

4. USUARIOS



4.1. Perfil del Usuario.

[G4-DMA: Gestión de clientes, G4-PR9]

El Grupo BME integra los sistemas de registro, compensación y liquidación de valores españoles, las entidades de contrapartida central, los mercados secundarios de valores y los sistemas multilaterales de negociación españoles, así como desarrolla una amplia gama de servicios complementarios y auxiliares, que abarcan, entre otras, las áreas de información, consultoría, informática, contingencia y continuidad de negocio y formación.

Los usuarios o clientes de BME son, principalmente, entidades supervisadas por la CNMV, sin que los mercados y sistemas de negociación gestionados por BME presten de forma directa sus servicios a inversores particulares, salvo en lo que respecta a los servicios auxiliares.

BME no tiene registrada ninguna multa ni sanción firme significativa por incumplimiento de la normativa relativa al suministro y uso de productos y servicios derivados de su operativa.

Certificados de calidad de los servicios prestados.

En el ejercicio 2017, BME Innova [absorbida por sucesión universal el día 21 de julio de 2017 por BME Inntech – sociedad absorbente-] e Instituto BME, sociedades del grupo BME, han mantenido el sello internacional de garantía de calidad UNE-EN ISO 9001:2008 de AENOR, que avala la calidad de los servicios de tecnología y formación, respectivamente, que prestan estas sociedades.

25 aniversario del índice IBEX 35®

El 14 de enero de 2017 fue el veinticinco aniversario del índice IBEX 35®, índice, que es ponderado por capitalización y lo componen las 35 compañías más líquidas que cotizan en la Bolsa española, tiene dos funciones: reflejar el comportamiento del mercado bursátil español y servir de activo subyacente en la negociación, compensación y liquidación de contratos de opciones y futuros sobre él.



Nuevos proyectos de BME en el ejercicio 2017.

Durante el ejercicio 2017 BME ha seguido desarrollando servicios y productos que dan respuesta a las necesidades de los clientes y usuarios de los mercados y atienden las demandas de las empresas y de los participantes en los mercados financieros.

Nuevos servicios.

[G4-DMA: Servicios de valor a empresas cotizadas]

El 8 de febrero BME anunció el proyecto de ampliación de su gama de servicios para el cumplimiento de MiFID II/ MiFIR por parte de los participantes en los mercados financieros, lo que permite actuar a BME Regulatory Services como Agente de Publicación Autorizado (APA), proporcionar el servicio SIA [Sistema de Información Autorizado] de comunicación de operaciones a sus clientes, así como gestionar un servicio de cumplimiento normativo de Internalizadores Sistemáticos [IS].



Por otro lado REGIS-TR, que BME a través de Iberclear comparte al 50 por 100 con Clearstream, ha recibido la autorización formal de la Autoridad de Supervisión de los Mercados Financieros suiza para operar en este país como *“trade repository”*. Asimismo, REGIS-TR anunció su colaboración con la firma de datos y análisis *IHS Markit* para ofrecer un servicio integral de reporting, basado en interoperabilidad, para el cumplimiento de la normativa *Securities Finance Transaction Regulation*.

Por su parte, BME puso en marcha BME4Companies y el Entorno Pre-Mercado, iniciativas que se detallan en el capítulo 7.3 de este informe.

La migración con éxito de Iberclear a T2S constituyó la segunda y definitiva fase de la Reforma del sistema español de Compensación, Liquidación y Registro. En paralelo, Iberclear ha firmado un acuerdo con la división de Liquidación y Custodia de Citibank para prestar servicios de custodia global a sus clientes, lo que permitirá a las entidades financieras españolas liquidar valores internacionales a través de Iberclear, que actuará como punto de acceso único a T2S y a los mercados internacionales.

BME ha puesto en funcionamiento un nuevo segmento específico de negociación en el MAB, denominado BME Fondos, que está dedicado a la suscripción, reembolso y traspaso de fondos de inversión, tanto nacionales como internacionales, siempre que estén registrados en la CNMV.

BME ha participado también en la constitución del consorcio Alastria (antes Red Lyra) que tiene como objetivo la creación de una plataforma tecnológica multisectorial basada en *“blockchain”* y tecnologías de registros compartidos o *“distributed ledgers”* regulada en España que permita validar servicios básicos y explotar aplicaciones en un entorno transversal con plenas garantías legales en España.

Flujos de inversión canalizados a Bolsa

40.000 millones de euros

(+39% vs 2016)



BME Clearing, la Entidad de Contrapartida Central de BME ha incorporado dos nuevos modelos de acceso para clientes institucionales que admiten el registro de transacciones en los segmentos de REPO y SWAPS y ha ampliado su actual segmento de energía para incluir derivados sobre gas a partir del primer trimestre de 2018.

En el marco internacional, BME, en colaboración con AFI y ALMIS, ha resultado adjudicataria del "Proyecto para la Modernización del Sistema Financiero Argelino", para el análisis, diseño e implementación de plataformas informáticas y para la automatización de los sistemas de información de las instituciones e intermediarios de mercado. Con el desarrollo de este proyecto se espera alcanzar la modernización de toda la cadena de valor del mercado de valores argelino, proceso que comenzó en 2012 con el desarrollo, por parte de BME, de una plataforma electrónica de emisión y negociación de Deuda Pública, que comenzó a operar en diciembre de 2014, y una página web de difusión y recepción de información de mercado.

Asimismo, BME continúa exportando su tecnología y *know-how* para ganar eficiencia y mejorar la productividad en el ámbito financiero y afianzar su estrategia de desarrollo en Latinoamérica y así su filial OpenFinance suscribió sendos acuerdos para la distribución de la plataforma Openworkplace® con la Bolsa Nacional de Valores de Costa Rica y el Grupo Financiero Acobo en Costa Rica.

BME ha alcanzado un acuerdo con la Cámara de Riesgo Central de Contraparte de Colombia para utilizar la tecnología de BME en la compensación y liquidación de Derivados de Tipos de Interés [Interest Rate Swaps o IRS] en el mercado de Colombia. Por otro lado, la Bolsa Boliviana de Valores y BME han puesto en marcha una nueva versión de la plataforma de negociación SMART BBV, diseñada conjuntamente y desarrollada por BME, que da soporte a Renta Variable y Fija.

Mercados de BME

Líderes mundiales en rentabilidad por dividendo

4%



Nuevos productos.

BME amplió la serie de índices IBEX® con la creación de dos nuevos índices representativos del segmento de empresas en expansión del MAB, denominados IBEX MAB® All Share e IBEX MAB® 15, que nacen con la finalidad de dotar de visibilidad a las compañías del MAB, así como de servir de subyacente de productos financieros.

Asimismo, BME creó una serie de índices con opciones IBEX 35®, que vienen a completar la familia de índices IBEX®, con el objetivo principal de medir la volatilidad implícita del mercado y ofrecer determinadas estrategias de inversión a través de productos derivados.



Portada del libro sobre nuevos índices con opciones IBEX 35

4.2. Protección y Privacidad de los Usuarios.

[G4-DMA: Seguridad y veracidad de la información]

BME como entidad gestora de los mercados y sistemas financieros españoles asume su responsabilidad frente a las entidades participantes en los mercados y los inversores particulares, aunque no son sus clientes directos, al considerar que su posición les ayuda en el ejercicio de sus derechos.

En esta relación con los inversores particulares hay que destacar los servicios prestados por el Protector del Inversor que las Sociedades Rectoras de las Bolsas de Valores de Madrid, Barcelona y Valencia crearon y mantienen como figura encargada de asistir y proteger a los inversores, para lo que atienden sus consultas y reclamaciones, tratan de prevenir la presentación de quejas e impugnaciones sobre operaciones realizadas en la Bolsa y potenciar la creación de condiciones que permitan el esclarecimiento de los hechos y dudas que les plantean los inversores y la intermediación entre las partes. Además, una vez interpuestas las reclamaciones con carácter contencioso, conocen de las mismas y en caso de que los particulares no puedan llegar a un acuerdo con las entidades miembros de Bolsa, resuelven la reclamación con un informe final de carácter no vinculante.

Por otro lado, con la finalidad de garantizar y proteger los derechos de las personas físicas en lo que concierne al tratamiento de sus datos personales las sociedades del Grupo BME son responsables de los datos de sus empleados, contactos y clientes. A estos efectos, BME cumple con la normativa en vigor en materia de Protección de Datos de Carácter Personal y cuenta con un procedimiento para ejercer los Derechos de ARCO (Acceso Rectificación Cancelación y Oposición). El cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos y la gestión de los procedimientos que deriven de su cumplimiento se lleva a cabo desde el Departamento de Cumplimiento Normativo, cuyo responsable ostenta el cargo de "Data Protection Officer" (DPO) según las exigencias del Reglamento General de Protección de Datos. Por otro lado, a los efectos de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa de protección de datos de carácter personal, el Grupo BME realiza controles periódicos. Durante el ejercicio 2017 no han existido reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de empleados, contactos y clientes de las sociedades del grupo BME.

4.3. Formación de los Usuarios.

BME, en su condición de entidad gestora de los mercados y sistemas financieros españoles, está comprometida con la promoción de la cultura financiera en la sociedad española y, en este sentido, suscribe las recomendaciones y buenas prácticas para la Concienciación y Educación Financiera de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

Dado el relevante papel que desempeña en el mundo de los mercados financieros, BME asume como una función más la difusión y divulgación del conocimiento de materias relacionadas con el mundo financiero de la manera más accesible y comprensible posible. Esta labor es al mismo tiempo un canal importante de recepción de las inquietudes, intereses, demandas y preocupaciones de los clientes finales e intermediarios en los mercados.

La importancia que BME otorga a esta labor formativa se pone de manifiesto en la existencia de una sociedad, Instituto BME, cuya actividad exclusiva es la organización de servicios de formación vinculados a los mercados financieros, que presta especial atención a los aspectos relacionados con los productos propios de los mercados y sistemas de BME, así como, a través de sus programas de formación, proporciona orientación y capacitación en materia ambiental, social y de gobierno corporativo. Esta actividad formativa se ve complementada por la acción desarrollada por las restantes sociedades del Grupo.

En este ejercicio 2017, las actividades formativas que ha realizado Instituto BME y que están disponibles en su página web www.institutobme.es, han sido evaluadas a través de encuestas que han revelado un elevado grado de satisfacción, por encima del 4 sobre 5, grado de satisfacción que Instituto BME considera como mínimo. En aquellos casos en los que una actividad formativa recibe una valoración por debajo de 2,85, se inicia un informe de no conformidad en el que se analizan las causas de dicha evaluación y las acciones correctoras o preventivas a adoptar para evitar que el problema vuelva a plantearse.

Instituto BME facilita la preparación del examen de Certificación MFIA, acreditación de referencia diseñada para alcanzar la excelencia técnica en el conocimiento de mercados y productos financieros que emite esta sociedad del grupo BME desde el ejercicio 2015 y que ha sido incluida por la CNMV en la lista de títulos y certificados que cumplen con los requisitos establecidos en la Guía Técnica 4/2017 para la evaluación de los conocimientos y competencias del personal que informa y asesora.

