

1 Introducción

Este anejo del *Informe Anual*¹, dedicado a la gestión del Banco de España, sintetiza los aspectos más destacados de la actividad de la institución durante 2015, algunos de los cuales son abordados con mucho más detalle en las memorias monográficas que los distintos departamentos publican anualmente (Supervisión Bancaria, Conducta de Mercado y Reclamaciones, Central de Balances, Central de Información de Riesgos, Vigilancia de los Sistemas de Pago y Mercado de Deuda Pública).

Las novedades en el marco normativo y en el entorno institucional europeo han supuesto la asunción de nuevas competencias por parte del Banco de España en materia de resolución preventiva de entidades de crédito, en el desarrollo de la política macroprudencial, así como en la producción de billetes, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 36/2014, de Presupuestos Generales del Estado para 2015.

Estos cambios conllevaron algunas modificaciones en la organización interna del Banco durante 2015. En el mes de abril, la anterior Dirección General de Regulación y Estabilidad Financiera se transformó en la nueva Dirección General de Estabilidad Financiera y Resolución, asumiendo los nuevos cometidos en el área de la resolución preventiva de entidades de crédito —que deben desarrollarse con independencia de la supervisión prudencial—, y reforzando el análisis de la regulación financiera, las funciones de estabilidad financiera y el análisis macroprudencial. Al mismo tiempo, se ajustó la Dirección General de Supervisión para favorecer una estructura más eficaz en la interlocución con el Mecanismo Único de Supervisión (MUS) y potenciar las funciones de desarrollo de normativa bancaria. También se creó la Dirección General Adjunta de Gestión de Efectivo y Sucursales, dependiente de la Dirección General de Operaciones, Mercados y Sistemas de Pago, para las tareas de tratamiento de efectivo y las nuevas funciones que asumió el Banco relativas a la producción de billetes en euros a través de la nueva sociedad IMBISA (Imprenta de Billetes, SA), creada a partir de la rama de actividad de impresión de billetes existente en la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda.

Finalmente, en noviembre de 2015, los retos del nuevo entramado institucional nacional y europeo aconsejaron transformar la Dirección General del Servicio de Estudios en la actual Dirección General de Economía y Estadística. Con ello se creó una estructura mejor adaptada a las funciones encomendadas en el ámbito del análisis, la investigación y el asesoramiento sobre la economía y los mercados financieros y monetarios, así como en la elaboración de estadísticas. Los trabajos de análisis económico, financiero y monetario se integraron en la nueva Dirección General Adjunta de Economía e Investigación.

2 Actividades del Banco de España como miembro del Eurosistema y de otros organismos internacionales

Como en años anteriores, a lo largo de 2015 el Banco de España participó de forma intensa en las actividades del Eurosistema. El gobernador asistió a las reuniones periódicas del Consejo de Gobierno y del Consejo General del BCE, en las que se adoptan las decisiones de política monetaria y las relativas al funcionamiento del Eurosistema. En el ámbito del Consejo de Gobierno del BCE, la puesta en marcha en noviembre de 2014 del MUS, del que forma parte el Banco de España, supuso un cambio significativo en los procesos de toma de decisiones del Consejo, que ahora adopta también las decisiones en materia de supervisión

¹ Cabe señalar que las cuentas anuales del Banco de España, que hasta el ejercicio 2014 han formado parte del *Informe Anual*, se publican de modo independiente a partir del ejercicio 2015. Las cuentas anuales del ejercicio 2015 están disponibles en http://www.bde.es/bde/es/secciones/informes/Publicaciones_an/cuentas-anuales/.

prudencial mediante el denominado «procedimiento de no objeción», por el que se aprueban o rechazan las propuestas realizadas en este ámbito por el Consejo de Supervisión, del que es miembro el subgobernador.

En el contexto del Eurosistema, el año se caracterizó por el diseño y la puesta en práctica de novedades importantes en materia de política monetaria, tales como el programa expandido de adquisición de activos (EAPP, por sus siglas en inglés), anunciado en enero y que incluye desde marzo la compra de valores públicos en mercados secundarios, y una reducción adicional de los tipos de interés de la facilidad de depósito hasta el $-0,3\%$. El objetivo de estas medidas era hacer frente a los crecientes riesgos de desanclaje de las expectativas de inflación y proporcionar un mayor grado de acomodación monetaria.

En aras de una mayor transparencia de sus órganos de decisión, el BCE comenzó a publicar en febrero de 2015 las reseñas de los debates de política monetaria —ocho al año— realizados en sus reuniones de Consejo de Gobierno, a las que asiste el gobernador. Igualmente, desde comienzos de 2015, y como consecuencia del ingreso de Lituania en la zona del euro, se instauró un nuevo sistema de votación rotatoria en el Consejo de Gobierno, con objeto de garantizar la capacidad del BCE para seguir adoptando decisiones de manera eficiente y rápida.

El Banco de España 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). En ellos, además de las medidas antes citadas en materia de política monetaria, se abordaron cuestiones de relevancia, como la definición del marco supervisor e institucional del MUS o la cooperación entre la supervisión microprudencial y la política macroprudencial.

En el ámbito más amplio 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 formado parte igualmente del Comité Económico y Financiero (CEF) y del Comité de Política Económica (CPE).

Por otra parte, el Banco de España intervino en 2015 en diferentes organismos internacionales relacionados con la estabilidad financiera, la política prudencial y el análisis macroprudencial.

En la Junta Europea de Riesgo Sistémico (ESRB, por sus siglas en inglés), de cuyo Comité Director es miembro el gobernador desde enero de 2015, los temas de mayor interés fueron el análisis de vulnerabilidades para la valoración de los riesgos de inestabilidad financiera de la Unión Europea, la revisión de los indicadores de riesgo, el desarrollo de instrumentos macroprudenciales, la evaluación de los riesgos y repercusiones de la existencia de unos tipos de interés muy bajos y el estudio sobre el tratamiento regulatorio de la tenencia de deuda pública por parte de las entidades de crédito.

Respecto a la participación del Banco de España en la actividad de la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés), cuyo objetivo es la convergencia supervisora, ha sido relevante la homogeneización de la información que las autoridades competentes deben recopilar sobre los procesos de autoevaluación de capital y liquidez de las entidades (ICAAP/ILAAP) dentro del proceso SREP (proceso de revisión y evaluación supervisora). También se ha colaborado en la actualización de las directrices aplicables a las pruebas de resistencia, y en la creación de las relativas a las restricciones aplicables a la distribución de dividendos, pagos a instrumentos AT1 y remuneraciones. En el área de la resolución, se han

elaborado los criterios para la calibración del requerimiento mínimo de recursos propios y pasivos elegibles (MREL, por sus siglas en inglés) y para la declaración de resolución.

El FSB ha finalizado el diseño del requerimiento de la TLAC para entidades sistémicas

El Banco de España también pertenece al Consejo de Estabilidad Financiera (FSB, por sus siglas en inglés), de cuyo Comité Director forma parte el gobernador. En 2015, el Banco de España contribuyó a la finalización del diseño de un nuevo requerimiento sobre capacidad total de absorción de pérdidas (*Total Loss-Absorbing Capacity*, TLAC) para las entidades bancarias de importancia sistémica a escala global. Este nuevo requerimiento, que se enmarca en los trabajos del FSB para hacer frente al problema de las entidades que son «demasiado grandes para quebrar», fue publicado en noviembre de 2015 y estará operativo desde enero de 2019.

Como miembro del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS, por sus siglas en inglés), el Banco de España participa de forma muy activa tanto en el plenario del Comité como en los diferentes grupos de trabajo en los que este organiza el desarrollo de sus tareas. En 2015, el Banco de España participó con especial intensidad en los trabajos que está desarrollando el Comité de Basilea para finalizar el programa de reformas iniciado como respuesta a la crisis financiera. Entre las diferentes áreas que integran estas reformas, en 2015 cabe destacar los trabajos, aún en curso, que tienen por objeto mejorar el marco de capital para lograr un mejor equilibrio entre simplicidad, comparabilidad y sensibilidad al riesgo en el cálculo de los activos ponderados por riesgo. En este sentido, se ha participado en la revisión de los métodos estandarizados de medición de los riesgos, así como en el diseño de distintos mecanismos para reducir la variabilidad entre entidades cuando estas aplican modelos internos en sus mediciones de los activos ponderados por riesgo. Asimismo, se ha trabajado muy activamente en el diseño y calibración de la ratio de apalancamiento.

2.1 COOPERACIÓN TÉCNICA Y ENCUENTROS DE ALTO NIVEL

La cooperación internacional es una pieza relevante de las relaciones internacionales del Banco de España y tiene como objetivo promover y facilitar la transferencia y el intercambio de conocimientos, experiencias y buenas prácticas entre bancos centrales e instituciones con funciones similares o complementarias. En 2015 se actualizó su Plan Director con el fin de adaptarse al entorno de referencia y de potenciar esta actividad.

El Banco de España mantiene relaciones estrechas con otras instituciones, fundamentalmente latinoamericanas, que en algunos casos se articulan mediante acuerdos de cooperación, entre los que destaca el vigente desde hace años con el Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA). También se mantienen fuertes lazos de cooperación con otras instituciones latinoamericanas, como la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA), el Fondo Latinoamericano de Reservas (FLAR), el Consejo Monetario Centroamericano (CMC) y el Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores (IIMV).

En un ámbito diferente, son igualmente intensos los vínculos con el FMI, el Banco Mundial y el Instituto de Estabilidad Financiera del Banco de Pagos Internacionales (BIS, por sus siglas en inglés).

Las actividades de cooperación en 2015 incluyeron la organización de 15 seminarios, cursos y reuniones de expertos, cinco de los cuales se celebraron en sedes latinoamericanas. Además, se organizó un *workshop* en la sede del CEMLA en México, en el marco de la coordinación de la investigación conjunta de bancos centrales, dedicado en esta ocasión a la transmisión internacional de la política monetaria. Se atendieron asimismo cerca de 70 visitas en España y misiones en el extranjero. La atención continua de consultas es también un canal de cooperación muy relevante.

Por otro lado, en 2015 se organizaron diversos encuentros de alto nivel, algunos con gobernadores de otros bancos centrales, como el de México, orientados a compartir conocimientos y a intercambiar opiniones y puntos de vista. Igualmente, se organizó en Madrid el *VII Encuentro de alto nivel entre gobernadores de Latinoamérica y del Eurosistema*, dedicado a «Política Monetaria, política macroprudencial y estabilidad financiera».

Como ya es tradicional, se presentó en el Banco de España el informe de «Perspectivas económicas mundiales» del FMI y se organizó la tradicional conferencia conjunta con el Banco Mundial, en esta ocasión titulada: «The economic challenges associated with rising (and falling) inequality».

Asimismo, se coorganizaron en Madrid la dos ediciones de 2015 del Foro de Análisis Latinoamericano, espacio de debate que reúne a un gran número de instituciones nacionales e internacionales presentes en España y con intereses en Latinoamérica.

3 Análisis económico e investigación

Las labores de análisis e investigación de la economía española y de su entorno internacional se desarrollan en varios departamentos, con el objetivo fundamental de asesorar a los órganos de gobierno del Banco de España. Como resultado de estas actividades, durante 2015 se han publicado 40 Documentos de Trabajo, 4 Documentos Ocasionales y 36 artículos en revistas académicas, en otras revistas o como capítulos de libros. Además, están en vías de publicación otros 29 artículos, 13 de los cuales se publicarán próximamente y 16 están en proceso de revisión. Un mayor detalle de estas publicaciones y del resto de las actividades de investigación está disponible en el Portal del Investigador², una sección del sitio web corporativo del Banco de España.

A continuación se resumen los principales resultados analíticos y de la investigación alcanzados durante 2015.

En el ámbito de la modelización y análisis económico, una cuestión prioritaria fue el funcionamiento de las políticas macroeconómicas en el contexto de tipos de interés cercanos a cero. A este respecto, la principal conclusión es que existen sinergias importantes entre consolidaciones fiscales y reformas estructurales que contribuyen a acelerar el necesario despalancamiento de los hogares europeos.

Con una perspectiva de más largo plazo, también se analizaron las interacciones entre una deuda elevada y bajas tasas de crecimiento de la población y de productividad, y sus consecuencias sobre la velocidad de la recuperación y las perspectivas de crecimiento a largo plazo. Como resultado de este trabajo, se documentó la posibilidad de que los cambios en la estructura demográfica afecten significativamente a las tendencias de medio plazo de las principales variables macroeconómicas.

En relación con el análisis de la economía europea, cabe destacar dos temas principales. El primero se refiere al estudio de medidas de inflación a partir de activos financieros, que permitió obtener, por un lado, estimaciones de probabilidades de distintos niveles de inflación a medio plazo, así como de los factores comunes e idiosincrásicos en las inflaciones de las distintas economías de la UEM. Finalmente, con una perspectiva más centrada en la valoración de las políticas macroeconómicas y de empleo, se analizó la divergencia de la tasa de paro entre países de la UE y las diferencias entre transiciones laborales de distintos grupos de la población, concluyendo que las perturbaciones

² <http://www.bde.es/investigador/home.htm>.

recibidas por cada país e instituciones del mercado de trabajo explican buena parte de dichas diferencias.

Por lo que respecta al área de la economía y las finanzas internacionales, los principales avances han consistido en el desarrollo de herramientas cuantitativas para el análisis de economías emergentes y avanzadas, que han permitido, entre otras cuestiones, mejorar el entendimiento de las razones que subyacen al débil crecimiento del comercio y profundizar en el conocimiento de los determinantes de los flujos de capitales.

Como resultado de una línea de investigación a la que se han dedicado importantes recursos en los últimos años, se han desarrollado modelos de previsión en tiempo real a corto plazo a partir de indicadores de alta frecuencia y se ha avanzado en la metodología de análisis de la vulnerabilidad de las economías emergentes. Asimismo, se ha elaborado un modelo de predicción en tiempo real para el PIB mundial, plasmado en una publicación realizada en 2015 en *Economic Modelling*.

Estas herramientas se han aplicado con especial atención a las economías de América Latina, con el objetivo de constituirse en referencia para el seguimiento de estas economías en el Eurosistema (se ha puesto en marcha un procedimiento de colaboración con el BCE en el análisis de esta región).

Asimismo, se han desarrollado proyectos de investigación sobre la elasticidad del comercio internacional, el papel de la composición en la efectividad de las consolidaciones fiscales o el impacto sobre las economías emergentes de la normalización monetaria en Estados Unidos. Este último trabajo formó parte de la investigación conjunta de bancos centrales del CEMLA, que, en este año, fue coordinada por el Banco de España. En el ámbito de los mercados financieros internacionales, destacan el trabajo realizado en relación con los patrones de financiación a largo plazo de los bancos europeos (publicado como documento de trabajo del BIS) y la elaboración de un índice sintético para medir el nivel de liquidez de los mercados de renta fija (publicado en la *Spanish Review of Financial Studies*).

En el área de la estabilidad financiera, las prioridades analíticas en 2015 se centraron en el desarrollo de un marco conceptual con el que fundamentar decisiones sobre política macroprudencial, de acuerdo con las responsabilidades que a tal efecto tiene asignadas el Banco de España. Gracias a este trabajo, se dispone de un amplio conjunto de indicadores que permiten, por un lado, señalar a escala agregada la dirección y la intensidad de la política macroprudencial y, por otro, poner en marcha un esquema de seguimiento de los objetivos intermedios para alcanzar la estabilidad financiera. Además, se ha trabajado intensamente en el desarrollo de indicadores específicos para activar o no determinados instrumentos macroprudenciales (colchón de capital contracíclico), así como para establecer el marco de requerimientos de capital para las entidades sistémicas nacionales (véase epígrafe 5).

Las conexiones del Banco de España con la comunidad académica y con las unidades dedicadas al análisis y a la investigación económica en otros bancos centrales e instituciones internacionales se han mantenido a través de las cuatro vías tradicionales. En primer lugar, los trabajos de análisis y de investigación producidos por el Banco de España se han presentado y discutido en seminarios, congresos y conferencias académicas nacionales e internacionales, además de someterse a publicación en los canales habituales de la profesión. En segundo lugar, el Banco de España mantiene establecidas varias series de seminarios en los que participan miembros de la comunidad académica nacional e internacional, entre ellos un seminario de investigación económica de frecuencia semanal.

Por lo que respecta a reuniones científicas —la tercera de las vías tradicionales—, en 2015 se organizaron, en colaboración con otras instituciones, varias conferencias y seminarios:

- 25-27 de marzo: 12th CompNet Workshop.
- 26-29 de mayo: *European Summer Symposium in International Macroeconomics (ESSIM 2015)*.
- 8 de junio: *4th WB-BE Policy Conference: The economic challenges associated with rising (and falling) inequality*.
- 18-19 de junio: *Structural reforms in the wake of recovery: Where do we stand?*

Las tres vías primarias para la difusión y la comunicación de los resultados de la investigación en el Banco de España son las series de Documentos de Trabajo y de Documentos Ocasionales, la revista *Estabilidad Financiera* y el *Boletín Económico*, de frecuencia mensual, donde se publican, además de artículos regulares de coyuntura económica, resúmenes de trabajos realizados o avances de investigaciones en curso. Desde 2014 se publica, con periodicidad semestral, *Research Update*³, que recoge las principales novedades, publicaciones y noticias relacionadas con las actividades de investigación del Banco de España. Finalmente, el Banco de España es uno de los patrocinadores de reuniones científicas y académicas en el ámbito de la economía, como son el congreso anual de la European Economic Association, el Simposio de la Asociación Española de Economía y el Foro de Finanzas.

4 Supervisión y regulación

4.1 ACTIVIDAD SUPERVISORA

4.1.1. Supervisión prudencial

La incorporación del Banco de España al MUS, en noviembre de 2014, supuso un cambio sustancial en el marco de competencias de la supervisión. El Reglamento del MUS establece una distinción entre las entidades «significativas», que son directamente supervisadas por el BCE con la colaboración de las autoridades nacionales, y las entidades «menos significativas», que son responsabilidad directa de las autoridades nacionales y sobre las cuales el BCE lleva a cabo una supervisión indirecta.

Ante este nuevo escenario, el Banco de España ha adaptado su estructura para participar de la forma más eficiente en este nuevo mecanismo. Los cambios más relevantes han sido la creación del Departamento de Regulación y Política Supervisora, dentro de la Dirección General de Supervisión, y la implantación de cambios organizativos en los grupos operativos que participan en los equipos conjuntos de supervisión (JST, por sus siglas en inglés) para mejorar su funcionamiento y favorecer la interlocución con el BCE.

Hay 14 grupos bajo supervisión directa del MUS y 73 entidades menos significativas supervisadas por el Banco de España

El cuadro A.1 muestra cómo al final de 2015 eran 14 los grupos bajo supervisión directa del BCE que tienen por cabecera una entidad española⁴. Estos 14 grupos españoles integran a 79 entidades de crédito individuales de países de la zona del euro (57 de ellas españolas) y representan el 15 % del total de activos de las 129 entidades significativas del MUS. Adicionalmente, hay otros 8 grupos significativos extranjeros en los que participan filiales españolas. En términos del sistema financiero español, las entidades supervisadas de forma directa por el BCE suponen el 96 % de los activos de nuestro sistema. El conjunto de entidades de crédito españolas se completa con 73 grupos menos significativos, supervisados de forma directa por el Banco de España en el marco del MUS.

³ Disponible en el Portal del Investigador, <http://www.bde.es/investigador/home.htm>.

⁴ Abanca, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), Banco Financiero y de Ahorros (Bankia), Banco Mare Nostrum, Banco Popular Español, Banco Sabadell, Banco Santander, Bankinter, Caixabank, Cajamar, Ibercaja Banco, Kutxabank, Liberbank y Unicaja Banco.

GRUPOS DE ENTIDADES DE CRÉDITO SIGNIFICATIVAS Y MENOS SIGNIFICATIVAS EN ESPAÑA
Cifras a diciembre de 2015

CUADRO A.1

	2015	
	Grupos	Activos (%)
Grupos de entidades significativas españolas (a)	14	95,70
Grupos de entidades significativas extranjeras en los que participan subgrupos españoles (b)	8	0,60
Grupos de entidades menos significativas españolas (b) (c)	73	3,80
TOTAL	95	

FUENTES: Banco Central Europeo y Banco de España.

a Datos calculados en base consolidada.

b Datos calculados en base individual.

c Se Incluyen 11 sucursales de grupos bancarios de la UE no pertenecientes a la zona del euro.

El Banco de España contribuye de forma destacada a la supervisión de las entidades significativas, tanto en los trabajos de seguimiento continuado (a través de los JST) como en las inspecciones *in situ* de dichas entidades. Al cierre de 2015, el Banco de España aportaba a los JST de los bancos españoles 155 inspectores y técnicos, además del personal asignado a las 19 inspecciones *in situ* realizadas durante 2015 (de las que el Banco de España lideró 16 y proporcionó el 95 % del personal).

Además, el Banco de España participa en la toma de decisiones en relación con todas las entidades de crédito de la zona del euro, canalizada mediante su representación en el Consejo de Supervisión del MUS. En 2015 se registraron 188 decisiones dirigidas específicamente a las entidades españolas, a las que se suman otras 163 de carácter más general o sobre aspectos de organización y políticas que también les afectan.

Se han aplicado las primeras decisiones de capital como resultado del SREP

El año 2015 ha sido el primero en el que las prioridades supervisoras se han establecido de forma común en el ámbito del MUS y por primera vez se ha aplicado a las entidades significativas el proceso de revisión y evaluación supervisora, metodología desarrollada para determinar la decisión de capital. Como resultado de este proceso, el Consejo de Supervisión del MUS aprobó y comunicó a las entidades las primeras decisiones de capital.

El Banco de España ha aplicado a las entidades menos significativas un esquema similar, aunque más simple, y adoptó a finales de 2015 sus decisiones de capital para la mayor parte de dichas entidades. En relación con ellas, se efectuaron actuaciones supervisoras consistentes en el seguimiento continuado completo sobre 19 de los grupos que estaban bajo la supervisión del Banco de España, y un seguimiento a distancia simplificado de los restantes. Asimismo, se han realizado más de 200 actuaciones de detalle, entre las que se incluye la revisión de los informes de auditoría y de los informes de autoevaluación del capital. Además, se acometieron 13 inspecciones *in situ*.

Por último, el Banco de España ostenta de forma exclusiva las funciones supervisoras sobre otras entidades, distintas de las entidades de crédito, que proveen servicios o realizan funciones relacionadas con el sector financiero. Estas entidades originaron 282 actuaciones de seguimiento a distancia bajo diversas modalidades: seguimientos anuales, seguimientos generales periódicos, seguimientos simplificados, revisiones de los informes de auditoría y revisiones de los informes de autoevaluación del capital. Sobre este grupo de otras entidades se realizaron 10 inspecciones en 2015.

Como consecuencia del ejercicio de sus tareas supervisoras, los requerimientos y recomendaciones formulados a entidades de crédito en general fueron 37, contenidos en 15 escritos. Las materias más relevantes fueron las relativas a riesgo de crédito (41 % del total), las políticas de gestión y control interno (27 %) y cuestiones relacionadas con recursos propios y solvencia (16 %).

Los requerimientos y recomendaciones formulados a otras entidades distintas de las de crédito fueron 29, contenidos en 10 escritos, en los que las materias más relevantes fueron las relativas a riesgo de crédito (34 %), políticas de gestión y control interno en general (21 %), y cuestiones relacionadas con recursos propios y solvencia (17 %). En cuanto a estas otras entidades, se tramitaron también 16 procedimientos de solicitud de apertura.

Por otra parte, en el transcurso de 2015 la práctica totalidad de los grupos de entidades significativas españolas presentó sus planes de recuperación de acuerdo con los requisitos de la directiva europea sobre recuperación y resolución de entidades de crédito⁵. El Banco de España debe evaluar dichos planes en el marco de los trabajos realizados por los JST. Por lo que respecta a las entidades menos significativas, el Banco de España, está trabajando, en colaboración con el BCE, en la definición de las entidades que estarán sujetas a obligaciones simplificadas en la presentación de sus planes de recuperación.

4.1.2 Supervisión de conducta de mercado

La supervisión de conducta de mercado se ha centrado en el ámbito hipotecario

El año 2015 ha sido el primer ejercicio completo en que la supervisión de conducta de entidades ha sido ejercida por el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, con independencia funcional y orgánica respecto a la supervisión prudencial y al margen del MUS.

La actuación en 2015 se focalizó en el ámbito hipotecario. Así, se abrieron ocho inspecciones *in situ* a entidades de crédito, relativas al cumplimiento de los requisitos de transparencia exigibles a los préstamos y créditos con garantía hipotecaria, con especial atención a la adecuada previsión contractual y a la aplicación de las denominadas «cláusulas suelo». También en el ámbito hipotecario, se hicieron dos inspecciones *in situ* a entidades de crédito en relación con la aplicación de las medidas de protección de deudores hipotecarios sin recursos que establece el Real Decreto-ley 6/2012.

Adicionalmente, cabe señalar la realización de tres inspecciones en el área del crédito al consumo, una actuación de seguimiento relativa al funcionamiento del servicio de atención al cliente (referida a 226 entidades) y la realización de 63 actuaciones supervisoras de comprobación sobre diversas materias no planificadas en el programa supervisor. Como resultado, se remitieron 7 escritos de requerimientos, 27 escritos de recomendaciones y observaciones, así como una propuesta de incoación de expediente sancionador.

4.1.3 Idoneidad de altos cargos

En el ámbito de la supervisión de la idoneidad de los altos cargos de las entidades, el Banco de España tramitó en 2015 un total de 435 expedientes. De ellos, 266 correspondían a entidades de crédito, 88 a establecimientos financieros de crédito, 45 a entidades de pago, 18 a entidades de dinero electrónico, 14 a sociedades de tasación y 4 a establecimientos de cambio de moneda.

4.2 ACTIVIDAD SANCIONADORA

Se han iniciado cuatro expedientes sancionadores y seis de los que estaban en curso finalizaron con sanciones

Durante el año 2015, el Banco de España acordó la incoación de cuatro expedientes sancionadores a:

⁵ En el caso de los dos grupos españoles más significativos (BBVA y Santander), ya venían presentando desde hace unos años planes de recuperación siguiendo las directrices del Consejo de Estabilidad Financiera (FSB).

- Dos entidades de pago y sus respectivos consejos de administración, por presuntos incumplimientos en relación con la gestión de la contabilidad, la suficiencia de sus recursos propios, la obligación de salvaguarda de los fondos entregados por los clientes y las obligaciones de información al Banco de España.
- Una sociedad limitada y su administrador único, por el uso de la denominación «bank», que está reservada a entidades de crédito, sin haber obtenido la preceptiva autorización y sin figurar inscrita en el Registro del Banco de España.
- Un establecimiento financiero de crédito, al apreciarse deficiencias tanto en la información precontractual facilitada a los clientes como en la información contenida en los contratos suscritos con aquellos.

Asimismo, durante 2015 se finalizaron siete de los expedientes en curso, con la adopción por parte del Consejo de Gobierno de las correspondientes resoluciones sancionadoras.

Por una parte, con relación a entidades de pago, se han adoptado tres resoluciones en las que, apreciándose irregularidades en la aplicación de la normativa sectorial aplicable, se sancionaba a aquellas y a sus cargos de administración.

Por otra parte, el Consejo de Gobierno acordó también imponer una multa a una sociedad de garantía recíproca, por entender que había cometido una infracción muy grave, consistente en mantener durante más de seis meses unos recursos propios por debajo del 80 % del mínimo requerido reglamentariamente. De los 48 cargos imputados en el expediente, se entendió que eran responsables de este incumplimiento 37 de ellos, imponiéndoseles las correspondientes sanciones pecuniarias.

Asimismo, se acordó la imposición de una sanción de multa a una cooperativa de crédito, por el incumplimiento de la normativa de transparencia y protección del cliente que le resultaba de aplicación.

Finalmente, se impusieron sanciones a dos entidades y a dos administradores de una de ellas por realizar actividades o utilizar denominaciones reservadas a entidades supervisadas sin haber obtenido las preceptivas autorizaciones.

Al margen de lo anterior, un expediente que había sido abierto en el año 2014 a una cooperativa de crédito y a sus 10 cargos de administración y dirección fue suspendido, por estar sometidos a investigación en un juzgado del orden penal hechos estrechamente relacionados con los que en su día motivaron la incoación del citado procedimiento sancionador.

4.3 CAMBIOS NORMATIVOS

Durante 2015 prosiguió la adaptación del marco normativo español a la regulación bancaria de la Unión Europea. En este sentido, se publicó el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, que constituye la refundición de las principales normas legales de ordenación y disciplina de las entidades de crédito.

Se aprobaron las circulares sobre la Sareb y fundaciones bancarias

En virtud de las facultades atribuidas por la Ley 9/2012, el Banco de España aprobó el 30 de septiembre la Circular 5/2015, por la que se desarrollan las especificidades contables de la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (Sareb).

El 4 de noviembre se publicó la Orden ECC/2316/2015, sobre obligaciones de información al cliente y clasificación de productos financieros. Su objetivo es mejorar el grado de

protección del cliente bancario, estableciendo un sistema normalizado de información y clasificación sobre el nivel de riesgo de los productos complejos. Del mismo modo, se ha publicado el Real Decreto-ley 11/2015, de 2 de octubre, para regular las comisiones por la retirada de efectivo en los cajeros automáticos.

El desarrollo de otra normativa de ordenación y disciplina de las entidades supervisadas se materializó en 2015 en las siguientes circulares del Banco de España:

- Circular 6/2015, de 17 de noviembre, a las cajas de ahorros y fundaciones bancarias, sobre determinados aspectos de los informes de remuneraciones y gobierno corporativo de las cajas de ahorros que no emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores y sobre las obligaciones de las fundaciones bancarias derivadas de sus participaciones en entidades de crédito.
- Circular 8/2015, de 18 de diciembre, a las entidades y sucursales adscritas al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, sobre información para determinar las bases de cálculo de las aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito.

4.4 INFORMACIÓN FINANCIERA Y PRUDENCIAL Y CENTRAL DE INFORMACIÓN DE RIESGOS

El Banco de España es el encargado de recopilar y procesar la información de carácter supervisor que las entidades de crédito están obligadas a remitir al BCE en el marco del MUS. Tras la implantación en 2014 del Reglamento (UE) de la Comisión Europea n.º 680/2014, que unificó los formatos, frecuencia y plazos de la información prudencial y financiera a escala europea, en 2015 se consolidaron los procesos de recepción y control de calidad de la información a escala interna y se incrementó el volumen de información suministrada al BCE.

En el ámbito del MUS, se recibieron y validaron los datos de las entidades de crédito españolas necesarios para el cálculo del importe de las tasas de supervisión que han de abonar al BCE las entidades supervisadas, en concepto de gastos generados por el desempeño de sus competencias en materia de supervisión. El importe de la tasa que corresponde a cada entidad de crédito se determina atendiendo a su importancia y a su perfil de riesgo, de manera que, en principio, las entidades más grandes y con un perfil de riesgo mayor pagan tasas más elevadas.

En relación con la Central de Información de Riesgos (CIR), que contiene datos individualizados de los riesgos de crédito que mantienen con su clientela las entidades declarantes (fundamentalmente, las de crédito), durante 2015 prosiguió la implantación de los cambios que implica la Circular 1/2013, que obliga a declarar los riesgos operación a operación, en lugar de hacerlo de forma agregada; aumenta los tipos de productos declarados y aporta mayor detalle sobre las garantías reales recibidas.

Se ha empezado a publicar la información de tasas de intercambio y descuento en operaciones de pago con tarjeta

Por otra parte, en cumplimiento de la Ley 18/2014, que regula los límites máximos de las tasas de intercambio y de descuento exigibles en determinadas operaciones de pago con tarjeta y establece que las entidades proveedoras de servicios de pago deberán informar al Banco de España de las tasas percibidas por el suministro de este servicio, se comenzó a recibir y a procesar esta información a lo largo de 2015 (desde febrero de 2016 se publica de forma regular en el sitio web del Banco).

5 Estabilidad financiera y política macroprudencial

Durante el pasado ejercicio se han reforzado las actuaciones del Banco de España en el ámbito del análisis de la estabilidad financiera y en el desarrollo de la política macroprudencial, centralizadas en la nueva Dirección General de Estabilidad Financiera y Resolución.

Desde el año 2013, el Banco de España ha utilizado la herramienta llamada FLESB (*Forward Looking Exercise on Spanish Banks*) para realizar un análisis prospectivo de la capacidad de resistencia de las entidades bancarias ante diferentes escenarios macroeconómicos. Durante el año 2015 se optimizaron y mejoraron los procesos internos de ejecución y las metodologías aplicadas en las proyecciones de pérdidas y factores mitigantes, tarea que sigue en constante evolución para su adaptación a las mejores prácticas.

En el transcurso de 2015 se realizó también la calibración de los parámetros incluidos en el proceso de modificación y revisión del actual anejo IX de la Circular 4/2004 respecto a las provisiones de las entidades de crédito. Esta calibración se ha centrado en el cálculo y obtención de los recortes sobre el valor de las garantías de los créditos dudosos para el cálculo de sus provisiones, en la estimación de la dotación genérica y en la solución práctica que pueden usar las entidades para el establecimiento de sus provisiones específicas.

En el número de noviembre de 2015, el *Informe de Estabilidad Financiera* introdujo una renovación de la orientación y tipología de su análisis. El cambio supone profundizar en la dimensión prospectiva del análisis, para valorar los principales riesgos que afectan al sistema financiero español, tanto internos como procedentes del exterior, y graduar su importancia y posible impacto en las entidades de depósito españolas.

Las primeras decisiones de política macroprudencial se adoptaron en diciembre de 2015

Otro aspecto destacado ha sido el desarrollo de los análisis en que se han basado las primeras decisiones sobre instrumentos macroprudenciales, entidades sistémicas y colchón de capital anticíclico, adoptadas a finales del año.

Respecto a los colchones sobre entidades de importancia sistémica mundial (EISM), el Banco de España ha asumido el análisis realizado previamente por el FSB. En el caso de las otras entidades de importancia sistémica (OEIS), el Banco de España ha aplicado las guías de la EBA para determinar cuantitativamente el grado de importancia sistémica de las entidades españolas y, a partir de estas puntuaciones, ha desarrollado una metodología para determinar los colchones de capital apropiados para las seis entidades identificadas como OEIS.

Finalmente, en cuanto al colchón de capital anticíclico, se ha seguido un esquema de «discrecionalidad guiada», en el que la activación y la desactivación del colchón están regidas, junto con criterios de juicio experto, por indicadores cuantitativos específicos que se han elaborado a lo largo de 2015.

Asimismo, el Banco de España ha desarrollado un marco conceptual con el que fundamentar sus decisiones sobre política macroprudencial, de acuerdo con las responsabilidades que tiene asignadas. Concretamente, se ha elaborado una herramienta de monitorización de riesgos a través de un amplio conjunto de indicadores macroprudenciales, cuyos detalles se han publicado en el Documento Ocasional n.º 1601 del Banco de España. Estos indicadores recogen información sobre la evolución del crédito en España, el mercado de la vivienda, la liquidez, la concentración y morosidad del sistema bancario, la situación en los mercados financieros y la evolución de la economía real. La metodología aplicada permite transformar esta cuantiosa información en un mapa de riesgos agregado que emite alertas sobre los riesgos más relevantes para la estabilidad financiera en cada momento.

6 Resolución preventiva

En 2015 entró en funcionamiento el Mecanismo Único de Resolución (MUR), como segundo pilar de la Unión Bancaria, para garantizar una resolución ordenada de los bancos inviables con el menor coste posible para los contribuyentes, en aplicación de la nueva normativa europea sobre recuperación y resolución de entidades de crédito.

El Banco de España ha asumido sus nuevas competencias como autoridad nacional de resolución preventiva

En este contexto, la Ley 11/2015 y el Real Decreto 1012/2015, que adaptan a la normativa española esa regulación europea, designaron al Banco de España como autoridad de resolución preventiva, con la obligación de ejercer esa tarea con independencia jerárquica y funcional de su actividad como supervisor. Estas nuevas atribuciones fueron asignadas al Departamento de Resolución, constituido tras la reorganización interna que condujo a la creación de la Dirección General de Estabilidad Financiera y Resolución. Las principales actuaciones en este ámbito durante 2015 han sido las siguientes:

- Elaboración de borradores de los planes de resolución preventivos para BBVA, Santander y Critería.
- Colaboración con otras autoridades nacionales e internacionales en la elaboración de criterios y metodologías en el área de la resolución preventiva.
- Colaboración en la preparación de acuerdos de cooperación internacionales con terceros países en el ámbito de resolución para BBVA y Santander.
- Organización y liderazgo de los Grupos de Gestión de Crisis de Santander y BBVA, celebrados en diciembre, para intercambio de información y cooperación con las principales autoridades supervisoras y de resolución de ambos bancos.
- Colaboración con la Junta Única de Resolución y otras autoridades de resolución nacionales de la zona del euro en el seno de los Equipos Internos de Resolución.

7 Funciones operativas

7.1 INSTRUMENTACIÓN DE LA POLÍTICA MONETARIA Y GESTIÓN DE ACTIVOS

Las operaciones de préstamo a las entidades descendieron en 2015, concentrándose en las de largo plazo

Durante 2015, de acuerdo con el calendario establecido por el BCE el año anterior, se realizaron cuatro operaciones de financiación a plazo más largo con objetivo específico (TLTRO, por sus siglas en inglés), que, aun siendo excepcionales, se consideran parte de la política monetaria convencional. En ellas se adjudicó, en el conjunto del área del euro, un total de 205 mm de euros a un tipo de interés fijo del 0,05 % anual.

A finales de 2015, las operaciones de préstamo del Banco de España a las entidades de crédito se situaron en 135 mm de euros, una cifra inferior a la del año anterior y con una composición ligeramente diferente, ya que más del 90 % eran operaciones a largo plazo, fundamentalmente TLTRO.

Adicionalmente, el Eurosistema puso en marcha también un programa de compras de activos financieros (APP, por sus siglas en inglés). El programa contempla la adquisición de tres clases de instrumentos financieros: deuda pública, bonos garantizados (en España, cédulas hipotecarias, principalmente) y bonos de titulización de activos. Mientras que las compras de los dos últimos tipos de activos se habían iniciado ya en el último trimestre de 2014, las de valores públicos se comenzaron a implementar en marzo de 2015. Como resultado, al cierre de dicho ejercicio, el Eurosistema mantenía en sus carteras 491 mm de euros en valores públicos, 143 mm en bonos garantizados y 15 mm en bonos de titulización. El Banco de España participa activamente en este programa adquiriendo valores en el mercado.

7.2 GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE PAGOS Y LIQUIDACIÓN DE VALORES

La puesta en marcha de la plataforma TARGET2-Securities representa un hito fundamental en la integración de los mercados de valores

El 22 de junio del 2015 tuvo lugar la puesta en marcha de la nueva plataforma para la liquidación de operaciones de valores en euros, conocida como *TARGET2-Securities* (T2S). Se trata de un hito fundamental en el camino de la integración de los mercados de valores europeos. Con el nuevo sistema, los procesos de poscontratación se centralizan en una misma plataforma, que tramitará las operaciones nacionales y transfronterizas en las mismas condiciones para todos los mercados europeos.

El plan de implantación del sistema prevé la migración a T2S de las distintas centrales depositarias de valores europeas en sucesivas oleadas hasta septiembre de 2017, momento en el que migrará la comunidad española.

El Banco de España ha participado activamente en los trabajos para la puesta en funcionamiento del sistema, tanto en su condición de proveedor técnico de la plataforma, en colaboración con otros tres bancos centrales del Eurosistema, como prestando su apoyo a la comunidad bancaria española para su migración.

En el ámbito de los pagos minoristas, ha continuado la tendencia, observada ya desde hace algunos años, a la proliferación de iniciativas, impulsadas sobre todo por los avances tecnológicos y la aparición de nuevos competidores no tradicionales, tales como las empresas financieras tecnológicas (*FinTech*) y las grandes plataformas de Internet.

En este contexto, están surgiendo diferentes iniciativas a escala mundial para la realización de pagos inmediatos, es decir, pagos cuyo abono al beneficiario se produce en cuestión de segundos desde su iniciación por el ordenante, de forma que los fondos pueden ser inmediatamente reutilizados por aquel.

El Eurosistema está impulsando la creación de programas de pagos inmediatos para la zona del euro, bajo la premisa de que las distintas iniciativas que puedan surgir sean interoperables, es decir, que no existan barreras a la realización de pagos de este tipo entre usuarios de diferentes países.

El Banco de España no es ajeno a estas iniciativas y viene colaborando con la comunidad bancaria española desde mediados de 2014 en el lanzamiento de un programa de similares características, compatible en todo caso con las condiciones básicas que se están definiendo en Europa, y que debería cristalizar a corto plazo.

7.3 GESTIÓN DE LOS BILLETES

El Banco de España compró el 80 % de IMBISA tras su constitución

El 30 de octubre de 2015 se constituyó la sociedad Imprenta de Billetes, SA (IMBISA), cuyo objeto social es la fabricación de billetes en euros, en respuesta a la necesidad de adaptación al marco legal definido por la Orientación del Banco Central Europeo de 13 de noviembre de 2014. La sociedad, que cuenta con un capital de 50 millones de euros, se creó a partir de la escisión de la rama de actividad de impresión de billetes existente en la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM), con una aportación no dineraria a la sociedad, valorada en 31,8 millones de euros, y la aportación dineraria del resto. Tras su inscripción en el Registro Mercantil de Madrid, el 2 de noviembre de 2015, el Banco de España adquirió el 80 % de las acciones de la sociedad recién constituida. El 20 % restante está controlado por la FNMT-RCM, que podrá mantener esta participación hasta el 31 de diciembre de 2017.

IMBISA fabricará y suministrará al Banco de España los billetes en euros que le correspondan en el ámbito del SEBC.

El 25 de noviembre comenzó a circular el nuevo billete de 20€

El nuevo billete de 20€, el tercero de la serie Europa, comenzó a circular el 25 de noviembre de 2015. El billete incluye un nuevo elemento de seguridad: una ventana con retrato en la banda holográfica, que se transparenta al trasluz. Se trata de un retrato de Europa, personaje de la mitología griega, que también aparece en la marca de agua. Los billetes de 20€ de la primera serie seguirán manteniendo su curso legal y circularán en paralelo con los nuevos billetes antes de su retirada progresiva de la circulación.

El Banco de España colaboró activamente en la preparación de la emisión del billete: imprimió 229 millones de billetes para su lanzamiento, organizó numerosas jornadas informativas para las entidades financieras y prestó apoyo a fabricantes y a usuarios de máquinas y dispositivos para que estuviesen adaptados al nuevo billete desde el día de su emisión.

7.4 GESTIÓN DEL RIESGO FINANCIERO

El Banco de España ha reforzado el desarrollo de su función de medición, gestión y mitigación del riesgo generado en las operaciones de crédito e inversión de la institución. Se han mejorado los procesos de evaluación de la calidad crediticia de empresas no financieras para la utilización de sus pasivos bancarios como garantía en operaciones de crédito, con el objetivo de que las entidades bancarias españolas puedan presentar como garantía en dichas operaciones un mayor número de préstamos correspondientes a más empresas.

También se han revisado las metodologías tradicionalmente empleadas en la medición del riesgo financiero de las carteras de inversión del Banco de España, y se han aplicado otras nuevas, de contraste, con el objetivo de medir mejor los riesgos y proponer la dotación de las coberturas de dichos riesgos.

Finalmente, se ha potenciado el desarrollo de las capacidades analíticas para evaluar los riesgos de las distintas propuestas realizadas por el Eurosistema a lo largo del ejercicio, en especial para las medidas no convencionales de política monetaria.

8 La función estadística del Banco de España

La función estadística del Banco de España está enmarcada en su Ley de Autonomía y en el Plan Estadístico Nacional. La Ley de Autonomía establece que el Banco de España deberá elaborar y publicar las estadísticas relacionadas con sus funciones y asistir al BCE en la recopilación de la información estadística necesaria para el cumplimiento de los cometidos del SEBC. El Banco de España elabora las estadísticas relativas a las instituciones y mercados financieros y a los tipos de interés. En el marco del Plan Estadístico Nacional se elaboran, además, la *Balanza de Pagos* y la *Posición de Inversión Internacional*, las *Cuentas Financieras de la Economía Española*, la *Deuda Pública de acuerdo con el Protocolo de Déficit Excesivo* y la *Encuesta Financiera de las Familias*, y en 2016 se ha puesto en marcha la *Encuesta de Competencias Financieras*.

Por medio de su Central de Balances, el Banco de España también recoge información sobre la situación patrimonial y los resultados de las sociedades no financieras, utilizando los cuestionarios cumplimentados voluntariamente por las empresas colaboradoras, trimestral y anualmente, y las cuentas anuales depositadas por las sociedades no financieras en los Registros Mercantiles.

España se ha adherido a los estándares más exigentes del FMI sobre difusión y calidad de las estadísticas

En febrero de 2015, España se adhirió, junto con un reducido grupo de países (Estados Unidos, Alemania, Francia, Italia, Holanda y Portugal), a la Iniciativa de Datos del FMI denominada «SDDS+» (en inglés, *Special Data Dissemination Standard Plus*), que representa los estándares más exigentes de difusión y calidad de las estadísticas. El SDDS+ establece nuevos requerimientos en cuanto a la accesibilidad, contenido, periodicidad y desfase en su difusión en nueve categorías de estadísticas en el ámbito de las instituciones y

mercados financieros, cuentas financieras, Administraciones Públicas y sector exterior, de las que el Banco de España es responsable en su mayor parte.

Asimismo, en 2015 se desarrollaron los trabajos para elaborar, asegurar la calidad y realizar los primeros envíos al BCE de estadísticas de instituciones financieras monetarias (balances y tipos de interés), fondos de inversión, fondos de titulización y sistemas de pagos, adaptando los nuevos reglamentos de información estadística del BCE, que entraron en vigor el pasado año.

También se iniciaron los trabajos para disponer de la información de las empresas de seguros, tanto contable como del detalle individual de su cartera de valores, según los requerimientos establecidos en los reglamentos del BCE relativos a las estadísticas de seguros y a la base de datos de carteras de valores (*Securities Holdings Statistics Database*). Por otra parte, se han iniciado los trabajos para disponer en el futuro de la información de base necesaria para elaborar estadísticas de los fondos de pensiones.

En 2015 se ha avanzado hacia la consolidación del nuevo sistema de balanza de pagos, posición de inversión internacional y estadísticas exteriores relacionadas. Tras su entrada en vigor en el último trimestre de 2014 (coincidiendo con la implementación de la metodología del sexto manual del FMI y de un conjunto renovado de fuentes de información), este sistema se ha reforzado mediante la incorporación de alguna fuente adicional, la mejora de la calidad de los resultados y la realización del primer ciclo completo de difusión mensual, trimestral y anual de datos y notas metodológicas. Además, estos trabajos se han llevado a cabo manteniendo una elevada y creciente coherencia con los datos de las cuentas nacionales.

En el ámbito de la Central de Balances, se ha colaborado en el desarrollo del documento «Información Financiera-Pyme», que forma parte del proyecto de circular que da cumplimiento a la Ley de Fomento de la Financiación Empresarial. En concreto, la Central de Balances ha proporcionado su base de ratios sectoriales de las sociedades no financieras, que permite conocer la posición relativa de las empresas respecto a otras de su mismo sector y tamaño. Para este proyecto se han realizado diversas mejoras en esa base de datos, con el fin de aumentar la calidad de la información.

Finalmente, dentro del marco del Plan de Educación Financiera, el Banco de España ha puesto en marcha la realización de la Encuesta de Competencias Financieras, a partir de entrevistas personales a una muestra amplia de individuos, con el fin de obtener información sobre la inclusión y los conocimientos financieros.

9 Reclamaciones y consultas del cliente bancario

En 2015 se presentaron 20.262 reclamaciones

En 2015 se produjo una disminución en el número de reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios bancarios, continuando de esta forma la tendencia iniciada en el año precedente. Con la información provisional disponible a la fecha de cierre de este Informe, se habrían registrado 20.262 reclamaciones. Esta disminución responde, principalmente, al descenso de las reclamaciones referidas a «cláusulas suelo».

El número de consultas recibidas en el servicio de atención telefónica también ha disminuido en 2015 —en torno a un 29 %—, con un total de 38.804, de las cuales 3.237 fueron telemáticas y 35.567 telefónicas. Por su parte, el Portal del Cliente Bancario registró 3,8 millones de visualizaciones en 2015.

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 196 —un 32 % más que el año anterior—, que fueron atendidos en su totalidad.

10 Comunicación externa

La política de comunicación del Banco de España tiene como objetivo mejorar el conocimiento sobre sus funciones y actuaciones, así como contribuir a garantizar la confianza de los ciudadanos en el sistema financiero, que es una pieza clave de la estabilidad financiera.

10.1 RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

En 2015, los representantes del Banco celebraron 16 encuentros informativos y conferencias con periodistas nacionales y extranjeros. También se actualizó la estructura de su Sala de Prensa virtual para facilitar la navegación y el acceso a los contenidos.

Al margen de estas acciones dirigidas específicamente a los medios, el Banco de España utilizó sus publicaciones periódicas (*Informe Anual*, *Boletín Económico* e *Informe de Estabilidad Financiera*) y las intervenciones de sus directivos como vía principal para dar a conocer sus puntos de vista. Así, el gobernador compareció en junio ante el Congreso para presentar el *Informe Anual*, y en agosto y septiembre, ante el Congreso y el Senado, respectivamente, en relación con el Proyecto de Presupuestos Generales del Estado. El subgobernador, por su parte, compareció en abril ante el Congreso en calidad de presidente de la Comisión Rectora del FROB.

Además de estas intervenciones parlamentarias, los miembros de los órganos de gobierno del Banco participaron en una treintena de foros nacionales e internacionales.

10.2 PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

El sitio web del Banco de España y sus portales especializados constituyen los canales más importantes de comunicación con la sociedad, por su agilidad, eficiencia y coste.

10.2.1 Información al ciudadano

Las estadísticas de acceso corroboran la importancia de esta vía de comunicación. En 2015 hubo un total de 6,1 millones de visitas, en las que se consultaron más de 24,6 millones de páginas y se descargaron 16,8 millones de ficheros.

Junto con el sitio web, el Banco de España pone a disposición de los usuarios diversos portales, que tienen por objeto cubrir las necesidades específicas de información de determinados segmentos, entre los que destaca el Portal del Cliente Bancario, que recibió 3,8 millones de visitas.

Consciente de la demanda creciente de materiales audiovisuales, ofrece 30 vídeos propios y del Banco Central Europeo y más de 600 fotos a través de sus cuentas en *Youtube* (<http://www.youtube.com/user/bdeeuero>) y en *Flickr* (https://www.flickr.com/photos/bde_fotos). Además, en 2015 distribuyó 22.400 unidades de material divulgativo del Banco de España y 14.500 ejemplares de productos informativos y educativos del Eurosistema.

El Banco de España atendió el año pasado en total más de 103.300 solicitudes de información de empresas y de ciudadanos, principalmente a través de la Dirección General de Economía y Estadística y del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.

10.2.2 Iniciativas educativas

El Portal Educativo, que reúne un gran número de recursos didácticos para fomentar el conocimiento del Banco de España y del Eurosistema, se ha consolidado como una herramienta de aprendizaje para la comunidad educativa, como muestran las más de 2,7 millones de páginas consultadas en 2015 por más de 23.000 visitantes.

Las visitas de escolares y asociaciones aumentaron un 33 % en 2015

El Banco de España dispone, tanto en su sede central de Madrid como en la red de sucursales, de un programa de visitas escolares e institucionales, que en 2015 superó los 8.800 visitantes, lo que supone un 33 % más que en el ejercicio anterior. Las visitas pueden concertarse a través del Portal Educativo del Banco de España.

Los 2.385 estudiantes españoles inscritos en la quinta edición del concurso Generación Euro han supuesto el 41 % de los participantes en la competición

En abril de 2015 se celebró en la sede del Banco de España la fase final de la cuarta edición del concurso Generación Euro, resultando ganador el equipo del colegio Viaró, de Barcelona, que, además de recibir un premio en el Banco de España, viajó a Fráncfort para participar, junto con el resto de los ganadores nacionales de la zona del euro, en una ceremonia celebrada en la sede del BCE y recoger un diploma de manos de su presidente, Mario Draghi. En octubre de 2015, el Banco de España convocó la quinta edición del concurso. De los 5.810 alumnos europeos inscritos, 2.385 cursaban estudios de Bachillerato o Formación Profesional de grado medio en centros educativos españoles, lo que supone un 41 % del total.

En 2015 continuó desarrollándose en la red de sucursales del Banco el programa educativo sobre banca central, dirigido a profesores de Economía de Educación Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional, para promover el conocimiento sobre la banca central, la supervisión y la estabilidad financiera.

En el ámbito del Plan de Educación Financiera, una iniciativa desarrollada de forma conjunta con la CNMV, se intensificaron las acciones para fomentar la adhesión de nuevos colaboradores al Plan: actualmente hay 24 organismos adheridos y otros cinco están en vías de consolidarse como colaboradores.

Este último año se ha continuado impartiendo el programa de Educación Financiera en los colegios, con una participación de 520 centros y alrededor de 45.000 estudiantes.

El 5 de octubre se celebró el primer «Día de la Educación Financiera»

Entre las iniciativas desarrolladas, también destaca la celebración del primer «Día de la Educación Financiera», el pasado 5 de octubre. Este día, entre otras actividades organizadas por los colaboradores del Plan, se entregaron los III Premios Escolares de la Educación Financiera.

Gracias a las acciones realizadas, ha aumentado la difusión de la web finanzasparatodos.es, que ha contabilizado más de dos millones de visitas a la web, con 4,6 millones de páginas vistas, y se ha impulsado la presencia en las redes sociales, en las que los mensajes del Plan han llegado a más de 200.000 usuarios.

10.2.3 Campañas de comunicación

Como miembro del Eurosistema, el Banco de España participó en la campaña informativa del BCE para la puesta en circulación de los billetes de la serie Europa. Entre las diversas iniciativas para informar del nuevo billete de 20€, el tercero en aparecer tras los de 5€ y 10€, destaca el sitio web <http://www.nuevos-billetes-en-euros.eu> como principal canal de información sobre las características del nuevo billete y de la serie Europa, en general.

El Banco de España reforzó las acciones informativas del Eurosistema con entrevistas en medios de comunicación a responsables del Banco del área de efectivo, una campaña en medios digitales y en la red social Facebook, la distribución de 1,2 millones de piezas informativas y la difusión del contenido del vídeo «Descubre el nuevo billete de 20€» en cajeros automáticos, así como otras acciones sectoriales, entre las que destacan las jornadas de divulgación del euro a profesionales del efectivo. El Banco de España realizó, además, jornadas para informar de las características del nuevo billete de 20€ en la comunidad educativa. Por último, participó en la promoción del concurso del BCE *Euro Run* entre los escolares de Primaria.

11 Organización y administración interna

La plantilla total del Banco de España, a 31 de diciembre de 2015, se situó en 2.891 personas. Además, 146 empleados procedentes del Banco trabajan en organismos internacionales.

11.1 RECURSOS HUMANOS

La media de antigüedad muestra una suave tendencia decreciente, quedando al final del año por debajo de los 14,5 años. La proporción de mujeres es del 47 % y los puestos de responsabilidad cubiertos por mujeres representan un 30,3 %.

La plantilla total del Banco de España se situó en 2.891 personas

Durante este año cambiaron de puesto 148 personas, un 5,14 % del total de empleados, incluyendo la cobertura interna de 74 puestos de jefatura.

En el primer semestre de 2015 se llevó a cabo un proceso de detección de necesidades formativas en las distintas áreas del Banco, con el fin de elaborar un plan de formación trienal 2015-2017. El tiempo medio de formación por empleado alcanzó las 53 horas en el conjunto del año. El 77 % de la plantilla realizó un curso completo y 229 empleados asistieron a cursos internacionales, incluyendo los organizados por el Banco de España.

El Banco de España continúa publicando sus ofertas en portales de empleo y a través de su nuevo perfil en LinkedIn ([linkedin.com/company/banco-de-espana](https://www.linkedin.com/company/banco-de-espana)), que cuenta ya con 10.300 seguidores, con el fin de atraer a los mejores profesionales.

11.2 SERVICIOS GENERALES

En el ámbito de la contratación, se cumplió el Plan Anual aprobado para el ejercicio: se tramitaron 223 expedientes y 4 convenios, y se cancelaron 150 contratos. Asimismo, se gestionaron 160 prórrogas y denuncias de contratos y 83 anexos y modificaciones contractuales, renegociando los precios con reducción de costes. También se avanzó en la contratación conjunta del Eurosistema, formalizando 6 contratos en el marco de EPCO (*European Procurement Coordination Office*).

La conclusión de la reforma de las instalaciones del Archivo General ha permitido incrementar en 850 m² la superficie de oficinas del complejo de Cibeles. También se ha creado un nuevo acceso de peatones, separándolo del tráfico de vehículos y mejorando además la evacuación del personal del complejo en caso de emergencia.

En el marco de la protección de las infraestructuras del Banco de España, se han redactado los correspondientes planes, que han sido presentados para su aprobación por la Secretaría de Estado de Seguridad.

11.3 PATRIMONIO, OFICINA VIRTUAL Y BIBLIOTECA

En cuanto a la colección de obras de arte del Banco, se han gestionado un total de doce préstamos. Entre ellos destaca, por su particular proyección internacional, la cesión temporal de tres obras de Francisco de Goya para la exposición «Goya: The Portraits», presentada en la National Gallery de Londres entre septiembre de 2015 y enero de 2016.

En relación con el fomento de la difusión y conocimiento de las colecciones integrantes del patrimonio histórico-artístico documental, en 2015 se publicó el libro *Planos históricos de los edificios del Banco de España. Madrid y sucursales*. La publicación concluye el trabajo desarrollado en los últimos años en relación con la colección de planos de arquitectura, con una doble finalidad: identificar y catalogar los fondos existentes, y efectuar las tareas necesarias para su estabilización y conservación.

Dentro del proceso de transformación digital del Banco, se ha avanzado en la ejecución de dos líneas de actuación complementarias. Por un lado, ha continuado la digitalización garantizada de los expedientes de uso frecuente, iniciada en 2014, que dota a las copias digitalizadas de plena validez y eficacia jurídica frente a terceros. Y, por otro, han comenzado los trabajos necesarios para permitir la digitalización de la documentación recibida en papel en el Banco y su puesta a disposición de los departamentos en formato electrónico.

También se ha llevado a cabo la remodelación de la Oficina Virtual, entorno electrónico seguro que ofrece el Banco de España a ciudadanos, empresas, instituciones financieras

y Administraciones Públicas para realizar sus trámites, simplificando la información ofrecida en ella y mejorando su usabilidad.

Con el fin de mejorar el acceso a los recursos electrónicos de información que facilita la Biblioteca del Banco de España, se iniciaron los trabajos para la instalación de una herramienta de descubrimiento, que podrá usarse desde el exterior del Banco, y permitirá hacer en cualquier momento una búsqueda unificada sobre el catálogo, bases de datos y revistas electrónicas.

En cuanto a la conservación y difusión del patrimonio bibliográfico, se ha puesto en marcha un proyecto de digitalización de 700.000 páginas para los próximos cuatro años y se ha continuado el proyecto de estabilización y restauración de algo más de 1.000 volúmenes del Fondo de Especial Valor.

También se ha iniciado la publicación de *La Biblioteca informa*, un boletín electrónico cuatrimestral que acerca los fondos y los servicios de la Biblioteca a todos los usuarios, a través de reseñas de libros, revistas y artículos, información sobre los proyectos de la Biblioteca, así como novedades e iniciativas del Banco y de otros organismos afines relacionadas con los libros y las publicaciones.

11.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Una aplicación gratuita del Banco de España permite acceder desde dispositivos móviles a dos simuladores de productos bancarios

El Banco de España ha puesto a disposición de los ciudadanos una aplicación gratuita, que se puede descargar en dispositivos que utilicen los sistemas operativos IOS y Android (desde Apple App Store y Google Play, respectivamente), y que permite acceder desde dispositivos móviles a dos de los simuladores que están disponibles en el Portal del Cliente Bancario, facilitando la realización de cálculos financieros habituales relacionados con los depósitos bancarios o los préstamos.

En 2015 entró en funcionamiento el sistema *TARGET2-Securities* (T2S), uno de los mayores proyectos de infraestructura puestos en marcha hasta ahora por el Eurosistema, cuyo objetivo es proporcionar una plataforma única paneuropea que facilite la liquidación centralizada en dinero de banco central de las operaciones de valores en euros o en otras monedas. A él se han incorporado inicialmente las centrales depositarias de valores de Suiza, Grecia, Malta, Rumanía e Italia, a los que ofrece una solución técnica común para la ejecución de la liquidación de las operaciones de valores. El Banco de España, como prestador de servicios informáticos al Eurosistema, realiza diariamente funciones de soporte y mantenimiento del sistema, tanto para dar cobertura a la producción diaria como para atender las actividades relacionadas con la preparación de la incorporación del resto de centrales depositarias de valores del Eurosistema.

Dentro del marco de colaboración entre los bancos centrales europeos, el Banco de España ha implantado un nuevo sistema de gestión de efectivo que permite realizar la comunicación, gestión y tratamiento de ingresos y disposiciones, tanto en billetes como en monedas. Este sistema utiliza los estándares de comunicación GS1 con entidades financieras, compañías de transporte de fondos y bancos centrales nacionales, e incorpora nuevos servicios tecnológicos para el tratamiento de efectivo.

También se ha iniciado la fase de investigación del proyecto del Eurosistema denominado *AnaCredit* (*Analytical Credit Datasets*), cuyo objetivo es el establecimiento de un sistema de información sobre créditos y riesgo de crédito en el ámbito de la zona del euro. El proyecto informático, liderado por el BCE, cuenta con la participación del Banco de España y del Banco de Portugal, formando un consorcio dirigido por el primero, cuyo cometido es

la construcción del subsistema encargado de la elaboración y diseminación de la información que remiten los bancos centrales nacionales, para su análisis posterior.

11.5 INTERVENCIÓN GENERAL

Los proveedores ya pueden presentar sus facturas en formato electrónico

Como consecuencia de la publicación de la *Ley 25/2013, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público*, en mayo de 2015 el Banco de España se adhirió al portal FACe, desarrollado por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas para la recepción de facturas en formato electrónico.

Desde entonces, los proveedores del Banco que lo deseen pueden presentar sus facturas en formato electrónico. Está previsto que, en un futuro próximo, el Banco exija que este procedimiento sea obligatorio para todas las facturas superiores a 5.000 euros si el proveedor es persona jurídica.

El Eurosistema aprobó el esquema propuesto por el Banco de España para el reparto de los ingresos monetarios generados por el programa de compra de activos

Durante 2015, el Banco de España, a través de su participación en el Comité de Contabilidad e Ingresos Monetarios del Eurosistema, ha contribuido de forma muy activa a la definición del esquema de reparto entre los bancos centrales nacionales de los ingresos monetarios generados por las nuevas carteras de política monetaria, adquiridas en el marco del programa de compra de activos.

El nuevo esquema de reparto, propuesto inicialmente por el Banco de España y finalmente aprobado por el Consejo de Gobierno, supone un tratamiento equilibrado de los ingresos y de los riesgos derivados de estas carteras, lo que tendrá un impacto significativo en la cuenta de resultados de los bancos centrales nacionales del Eurosistema durante un prolongado período.

El Banco de España continuó desarrollando en 2015 su sistema de gestión de riesgo operacional, introduciendo nuevas mejoras en ámbitos como la identificación de las aplicaciones informáticas que dan soporte a los procesos del Banco, la identificación de la normativa reguladora de dichos procesos, el incremento de la cobertura financiera del riesgo operacional patrimonial, así como la adaptación y la integración de las metodologías específicas de análisis de riesgos de seguridad física y lógica desarrolladas al amparo de la *Ley de Protección de Infraestructuras Críticas*.

Por otro lado, se ha continuado con una intensa actividad internacional en esta área, participando en la implantación del sistema de gestión del riesgo operacional en el ámbito del Eurosistema/SEBC y copresidiendo, junto con la Reserva Federal de Filadelfia, el grupo internacional de trabajo sobre riesgo operacional (IORWG, por sus siglas en inglés), integrado por 68 bancos centrales.

11.6 AUDITORÍA INTERNA

La Auditoría Interna presta servicios independientes y objetivos de aseguramiento y consulta, con el objetivo de añadir valor a la actividad del Banco de España. Ayuda a la institución a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

La actividad del Departamento de Auditoría Interna (DAI) se establece mediante planes trienales de auditoría, y a partir de ellos se elaboran los correspondientes planes anuales. Conforme al Plan Anual de 2015, derivado del Plan Trienal 2014-2016, el DAI ha realizado casi una veintena de auditorías, tanto de las específicas del Banco de España como de las comunes del SEBC, y ha llevado a cabo el seguimiento de las recomendaciones emitidas en anteriores auditorías. Asimismo, en el marco del mencionado Plan Anual 2015, se ha iniciado la primera auditoría sobre el MUS.

Durante el año 2015, el Departamento Jurídico vio sustancialmente incrementada su actividad de asesoría interna respecto a los años precedentes, especialmente debido a la necesidad de resolver numerosas cuestiones relacionadas con el MUS y el nuevo marco institucional de resolución, así como con las medidas no convencionales de política monetaria. En la vertiente externa, además de tramitar las peticiones de información o colaboración procedentes de particulares, personas jurídicas, organismos públicos y otros bancos centrales nacionales, atendió el año pasado 2.190 peticiones de información y colaboración procedentes de juzgados y tribunales de todos los órdenes jurisdiccionales. En este ámbito, destaca la colaboración que se presta a jueces penales o fiscales en sus investigaciones respecto de conductas presuntamente delictivas llevadas a cabo por entidades de crédito o por sus cargos de administración o dirección.

Cabe señalar también la tramitación de 113 denuncias relacionadas con la actividad de entidades supervisadas o con la eventual utilización de denominaciones o con el ejercicio de actividades reservadas a las entidades de crédito.

Por último, en el ámbito precontencioso, entre otras actuaciones, se elaboraron, a petición del Ministerio de Economía y Competitividad, 43 informes defendiendo la legalidad de resoluciones dictadas por el Banco de España que habían sido recurridas en alzada. Asimismo, en el ámbito contencioso, fueron 25 los procedimientos judiciales iniciados durante 2015 en los que el Banco de España actuaba como demandante o demandado.