y creciente interés, la expansión de sus actividades en ese territorio, que, desde hace ya años, no es coto reservado sólo para las entidades financieras. Nuevas formas societarias autorizadas legalmente para operar en el sector, nuevos productos y servicios de pago muy atractivos, potentes novedosos canales, y, destacadamente, nuevos desarrollos de negocio en los que la clave reside en la inteligente utilización de la información asociada al

Rafael Martín-Peña García

Presidente del Consejo de Administración, ServiRed S.A.



pago, determinan la obligación, hoy más que nunca, de monitorizar, con permanente inminencia, los hábitos de los consumidores, pues son sólo ellos los que tienen en sus manos la capacidad para decidir ante una oferta cada vez más completa y variopinta, la forma más sencilla y fiable con la que pagar.





Subdirectora General

Carmen Carnero Silvo

2011 ha marcado uno de los hitos más importantes de la historia de la industria de los medios de pago en España con la separación de ServiRed y SERMEPA y la desaparición de SERMEPA a través de la integración de los activos de procesamiento en la nueva compañía Redsys. Desde estas páginas, queremos desearle a Redsys que, al igual que lo fuera SERMEPA durante décadas, continúe siendo uno de los focos de innovación tecnológica de referencia en el país, que siga haciendo que la industria de medios de pago española continúe disfrutando de un merecido prestigio en el panorama internacional.

La incertidumbre económica que ha prevalecido a lo largo del año, ha generado un crecimiento anémico del consumo privado y del pago con tarjeta en España. Así, el total del mercado español de compras en emisión creció el 3,6% en importes y el 4,4% en operaciones. ServiRed creció ligeramente por debajo del mercado en importes, situándose en el 3,2% y un poco por encima en operaciones, colocándose en el 4,7%. El importe medio por transacción de pago con tarjeta ServiRed descendió a 47,94€ (de 48,64€ en 2010) y el importe medio por transacción para el total del mercado español descendió a 45,03€ (de 45,39€ en 2010). La penetración de los pagos con tarjeta sobre el consumo privado en España creció mínimamente en 2011, pasando del 16,77% en 2010 a 16,86% en 2011, alcanzando el pago con tarjetas ServiRed el 10,16% (subiendo del 10,12% de 2010).

Mientras tanto, Visa Europe anunciaba en su memoria de 2011 que, a junio de ese año, su crecimiento en compras en emisión en la región europea había sido del 16,1% en importes y del 17,1% en operaciones. Para ese mismo periodo (1 de julio 2010 – 30 de junio 2011), el crecimiento de las compras en emisión ServiRed apenas alcanzó el 3,1% en importes y el 4,8% en operaciones. Por otra parte, mientras el número de tarjetas en Visa Europe crecía un 7,6%, el de tarjetas ServiRed decrecía el 4,2% y el del total del mercado español lo hacía aún más, situándose en -4,5%. Dadas las cifras anteriores, tanto ServiRed como el

mercado español, están perdiendo cuota de mercado en Visa Europe que, a diferencia de MasterCard, sigue siendo aún propiedad de las Entidades Financieras europeas.

Otros resultados relevantes del mercado de tarjetas en España son los siguientes:

- un mayor crecimiento del débito frente al crédito de las compras en emisión: el total del mercado creció en débito un 5,0% en importes y un 5,9% en operaciones, mientras que el crédito lo hizo en un 2,6% para los importes y un 3,3% para las operaciones. En el caso de ServiRed, el débito creció un 7,1% en importes y un 7,7% en operaciones, frente al 0,4% del crecimiento del importe de las compras a crédito y al 1,9% del crecimiento del número de las operaciones a crédito;
- la disminución de las retiradas de efectivo, por lo que el porcentaje de uso de las tarjetas en compras sobre el total del volumen de ventas es cada vez mayor (52,3% en el caso de ServiRed y el 49,5% del total del mercado);
- el aumento de la adquisición internacional, motivada por el incremento del turismo desviado de otros destinos que sufrieron procesos desestabilizadores a lo largo del año (el importe adquirido de las compras realizadas con tarjetas extranjeras se incrementó un 17,4% en el caso de ServiRed y un 16,5% en el de la totalidad del mercado). Según el ministerio de Industria, Energía y Turismo, España recibió en 2011 casi 57 millones de turistas internacionales, lo que supone un crecimiento del 7,6% con respecto a 2010

En lo que se refiere al fraude, en el año 2011 se ha registrado el dato más positivo de los últimos años, bajando el fraude total sobre volumen de ventas total al 0,017% desde el 0,024% de 2010, fundamentalmente porque se recogen los beneficios de la implementación de la tecnología EMV en el entorno presencial. Las cifras equivalentes de Visa Europe son 0,038% para 2011 frente al 0,044% de 2010. Sin embargo, la tendencia de la parte del fraude correspondiente a transacciones no presenciales es al alza, si bien el volumen

Carmen Carnero Silvo

Subdirectora General, ServiRed S.A.

de ventas con tarjeta a través de este canal en España es aún reducido. ServiRed, como cada año, ha desplegado conjuntamente con las Entidades emisoras iniciativas de prevención para minimizar el impacto económico del fraude. Como siempre, es de destacar también la excelente colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, a las que, desde aquí, queremos agradecer sus esfuerzos e involucración.

En cualquier caso, a pesar de las cifras del mercado español que están fuertemente determinadas por la coyuntura económica y, en menor medida, por la consolidación del sistema financiero, la industria de medios de pago está atravesando a nivel global por uno de los momentos más efervescentes de su historia. La nueva regulación europea ha facilitado la entrada a actores de otras industrias (sobre todo de internet, retail y de telefonía móvil). Todos ellos traerán nuevos retos y nuevas oportunidades y contribuirán a la evolución de la industria hacia lugares que hoy ni siquiera podemos vislumbrar porque la revolución digital tiene dimensiones extraordinarias y sus consecuencias finales son aún imprevisibles.

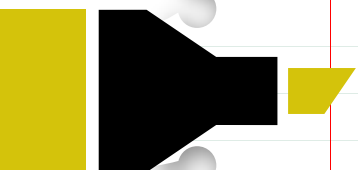
Según datos de Google, en el último trimestre de 2011, el número de dispositivos móviles (smartphones y tabletas) producidos fue superior al de PCs y ordenadores portátiles. El 75% de los sistemas operativos de móviles son ya de smartphones. Los usuarios ya utilizan los mapas de Google más a través del móvil que a través del PC de sobremesa o del portátil. El usuario está más tiempo conectado a internet a través de smartphones y tabletas que del PC. Google estima que en 2020 habrá 5.000 millones de usuarios de internet y que, en ese año, la información disponible en internet será 67 veces más que la que existe hoy.

Por tanto, la industria de medios de pago tiene que entender internet en clave de “móvil”, porque es ahí donde están los usuarios. La próxima frontera para los medios de pago es, sin duda, el pago de bienes y servicios comprados por internet, tras haber accedido a través de un dispositivo móvil,

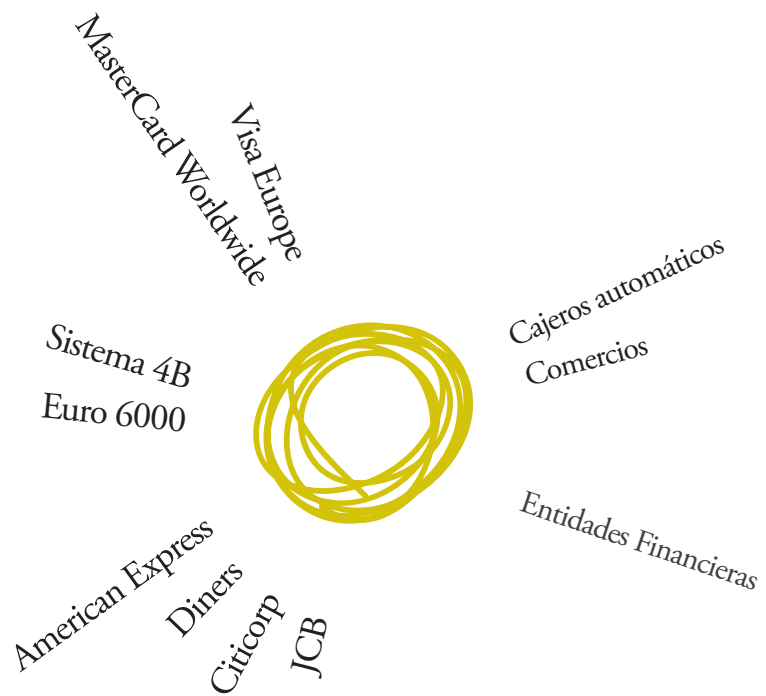


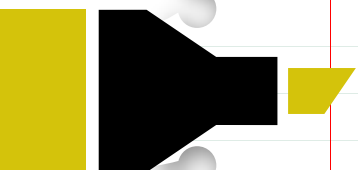
lo cual tendrá significativas implicaciones en los modelos de negocio. Internet es, sobre todo, “re-intermediación” (la sustitución del intermediario). Y los modelos de negocio resultantes tendrán necesariamente que cambiar para sustituir a los anteriores.

El objetivo de ServiRed es apoyar a nuestros miembros en la sustitución del pago en efectivo por medios de pago electrónicos. Hoy existen en el mercado más opciones que nunca y, por ello, hoy más que nunca, queremos extender un agradecimiento muy especial a todos los que habéis confiado y seguís confiando en nosotros.

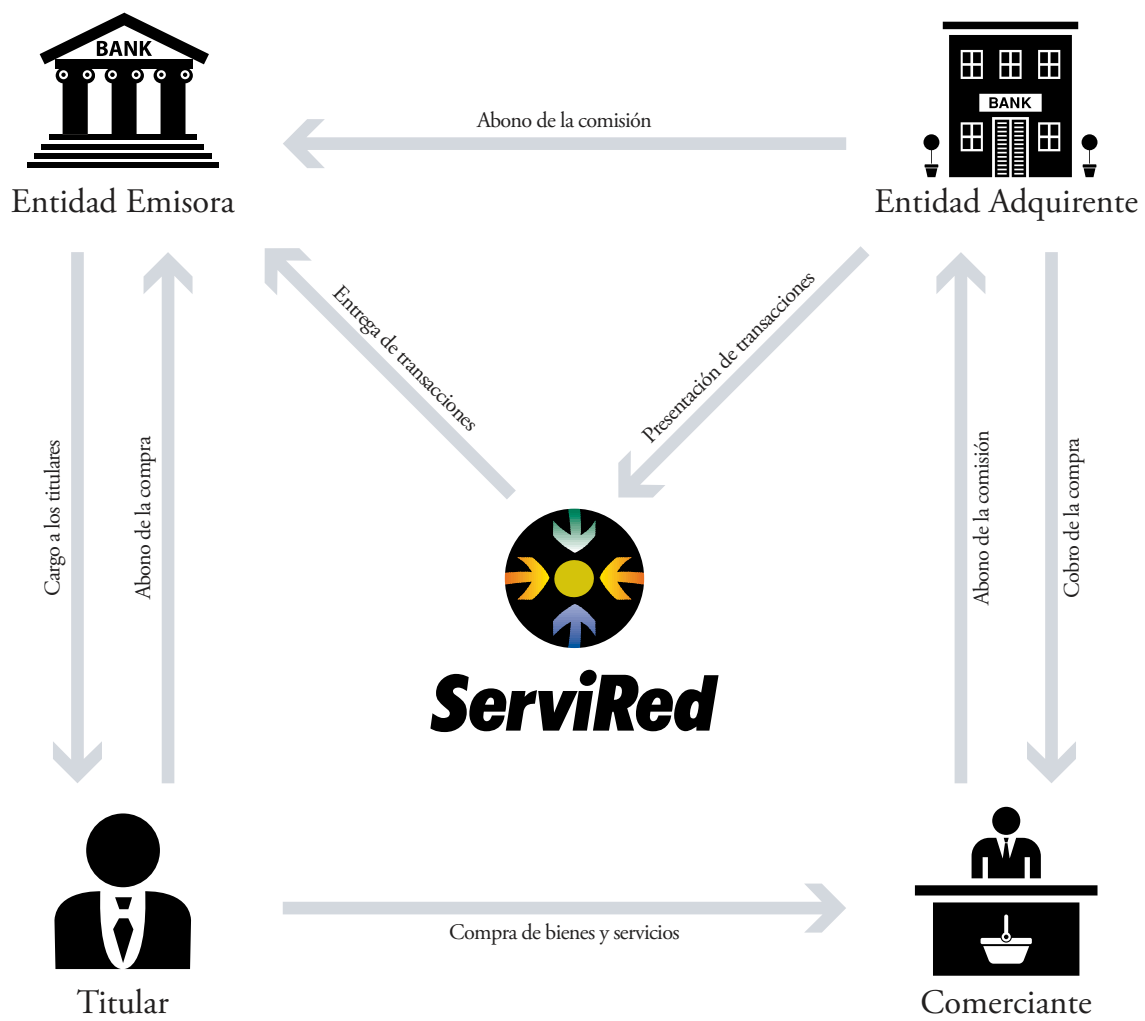
A yellow and black graphic element, possibly a stylized arrow or a decorative shape, pointing towards the right.

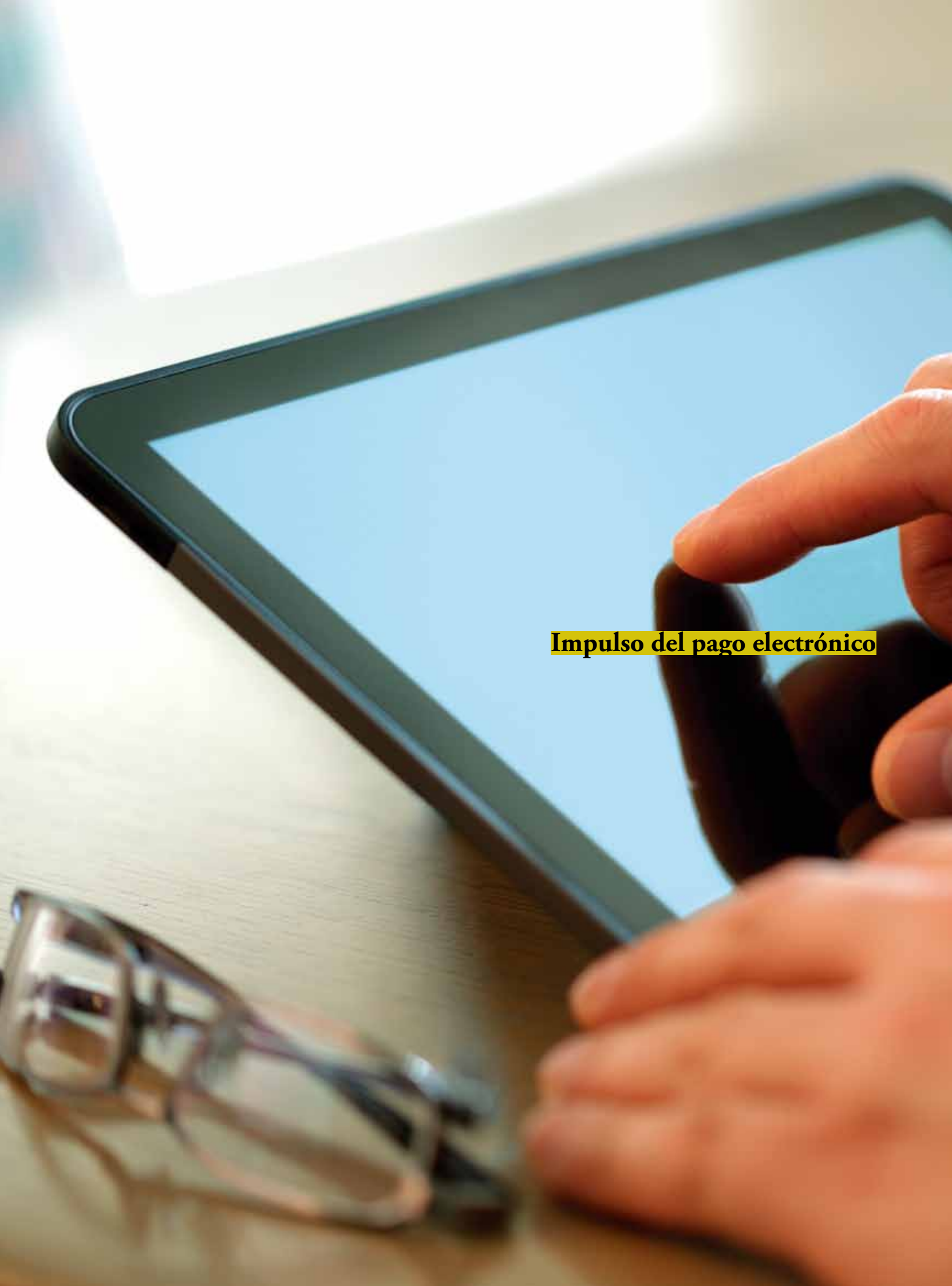
Red ServiRed





Circuito de compras con tarjeta



A close-up photograph of a person's hand touching the screen of a tablet computer. The tablet is lying on a light-colored wooden desk. In the lower-left foreground, a pair of glasses with thin frames is out of focus. The background is bright and blurred, suggesting a window or strong indoor lighting. The text "Impulso del pago electrónico" is overlaid on the right side of the image.

Impulso del pago electrónico



Actividades de Marketing

ServiRed - Visa

ServiRed participó en 2011 en la planificación y desarrollo de una campaña Visa que, como en ocasiones anteriores, tenía el objetivo fundamental de incrementar el uso de las tarjetas en compras.

El plan de medios de la campaña se centró en dos oleadas. Una primera durante mayo y junio y la segunda en septiembre. En ambos casos los medios utilizados fueron televisión, cine e internet.

Las entidades financieras realizaron promociones individuales haciendo uso de materiales de comunicación basados en elementos comunes de la creatividad.



Paga con **Visa** todas tus compras, incluso las
más **pequeñas**

cada
día



ServiRed

La vida es más fácil con Visa



¿POR QUÉ JUSTO
CUANDO TENGO UNA
REUNIÓN IMPORTANTE
SE ME BORRA
UN DOCUMENTO
QUE NECESITO



Saber que la solución ya está
en tu bolsillo, no tiene precio.

¿Eres empresario, autónomo o profesional?

¿Y te suena este tipo de problemas, verdad? Pues ahora las Tarjetas de Empresa MasterCard, además de ser una excelente herramienta para gestionar los gastos de tu negocio, incluyen **conexión**. Con este servicio podrás resolver de forma inmediata y **gratuita** cualquier duda o problema informático las **24 horas** del día. Técnicos especializados te darán asistencia online o por teléfono, e incluso en persona si fuera necesario.

Infórmate de ésta y otras ventajas de las Tarjetas de Empresa MasterCard
en tu Banco o Caja o en www.tunegocionotieneprecio.com



Actividades de Marketing

ServiRed - MasterCard

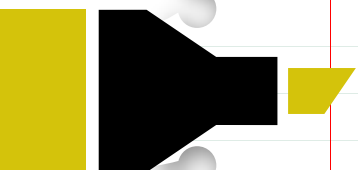
MasterCard realizó en 2011, como ya hiciera el año anterior, una campaña de publicidad centrada en las tarjetas de empresa. En ella se comunicaba que, dentro de las ventajas que supone disponer de este tipo de tarjetas, se encontraba el acceso a CONEXIÓN, un servicio de asistencia informática.

La campaña, que comenzó en mayo, estuvo presente en radio, prensa, exteriores e internet. En octubre se lanzó una nueva ola.

MasterCard continuó su actividad publicitaria en junio con el acercamiento de su marca a las compras on-line a través del lanzamiento de un acuerdo con atrapalo.com. Mediante este acuerdo los titulares MasterCard que realizaran compras en dicha web participaban en el sorteo de cuatro viajes a Nueva York y obtenían, además, un vale que podía canjearse en la próxima compra. La campaña se comunicó en atrapalo.com así como en televisión e internet.

Por segundo año consecutivo MasterCard participó en la campaña de McDonald's, centrada en la promoción llamada MONOPOLY. Fue el patrocinador exclusivo del juego on-line de esta promoción.

El año se cerró con una acción con las campanadas, en las que se comunicó que "Empezar el año con ilusión, no tiene precio".



Seguimos avanzando con EMV



*La práctica totalidad
de los cajeros y de los
TPV son EMV*

*A finales de 2011
había más de 31
millones de tarjetas
ServiRed EMV*

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.

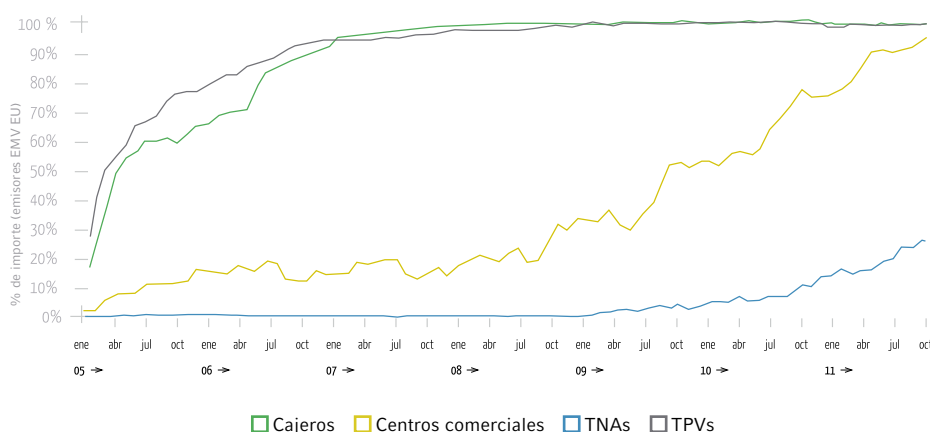
El SEPA Cards Framework también ha establecido EMV como el estándar para garantizar dicha interoperabilidad dentro de la zona SEPA.

Dentro de las ventajas más significativas de EMV se encuentra la relacionada con la lucha contra el fraude. No obstante, las características del mercado español, en el que la práctica totalidad de las compras realizadas con tarjetas con banda magnética se autoriza “on-line”, han permitido que los emisores de las tarjetas hayan experimentado cifras de fraude que se han situado a lo largo de los últimos años por debajo de la media europea.

A finales del año 2011 el 100% de los cajeros y el 97,4% de los terminales punto de venta eran ya EMV. 2011 se cerró, por otra parte, con 31,2 millones de tarjetas ServiRed con chip, 5,4 millones más que a finales de 2010.

Los altos porcentajes de migración del parque adquirente, principalmente los referidos a cajeros y TPV, han arrojado buenos resultados a la hora de cubrir el impacto de la transferencia de responsabilidad en el entorno europeo, en vigor desde el 1 de enero de 2005. Así, en 2011, el tráfico en España procedente de la emisión europea EMV fue capturada en terminales y cajeros EMV, tal y como se aprecia en el siguiente gráfico. Por otro lado los centros comerciales y los terminales no atendidos (TNA) ha incrementado muy notablemente la cobertura de la emisión EMV europea.

Cobertura de la emisión EMV EU por entorno de adquirencia







Presencia en los comercios

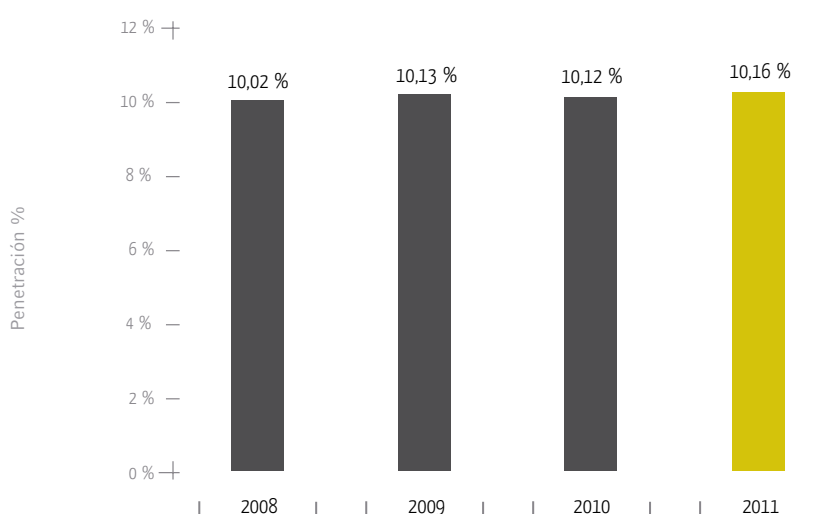
La facturación realizada con tarjetas bancarias en los comercios ServiRed se incrementó en 2011 un 5,6% en relación con el año anterior. Este incremento supuso que en los 670.000 comercios ServiRed se alcanzara una facturación con tarjeta de 67.020 millones de euros.

El importe medio de las compras realizadas en los comercios ServiRed descendió un 1,0%, hasta situarse en los 48,11 euros. Esto supone que, aunque las compras se incrementen (un 6,7% en el número de transacciones), el importe de la compra cada vez es menor, dado que en 2010 también disminuyó el importe medio de las compras.

Desde el punto de vista de las tarjetas ServiRed, más de la mitad del gasto realizado con ellas (un 52,3%) se efectuó en comercios. Los 1.393 millones de compras supusieron un volumen de 66.793 millones de euros, por lo que el importe medio de cada compra fue de 47,94 euros.

La penetración en el consumo privado de las compras realizadas con tarjetas ServiRed se situó en el 10,16%. En el caso de las compras efectuadas por el conjunto del mercado, el porcentaje se situó en el 16,86%. Esta cifra, a pesar de ser superior a la registrada el año anterior, es muy reducida si se compara con la las registradas por los países vecinos, dado que, según los últimos datos publicados por el Banco Central Europeo (correspondientes a 2010), la media de la Unión Europea se situó en el 24,9%. 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

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



Prevención del fraude

2011 se consolidó como el año record en cuanto a cifras de fraude se refiere, confirmando la línea de reducción registrada durante el ejercicio correspondiente a 2010.

Así, se pasó de unos ratios de fraude sobre volumen de ventas totales del 0,031% en 2009, al 0,024% en 2010 y al 0,017% en 2011.

Esta progresiva reducción del fraude se debió a la concurrencia de una serie de factores, amén de una apuesta firme y un decidido compromiso de la totalidad de las Entidades miembro de ServiRed en la lucha contra el fraude y de la adopción de diferentes medidas técnico / operativas y en particular de:

- La migración hacia la tecnología chip EMV tanto en cuanto a emisión de tarjetas (84,2%), como a terminales punto de venta (97,4%) y cajeros (100%) se refiere.
- La utilización de métodos de autenticación cada vez más robustos en entornos virtuales.
- La evolución permanente las herramientas de detección y prevención del fraude.

Todo lo anterior se vio reforzado mediante la estrecha colaboración mantenida con los distintos equipos de profesionales de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Prevención del fraude

Datos más relevantes:

	% Fraude/Total Vol. Ventas		% Fraude/Sólo Compras	
	2010	2011	2010	2011
Emisión ServiRed / Adquisición Total	0,024%	0,017%	0,042%	0,029%
Emisión ServiRed / Adquisición Nacional	0,009%	0,006%	0,016%	0,010%
Emisión ServiRed / Adquisición Internacional	0,308%	0,221%	0,332%	0,229%

Vertiente emisora:

- El fraude total registró una reducción del 29% con respecto a 2010.
- El 89% del fraude correspondió a compras, el 31% en comercios nacionales y el 69% en comercios internacionales, registrándose decrementos con relación a 2010 del 39% y 27% respectivamente.
- En el mercado doméstico, el uso fraudulento en canales no presenciales supuso el 34% del total del fraude confirmado, mientras que en entornos internacionales se situó en 45% del fraude.

Vertiente adquirente:

- El fraude total registró una reducción del 23% con respecto a 2010.
- El 95% del fraude correspondió a compras, el 20% con tarjetas nacionales y el 80% con tarjetas internacionales, siendo los descensos con respecto al año 2010 del 38% y del 18% respectivamente.

Todas las tipologías de fraude registraron descensos significativos con relación a años precedentes excepto el uso fraudulento en canales no presenciales que supone el 34% del total del fraude adquirido por ServiRed con tarjetas nacionales y el 50% del total del fraude adquirido por ServiRed con tarjetas internacionales.





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:

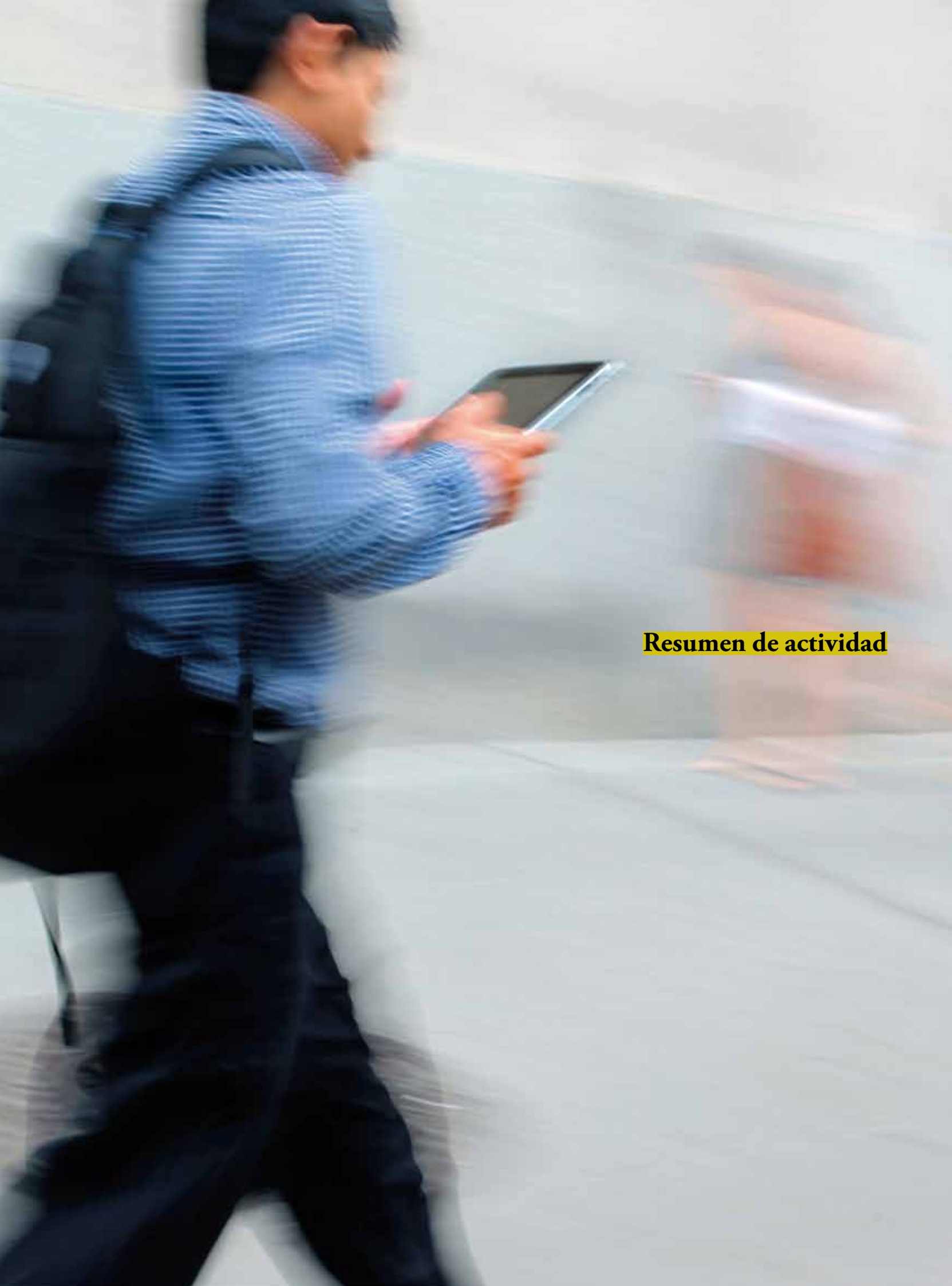
- estudiar los procesos de pago con tarjeta electrónica;
- identificar y ejecutar las actuaciones de colaboración entre todas las partes implicadas;
- impulsar la utilización de las tarjetas como medio de pago; y
- mejorar la información sobre las tarjetas de pago electrónicas.

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 con el fin de posibilitar el seguimiento de los compromisos derivados del Acuerdo Marco; 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.





Resumen de actividad

Gestión de la marca y garantía de interoperatividad

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.

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.

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 2011 se tramitaron más de 300 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 2011 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.

ServiRed representa los intereses de las Entidades Miembro ante Visa Europe y MasterCard Worldwide.



*Las compras con
tarjetas de crédito
representan el 57%
del total de las
compras realizadas
con tarjetas
ServiRed*

Resumen de los datos de actividad

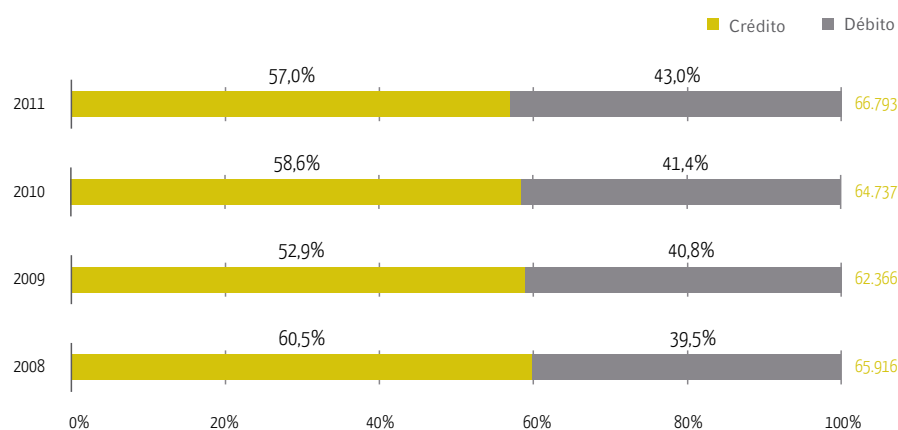
En 2011 se realizaron 1.393 millones de compras con tarjetas ServiRed por un importe total de 66.793 millones de euros. Esta última cifra supone un crecimiento de 3,2% en relación con el año anterior.

Como ya ocurriera en los tres años anteriores, el volumen de compras realizado con tarjetas ServiRed volvió a superar al de las retiradas de efectivo, que, tras registrar un decremento del 0,2%, se situó en 61.020 millones de euros

La cuota de mercado en compras desde la perspectiva emisora se situó en el 60,3%, en el caso de los importes y en el 61,4% 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 55,6% en el caso de los importes y del 54,7% en operaciones.

La perspectiva adquirente mostró igualmente el liderato de ServiRed, ya que la cuota de mercado en compras alcanzó el 61,0% en importes y el 62,3% en operaciones. En anticipos se situó en el 55,1% en el caso de los importes y en el 54,2% en el de las operaciones.

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



La mayor parte 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 registrado a lo largo de los últimos años crecimientos superiores a los de las tarjetas de crédito (7,1% y 0,4% respectivamente) y, por tanto, han ganado cuota dentro de la emisión ServiRed.

Resumen de los datos de actividad

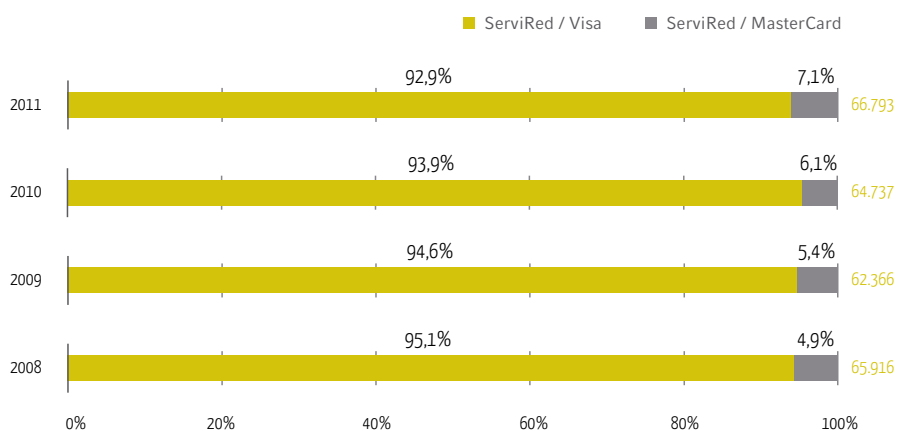
Tarjetas ServiRed/Visa

Los 33,1 millones de tarjetas ServiRed/Visa representan un 89,3% del total de las tarjetas emitidas por los miembros de ServiRed. Con ellas se realizaron compras por valor de 62.044 millones de euros, lo que supone un incremento del 2,1% en relación con el año anterior y un 92,9% del total de las compras abonadas con tarjetas ServiRed (frente al 93,9% alcanzado en 2010).

La tarjeta más relevante en cuanto a volumen de compras y plásticos emitidos sigue siendo, al igual que en años anteriores, ServiRed/Visa Clásica. A finales de 2011 había 15,2 millones de estas tarjetas y con ellas se realizaron compras por valor de 28.240 millones de euros, que representan un 44,5% de las compras efectuadas con tarjetas ServiRed/Visa, el mismo porcentaje registrado el año anterior.

Un 57,0% de las compras realizadas con tarjetas ServiRed/Visa en 2011 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 7,1%, frente al 0,4% registrado por las tarjetas de crédito ServiRed/Visa.

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



Tarjetas ServiRed/MasterCard

En 2011 se abonaron 92,5 millones de compras con tarjetas ServiRed/MasterCard por un valor de 4.749 millones de euros. Este importe es un 19,5% superior al alcanzado el año anterior.

Dentro de los productos ServiRed/MasterCard destaca ServiRed/MasterCard Estándar, con más de 2,3 millones de tarjetas emitidas. Sirvió para abonar compras por un importe total de 2.783 millones de euros, 22,2% más que en 2010.

Un 89,9% de las compras realizadas con tarjetas ServiRed/MasterCard corresponde a tarjetas de crédito, frente al 89,5% de 2010. Esta diferencia se debe a que estas tarjetas han crecido a ritmos superiores a los registrados por las tarjetas ServiRed/MasterCard de débito (21,1% frente a 41,0% respectivamente).

*Las entidades
ServiRed cuentan
con 33,1 millones
de tarjetas
ServiRed/Visa*



INFORME ANUAL 2011

Resumen de los datos de actividad

Compras y anticipos

OPERACIONES	Compras	Incr.	% s/ total	Anticipos	Incr.	% s/ total	Volumen de Ventas	Incr.	% s/ total
Tarjetas de Crédito	705.040	1,9%	50,6%	180.782	-4,6%	35,3%	885.822	0,5%	46,5%
Tarjetas de Débito	688.078	7,7%	49,4%	331.671	-0,1%	64,7%	1.019.749	5,0%	53,5%
Total tarjetas	1.393.118	4,7%	100,0%	512.453	-1,7%	100,0%	1.905.571	2,9%	100,0%

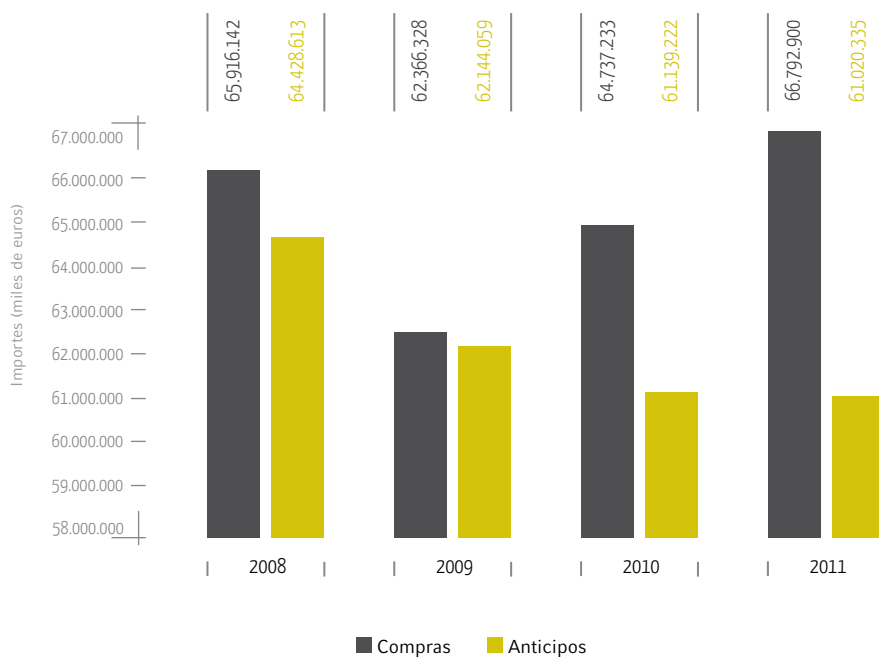
IMPORTES	Compras	Incr.	% s/ total	Anticipos	Incr.	% s/ total	Volumen de Ventas	Incr.	% s/ total
Tarjetas de Crédito	38.086.204	0,4%	57,0%	25.107.668	-2,8%	41,1%	63.193.872	-0,9%	49,4%
Tarjetas de Débito	28.706.696	7,1%	43,0%	35.912.667	1,7%	58,9%	64.619.362	4,0%	50,6%
Total tarjetas	66.792.900	3,2%	100,0%	61.020.335	-0,2%	100,0%	127.813.235	1,5%	100,0%

Importes en miles de euros

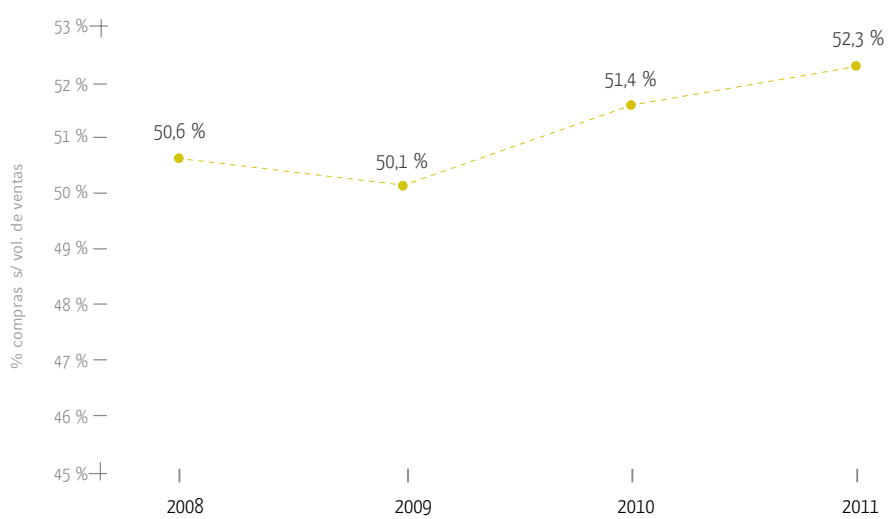
Operaciones en miles

INFORME ANUAL 2011

Compras y anticipos



Compras (% sobre el volumen de ventas)



*Las compras siguen
ganando cuota a
las retiradas de
efectivo*

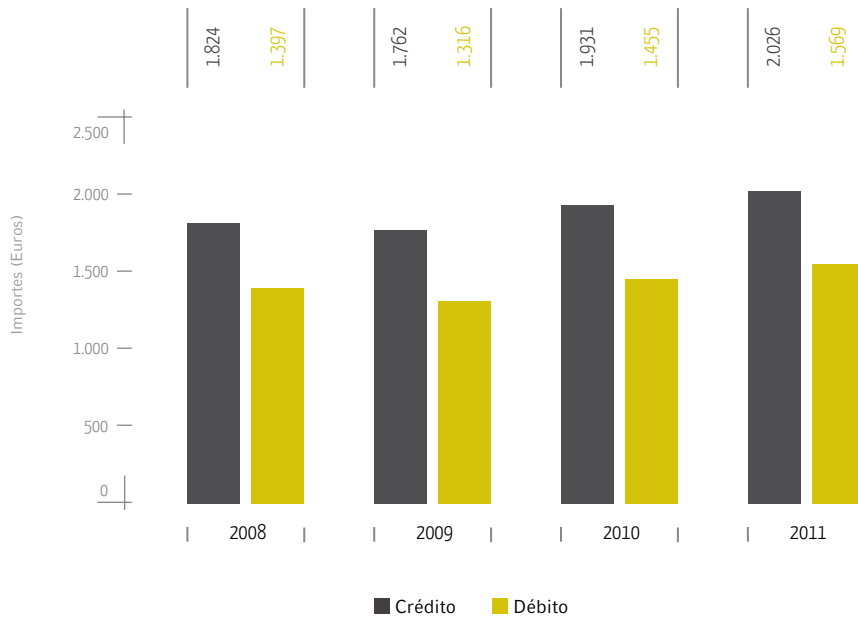




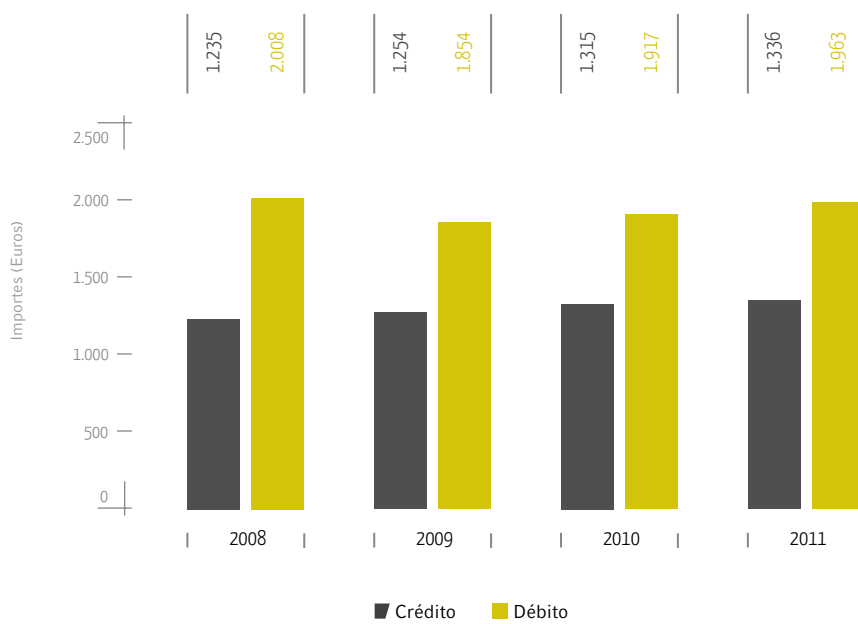
*El gasto en
compras por tarjeta
ServiRed en 2011
fue de 1.800 euros,
100 euros más que
el año anterior*

INFORME ANUAL 2011

Gasto por tarjeta en compras



Gasto por tarjeta en anticipos



INFORME ANUAL 2011

Actividad internacional

	Compras	%s/total	Anticipos	%s/total	Vol. Vtas	%s/total
Reino Unido	1.236.807.306	21,3%	65.889.939	8,7%	1.302.697.245	19,9%
Francia	693.338.742	12,0%	64.244.210	8,5%	757.582.952	11,6%
Irlanda	706.163.158	12,2%	7.288.568	1,0%	713.451.726	10,9%
Italia	274.996.150	4,7%	45.875.322	6,1%	320.871.472	4,9%
Alemania	274.663.152	4,7%	42.153.069	5,6%	316.816.221	4,8%
Portugal	157.449.008	2,7%	44.283.733	5,9%	201.732.741	3,1%
Resto Unión Europea	661.813.875	11,4%	123.561.431	16,4%	785.375.306	12,0%
Total Unión Europea	4.005.231.390	69,1%	393.296.271	52,1%	4.398.527.662	67,1%
Estados Unidos	482.083.663	8,3%	31.971.310	4,2%	514.054.973	7,8%
Latinoamérica	248.688.471	4,3%	164.823.340	21,8%	413.511.811	6,3%
Resto de Países	1.063.248.524	18,3%	165.472.421	21,9%	1.228.720.945	18,7%
Total Internacional	5.799.252.048	100,0%	755.563.343	100,0%	6.554.815.391	100,0%

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

*Los titulares ServiRed
realizaron 84 millones
de transacciones de
compra en el extranjero
por valor de 5.800
millones de euros*

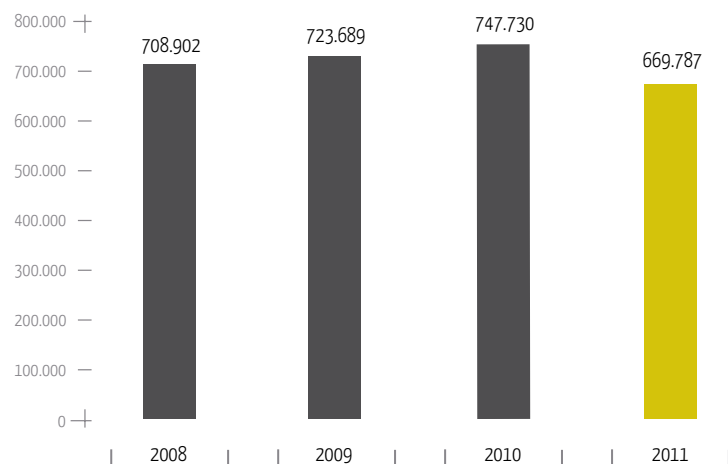
*La quinta parte del gasto en el extranjero se realizó
en el Reino Unido.*







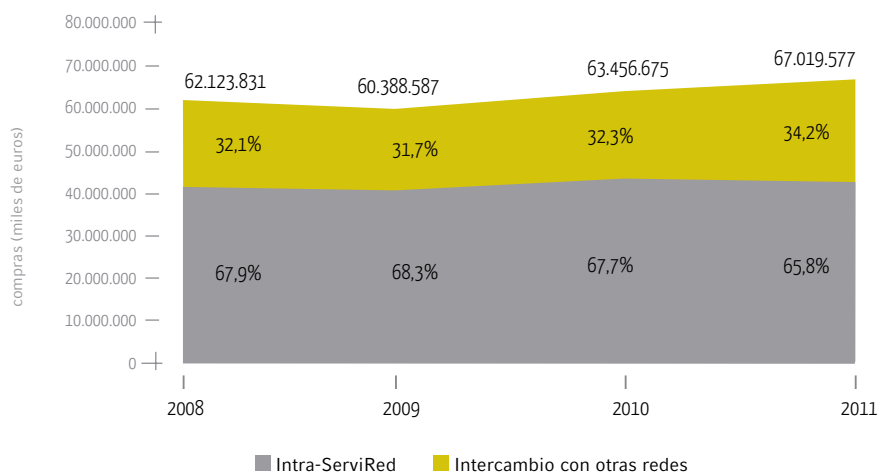
Evolución del número de comercios*



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

Las entidades ServiRed cuentan con 670.000 comercios contratados.

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.

Dos terceras partes de la adquisición en comercios ServiRed son intra-red.

*En los comercios
ServiRed se
realizaron
1.393 millones
de compras por
valor de 67.020
millones de euros*

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

INFORME ANUAL 2011

Compras en comercios ServiRed por provincias

	Importes (€)	Operaciones	%s/ total	Importe medio
Álava	457.063.736	8.409.342	0,6%	54,35
Albacete	300.845.871	6.073.936	0,5%	49,53
Alicante	1.855.711.317	33.458.182	2,6%	55,46
Almería	544.186.409	10.241.934	0,8%	53,13
Asturias	993.765.051	16.905.759	1,3%	58,78
Ávila	105.157.239	1.955.626	0,2%	53,77
Badajoz	397.295.466	7.608.002	0,6%	52,22
Baleares	2.270.399.906	34.561.078	2,7%	65,69
Barcelona	16.252.986.114	364.845.400	28,0%	44,55
Burgos	296.362.828	5.518.194	0,4%	53,71
Cáceres	209.276.704	3.911.533	0,3%	53,50
Cádiz	1.032.101.316	19.439.074	1,5%	53,09
Cantabria	478.505.025	8.110.202	0,6%	59,00
Castellón	871.152.347	17.862.608	1,4%	48,77
Ceuta	83.459.581	1.418.313	0,1%	58,84
Ciudad Real	410.637.253	7.672.644	0,6%	53,52
Córdoba	365.301.547	7.170.560	0,6%	50,94
Coruña, La	707.343.374	12.513.969	1,0%	56,52
Cuenca	115.327.202	2.135.157	0,2%	54,01
Gerona	2.265.773.401	38.773.953	3,0%	58,44
Granada	715.128.209	12.584.554	1,0%	56,83
Guadalajara	189.104.828	4.044.537	0,3%	46,76
Guipúzcoa	1.094.731.898	17.136.517	1,3%	63,88
Huelva	358.168.350	6.834.422	0,5%	52,41
Huesca	269.321.059	4.510.417	0,3%	59,71
Jaén	247.500.309	4.646.941	0,4%	53,26
León	465.279.495	8.604.735	0,7%	54,07
Lérida	894.765.982	16.692.991	1,3%	53,60
Lugo	155.820.517	2.812.233	0,2%	55,41
Madrid	13.793.704.708	266.500.794	20,5%	51,76
Málaga	2.008.674.861	33.448.715	2,6%	60,05
Melilla	55.110.738	896.393	0,1%	61,48
Murcia	1.079.242.534	19.408.578	1,5%	55,61
Navarra	772.965.065	14.366.339	1,1%	53,80
Orense	113.448.551	2.123.114	0,2%	53,43
Palencia	131.632.915	2.452.685	0,2%	53,67
Palmas, Las	1.308.643.724	23.699.102	1,8%	55,22
Pontevedra	429.357.363	7.966.747	0,6%	53,89
Rioja, La	324.830.921	5.839.753	0,4%	55,62
Salamanca	269.165.162	4.925.844	0,4%	54,64
Segovia	140.952.962	2.620.670	0,2%	53,79
Sevilla	1.523.032.934	29.412.347	2,3%	51,78
Soria	86.501.076	1.433.757	0,1%	60,33
Tarragona	1.834.334.146	36.019.583	2,8%	50,93
Tenerife	1.153.022.631	19.905.044	1,5%	57,93
Teruel	97.706.838	1.654.533	0,1%	59,05
Toledo	534.668.619	10.100.356	0,8%	52,94
Valencia	3.531.332.459	75.284.481	5,8%	46,91
Valladolid	592.324.774	10.348.230	0,8%	57,24
Vizcaya	1.627.846.253	27.799.674	2,1%	58,56
Zamora	151.745.583	2.740.411	0,2%	55,37
Zaragoza	913.194.969	17.328.577	1,3%	52,70
Total	66.875.912.121	1.302.728.545	100,0%	51,34

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





INFORME ANUAL 2011

Compras en comercios ServiRed por sectores de actividad

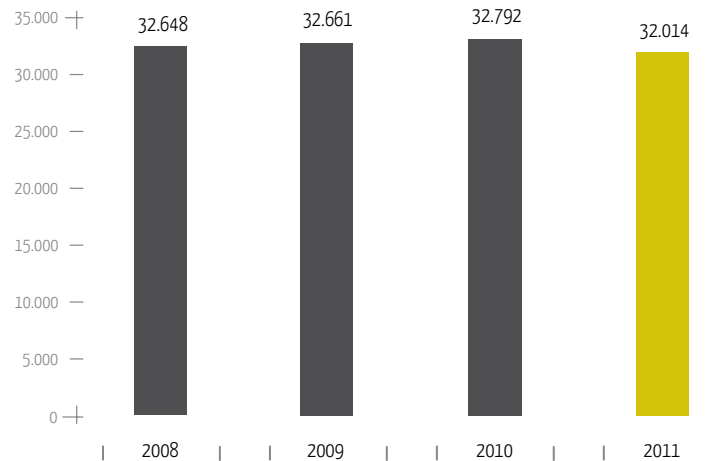
Sectores de actividad	Importes (€)	Operaciones	% s/ total	Importe medio
Comercio minorista	15.975.934.368	23,9%	285.372.367	55,98
Grandes superficies - Alimentación	15.232.263.086	22,8%	364.739.615	41,76
Grandes superficies - Resto	7.304.805.810	10,9%	105.603.489	69,17
Gasolineras	5.043.482.645	7,5%	118.208.583	42,67
Restaurantes	4.531.450.748	6,8%	109.736.205	41,29
Hoteles	2.910.399.799	4,4%	16.686.292	174,42
Agencias de viajes	2.312.582.185	3,5%	9.428.800	245,27
Supermercados	1.920.267.999	2,9%	51.994.791	36,93
Venta correo/teléfono	1.652.248.681	2,5%	20.140.045	82,04
Transporte de viajeros	1.262.974.990	1,9%	15.768.025	80,10
Ocio y espectáculos	916.716.408	1,4%	15.746.273	58,22
Farmacias	838.731.788	1,3%	30.372.370	27,61
Joyerías	518.342.527	0,8%	5.495.151	94,33
Categorías de bajo importe	504.816.798	0,8%	27.808.887	18,15
Droguerías	469.678.616	0,7%	10.119.345	46,41
Alquiler de vehículos	421.956.772	0,6%	2.425.452	173,97
Masajes, saunas y discotecas	224.772.460	0,3%	4.341.429	51,77
Autopistas	212.284.901	0,3%	60.994.549	3,48
Casinos	187.213.444	0,3%	1.310.402	142,87
Beneficencia	9.566.518	0,0%	228.560	41,86
Resto de sectores	4.425.421.579	6,6%	46.207.915	95,77
Total	66.875.912.121	100,0%	1.302.728.545	51,34

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

*El comercio
minorista supone
la cuarta parte de
la facturación
con tarjeta*

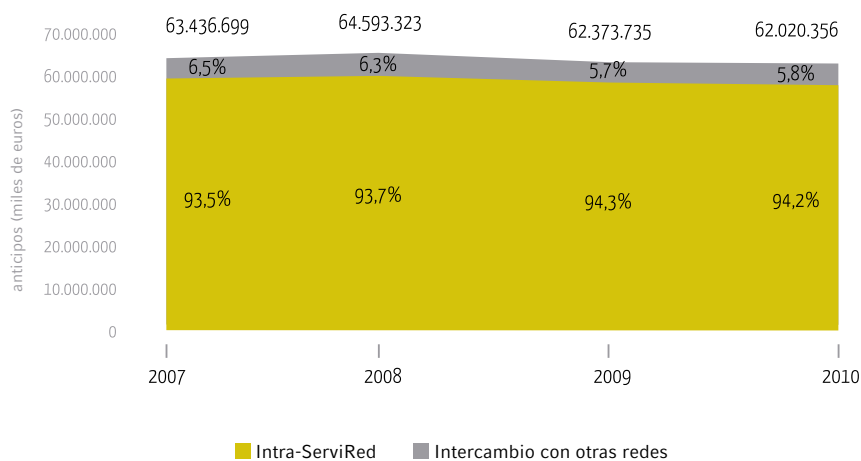


Evolución del número de cajeros



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

Retiradas de efectivo en cajeros ServiRed



El 94% de las retiradas de efectivo en los cajeros ServiRed se realiza con tarjetas ServiRed.

INFORME ANUAL 2011

Retiradas de efectivo por provincias

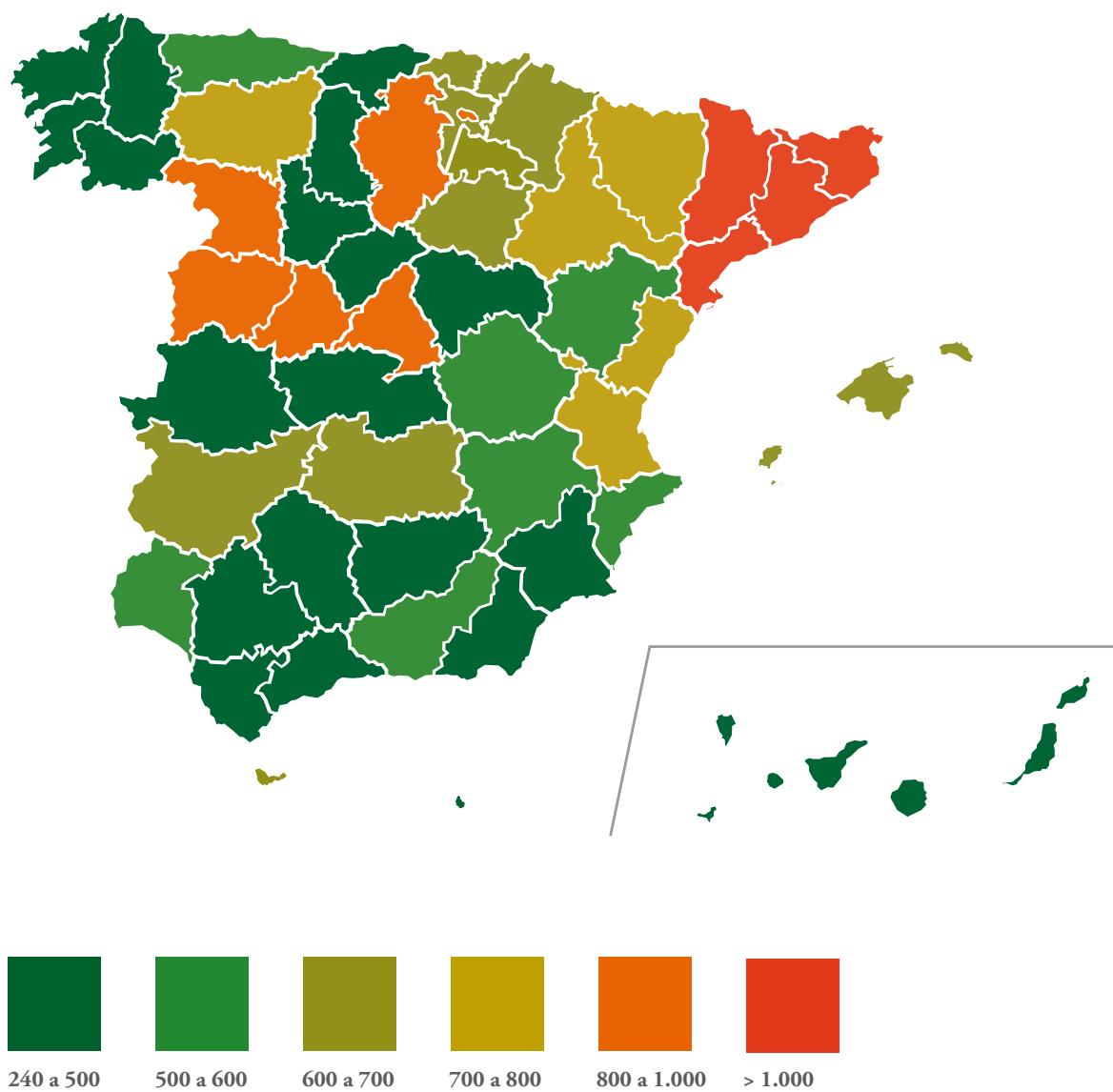
	Operaciones	Cajeros	Nº Operaciones por cajero	Cajeros por millón de habitantes
Álava	3.585.369	202	17.749	651
Albacete	3.150.104	203	15.518	512
Alicante	14.613.734	998	14.643	523
Almería	8.590.053	338	25.414	489
Asturias	9.256.444	604	15.325	574
Ávila	1.059.890	124	8.548	745
Badajoz	4.343.135	428	10.148	630
Baleares	10.853.193	677	16.031	619
Barcelona	111.209.052	6.200	17.937	1.157
Burgos	1.983.713	158	12.555	439
Cáceres	1.604.179	152	10.554	376
Cádiz	8.555.664	497	17.215	404
Cantabria	3.743.263	209	17.910	361
Castellón	8.623.651	570	15.129	965
Ceuta	1.216.533	52	23.395	676
Ciudad Real	4.029.019	316	12.750	609
Córdoba	3.697.719	324	11.413	411
Coruña, La	6.012.946	322	18.674	287
Cuenca	1.332.472	111	12.004	524
Gerona	11.700.541	775	15.097	1.062
Granada	7.635.235	490	15.582	537
Guadalajara	1.281.937	83	15.445	333
Guipúzcoa	8.267.143	443	18.662	644
Huelva	3.810.123	261	14.598	512
Huesca	1.508.617	212	7.116	968
Jaén	3.271.098	324	10.096	497
León	6.504.951	402	16.181	842
Lérida	6.113.022	487	12.552	1.128
Lugo	1.440.968	118	12.212	350
Madrid	105.607.013	5.694	18.547	892
Málaga	12.200.407	764	15.969	474
Melilla	789.616	26	30.370	341
Murcia	10.973.841	626	17.530	424
Navarra	6.580.631	432	15.233	692
Orense	1.195.697	78	15.329	243
Palencia	1.832.105	128	14.313	766
Palmas, Las	9.190.488	492	18.680	452
Pontevedra	4.684.996	269	17.416	284
Rioja, La	2.033.424	188	10.816	602
Salamanca	2.167.996	157	13.809	459
Segovia	894.750	75	11.930	472
Sevilla	12.492.648	829	15.070	439
Soria	863.256	62	13.923	673
Tarragona	13.119.052	864	15.184	1.080
Tenerife	7.776.873	459	16.943	448
Teruel	684.970	71	9.647	503
Toledo	4.078.373	332	12.284	492
Valencia	35.289.378	2.389	14.772	951
Valladolid	6.217.022	408	15.238	775
Vizcaya	11.751.620	746	15.753	660
Zamora	2.014.194	151	13.339	799
Zaragoza	5.795.334	694	8.351	727
Total	517.227.452	32.014	16.156	693

*Barcelona es la provincia
con más cajeros ServiRed
por habitante*

*Hay un cajero ServiRed
por cada 1.443 habitantes*

*Hay más de 32.000
cajeros distribuidos por
toda España*



Cajeros por millón de habitantes

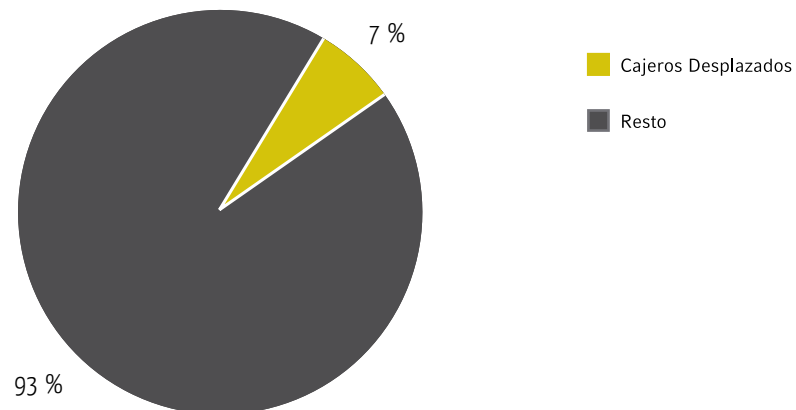
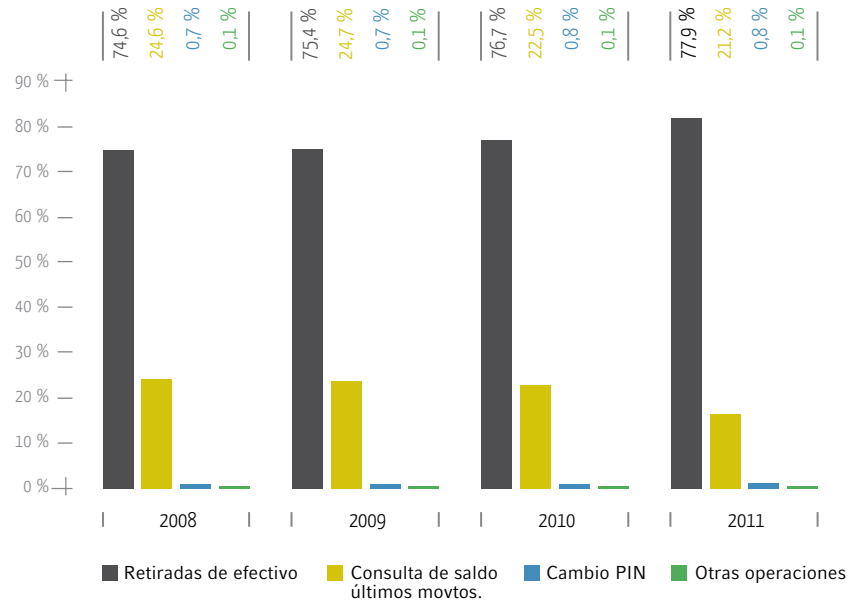
Distribución geográfica de los cajeros

Poblaciones	Cajeros	Cajeros s/total	Habitantes s/total
>500.000	8.204	25,0%	16,3%
>100.001<500.000	7.594	23,2%	27,3%
>50.001<100.000	3.610	11,0%	14,2%
>20.001<50.000	4.185	12,8%	16,7%
<=20.000	9.199	28,0%	25,5%
Total	32.792	100,0%	100,0%

La cuarta parte de los cajeros ServiRed se encuentra en poblaciones con menos de 20.000 habitantes.



INFORME ANUAL 2011



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





Miembros del Sistema ServiRed

Miembros Accionistas del Sistema ServiRed

NRBE

Número de registro del Banco de España

0019	Deutsche Bank, S.A.E.
0031	Banco Etchevarría
0057	Banco Depositario BBVA
0063	Bankia Banca Privada
0065	Barclays Bank
0078	Banca Pueyo
0081	Banco de Sabadell
0122	Citibank España
0125	Bancofar
0128	Bankinter
0129	BBVA Banco de Financiación
0130	Banco Caixa Geral
0131	Banco Espíritu Santo, Sucursal En España
0138	Bankoa
0152	Barclays Bank PLC
0182	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria
0186	Banco de Finanzas e Inversiones
0188	Banco Alcalá
0198	Banco Cooperativo Español
0220	Banco Finantia Sofinloc
0236	Lloyds Bank International
0227	Uno-e Bank
0234	Banco Caminos
1469	Banco Sygma Hispania, Sucursal en España
1484	MBNA Europe Bank Limited, Sucursal en España
2013	Catalunya Banc
2038	Bankia
2081	Banco Mare Nostrum
2108	Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria
2100	Caixabank
2107	Unnim Banc
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 Salamanca
3017	Caja Rural de Soria
3020	Caja Rural de Utrera
3191	Nueva Caja Rural de Aragón
3022	Caja Rural de Fuentepelayo
3023	Caja Rural de Granada

INFORME ANUAL 2011

NRBE

Número de registro del Banco de España

3025	Caixa de Credit dels Enginyers – Caja de Crédito de los Ingenieros
3029	Caja de Crédito de Petrel, Caja Rural
3035	Caja Laboral Euskadiko Kutxa
3045	Caja Rural Altea
3058	Cajamar Caja Rural
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
3078	Caja Rural de Segovia
3080	Caja Rural de Teruel
3081	Caja Rural de Castilla-La Mancha
3082	Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja
3084	Ipar Kutxa Rural
3085	Caja Rural de Zamora
3096	Caja 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"
3114	Caja Rural Castellón – S. Isidro
3117	Caja Rural d'Algemesi
3118	Caja Rural de Torrent
3121	Caja Rural de Cheste
3127	Caja Rural de Casas Ibañez
3130	Caja Rural San José de Almassora
3140	Caja Rural de Guissona
3146	Caja de Crédito Cooperativo
3159	Caixa Popular
3177	Caja Rural de Canarias
3179	Caja Rural de Alginet
3183	Caja de Arquitectos
3187	Caja Rural Del Sur
3188	Credit Valencia
3190	Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca
8321	Entre2 Servicios Financieros
8776	Finconsum
8816	Sociedad Conjunta para la Emisión y Gestión de Medios de Pago Global Norwalk



Miembros No Accionistas del Sistema ServiRed

NRBE

Número de registro del Banco de España

0042	Banco Guipozcoano
0235	Banco Pichincha España
1490	Self Trade Bank
1491	Triodos Bank N.V., Sucursal en España
1525	Banque Chaabi du Maroc, Sucursal en España
3137	Caja Rural de Casinos
3186	Caixa Rural Albalat dels Sorells

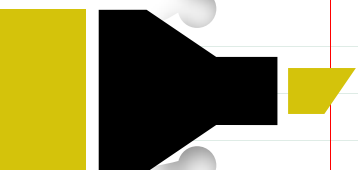
Cambios realizados durante 2011

- Fusión por absorción de Finanzia Banco de Crédito por BBVA.
- Cambio de denominación de Caja Rural de Toledo, por Caja Rural de Castilla-La Mancha.
- Segregación del negocio financiero de Unnim a favor de Unnim Banc.
- Segregación del negocio financiero de Catalunya Caixa a favor de Catalunya Banc.
- Segregación del negocio financiero de Caixa Penedès a Banco Mare Nostrum.
- Cambio de denominación de Banco de Servicios Financieros Caja Madrid-Mapfre por Bankia Banca Privada.
- Fusión por absorción de Caja Campo por Cajamar.
- Incorporación de Global Norwalk.
- Fusión de Caja España y Caja Duero y, constitución de la nueva entidad Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, Caja de Ahorros y Monte de Piedad.
- Fusión por absorción de Caja Rural de la Roda por Caja Rural de Albacete.
- Incorporación de Banque Chaabi du Maroc, Sucursal en España.
- Cambio de denominación de Iberdrola Servicios Financieros, Establecimiento Financiero de Crédito por Entre2 Servicios Financieros, Establecimiento Financiero de Crédito.
- Incorporación de Banco Financiero y de Ahorros.
- Fusión por absorción de Caixa Rural de Balears por Cajamar.
- Fusión por absorción de Servicios para Medios de Pago (SERMEPA) por ServiRed.
- Segregación a Banco Financiero y de Ahorros del negocio bancario de sus Cajas, y posterior segregación de este negocio a Bankia.
- Segregación del negocio financiero de “la Caixa” a favor de Caixabank.
- Baja de Banco Occidental como miembro de ServiRed.





Información financiera



Informe de auditoría

Auditado por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES

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

1. 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 2011, 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.
2. En nuestra opinión, las cuentas anuales del ejercicio 2011 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 2011, 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.
3. Sin que afecte a nuestra opinión de auditoría, llamamos la atención respecto de lo señalado en la Nota 1.3 de la memoria de las cuentas anuales adjuntas, en la que se indica que con fecha 26 de mayo de 2010, los Órganos de Administración de la Sociedad, Servicios para Medios de Pago, S.A.U. y Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.U., aprobaron el Proyecto común de fusión y escisión parcial suscrito por las tres Sociedades. El mencionado Proyecto común de fusión y escisión implicó, en primer lugar, la fusión por absorción del 100% de Servicios para Medios de Pago, S.A.U. por la Sociedad, en virtud de la cual la Sociedad adquirió por sucesión universal el patrimonio de Servicios para Medios de Pago, S.A.U., que se extinguió al realizarse efectiva la fusión. Asimismo, en unidad de acto se aprobó, la escisión parcial de la Sociedad a favor de su filial al 100%, Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.U., en virtud de la cual se traspasó en bloque por sucesión universal una parte del patrimonio de la Sociedad, que se adquirió como consecuencia de la fusión anterior, consistente en el negocio de procesamiento de transacciones, atribuyéndose a los Accionistas de la Sociedad la totalidad de las participaciones sociales que componen el 100% del capital social de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.U. Con posterioridad a las operaciones de fusión y escisión anteriormente descritas, Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.U. procedió a la fusión con Redes y Procesos, S.A. Con fecha 22 de julio de 2010, la Junta General de Accionistas de la Sociedad ratificó los acuerdos de fusión y escisión anteriormente descritos. Con fecha 14 de marzo de 2011 se ha dictado Resolución por la Comisión Nacional de la Competencia (CNC), en segunda fase, mediante la cual se autoriza la operación de concentración económica consistente en la fusión entre Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.U. y Redes y Procesos, S.A., lo que constituía una condición suspensiva del proceso de fusión de Servicios para Medios de Pago, S.A.U. con la Sociedad y de la posterior escisión parcial de ésta a favor de Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.U. Asimismo, con fecha 29 de marzo de 2011, el Ministerio de Economía y Hacienda ha comunicado su ratificación a dicha autorización. Con fecha 13 de mayo de 2011 ha quedado inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, la Escritura Pública de fusión por absorción y de escisión parcial de fecha 1 de abril de 2011, en la que se ejecuta la fusión por absorción de Servicios para Medios de Pago, S.A.U., como sociedad absorbida, por la Sociedad, como sociedad absorbente, y, de forma simultánea, la escisión parcial de la Sociedad a favor de su filial al 100% Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.U.
4. El informe de gestión adjunto del ejercicio 2011 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 2011. 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.

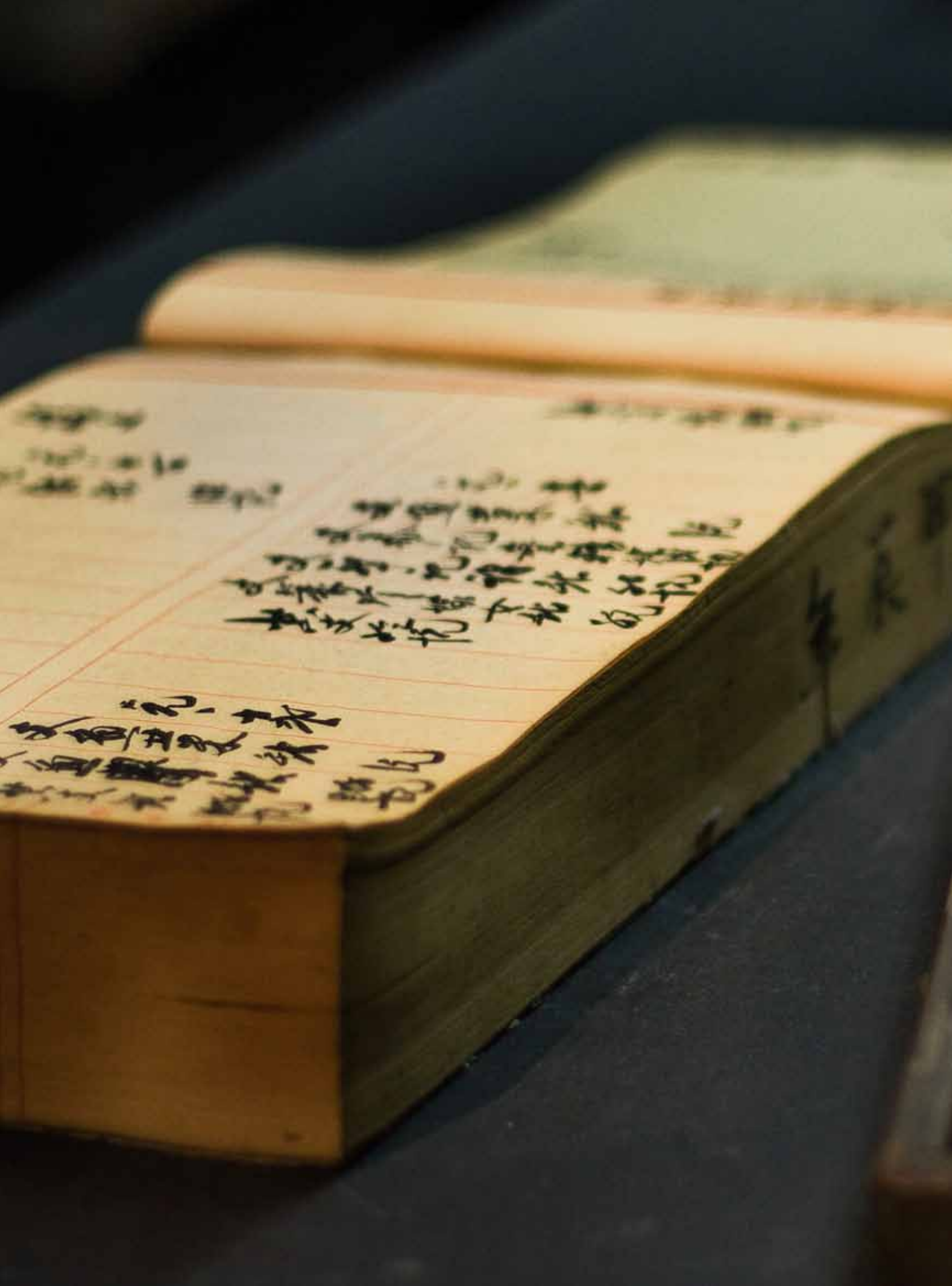
PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Jose Ángel Díez Ruiz de Azúa
Socio - Auditor de Cuentas

13 de abril de 2012

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



卷之十
目錄

卷之十
目錄
一、
二、
三、
四、
五、
六、
七、
八、
九、
十、

卷之十
目錄
一、
二、
三、
四、
五、
六、
七、
八、
九、
十、

卷之十
目錄



INFORME ANUAL 2011

Balance de Situación

Auditado por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

ACTIVO	2011	2010
ACTIVO NO CORRIENTE	3.897.190,05 €	42.830.286,70 €
Inmovilizado intangible	6.148,21 €	0,00 €
Patentes, licencias, marcas y similares	0,00 €	0,00 €
Aplicaciones informáticas	6.148,21 €	0,00 €
Inmovilizado material	2.678.236,77 €	66.089,92 €
Terrenos y construcciones	1.875.304,37 €	0,00 €
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	802.932,40 €	66.089,92 €
Inversiones empresas del grupo y asociadas LP	282.470,00 €	42.105.155,05 €
Instrumentos de patrimonio	282.470,00 €	42.105.155,05 €
Inversiones financieras a largo plazo	331.696,14 €	99.716,20 €
Instrumentos de patrimonio	10,00 €	3.467,56 €
Créditos al personal	263.382,04 €	96.248,64 €
Valores respresentativos de deuda	25.996,40 €	0,00 €
Otros activos financieros	42.307,70 €	0,00 €
Activos por impuesto diferido	598.638,93 €	559.325,53 €
ACTIVO CORRIENTE	62.036.947,07 €	31.882.719,31 €
Existencias	92.259,05 €	96.106,24 €
Comerciales	92.259,05 €	96.106,24 €
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	5.283.790,61 €	967.307,55 €
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	1.988.706,13 €	(1.400.495,47)€
Clientes, empresas del grupo y asociadas	395,83 €	97.469,43 €
Deudores varios	268.666,76 €	1.353.157,82 €
Personal	38.302,94 €	27.394,68 €
Activos por impuesto corriente	1.671.242,83 €	238.690,35 €
Otros creditos con las Administraciones Publicas	1.314.076,12 €	648.617,40 €
Anticipo de proveedores	2.400,00 €	2.473,34 €
Inversiones empresas del grupo y asociadas CP	0,00 €	200.107,27 €
Instrumentos de patrimonio	0,00 €	200.000,00 €
Valores respresentativos de deuda	0,00 €	107,27 €
Inversiones financieras a corto plazo	28.396.671,36 €	25.337.486,08 €
Instrumentos de patrimonio	16.917.490,55 €	5.204.872,08 €
Créditos a terceros	18.486,37 €	511,27 €
Valores respresentativos de deuda	0,00 €	132.102,73 €
Otros activos financieros	11.460.694,44 €	20.000.000,00 €
Periodificaciones a corto plazo	17.225,26 €	2.140,05 €
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	28.247.000,79 €	5.279.572,12 €
Tesorería	28.247.000,79 €	5.279.572,12 €
TOTAL ACTIVO	65.934.137,12 €	74.713.006,01 €

INFORME ANUAL 2011

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2011	2010
PATRIMONIO NETO	33.030.282,58 €	60.747.152,96 €
Fondos propios	31.199.802,80 €	60.418.513,88 €
Capital escriturado	16.371.783,35 €	20.780.236,10 €
Prima de emisión	0,00 €	25.945.118,93 €
Reservas	9.572.287,69 €	7.334.613,17 €
Legal y estatutarias	3.590.426,03 €	4.472.116,53 €
Otras reservas	5.981.861,66 €	2.862.496,64 €
Acciones y participaciones en patrimonio propias	(187,57)€	0,00 €
Acciones y participaciones en patrimonio propias	(187,57)€	0,00 €
Resultados del ejercicio	5.255.919,33 €	35.882.954,98 €
Resultados del ejercicio	5.255.919,33 €	35.882.954,98 €
Dividendo a cuenta	0,00 €	(29.524.409,30)€
Dividendo a cuenta	0,00 €	(29.524.409,30)€
Ajustes por cambios de valor	1.830.479,78 €	328.639,08 €
Activos financieros disponibles para venta	1.830.479,78 €	328.639,08 €
PASIVO NO CORRIENTE	3.553.990,59 €	8.561.283,80 €
Provisiones a largo plazo	2.434.933,30 €	1.520.863,61 €
Obligaciones por prestaciones a LP al personal	498.745,33 €	570.863,61 €
Otras provisiones	1.936.187,97 €	950.000,00 €
Deudas a largo plazo	0,00 €	173.134,59 €
Otros pasivos financieros	0,00 €	173.134,59 €
Pasivos por impuesto diferido	1.119.057,29 €	6.867.285,60 €
PASIVO CORRIENTE	29.349.863,95 €	5.404.569,25 €
Deudas a corto plazo	37.360,36 €	631.610,44 €
Otros pasivos financieros	37.360,36 €	631.610,44 €
Acreedores comerciales y otras ctas a pagar	29.312.503,59 €	4.772.958,81 €
Proveedores	13.702.498,12 €	3.149.027,68 €
Proveedores, empresas del grupo y asociadas	0,00 €	1.231,84 €
Acreedores varios	15.198.303,47 €	1.436.240,83 €
Personal (remuneraciones pendientes de pago)	202.234,41 €	0,00 €
Otras deudas con Administraciones Públicas	209.467,59 €	186.458,46 €
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	65.934.137,12 €	74.713.006,01 €

INFORME ANUAL 2011

Cuenta de resultados

Auditada por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

	2011	2010
OPERACIONES CONTINUADAS		
IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS	20.658.093,94 €	3.934.392,50 €
Ventas	43.704,37 €	35.613,20 €
Prestaciones de Servicios	20.614.389,57 €	3.898.779,30 €
APROVISIONAMIENTOS	29.883,84 €	24.646,05 €
Consumo de mercaderías	26.079,75 €	7.521,78 €
Consumo de materias primas y otras materias consumibles	3.804,09 €	17.124,27 €
OTROS INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	13.416.888,81 €	2.825.832,47 €
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	13.416.888,81 €	2.825.832,47 €
GASTOS DE PERSONAL	3.686.318,48 €	1.059.753,92 €
Sueldos, salarios y asimilados	3.235.031,92 €	1.030.108,52 €
Cargas sociales	451.286,56 €	29.645,40 €
OTROS GASTOS DE EXPLOTACIÓN	25.745.934,28 €	10.542.016,13 €
Servicios exteriores	25.959.455,94 €	10.366.731,96 €
Tributos	(213.521,66)€	175.284,17 €
AMORTIZACIÓN DEL INMOVILIZADO	209.020,26 €	7.684,87 €
RDOS. EXPLOTACIÓN	4.403.825,89 €	(4.731.868,24)€
INGRESOS FINANCIEROS	910.339,74 €	4.403.832,41 €
De participaciones en instrumentos de patrimonio	8.874,00 €	3.978.338,06 €
De valores negociables y otros instrumentos financieros	901.465,74 €	425.494,35 €
GASTOS FINANCIEROS	205.488,15 €	226.166,75 €
Por deudas con empresas del grupo y asociadas	0,00 €	2.116,09 €
Por deudas con terceros	205.488,15 €	224.050,66 €
VAR. DE VALOR RAZONABLE EN INSTRUMENTOS FINANCIEROS	0,00 €	264.080,91 €
Imputación al rdos.ejer. por activos finan. disponibles para venta	0,00 €	264.080,91 €
DIFERENCIAS DE CAMBIO	5.854,56 €	(148,87)€
DETERIORO Y RDOS. POR ENAJENACIONES DE INSTRUM. FINANCIEROS.	(16.007,20)€	36.404.514,58 €
Deterioros y pérdidas	(16.007,20)€	0,00 €
Resultados por enajenaciones y otras	0,00 €	36.404.514,58 €
RESULTADO FINANCIERO	694.698,95 €	40.846.112,28 €
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	5.098.524,84 €	36.114.244,04 €
Impuestos sobre beneficios	(157.394,49)€	231.289,06 €
RDOS. EJER. PROCEDENTE DE OP. CONTINUADAS	5.255.919,33 €	35.882.954,98 €
RESULTADO DEL EJERCICIO	5.255.919,33 €	35.882.954,98 €

