

## INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE EL SERVICIO DE TRANSFERENCIAS DE CRIPTOACTIVOS

**1. Prestador del servicio de transferencias de Criptoactivos:** Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (“**BBVA**”), con domicilio social en Plaza de San Nicolás nº 4 en Bilbao. Correo electrónico de contacto [transfers.crypto@bbva.com](mailto:transfers.crypto@bbva.com).

**2. Entidades supervisoras:** BBVA figura inscrita como entidad de crédito en el Registro de Entidades de Banco de España con el nº 0182 y está habilitada para prestar los Servicios de Criptoactivos bajo la supervisión de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (calle Édison, 4 Madrid - [www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)).

**3. Principales características del servicio de transferencias de Criptoactivos que se proporciona:** El servicio de transferencias de Criptoactivos (el “**Servicio de Transferencias**”), no se encuentra habilitado en la App de BBVA, si bien se han establecido otros mecanismos para que puedan habilitarse exclusivamente en estos supuestos:

- Devolución de Criptoactivos al cliente (“**Cliente**”). El Cliente podrá solicitar, en cualquier momento, y a través de los canales habilitados para este Servicio, la devolución total o parcial de sus Criptoactivos bajo custodia, exclusivamente a una dirección de registro distribuido externo de su titularidad en otro prestador de servicios de Criptoactivos en la Unión Europea debidamente autorizado, sin que ello implique necesariamente la terminación del Servicio de Criptoactivos. No es posible transferir Criptoactivos a terceros ni utilizarlos como medio de pago.
- Como consecuencia de la notificación de embargo por alguna autoridad judicial o cualquier otro requerimiento efectuado por un órgano jurisdiccional o administrativo que requiera de la devolución de Criptoactivos.
- Devolución de Criptoactivos a los herederos del Cliente, en caso de fallecimiento del mismo, tras la correspondiente tramitación del expediente de testamento.
- Por cumplimiento de una obligación legal, sentencia judicial o mandamiento administrativo.

**4. Descripción de la forma y el procedimiento para iniciar o consentir una transferencia de Criptoactivos y retirar una instrucción o consentimiento, incluida la especificación de la información que debe proporcionar el Cliente para que una transferencia de Criptoactivos se inicie o ejecute correctamente (incluyendo, cómo autenticar):**

Para iniciar una transferencia se ha de seguir el siguiente procedimiento:

1. El Cliente debe llamar al teléfono específico del Contact Center de BBVA para transferencias de criptoactivos (91 919 94 39) manifestando su intención de transferir la totalidad o parte de sus Criptoactivos.
2. El Contact Center autentica la identidad del Cliente y le informa de los requisitos, funcionamiento y tiempos del servicio de transferencias, así como del coste del servicio.
3. Si el Cliente quiere continuar con la transferencia, el Contact Center:
  - a. comprobará on-line la posibilidad del Cliente de realizar la transferencia; y
  - b. le enviará el modelo de formulario de solicitud de transferencia saliente (“**Formulario**”) al Cliente por correo electrónico a su dirección validada en el Banco. Se adjunta como **anexo** el modelo de Formulario.
4. El Cliente debe imprimir el formulario con sus datos cumplimentados correctamente y acto seguido acudir a una oficina a depositar y firmar el formulario de solicitud de transferencia saliente. El Contact Center enviará de forma automática al Cliente un correo electrónico como acuse de recibo. El cliente llama nuevamente al Contact Center y confirma la realización de la transferencia. Desde ese momento, se inicia el plazo de siete (7) días naturales para culminar con el proceso de transferencia. La falta de algún dato en el Formulario, o de no cumplirse con los requisitos para poder realizarlo, supondrán que el plazo quede suspendido hasta su corrección.
5. En el caso de que el Contact Center detecte que falta algún dato en el formulario o que la documentación no esté completa, lo comunicará inmediatamente al Cliente para su subsanación mediante correo electrónico y el cliente volverá a la oficina a firmar y verificar su identidad.
6. Una vez el Formulario y la documentación estén completos, el Contact Center contactará con el Cliente al teléfono validado para autenticar la totalidad de los datos incluidos en el Formulario.
7. Una vez validado el Formulario, el Contact Center iniciará el proceso interno para la ejecución de la transferencia.
8. Si existiese cualquier impedimento para ejecutar la transferencia, el Contact Center lo comunicará por correo electrónico lo antes posible al Cliente.
9. Una vez ejecutada la transferencia, el Contact Center enviará al Cliente por correo electrónico, a la dirección validada, la confirmación y la carta de liquidación.

El Cliente podrá retirar la instrucción de transferencia en cualquier momento desde su solicitud, llamando a tal efecto al Contact Center, y siempre y cuando no se haya iniciado el proceso de envío de los Criptoactivos.

## **5. Condiciones bajo las cuales el proveedor de servicios de Criptoactivos puede rechazar una instrucción para llevar a cabo una transferencia de Criptoactivos:**

BBVA puede, según su criterio, rechazar o negarse a realizar una transferencia de Criptoactivos en los siguientes casos:

- Si a criterio exclusivo de BBVA, en cumplimiento de su procedimiento interno de transferencias y de la normativa aplicable, la información facilitada para realizar una transferencia de Criptoactivos es incorrecta, falsa, está desactualizada o es incompleta;
- Cuando se transfiera o intente transferir Criptoactivos hacia una dirección de registro distribuido no verificado o que no sea verificable conforme a la normativa de lucha contra el blanqueo de capitales o las políticas internas del Banco;
- Cuando el Banco identifique, según su criterio exclusivo, que la dirección de registro distribuido hacia el cual se intenta transferir los Criptoactivos o cualquier otro en la cadena que conduce a dicha dirección de registro distribuido, están asociados con cualquier comportamiento ilegal, ilícito o irracional de conformidad con la normativa aplicable y las políticas internas del Banco;
- Cuando el Banco tenga motivos razonables para creer que la transferencia se realizará a una dirección de registro distribuido situada en un país y/o titularidad de una persona incluida en las listas de sanciones emitidas por la OFAC, Naciones Unidas, la Unión Europea, y/o cualquier lista equivalente aplicable en España.
- Cuando el Banco tenga motivos razonables para creer que la transferencia se realizará a una dirección de registro distribuido con distinta titularidad a la dirección de registro distribuido de origen.
- Cuando el Banco identifique que la transferencia se realizará a una dirección de registro distribuido autoalojado/autogestionado o a una dirección de registro distribuido en un prestador de servicios de Criptoactivos que no esté domiciliado en la Unión Europea o no esté debidamente autorizado para la prestación del servicio de custodia y administración de Criptoactivos por cuenta de clientes de conformidad con el Reglamento MICA.
- En cualquier supuesto en el que las transferencias en Criptoactivos estén restringidas y limitadas por existir cargas o gravámenes.

**6. Referencia al procedimiento o proceso establecido por el proveedor de servicios de Criptoactivos para determinar el momento de recepción de una instrucción o consentimiento para una transferencia de Criptoactivos y cualquier hora límite establecida por el proveedor de servicios de Criptoactivos:**

La orden de transferencia de Criptoactivos se entenderá en firme una vez se reciba el Formulario debidamente cumplimentado y firmado por parte del Cliente.

La solicitud de transferencia se podrá iniciar telefónicamente con el Contact Center de BBVA cualquier día del año.

**7. Explicación por criptoactivo, de qué red de tecnología de libro mayor distribuido (DLT) es compatible para la transferencia de este criptoactivo:**

El servicio soportará transferencias de Bitcoin y Ethereum, los cuales son tokens nativos de sus propias redes, y por tanto las redes que soportarán sus transferencias son las de Bitcoin y Ethereum.

**8. Tiempo máximo de ejecución para el servicio de transferencia de Criptoactivos:**

Siete (7) días naturales desde el momento de la recepción por parte del Banco del correo electrónico del Cliente adjuntando el Formulario debidamente cumplimentado. La falta de algún dato en el Formulario, o de no cumplirse con los requisitos para poder realizarlo, supondrán que el plazo quede suspendido hasta su corrección.

**9. Para cada red DLT, el tiempo o el número de confirmaciones de bloques necesarios para que la transferencia sea irreversible en la red DLT o considerada suficientemente irreversible en caso de liquidación probabilística teniendo en cuenta las reglas y circunstancias de la red DLT:**

Serán necesarios un mínimo de 3 bloques para la red de Bitcoin y 12 bloques para la red de Ethereum. En función de la cantidad o criticidad de la transacción, podremos requerir confirmaciones adicionales para dar por finalizadas las operaciones.

**10. Cargos, tarifas o comisiones pagaderos por el Cliente al proveedor de servicios de Criptoactivos en relación con el servicio de transferencia de Criptoactivos, incluidos aquellos relacionados con la forma y la frecuencia con la que la información se proporciona o se pone a disposición y, cuando corresponda, el desglose de los montos de dichos cargos:**

Se aplicará un 4% de comisión sobre el importe equivalente en euros de la transferencia (más los impuestos correspondientes) en la fecha en la que se ejecuta la transferencia.

Esta comisión incluye los costes de la red por realizar la transferencia (gas fees que dependen de la red blockchain utilizada y no de BBVA).

**11. Medios de comunicación, incluidos los requisitos técnicos para el equipo y software del Cliente, para la transmisión de información o notificaciones relacionadas con el servicio de transferencia de Criptoactivos:**

Correo electrónico y teléfonos validados del Cliente.

**12. Forma y frecuencia con la que la información relacionada con el servicio de transferencias de Criptoactivos se debe proporcionar o poner a disposición:**

Se facilitará información sobre el servicio de transferencias:

- i. En la liquidación de la operación: documento de confirmación y carta de liquidación (que incluirá todos los costes y gastos del servicio).
- ii. En el estado de posición trimestral que se enviará al Cliente.
- iii. En el informe anual de operaciones que se enviará al Cliente.

**13. Idioma o idiomas en los que se celebrará el acuerdo mencionado en el artículo 82(1) de MiCA y la comunicación durante esta relación contractual:**

Castellano, catalán, euskera y gallego.

**14. Procedimiento seguro para la notificación al Cliente por parte del proveedor de servicios de Criptoactivos en caso de fraude sospechado o real o amenazas a la seguridad:**

Si hay sospechas de que el Cliente esté siendo víctima de fraude o estafa, se realizará una llamada saliente al teléfono validado del Cliente para validar con él si, de forma intencionada, está intentando realizar la operación. Si el Cliente confirma que está siendo víctima de fraude o estafa, no se finalizará la transferencia, en caso contrario, la transferencia seguirá su curso.

**15. Medios y período de tiempo dentro del cual el Cliente debe notificar al proveedor de servicios de Criptoactivos de cualquier transferencia de Criptoactivos no autorizada o iniciada o ejecutada incorrectamente, así como la responsabilidad del proveedor de servicios de Criptoactivos, incluido el importe máximo de la misma, por transferencias no autorizadas o iniciadas o ejecutadas incorrectamente:**

Teniendo en cuenta la validación del Cliente (biometría de voz) y de todos los datos contenidos en el Formulario de solicitud de transferencia de Criptoactivos (incluida la dirección de registro distribuido de destino) cualquier reclamación en este sentido seguirá los cauces establecidos por el Banco para realizar una reclamación.

**16. Derecho del Cliente a rescindir el acuerdo sobre la prestación de servicios de transferencia de Criptoactivos y las modalidades para hacerlo:**

El servicio de transferencias de Criptoactivos forma parte inseparable del resto de servicios de Criptoactivos que presta BBVA al Cliente. El Cliente tiene derecho a rescindir el Contrato para la prestación de servicios de Criptoactivos (“**Contrato de Servicios de Criptoactivos**”) en cualquier momento, lo que implicará la terminación de la prestación de todos los servicios de Criptoactivos al Cliente por parte de BBVA.

El Cliente podrá solicitar la terminación del Contrato de Servicios de Criptoactivos a través del Contact Center.

**17. El Cliente podrá solicitar en cualquier momento, a través del Contact Center, una copia del Contrato de Servicios de Criptoactivos así como del presente Documento de Información Relevante sobre el Servicio de Transferencias de Criptoactivos. El Banco pondrá a su disposición dicha información, en soporte duradero, en un plazo máximo de 30 días laborables desde la fecha de solicitud.**

**18. Cualquier modificación de la información incluida en el presente documento debe ser comunicada al Cliente con un plazo de 1 mes antes de su entrada en vigor. Si el Cliente se opusiera a dicha modificación se procederá a la finalización del Contrato de Servicios de Criptoactivos.**

## Anexo

### Formulario de transferencia de criptoactivos

<b>Información del ordenante</b>	
Nombre y apellidos del ordenante	
Dirección postal del ordenante (incluyendo código postal)	
País del ordenante	
Nº de documento de identidad oficial del ordenante	
Fecha y lugar de nacimiento del ordenante	
<b>Información del beneficiario</b>	
Nombre y apellidos del beneficiario	
La dirección de registro distribuido del beneficiario, en los casos en los que una transferencia de criptoactivos haya sido registrada en una red que utilice tecnología de registro distribuido o una tecnología similar y el número de cuenta de criptoactivos del beneficiario, cuando tal cuenta exista y se utilice para tramitar la operación	
El número de cuenta de criptoactivos del beneficiario, en los casos en los que una transferencia de criptoactivos no haya sido registrada en una red que utilice tecnología de registro distribuido o una tecnología similar	
<b>Información de la transferencia</b>	
Criptoactivo	

Importe total que se desea transferir (ej: 1,5856 BTC; 28,698 ETH)	_____ , _____
Motivo de la operación	
<b>Datos del prestador de servicios de criptoactivos de destino de la transferencia</b>	
Nombre (ej: Coinbase, Bitstamp, etc.)	
País del prestador:	
Dirección de registro distribuido o conjunto de direcciones de registro distribuido de destino (ej: bc1..., 0x..., etc)	

### Confirmación y firma

Confirmando que la información proporcionada más arriba es exacta, completa y veraz. **En caso de haber facilitado una dirección de registro distribuido erróneo, soy consciente de que puedo perder la totalidad de los criptoactivos enviados y eximo al banco de toda responsabilidad por dicha pérdida.**

Confirmando que soy el beneficiario final de la dirección de registro distribuido de destino, que no es una dirección autoalojada/autogestionada y que ninguna otra persona puede reclamar derechos sobre estas direcciones de registro distribuido o tener acceso a las claves privadas de los mismos.

### El Banco advierte al cliente de que:

- La transferencia puede tardar hasta siete (7) días naturales desde el momento de la recepción por parte del Banco de este Formulario debidamente cumplimentado y firmado. La falta de algún dato en el Formulario, o de no cumplirse con los requisitos para poder realizar la transferencia, supondrán que el plazo quede suspendido hasta su corrección.
- La instrucción de transferencia puede retirarse en cualquier momento desde su solicitud formal llamando a tal efecto al Contact Center, siempre y cuando no se haya iniciado el proceso de envío de los criptoactivos.

Tratamiento de datos personales:

### BBVA informa de lo siguiente:

- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. con CIF A-48265169 y con domicilio social en Plaza de San Nicolás 4, 48005, Bilbao, España. Dirección de correo electrónico: [consultasgenerales@bbva.com](mailto:consultasgenerales@bbva.com) ("**BBVA**"), como responsable del tratamiento, necesita tratar los datos personales identificativos del ordenante y beneficiario identificados en el formulario para poder gestionar adecuadamente la transferencia en cumplimiento de las obligaciones previstas en el Reglamento (UE) 2023/1113, relativo a la información que acompaña a las transferencias de fondos y de determinados criptoactivos y por el que se modifica la Directiva (UE) 2015/849 y podrán ser comunicados al prestador de servicios del beneficiario con fines de diligencia debida. La base de legitimación es el cumplimiento de las obligaciones previstas en dicho reglamento.
- Asimismo, BBVA necesita tratar la dirección de registro distribuido de destino a efectos de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (AML/FT) para identificar operaciones anómalas o irregulares y detectar comportamientos y patrones de riesgo con el fin de prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. A tales efectos recabamos información sobre dicha dirección de registro distribuido de destino de fuentes privadas de información. La base de legitimación es el cumplimiento de una obligación legal (Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y su normativa de desarrollo).
- BBVA no cederá los datos personales recabados con ocasión de estos tratamientos a ningún tercero distinto del proveedor de servicios del beneficiario en las transferencias. No obstante lo anterior, BBVA puede facilitar información sobre las transferencias a autoridades nacionales y de otros países, dentro y fuera de la Unión Europea, en cumplimiento de la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- BBVA tratará los datos personales durante un plazo máximo de 5 años. Una vez finalizado el citado plazo, BBVA procederá al bloqueo de aquellos datos (i) que sean necesarios para el cumplimiento de obligaciones legales (10 años en aplicación de la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo) (ii) durante los plazos de prescripción legal a los efectos exclusivos de reclamaciones o acciones legales. Una vez finalizados los citados plazos, los datos serán destruidos.
- Se pueden ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación del tratamiento, supresión, oposición y el derecho a la portabilidad de los datos, enviando un email a la dirección siguiente: [derechosprotecciondatos@bbva.com](mailto:derechosprotecciondatos@bbva.com) o, mediante correo postal dirigido a Servicio Atención al Cliente Grupo BBVA, APDO: 1598 - 28080 Madrid, especificando qué derecho quiero ejercer. Si se considera que no se han tratado los datos personales de acuerdo con la normativa, se puede contactar con el Delegado de Protección de Datos de BBVA accediendo a la página web [bbva.es](http://bbva.es), apartado Datos Personales/Contacto DPO o a través del siguiente link <https://www.bbva.es/general/tratamiento-datos.html#contacto-dpo>. En cualquier caso, se tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ( [www.aepd.es](http://www.aepd.es)).



Muy atentamente,

<b>Fecha y lugar</b>	<b>Firma del cliente</b>