

# EL DINERO PLÁSTICO

*JUANA F. ROSARIO DÍAZ*

Profesora Titular de Economía Financiera. Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de Almería

## ANTECEDENTES Y CONCEPTO DE LA TARJETA

La tarjeta como instrumento para realizar transacciones en las que se originaba una obligación de pago que se posponía por la presentación de la misma, es decir, que acreditaba a su titular para disponer de bienes y servicios sin pago inmediato de dinero en efectivo, surge en los Estados Unidos a principios de siglo, empleada de forma rudimentaria por algunas cadenas de hoteles para identificar a clientes preferentes. Experimenta un gran desarrollo en los años 20, cuando es emitida por algunas compañías petrolíferas y grandes almacenes que la entregaban a sus clientes asiduos para la adquisición de los productos que expedían, como pago por cuentas mensuales; deca- yendo su empleo con motivo de la crisis económica de 1.929, e iniciándose una extensión de su uso por otro tipo de emisores como las empresas aéreas y las de ferrocarriles a partir de 1.936, pero decayendo de nuevo debido a la Segunda Guerra Mundial.

En 1.950 aparece la primera tarjeta de crédito en la que la relación deja de ser bilateral (*emisor-titular*), al incorporarse un tercer suministrador de los bienes o servicios (*comerciante adherido*) que entregaba al titular y cuyo

valor cobraba del emisor de la tarjeta, que era una compañía especializada en la emisión y administración.

La primera emisora de estas características es *Diners Club*, que en 1.953 se había introducido ya en Europa. En cuanto a la tarjeta emitida por la banca privada, fue el *Franklin National Bank of New York* el que creó la primera, si bien la que primero tuvo una aceptación más significativa fue la *Bankamericard* creada por el *Bank of America* en 1.958, aunque más tarde, en 1.965, cede a una sociedad especializada, a la que pueden adherirse otros bancos, la explotación de la marca. La tarjeta *Master Card* es promocionada a partir de 1.966 por otro gran grupo de bancos a través de la asociación *Interbank Card*.

Estas dos tarjetas y otras de ámbito más reducido, introducen en el negocio bancario el sistema de adhesión de emisores a una marca, con el compromiso de admisión de las tarjetas de esa marca en cualquiera de los bancos que disfrutan de franquicia y que es el sistema que finalmente se impondrá. No obstante, en la década de los 60 se producirán altibajos en el empleo masivo de tarjetas debido, principalmente, al incremento del fraude.

En Europa se comienzan a utilizar las tarjetas procedentes de los Estados Unidos. La *Eurocard*, creada en Suecia en 1.966, es la primera de carácter autóctono, posteriormente extendida a otros países europeos y asociada a *Mastercharge*.

En nuestro país la tarjeta se introduce con gran celeridad, siendo la causa esencial el ser España un país que recibe turismo de forma masiva. Esto estimula la adhesión de comercios, agencias de viajes y establecimientos hoteleros a las diferentes marcas y por inducción la aceptación de la tarjeta por los españoles, bien directamente con las marcas especializadas, pero sobretudo a través de las ofertas que les hacen los bancos; teniendo una importancia decisiva en esta introducción la política seguida por el Banco de Bilbao al promocionar la tarjeta Visa al principio de la década de los 70 y la difusión del pago con tarjeta que impulsan los grandes almacenes, especialmente El Corte Inglés.

El uso de este instrumento como tarjeta de débito, con transferencia inmediata de la cuenta del cliente a la del establecimiento, fue introducido por primera vez en España por la Caja de Ahorros de Navarra en 1.983<sup>1</sup>.

---

1.- Sin embargo, fue en el año 1.974 cuando aparecen los primeros cajeros automáticos, en concreto es el Banco Popular el primero en iniciar el sistema *Multicard* y colocar en nuestro país 75 cajeros.

En el aspecto tecnológico, la evolución de las tarjetas también ha sido considerable. Primero las tarjetas tuvieron los caracteres impresos, teniendo que realizarse todo el proceso en forma manual, extendiéndose a partir de la década de los 50 la estampación en relieve del número de cuenta y posteriormente de la dirección completa y de otros datos esenciales. En los años 60 comienza a utilizarse la banda magnética, pero su normalización no llega hasta la década de los 70 y se hace universal en la de los 80.

El uso de la tarjeta como medio de pago en relación con otras formas de pago se puede apreciar en el cuadro 1. Y en el cuadro 2, podemos observar que la posesión de la tarjeta (expresada en %) es directamente proporcional al *status* social de la familia.

**CUADRO 1**  
**COMO PAGA EL CONSUMIDOR EUROPEO**

LUGARES	MEDIOS	FRANCIA	ALEMANIA	R. UNIDO	HOLANDA	ESPAÑA	SUECIA
<i>En el restaurante</i>							
	En efectivo	40	96	76	71	95	87
	Cheque	38	1	9	13	-	5
	Tarjeta del banco	9	-	8	1	3	3
	Otras	13	3	7	15	2	5
<i>En el tren interurbano</i>							
	En efectivo	33	85	63	69	88	86
	Cheque	48	4	16	5	-	5
	Tarjeta del banco	6	-	7	-	3	1
	Otros	13	11	14	26	9	8
<i>Cesta de la compra</i>							
	En efectivo	7	46	30	43	49	63
	Cheque	62	19	30	25	3	12
	Tarjeta del banco	6	1	13	-	2	4
	Crédito de la tienda	11	3	17	1	40	11
	Giro/cheque postal	5	24	-	26	-	-
	Otros	9	7	10	5	6	10

FUENTE: Rev. Dirección y Progreso, 1986.

**CUADRO 2**  
**POSESIÓN DE TARJETAS EN FAMILIAS**

	TOTAL	ALTA Y ALTA	MEDIA	MEDIA BAJA	MODESTA
SI	42,4	76,3	56,9	26,8	10,4
NO	56,4	23,2	42,4	71,5	87,8
N S/N C	1,2	0,5	0,8	1,7	1,7
BASE	2.627	380	890	1.069	288

FUENTE: NIXDORF COMPUTER, 1986.

Los primeros intentos de normalización se inician en 1.968 en Estados Unidos. Internacionalmente se normalizan las tarjetas de crédito “**estampadas**” por la Organización Internacional de Normalización (de aquí en adelante ISO) que emitió la norma ISO 2894 en 1.974. En la normativa de 1.985 se sustituye la denominación de tarjetas de crédito por la de “**tarjetas de identificación**”, en las que se engloban todo tipo de tarjetas, cuya estandarización se encuentra repartida en múltiples normas<sup>2</sup>.

El objetivo de la tarjeta utilizada en transacciones en las que se producía o aplazaba un pago o se ejecutaba una operación financiera, ha sido el de identificar al emisor de la tarjeta y al portador de la misma, y precisamente la norma ISO 7813/90, define actualmente la “**tarjeta de transacciones financieras**” como la “**tarjeta utilizada para identificar al emisor así como al portador de la tarjeta con el fin de facilitar las transacciones**”

2.- Para más detalle, véase las siguientes normas: la ISO 7810/85 que recoge las características físicas; la norma ISO 7811-1/85 que contempla la estampación en relieve; la norma ISO 7811-2/85, técnica de grabación; la ISO 7811-3/85, el posicionamiento; la ISO 7811-4 y 5/85, la posición de las pistas magnéticas; la ISO 7812/87, el procedimiento de registro para los identificadores del emisor; la ISO 7813/85, de la que se produce una segunda versión en 1.987 y una tercera revisión en 1.990, establece una distinción específica para las tarjetas de transacciones financieras dentro de las tarjetas de identificación.

### **financieras y de proporcionar datos para el tratamiento de esas transacciones”.**

La universalidad de este instrumento y su auge, especialmente como medio de pago o de obtener dinero de curso legal, se ha visto reforzada desde el momento en que la banca la incluyó entre sus servicios. Además no sólo contiene datos de identidad, sino también información importante para resolver las transacciones relativas a tipo y a números de cuentas, límites de crédito y de disponible y otra serie de datos que automatizan o permiten controlar y asegurar la corrección de las operaciones.

Actualmente se están introduciendo las tarjetas con uno o más chips que contienen un microprocesador y memorias, estas tardarán aún varios años en estar normalizadas. Es posible que hasta bien avanzada la década de los 90 no haya cuajado una normalización eficaz de las tarjetas con microprocesador, como consecuencia de la necesidad de seguir investigando en obtener mayores capacidades y diversidad de funciones de los elementos esenciales (por ejemplo: microprocesador, memoria, intercomunicación, seguridad, compatibilidad, etc.) que permitan la sustitución de la banda magnética.

En la evolución hasta llegar a la situación actual surgen dos problemas, uno interno y otro externo: elevados costes administrativos y aceptación limitada, respectivamente. La introducción de la informática resolvió el primer problema y la Asociación de Emisores, adoptando tarjetas únicas, el segundo.

## **CLASIFICACIÓN DE LAS TARJETAS**

Existen diversas clasificaciones según el criterio que se adopte. En nuestra opinión, el más extendido es el que atiende a la entidad emisora, en este sentido, se pueden clasificar en dos grandes grupos:

**A) Tarjetas no bancarias:** Las emitidas por empresas o grupos de empresas y las emitidas directamente por sociedades especializadas.

A su vez la tarjeta no bancaria, atendiendo a la finalidad con la que la entidad emisora la crea, se clasifica en:

**De compra, y**

**De pagos.**

**B) Tarjetas bancarias:** Que incluyen las emitidas por los bancos y las emitidas por sociedades especializadas a través del sistema bancario.

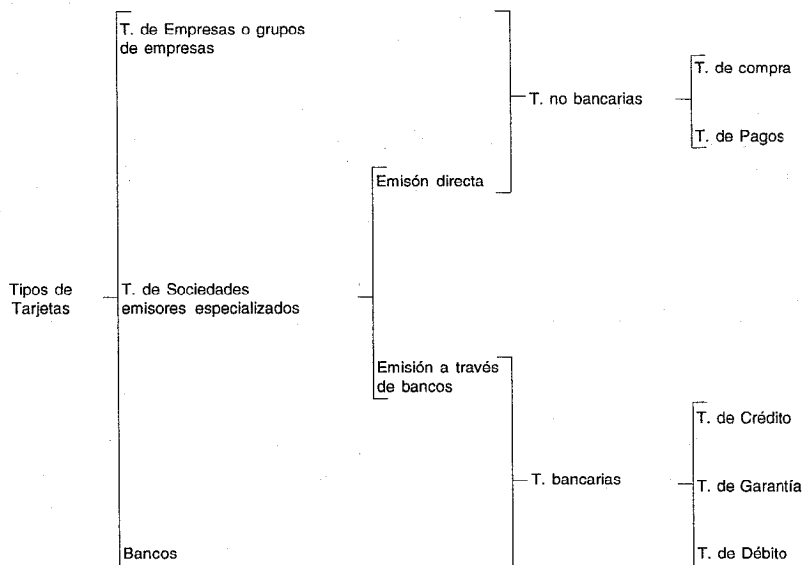
Según su finalidad se clasifican, a su vez, en:

**De débito**

**De garantía, y**

**De crédito.**

En síntesis, ilustramos mediante el siguiente esquema la tipología general de las tarjetas:



FUENTE: *Elaboración propia.*

## **TARJETAS NO BANCARIAS**

### ***TARJETAS DE COMPRA***

Son emitidas por grandes almacenes (Corte Inglés, Galerías Preciados, etc.) o redes comerciales, para que su titular pueda efectuar compras sin dinero en sus propios establecimientos únicamente. Admiten el pago aplazado.

### ***TARJETAS DE PAGOS***

Son emitidas y administradas íntegramente por sociedades constituidas con este fin, para que su titular las utilice como medio de pago. Proporcionan unos servicios muy amplios. Permiten realizar compras de bienes y servicios sin dinero en un número muy importante de comercios, nacionales o extranjeros.

No suelen limitar el número ni la cantidad de las operaciones. Tienen un alto riesgo y, por ello, las sociedades emisoras seleccionan muy estrictamente a los futuros clientes. Por otro lado, suelen precisar una cuota de entrada y otra anual (por ejemplo: la tarjeta *American Express*).

## **TARJETAS BANCARIAS:**

### ***TARJETAS DE DÉBITO***

Permiten al titular disponer de fondos, dentro de unos límites, en los cajeros automáticos de la entidad financiera emisora o en la red de cajeros de entidades adheridas al sistema. No suponen crédito, sino que cargan directamente las operaciones en la cuenta corriente del cliente (titular). Ejemplo de este tipo de tarjetas son: la de Caja-Madrid, Visa Electrón, etc.

En España en la actualidad circulan un total de 25 millones de tarjetas de débito, que mueven un montante superior a 6 billones de pesetas. El número de establecimientos que admiten este tipo de tarjetas se aproxima a los 300.000, cifra que en opinión de algunos expertos, sitúa a nuestro país en el primero a nivel europeo. Como señala F. Bosch<sup>3</sup> “los españoles usamos mucho más las tarjetas de débito que los europeos o norteamericanos”. La evolución hasta este momento de las tarjetas de débito se ha desarrollado de forma vertiginosa, hasta convertirse en un verdadero hábito social.

### **TARJETAS DE GARANTÍA**

Sirven para garantizar, hasta un determinado importe, talones especiales. Permiten a su titular disponer de fondos en entidades de crédito asociadas y realizar compras en determinados comercios. No admiten pago aplazado (por ejemplo: la tarjeta 4B).

### **TARJETAS DE CRÉDITO**

Son emitidas por entidades financieras para que su titular pueda realizar, tanto en España como en el extranjero, las siguientes operaciones: compra de bienes y servicios en establecimientos adheridos y, disposiciones de efectivo, incluso en entidades financieras, distintas a la emisora, adheridas al sistema. Permiten el pago aplazado y establecen un límite a la deuda pendiente (por ejemplo: la tarjeta Visa, la tarjeta Eurocard-Mastercard).

### **FUNCIONES FINANCIERAS DE LA TARJETA**

La tarjeta cumple la finalidad para la que ha sido creada a través de dos funciones:

---

3.- Véase a BOSCH, F., presidente de la empresa de encuestas financieras FRS Ibérica en declaraciones para el Diario Expansión de 17 de octubre de 1.992, Sección Inversión, p. 6.



1. Una **función de crédito**, que permite al titular de la tarjeta obtener bienes, servicios o dinero y soportar el pago efectivo pasado un plazo o en varios plazos fraccionados.
2. Una **función de débito**, que permite al titular obtener bienes, servicios o dinero mediante el cargo directo de la operación a su cuenta corriente.

Usualmente, sobre una misma tarjeta se integran las dos funciones; aunque también las hay que no permiten nada más que una forma de operar (Visa Electrón).

## **PRINCIPALES MARCAS DE TARJETAS NACIONALES E INTERNACIONALES**

El empleo del dinero plástico como medio de pago, adquiere pleno sentido cuando se hace dentro de una red automatizada, en la que es posible operar con el plástico como un instrumento para obtener crédito o usar contra la propia cuenta corriente.

En nuestro país existen tres grandes cadenas bancarias: 4B, Servired y Red 6.000, que emiten sus correspondientes tarjetas. Estos diferentes sistemas de tarjetas están unidos por interfaces que permiten la comunicación entre las diferentes redes.

### **TARJETA 4B**

Es la tarjeta emitida por la Sociedad 4B, a cuyo frente se encuentran el Banco Español de Crédito, Banco Central-Hispano y Banco de Santander.

Es una red nacional que conecta electrónicamente a 43 entidades financieras, entre las que se encuentran (además de las citadas) los cinco bancos medianos: Herrero, March, Pastor, Sabadell y Zaragoza. El Banco Popular pasó a ser asociado de 4B en el año 1.984, tras abandonar Servired.

Esta Sociedad ha emitido más de 3 millones de tarjetas 4B y más de 2 millones de tarjetas Visa, con una facturación que supera los 300.000 millones de pesetas. Su red de telebancos (que son los cajeros automáticos) se compone de más de 1.300 cajeros y un número de datáfonos superior a 2.000.

Los servicios que presta esta tarjeta son entre otros: retirar dinero, informar del saldo y las novedades que se han producido en la cuenta del titular, utilizarla como dinero en algunos centros comerciales y gasolineras.

No se cobra por tenerla y en horas de oficina se puede disponer de todo el saldo.

La tarjeta 4B, con funciones de crédito y pago, puede utilizarse en el servicio telebanco en todo el territorio nacional, en Portugal, en la red de la Organización Sibs de Cajeros Multibanco y en Andorra. Además, desde el año 1.989, que se llegó a un acuerdo entre el Banco de Santander y el *Royal Bank of Scothand*, se pueden reintegrar libras esterlinas de los cajeros automáticos en el Reino Unido.

### **TARJETA SERVIRED**

Es la tarjeta emitida por el Grupo Servired, a cuyo frente figuraban los bancos Bilbao y Vizcaya, hoy día convertidos en uno solo tras fusionarse.

El Banco de Bilbao fue, hace 21 años, el que emitió las primeras tarjetas Visa en España, poniendo así las bases del auge del dinero plástico; a la vez que fomentaba la penetración del banco en el mercado de las economías particulares. El Banco de Vizcaya se integró en Servired con la mentalidad de compartir servicios, como sistema de abaratar costes comunes, ofreciendo al mismo tiempo las prestaciones más vanguardistas.

El sistema 4B y Servired tienen un convenio de colaboración. El cual establece que los cajeros integrados en la forma red Servired prestarán el servicio de retirada de efectivo a todas las tarjetas bancarias emitidas por las entidades de 4B (tarjetas 4B, Visa y Mastercard), y a su vez todas las tarjetas de Servired (Visa oro, Classic y Electrón y Eurocard) recibirán el mismo servicio en los cajeros de telebanco 4B.

La Organización Servired está integrada, junto a Visa España y Eurocard-Mastercard, en la Sociedad Española de Medios de Pago (SEMP), formada por 76 Cajas y Bancos españoles, creada en junio de 1.984 en calidad de soporte operativo de sus socios para el desarrollo de actividades comunes en el campo de los medios de pago.

La SEMP tiene emitidas más de 4,5 millones de tarjetas y dispone de 6.000 terminales en puntos de venta (TPV), de los que aproximadamente la mitad son datáfonos y la otra mitad sistemas automáticos de respuesta audible.

Servired cuenta con más de 500 cajeros automáticos en toda España, pertenecientes a 28 entidades financieras: Bilbao-Vizcaya, Exterior, Atlántico, Grupo Catalana, Barclays Bank, etc.

Estas tarjetas ofrecen los servicios con telebanco de retirada de efectivo con cargo a la cuenta corriente o a la tarjeta de crédito, petición de talonario de cheques de c/c o de gasolina, consulta de saldos y depósito de dinero o de documentos.

### **TARJETA 6.000**

Es la tarjeta emitida por la Red 6.000 de las Cajas de Ahorro Confederadas que integran a 77 Cajas de Ahorros.

Los cajeros automáticos de las Cajas de Ahorros iniciaron su andadura en 1.981 y en la actualidad están en torno a los 5.000 repartidos por toda España.

Se constituye, la Red 6.000, como una red de redes, haciendo compatibles los sistemas particulares de cada Caja, para cuya operatividad se sirve de la tarjeta 6.000, de la que existe en el mercado más de 3 millones de unidades. Tiene una facturación que supera el billón de pesetas y más de 38.000 terminales en puntos de venta, más de 8.000 datáfonos y el resto de respuesta audible.

Su oferta se ha orientado hacia la tarjeta de crédito y débito con posibilidad de disposición de dinero en efectivo en cajeros automáticos, en ventanillas y para pagos en establecimientos. También como tarjeta de garantía para el caso de cheques de muy pequeño importe, que pueden ser pagados en oficinas de cualquier Caja de Ahorros adherida a este sistema.

## **TARJETA VISA**

Es una de las más extendidas y aceptadas tanto nacional como internacionalmente. Se exigen ciertos requisitos a sus usuarios: la domiciliación de la nómina en la Entidad Financiera, un saldo medio determinado, etc. En función de estos baremos se establece el máximo de crédito disponible que es negociable con el interesado.

El límite establecido no se puede superar en más de un 10 %, independientemente del saldo que se tenga en la c/c.

Esta tarjeta no es gratuita, tiene un coste anual más impuestos y un recargo por cada titular adicional. Sin embargo, por otra parte, ofrece de forma gratuita un seguro a todas las personas que adquieren sus billetes de viaje con la tarjeta, y permite alquilar coches sin fianza. Admite pago aplazado.

Visa fue introducida en España en 1.971 por el Banco de Bilbao. En los años siguientes fueron incorporándose más bancos a esta marca. Inicia en 1.983 en España los convenios de acceso de todas las tarjetas bancarias adheridas a Visa emitida en cualquier país, a los cajeros automáticos de las Entidades de Depósito españolas adheridas a la marca.

En general, la utilización de las tarjetas Visa (incluyendo Classic y Oro) se subdivide, aproximadamente, en un 80 % de operaciones de compra y un 15 % en disposiciones de dinero en efectivo.

Los descuentos realizados a los comercios por las ventas efectuadas con las tarjetas Visa oscilan entre un mínimo del 2 % (preferentemente en grandes almacenes) y el 8 % (casi exclusivamente en establecimientos muy especializados), siendo la norma más general del 6 % ( en la mayoría de los comercios) y resultando un tipo medio sobre ventas del 4 %.

Existen en España tres grupos de Entidades Financieras que comercializan preferentemente las tarjetas de crédito y débito; también comercializan el resto de los medios de pago: cheques de viaje, cheques carburante, etc., y que comprenden: Grupo Visa España, Grupo Sistemas 4B S.A. y Grupo CECA (Confederación Española de las Cajas de Ahorros).

### **TARJETA EUROCARD-MASTERCARD**

Eurocard es la denominación de la tarjeta americana Mastercard en Europa. Fue introducida en España por el Banco de Vizcaya. En 1.985 una serie de Bancos y Cajas que formaban la Sociedad Española de Medios de Pagos (SEMP), acordaron emitir la tarjeta Eurocard; además otros bancos adheridos a 4B también comercializan estas tarjetas. Hoy, entre ambas tarjetas, hay emitidas en España más de 400.000, con un volumen de facturación que supera los 23.000 millones de pesetas.

Es una tarjeta elitista al igual que la American Express. Por tenerla hay que pagar una cantidad anual, más otra cantidad por cada tarjeta adicional. Con ella se puede sacar dinero de los cajeros de los bancos que la expenden e incluye un seguro de viaje gratuito por un importe de 25 millones de pesetas. Admite pago aplazado. Está menos extendida que la Visa y la American Express, por ello es menos admitida en ciertos comercios que las dos anteriores.

### **TARJETA AMERICAN EXPRESS**

Es la tarjeta de crédito emitida por la entidad más antigua, ya que tiene su origen en el siglo pasado. La Compañía norteamericana American Express surge en 1.850 como empresa de transportes de mercancías, correspondencia y valores. En 1.891 inició la emisión de cheques de viaje y en 1.958 la de tarjetas de pago. Actualmente esa tarjeta se integra con la bancaria por medio de contratos de franquicia con numerosos bancos.

Para conceder esta tarjeta orientada a la compra de bienes y servicios, se analiza sobre todo la solvencia y seriedad del aspirante. Es una tarjeta muy elitista y el perfil del candidato responde a: persona con cierto nivel de ingresos (más de tres millones netos anuales), que viaje y se encuentre creciendo en su carrera profesional, con edad entre 25 y 55 años. Se cobra por ella una cantidad única en concepto de afiliación y una cantidad anual por tenerla.

Al adquirir los billetes de viaje con esta tarjeta, se dispone de un seguro gratuito de hasta 60 millones de pesetas, que cubre al titular, cónyuge y los

hijos menores de 23 años. En España se introdujo en 1.978, teniendo en la actualidad emitidas unas 300.000 tarjetas y en todo el mundo supera los 36 millones. En nuestro país las emiten 35 entidades de crédito y pueden acceder para la extracción de fondos 2.200 en España y 32.000 en todo el mundo. Los establecimientos adheridos superan los 70.000 en nuestro país y 3.100.000 en todo el mundo.

### **TARJETA DINERS CLUB**

Como ya hemos dicho anteriormente fue la primera tarjeta o “dinero de plástico”, creada en Estados Unidos en 1.950, introducida a nivel internacional en 1.953 y estableciéndose en España la primera en 1.954.

Actualmente tiene emitidas en España más de 110.000 tarjetas, que se pueden utilizar en más de 60.000 establecimientos españoles y una cifra de facturación superior a los 50.000 millones. A nivel mundial hay emitidas más de 7 millones de tarjetas y los establecimientos adheridos suman más de 2 millones en todo el mundo. Las operaciones del usuario de la tarjeta Diners en nuestro país son de 25.000 pesetas por término medio y cada cuenta se utiliza 44 veces por término medio al año.

Cubre un seguro de accidentes de viaje de 60 millones de pesetas a cualquiera que saque el billete de cualquier transporte público con esta tarjeta, o la asistencia en el extranjero, para lo cual tiene un contrato con la Compañía Europa Systems.

Además de las tarjetas personales “**Internacional**” y otras con validez sólo en España, emite también tarjetas para empresas en varias modalidades.

### **TARJETA EUROCHEQUE**

Esta tarjeta nace para salvar las dificultades que surgen al presentar un cheque para su cobro en otra entidad diferente a aquella en la que se tiene la cuenta.

Fue creada en 1.968 por el *Deutsche Bank* de la República Federal Alemana, posteriormente fue extendiéndose a Holanda, Bélgica, Luxemburgo, Suiza, etc., hasta llegar a 23 países bajo la denominación de “**Comunidad Eurocheque Uniforme**”. El sistema Eurocheque<sup>4</sup>, concebido para el consumidor (37 millones de tarjetas Eurocheque expedidas por 8.000 entidades de crédito), ofreció por primera vez posibilidad de utilizar a escala europea los cheques emitidos por todas las entidades de crédito participantes gracias a la garantía de cobro (dentro de los límites establecidos según las monedas) y gracias al sistema uniforme de compensación.

El uso exclusivo de una tarjeta de garantía para el pago de cheques puede considerarse como un producto en lento declive como consecuencia de las cada vez más diversas posibilidades como medio de pago de las tarjetas de crédito y de débito, tanto a nivel nacional como internacional, y del propio interés de los bancos, dado los mayores costes del proceso de cheque y la más alta rentabilidad de las tarjetas de crédito y de débito, por las comisiones que se perciben tanto del usuario como del establecimiento adherido.

Por todo ello, la tarjeta de garantía Eurocheque ha evolucionado y actualmente también se utiliza para la disposición de efectivo en cajeros automáticos y realizar compras de bienes y servicios en los comercios y empresas adheridas.

## **INTERACCIÓN DE TARJETAS, EQUIPOS Y REDES**

Inicialmente la implantación de tarjetas era promovida por una marca con tendencia, en la política de marketing, a la exclusividad, es decir, a la no presencia de otras marcas de tarjeta en el área o negocio en que operaban; y al introducirse las tarjetas en las actividades bancarias, mediante las concesiones de franquicia o por creación de tarjetas propias, los nuevos emisores pretenden igualmente ser ellos solos o los grupos que forman quienes autorizan el acceso a sus equipos y operaciones a determinadas tarjetas.

Sin embargo, en la medida en que se han ido imponiendo convenios de cooperación entre cada vez mayor número de emisores, es cuando la tarjeta

---

4.- Véase el dictamen del Comité Económico y Social de las Comunidades Europeas (CES) sobre el documento de discusión “Efectuar pagos en el mercado interior”, de 1.991.

va implantándose más sólidamente, contribuyendo también su normalización y la universalidad de los equipos para admitir cualquier clase de tarjeta o al menos las normalizadas.

En la actualidad se tiende a conseguir redes de emisores y de equipos para transacciones financieras y terminales de punto de venta cada vez más extensas, de manera que tanto a nivel nacional como supranacional opere una red única o bien redes intercomunicadas a cuyos equipos sean accesibles todas las marcas de tarjeta de esas redes.

En España las redes más significativas, Sistema 4B, Sistema 6.000 y SEMP, se encuentran en un proceso de compatibilidad de equipos y sistemas para disponer de una red integrada. Los franceses han sido los primeros en crear una tarjeta única accesible a una red integrada, pero también Alemania, Italia y otros países europeos están impulsando la creación de una red integrada.

Existen redes supranacionales, de las que son ejemplos muy representativos Visa, Mastercard o Eurocheque. Es obvio que la penetración de estas redes en los circuitos de cada país es una consecuencia de la creciente movilidad fuera de sus fronteras de los ciudadanos de cada país, tanto por motivos de negocios, como profesionales, de turismo o familiares, etc., y al hecho de que la tarjeta ha resultado ser un instrumento sumamente útil para cubrir las necesidades de dinero en las naciones visitadas, aunque todavía es muy reducido el porcentaje de su utilización en comparación con los restantes medios de obtención de dinero y realización de pagos.

Se prevé para un futuro próximo la integración de redes, como señalan los estudios del *European Council for Payment Systems* orientados a alcanzar la compatibilidad de las redes de todos los países europeos mediante el establecimiento de estándares comunes en materia de sistemas, equipos y tarjetas.

## **6. AUTOSERVICIOS BANCARIOS**

La informatización de las entidades financieras ha seguido tres pasos históricos bien claros:



1. Años sesenta: se instalaron ordenadores centrales en los bancos.
2. Años setenta y parte de los ochenta: se desarrolla la mecanización de oficinas y de sistemas de teleproceso con terminales no inteligentes enlazados al ordenador central.
3. Mediados de los ochenta: generalización de la banda electrónica, los nuevos medios de pago y el concepto de autoservicio financiero o bancario.

La fase siguiente cubre el objetivo de automatizar las oficinas con puestos de trabajo inteligentes, interconectado y ligados a su vez a las bases de datos.

Sin ánimo de ser exhaustivos, vamos a enumerar los autoservicios que tienen una implantación real o experimental en estos momentos:

- Dispensador de billetes de una o más denominaciones, con unidad de acceso mediante tarjeta y/o unidad de acceso mediante cartilla.
- Receptor de ingresos.
- Consulta de saldos.
- Actualización de cartillas.
- Peticiones de talonarios de cuentas corrientes y de crédito.
- Peticiones de extractos.
- Traspaso de cuentas del propio titular.
- Ordenes de transferencia.
- Ordenes de domiciliaciones periódicas o por una sola vez, con o sin depósito del aviso u orden de pago, de la entidad o administración acreedora.
- Cambio de billetes extranjeros de uno o más países.
- Ordenes de compra de valores.
- Ordenes de venta de valores.
- Ordenes de compra de divisas.
- Ordenes de venta de divisas o billetes con recepción de los mismos.
- Petición de cheques bancarios.

- Ofertas de depósitos y activos financieros con los parámetros que el cliente elija y selección por este de la combinación que le satisfaga y admisión del depósito que decida constituir, con expedición del resguardo y cargo en la cuenta del ordenante, que éste elija.
- Ofertas de seguros como agentes.
- Ofertas de créditos, préstamos, leasing profesional de diversos tipos con configuración del modelo que desee por el propio cliente. Admisión de la solicitud y puesta en comunicación con el responsable de créditos que proceda.
- Ofertas de valores emitidos por la entidad o subgrupo.
- Información de Bolsa.
- Información sobre cambios de divisas.
- *Cash management* a domicilio.
- Cambio de códigos de identificación solo en cajeros y ventanilla automáticas.

En la actualidad, a gran número de estos servicios se puede acceder con la tarjeta a través de las nuevas tecnologías necesarias para atender la demanda creciente de productos bancarios, tales como:

**- Máquinas de cajero automático (MCA):**

Constituyen la forma de equipo más difundida y de más éxito entre los consumidores. Los posibles servicios disponibles en estas máquinas son casi infinitos, pero la mayoría de las entidades de depósito europeas limitarán sus funciones a la retirada de efectivo, petición de saldo, depósitos y órdenes de talonario. Su número crecerá hasta que los equipos como las terminales de banco a domicilio y los sistemas de punto de venta sustituirán a las MCA y reducirán así la necesidad de que se sigan expandiendo las redes de cajeros automáticos.

Un sistema tecnológico complementario de los MCA es el denominado “**videoservicio**”, que consiste en incorporar visualización y sonido a los actuales MCA.

**- Terminales de punto de venta (TPV):**

Inicialmente en España se implantó una norma de comunicación para poder autorizar operaciones a través de marcaje numérico sobre los denominados teléfonos generadores de tonos que pueden considerarse los terminales de punto de venta más elementales en los que la respuesta es siempre audible, y que están siendo sustituidos por terminales de tecnología digital que operan a través de la red conmutada, unos con voz y datos (datáfonos) y otros exclusivamente digitales.

Las redes TPV están mucho menos implantadas que las redes de cajeros automáticos en la CE. Sin embargo hay que contar con que a lo largo del decenio de los 90 sean un elemento importante de rápida expansión del sistema bancario y de la venta al por menor durante el decenio siguiente.

Pero en cualquier caso, para la banca personal y de empresas a domicilio, el teléfono, por ser el elemento de comunicación de menor coste, incrementará notablemente su aparición como instrumento para obtener auto-servicio bancario en el futuro inmediato<sup>5</sup>.

## **PRINCIPALES VENTAJAS E INCONVENIENTES EN EL USO DEL DINERO PLÁSTICO**

Para hablar de estas dos caras de la tarjeta, tomaremos como referencia la encuesta de un estudio realizado, en 1.986, por Nixdorf.

En dicho estudio se considera que hay dos tipos principales de tarjetas: *Tarjetas de crédito*, que son tarjetas de servicios, y *Tarjetas bancarias*, que son productos financieros (activos financieros indirectos) y por lo tanto dinero.

Entre los productos o servicios bancarios que mayor incremento en la demanda van a sufrir a corto plazo, por parte de clientes de Cajas y Bancos

---

5.- Como reciente innovación en nuestro país, es de destacar el banco que opera a través de llamadas telefónicas: El Bex Directo, perteneciente al Grupo Argentaria. Al abrir una cuenta corriente se recibe de forma gratuita la tarjeta Servired Electrón para utilizar los cajeros automáticos. La remuneración del saldo es la siguiente: de 50.000 a 199.999 pesetas es del 4 %; de 200.000 a 499.999 pesetas del 8 %, y para importes superiores a 10 millones de pesetas, del 11 %.

que los utilizan, se encuentran la tarjeta de crédito y las de cajero automático (bancarias).

Las tarjetas de crédito y bancarias no rivalizan entre sí por la consecución de un segmento del mercado, puesto que ambos tipos de tarjetas tienen una función muy diferente y por lo tanto un mercado muy distinto; si bien, es posible, y bastante frecuente, la posesión de ambas tarjetas. La bancaria está más difundida que la de crédito, aunque gran parte de los usuarios de tarjetas de crédito sólo la utilizan como llave de cajeros automáticos con vistas a la disposición de efectivo.

Respecto a las tarjetas de cajero automático, en la encuesta de Nixdorf se obtuvieron ciertos resultados, a partir de los cuales extraemos las siguientes ventajas y limitaciones:

- Las ventajas más relevantes son por orden de importancia:

La comodidad, que equivale a llevar una cantidad considerable de dinero sin que apenas ocupe espacio físico.

El disponer de dinero a cualquier hora y día.

La rapidez.

La seguridad ha sido mínimamente valorada<sup>6</sup>.

- Las limitaciones:

El problema de la seguridad. La mayoría de los usuarios sienten preocupación por ser objeto de robo o atraco al utilizar los cajeros situados en la fachada de la entidad bancaria<sup>7</sup>.

La posibilidad de gastar más dinero por el hecho de disponer de la tarjeta, sin embargo, este inconveniente es menos apreciado por los usuarios en la tarjeta de cajero que en la de crédito.

---

6.- Es importante subrayar que debido a la innovación financiera, sobre todo en innovación tecnológica, existe una aportación muy reciente de un ingeniero berlinés que ha patentado un sistema para las tarjetas de crédito basado en las huellas dactilares del usuario, lo que descarta su utilización por personas extrañas y las protege en caso de robo o extravío. Esto supone un aumento en la seguridad de las tarjetas. La mecánica operativa es muy sencilla, ya que la tarjeta contendría un chip electrónico con las huellas dactilares de su propietario y para su utilización bastará con introducir la tarjeta en un cajero automático y apoyar el dedo índice en un sistema de lectura electrónica. Si ambas huellas coinciden, el usuario podrá realizar la transacción.

No se puede retirar más dinero del disponible, es decir, no dan crédito. Y en algunas redes tienen una limitación o tope máximo diario.

Resaltamos que más de un 33 % de los usuarios opinan que estas tarjetas no presentan inconvenientes.

En relación con las tarjetas de crédito, extraemos las siguientes ventajas y limitaciones, por orden de importancia:

- Ventajas:

Comodidad.

Seguridad.

Rapidez.

Es de resaltar, la comodidad que reporta la posesión de la tarjeta de crédito, sobre todo por la posibilidad de no tener que llevar dinero (moneda fraccionaria o billetes) encima, con lo que esto supone de seguridad, y también la seguridad de que en cualquier momento se puede disponer de efectivo, son las respuestas más representativas que ofrecen estas tarjetas.

- Limitaciones:

El principal inconveniente que presentan las tarjetas de crédito es su incitación al consumo. Es obvio que, con la tarjeta se gasta más que pagando en metálico.

Los usuarios encuentran otros inconvenientes como son: la posibilidad de pérdida o robo, su escasa difusión, la dificultad de manejo, su coste y el hecho de que en ciertos comercios no aceptan el pago mediante tarjeta en época de rebajas. Ahora bien, estos inconvenientes lo son únicamente para un reducido número de usuarios.

Es de subrayar, el hecho de que más de un 25 % de los usuarios de tarjetas de crédito no ven ningún inconveniente.

---

7.- No obstante, el riesgo se reduce considerablemente si se instalan cajeros en el interior de locales públicos que permanezcan las 24 horas abiertos (aeropuertos, estaciones de ferrocarril, complejos de servicios, hoteles, etc.) siempre que en los mismos existan medidas de protección y vigilantes.

## BIBLIOGRAFÍA

- ACTUALIDAD ECONÓMICA. Revista de Economía, semanal, Madrid. Consultadas las siguientes informaciones: "Tarjetas de crédito. Revolución del plástico" y "Tarjetas de crédito: un boom que se consolida. Competencia con Red", de 1.986; "El dinero" y "Informe/tarjetas de crédito. El plástico que distingue", de 1.987.
- BADOC, M.: "El Marketing de los Bancos Europeos. Enciclopedia Internacional de Marketing, de entidades de crédito y de ahorro". Ed. Tecnibán, S.A., 1.976.
- CAJA RURAL DE ALMERÍA: "Informe técnico sobre las tarjetas de crédito". Almería, 1.987.
- CINCO DÍAS: "Los cajeros 4B y Servired serán compatibles". Diario de economía, publicación correspondiente al 25/2/87.
- DINERO: "Un cajero muy inteligente". Revista de economía, semanal, Madrid, 10/2/87.
- EXPANSIÓN: Diversas informaciones sobre el dinero plástico aparecidas durante el período 1.991/92.
- INSTITUTO SUPERIOR DE TÉCNICAS Y PRACTICAS BANCARIAS: "Agenda Bancaria y de Costes Financieros". Actualización 1.991.
- NIXDORF COMPUTER: Informe técnico sobre el "Presente y futuro de los servicios bancarios de las entidades financieras". Madrid, 1.986.
- VARIOS AUTORES: "Conferencia internacional sobre riesgos empresariales en los sistemas de pago". Roma, 15, 16 y 17 de marzo de 1.988.
- VERITAS: "Manual de uso de los productos y servicios bancarios". Ed. Veritas, Estudios Financieros, S.A., Madrid, 1.991.