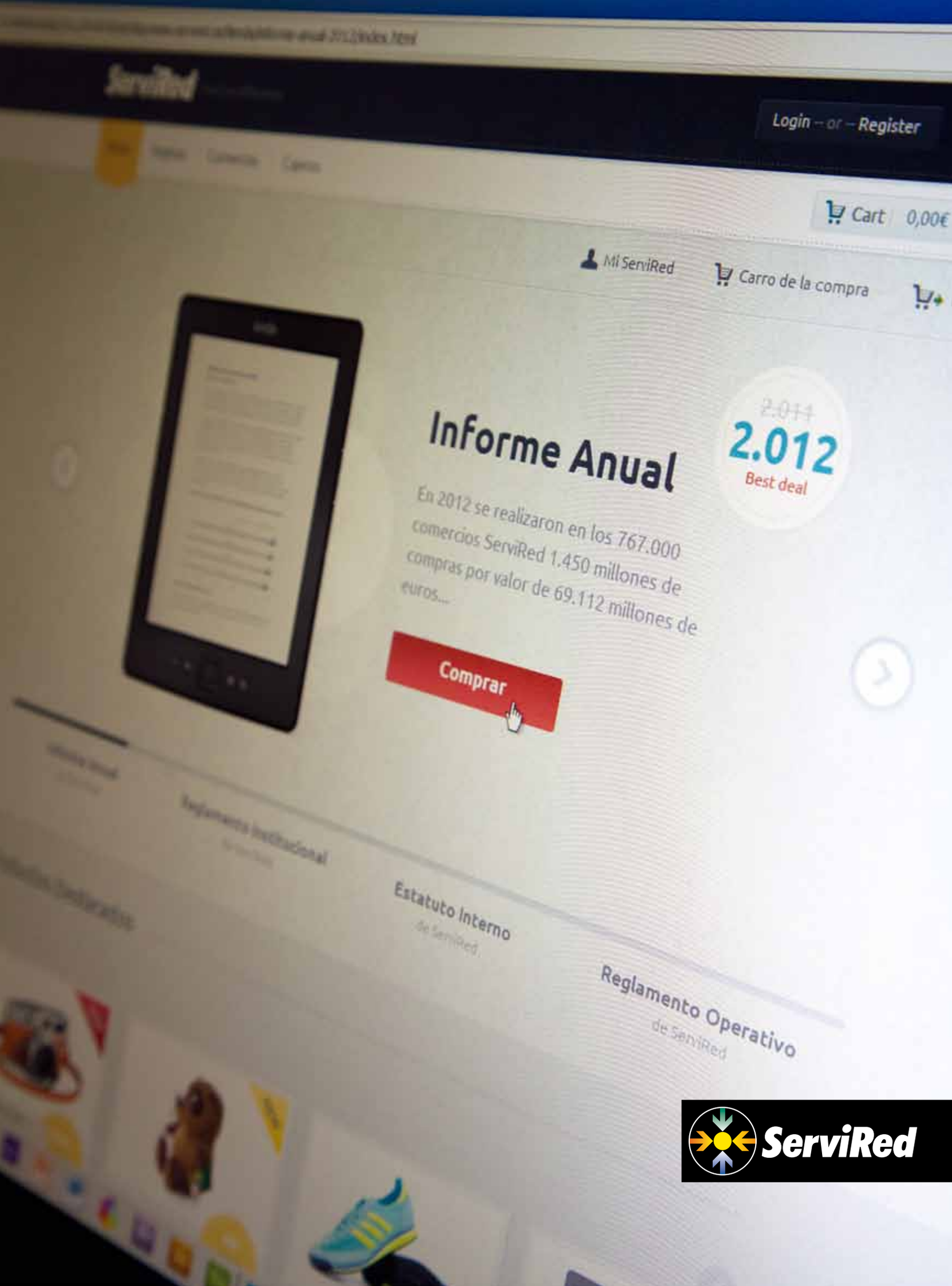
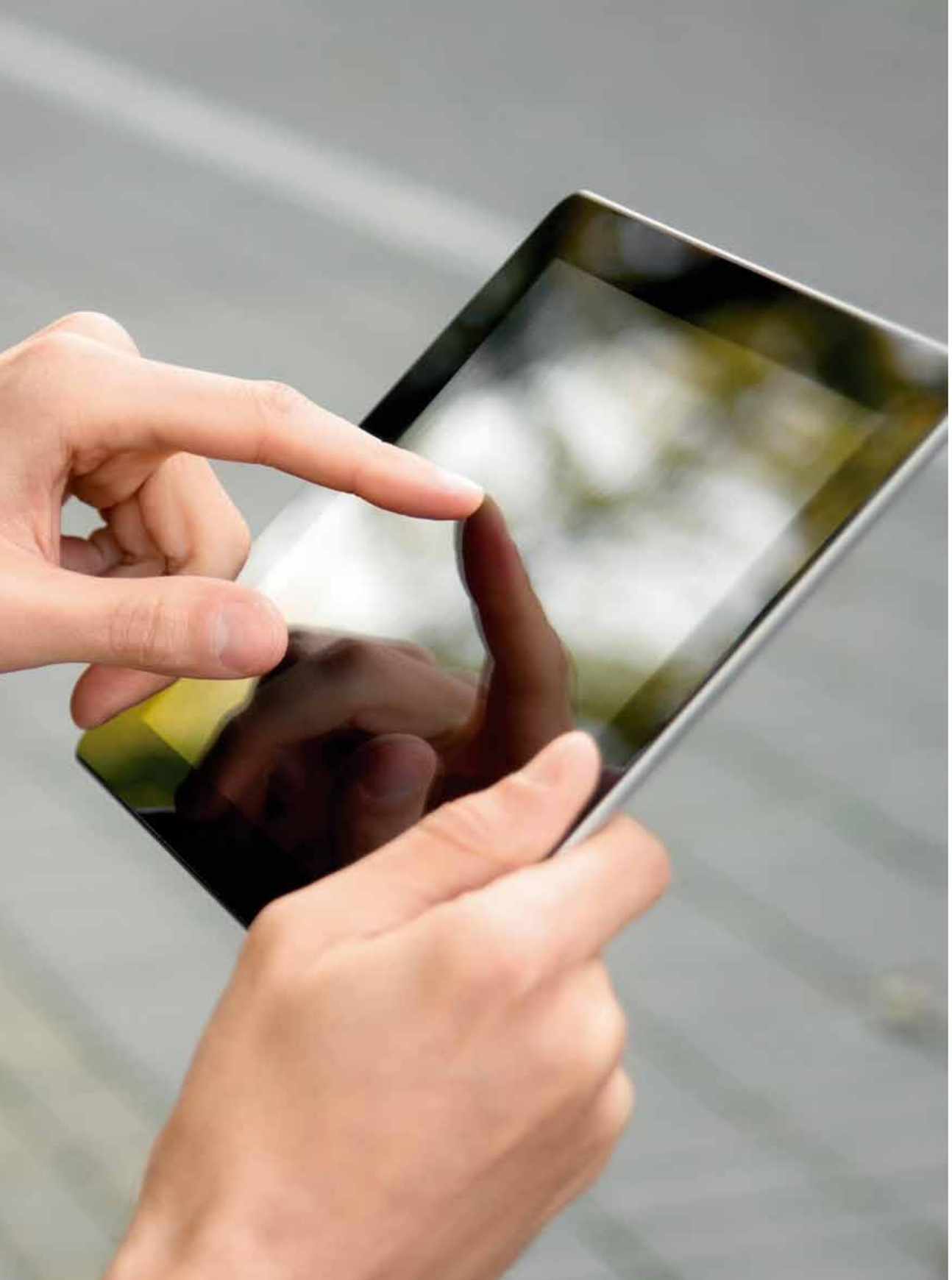

ServiRed
Login – or – Register
Cart 0,00€
Mi ServiRed
Carro de la compra
Informe Anual
2.011
2.012
Best deal
En 2012 se realizaron en los 767.000 comercios ServiRed 1.450 millones de compras por valor de 69.112 millones de euros...
Comprar
Estatuto Interno
de ServiRed
Reglamento Operativo
de ServiRed
ServiRed



Índice

Introducción 4

ServiRed en 2012 6

Misión y objetivos 10

Consejo de Administración 14

Miembros del Sistema ServiRed 18

Carta del Presidente del Consejo 22

Carta de la Subdirectora General 26

Red ServiRed 28

Datos de actividad 32

Las tres facetas de ServiRed 70

1. Esquema doméstico 72

Funciones de ServiRed como esquema 74

Ventajas del Sistema ServiRed 102

Presencia en los comercios 104

Avanzando con el chip 106

2. Miembro Colectivo 108

Datos de actividad 112

Campañas publicitarias 114

3. Actividad Mercantil 116

Advantis 118

Informe de auditoría 120

Balance de situación 124

Cuenta de pérdidas y ganancias 128

Introducción

ServiRed, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A. es el esquema de medios de pago líder en España. Cuenta con más de 38,1 millones de tarjetas emitidas (19,7 millones de crédito y 18,4 millones de débito), 767.100 comercios y más de 35.200 cajeros.

ServiRed tiene 98 miembros (bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito), de los cuales 79 son accionistas de la sociedad.

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

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

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

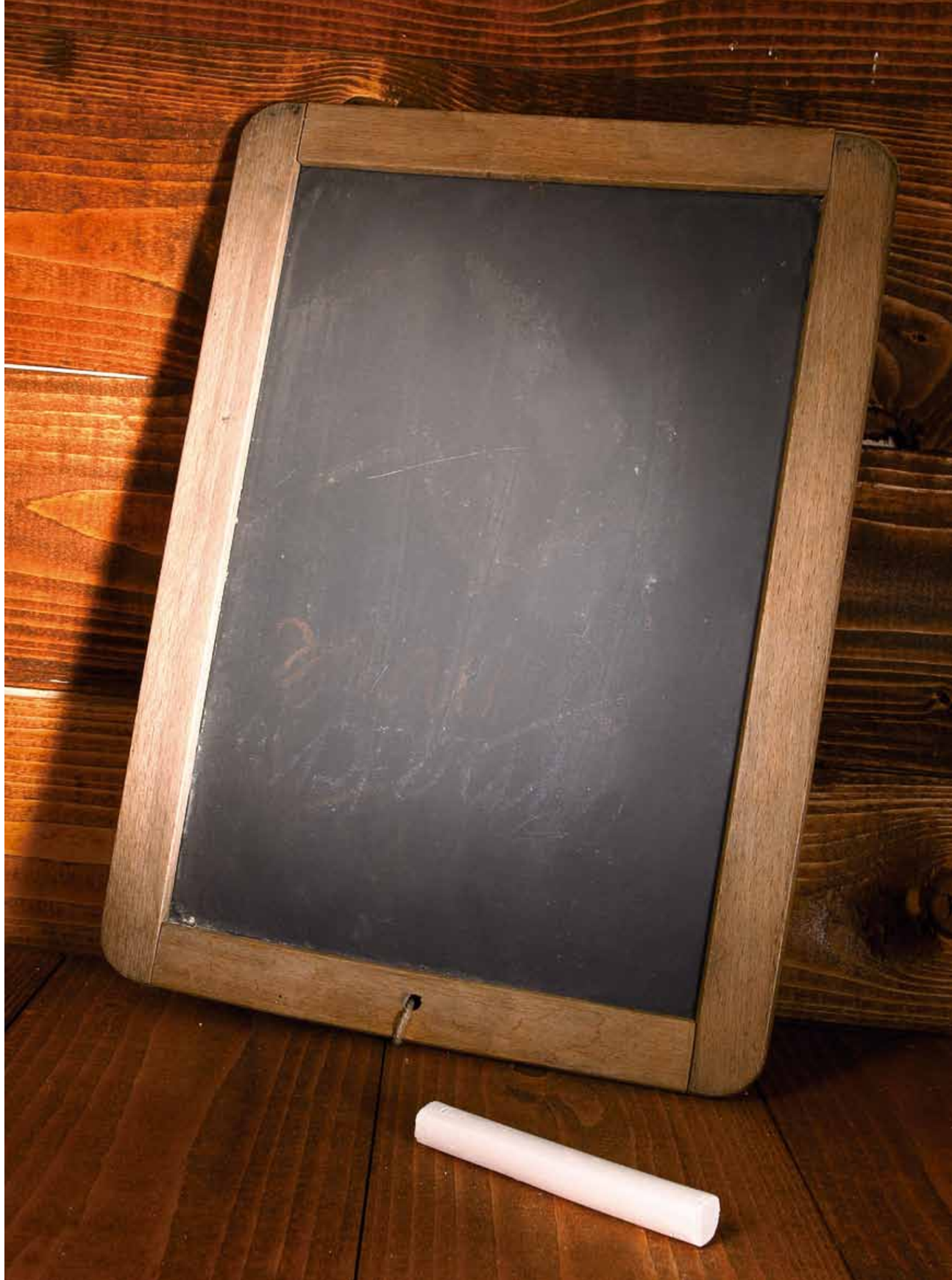
- la marca;
- las reglas operativas de funcionamiento; y
- el sistema de intercambio.

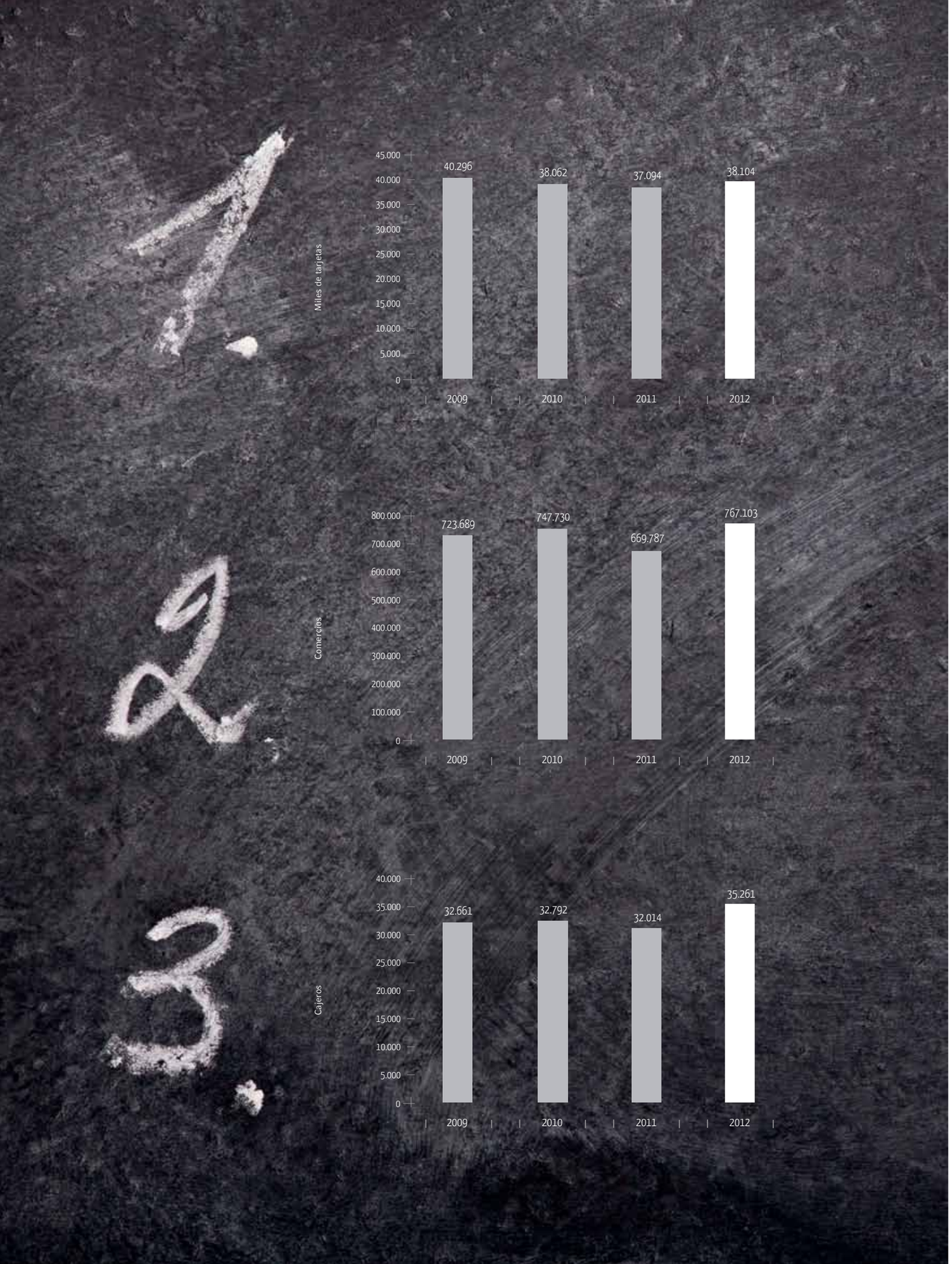
Dentro de las funciones que desempeña ServiRed en su afán por cumplir el objetivo de sustituir al efectivo son las siguientes:

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

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

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





1. Tarjetas

Las entidades miembros del sistema ServiRed tienen más de 38 millones de tarjetas emitidas, un millón más que en el año anterior. En 2012 se realizaron pagos con ellas por valor de 66.830 millones de euros.

2. Comercios

En 2012 se realizaron en los 767.100 comercios ServiRed 1.450 millones de compras por valor de 69.112 millones de euros.

3. Cajeros

Hay más de 35.200 cajeros ServiRed distribuidos por toda España.

Misión

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

Objetivos

Impulsar el uso de los medios de pago electrónicos.

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

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

Consejo de Administración

D. Rafael Martín-Peña García[1]	Presidente
D. Juan Luis Coghen Alberdingk-Thijm[2]	Banco Cooperativo
D. Manuel Tresánchez Montaner[2]	Banco de Sabadell
Dª. Amparo Esteve Mercado[2]	Bancaja
D. Pedro Luis Gómez García[2]	Caja Madrid
D. Francisco Javier Celaya Mingot[2]	Participaciones y Cartera de Inversión, S.L. Grupo Caja Madrid
Dª. 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
Dª. María Victoria Matía Agell	Caixabank
D. Joan Morlá Tomás	Caixabank
D. Miguel Ángel Pozuelo Villar	Caixabank
D. Juan María Eguren Ruiz de Azua[2]	Caja Laboral Popular
D. Juan Felipe Vargas Ibáñez[2]	Cajamar
D. Miquel Perdiguer Andrés[2]	Catalunya Banc
D. Enrique Sánchez Sierra[2]	Deutsche Bank
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

Brandt

Miembros Accionistas del Sistema ServiRed

NRBE Número de registro del Banco de España	
0019	Deutsche Bank, S.A.E
0031	Banco Etcheverría
0057	Banco Depositario BBVA
0065	Barclays Bank
0078	Banca Pueyo
0081	Banco Sabadell
0099	Bankia Banca Privada, S.A.U.
0122	Citibank España
0125	Bancofar
0128	Bankinter
0129	BBVA Banco de Financiación
0130	Banco Caixa Geral
0131	Banco Espirito Santo, Sucursal en España
0138	Bankoa
0152	Barclays Bank PLC
0182	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria
0186	Banco Mediolanum
0188	Banco Alcalá
0198	Banco Cooperativo Español
0220	Banco Finantia Sofinloc
0227	Uno-e Bank
0234	Banco Caminos
0236	Lloyds Bank International, S.A.U.
0487	Mare Nostrum, S.A.
1469	Banco Sygma Hispania, Sucursal en España
1484	MBNA Europe Bank Limited, Sucursal en España
2013	Catalunya Banc, S.A.
2038	Bankia, S.A.
2100	Caixabank, S.A.
2107	Unnim Banc, S.A.
2108	Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.U.
3001	Caja Rural de Almendralejo
3005	Caja Rural Central
3007	Caja Rural de Gijón
3008	Caja Rural de Navarra
3009	Caja Rural de Extremadura
3016	Caja Rural de Salamanca
3017	Caja Rural de Soria
3020	Caja Rural de Utrera
3023	Caja Rural de Granada

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	Caixa Rural Altea
3058	Cajas Rurales Unidas, Sociedad Cooperativa de Crédito
3059	Caja Rural de Asturias
3060	Caja de Burgos, Fuentepelayo, Segovia y Casteldans, Soc. Coop. de Crédito
3063	Caja Rural de Córdoba
3067	Caja Rural de Jaén
3070	Caixa Rural Galega
3076	Cajasiete, Caja Rural
3080	Caja Rural de Teruel
3081	Caja Rural de Castilla-La Mancha
3084	Ipar Kutxa Rural
3085	Caja Rural de Zamora
3096	Caixa Rural de L´Alcudia
3098	Caja Rural Nuestra Señora del Rosario
3102	Caixa Rural Sant Vicent Ferrer de la Vall D´Uixó
3105	Caixa Rural de Callosa d´en Sarrià
3111	Caixa Rural la Vall "San Isidro"
3117	Caja Rural d´Algemesí
3118	Caja Rural de Torrent
3121	Caja Rural de Cheste
3127	Caja Rural de Casas Ibáñez
3130	Caja Rural San José de Almassora
3140	Caja Rural de Guissona
3146	Caja de Crédito Cooperativo
3159	Caixa Popular
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
3190	Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca
3191	Nueva Caja Rural de Aragón
8321	Entre2 Servicios Financieros
8776	Finconsum
8816	Sociedad Conjunta para la Emisión y Gestión de Medios de Pago
	Global Norwalk, S.L.U.

Miembros No Accionistas del Sistema ServiRed

NRBE

Número de registro del Banco de España

0133	Nuevo Micro Bank, S.A.
0235	Banco Pichincha España
1490	Self Trade Bank, S.A.
1491	Triodos Bank N.V., Sucursal en España
1525	Banque Chaabi du Maroc, Sucursal en España
3095	Caja Rural San Roque de Almenara, S. Coop. de Crédito V.
3112	Caja Rural San José de Burriana, S. Coop. de Crédito V.
3119	Caja Rural San Jaime de Alquerías del Niño Perdido, S. Coop. De Crédito V.
3123	Caixa Rural de Turís, Cooperativa de Crédito Valenciana
3135	Caja Rural San José de Nules, S. Coop. de Crédito V
3137	Caja Rural de Casinos
3152	Caja Rural de Villar, S. Coop. de Crédito V
3157	Caja Rural la Junquera de Chilches, S. Coop. de Crédito V.
3160	Caixa Rural Sant Josep de Vilavella, S. Coop. de Crèdit V
3165	Caja Rural San Isidro de Vilafamés, S. Coop. de Crédito V.
3186	Caixa Rural Albalat del Sorells
6702	Caixabank Electronic Money, EDE, S.L.
6812	Money Exchange, S.A.
8834	Avant Tarjeta, Establecimiento Financiero de Crédito, S.A.

Cambios realizados durante 2012

Incorporación a ServiRed de:

- Nuevo Micro Bank, S.A.
- Caja Rural San Roque de Almenara, S. Coop. de Crédito V.
- Caja Rural San José de Burriana, S. Coop. de Crédito V.
- Caja Rural San Jaime de Alquerías del Niño Perdido, S. Coop. De Crédito V.
- Caixa Rural de Turís, Cooperativa de Crédito Valenciana
- Caja Rural de Villar, S. Coop. de Crédito V
- Caja Rural la Junquera de Chilches, S. Coop. de Crédito V.
- Caixa Rural Sant Josep de Vilavella, S. Coop. de Crèdit V
- Caixabank Electronic Money, EDE, S.L.
- Money Exchange, S.A.
- Avant Tarjeta, Establecimiento Financiero de Crédito, S.A.

Fusión con disolución de Cajamar Caja Rural, Sociedad Cooperativa de Crédito y Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, S. Coop. de Crédito y creación de la nueva entidad Cajas Rurales Unidas, Sociedad Cooperativa de Crédito.

Presidente del Consejo de Administración

Rafael Martín-Peña García *

Queridos amigos:

A fecha de publicación de esta Memoria, nos encontramos expectantes ante la previsiblemente próxima legislación sobre la industria de medios de pago por parte de la Comisión Europea, anunciada por el Comisario Sr. Almunia, y cuyas noticias más concretas se esperan para este mes de julio. ServiRed ha participado, junto con sus entidades miembro, en el Libro Verde, publicado por la Comisión Europea el 11 de enero de 2012, titulado "Hacia un mercado europeo integrado de los pagos con tarjeta, a través de Internet y mediante teléfonos móviles", exponiendo sus ideas y posicionamiento ante las cuestiones que fueron objeto de consulta, con el ánimo de que la regulación que se derive de tales análisis pueda tener presente opiniones expuestas por una importante proporción de la industria de medios de pago española.

Por otro lado, es importante recordar la atenta vigilancia sobre el sector ejercida por las autoridades de competencia comunitarias durante el pasado ejercicio, lo que ha tenido su más evidente manifestación en la apertura de sendos expedientes a Visa Europe y a MasterCard Inc. En el caso de Visa Europe, ésta ha presentado recientemente una propuesta de compromisos que ha tenido buena acogida por parte de la Comisión Europea, siendo previsible que los flecos pendientes queden cerrados en un acuerdo a finales del presente año 2013. En el caso de MasterCard previsiblemente también tendremos noticias en breve.

También a destacar en la reflexión de ámbito europeo del pasado ejercicio, la paralización del Proyecto Monnet, a pesar de los impulsos de las autoridades comunitarias y de varios meses de trabajos de entidades de nacionalidad y perspectivas muy diversas, con la finalidad de crear un esquema de medios de pago netamente europeo.

Mientras tanto, y frente a tales cuestiones, la evolución de productos y servicios relacionados con los medios de pago continúa su imparable crecimiento. Es incontrovertido el apoyo desde todos los ámbitos, públicos y privados, a la utilización de medios de pago electrónicos, que continúan ganando terreno progresivamente a su verdadero competidor, el dinero en efectivo. La publicación de la Ley 7/2012, de 29 de octubre, sobre prevención del fraude fiscal, ha fijado en España limitaciones a los pagos en efectivo, impidiendo que puedan pagarse con dinero en efectivo las operaciones, en las que alguna de las partes intervinientes actúe en calidad de empresario o profesional, con un importe igual o superior a 2.500 euros, en consonancia con similares disposiciones legales de otros países de nuestro entorno. Ambos factores, por un lado la innovación y desarrollo de nuevos productos y servicio, y, por otro lado, la decidida apuesta hacia una economía con mayor protagonismo de los medios de pago electrónicos, constituyen un inmejorable augurio para la importancia de nuestra industria, tanto para el inmediato como para un futuro más a largo plazo.

También reseñable del ejercicio 2012 la publicación del Real Decreto 778/2012, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, que desarrolla la regulación contenida en la Ley 21/2011, de dinero electrónico, y que finaliza la transposición completa de la Directiva 2009/110/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre el acceso a la actividad de las entidades de dinero electrónico y su ejercicio, así como sobre la supervisión prudencial de dichas entidades, cuya regulación venía siendo modificada sucesivamente desde el año 2000. Con esta norma queda completado el propósito

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

Rafael Martín-Peña García

Presidente del Consejo de Administración, ServiRed S.A.

legislativo de estimular la competencia y abrir el sector de la emisión de dinero electrónico a instituciones distintas de las bancarias y de las entidades de crédito tradicionales, dinamizando aún más el mercado de los medios de pago.

Hemos de destacar también aquí los importantes esfuerzos del sector financiero español, promovidos desde las autoridades económicas, para despejar cualquier duda sobre su solvencia, lo que ha contribuido a la progresiva recuperación de la confianza en la economía española. Su manifestación más evidente ha sido la continuación, durante el ejercicio anterior, de la restructuración del sector financiero, con múltiples operaciones societarias de fusiones y adquisiciones, de gran calado. En lo que a los medios de pago se refiere, una consecuencia destacable de dichas operaciones ha sido la pertenencia a distintos esquemas de medios de pago de algunas entidades protagonistas de dichas operaciones, en congruencia con las previsiones predicadas por la Ley de Servicios de Pago, constituyendo un cambio de paradigma, que impulsa la búsqueda de la excelencia en un contexto nuevo, que no tiene marcha atrás, con un número menor de entidades, pero de mayor tamaño y de adscripciones no exclusivas.

Para ello, en ServiRed continuamos profundizando en la adecuación de la regulación de nuestro sistema de medios de pago a la evolución requerida por nuestro entorno. En el primer trimestre del 2012 el Consejo de Administración acordó la restructuración de nuestra normativa interna para regular las tres facetas de la compañía (su condición de esquema doméstico, su condición de vehículo de participación colectiva antes las marcas internacionales, y su condición de empresa mercantil) y a lo largo de 2012 y durante los primeros meses de 2013, se han implementado en real los diseños de dicha distinción, poniendo en marcha sus respectivos ámbitos diferenciados, permitiendo que quepa en el seno de ServiRed, como siempre ha sido su costumbre, la convivencia satisfactoria de la diversidad de las entidades que la componen.

Nikon
D3000
VR
A M
VR
ON OFF
Fn

Subdirectora General

Carmen Carnero Silvo

Si tuviera que destacar el aspecto más representativo de la industria de medios de pago a nivel global a lo largo de todo el año 2012, éste sería, sin duda, el desenfrenado ritmo de la innovación, muy superior al de años anteriores, que está llegando a nuestra industria, desde distintos frentes, a gran velocidad y que la está colocando al borde de una gran revolución. Nuevas aplicaciones y nuevos modelos de negocio están inundando el mercado para transformar la experiencia de compra. La pregunta clave es ¿por qué toda esta oleada de innovación justamente ahora y no antes? A modo de respuesta, se me ocurren varias razones, que paso a exponer a continuación.

Durante los años anteriores se han venido gestando distintas tendencias de forma separada que, poco a poco, han avanzado hacia una convergencia, que se ya se ha hecho patente en el año 2012 y que será aún mucho más obvia en años venideros.

En primer lugar, ha habido un despliegue masivo de smartphones. Cientos de millones de personas en el mundo ya poseen estos dispositivos que son mucho más que teléfonos móviles. Acceden a internet, envían mensajes, permiten descargar y usar aplicaciones, etc. De un lado, las aplicaciones de compra-venta están empezando a proliferar y, de otra, hay multitud de start-ups que están desarrollando y lanzando soluciones para convertir dichos dispositivos en terminales punto de venta para la aceptación de tarjetas. Esto permitirá la ampliación del mercado de aceptación de tarjetas, gracias a la inmediatez y facilidad del pago, tanto remoto como presencial. La empresa Square fue la pionera en Estados Unidos y, a lo largo del 2012, hemos visto distintas iniciativas en Europa, de la mano de empresas como iZettle o Payleven, entre otras.

En segundo lugar, la gestión de "Big Data" nos permite combinar la información de la transacción en tiempo real con la información de la ubicación del consumidor y con la correspondiente a su comportamiento de compra, lo que nos da la posibilidad de influenciar al consumidor en el mismo momento de la compra, a través del diseño y de la comunicación de ofertas de productos y servicios y de promociones muy personalizadas. Aparte de ser una expresión de moda, el "Big Data" podría, de hecho, cambiar no sólo nuestra industria, sino el mundo entero. Hay quien dice que su impacto puede ser mayor que el de internet. El Presidente Ejecutivo de Google, Eric Schmidt, ha afirmado que, desde los albores de la civilización hasta el año 2003, la humanidad generó cinco exabytes de información y que, en la actualidad, producimos cinco exabytes …¡cada dos días!… y el ritmo de crecimiento se está acelerando. Y no sólo tenemos una cantidad ingente de información, sino que cada vez hay más tipos de información nuevos. La razón por la que la gestión de toda esta información puede cambiar el mundo es porque ya existen las tecnologías que permiten juntar dicha información procedente de las más variadas fuentes (redes sociales, youtube, ipods, kindle, smartphones, sensores, búsquedas en internet, transacciones financieras, pagos con tarjeta, etc, etc) y analizarla. En el pasado contábamos con bases de datos y herramientas de análisis que no podían gestionar información extremadamente vasta, desestructurada y en rápido movimiento. Pero, ahora, ya contamos con software que permite analizar y estructurar toda esta información. Como resultado, se pueden juntar todas las fuentes citadas y generar resultados fascinantes, que pueden abrir nuevas oportunidades, la mayoría aún por descubrir.

En tercer lugar, la ya famosa "nube" (the cloud) está reduciendo el tiempo y el gasto asociado a la introducción de la innovación (y aún estamos viendo sólo la punta del iceberg), principalmente gracias al acceso a plataformas de procesamiento tradicionales a través de APIs. De hecho, ya se está produciendo un gran cambio de paradigma: las transacciones se pueden procesar en la nube y el producto llevarlo físicamente de la tienda. Así pues, las fronteras entre la transacción presencial y la transacción virtual, tan claras en el pasado en nuestra industria, se están empezando a difuminar y ello provocará cambios, que pueden ser significativos, en la gestión diaria de nuestro negocio de pagos con tarjeta.

En cuarto lugar, la industria de medios de pago está atrayendo, más que nunca, la atención de los inversores privados, como "venture capitalists" y "angel investors", lo que está llevando a la proliferación en la industria de centenares de start-ups en distintas partes del mundo. Por otra parte, los grandes esquemas internacionales Visa y MasterCard también están invirtiendo en iniciativas estratégicas internas y en otras compañías, para ampliar la funcionalidad de sus plataformas. Además, se han realizado muchas inversiones internas estratégicas por parte de otros actores relevantes como pueden ser Google o Paypal. Así mismo, se han registrado distintas asociaciones en distintas partes del mundo entre operadoras móviles y Entidades Financieras y otros actores para innovar con tecnología NFC. Todas estas inversiones, obviamente, están contribuyendo de forma muy significativa a la aceleración de la fuerza de la innovación.

En quinto lugar, pero no por ello menos importante, se está haciendo cada vez más patente que, tras la salida a bolsa de MasterCard en 2006 y de Visa Inc en 2008 y tras las nuevas tendencias regulatorias, sobre todo en el territorio europeo,

Carmen Carnero Silvo

Subdirectora General, ServiRed S.A.

la industria de medios de pago se está abriendo a nuevos actores, de distintas procedencias, que están aportando también la innovación asociada a sus respectivos sectores. Como consecuencia, la industria de medios de pago está atravesando por una profunda reorganización en la que conviven: i) actores tradicionales – sistemas de pago, emisores, adquirentes, procesadores y otros proveedores de servicios -; ii) innovadores que ya han conseguido establecerse – Paypal, Google, Square, Monitise, Green Dot, Groupon, grandes comercios, etc -; iii) operadores de telefonía, que están trabajando en varias alianzas; y iv) start-ups, que están aportando cientos de ideas y distintos modelos de negocio en la relación entre el medio de pago y el consumidor. Además, están apareciendo multitud de alianzas y de adquisiciones, muchas de ellas entre los actores tradicionales y los innovadores. Los actores tradicionales normalmente buscan estar en la cresta de la ola de la innovación y los innovadores (sobre todo los procedentes del entorno internet) buscan el acceso al mundo de las transacciones presenciales.

Habría de destacar que, a pesar de toda esta oleada de innovación, ninguno de los innovadores se ha inventado aún ningún sistema de pagos nuevo que pueda competir con los sistemas tradicionales (Visa, MasterCard, Amex, Discover, etc), que tienen escala global y que, a lo largo de los años, han alcanzado altos niveles de rapidez transaccional y de fiabilidad. En consecuencia, hoy por hoy, una buena parte de los trenes que traen la innovación está viajando sobre los raíles de los sistemas de pago tradicionales. Por tanto, la innovación actual no requiere que los consumidores dejen de usar lo que han usado hasta ahora para efectuar sus pagos, sino que lo que requiere es que los consumidores usen lo de siempre (la tarjeta) pero de otro modo (a través del Smartphone y/o de carteras virtuales, por ejemplo).

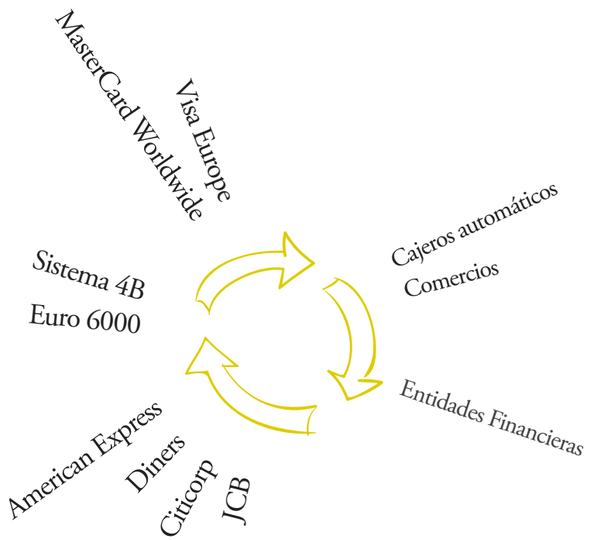
En cualquier caso, como he apuntado antes, las fronteras entre los distintos canales de venta se están empezando a difuminar y ya están apareciendo cambios de forma de actuar entre consumidores y comerciantes en el punto de venta. Serán, por tanto, los consumidores y los comerciantes los que tengan la última palabra sobre la adopción de las innovaciones. Y serán las empresas que consigan escala las que triunfen a largo plazo.

En nuestro país, confiamos en que toda esta innovación nos ayude a vencer el reto principal que tenemos en nuestra industria, que no es otro que el de potenciar el uso de las tarjetas y su penetración sobre el consumo privado. En el año 2012, la penetración de las compras con tarjetas ServiRed en el gasto en consumo final de los hogares e ISFLSH únicamente se incrementó en 21 puntos básicos,

hasta alcanzar el 10,37%. El conjunto de los tres esquemas españoles (ServiRed, Sistema 4B y Euro 6000) alcanzó sólo el 17,08% de penetración (22 puntos básicos más que en 2011), que es un porcentaje aún muy lejano del registrado por otros países de nuestro entorno (según los datos más recientes publicados por el BCE y referidos a 2011, la penetración media de la UE se situó en el 26,04%, después de haber registrado una subida de 109 puntos básicos).

Aparte de las distintas velocidades en cuanto al uso de tarjetas se refiere entre nuestro país y los países de nuestro entorno, las previsiones del Eurostat para el 2013 indican que el gasto en consumo final de los hogares e ISFLH en términos corrientes disminuirá en España un 1,4% (mientras que la previsión para la UE es que crezca un 1,3%). Por otra parte, las previsiones de crecimientos del PIB en términos reales para 2013 son el -1,5% para España y el – 0,1% para la UE.

Por tanto, de cara al 2013, todo parece indicar que tendremos que seguir luchando para potenciar, por un lado, los pagos con tarjeta en general, dada la caída del consumo y, por otro, para robarle cuota a los pagos en efectivo. Y, un año más, agradecemos a todas las Entidades que forman parte de ServiRed su confianza en nosotros para apoyarlas en este reto.



Red ServiRed

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

Resumen de los datos de actividad

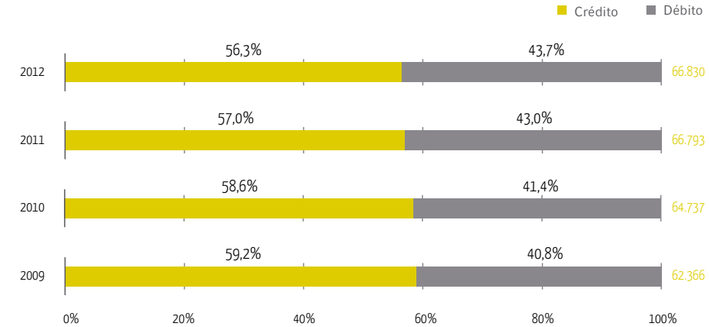
En 2012 se realizaron 1.419 millones de compras con tarjetas ServiRed por un importe total de 66.830 millones de euros. Esta última cifra supone un crecimiento del 1,8% y del 0,1% respectivamente.

El volumen de compras realizado con tarjetas ServiRed superó, como ya ocurriera en años anteriores, al de las retiradas de efectivo, al descender éstas un 0,6% y situarse en 60.656 millones de euros

La cuota de mercado en compras desde la perspectiva emisora se situó en el 60,7%, en el caso de los importes,46 puntos básicos más que en 2011, y en el 61,5% 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 56,7% en el caso de los importes y del 55,6% en operaciones.

La perspectiva adquirente en 2012 mostró igualmente el liderato de ServiRed, ya que la cuota de mercado en compras alcanzó el 62,8% en importes (171 puntos básicos más que en el año anterior) y el 63,6% en operaciones. En anticipos se situó en el 56,4% en el caso de los importes y en el 55,2% 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 (en 2012 -1,6% y 1,1% respectivamente) y, por tanto, han ganado cuota dentro de la emisión ServiRed.

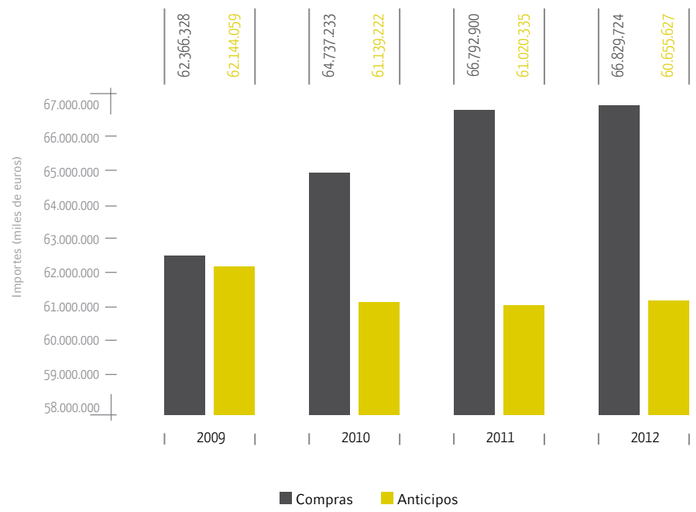
Compras y anticipos

OPERACIONES	Compras	Incr.	% s/ total	Anticipos	Incr.	% s/ total	Volumen de Ventas	Incr.	% s/ total
Tarjetas de Crédito	709.056	0,6%	50,0%	179.006	-1,0%	35,8%	888.061	0,3%	46,3%
Tarjetas de Débito	709.610	3,1%	50,0%	321.309	-3,1%	64,2%	1.030.919	1,1%	53,7%
Total tarjetas	1.418.665	1,8%	100,0%	500.314	-2,4%	100,0%	1.918.980	0,7%	100,0%

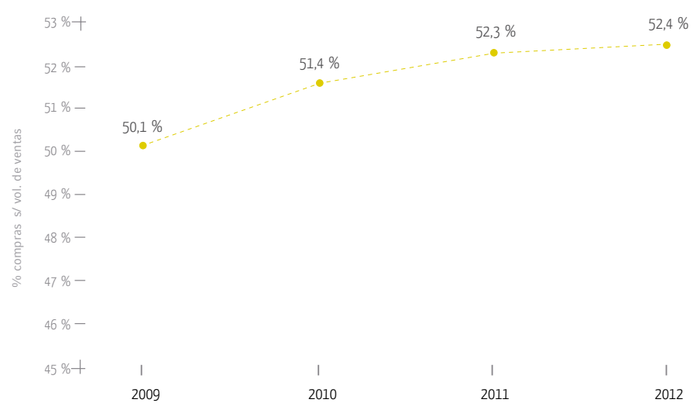
IMPORTES	Compras	Incr.	% s/ total	Anticipos	Incr.	% s/ total	Volumen de Ventas	Incr.	% s/ total
Tarjetas de Crédito	37.656.061	-1,1%	56,3%	25.006.927	-0,4%	41,2%	62.662.988	-0,8%	49,2%
Tarjetas de Débito	29.173.663	1,6%	43,7%	35.648.700	-0,7%	58,8%	64.822.362	0,3%	50,8%
Total tarjetas	**66.829.724**	**0,1%**	**100,0%**	**60.655.627**	**-0,6%**	**100,0%**	**127.485.351**	**-0,3%**	**100,0%**

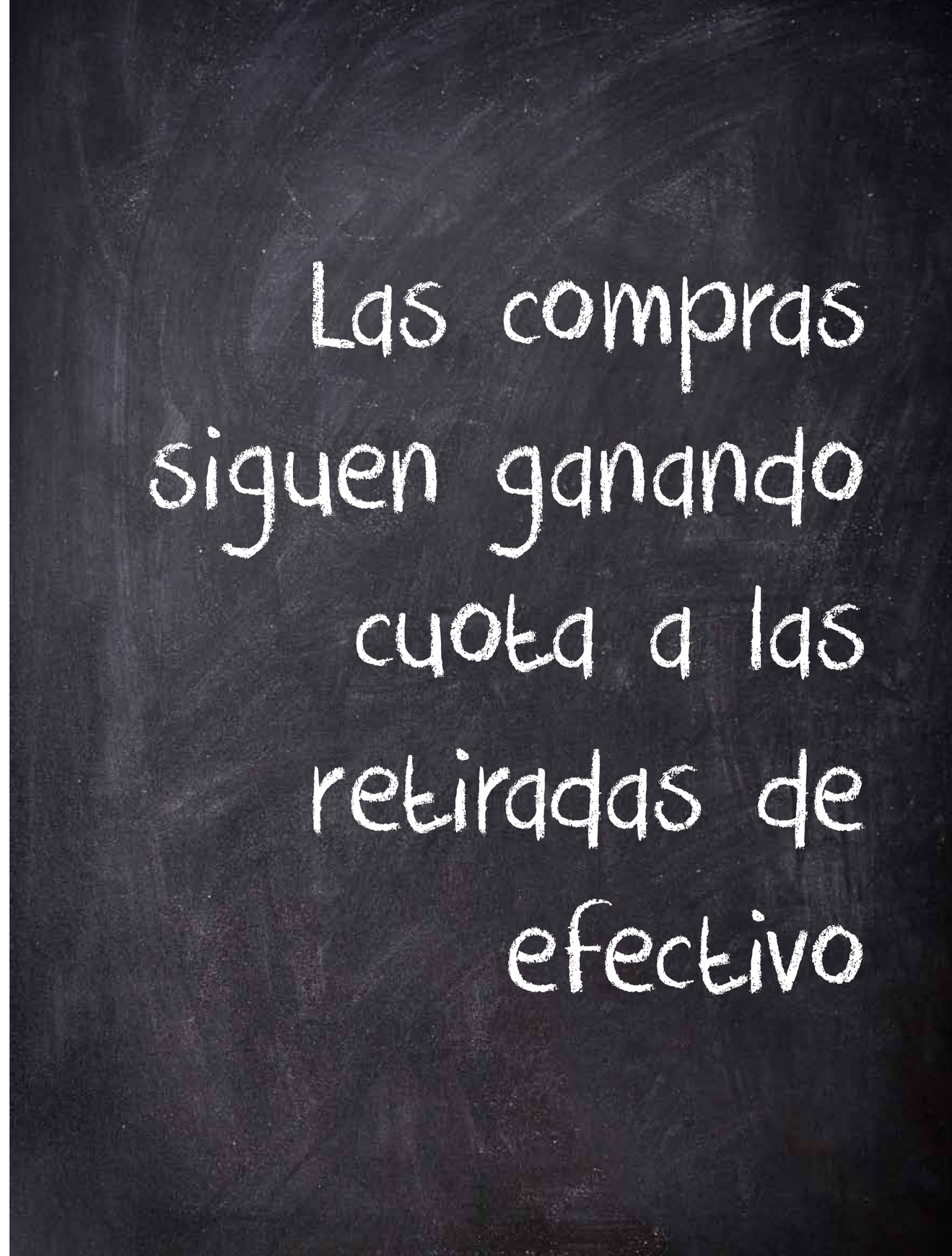
Importes en miles de euros
Operaciones en miles

Compras y anticipos



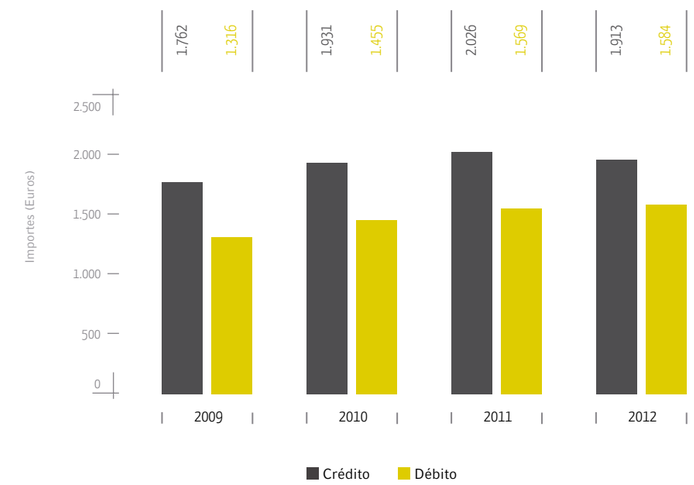
Compras (% sobre el volumen de ventas)



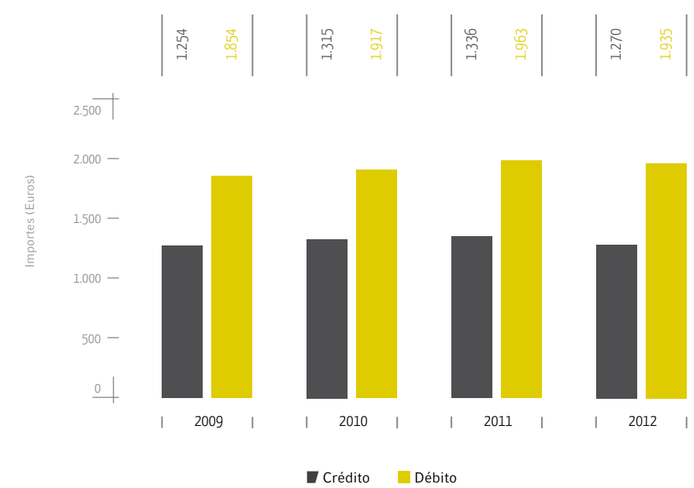


El gasto en compras por tarjeta ServiRed en 2012 fue de 1.754 euros

Gasto por tarjeta en compras



Gasto por tarjeta en anticipos

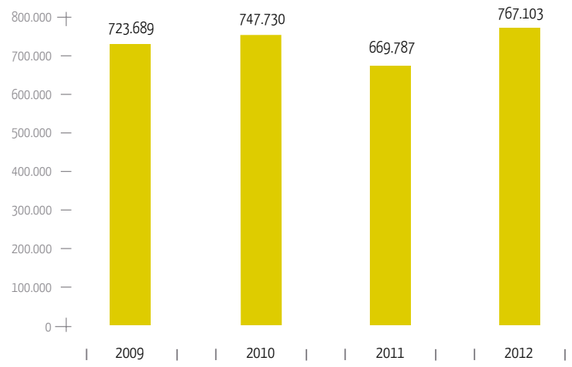


Actividad internacional

	Compras	%s/total	Anticipos	%s/total	Vol. Vtas	%s/total
Reino Unido	1.348.704	22,3%	66.361	9,0%	1.415.065	20,9%
Irlanda	786.981	13,0%	7.884	1,1%	794.865	11,7%
Francia	688.406	11,4%	62.311	8,5%	750.716	11,1%
Alemania	288.327	4,8%	44.849	6,1%	333.176	4,9%
Luxemburgo	267.587	4,4%	770	0,1%	268.357	4,0%
Italia	247.873	4,1%	40.630	5,5%	288.503	4,3%
Resto Unión Europea	623.641	10,3%	149.477	20,3%	773.118	11,4%
Total Unión Europea	4.251.518	70,3%	372.283	50,7%	4.623.801	68,2%
Estados Unidos	452.742	7,5%	32.244	4,4%	484.987	7,2%
Latinoamérica	257.819	4,3%	165.118	22,5%	422.937	6,2%
Resto de Países	1.082.056	17,9%	165.057	22,5%	1.247.114	18,4%
Total Internacional	**6.044.137**	**100,0%**	**734.702**	**100,0%**	**6.778.839**	**100,0%**

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

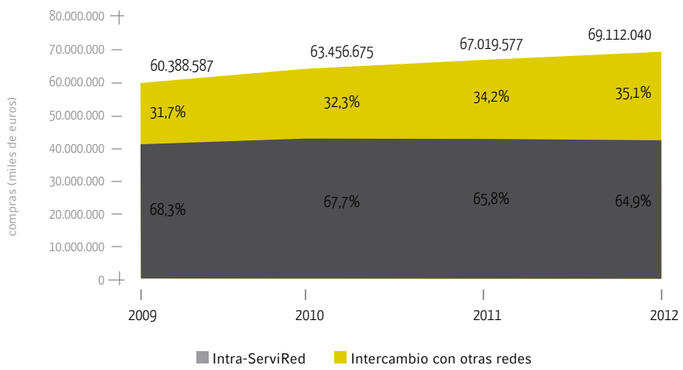
Evolución del número de comercios*



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

Las entidades ServiRed cuentan con más de 767.00 comercios contratados, 97.000 más que en 2011

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.

El 65% de la adquisición en comercios ServiRed es intra-ServiRed

En los comercios ServiRed se realizaron 1.450 millones de compras por valor de 69.112 millones de euros

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

Compras en comercios ServiRed por provincias

	Importes (€)	Operaciones	%s/ total	Importe medio
Álava	445.427.117	8.237.814	0,6%	54,07
Albacete	299.094.929	6.222.398	0,4%	48,07
Alicante	2.096.888.799	39.095.111	2,8%	53,64
Almería	558.205.721	11.003.240	0,8%	50,73
Asturias	953.694.495	16.574.646	1,2%	57,54
Ávila	142.077.889	2.679.909	0,2%	53,02
Badajoz	410.304.516	8.273.014	0,6%	49,60
Baleares	2.433.139.120	36.789.827	2,7%	66,14
Barcelona	16.809.609.153	383.394.028	27,6%	43,84
Burgos	320.459.154	6.180.332	0,4%	51,85
Cáceres	213.033.351	4.126.656	0,3%	51,62
Cádiz	1.061.336.491	21.090.183	1,5%	50,32
Cantabria	486.991.235	8.639.755	0,6%	56,37
Castellón	878.251.183	18.686.399	1,3%	47,00
Ceuta	80.498.036	1.439.508	0,1%	55,92
Ciudad Real	401.167.220	7.833.586	0,6%	51,21
Córdoba	382.481.214	7.943.094	0,6%	48,15
Coruña, La	726.937.475	13.623.261	1,0%	53,36
Cuenca	119.869.548	2.262.022	0,2%	52,99
Gerona	2.309.131.188	40.602.435	2,9%	56,87
Granada	734.516.681	13.623.527	1,0%	53,92
Guadalajara	191.894.237	4.209.731	0,3%	45,58
Guipúzcoa	1.123.700.199	18.113.747	1,3%	62,04
Huelva	372.132.307	7.510.164	0,5%	49,55
Huesca	274.992.529	4.765.777	0,3%	57,70
Jaén	262.599.126	5.197.403	0,4%	50,53
León	453.362.816	8.563.574	0,6%	52,94
Lérida	898.019.577	17.059.075	1,2%	52,64
Lugo	161.847.647	3.018.602	0,2%	53,62
Madrid	13.866.229.584	277.707.469	20,0%	49,93
Málaga	2.129.503.078	36.857.497	2,7%	57,78
Melilla	58.606.099	1.031.692	0,1%	56,81
Murcia	1.150.064.410	21.841.700	1,6%	52,65
Navarra	906.044.215	17.306.255	1,2%	52,35
Orense	124.779.743	2.389.609	0,2%	52,22
Palencia	129.228.388	2.506.884	0,2%	51,55
Palmas, Las	1.422.801.518	28.409.522	2,0%	50,08
Pontevedra	446.493.648	8.709.622	0,6%	51,26
Rioja, La	332.954.303	6.105.718	0,4%	54,53
Salamanca	266.186.835	5.007.324	0,4%	53,16
Segovia	157.943.178	2.891.547	0,2%	54,62
Sevilla	1.623.512.643	33.509.758	2,4%	48,45
Soria	82.615.498	1.441.266	0,1%	57,32
Tarragona	1.864.227.155	37.705.204	2,7%	49,44
Tenerife	1.321.654.396	24.042.091	1,7%	54,97
Teruel	102.225.452	1.775.488	0,1%	57,58
Toledo	544.232.830	10.577.490	0,8%	51,45
Valencia	3.503.791.043	78.659.049	5,7%	44,54
Valladolid	625.709.952	11.290.855	0,8%	55,42
Vizcaya	1.656.635.621	29.299.571	2,1%	56,54
Zamora	147.460.316	2.691.510	0,2%	54,79
Zaragoza	936.716.397	18.505.154	1,3%	50,62
Total	**69.001.279.254**	**1.387.021.093**	**100,0%**	**49,75**

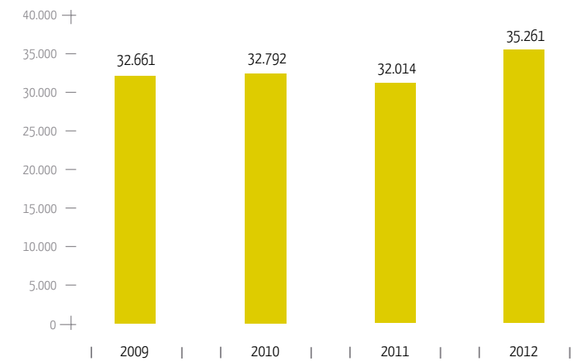
Las transacciones autorizadas on-line se distribuyen por provincias de la forma indicada en la tabla.

Compras en comercios ServiRed por sectores de actividad

Sectores de actividad	Importes (€)	% s/ total	Operaciones	Importe medio
Comercio minorista	15.949.751.953	23,1%	295.321.758	54,01
Grandes superficies-Alimentación	15.889.142.676	23,0%	391.639.465	40,57
Grandes superficies-Resto	7.159.364.818	10,4%	107.725.561	66,46
Gasolineras	5.605.730.674	8,1%	127.327.844	44,03
Restaurantes	4.727.295.575	6,9%	124.495.030	37,97
Hoteles	2.942.752.604	4,3%	16.947.789	173,64
Agencias de viajes	2.302.332.651	3,3%	10.049.133	229,11
Supermercados	2.041.181.874	3,0%	58.161.165	35,10
Transporte de viajeros	1.494.447.098	2,2%	18.370.920	81,35
Venta correo/teléfono	1.481.147.657	2,1%	19.052.657	77,74
Ocio y espectáculos	1.040.171.460	1,5%	17.884.574	58,16
Farmacias	898.948.441	1,3%	33.149.748	27,12
Categorías de bajo importe	629.939.436	0,9%	33.499.918	18,80
Alquiler de vehículos	510.417.063	0,7%	2.899.669	176,03
Droguerías	506.208.685	0,7%	11.046.123	45,83
Joyerías	501.832.461	0,7%	5.199.171	96,52
Masajes, saunas y discotecas	226.355.632	0,3%	4.642.540	48,76
Autopistas	226.210.208	0,3%	60.024.667	3,77
Casinos	183.594.085	0,3%	1.573.171	116,70
Beneficencia	8.859.826	0,0%	279.317	31,72
Resto de sectores	4.675.594.375	6,8%	47.730.873	97,96
TOTAL	**69.001.279.254**	**100,0%**	**1.387.021.093**	**49,75**

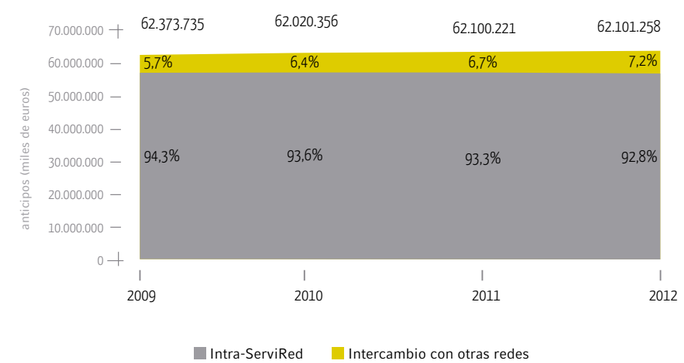
Las transacciones autorizadas on-line se distribuyen por sectores de la forma indicada en la tabla.

Evolución del número de cajeros



Un 59,2% de los cajeros de España forman parte de la red ServiRed

Retiradas de efectivo en cajeros ServiRed



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

Retiradas de efectivo por provincias

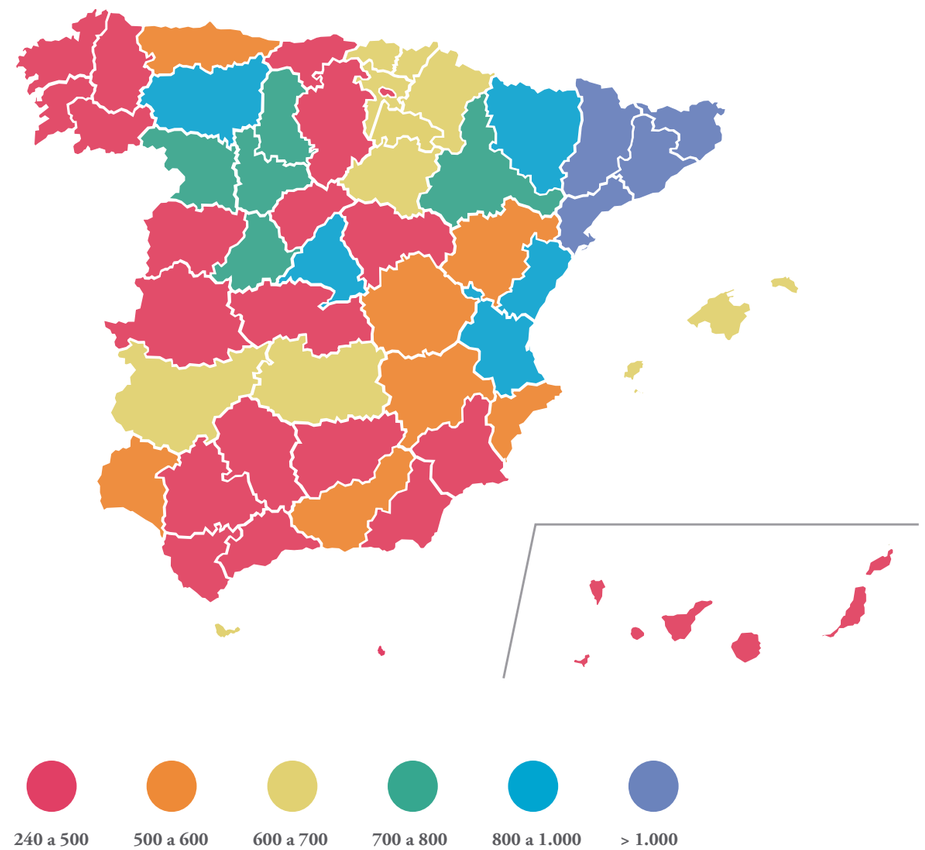
	Operaciones	Cajeros	Nº Operaciones por cajero	Cajeros por millón de habitantes
Álava	3.479.937	211	16.493	654
Albacete	3.050.011	218	13.991	541
Alicante	15.139.369	1.873	8.083	964
Almería	8.470.168	350	24.200	497
Asturias	9.238.658	609	15.170	565
Ávila	2.172.439	131	16.584	765
Badajoz	4.355.425	442	9.854	636
Baleares	10.725.468	721	14.876	644
Barcelona	105.340.327	5.895	17.869	1.062
Burgos	1.919.716	275	6.981	733
Cáceres	1.609.067	155	10.381	375
Cádiz	8.378.090	672	12.467	540
Cantabria	3.676.282	210	17.506	354
Castellón	8.129.125	568	14.312	940
Ceuta	1.204.086	54	22.298	643
Ciudad Real	3.889.945	337	11.543	636
Córdoba	3.679.099	361	10.191	449
Coruña, La	6.073.884	320	18.981	280
Cuenca	1.306.278	111	11.768	509
Gerona	12.041.680	770	15.639	1.011
Granada	7.572.915	502	15.085	544
Guadalajara	1.266.975	142	8.922	547
Guipúzcoa	8.355.294	445	18.776	625
Huelva	3.695.544	380	9.725	727
Huesca	1.472.634	136	10.828	598
Jaén	3.258.189	328	9.934	489
León	6.182.787	399	15.496	807
Lérida	5.816.230	452	12.868	1.020
Lugo	1.480.479	114	12.987	327
Madrid	100.130.637	5.920	16.914	911
Málaga	12.146.440	780	15.572	475
Melilla	790.077	27	29.262	334
Murcia	11.275.391	985	11.447	668
Navarra	6.702.893	733	9.144	1.137
Orense	1.238.698	81	15.293	245
Palencia	1.764.136	127	13.891	744
Palmas, Las	9.002.820	833	10.808	757
Pontevedra	4.757.838	260	18.299	271
Rioja, La	2.031.968	287	7.080	887
Salamanca	2.102.449	160	13.140	456
Segovia	1.292.884	166	7.788	1.014
Sevilla	12.255.357	1.273	9.627	657
Soria	831.212	61	13.626	645
Tarragona	12.653.622	852	14.852	1.046
Tenerife	7.778.468	826	9.417	812
Teruel	682.525	71	9.613	494
Toledo	3.966.529	347	11.431	488
Valencia	33.041.107	2.529	13.065	980
Valladolid	5.950.718	407	14.621	762
Vizcaya	11.672.865	737	15.838	636
Zamora	1.929.417	151	12.778	788
Zaragoza	5.585.425	467	11.960	477
Total	**502.563.577**	**35.261**	**14.253**	**746**

Navarra es la provincia con más cajeros ServiRed por habitante

Hay un cajero ServiRed por cada 1.340 habitantes

Hay más de 35.200 cajeros distribuidos por toda España

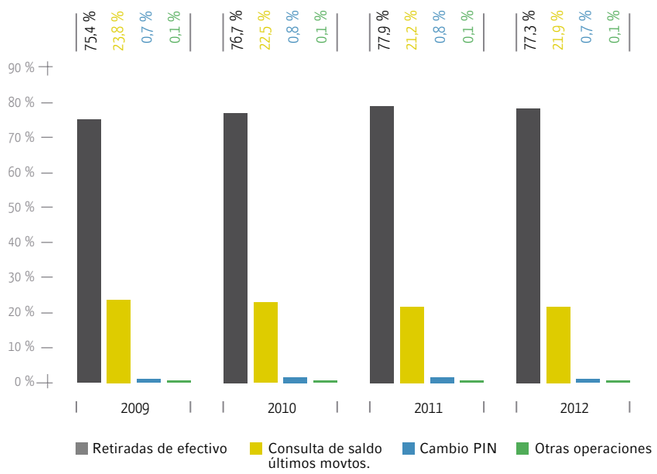
Cajeros por millón de habitantes

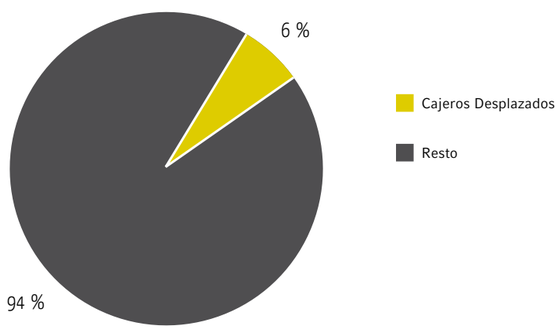


Distribución geográfica de los cajeros

Poblaciones	Cajeros	Cajeros s/total	Habitantes s/total
>500.000	8.102	23,0%	16,1%
>100.001<500.000	8.629	24,5%	23,7%
>50.001<100.000	3.749	10,6%	12,5%
>20.001<50.000	4.408	12,5%	16,0%
<=20.000	10.373	29,4%	31,8%
Total	**35.261**	**100,0%**	**100,0%**

Más de un 29% los cajeros ServiRed se encuentra en poblaciones con menos de 20.000 habitantes





El 6% de los cajeros no están ubicados en oficinas bancarias

3 5C

Las tres facetas de ServiRed...

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

1. ServiRed como esquema doméstico de medios de pago

Funciones de ServiRed como esquema

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

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

Funciones de ServiRed:

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

Representación del colectivo de las Entidades Miembro

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

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

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

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

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

- la certificación de la información requerida en relación con los pagos con tarjeta 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.

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

Funciones de ServiRed:

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

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

Funciones de ServiRed:

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

Prevención del fraude

En 2012 se registra un cambio de tendencia en cuanto a la senda de descenso del fraude que los emisores ServiRed venían siguiendo de manera continuada desde el año 2009.

El ratio de fraude sobre volumen de ventas totales pasa del 0,017% en 2011 al 0,020% en 2012.

El aumento del ratio de fraude sobre volumen de ventas totales en el ejercicio 2012 se debe al incremento de fraude en canales no presenciales internacionales, fundamentalmente vía internet, donde el grueso de las transacciones se realizan habitualmente sin autenticación del titular.

A nivel doméstico se mantienen los ratios de fraude sobre volumen de ventas totales en niveles de mínimos históricos: 0,006%.

El resto de tipologías de fraude asociadas a falsificación, robo y extravio mantienen la línea de descenso iniciada con la migración tecnológica de productos banda magnética a chip EMV.

Datos más relevantes:

	% Fraude/Total Vol. Ventas		% Fraude/Sólo Compras	
	2011	2012	2011	2012
Emisión ServiRed / Adquisición Total	0,017%	0,020%	0,029%	0,035%
Emisión ServiRed / Adquisición Nacional	0,006%	0,006%	0,010%	0,010%
Emisión ServiRed / Adquisición Internacional	0,221%	0,278%	0,229%	0,287%

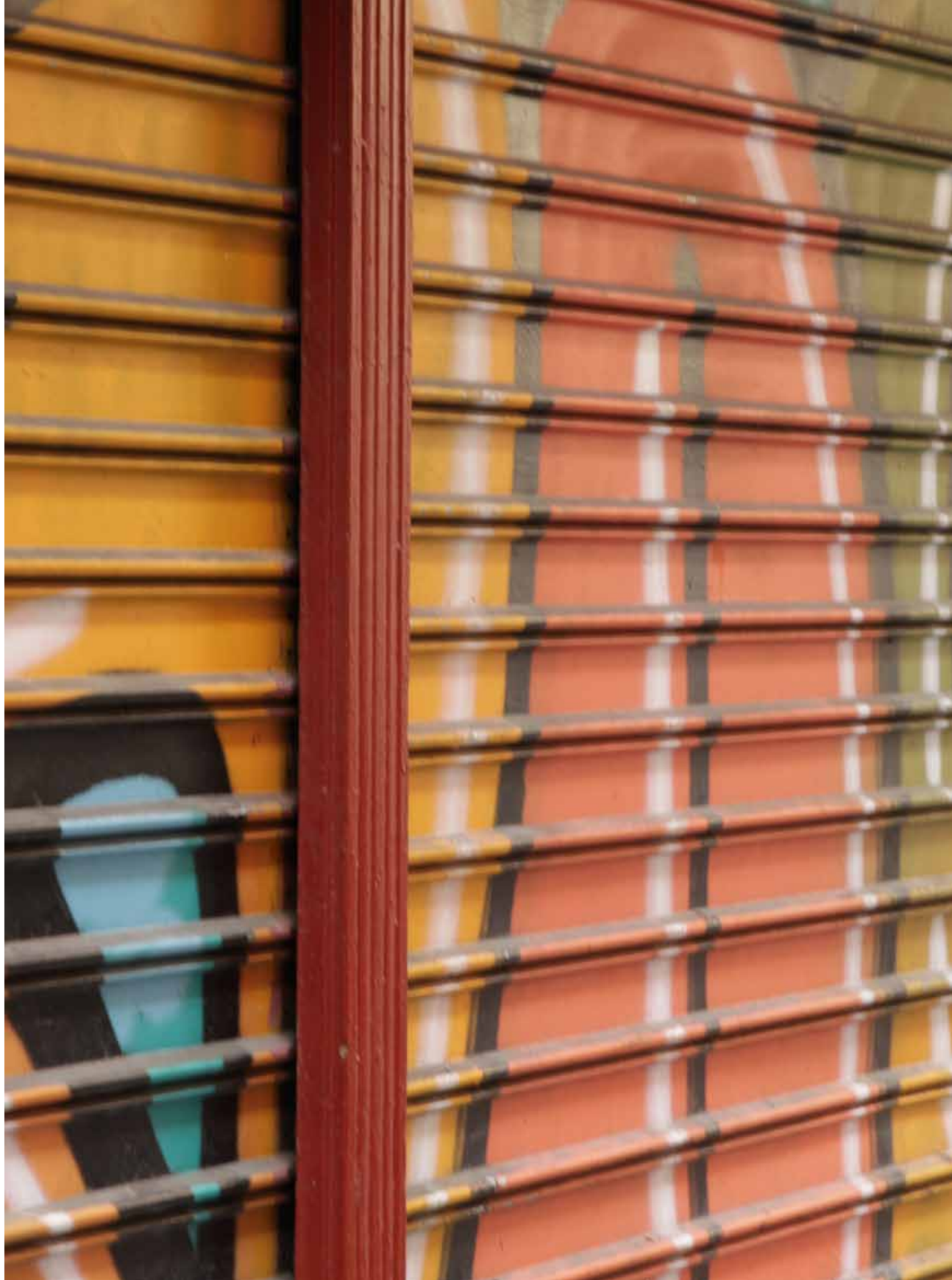
Vertiente emisora:

- El fraude total en 2012 registró un incremento del 17% con respecto a 2011.
- El 91% del fraude correspondió a operaciones de compras de bienes o servicios, distribuyéndose el 25% en comercios nacionales y el 75% en comercios internacionales, registrándose un decremento con relación a 2011 del 4% en comercios nacionales y un incremento del 30% en comercios internacionales.
- En el mercado doméstico, el uso fraudulento en canales no presenciales supuso el 44% del total del fraude confirmado, mientras que en entornos internacionales se situó en el 56%.

Vertiente adquirente:

- El fraude total registró un incremento del 2% con respecto a 2011.
- El 96% del fraude correspondió a operaciones de compras de bienes o servicios, distribuyéndose el 18% con tarjetas nacionales y el 82% con tarjetas internacionales, registrándose un decremento con respecto al año 2011 del 3% con tarjetas nacionales y un incremento del 5% con tarjetas internacionales.

En la globalidad de comercios ServiRed todas las tipologías de fraude registraron descensos significativos con relación a años precedentes, excepto el uso fraudulento en canales no presenciales, que supone el 43% del total del fraude confirmado con tarjetas nacionales y el 54% del total del fraude confirmado con tarjetas internacionales.



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

Funciones de ServiRed:

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

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

Funciones de ServiRed:

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

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

Gestión de la marca

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

La correcta identificación de las tarjetas ServiRed se garantiza mediante su prehomologación. A lo largo de 2012 se tramitaron 584 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.

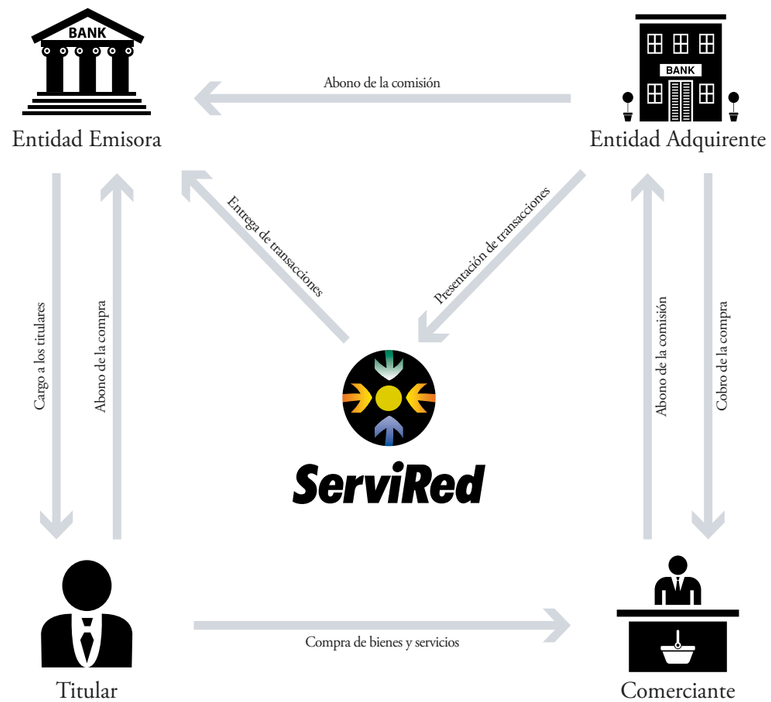
La señalización de los cajeros mediante banderolas o plafones ServiRed es fundamental para dar visibilidad a la marca ServiRed y para facilitar la perfecta identificación y reconocimiento del cajero por parte de los titulares. Para ello, a lo largo de 2012 se realizaron, al igual que en los años anteriores, 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.

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

Funciones de ServiRed:

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

Circuito de compras con tarjeta



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

Funciones de ServiRed:

- Definir KPIs y SLAs para que los sistemas informáticos de las compañías que procesen transacciones ServiRed mantengan los niveles adecuados para garantizar la continuidad del negocio.
- Asegurar el cumplimiento de KPIs y SLAs.

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

Funciones de ServiRed:

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

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

Funciones de ServiRed:

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

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

Funciones de ServiRed:

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

Ventajas del Sistema ServiRed

Titulares
- Seguridad
- Comodidad
- Flexibilidad
- Control de gastos

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

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

Economía y sociedad en general
- Reducción de la economía sumergida
- Reducción de costes asociados a la gestión del efectivo
- Seguridad y eficiencia

Presencia en los comercios

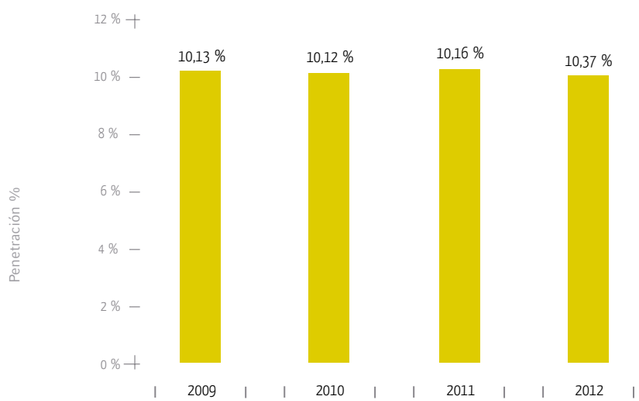
La facturación realizada con tarjetas bancarias en los comercios ServiRed se incrementó en 2012 un 3,1% en relación con el año anterior. Este incremento supuso que en los 767.100 comercios ServiRed se alcanzara una facturación con tarjeta de 69.112 millones de euros.

El importe medio de las compras realizadas en los comercios ServiRed descendió un 0,9%, hasta situarse en los 47,66 euros. Esto supone que, aunque las compras se incrementen (un 4,1% en el número de transacciones), el importe de la compra cada vez es menor, dado que en 2011 también disminuyo 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 52,4%) se efectúo en comercios. Los 1.419 millones de compras supusieron un volumen de 66.830 millones de euros, por lo que el importe medio de cada compra fue de 47,11 euros.

La penetración en el consumo privado de las compras realizadas con tarjetas ServiRed se situó en el 10,37%. En el caso de las compras efectuadas por el conjunto del mercado, el porcentaje se situó en el 17,08%. 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 2011), la media de la Unión Europea se situó en el 26,04%. Reino Unido, por su parte, alcanzó el 51,52% y Francia el 34,19%. 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

Todos los cajeros ServiRed son EMV

A finales de 2012 había 35 millones de tarjetas ServiRed EMV

Avanzando con el chip

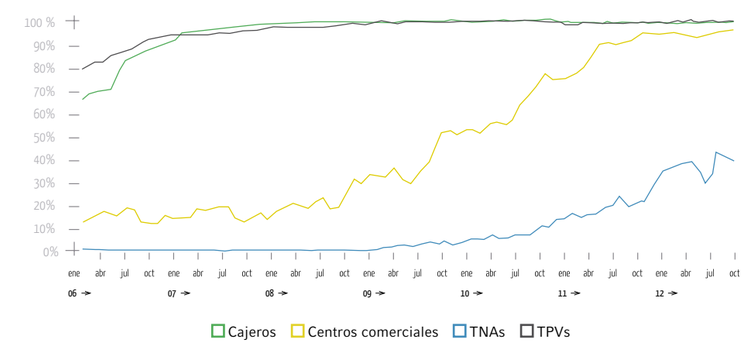
EMV es el estándar acordado por la industria de medios de pago en el ámbito mundial para así garantizar la interoperatividad de las transacciones realizadas con tarjetas chip.

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

A finales del año 2012 el 100% de los cajeros y el 99% de los terminales punto de venta eran ya EMV. 2012 se cerró, por otra parte, con 35 millones de tarjetas ServiRed con chip, lo que supone un 94% del total.

A los altos porcentajes de migración del parque adquirente referidos a cajeros y TPV se han sumado el importante impulso experimentado por los centros comerciales y por los terminales no atendidos. Esto ha supuesto que se haya producido una muy elevada cobertura de la emisión EMV europea, tal y como se puede apreciar en el gráfico incluido a continuación.

Cobertura de la emisión EMV EU por entorno de adquirencia



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

Presencia en los comercios

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, de los comercios y de los cajeros ServiRed.

Las entidades ServiRed cuentan con 32,9 millones de tarjetas ServiRed/Visa

Resumen de los datos de actividad

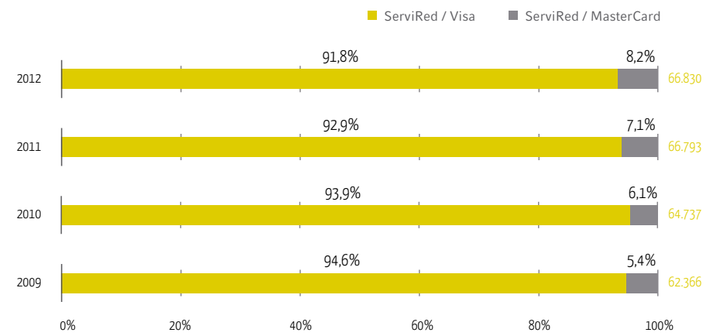
Tarjetas ServiRed/Visa

Los 32,9 millones de tarjetas ServiRed/Visa representan un 86,4% del total de las tarjetas emitidas por los miembros de ServiRed. Con ellas se realizaron compras por valor de 61.336 millones de euros, lo que supone un 91,8% del total de las compras abonadas con tarjetas ServiRed (frente al 92,9% alcanzado en 2011).

A finales de 2012 había 15,2 millones de tarjetas ServiRed/Visa Clásica. Con ellas se realizaron compras por valor de 27.728 millones de euros, que representan un 45,2% de las compras efectuadas con tarjetas ServiRed/Visa, 30 puntos básicos menos que el año anterior. A pesar de este descenso, ServiRed/Visa Clásica siendo la tarjeta más relevante en cuanto a volumen de compras y plásticos emitidos.

Un 53,4% de las compras realizadas con tarjetas ServiRed/Visa en 2012 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 1,3%, frente al decremento del 3,2% registrado por las tarjetas de crédito ServiRed/Visa.

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



Tarjetas ServiRed/MasterCard

En 2012 se abonaron 109 millones de compras con tarjetas ServiRed/MasterCard por un valor de 5.494 millones de euros. Este importe es un 15,7% superior al alcanzado el año anterior.

Dentro de los productos ServiRed/MasterCard destaca ServiRed/MasterCard Estándar, con 3 millones de tarjetas emitidas. Sirvió para abonar compras por un importe total de 3.278 millones de euros, 17,8% más que en 2011.

Un 89,6% de las compras realizadas con tarjetas ServiRed/MasterCard corresponde a tarjetas de crédito, porcentaje similar al 89,9% de 2011.

Campañas publicitarias

ServiRed participó en 2012 en la planificación y desarrollo de la campaña Visa que, como en ocasiones anteriores, tenía el objetivo fundamental de incrementar el uso de las tarjetas en compras aprovechando el patrocinio de Visa de las Olimpiadas.

El plan de medios de la campaña se centró en dos oleadas. Una primera durante marzo y abril y la segunda en julio y agosto, coincidiendo con los de la celebración de Juegos Olímpicos en Londres. En ambos casos los medios utilizados fueron televisión, exteriores e internet, si bien en la primera ola se reforzó el plan de medios con una presencia en las salas de cine.

Las entidades financieras realizaron promociones individuales haciendo uso de materiales de comunicación basados en elementos comunes de la creatividad, en la que aparecía el velocista Usain Bolt.

3. ServiRed como sociedad mercantil

Advantis

ServiRed comercializa Advantis, una familia de productos y servicios basados en los estándares internacionales para tecnología chip, EMV, que suministra toda la infraestructura necesaria para el procesamiento de una transacción financiera con tarjeta inteligente multiaplicación.

Algunas de las ventajas más destacadas que ofrece Advantis son:

- compatibilidad con diferentes proveedores de tarjetas que proporcionan a los clientes una mayor posibilidad de elección;
- fiabilidad, seguridad y rapidez de la arquitectura del sistema, con reducción del tiempo y del coste de las transacciones al operar en modo off -line;
- mínimo riesgo de falsificación gracias a la combinación de los métodos de autenticación en modo on/off -line;
- multiaplicación, ya que se puede disponer de una única tecnología con independencia de la aplicación financiera requerida;
- múltiples perfiles, ya que puede ser parametrizado en función del titular y de las necesidades del emisor;
- soluciones de soporte que facilitan y agilizan el proceso de emisión de tarjetas;
- versatilidad de la capacidad de memoria, gracias a la amplia gama de máscaras, con diferentes capacidades, en función de las necesidades;

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

Informe de auditoría

Auditado por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

pwc

INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES

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

Hemos auditado las cuentas anuales de ServiRed, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A., que comprenden el balance de situación al 31 de diciembre de 2012, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha. Los Administradores son responsables de la formulación de las cuentas anuales de la Sociedad, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable a la Sociedad (que se identifica en la Nota 2 de la memoria adjunta) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, que requiere el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales y la evaluación de si su presentación, los principios y criterios contables utilizados y las estimaciones realizadas, están de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.

En nuestra opinión, las cuentas anuales del ejercicio 2012 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 2012, así como de los resultados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

El informe de gestión adjunto del ejercicio 2012 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 2012. 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.

José Ángel Díez Ruiz de Azúa
Socio - Auditor de Cuentas

21 de marzo de 2013

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

Miembro ejerciente:
PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Año 2013 Nº 01/13/08404

COPIA GRATUITA

Este informe está sujeto a la tasa aplicable establecida en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre.

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

Información financiera

Balance de Situación

Auditado por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

ACTIVO	2012	2011
ACTIVO NO CORRIENTE	**3.715.090,32 €**	**3.923.186,45 €**
Inmovilizado intangible	**49.909,79 €**	**6.148,21 €**
Patentes, licencias, marcas y similares	0,00 €	0,00 €
Aplicaciones informáticas	49.909,79 €	6.148,21 €
Inmovilizado material	**2.466.612,42 €**	**2.678.236,77 €**
Terrenos y construcciones	1.838.726,56 €	1.875.304,37 €
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	627.885,86 €	802.932,40 €
Inversiones empresas del grupo y asociadas LP	**282.470,00 €**	**282.470,00 €**
Instrumentos de patrimonio	282.470,00 €	282.470,00 €
Inversiones financieras a largo plazo	**368.141,37 €**	**357.692,54 €**
Instrumentos de patrimonio	10,00 €	10,00 €
Créditos al personal	325.898,32 €	263.382,04 €
Valores respresentativos de deuda	0,00 €	51.992,80 €
Otros activos financieros	42.233,05 €	42.307,70 €
Activos por impuesto diferido	**547.956,74 €**	**598.638,93 €**
Valores respresentativos de deuda	547.956,74 €	598.638,93 €
ACTIVO CORRIENTE	**66.974.815,14 €**	**61.995.948,25 €**
Existencias	**97.871,68 €**	**92.259,05 €**
Comerciales	97.871,68 €	92.259,05 €
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	**6.751.282,57 €**	**5.268.788,19 €**
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	2.009.801,45 €	1.973.703,71 €
Clientes, empresas del grupo y asociadas	0,00 €	395,83 €
Deudores varios	647.742,39 €	268.666,76 €
Personal	35.648,83 €	38.302,94 €
Activos por impuesto corriente	2.378.790,26 €	1.671.242,83 €
Otros creditos con las Administraciones Publicas	1.676.449,64 €	1.314.076,12 €
Anticipo de proveedores	2.850,00 €	2.400,00 €
Inversiones financieras a corto plazo	**19.394.888,25 €**	**28.370.674,96 €**
Instrumentos de patrimonio	17.349.330,34 €	16.917.490,55 €
Créditos a terceros	27.358,05 €	18.486,37 €
Valores respresentativos de deuda	17.787,36 €	0,00 €
Otros activos financieros	2.000.412,50 €	11.434.698,04 €
Periodificaciones a corto plazo	**12.386,02 €**	**17.225,26 €**
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	**40.718.386,62 €**	**28.247.000,79 €**
Tesorería	40.718.386,62 €	28.247.000,79 €
TOTAL ACTIVO	**70.689.905,46 €**	**65.919.134,70 €**

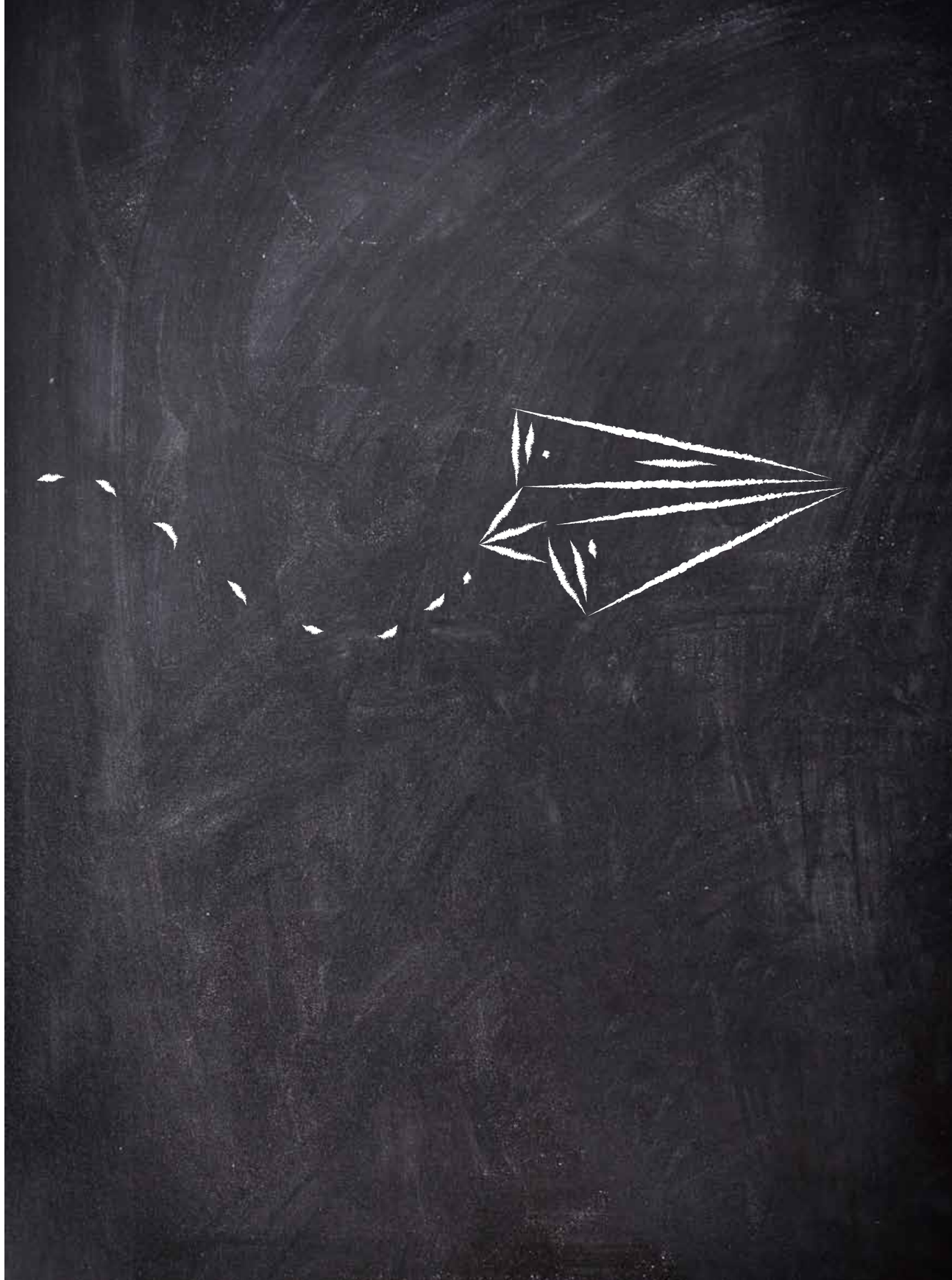
PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2012	2011
PATRIMONIO NETO	**31.542.153,81 €**	**33.029.582,58 €**
Fondos Propios	**29.427.583,07 €**	**31.199.802,80 €**
Capital escriturado	**16.371.783,35 €**	**16.371.783,35 €**
Reservas	**9.572.287,69 €**	**9.572.287,69 €**
Legal y estatutarias	3.590.426,03 €	3.590.426,03 €
Otras reservas	5.981.861,66 €	5.981.861,66 €
Acciones y participaciones en patrimonio propias	**(187,57)€**	**(187,57)€**
Resultados del ejercicio	**3.483.699,60 €**	**5.255.919,33 €**
Ajustes por cambios de valor	**2.114.570,74 €**	**1.829.779,78 €**
Activos financieros disponibles para venta	2.114.570,74 €	1.829.779,78 €
PASIVO NO CORRIENTE	**3.704.803,14 €**	**3.553.990,59 €**
Provisiones a largo plazo	**2.459.924,24 €**	**2.434.933,30 €**
Obligaciones por prestaciones a LP al personal	523.736,27 €	498.745,33 €
Otras provisiones	1.936.187,97 €	1.936.187,97 €
Pasivos por impuesto diferido	**1.244.878,90 €**	**1.119.057,29 €**
PASIVO CORRIENTE	**35.442.948,51 €**	**29.335.561,53 €**
Deudas a corto plazo	**747.921,01 €**	**37.360,36 €**
Otros pasivos financieros	747.921,01 €	37.360,36 €
Acreedores comerciales y otras ctas a pagar	**34.695.027,50 €**	**29.298.201,17 €**
Proveedores	11.162.831,18 €	13.702.498,12 €
Acreedores varios	23.041.513,09 €	15.184.001,05 €
Personal (remuneraciones pendientes de pago)	268.311,85 €	202.234,41 €
Otras deudas con Administraciones Públicas	222.371,38 €	209.467,59 €
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	**70.689.905,46 €**	**65.919.134,70 €**

CAL. I/II
FRESON
CALIBRE:
25mm/y +
2 Kg.

Cuenta de Pérdidas y Ganancias

Auditada por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

	2012	2011
OPERACIONES CONTINUADAS		
IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS	19.894.320,03 €	20.658.093,94 €
Ventas	16.814,61 €	43.704,37 €
Prestaciones de Servicios	19.877.505,42 €	20.614.389,57 €
APROVISIONAMIENTOS	19.466,70 €	29.883,84 €
Consumo de mercaderías	18.064,73 €	26.079,75 €
Consumo de materias primas y otras materias consumibles	1.401,97 €	3.804,09 €
OTROS INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	12.563.676,46 €	13.397.976,36 €
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	12.563.676,46 €	13.397.976,36 €
GASTOS DE PERSONAL	2.428.188,31 €	3.686.318,48 €
Sueldos, salarios y asimilados	1.945.138,96 €	3.235.031,92 €
Cargas sociales	483.049,35 €	451.286,56 €
OTROS GASTOS DE EXPLOTACIÓN	26.031.329,47 €	25.745.934,28 €
Servicios exteriores	25.647.903,69 €	25.959.455,94 €
Tributos	383.425,78 €	(213.521,66)€
AMORTIZACIÓN DEL INMOVILIZADO	199.942,26 €	209.020,26 €
DETERIORO Y RDOS. POR ENAJENACIONES DEL INMOVILIZADO	(1.900,27)€	0,00 €
RESULTADOS EXCEPCIONALES	18.750,00 €	0,00 €
Ingresos Excepcionales	18.750,00 €	0,00 €
RDOS. EXPLOTACIÓN	**3.795.919,48 €**	**4.384.913,44 €**
INGRESOS FINANCIEROS	260.560,89 €	910.339,74 €
De participaciones en instrumentos de patrimonio	6.879,00 €	8.874,00 €
De valores negociables y otros instrumentos financieros	253.681,89 €	901.465,74 €
GASTOS FINANCIEROS	254.754,22 €	205.488,15 €
Por deudas con terceros	254.754,22 €	205.488,15 €
DIFERENCIAS DE CAMBIO	(4.966,21)€	5.854,56 €
DETERIORO Y RDOS. POR ENAJENACIONES DE INSTRUM. FINANCIEROS	(8.209,92)€	(16.007,20)€
Deterioros y pérdidas	(8.209,92)€	(16.007,20)€
RESULTADO FINANCIERO	**(7.369,46)€**	**694.698,95 €**
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	**3.788.550,02 €**	**5.079.612,39 €**
Impuestos sobre beneficios	304.850,42 €	(157.394,49)€
RDOS. EJER. PROCEDENTE DE OP. CONTINUADAS	**3.483.699,60 €**	**5.237.006,88 €**
RESULTADO DEL EJERCICIO	**3.483.699,60 €**	**5.237.006,88 €**



ServiRed