

2 INFORME DE ACTIVIDADES



Operador de la Sala de Operaciones del Banco de España.

2.1 ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN INTERNA

2.1.1 Recursos humanos

La plantilla total del Banco asciende a 2.990 personas.

La plantilla total del Banco de España, a 31 de diciembre de 2016, se situó en 2.990 personas, con un incremento de los perfiles especializados y una disminución de los administrativos. Además, 146 empleados procedentes del Banco desarrollan su trabajo en organismos internacionales, de los cuales 20 incorporaciones se han producido en 2016.

146 empleados desarrollan su trabajo en organismos internacionales.

La edad media de la plantilla es de 45,2 años, con tendencia a la baja en relación con los últimos años. Un 48 % son mujeres y un 52 % hombres. El tiempo medio de formación por empleado alcanzó las cincuenta y una horas en el conjunto del año. El 78 % de la plantilla realizó un curso completo y 317 empleados asistieron a cursos internacionales, incluyendo los 17 organizados por el Banco de España.

Se ha potenciado la movilidad de los empleados y agilizado los procesos de selección.

Por otra parte, durante 2016 ha comenzado la implantación de un plan de transformación de la función de recursos humanos, con el fin de dar un mejor servicio, más eficiente y personalizado, adaptado a las necesidades de la organización, para lo que se ha creado la figura del gestor de RHO, más cercana a las áreas de trabajo. Entre otras cuestiones, este plan potencia la movilidad de los empleados del Banco, y ha llevado aparejado el cambio de su anterior puesto a un total de 148 personas. Además, aprovechando el talento interno, se ha iniciado el desarrollo de un programa de oportunidades profesionales para cubrir mediante movilidad interna las vacantes que se vayan produciendo. Asimismo, el referido plan contempla la agilización de los procesos de selección, reduciendo los tiempos de incorporación, potenciando los canales *online*, como LinkedIn e Infojobs, a fin de difundir las ofertas existentes, con el propósito de convertir al Banco en un empleador de referencia.

En el mismo sentido, otros temas, como el trabajo flexible, el teletrabajo y la comunicación interna, con nuevos canales más ágiles y cercanos al empleado, son objetivos prioritarios del plan. Para facilitar la transformación, se ha iniciado un proyecto de desarrollo de una nueva plataforma informática de gestión de los recursos humanos.



Página del Banco de España en el portal LinkedIn.

2.1.2 Reorganización

Desde el punto de vista organizativo, en 2016 se creó la Dirección General Adjunta de Vicesecretaría General, anteriormente departamento, y se ha modificado la estructura de la Dirección General de Servicios, con el fin de dar un mejor rendimiento a la organización, agilizar la toma de decisiones y optimizar sus recursos.

Por otra parte, en el epígrafe correspondiente a las funciones de las direcciones generales, que figura en el primer capítulo de este Informe como *1.3.1 Organigrama y estructura. Direcciones generales y Secretaría General*, ya se ha hecho referencia a los sucesivos cambios que se han producido en el año 2017 en algunas direcciones generales del Banco de España.

2.1.3 Servicios

Se está desarrollando la revisión, restauración y limpieza de las fachadas del edificio de Cibeles.

A lo largo del año 2016 se ha realizado una revisión exhaustiva de las fachadas del edificio del complejo de Cibeles —catalogado como Bien de Interés Cultural—, fachadas que ocupan aproximadamente 10.000 m², desarrollando, a partir de esta revisión, un proyecto de restauración integral y posterior limpieza de aquellas. La contratación de la ejecución finalizó el 5 de diciembre de 2016, comenzando las obras en febrero de 2017.

También se ha contratado la redacción del proyecto de las obras de mejora del Edificio Torre de Cibeles, que pretende la remodelación integral de las plantas y el desarrollo de una nueva solución de conexión entre edificios, que resuelva la accesibilidad de personas de movilidad reducida. El proyecto también tratará la fachada y los volúmenes, mejorando su calidad arquitectónica y su comportamiento energético.

Asimismo, durante este año se ha llevado a cabo el proceso de licitación para la redacción del proyecto de las obras de remodelación completa del edificio de la sucursal del Banco de España en Barcelona, que pretende, por un lado, la reorganización de los espacios bancarios de dicha sucursal y, por otro, la remodelación de varias plantas para convertirlas en plantas diáfanas de oficinas.



Restauración integral y limpieza de la fachada de la sede central del Banco de España.



Fachada de la sucursal de Barcelona.

En el ámbito de los sistemas de información, se han llevado a cabo, durante 2016, numerosas actividades y proyectos, orientados a dar soporte a las funciones del Banco de España, entre los que cabe destacar:

Se ha modernizado el portal de servicios a entidades y organismos (RedBdE).

- La modernización del portal de servicios a entidades y organismos (RedBdE), que ha supuesto el despliegue de una nueva infraestructura técnica, un renovado diseño de los contenidos del portal y una nueva arquitectura de servicios. El modo en que las entidades acceden a los servicios y a la información relacionada se ha modernizado y optimizado, sentándose las bases para que sea posible ofrecer nuevos y más avanzados servicios en un futuro próximo.
- La participación activa en el desarrollo informático de proyectos para el Eurosistema, en colaboración con otros bancos centrales, en infraestructuras de pagos, valores y gestión de colateral (Target 2-Securities), en la nueva base de datos sobre préstamos bancarios individuales en la zona del euro (AnaCredit) y en la gestión de tesorería de las operaciones de mercado (MAPS, *Market Activities Processing System*).

2.1.4 Sucursales

Las sucursales del Banco de España realizan, entre otras funciones, las relativas a la distribución del efectivo —billetes y monedas—, a través de las entidades bancarias, de las que también reciben el efectivo ingresado por el público, para realizar su tratamiento. En este proceso se retienen los billetes y monedas falsos, se destruyen los billetes que ya no son aptos para la circulación y se retiran las monedas deterioradas.

Las sucursales del Banco tienen un papel fundamental en el tratamiento del efectivo.

Las sucursales prestan además apoyo a los distintos departamentos del Banco para ofrecer de forma descentralizada servicios a las Administraciones Públicas y al público en general, en funciones y tareas atribuidas al Banco de España. Entre ellas, se pueden citar el canje de pesetas por euros, el canje de billetes y monedas deteriorados, cuentas corrientes, reclamaciones, informes de la Central de Información de Riesgos y suscripción de deuda pública.

En las sucursales del Banco trabajaban, a finales de 2016, un total de 414 empleados. A cargo de cada sucursal está el director, que se encarga de la infraestructura y de los servicios administrativos y de apoyo, del que dependen dos unidades: Caja-Operaciones, que ejecuta la operativa de efectivo y bancaria, e Intervención, que fiscaliza y contabiliza toda la operativa.

2.2 FUNCIONES DE OPERATIVA BANCARIA

2.2.1 Instrumentación de la política monetaria y gestión de activos

En la instrumentación de la política monetaria, se anunciaron nuevas operaciones de inyección de liquidez.

En el ámbito de la instrumentación de la política monetaria, se produjeron dos novedades importantes en 2016. En marzo se anunciaron cuatro nuevas operaciones trimestrales de inyección de liquidez a cuatro años (TLTRO II), con un volumen potencial del 30 % de la parte computable de los créditos concedidos por las contrapartidas a 31 de enero (descontando el saldo de las primeras TLTRO) y un tipo de interés que podría alcanzar el -0,40 %, en función del dinamismo de los préstamos concedidos. En España se han prestado por esta vía más de 167.000 millones de euros.

Y se amplió el programa de compras con nuevos componentes.

En junio, el programa de compras se amplió para incluir un nuevo componente: bonos corporativos. En el conjunto del Eurosistema, las compras de este tipo de activos ascendieron a casi 52.000 millones de euros durante el pasado ejercicio, entre los que se incluyeron valores de 14 emisores españoles.

En relación con la gestión de carteras, se incrementó el número de instrumentos y de divisas elegibles en las carteras propias en moneda extranjera y se han continuado realizando otras tareas para terceros: en particular, la gestión de una parte de las reservas exteriores del BCE y labores de agencia financiera para las carteras del Fondo de Reserva de la Seguridad Social y del Fondo de Garantía de Depósitos.

2.2.2 Gestión de los pagos y liquidación de valores

El Banco ha coordinado los trabajos y adaptaciones para la migración a TARGET2-Securities.

El Banco de España, a través de la presidencia del Grupo Nacional de Usuarios, que reúne al Tesoro, la CNMV, Iberclear y a los participantes en las infraestructuras de poscontratación de valores en nuestro país, ha coordinado los trabajos y las adaptaciones necesarias para el buen fin de la migración del mercado español a TARGET2-Securities, que está programada para septiembre de 2017.

En el ámbito de los pagos al por menor, cabe destacar las labores de seguimiento del lanzamiento del programa de pagos inmediatos a través del móvil («Bizum») y, en relación con el Reglamento UE 260/2012, sobre transferencias y adeudos en euros, la revisión del cumplimiento de los requisitos sobre formatos de mensaje (norma ISO 20022 XML) por parte de los proveedores de servicios de pago españoles.

2.2.3 Gestión de los billetes y monedas

Las entidades de crédito retiraron billetes por un importe equivalente a 91.200 millones de euros.

A lo largo de 2016, las entidades de crédito españolas retiraron a través de las ventanillas del Banco de España, para atender la demanda de sus clientes, casi 2.965 millones de billetes, por importe cercano a los 91.200 millones de euros. También retiraron casi 1.300 millones de monedas, de las que más de la mitad fueron de bajas denominaciones.

Los billetes y las monedas siguen siendo el medio de pago más habitual para el 70 % de la población española, según revela la encuesta sobre el uso del efectivo que anualmente realiza el Banco de España. Por ello, el Banco ha iniciado una importante labor para dar a



Ventana con retrato de la princesa Europa en el holograma del billete de 20 euros de la segunda serie de billetes.



Billetes en euros de la serie Europa.

conocer a los profesionales del efectivo, comerciantes y público las características de los nuevos billetes de 50 euros de la serie Europa, que han empezado a circular en abril de 2017, así como para promover la adaptación de los dispositivos mecánicos de aceptación de billetes, a fin de que procesen los nuevos desde el primer día de su lanzamiento.

Se han verificado la autenticidad y el estado de uso de 3.231 millones de billetes en euros.

También en 2016, el Banco ha verificado la autenticidad y clasificado por estado de uso un total de 3.231 millones de billetes en euros y se han destruido 1.000 millones de billetes y desmonetizado 2,5 millones de monedas, unidades todas ellas no aptas para volver a circular.

Por último, cabe destacar que, por primera vez, en el año 2016 el Banco de España se abasteció únicamente de billetes producidos por la sociedad IMBISA, medio propio del Banco que empezó su andadura a finales de 2015.



Seminario sobre el billete de 50 euros de la segunda serie de billetes, organizado por el Banco de España y el Banco Central Europeo para especialistas en el manejo de efectivo.

2.3 SUPERVISIÓN, ESTABILIDAD FINANCIERA Y RESOLUCIÓN PREVENTIVA

2.3.1 Supervisión prudencial

Como ya se ha reflejado con anterioridad, la entrada en funcionamiento del MUS, en noviembre de 2014, ha supuesto un cambio relevante en el modelo de supervisión europeo. Al cierre de 2016, 14 grupos bancarios españoles tenían la consideración de significativos y, en consecuencia, estaban bajo la supervisión directa del BCE. Estos 14 grupos integran 54 entidades de crédito individuales españolas y 24 entidades de crédito individuales situadas en otros países de la zona del euro. En conjunto, estos 14 grupos bancarios aportan el 15 % de los activos supervisados de forma directa por el BCE, que, en conjunto, supervisa 125 grupos significativos de la zona del euro.

Los grupos bancarios españoles supervisados de forma directa por el BCE son 14 y suponen el 94 % de activos de nuestro sistema financiero.

En el sistema financiero español, las entidades supervisadas de forma directa por el BCE suponen el 94 % de los activos de nuestro sistema. El 6 % restante lo forman 69 grupos bancarios españoles menos significativos¹, supervisados de forma directa por el Banco de España, en el marco del MUS.

Adicionalmente, hay 11 entidades de crédito españolas que se integran como filiales en 8 grupos bancarios significativos extranjeros del MUS.

A finales de 2016, el Banco de España aportaba 163 inspectores y técnicos a los equipos conjuntos de supervisión de la banca española.

El Banco de España contribuye a la supervisión de las entidades significativas españolas, tanto en los trabajos de seguimiento continuado a través de los equipos conjuntos de supervisión (JST, por sus siglas en inglés) como en las inspecciones *in situ* e investigaciones de modelos de dichas entidades. Al cierre de 2016, el Banco de España aportaba a los JST de los grupos bancarios significativos españoles 163 inspectores y técnicos. Además, durante 2016 se han realizado 16 inspecciones en entidades significativas (de las que el Banco de España lideró 12) y 12 investigaciones de modelos (de las que lideró 8). El Banco de España aportó a estas actividades *in situ* aproximadamente el 90 % del personal asignado a estas tareas.

En 2016 se tomaron 236 decisiones dirigidas específicamente a las entidades significativas españolas, a las que hay que añadir otras 300 de carácter más general o sobre aspectos de organización y políticas del MUS que también les afectaban. Entre las decisiones tomadas, cabe destacar las correspondientes decisiones de capital, determinadas a través del llamado «proceso de revisión y evaluación supervisora» (SREP, por sus siglas en inglés), que establece el nivel de capital que cada entidad debe mantener a lo largo de 2017.

En relación con las entidades menos significativas, bajo la supervisión del Banco de España, se aplicó un seguimiento ordinario en 19 grupos bancarios y un seguimiento simplificado (basado en un sistema de alertas) en los 51 grupos restantes². En total, se realizaron 501 actuaciones de seguimiento³ y 13 visitas de inspección. Adicionalmente,

¹ Incluye grupos, entidades individuales que no forman parte de ningún grupo y sucursales de grupos bancarios de la UE no pertenecientes a la zona del euro.

² A finales de 2016, una entidad causó baja como entidad menos significativa.

³ Las actuaciones de seguimiento incluyen principalmente seguimientos periódicos tanto ordinarios como simplificados, la revisión de informes de auditoría externa y de informes de autoevaluación del capital, el análisis de los planes de recuperación y las correspondientes decisiones de capital, entre otras.



El Consejo de Supervisión del Banco Central Europeo, que supervisa 14 grupos bancarios españoles.

se realizaron 68 actuaciones de seguimiento en distintas filiales y sucursales españolas de grupos menos significativos del MUS con matrices situadas en otros países.

El Banco de España adoptó, a finales de 2016, las correspondientes decisiones de capital a las entidades menos significativas. El proceso de revisión y de evaluación supervisora que el Banco de España ha aplicado a estas entidades ha sido similar al aplicado a las entidades significativas.

Se realizaron 339 actuaciones de requerimiento y 5 visitas de inspección sobre entidades que no son entidades de crédito.

El Banco de España ostenta también, de forma exclusiva y fuera del ámbito del MUS, las funciones supervisoras sobre otras entidades, distintas de las entidades de crédito, que proveen servicios o realizan funciones relacionadas con el sector financiero. A lo largo de 2016, en estas entidades se realizaron 339 actuaciones de seguimiento y 5 visitas de inspección. Adicionalmente, y en colaboración con el SEPBLAC, en 2016 se han realizado 3 inspecciones de prevención de blanqueo de capitales en entidades significativas españolas.

Como consecuencia del ejercicio de las distintas tareas supervisoras, el Banco de España formuló 150 escritos de requerimientos y recomendaciones a entidades de crédito menos significativas⁴. Adicionalmente, se formularon 9 escritos de requerimientos y recomendaciones a otras entidades supervisadas por el Banco de España fuera del ámbito del MUS.

Se ha completado la determinación de las entidades menos significativas que pueden acogerse a obligaciones simplificadas.

Dentro del marco de recuperación, en el transcurso de 2016 el Banco de España completó la revisión de los primeros planes de recuperación, presentados por las entidades significativas en el último trimestre de 2015. Asimismo, el Banco de España participó en el proceso de revisión de los planes de resolución de entidades significativas en la fase de consulta previa, junto con la autoridad de resolución y el BCE.

⁴ De ellos, 57 corresponden a decisiones de capital, 54 a planes de recuperación, 19 al resultado del seguimiento anual ordinario y 20 a inspecciones *in situ*.

Por lo que respecta a las entidades menos significativas, el Banco de España, en colaboración con el BCE, ha completado la determinación de las entidades que pueden acogerse a obligaciones simplificadas. De hecho, el año 2016 ha sido el primer ejercicio en el que las entidades menos significativas han presentado sus primeros planes de recuperación, cuya revisión habrá finalizado durante el primer trimestre de 2017. El Banco de España también ha participado activamente, junto con otras autoridades nacionales competentes y el BCE, en el proceso de armonización de esquemas de gestión de crisis para entidades menos significativas, en aras de garantizar la consistencia de las herramientas y procedimientos en el ámbito del MUS.

En 2016 se tramitaron 583 procedimientos de idoneidad de altos cargos de las entidades supervisadas.

En el ámbito de la supervisión de la idoneidad de los altos cargos de las entidades, el Banco de España tramitó en 2016 un total de 583 expedientes. De ellos, 294 correspondían a entidades de crédito, 129 a sociedades de garantía recíproca, 64 a entidades de pago, 54 a establecimientos financieros de crédito, 34 a sociedades de tasación, 5 a entidades de dinero electrónico y 3 a establecimientos de cambio de moneda.

2.3.2 Supervisión de conducta de mercado

La actividad supervisora sobre conducta de mercado ha estado centrada en el crédito hipotecario y para consumo.

La actividad supervisora sobre conducta de mercado en 2016 ha estado centrada en las tres áreas de actuación ya identificadas en 2015 —crédito hipotecario, crédito para consumo y servicios de atención al cliente—, a las que se ha unido durante 2016 la revisión de la publicidad de productos y servicios bancarios de las entidades supervisadas.

A lo largo de 2016 se ha trabajado en un total de 29 actuaciones de verificación *in situ* (inspecciones), de las que 11 habían sido iniciadas en 2015. Del total de actuaciones, 8 han estado dedicadas a revisar el cumplimiento de los requisitos de transparencia exigibles a los préstamos y créditos con garantía hipotecaria, 2 a verificar la adecuada aplicación de la normativa sobre deudores hipotecarios sin recursos, 16 a verificar el adecuado reporte al Banco de España de la TAE de determinadas operaciones hipotecarias y las 3 restantes a la verificación de la transparencia en la comercialización de crédito para consumo y en las actividades de cambio de moneda.

Adicionalmente, durante 2016 se ha trabajado en 80 actuaciones supervisoras (69 iniciadas durante el citado ejercicio). Entre ellas, cabe destacar las 24 actuaciones supervisoras encaminadas a valorar y, en su caso, corregir las deficiencias detectadas en el funcionamiento y configuración de los servicios de atención al cliente de las principales entidades; las 18 actuaciones supervisoras relacionadas con la aplicación de las medidas de protección de deudores hipotecarios sin recursos; y la actuación supervisora iniciada durante el ejercicio con el objeto de verificar que las prácticas habituales, procedimientos y controles internos de las entidades en relación con su actividad publicitaria son acordes con la normativa vigente.

Como resultado de toda esta actividad, durante 2016 se remitieron 105 escritos de recomendaciones y observaciones y 17 escritos de requerimientos.

2.3.3 Actividad sancionadora

Se incoaron siete expedientes sancionadores en el ámbito de conducta, transparencia y protección de la clientela.

Durante el año 2016, el Banco de España acordó la incoación de siete expedientes sancionadores derivados del ejercicio de sus competencias supervisoras, en el ámbito de la conducta de entidades, la transparencia y la protección de la clientela. Estos expedientes se incoaron contra cuatro bancos, una cooperativa de crédito, una entidad de cambio de moneda y sus cargos de administración y dirección, y un establecimiento financiero de crédito. También se ha resuelto, con imposición de sanciones, un expediente incoado en 2015 a un establecimiento financiero de crédito.

Por otra parte, en relación con competencias supervisoras que, fuera del ámbito de aplicación del MUS, corresponden al Banco de España, hay que resaltar la actividad sancionadora llevada a cabo en relación con entidades financieras no de crédito (en particular, en relación con entidades de pago y con el incumplimiento de las obligaciones que incumben a estas en materia, principalmente, de cobertura de recursos propios, contabilidad y salvaguarda de los fondos entregados por sus clientes). Bajo ese prisma, se ha incoado un expediente —en el que, para la adecuada salvaguarda del interés público, se ha adoptado, además, la medida provisional de suspensión de la actividad de la entidad—, y se han resuelto, con imposición de sanciones, otros dos expedientes.

2.3.4 Política macroprudencial

Se han estudiado algunos efectos derivados del incremento de los requerimientos del capital.

En el ámbito de la política macroprudencial, se ha realizado un seguimiento de los riesgos cíclicos a través de un mapa de riesgos que integra la información de un amplio conjunto de indicadores. Tanto el mapa de riesgos como un conjunto más reducido de indicadores relacionado con el colchón de capital anticíclico (CCA) muestran información coherente con el mantenimiento del porcentaje del CCA en el 0 %, por lo que este colchón no se ha activado durante 2016. Por lo que se refiere a la identificación y determinación de colchones de capital de entidades sistémicas, sí se han producido algunos cambios en 2016. Por un lado, BBVA ha dejado de ser identificada como entidad de importancia sistémica mundial (EISM), quedando Banco Santander como la única EISM española para 2017. Por otro lado, se ha revisado la calibración de los colchones de capital aplicables a las otras entidades de importancia sistémica (OEIS), para garantizar la coherencia con los nuevos criterios establecidos por el BCE para reducir la heterogeneidad de requerimientos en el ámbito del MUS. Estos cambios han deparado aumentos de los colchones de capital para tres de las seis entidades designadas como OEIS para 2017.

Finalmente, en el año 2016 se ha utilizado la herramienta denominada «FLESB» (*Forward Looking Exercise on Spanish Banks*) para realizar un nuevo análisis prospectivo de la solvencia y la capacidad de resistencia de las entidades bancarias ante diferentes escenarios macroeconómicos.

2.3.5 Resolución preventiva

Se han preparado planes de resolución para un total de 16 entidades (12 significativas y 4 menos significativas) y se ha participado activamente en la definición de criterios.

A lo largo de 2016 se han preparado planes de resolución para un total de 16 entidades, 12 significativas y 4 menos significativas, de conformidad con la distribución de competencias establecida por el Reglamento del Mecanismo Único de Resolución, colaborando estrechamente con la JUR, el FROB y otras autoridades de resolución y supervisión nacionales de la zona del euro. En el ámbito internacional, dichos contactos supusieron la

participación en Colegios de Resolución y Grupos de Gestión de Crisis de 10 entidades, tanto españolas como de otros Estados miembros de la Unión Europea con actividad en España. De manera complementaria, se han revisado los planes de recuperación de todas las entidades significativas en colaboración con la JUR, así como de todas las entidades menos significativas.

Para favorecer la efectiva implementación de la recién aprobada Directiva 2014/59, el Banco de España ha participado muy activamente en el desarrollo de los criterios y estrategias pertinentes en materia de resolución preventiva como miembro de organismos y foros internacionales, destacando los grupos de resolución del FSB y la definición de criterios de implementación para el Mecanismo Único de Resolución. Entre los contenidos que por su relevancia merecen mención especial, destacan: i) los criterios de determinación del requisito mínimo de fondos propios y pasivos admisibles para la absorción de pérdidas (MREL), establecido por la directiva y actualmente en fase de revisión, o ii) el impulso y análisis de las estrategias óptimas de resolución mediante el empleo de las diferentes herramientas disponibles (i. e., venta de activos o banco puente).

2.3.6 Información financiera e información de riesgos

Las entidades de crédito empezaron a remitir información financiera adaptada a los estados FINREP.

Las entidades de crédito empezaron a remitir información financiera adaptada a los criterios de elaboración, terminología, definiciones y formatos de los estados conocidos como «FINREP» en la normativa de la Unión Europea (referida, en 2016, a estados reservados individuales y a estados públicos). A su vez, en el ámbito de la información prudencial, y como consecuencia de la entrada en vigor de una serie de requerimientos europeos, este mismo conjunto de entidades comenzó a enviar nueva información sobre parámetros de control adicionales de información sobre liquidez y de la ratio de cobertura de liquidez. De manera complementaria, las entidades de crédito autorizadas al uso de modelos internos para riesgo de crédito y mercado enviaron, también por primera vez, información referente a la evaluación de dichos modelos. Por último, el Banco de España empezó a recibir información sobre las comisiones por la retirada de efectivo en cajeros automáticos remitida por los titulares de cajeros automáticos y los emisores de tarjetas de crédito.

Se culminó la implantación de la Circular 1/2013, relativa a la CIR.

En lo que respecta a la Central de Información de Riesgos, en 2016 culminó la implantación de la Circular 1/2013. La nueva información, más detallada (operación a operación, más tipos de productos y con mayor detalle sobre las garantías reales recibidas), está disponible a partir de los datos referidos a abril de 2016. Tras la aprobación en mayo de 2016 del Reglamento del Banco Central Europeo sobre la recopilación de datos granulares de crédito y riesgo crediticio (conocido como «Reglamento de AnaCredit»), se participó de forma muy activa en el trabajo preparatorio para la implantación de los requerimientos establecidos por dicho reglamento.

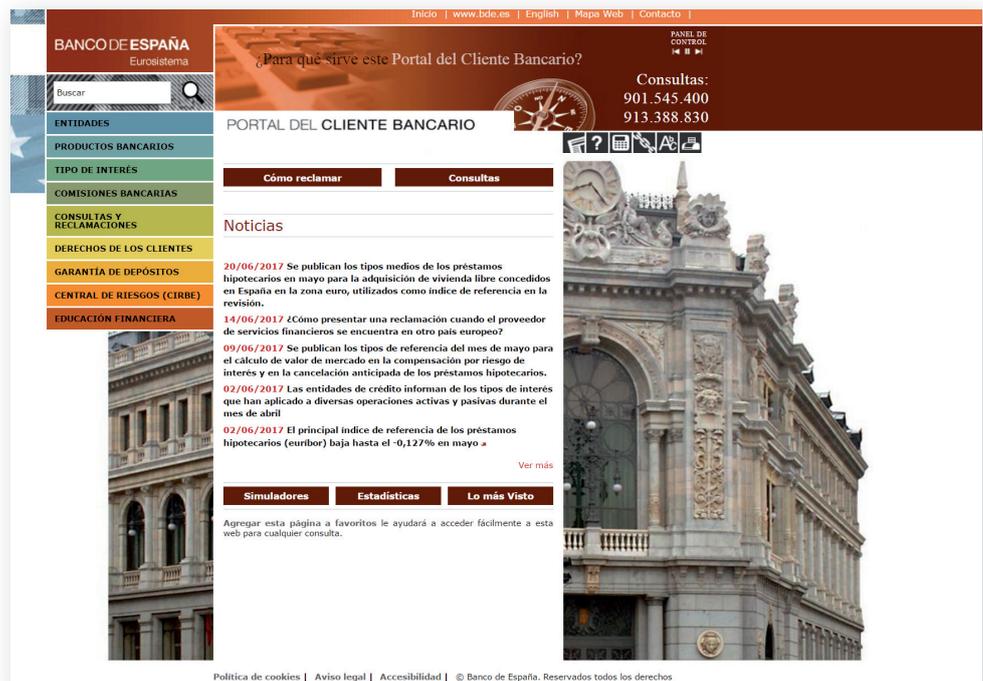
2.4 RECLAMACIONES Y CONSULTAS DEL CLIENTE BANCARIO

En 2016 se ha reducido, respecto de 2015, el número de reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios bancarios.

Durante el año 2016, el número de reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios bancarios se ha reducido desde las 20.262 que se formularon en 2015 a las 14.462 de 2016, lo que supone un mantenimiento de la tendencia a la baja que comenzó en 2014. Esta disminución responde, principalmente, al descenso continuado de las reclamaciones referidas a «cláusulas suelo», que en 2016 fueron 3.958.

El número de consultas recibidas en el servicio de atención telefónica también ha disminuido en 2016 —33.595, frente a las 38.804 atendidas un año antes—. De ellas, 31.660 fueron telefónicas (35.567 en 2015) y 1.935 telemáticas (3.237 en 2015). Por su parte, el Portal del Cliente Bancario registró más de 3,6 millones de visualizaciones en 2016, un número similar a las visitas de 2015 (entonces fueron 3,8 millones).

Por lo que respecta al seguimiento y control de la publicidad, el número de requerimientos de cese o rectificación de anuncios, en medios tradicionales y en medios digitales, ascendió a 487, frente a los 196 de 2015. Todos ellos fueron atendidos en su totalidad por las entidades destinatarias.



Portal del Cliente Bancario del Banco de España.

2.5 NOVEDADES NORMATIVAS

Durante el año 2016 apenas hubo actividad legislativa, en la medida en que el Gobierno estuvo en funciones hasta el 31 de octubre de 2016.

No obstante, en el ámbito de actuación económico y financiero, se aprobó la Ley Orgánica 1/2016, de 31 de octubre, de reforma de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera, promulgándose asimismo el Real Decreto-ley 4/2016, de 2 de diciembre, de medidas urgentes en materia financiera.

Se han promulgado un total de siete circulares del Banco de España, todo ello en el ámbito del desarrollo de normativa de ordenación y disciplina de las entidades supervisadas.

Por lo que se refiere al desarrollo de normativa de ordenación y disciplina de las entidades supervisadas, se aprobaron las siguientes *circulares del Banco de España*:

- Circular del Banco de España 1/2016, de 29 de enero, por la que se modifica la Circular 1/2015, de 24 de marzo, a los proveedores de servicios de pago, sobre información de las tasas de descuento y de intercambio percibidas.
- Circular del Banco de España 2/2016, de 2 de febrero, a las entidades de crédito, sobre supervisión y solvencia, que completa la adaptación del ordenamiento jurídico español a la Directiva 2013/36/UE y al Reglamento (UE) n.º 575/2013.
- Circular del Banco de España 3/2016, de 21 de marzo, a las entidades titulares de cajeros automáticos y las entidades emisoras de tarjetas o instrumentos de pago, sobre información de las comisiones por la retirada de efectivo en cajeros automáticos.
- Circular del Banco de España 4/2016, de 27 de abril, por la que se modifican la Circular 4/2004, de 22 de diciembre, a entidades de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros, y la Circular 1/2013, de 24 de mayo, sobre la Central de Información de Riesgos.
- Circular del Banco de España 5/2016, de 27 de mayo, sobre el método de cálculo para que las aportaciones de las entidades adheridas al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito sean proporcionales a su perfil de riesgo.
- Circular del Banco de España 6/2016, de 30 de junio, a las entidades de crédito y a los establecimientos financieros de crédito, por la que se determinan el contenido y el formato del documento «Información Financiera-PYME» y se especifica la metodología de calificación del riesgo previstos en la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.
- Circular del Banco de España 7/2016, de 29 de noviembre, por la que se desarrollan las especificidades contables que han de aplicar las fundaciones bancarias, y por la que se modifican la Circular 4/2004, de 22 de diciembre, a entidades de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros, y la Circular 1/2013, de 24 de mayo, sobre la Central de Información de Riesgos.

2.6 ANÁLISIS ECONÓMICO, INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICAS

Se han publicado 35 documentos de trabajo, 8 documentos ocasionales y 37 artículos en publicaciones externas.

Durante 2016 se publicaron 35 documentos de trabajo y 8 documentos ocasionales. En cuanto a publicaciones externas, se contabilizaron un total de 37 artículos en revistas académicas y profesionales con evaluación anónima, aparte de otros 12 que fueron aceptados y que están pendientes de publicación y otros 13 artículos en otras revistas y libros.

Las principales actividades de investigación en este ámbito han estado dirigidas a temas muy variados, entre los que cabe destacar los siguientes: la interacción entre la consolidación fiscal y el desapalancamiento privado; los determinantes del cumplimiento de reglas fiscales; la política monetaria óptima con agentes heterogéneos y los efectos de las políticas monetarias no convencionales; la evolución de las expectativas de inflación en el área del euro; el impacto macroeconómico de transformaciones estructurales y de la profundización del sector servicios; la interacción entre mercados de trabajo públicos y privados y la importancia de la asignación sectorial y entre empresas de recursos productivos para el crecimiento de la productividad, prestando especial atención a la experiencia española durante la anterior expansión económica.

Asimismo, en el ámbito de la estabilidad financiera, se ha investigado el posible impacto que un incremento en los requerimientos de capital de los bancos tendría sobre su oferta de crédito; los efectos sobre la economía real, y en particular sobre el empleo de las empresas, de una reducción en la oferta de crédito de los bancos; el posible impacto de la oferta de crédito instrumentada a través de bancos públicos sobre las empresas; las relaciones dinámicas a lo largo del tiempo entre las variables bancarias y las variables relacionadas con el ciclo crediticio, los mercados financieros y la economía real; y la variabilidad de los activos ponderados por riesgo.

Se han comenzado a aplicar herramientas analíticas al trabajo regular; en concreto, modelos BVAR para los países emergentes más relevantes para la economía española e indicadores de tensiones financieras para economías avanzadas y emergentes. Además, se han dedicado bastantes recursos a analizar los efectos de los distintos acontecimientos de carácter global que han ocurrido este año, tales como el cambio en el modelo de crecimiento de la economía china o el *brexit*, utilizando herramientas propias y también modelos globales.

En 2016 se organizaron cinco conferencias de ámbito internacional.

En 2016 se organizaron cinco conferencias de ámbito internacional. Una de ellas, que tuvo lugar entre el 6 y el 8 de junio, se organizó en colaboración con la Barcelona Graduate School of Economics y estuvo dedicada a analizar aspectos relacionados con la sostenibilidad fiscal. Otra, organizada en colaboración con el Banco Mundial los días 16 y 17 de junio, se dedicó al análisis del mercado de trabajo, en general, y del crecimiento de la productividad y la desigualdad, en particular.

Se ha iniciado la publicación de nuevas notas de prensa trimestrales sobre las cuentas financieras de la economía española y sobre la deuda pública.

En el ámbito estadístico, se ha puesto en marcha la publicación regular de nuevas notas de prensa trimestrales sobre las cuentas financieras de la economía española y sobre la deuda pública de acuerdo con el Protocolo de Déficit Excesivo. En el caso de la deuda pública, además, han comenzado a difundirse trimestralmente detalles de la deuda de todos los ayuntamientos con más de 300.000 habitantes, lo que supone añadir siete ciudades a las seis sobre las que ya se venía ofreciendo esa información. Asimismo, se ha

completado la serie histórica de la posición de inversión internacional (PII) acorde con la metodología y fuentes de información vigente desde finales de 2014 y se ha ampliado la nota de prensa trimestral de Balanza de Pagos para incluir la información relativa a la PII, incorporando el análisis de cómo los cambios en la posición en cada período obedecen a las transacciones realizadas o a cambios en la valoración y otros flujos.

La Central de Balances dispone de información anual sobre un mayor número de sociedades no financieras.

Por otra parte, gracias a la colaboración de los Registros Mercantiles, la Central de Balances pudo disponer de la información anual de un mayor número de sociedades no financieras, lo que ha dotado de mayor robustez a los productos estadísticos difundidos, entre ellos la base de Referencias Sectoriales (RSE), que desde junio de 2016 se está utilizando para obtener la «Posición relativa del acreditado respecto a su sector de actividad», dentro de la «Información Financiera-Pyme» (Circular 6/2016).

En 2016 se inició el envío al BCE de información relativa a las empresas de seguros sobre la base del Reglamento del BCE 2014/50. La recogida de información de estas entidades —que es la primera vez que están sujetas a un reglamento del BCE— se ha realizado a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, entidad supervisora de estas empresas. Además, en los envíos relativos a las carteras de valores con el detalle valor a valor se ha incorporado en 2016 la información procedente de las empresas de seguro en sustitución de la información facilitada por los custodios, en el marco del Reglamento BCE/2012/24, relativo a las estadísticas de tenencias de valores.



José Luis García Delgado, premio de Economía Rey Juan Carlos 2016, se dirige a SM el Rey don Juan Carlos, a los miembros del jurado, presidido por el gobernador Luis M. Linde, y a los asistentes al acto.

En 2016 se ha estado trabajando en dos encuestas a la población española: la Encuesta Financiera de las Familias y la Encuesta de Competencias Financieras.

Finalmente, durante 2016 se ha estado trabajando en dos encuestas a la población española. En primer lugar, ha finalizado la tarea de depuración de los datos de la Encuesta Financiera de las Familias (ola de 2014), se ha llevado a cabo la primera imputación y se han preparado las tablas de resultados y su comparación con otras estadísticas. Por otra parte, se ha puesto en marcha la Encuesta de Competencias Financieras, que es una iniciativa conjunta del Banco de España y de la CNMV en el marco del Plan de Educación Financiera, y está incluida en el Plan Estadístico Nacional. Servirá para medir, por primera vez, el nivel de conocimientos financieros de la población adulta española y proporcionará datos robustos acerca de las competencias financieras en cada una de las Comunidades Autónomas. Esta encuesta será, además, comparable con un estudio internacional sobre competencias financieras que la OCDE está coordinando en 30 países.

2.7 ACTIVIDADES DEL BANCO DE ESPAÑA COMO MIEMBRO DEL EUROSISTEMA Y DE OTROS ORGANISMOS INTERNACIONALES

2.7.1 *El Eurosistema y otras instituciones de la Unión Europea*

El Banco de España ha seguido participando de forma intensa en las actividades del Eurosistema a través de sus órganos colegiados, comités y grupos de trabajo.

Al igual que en años anteriores, a lo largo de 2016 el Banco de España ha seguido participando de forma intensa en las actividades del Eurosistema. El gobernador asistió a las reuniones periódicas del Consejo de Gobierno y del Consejo General del Banco Central Europeo (BCE), en las que se adoptan las decisiones de política monetaria y las decisiones relativas al funcionamiento del Eurosistema. Asimismo, destaca la asistencia del subgobernador a las del Consejo de Supervisión del MUS, donde se debaten, planifican y ejecutan las tareas de supervisión del BCE, además de proponer al Consejo de Gobierno proyectos de decisiones en materia de supervisión prudencial mediante el denominado «procedimiento de no objeción».

El Banco de España también colaboró activamente en los trabajos de los diferentes comités del BCE (Política Monetaria, Operaciones de Mercado, Estabilidad Financiera, Estadísticas, Billetes, Sistemas de Pago y Liquidación, Legal, Gestión de Riesgos, Relaciones Internacionales) y en los grupos de trabajo dependientes de aquellos. Entre los temas abordados por estos comités y aprobados por el Consejo de Gobierno, cabe destacar los relativos a las medidas convencionales y no convencionales de política monetaria, tales como una reducción adicional de los tipos de interés de la facilidad de depósito hasta el -0,4 % y la expansión del programa de adquisición de activos (EAPP, por sus siglas en inglés) reforzado desde marzo con compras de bonos corporativos.

En el ámbito de otras instituciones de la UE, el Banco de España ha participado en diversos grupos de trabajo y comités. Como en años anteriores, estuvo representado en las dos reuniones informales del ECOFIN, de abril y noviembre, y ha participado en las reuniones del Comité Económico y Financiero (CEF) y del Comité de Política Económica (CPE), donde, entre otras cuestiones, se han abordado los pasos futuros para completar la Unión Económica y Monetaria, los avances en la Unión Bancaria o la Unión del Mercado de Capitales.

2.7.2 *Autoridad Bancaria Europea (European Banking Authority – EBA)*

La Autoridad Bancaria Europea ha continuado centrada en áreas tradicionales en las que venía trabajando, pero cobrando también especial importancia el análisis de la innovación tecnológica en el ámbito financiero.

En 2016, la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés) ha continuado centrada en las áreas tradicionales en las que venía trabajando, relativas principalmente a la regulación prudencial, convergencia supervisora, resolución, así como la protección a la clientela.

Cabe destacar, por su especial relevancia, la publicación de la «guía de capital» (o P2G), un concepto acuñado por la Comisión Europea a principios de año y que tiene una naturaleza diferente a los requerimientos de capital por Pilar 2 (o P2R); la elaboración de un informe sobre el mercado de bonos garantizados en Europa; y la finalización del informe sobre el requerimiento mínimo de fondos propios y pasivos admisibles (MREL), en el marco de la Directiva de Resolución (BRRD).

No obstante, en este año han cobrado especial importancia los temas más relacionados con la innovación tecnológica en el ámbito financiero. Así, la EBA ha puesto su foco de

atención en los trabajos relacionados con los sistemas de pagos, intentando buscar un equilibrio adecuado entre la necesaria seguridad y protección de los clientes y el desarrollo de los mercados. Asimismo, la EBA ha comenzado a trabajar en la identificación de los riesgos y las oportunidades para el sector bancario derivados de las empresas denominadas «FinTech», identificando cuatro áreas para sus trabajos: i) autorizaciones; ii) riesgos prudenciales; iii) impacto en el modelo de negocio, y iv) impacto en consumidores.

2.7.3 Junta Europea de Riesgo Sistémico (European Systemic Risk Board - ESRB)

En el plano institucional europeo, se ha continuado participando de forma activa en los distintos comités y grupos de trabajo de la Junta Europea de Riesgo Sistémico (ESRB, por sus siglas en inglés). El Banco de España adoptó en 2016 la recomendación de la ESRB sobre el reconocimiento y establecimiento del CCA para exposiciones en terceros países; y también la recomendación sobre la evaluación de efectos transfronterizos y la reciprocidad voluntaria de medidas macroprudenciales (ESRB/2015/1 y ESRB/2015/2, respectivamente). Para la adopción de estas recomendaciones, se están desarrollando marcos analíticos en colaboración con otras áreas del Banco de España.

2.7.4 El Consejo de Estabilidad Financiera (Financial Stability Board – FSB) y el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (Basel Committee on Banking Supervision – BCBS)

El Consejo de Estabilidad Financiera ha dado por concluidos los principales aspectos de la reforma regulatoria bancaria.

El Banco de España es miembro del Consejo de Estabilidad Financiera (FSB, por sus siglas en inglés), de cuyo Comité Director forma parte el gobernador. El FSB, desde su ámbito de actuación, ha dado por concluidos los principales aspectos de la reforma regulatoria bancaria. Los trabajos del FSB, y con ello la participación del Banco de España, han comenzado a centrarse en analizar los efectos de las reformas y en su implantación. Asimismo, el FSB continúa evaluando potenciales riesgos para la estabilidad financiera en los diferentes sectores.

El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea ha analizado un conjunto de reformas que tienen como objetivo reducir la variabilidad indebida en los APR.

El Banco de España también forma parte del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS, por sus siglas en inglés). Durante 2016, el BCBS se ha centrado en analizar un conjunto de reformas que tienen como objetivo principal reducir la variabilidad indebida en los activos ponderados por riesgo (APR) y, como resultado de ello, mejorar la comparabilidad y efectividad de los ratios de capital de las entidades. Estos trabajos han derivado, principalmente, en revisiones de los métodos estandarizados de riesgo de crédito, contemplando también diferentes mecanismos que pueden contribuir a reducir la variabilidad no deseada en los modelos internos de medición de riesgo de crédito que utilizan las entidades. Asimismo, se ha desarrollado un nuevo método estandarizado de riesgo operacional. El Banco de España ha contribuido muy activamente a este proceso, participando en las discusiones y en los trabajos técnicos, incluyendo los análisis sobre el impacto, diseño y calibración de las distintas medidas que se han ido proponiendo.