

HACIA UN MERCADO EUROPEO DE PAGOS CON TARJETA INTEGRADO

ARTÍCULOS

Hacia un mercado europeo de pagos con tarjeta integrado

Durante la pasada década, la integración del mercado europeo de pequeños pagos realizados con instrumentos distintos del efectivo ha sido una importante prioridad para los proveedores de servicios de pago, los reguladores y los bancos centrales. Este proceso de integración se centra principalmente en las transferencias, los adeudos directos y los pagos con tarjeta, que son, sin contar el efectivo, los instrumentos de pago más utilizados habitualmente en Europa. En el ámbito de las tarjetas de pago, en particular, todavía es necesario realizar un esfuerzo considerable para conseguir un mercado europeo integrado. En este artículo se presenta un análisis del mercado y de los principios y las características económicas de los pagos con tarjeta, y se identifican las áreas más problemáticas que deben abordarse para lograr el objetivo final de asegurar que cualquier tarjeta pueda utilizarse en cualquier terminal de la zona del euro. Aunque el artículo se ocupa fundamentalmente de los pagos con tarjeta (y especialmente de los realizados con tarjeta de débito en el punto de venta), termina con una breve reflexión sobre el futuro de estos pagos en un mundo cada vez más «electrónico y móvil».

I INTRODUCCIÓN

Tras la introducción con éxito del efectivo en euros en 2002, la integración del mercado europeo de pagos al por menor realizados con instrumentos distintos del efectivo se ha considerado el siguiente paso lógico en la integración financiera. Este proyecto se conoce generalmente como Zona Única

de Pagos en Euros (SEPA, en sus siglas en inglés). La SEPA se sustenta en tres pilares principales, que son los instrumentos de pago distintos del efectivo más utilizados habitualmente¹ en Europa, es decir, transferencias, adeudos directos y pagos con tarjeta (véase gráfico 1).

Aunque los progresos realizados hacia el establecimiento de las transferencias y los adeudos directos SEPA² son alentadores y se verán reforzados por los plazos límite fijados por los reguladores para migrar de los tradicionales sistemas nacionales a los nuevos formatos europeos³, todavía es necesario realizar un esfuerzo considerable para lograr un mercado europeo de pagos con tarjeta integrado. La complejidad técnica del mercado de pagos con tarjeta, de la que los consumidores no suelen ser conscientes, y el elevado número de participantes involucrados hacen que la creación de la SEPA para las tarjetas sea un verdadero reto. Como consecuencia del predominio de los pagos con tarjeta, que, después del efectivo,

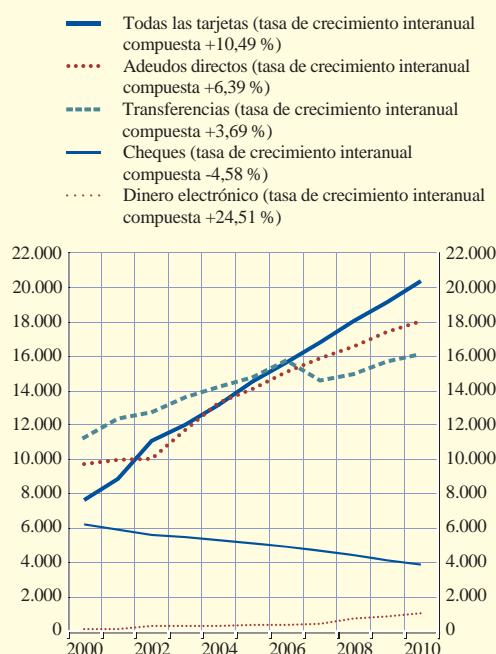
1 Un instrumento de pago es una herramienta o un conjunto de procedimientos que permiten la transferencia de fondos de un ordenante a un beneficiario. Véase el documento «Glossary of terms related to payment, clearing and settlement systems», BCE, 2009, disponible en <http://www.ecb.int/pub/pdf/other/glossaryrelatedtopaymentclearingandsettlementsystems.pdf>.

2 Los instrumentos de pago son un conjunto de normas, prácticas y estándares interbancarios necesarios para el funcionamiento de los servicios de pago. Véase el documento «Glossary of terms related to payment, clearing and settlement systems», ibid.

3 Para respaldar la migración a las transferencias y los adeudos directos SEPA, en diciembre de 2011, los Estados miembros de la UE y el Parlamento Europeo fijaron el 1 de febrero de 2014 como fecha límite para la migración de los tradicionales instrumentos de transferencias y adeudos directos a los formatos SEPA.

Gráfico 1 Utilización de instrumentos de pago en la zona del euro

(millones de operaciones)



Fuente: Statistical Data Warehouse, BCE.

ocupan el segundo lugar como medio de pago más utilizado en el punto de venta, los reguladores, las autoridades de defensa de la competencia y el Eurosistema están muy interesados en este proceso de integración.

Una clasificación habitualmente utilizada en relación con los pagos con tarjeta se basa en el momento del cargo. En el caso de las tarjetas de prepago, el titular de la tarjeta debe disponer de cierta cantidad de fondos antes de poder usarla (modelo de «pago anticipado»). Las tarjetas de débito permiten a sus titulares efectuar compras y/o retirar efectivo, adeudándose el importe de estas operaciones inmediatamente en sus cuentas (modelo de «pago en el momento»). Por último, las tarjetas de crédito permiten a sus titulares realizar compras y/o retirar efectivo hasta un límite previamente acordado (modelo de «pago aplazado»). El crédito otorgado puede liquidarse en su totalidad al final de un período determinado (fundamentalmente una tarjeta de débito diferido) o de manera parcial, en cuyo caso el saldo constituye una forma de crédito por el que se suelen abonar intereses (una tarjeta de crédito de pago aplazado). Con frecuencia, las marcas de tarjetas de crédito diferencian entre tarjetas básicas y tarjetas más exclusivas (oro, platino, etc.), así como tarjetas de empresa.

En este artículo se describen las características más importantes del proyecto SEPA y el mandato del Eurosistema en el ámbito de los pequeños pagos. El artículo se centra en las diferencias observadas en los distintos países en lo que respecta al uso de tarjetas de pago, presenta a las principales partes involucradas en los pagos con tarjeta, así como de qué forma interactúan, y analiza la importancia económica de estos pagos. Además, se identifican los retos que deben superarse en el camino hacia un mercado europeo de pagos con tarjeta integrado. Aunque el artículo se ocupa fundamentalmente de los denominados «pagos por proximidad» (esto es, pagos realizados en el punto de venta; por ejemplo, en el comercio de la esquina), la imagen estaría incompleta si no se tuviera en cuenta la creciente importancia de las tecnologías de la información y la comunicación (es decir, Internet y

la tecnología de comunicación por móvil) modernas. En las conclusiones se examinan las perspectivas futuras, con algunos avances que, hasta cierto punto, ya son realidad.

2 LA INTEGRACIÓN DEL MERCADO DE PEQUEÑOS PAGOS EN EUROS Y LAS COMPETENCIAS DEL EUROSISTEMA

El Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea constituye la base jurídica de las competencias del Eurosistema en el ámbito de los sistemas de pago y liquidación. De conformidad con el Tratado, una de las funciones básicas del Sistema Europeo de Bancos Centrales (SEBC) es «promover el buen funcionamiento de los sistemas de pago». Esta disposición queda reflejada en el Protocolo sobre los Estatutos del Sistema Europeo de Bancos Centrales y del Banco Central Europeo («los Estatutos del SEBC»). El artículo 22 de los Estatutos dispone que «el BCE y los bancos centrales nacionales podrán proporcionar medios, y el BCE dictar reglamentos, destinados a garantizar unos sistemas de compensación y liquidación eficientes y sólidos dentro de la Unión, así como con otros países». Para cumplir su mandato legal y estatutario en el área de pagos, el Eurosistema actúa como operador, se encarga de su vigilancia y realiza labores de impulso y promoción.

Como operador, el Eurosistema proporciona medios para la liquidación de pagos en euros en dinero de banco central y para la entrega transfronteriza de activos de garantía en las operaciones de política monetaria y en las operaciones de crédito intradía del Eurosistema.

En su faceta de vigilancia, el Eurosistema realiza un seguimiento de los sistemas de pago y de los sistemas de compensación y liquidación de valores que operan en euros, evalúa el cumplimiento de los objetivos de seguridad y eficiencia por parte de estos sistemas y, en caso necesario, propone cambios. La función de vigilancia del Eurosistema también se extiende a los instrumentos de pago, incluidas las tarjetas, ya que forman parte integral de los sistemas de pago.

Como promotor, el Eurosystema trata de contribuir a la eficiencia y la seguridad de los mecanismos existentes en el mercado para la realización de pagos, su compensación y liquidación. En el marco de esta función, el Eurosystema promueve el desarrollo de un mercado europeo eficiente e integrado de pequeños pagos para transferencias, adeudos directos y pagos con tarjeta, al que generalmente suele aludirse como la Zona Única de Pagos en Euros (SEPA)⁴.

La SEPA tiene por objeto crear un mercado único de pequeños pagos en euros superando los obstáculos técnicos, legales y de mercado que subsisten desde el período anterior a la introducción de la moneda única. Esto permitirá que los clientes realicen pagos en euros en toda Europa con la misma facilidad, seguridad y eficiencia que en sus propios países. Cuando la SEPA se haya completado, dejará de haber diferencias entre pagos nacionales y transfronterizos en euros. La SEPA no solo cubre la zona del euro, sino toda la Unión Europea e Islandia, Liechtenstein, Mónaco, Noruega y Suiza, lo que significa que países fuera de la zona del euro serán también comunidades SEPA, adoptando los estándares y las prácticas de la SEPA para sus pagos en euros. Por tanto, la SEPA es una pieza clave en el establecimiento de un mercado único de servicios de pago en Europa.

El Consejo Europeo de Pagos, que es el órgano de coordinación y de adopción de decisiones del sector bancario europeo en el ámbito de pagos, ha desarrollado nuevos instrumentos de pago europeos para las transferencias y los adeudos directos que se describen en sus respectivas normas de funcionamiento. En cuanto a los pagos con tarjeta, el Consejo ha establecido un marco, que es menos vinculante que una norma, con los requisitos que debe satisfacer el sector para cumplir los objetivos de la SEPA.

Un rasgo común de los instrumentos de pago SEPA es la necesidad de separar claramente la gestión de los instrumentos y las infraestructuras que procesan los pagos. Además de crear nuevos instrumentos de pago, la SEPA también tiene por objeto armonizar el manejo del efectivo. En este

contexto se utiliza el término Zona Única de Efectivo en Euros (SECA, en sus siglas en inglés).

Aunque los progresos realizados en las transferencias y los adeudos directos SEPA ofrecen motivos para albergar optimismo, la evolución en el ámbito de los pagos con tarjeta en Europa no ha estado a la altura de las expectativas. Los emisores, los adquirentes, las redes y los procesadores de tarjetas (véase sección 4) tendrán que cumplir el conjunto de principios de alto nivel para pagos con tarjeta elaborados por el Consejo Europeo de Pagos. Estos principios tratan de asegurar que:

- Los titulares de tarjetas puedan pagar con una tarjeta en toda la zona del euro (con la única limitación de la aceptación de la marca por parte de los comerciantes).
- Los comerciantes puedan aceptar todas las tarjetas que cumplan los requisitos de la SEPA a través de un solo terminal.
- Para mayor seguridad, las tarjetas y los terminales se basen en tecnología de chip y PIN⁵, en lugar de en tecnología de banda magnética.
- Los procesadores de pagos con tarjeta puedan competir entre sí y ofrecer sus servicios en toda la zona del euro, lo que hará que el mercado de procesamiento de estos pagos sea más competitivo, fiable y eficiente en términos de costes.

Estos objetivos de alto nivel son acordes, en gran medida, con la política del Eurosystema en el ámbito de los pagos con tarjeta, pero todavía quedan por alcanzar metas importantes antes de que los objetivos se hagan realidad y los clientes puedan beneficiarse de la SEPA también en el área de los pagos con tarjeta.

4 Para información más detallada sobre el proyecto SEPA, véase <http://www.sepa.eu>

5 El número de identificación personal (PIN) es un código numérico personal y confidencial que el usuario de un instrumento de pago puede tener que utilizar para verificar su identidad. En las operaciones electrónicas se considera equivalente a una firma. Véase el documento «Glossary of terms related to payment, clearing and settlement systems», *op. cit.*

3 DIFERENCIAS ENTRE PAÍSES EN EL USO DE TARJETAS DE PAGO

Las tarjetas son el instrumento de pago distinto del efectivo más utilizado en la Unión Europea y, aunque el efectivo sigue predominando en términos de número de pagos en el punto de venta en Europa, las tarjetas de débito han ido ganando terreno y están adquiriendo una relevancia creciente en las operaciones cotidianas. Según Capgemini⁶, la zona del euro es la segunda mayor área de pagos del mundo en términos de uso de instrumentos distintos del efectivo (con el 21 % del volumen total de pagos en 2009, tras Estados Unidos, con el 40%). Como se muestra en el gráfico 1, en el período 2000-2010, el instrumento de pago distinto del efectivo con el mayor crecimiento absoluto en la zona del euro fueron las tarjetas de pago, con alrededor de un 10 % anual. Con más de 20.000 millones

de pagos en 2010, las tarjetas se han convertido en el instrumento de pago distinto del efectivo más extensamente empleado en Europa⁷. Concretamente, el número de pagos con tarjeta de débito supera con creces el de pagos con tarjeta de crédito y con tarjeta de débito diferido, como se aprecia en el gráfico 2.

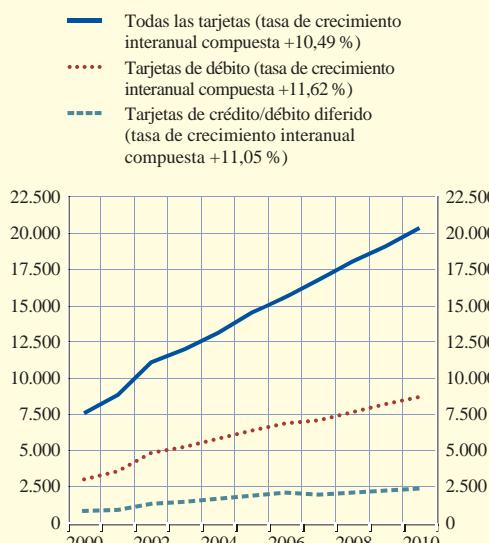
Aunque esta tendencia general se observa en toda la Unión Europea, el punto de partida varía ampliamente de un país a otro, debido a diferencias en las infraestructuras de mercado nacionales, en los hábitos de pagos y en las preferencias de los clientes.

Como se muestra en el gráfico 3, los países de la zona del euro en los que más se usan las tarjetas son Finlandia, Estonia, Países Bajos y Luxemburgo. Por contra, en Grecia e Italia la tarjeta es menos popular, registrando los menores aumentos en el número de operaciones de pago con tarjeta per cápita durante el período considerado. El mayor crecimiento de la utilización de tarjetas se ha producido en Estonia, Eslovaquia, Países Bajos, Luxemburgo y Malta. Se ha de observar que, junto con los Países Bajos y Luxemburgo, los países que han adoptado el euro más recientemente han registrado tasas de crecimiento de la utilización de tarjetas relativamente elevadas.

Desde los años sesenta hasta principios de la década de 1990 se realizaron relativamente pocos estudios sobre el comportamiento de los consumidores en el ámbito de pagos. La mayor parte eran meramente descriptivos y se centraban en el uso de tarjetas de crédito⁸. Desde entonces, el entorno de los instrumentos de pago ha cambiado considerablemente: la utilización de cheques ha descendido sustancialmente y, como consecuencia de la introducción de terminales electrónicos en los puntos de venta y de los avances en el

Gráfico 2 Comparación de las operaciones con tarjeta de débito y con tarjeta de crédito y débito diferido en la zona del euro

(millones de operaciones)



Fuente: Statistical Data Warehouse, BCE.

Notas: El gráfico muestra una diferencia positiva entre el número de operaciones con tarjeta y la suma total de todos los subgrupos, detallada por tipo de tarjeta, es decir, tarjetas de crédito/débito diferido y tarjetas de débito. En otras palabras, la «suma de los componentes» no equivale al «total» en todos los casos. El motivo es que aunque todos los países proporcionan datos sobre totales, no todos facilitan datos sobre los subgrupos. La diferencia relativamente acusada se debe fundamentalmente a los datos de Francia, respecto de los que no se proporciona detalle.

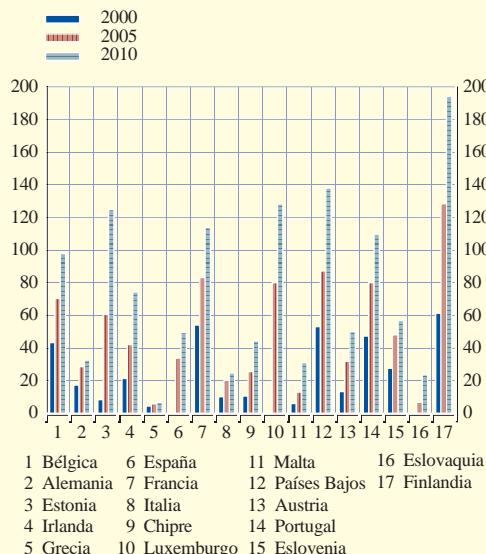
6 World Payments Report 2011, Capgemini, p. 10.

7 En 2010 se realizaron 20.355 mm de operaciones con tarjeta en la zona del euro.

8 Para un análisis de los primeros estudios sobre hábitos en materia de pagos, véase R. A. Feinberg, «Credit Cards as Spending Facilitating Stimuli – A Conditioning Interpretation», *Journal of Consumer Research*, 13, 1986, n.º 3, S. 348-56, disponible en <http://www.jstor.org/stable/2489426>.

Gráfico 3 Número de operaciones de pago con tarjeta per cápita en la zona del euro

(número de operaciones per cápita)



Fuente: Statistical Data Warehouse, BCE.

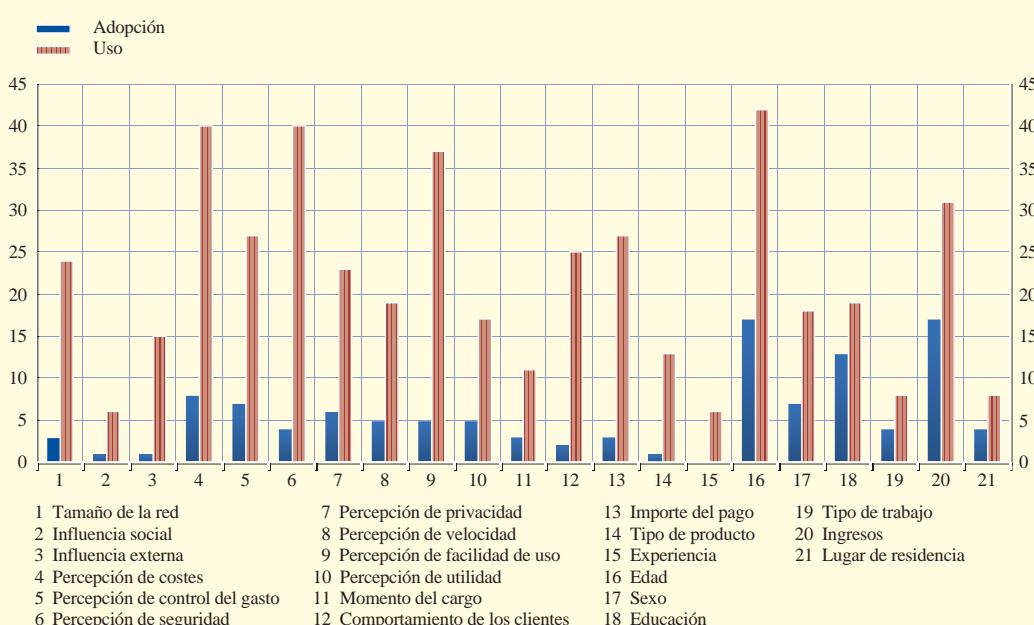
Nota: No se dispone de datos de España, Luxemburgo y Eslovaquia correspondientes al año 2000.

ámbito de las telecomunicaciones, los pagos con tarjeta han pasado a ser mucho más rápidos y seguros.

Esta evolución se vio impulsada, en gran medida, por el éxito de las tarjetas de débito, que suscitó un aumento de los trabajos de investigación en el ámbito de los instrumentos de pago. Desde mediados de la década de 1990 se han llevado a cabo más de 100 estudios empíricos en todo el mundo con el fin de identificar los factores que influyen en la adopción (es decir, en la decisión de adquirir o de utilizar por primera vez un instrumento de pago determinado) y en el uso habitual de diversos instrumentos de pago. Aunque las variables identificadas parecen ser diferentes en función de las circunstancias del pago y de las características sociodemográficas de los participantes en las encuestas, los costes, la seguridad y la percepción de facilidad de uso se mencionan como los factores más importantes.

Gráfico 4 Metanálisis de 130 estudios empíricos sobre los factores que influyen en la aceptación y el uso de instrumentos de pago

Eje de abscisas: factores
Eje de ordenadas: encuestas en las que se mencionaron los factores dados



Fuente: Cálculos del BCE.

4 PARTES IMPlicadas en los pagos con tarjeta y tipos de tarjetas de pago

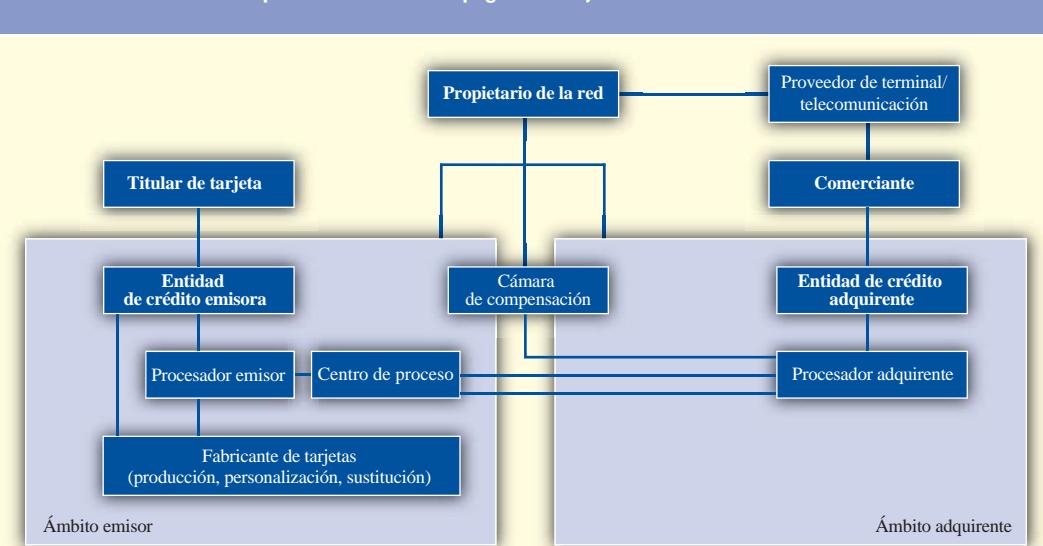
En los pagos con tarjeta en el punto de venta participan diversos agentes económicos. Los más obvios son el titular de la tarjeta (pagador) y el comerciante que acepta un pago con tarjeta (beneficiario). El titular obtiene la tarjeta de la entidad emisora, mientras que el comerciante tiene un contrato con la entidad adquirente. Las entidades emisoras y adquirentes suelen ser entidades de crédito. La institución que desarrolla los mecanismos técnicos y los acuerdos comerciales necesarios para prestar servicio a una o varias marcas de tarjetas y que fija la organización, las normas y los procesos necesarios para que las marcas de tarjetas funcionen se denomina «red de tarjetas». Si la entidad emisora y/o la adquirente no realizan el procesamiento técnico de los pagos con tarjeta en la propia entidad, lo suelen efectuar entidades de procesamiento especializadas, que con frecuencia son propiedad de las redes de tarjetas. Un procesador que actúe por cuenta del emisor abre y gestiona la cuenta del titular, registra las operaciones con tarjeta en esta cuenta, autoriza las operaciones en nombre de la entidad emisora y proporciona extractos al titular. En algunos casos, también se encarga de la compensación y la liquidación de

los pagos con tarjeta, gestiona un centro de atención telefónica a clientes (para tarjetas perdidas o robadas) y/o las solicitudes de reembolso de los titulares de tarjetas. Un procesador que actúe en nombre de la entidad adquirente abre y gestiona la cuenta del comerciante, envía solicitudes de autorización a un centro de proceso⁹ (o directamente al emisor o a su procesador), registra las operaciones en la cuenta del comerciante, cobra las comisiones y proporciona extractos al comerciante y, en algunos casos, también proporciona centros de autorización por voz¹⁰. Por último, para la compensación y liquidación de fondos entre la entidad emisora y la adquirente, con frecuencia se utilizan los servicios de una cámara de compensación. Las cámaras de compensación son entidades (o mecanismos de procesamiento) a través

9 Para evitar la necesidad de establecer (costosos) acuerdos y procedimientos entre entidades emisoras y adquirentes, las redes de tarjetas de débito se apoyan con frecuencia en un punto central de direccionamiento o «plataforma» para el intercambio de pagos, que con frecuencia es una entidad jurídica separada propiedad de bancos comerciales. Véase W. Bolt y A. F. Tieman, «Pricing Debit Card Payment Services: An IO approach», De Nederlandsche Bank, Research Memorandum n.º 735, 2003, disponible en http://www.dnb.nl/binaries/wo0735_tcm46-146022.pdf.

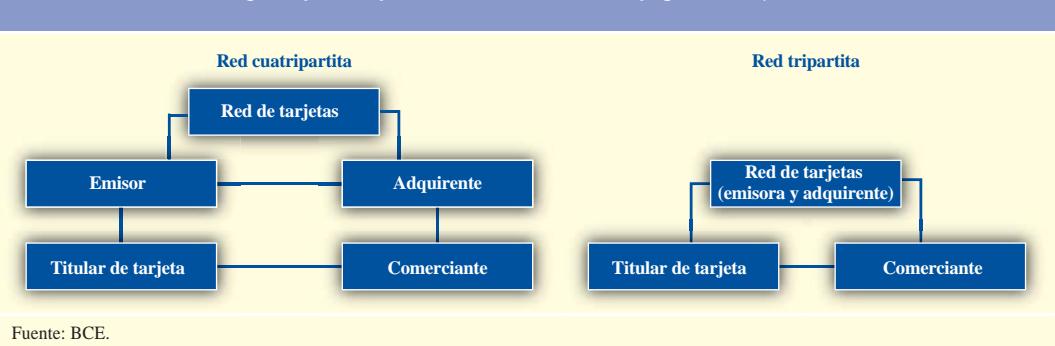
10 Véase el «Informe sobre la investigación en el sector de la banca minorista», un documento de trabajo de la Comisión Europea que acompaña a la comunicación de la Comisión sobre la investigación de conformidad con el artículo 17 del Reglamento (CE) n.º 1/2003 sobre el sector de la banca minorista, 2007, COM(2007) 33, informe final.

Gráfico 5 Funciones en el proceso habitual de pago con tarjeta



Fuente: BCE.

Gráfico 6 Modelos de negocio para la prestación de servicios de pago con tarjeta



Fuente: BCE.

de las que los participantes acuerdan intercambiar instrucciones de transferencia de fondos, valores u otros instrumentos¹¹.

En el gráfico 5 se muestra un esquema de estas entidades, así como sus funciones e interacciones. Una misma entidad puede desempeñar varias funciones en el proceso de pago con tarjeta (por ejemplo, el propietario de una red puede ofrecer también servicios de procesamiento en el ámbito emisor y adquirente, o un emisor de tarjetas también puede ser asimismo una entidad de crédito adquirente).

El gráfico muestra un esquema de una red de tarjetas basada en el denominado modelo cuátriptito (la «red de tarjetas cuátriptita»), que es el que utilizan la mayor parte de las redes de tarjetas en Europa. En este tipo de red, el emisor tiene una relación contractual con el titular de la tarjeta y el adquirente la tiene con el comerciante. Esta es la diferencia fundamental con las redes de tarjetas basadas en el llamado modelo tripartito (la «red de tarjetas tripartita»), en el que la red actúa como emisora y adquirente y tiene una relación contractual directa con el titular y con el comerciante; una variante es el modelo tripartito que también permite que otros proveedores de servicios de pago obtengan una licencia de emisión y/o adquisición (denominadas «redes de tarjetas tripartitas con licenciatarios»). En el gráfico 6 se comparan las estructuras básicas de una red cuátriptita y de una red tripartita.

Entre las redes tripartitas que operan en la UE figuran American Express y Diners Club, mientras que las redes cuátriptitas incluyen Visa Europe,

MasterCard y la gran mayoría de las redes nacionales. Se ha de observar que las redes tripartitas son fundamentalmente redes de tarjetas de crédito, mientras que las redes cuátriptitas lo son de tarjetas de débito y de crédito. Los mayores Estados miembros todavía cuentan con al menos una red nacional de tarjetas que solo permite realizar pagos nacionales¹². La mayor parte de las entidades de crédito son miembros de una red internacional de tarjetas, como mínimo, y ofrecen tarjetas que incluyen tanto la red nacional como una internacional con una marca de una red nacional y otra de una red internacional, principalmente MasterCard o Visa Europe (esta práctica se denomina «marca compartida» o «distintivo compartido»). La mayoría de las redes nacionales de tarjetas en Europa tienen una estructura de gobierno en la que los miembros son también los «accionistas» de la red, esto es, una estructura dirigida por los usuarios, como es también el caso de Visa Europe. En algunos casos, no todos los miembros de una red de tarjetas son también accionistas, sino solo las entidades más grandes. Dos de los ejemplos más destacados de redes de tarjetas cotizadas son MasterCard Inc. y Visa Inc., que cotizan en la Bolsa de Nueva York.

En la UE (especialmente en los Estados miembros más pequeños) parece haber surgido una tendencia a que las redes internacionales sustituyan a las nacionales y funcionen como redes quasi «nacionales»¹³.

11 Véase el «Glossary of terms related to payment, clearing and settlement systems», op. cit.

12 Este es el caso, por ejemplo, de Bélgica, Dinamarca, Alemania, Irlanda, España, Francia, Italia y Portugal.

13 Por ejemplo, en Estonia, Letonia, Lituania, Países Bajos, Austria, Finlandia y Reino Unido.

Aunque, en cifras absolutas, la mayoría de los pagos con tarjeta todavía se procesan a través de redes nacionales, las tasas de crecimiento de las redes internacionales son más elevadas¹⁴. Actualmente existen cuatro iniciativas¹⁵ que están intentando crear nuevas redes de tarjetas que ofrecerían sus servicios a nivel paneuropeo en competencia con las redes internacionales establecidas de MasterCard y Visa Europe, observándose iniciativas similares en otras áreas económicas importantes, como Rusia, India y Australia.

5 IMPORTANCIA ECONÓMICA DE LOS PAGOS CON TARJETA

El mercado de pagos con tarjeta se caracteriza por tener una estructura de dos lados. Otros ejemplos de esta estructura que se mencionan con frecuencia en la literatura son los periódicos y las revistas (que tienen que atraer a los lectores y a los anunciantes), las plataformas de subasta en línea (vendedores y compradores) y discotecas (con público masculino y femenino). Estos mercados suelen tener una o varias plataformas (una o varias redes de tarjetas) que hacen posible la interacción entre los usuarios finales (titulares de tarjetas y comerciantes) e intentan «atraer» a ambas partes fijando unas tarifas adecuadas para cada una¹⁶. Los mercados se consideran de dos lados si la oferta y la demanda de un lado de ese mercado están determinadas por la oferta y la demanda del otro lado. Por consiguiente, la fijación de precios en estos mercados ha de tener en cuenta los dos lados del mercado. Por ejemplo, si el precio establecido para los pagos con tarjeta es atractivo para los comerciantes pero no para los titulares de tarjetas, estos últimos se mostrarán reticentes a aceptar y/o a utilizar regularmente una tarjeta.

En una red de tarjetas tripartita, las funciones de emisor y adquirente son desempeñadas por una única entidad (esto es, la propia red), que puede determinar la comisión que se aplica al comerciante y al titular de la tarjeta, ya que tiene una relación contractual directa con ellos. Sin embargo, en las redes de tarjetas cuatripartitas, la fijación de precios puede ser más compleja. Por ello,

las redes cuatripartitas suelen aplicar la denominada tasa de intercambio, que la entidad del titular de la tarjeta recibe de la entidad de crédito del comerciante cada vez que se efectúa un pago con tarjeta¹⁷. Normalmente, esta tasa es multilateral, es decir, no se acuerda bilateralmente entre la entidad emisora y la adquirente. Aparte de las tasas de intercambio, en una red cuatripartita se aplican hasta cuatro comisiones más. En primer lugar, el adquirente puede aplicar una comisión al comerciante y, de este modo, recuperar la tasa de intercambio abonada al emisor y cobrar por los servicios que ofrece al comerciante. En segundo lugar, otras fuentes de ingresos para las entidades emisoras pueden incluir las comisiones que cobran al titular de la tarjeta; por ejemplo, una comisión por emisión de la tarjeta, comisiones periódicas por tarjeta, comisiones por operación y comisiones por los extractos de cuenta y por la información sobre facturación. Tanto en el caso de las tarjetas de crédito como en el de las de débito, las comisiones periódicas son el principal componente de los ingresos procedentes de los titulares de tarjetas¹⁸. En tercer lugar, las redes de tarjetas pueden cobrar comisiones a las entidades emisoras y, en cuarto, pueden cobrar comisiones a las entidades adquirentes. Estas comisiones se cobran por pertenecer a la red y generalmente se basan en el número de tarjetas emitidas y/o el número de operaciones efectuadas por el lado adquirente.

La evidencia empírica disponible para Europa indica que las entidades de crédito que proporcionan servicios de pequeños pagos observan una mejora en sus resultados. El mayor uso de instrumentos electrónicos para efectuar pequeños pagos parece

14 Véase «SEPA Cards: success factors for sustainable card schemes in Europe», Steinbeis University, Berlín, mayo de 2011, disponible en http://steinbeis-research.com/pdf/2011_SEPA_Cards_RFS_Steinbeis.pdf.

15 Estas iniciativas incluyen EAPS (Euro Alliance of Payment Schemes), Monnet, PayFair y EUFISERV.

16 Para más información sobre la teoría de los mercados de dos lados, véase D. S. Evans, «Essays on the Economics of Two-Sided Markets», *Economics, Antitrust and Strategy*, 2010, disponible en http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1714254.

17 Para un análisis exhaustivo de las tasas de intercambio, véase A. Börestam y H. Schmiedel, «Interchange fees in card payments», *Occasional Paper Series*, n.º 131, BCE, septiembre de 2011.

18 Véase el documento titulado «Informe sobre la investigación en el sector de la banca minorista», Comisión Europea, 2007, op. cit.

estimular el negocio bancario¹⁹. En la investigación sobre el sector bancario minorista llevada a cabo por la Comisión Europea en 2007 se llegó a la conclusión de que las tarjetas de pago, y especialmente las de crédito, son un negocio muy rentable para el sector de servicios financieros. Según las estimaciones de la Comisión, basadas en cifras correspondientes a 2004, la ratio media ponderada coste/beneficio fue del 65 % para las entidades emisoras de tarjetas de crédito a escala de toda la UE y el 47 % para las emisoras de tarjetas de débito. No obstante, un componente de los ingresos, en particular, ha sido objeto de un acalorado debate y ha dado lugar a investigaciones por parte de los reguladores y de las autoridades de defensa de la competencia, concretamente la tasa multilateral de intercambio. Aunque determinar si esta tasa limita la competencia obviamente corresponde a las autoridades de defensa de la competencia, varios bancos centrales han estudiado también esta cuestión en la medida en que afecta al buen funcionamiento de los sistemas de pago²⁰.

Por ejemplo, Bolt y Schmiedel (2011) llegan a la conclusión de que la mayor competencia entre redes de tarjetas reduce las comisiones aplicadas a los comerciantes y aumenta su aceptación del pago con tarjetas. Además, desde una perspectiva europea, es probable que los consumidores y los comerciantes se beneficien de la creación de la SEPA cuando exista un grado suficiente de competencia en el mercado de pagos con tarjeta que contrarreste posibles tendencias monopolísticas²¹. Además, la concesión y el acceso al crédito al consumo en las redes de pago también influyen en la competencia, en la aceptación de las tarjetas y en las comisiones que se cobran por estas²².

En resoluciones recientes de las autoridades de defensa de la competencia se ha considerado que, en general, las tasas multilaterales de intercambio en los pagos con tarjeta son decisiones de asociaciones gremiales, o acuerdos entre empresas, que restringen la competencia. Debido a su naturaleza multilateral, limitan la posibilidad de negociaciones bilaterales entre emisores y adquirentes y, por tanto, impiden la libre competencia en términos de precios entre las entidades de crédito adquirentes

inflando artificialmente la base a partir de la cual estas entidades fijan las comisiones que aplican a los comerciantes. Por consiguiente, una tasa multilateral de intercambio supone un mínimo en la tarifa que debe pagar el comerciante, lo que impide negociar un precio por debajo de dicho mínimo; esto puede inflar considerablemente los costes de utilización de las tarjetas de pago en los comercios en perjuicio de los comerciantes y de sus clientes²³.

Aunque las autoridades de defensa de la competencia no niegan que, en teoría, estos acuerdos también podrían reportar beneficios y, por tanto, ser compatibles con la legislación sobre competencia, en la mayoría de los casos, las redes de tarjetas y/o las instituciones financieras no han logrado aportar pruebas de tales beneficios. Dado que no se dispone de análisis y evidencias concluyentes que justifiquen la aplicación de tasas multilaterales de intercambio y los niveles fijados por las redes de tarjetas, las citadas autoridades solo han podido proporcionar orientaciones limitadas en decisiones recientes. No obstante, la introducción de la metodología de la «indiferencia del comerciante» por parte de la Comisión Europea podría contribuir a ofrecer orientación adicional en relación con este tema. Esta metodología trata de que la tasa multilateral de intercambio se fije en un nivel al que a los comerciantes les resulte indiferente si un pago se realiza con tarjeta o en efectivo. Se espera, asimismo, que se den más orientaciones en la sentencia del Tribunal General Europeo en un asunto en el que MasterCard ha recurrido la demanda de la Comisión Europea por incumplimiento de la legislación sobre competencia por parte de MasterCard²⁴,

19 Véase I. Hasan, H. Schmiedel y L. Song, «Return to Retail Banking and Payments», *Journal of Financial Services Research*, 2011.

20 Para un análisis exhaustivo de este tema, véase A. Börestam y H. Schmiedel, «Interchange fees in card payments», op. cit.

21 Véase W. Bolt y H. Schmiedel, «Pricing of Payment Cards, Competition and Efficiency: A Possible Guide for SEPA», *Annals of Finance*, 2011, pp. 1-21.

22 Véase W. Bolt, E. Foote y H. Schmiedel, «Consumer credit and payment cards», *Working Paper Series*, n.º 1387, BCE, octubre de 2011.

23 Véase «Antitrust: Commission prohibits MasterCard's intra-EEA Multilateral Interchange Fees – frequently asked questions», Comisión Europea, Memo/07/590, disponible en <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/07/590&format=PDF&aged=1&language=EN&guiLanguage=en>.

24 En particular, el artículo 81 del Tratado y el artículo 553 del Acuerdo sobre el EEE.

al haber fijado, en efecto, un precio mínimo (la tasa de intercambio por defecto dentro del Espacio Económico Europeo —EEE—) que los comerciantes deben pagar a su entidad adquirente por aceptar tarjetas en dicho espacio²⁵.

Otros países, como, por ejemplo, Australia y, recientemente, Estados Unidos, han fijado un máximo en las tasas multilaterales de intercambio. En general, y como se indica en el Séptimo Informe de Situación de la SEPA²⁶, la posición del Eurosistema sobre las tasas de intercambio es neutral. Esta es una cuestión que entra dentro del ámbito de competencias de la Comisión Europea. No obstante, el Eurosistema considera que para que el proyecto SEPA tenga éxito es fundamental que en toda la zona del euro se puedan emitir, adquirir y utilizar tarjetas para efectuar pagos en euros sin ninguna diferenciación geográfica. La transparencia y la claridad en lo que respecta a los costes y los beneficios de los diferentes instrumentos de pago son indispensables para conseguir un mercado europeo de pequeños pagos moderno e integrado. Las tasas multilaterales de intercambio (si se aplican) deberían fijarse en un nivel razonable y no impedir el uso de instrumentos de pago eficaces. Un aumento acusado de los costes para los titulares de tarjetas podría inducir a los consumidores a utilizar medios de pago menos eficaces, obstaculizando el éxito del proyecto SEPA y los objetivos que pretende conseguir. Por tanto, con arreglo a las normas sobre competencia, las tasas de intercambio (si se aplican) no deberían afectar a la eficiencia económica general del mercado de pagos europeo.

6 DESAFÍOS

Frecuentemente se menciona la falta de claridad en los niveles aceptables de las tasas multilaterales de intercambio como un obstáculo en los preparativos de los diferentes agentes en relación con la SEPA para las tarjetas, por cuanto supone incertidumbre de cara a sus decisiones de inversión. Aunque importante, este solo es uno de los desafíos que deben superarse para avanzar hacia un mercado europeo integrado y competitivo de

pagos con tarjeta. En las áreas de procesamiento de tarjetas, estandarización y certificación, seguridad y prácticas de negocio, en particular, es necesario que las partes interesadas realicen esfuerzos adicionales.

En la sección 4 se han descrito las diferentes funciones de las partes que participan en el proceso típico de pagos con tarjeta teniendo en cuenta el hecho de que algunas partes desempeñan varias funciones. Concretamente, las redes de tarjetas también participan con frecuencia en la operativa del mercado de tarjetas de pago y actúan como entidades de procesamiento. Para facilitar la competencia y la eficiencia, el principio de separación de la gestión de las redes de tarjetas y las entidades dedicadas al procesamiento de operaciones con tarjetas trata de garantizar el libre acceso, al ofrecer a emisores y adquirentes diversas opciones para el procesamiento de pagos con tarjeta.

Otras áreas importantes son la estandarización y la certificación. Es imprescindible disponer de estándares comunes para asegurar que, desde un punto de vista técnico, cualquier tarjeta pueda utilizarse en cualquier terminal de Europa. Un proceso de certificación armonizado para las tarjetas y los terminales que sea generalmente aceptado en toda la UE reduciría las barreras de acceso al mercado para fabricantes y procesadores.

Del mismo modo, es fundamental disponer de prácticas de negocio claras para que el mercado de tarjetas funcione correctamente. En 2010, el Gobierno canadiense publicó un código de conducta para el sector de tarjetas de crédito y de débito de Canadá que promueve unas prácticas de negocio adecuadas y vela por que los comerciantes y los consumidores comprendan los costes y los beneficios asociados a las tarjetas de crédito y de débito. Recientemente se han observado iniciativas regulatorias similares en Estados

25 Véase la decisión de la Comisión Europea de 19 de diciembre de 2007 (asuntos n.º Comp/34.579 MasterCard, Comp/36.518 EuroCommerce y Comp/38.580 Commercial Cards), disponible en http://ec.europa.eu/competition/elojade/isef/case_details.cfm?proc_code=1_34579.

26 Véase el documento «Zona Única de Pagos en Euros - Séptimo Informe: De la teoría a la práctica», BCE, octubre de 2010.

Unidos y esfuerzos considerables en este ámbito en Australia y Sudáfrica. En Europa no parece que en estos momentos se esté planeando una intervención pública de amplio alcance, aunque la Comisión Europea está realizando un estrecho seguimiento de la situación. Como el mercado europeo de tarjetas de pago descansa en gran medida en la autorregulación del sector, el Consejo Europeo de Pagos, y cada red de tarjetas, deben desempeñar un destacado papel en el establecimiento de prácticas de negocio adecuadas, que son necesarias para que la SEPA para las tarjetas funcione correctamente. Ejemplos de estas prácticas de negocio incluyen una mayor transparencia en relación con las comisiones, asegurar que las redes de tarjetas no prohíban compartir marca con otras redes, la eliminación de las restricciones geográficas a la concesión de licencias, a la emisión y a la adquisición, y la posibilidad de que pagadores y beneficiarios acuerden libremente durante el proceso de pago el instrumento que mejor se adapte a sus necesidades.

7 CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS

Las tarjetas se han convertido en el instrumento de pago distinto del efectivo más utilizado en la Unión Europea, y las tarjetas de débito, en particular, están sustituyendo de manera creciente al efectivo en los puntos de venta. Aunque los billetes y las monedas en euros se introdujeron con éxito en 2002, el complemento lógico, es decir, una SEPA para pagos electrónicos, todavía no se ha completado. Tanto en el caso de los pagos en efectivo como en el de aquellos en los que no se usa efectivo, es fundamental que los ciudadanos confíen en la seguridad del instrumento de pago utilizado. Mientras que para los billetes y las monedas en euros²⁷ se dispone de datos exhaustivos sobre falsificaciones, no es este el caso del fraude relacionado con pagos electrónicos (incluidos pagos con tarjeta) en la UE. Para incrementar la seguridad y reducir las pérdidas causadas por fraude, todas las partes afectadas deben cooperar, asumir responsabilidades y comprometerse a adoptar medidas efectivas para combatirlo. En cuanto a las tarjetas, el sector de pagos europeo ya

ha dado un importante paso para mejorar la seguridad con la decisión de migrar de la tecnología de banda magnética a la tecnología de chip y PIN. Aunque esta migración está próxima a completarse, el hecho de que en la banda magnética sigan figurando datos confidenciales de los clientes hace que incluso las tarjetas con chip sean vulnerables al robo de datos para la clonación de tarjetas (*skimming*)²⁸ y, por consiguiente, impide alcanzar todos los beneficios posibles en términos de reducción del fraude.

En opinión de las autoridades públicas, la creación de servicios de pago seguros a escala europea exige que haya igualdad de condiciones en materia de seguridad, motivo por el que el SEBC ha creado un foro europeo sobre seguridad de los pequeños pagos (SecuRe Pay Forum), una iniciativa de cooperación voluntaria entre autoridades que tiene por objeto facilitar el intercambio de conocimientos y promover un entendimiento común, en particular entre las autoridades responsables de la vigilancia de los servicios de pago y los supervisores de los proveedores de estos servicios, en lo que respecta a los temas relacionados con la seguridad de los pequeños pagos. El foro se ocupa de cuestiones relativas a los servicios electrónicos de pequeños pagos y a los instrumentos de pago al por menor (excluidos cheques y efectivo) proporcionados en el EEE o por proveedores ubicados en países pertenecientes al EEE. Su trabajo se centra en toda la cadena de procesamiento y trata de abordar áreas en las que se hayan detectado deficiencias y vulnerabilidades importantes y, en caso necesario, formula recomendaciones. Naturalmente, debido a su preponderancia, los pagos con tarjeta son uno de los principales temas de los que se ocupa el SecuRe Pay Forum.

27 Véanse los documentos «Euro coin counterfeiting in 2010», Comisión Europea, 2011, disponible en <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/11/47>, y «Biannual information on euro banknote counterfeiting», BCE, 2011, disponible en <http://www.ecb.int/press/pr/date/2011/html/pr110718.en.html>.

28 El *skimming* puede definirse como la copia no autorizada de datos de tarjetas (por ejemplo, de los que contiene la banda magnética) a través de un terminal manipulado o falso o con un dispositivo lector manual. Los datos copiados de la banda magnética pueden utilizarse para crear una tarjeta falsa o en operaciones con la tarjeta realizadas a distancia.

Si bien este artículo se ocupa de los pagos con tarjeta en el punto de venta, las tarjetas son asimismo uno de los principales instrumentos de pago en el creciente segmento del comercio electrónico. Según Eurostat²⁹, en promedio, el 69 % de los ciudadanos de la UE 27 son usuarios de Internet y el 53 % utiliza Internet casi todos los días. Pese a la reciente crisis económica, y aunque las ventas en los establecimientos comerciales dejaron de crecer o incluso disminuyeron, el comercio minorista en línea siguió registrando un acusado crecimiento de las ventas. En el Reino Unido, las cifras definitivas para 2009 indican que el comercio electrónico se incrementó más de un 14 %, en términos interanuales, y los datos preliminares de Alemania y Francia señalan unos niveles de crecimiento similares o más elevados³⁰. No obstante, la mayor parte del comercio electrónico todavía se limita a operaciones nacionales. Actualmente, solo el 8 % de los compradores en línea de la UE compran a comercios de otro país. Según un estudio de la Comisión Europea³¹, el 60 % de los intentos de realizar pagos con tarjeta de crédito en compras transfronterizas a través de Internet no se efectúan por el rechazo de los comerciantes en Internet a aceptar tarjetas de crédito no nacionales. Además, entre las personas que estaban dispuestas a comprar a través de Internet, el principal motivo para no hacerlo era su preocupación acerca de la seguridad de los pagos en línea. Uno de los factores es que las tarjetas de pago no han sido diseñadas para responder a las necesidades específicas de las transacciones en línea y con frecuencia no pueden utilizarse para compras transfronterizas. El reto radica en adaptar los pagos con tarjeta para convertirlos en un medio de pago en línea más seguro, por ejemplo mediante el desarrollo de protocolos para la seguridad de los pagos, sin que su facilidad de uso resulte negativamente afectada.

Durante cincuenta años, los pagos con tarjeta se han asociado exclusivamente a las tarjetas de plástico, pero, actualmente, la tecnología ofrece nuevas formas de efectuar estos pagos, ya sean pagos de proximidad (esto es, en el punto de venta) o pagos remotos (especialmente en el ámbito del comercio electrónico). Por otra parte, la tarjeta de

plástico ha pasado a ser una «tarjeta inteligente» que lleva incorporado un chip. Estos chips realmente son pequeños ordenadores que proporcionan nuevas maneras de efectuar pagos (por ejemplo, pagos sin contacto con la ayuda de tecnología de comunicación de proximidad) y ofrecen otros servicios (como los programas de fidelización de los comercios). Cuando se disponga de una red de terminales de puntos de venta sin contacto en toda Europa, el teléfono móvil podría sustituir a la tarjeta de plástico. La constatación de que es más probable que las personas se olviden de la cartera que del móvil, junto con la versatilidad tecnológica del dispositivo, ha hecho que se plantee la idea de desarrollar mecanismos de pago basados en el teléfono móvil. No obstante, la implantación de servicios de pago por móvil en Europa todavía se encuentra en una fase inicial y su éxito depende de que se cumplan una amplia variedad de requisitos. No obstante, si la tecnología sin contacto se introduce de forma satisfactoria, en el futuro los dispositivos utilizados para realizar pagos con tarjeta podrían abarcar desde una tarjeta inteligente hasta un teléfono móvil o incluso un reloj de pulsera. Los proveedores de servicios de pago innovadores ya están considerando esta posibilidad mediante el desarrollo de plataformas de pago integradas que ofrecen una extensa gama de canales de acceso a los clientes pero procesos de soporte estandarizados. Estos enfoques integrados pueden beneficiarse considerablemente de los trabajos de estandarización e integración realizados en el marco del proyecto SEPA. Los diferentes canales de acceso pueden integrarse en sofisticadas «soluciones de bolsillo» para los clientes, generando valor adicional para los consumidores y los comercios y sentando las bases para el crecimiento futuro de los pagos con tarjeta.

29 Véase «Internet Usage in 2010 – Households and Individuals», número 50/2010, Eurostat, 2010, disponible en http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-QA-10-050/EN/KS-QA-10-050-EN.PDF.

30 Véase «Consumer 2020: From Digital Agenda to Digital Action», informe de la Comisión Europea, 23 de mayo de 2010, disponible en http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=750.

31 Véase «Mystery Shopping Evaluation of Cross-Border E-Commerce in the EU – Final Report», Comisión Europea, disponible en http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/EC_e-commerce_Final_Report_201009_en.pdf.

Los pagos con tarjeta, uno de los principales pilares de la SEPA, van a la zaga de las transferencias y de los adeudos directos en el camino hacia un mercado europeo integrado. Ciertamente, la complejidad del mercado de pagos con tarjeta, con numerosas partes involucradas, así como su importancia económica, han contribuido a que se avance

con lentitud. No obstante, si los principales retos relacionados con el procesamiento, la estandarización y las prácticas de negocio se superan con éxito, se podrá conseguir un mercado europeo de pagos con tarjeta integrado en beneficio de los clientes y de la economía en su conjunto y sentar las bases para otras innovaciones en este ámbito.