

DATOS FUNDAMENTALES PARA EL PARTÍCIPE

BBVA Plan Renta Variable Ibex, P.P.I.

(Nº registro*: N3405) Es un Plan de Pensiones Individual de aportación definida integrado en el Fondo de Pensiones

BBVA TREINTA Y CINCO, F.P.

(Nº registro*: F1123)

Este documento ofrece información clave sobre este Plan de Pensiones que usted debe conocer. No se trata de material promocional, sino de información exigida por ley que le ayudará a entender la naturaleza y los riesgos asociados a este Plan. Le aconsejamos que lo lea para que pueda tomar una decisión fundada sobre si contratarlo o no.

Entidad Gestora:

BBVA PENSIONES, S.A., E.G.F.P. (Nº registro*: G0082)

*Número en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Entidad delegada para la gestión:

BBVA ASSET MANAGEMENT, S.A., S.G.I.I.C. (Nº de Registro CNMV: 14)

Entidad Depositaria/Promotora:

BBVA, S.A. (Nº registro*: D-0025)

Perfil de Riesgo



Alertas de Liquidez

- 🔒 El cobro de la prestación o el ejercicio del derecho de rescate sólo es posible en caso de acaecimiento de alguna de las contingencias o supuestos excepcionales de liquidez regulados en la normativa de planes y fondos de pensiones.
- 🔒 El valor de los derechos de movilización, de las prestaciones y de los supuestos excepcionales de liquidez depende del valor de mercado de los activos del fondo de pensiones y puede provocar pérdidas relevantes.

Definición del Producto

El Plan de Pensiones es un instrumento voluntario por el que se realizan aportaciones para constituir un ahorro finalista, destinado exclusivamente a la cobertura de las contingencias de jubilación, invalidez, fallecimiento y dependencia, y supuestos excepcionales de liquidez (enfermedad grave, desempleo de larga duración, antigüedad de las aportaciones superior a diez años o cualquier otro supuesto de acuerdo con la normativa vigente), de modo que complementa la acción protectora de la Seguridad Social.

Política de Inversión

El Plan de Pensiones **BBVA Plan Renta Variable Ibex, P.P.I.** se integra en el Fondo **BBVA TREINTA Y CINCO, F.P.**, cuya vocación inversora es de **RENTA VARIABLE EURO**.

El Fondo podrá estar expuesto a Renta Variable y Renta Fija de forma directa o indirecta, como se detalla a continuación.

Renta Variable: El Fondo, que toma como referencia el comportamiento del índice IBEX 35®, invertirá fundamentalmente (más del 75%) en activos de Renta Variable. Al menos el 80% de estos activos de Renta Variable corresponderán a emisores españoles (cotizados en mercados españoles y en otros mercados), teniendo especial importancia los valores incluidos en el índice IBEX 35®. La correlación con el IBEX 35® será como mínimo de un 75%. La política de inversión del Fondo de Pensiones toma como referencia el comportamiento del índice IBEX 35®, pudiendo para ello superar los límites generales de diversificación dentro del marco establecido por la legislación vigente en materia de inversiones. A efectos de tomar como referencia el índice IBEX 35®, la inversión en acciones u obligaciones del mismo emisor o grupo de emisores que forme parte del citado índice podrá alcanzar el 10% del activo del fondo de pensiones. Asimismo, se podrá comprometer otro 10% adicional del activo del fondo de pensiones en tales valores siempre que se haga mediante la utilización de instrumentos financieros derivados negociados en mercados organizados de derivados.

El IBEX 35® es el índice oficial de las Bolsas de Valores de España formado por los 35 valores más líquidos negociados y de mayor capitalización.

Renta Fija: El resto del fondo podrá invertirse en Renta Fija, principalmente bonos emitidos por gobiernos de los países pertenecientes a la OCDE, y de bonos no gubernamentales emitidos por entidades de países pertenecientes a la OCDE, denominados en Euros. Los activos integrantes de la cartera de renta fija deberán tener en el momento de su adquisición una calificación crediticia (rating) mínima de "grado de inversión" por alguna de las principales agencias de calificación crediticia reconocidas a nivel internacional o, si fuera inferior, el que tuviera la deuda emitida por el Reino de España en ese momento. De haber bajadas sobrevenidas de rating en algún activo, éste podrá mantenerse en cartera si así lo considera la Entidad Gestora en el mejor interés de los partícipes. Se entiende por calificación crediticia de "grado de inversión" aquella que es no inferior a BBB- según la agencia S&P o equivalente por otras agencias de reconocido prestigio. La Renta Fija así definida podrá incluir posiciones en futuros y opciones sobre mercados organizados, compras de bonos con compromiso de recompra ("repos"), así como fondos de inversión como medio de alcanzar la exposición deseada a los mercados de tipos de interés y crédito. La exposición máxima por uso de derivados no será superior al patrimonio neto del Fondo.

Divisa no Euro: En cuanto a la exposición a divisa del total de la cartera nunca se superará más de un 30% de ésta en activos emitidos en divisas distintas al euro. El riesgo de divisa asociado a la inversión en mercados internacionales será gestionado de forma activa, pudiendo cubrirse eventualmente en su totalidad.

Las inversiones subyacentes a este producto financiero no tienen en cuenta los criterios de la UE para las actividades económicas medioambientalmente sostenibles.

Objetivo del Plan de Pensiones

El plan ofrece una rentabilidad variable a los inversores. La rentabilidad dependerá de los activos en los que ha invertido el capital. El equipo de BBVA Asset Management se encargará de invertir y gestionar el capital con el fin de obtener la mayor rentabilidad posible para los socios.

El objetivo del Fondo de Pensiones es proporcionar al partícipe, con un horizonte de inversión de medio/largo plazo, una rentabilidad adecuada al riesgo asumido mediante la inversión diversificada en activos de renta variable española, dentro del marco establecido por la legislación vigente en materia de inversiones.

La gestión del Fondo de Pensiones toma como referencia la rentabilidad del siguiente índice:

Renta Variable

IBEX 35 Net Return Index (IBEXNR Index) 100,00%

- IBEX 35 Net Return Index (IBEXNR Index): principal índice de referencia de la Bolsa Española elaborado por Bolsas y Mercados Españoles (BME). Está formado por las 35 empresas cotizadas de mayor capitalización, seleccionadas de entre las compañías que cotizan a través del sistema SIBE. El índice incluye la rentabilidad por dividendo.

Dicha referencia se toma únicamente a efectos meramente informativos o comparativos.

El índice de referencia descrito podrá variar a criterio de la Entidad Gestora, atendiendo a las condiciones de mercado o a cambios en los criterios de inversión y respetando siempre la política de inversión descrita. Se elegirán siempre índices representativos de los mercados a los que se refiere la política y los cambios se comunicarán a los partícipes en los informes periódicos.

La cartera del Fondo podrá estar integrada por valores que no formen parte del mencionado índice, pudiendo, ser, por tanto, su rentabilidad sustancialmente distinta a la del índice de referencia y no estando en ningún caso garantizada la rentabilidad que, en su caso, pueda experimentar dicho índice.

Perfil de Riesgo

Potencialmente menor rendimiento
Menor riesgo



Potencialmente mayor rendimiento
Mayor riesgo

Este dato es indicativo del riesgo del plan y está calculado en base a datos históricos (salvo para planes con menos de 5 años de historia, en cuyo caso serán simulados), no obstante, pueden no constituir una indicación fiable del futuro perfil de riesgo del plan. Además, no hay garantías de que la categoría indicada vaya a permanecer inalterable, pudiendo variar a lo largo del tiempo. La categoría 1 no está exenta de riesgo.

¿Por qué en esta categoría?

La cartera del plan está invertida en activos de renta variable y derivados, por lo que los principales riesgos que podrían afectar al valor de la inversión serían:

- Riesgo de Mercado: Sobre todo por la variación de los tipos de interés y de la valoración de los activos financieros en los que invierte el fondo.
- Riesgo de crédito
- Riesgo de divisa
- Riesgo de concentración geográfica y/o sectorial
- Riesgos operativos y riesgos conexos a la custodia de activos
- Impacto en el perfil de riesgo del Plan por la utilización de derivados para obtener, incrementar o reducir la exposición a los activos subyacentes.

Además de los riesgos anteriores, se consideran también los riesgos extrafinancieros, entre los que destacan los Riesgos Ambientales, Sociales o de Buen Gobierno (ASG). El efecto de estas variables puede impactar negativamente en la valoración de los títulos correspondientes. Este impacto puede venir derivado de la influencia de estas variables extrafinancieras en la actividad económica de un emisor o de la consecuencia de una percepción negativa por parte de los mercados que afecte a su financiación.

Consideraciones medioambientales, sociales, y de buen gobierno en las inversiones

BBVA ASSET MANAGEMENT, S.A., S.G.I.I.C. (BBVA AM), entidad a la que la Entidad Gestora ha delegado la gestión de las inversiones del Fondo de Pensiones en el que se integra el Plan, desarrolla una política de sostenibilidad cuyos pilares se asientan en la integración de la información sobre aspectos Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno (ASG) en el análisis de compañías, la exclusión de los sectores controvertidos del universo de inversión, el ejercicio de derechos políticos e implicación con las compañías invertidas y, por último, el uso de estrategias de impacto.

BBVA AM supervisa las compañías en las que invierte, verificando la creación de valor a largo plazo para sus inversores y la alineación de intereses con sus accionistas. Esta supervisión implica un seguimiento periódico de diversos indicadores y métricas que no sólo incluyen aspectos económico-financieros, sino que también abarcan elementos ASG.

La gestión y control de los riesgos ASG toma como referencias tanto la publicación de la información relevante por parte de las compañías y las evaluaciones de dichos riesgos por parte de proveedores externos, como el análisis y evaluación a través de metodologías internas de estos datos para las inversiones que conforman la cartera.

En el caso de los vehículos de inversión de terceras gestoras, BBVA AM, directamente o con la mediación de la plataforma de intermediación a través de la que suscribe las IIC (BBVA—unidad de Quality Funds—), mantiene un diálogo continuo con esas entidades gestoras en las que invierte para que integren los aspectos ASG en sus inversiones, voten y mantengan una implicación continuada y adecuada en las compañías en las que invierten.

La información sobre la integración de riesgos ASG por parte de BBVA AM puede consultarse en el sitio web www.bbvaassetmanagement.com.

BBVA AM actuará sujeto en cualquier caso a los principios de inversión responsable que se definan en la declaración de los principios de la política de inversión del Fondo de Pensiones.

Comisiones y Gastos soportados por el Plan

Estas comisiones y gastos ya se encuentran descontados del valor de la participación

Comisiones soportadas por el plan

Comisión de gestión:

1,50%

Comisión de depósito:

0,20%

Datos actualizados según el último informe semestral disponible.

Las comisiones son las cantidades que perciben la entidad gestora y la entidad depositaria de un fondo de pensiones en contraprestación por sus servicios e incluyen los gastos de comercialización.

Estas comisiones reducen el potencial de crecimiento de la rentabilidad del Plan.

Gastos soportados por el plan en el ejercicio precedente

Gastos Generales 1,751%

Los gastos generales muestran la totalidad de los gastos soportados por el Plan durante 2021 (incluidas las comisiones referidas antes), en la parte que sean imputables al Plan, expresados en porcentaje sobre la cuenta de posición. Esta cifra puede variar de un año a otro.

Rentabilidades históricas anualizadas

1 año	13,30%
3 años	1,30%
5 años	-0,35%
10 años	1,02%
15 años	-1,39%
20 años	-
Histórica (desde inicio)	1,85%

El plan fue lanzado el 24/09/2004

Tenga en cuenta que rentabilidades pasadas no son indicativas de resultados futuros.

El cálculo de la rentabilidad pasada incluye los gastos corrientes.

Las rentabilidades del ejercicio en curso están disponibles en el sitio web de la Gestora.

Rentabilidades a 31/12/2021

Garantías

El Plan de Pensiones NO OFRECE UNA RENTABILIDAD GARANTIZADA. La rentabilidad del Plan dependerá de la inversión del Fondo de Pensiones al que está adscrito y, por tanto, de la evolución de los mercados financieros en cada momento.

Conflicto de interés y operaciones vinculadas

La Entidad Depositaria ostenta una participación mayoritaria en la Entidad Gestora, por lo que ésta ha adoptado procedimientos internos para evitar los conflictos de interés que pudiesen producirse y para que las operaciones vinculadas que, en su caso, puedan aprobarse se realicen en interés exclusivo del Fondo de Pensiones y a precios o condiciones iguales o mejores que las del mercado.

Acceso a la documentación del Plan e información adicional

La Entidad Gestora pone a su disposición en la web. www.bbvaassetmanagement.com toda la información y documentación derivada del plan de pensiones, incluido este documento de datos fundamentales para el partícipe con sus futuras actualizaciones, los informes periódicos, el valor liquidativo y las Especificaciones del Plan y la Declaración de Principios de la Política de Inversión del Fondo de Pensiones.

Información General sobre Planes de Pensiones Individuales

Carácter no reembolsable. Las cantidades aportadas al Plan de Pensiones solo podrán cobrarse cuando se produzca alguna de las contingencias o supuestos de liquidez previstos en la normativa vigente.

Contingencias cubiertas. El Plan cubre las siguientes contingencias:

- Jubilación: Cuando el partícipe acceda a la jubilación en el régimen de la Seguridad Social correspondiente, sea a la edad ordinaria, anticipada o posteriormente. Cuando no sea posible el acceso a la jubilación, la contingencia se entenderá producida a los 65 años de edad, siempre que no ejerza o haya cesado en la actividad laboral o profesional y no se esté cotizando para la contingencia de jubilación en ningún régimen de la Seguridad Social. Las Especificaciones del Plan recogen las condiciones para la anticipación de la prestación de jubilación, así como el supuesto de jubilación parcial.
- Incapacidad permanente total para la profesión habitual, absoluta para todo trabajo y gran invalidez, determinada según lo previsto en el régimen de la Seguridad Social correspondiente.
- Dependencia severa o gran dependencia del partícipe, determinada por el Organismo competente.
- Fallecimiento del partícipe. El partícipe podrá realizar designación de beneficiarios para el supuesto de fallecimiento. A falta de designación expresa, serán beneficiarios por fallecimiento, los previstos en las Especificaciones del Plan. En el supuesto de movilizar los derechos consolidados, la designación de beneficiarios no se traslada al nuevo Plan.

Con carácter general, es incompatible la realización de aportaciones y el cobro de prestaciones por la misma contingencia simultáneamente. A partir de acaecimiento de la jubilación, incapacidad o dependencia el partícipe podrá seguir realizando aportaciones al plan de pensiones. No obstante, una vez iniciado el cobro de la prestación por la contingencia, las aportaciones sólo podrán destinarse a las contingencias susceptibles de acaecer más adelante (en el caso de jubilación: fallecimiento y dependencia).

Supuestos excepcionales de liquidez y liquidez a los 10 años. Los partícipes también pueden hacer efectivos sus derechos consolidados en los supuestos de desempleo de larga duración, enfermedad grave en los términos previstos en la legislación vigente y en las Especificaciones del Plan. Asimismo, a partir del 1 de enero de 2025, los partícipes podrán disponer anticipadamente del importe de sus derechos consolidados correspondientes a aportaciones realizadas con al menos diez años de antigüedad, incluidos los derechos consolidados existentes a 31 de diciembre de 2015 con arreglo a las condiciones, términos y límites que en cada momento establezca la normativa vigente.

Aportaciones: Las aportaciones sólo podrán ser realizadas por el propio partícipe y se destinarán a cubrir las contingencias previstas por el Plan que acaezcan con posterioridad a la realización de las mismas. Las aportaciones anuales máximas a los planes de pensiones no podrán rebasar en ningún caso el límite máximo que señala el artículo 5.3 a) de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones o el que se señale en cada momento en disposición con rango de ley. Desde el 1 de enero de 2022, el total de las aportaciones personales anuales máximas a planes de pensiones no podrá exceder de 1.500 euros. Este límite se incrementará en hasta 8.500 euros adicionales siempre que tal incremento provenga de contribuciones empresariales o de aportaciones del trabajador al mismo instrumento de previsión social empresarial (planes de pensiones de empleo-PPE y Planes de Previsión social empresarial-PPSE) por importe igual o inferior a la respectiva contribución del empleador. A estos efectos, las cantidades aportadas por la empresa que deriven de una decisión del trabajador tendrán la consideración de aportaciones del trabajador. Los excesos de aportaciones que se produzcan sobre el límite establecido deberán ser retirados antes del 30 de junio del año siguiente.

Las aportaciones anuales máximas a planes de pensiones cuyo partícipe sea una persona con discapacidad no podrán rebasar la cantidad de 24.250 euros. Dentro de este límite se incluyen tanto sus propias aportaciones, como las aportaciones realizadas por personas ligadas por relación de parentesco, quienes podrán realizar aportaciones a favor de la persona con discapacidad con un límite máximo anual de 10.000 euros.

Formas de cobro y procedimiento para la solicitud de la prestación. El beneficiario del Plan de Pensiones o su representante legal deberá solicitar la prestación, señalando la forma elegida para el cobro de la misma y presentando la documentación acreditativa que proceda según lo previsto en las Especificaciones del Plan. Las prestaciones podrán percibirse, a elección del/los beneficiarios en cualquiera de las siguientes formas:

- Capital (percepción de un pago único).
- Renta financiera (no asegurada), consistente en la percepción de dos o más pagos sucesivos con periodicidad regular.
- Renta asegurada. En este supuesto, las prestaciones estarán aseguradas con BBVASEGUROS, S.A., DE SEGUROS Y REASEGUROS, con domicilio social en Gran Vía Diego López de Haro, 12, de Bilbao A48/051098, núm. DGS C0502 y serán pagadas desde el Plan de Pensiones.
- Mixta, que combine rentas con un único cobro en forma de capital.
- Prestaciones distintas de las anteriores en forma de pagos sin periodicidad regular

Las Especificaciones del Plan podrán establecer en su caso importes mínimos para las prestaciones en renta o en forma de pagos sin periodicidad regular. En caso de cobro parcial, el beneficiario deberá indicar si los derechos consolidados que desea percibir corresponden a aportaciones anteriores o posteriores a 1 de enero de 2007, si las hubiera, y asimismo deberá indicar obligatoriamente si desea o no, que le sea aplicada la reducción del 40% sobre las aportaciones anteriores a 1 de enero de 2007, si las hubiera. En el supuesto en que existan varias aportaciones en cada compartimento (antes del 1-1-2007/después del 1-1-2007), y el beneficiario no desee que le sea aplicada la reducción del 40%, se efectuará el pago comenzando por las aportaciones sin derechos a reducción y de ser necesario continuará consumiendo de las aportaciones con derechos a reducción. Para el cobro de prestaciones, se utilizará el valor de los derechos consolidados a la fecha efectiva en que se haga el pago de la prestación.

Régimen especial para personas con discapacidad. Los partícipes con un grado de minusvalía física o sensorial igual o superior al 65%, psíquica igual o superior al 33%, así como discapacitados que tengan una incapacidad declarada judicialmente, independientemente de su grado, podrán acogerse a este régimen, aplicando normas especiales en relación a aportaciones, contingencias, supuestos excepcionales de liquidez y prestaciones.

Movilización de derechos consolidados. Los partícipes y beneficiarios podrán movilizar sus derechos consolidados o económicos a otro plan de pensiones o plan de previsión asegurado o plan de previsión social empresarial. La solicitud deberá presentarse en la entidad gestora, depositaria, comercializadora o aseguradora del plan de destino la cual deberá solicitar a la gestora de este plan el traspaso de los derechos en el plazo de dos días hábiles. El traspaso entre planes de entidades gestoras diferentes deberá ordenarse en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción por la entidad de origen de la solicitud con la documentación correspondiente. Para traspasos entre planes de la misma entidad gestora, el plazo será de 3 días hábiles. Se utilizará el valor de los derechos consolidados correspondiente a la fecha efectiva de la movilización. En el caso de movilización parcial de los derechos consolidados, la solicitud del partícipe deberá incluir indicación referente a si los derechos consolidados que desea movilizar corresponden a aportaciones anteriores o posteriores a 1 de enero de 2007, si las hubiera. Los derechos consolidados a movilizar se calcularán de forma proporcional según correspondan a aportaciones anteriores y posteriores a dicha fecha, cuando éstas existan, y el partícipe no haya realizado la indicación señalada anteriormente. También se podrá movilizar a este plan de pensiones los derechos de otros planes de pensiones, planes de previsión asegurados y planes de previsión social empresarial en los mismos plazos ya señalados para las movilizaciones desde este plan, salvo en el supuesto en que los derechos consolidados procedan de un plan de empleo o un plan de previsión social empresarial, en que el plazo para ordenar el traspaso puede ser mayor.

Legislación aplicable. Este Plan de Pensiones se regirá por la Ley de Planes y Fondos de Pensiones (Real Decreto legislativo 1/2002), por el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones (Real Decreto 304/2004) y demás disposiciones que puedan serle de aplicación, así como por las Especificaciones del Plan de Pensiones.

Régimen Fiscal. La normativa fiscal aplicable al régimen de aportaciones y prestaciones es la prevista en la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, salvo para los residentes en Álava, Bizkaia, Gipuzkoa y Navarra, para quienes le son aplicables normas forales propias sobre el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF). A continuación se detalla el régimen fiscal en el Territorio Común (excluido los territorios forales):

Fiscalidad de las aportaciones. Se reducirán de la Base Imponible General del IRPF las aportaciones realizadas al Plan. Desde el 1 de enero de 2022, el límite máximo de reducción por aportaciones personales a sistemas de previsión social individual (Planes de Pensiones Individuales –PPI, PPA) y aportaciones del trabajador a instrumentos de previsión social empresarial (planes de pensiones de empleo-PPE y Planes de Previsión social empresarial-PPSE), será la menor de las dos siguientes cantidades:

- 1.500 euros anuales. Dicho importe se incrementará en otros 8.500 euros anuales (hasta los 10.000 euros), siempre que tal incremento provenga de contribuciones empresariales o aportaciones del trabajador que fueran iguales o inferiores a las del empleador.
- El 30% sobre la suma de rendimientos netos del trabajo y actividades económicas.

Además de las citadas reducciones, los contribuyentes cuyo cónyuge no obtenga rentas a integrar en la base imponible o las obtenga en cuantía inferior a 8.000 € podrán reducir de su base imponible las aportaciones realizadas al plan del que sea partícipe el cónyuge, con el límite máximo de 1.000 € anuales.

Fiscalidad de las prestaciones. Las prestaciones percibidas por los Beneficiarios de Planes de Pensiones tendrán la consideración de rendimientos del trabajo y por tanto se integran en la base imponible general del IRPF. El régimen fiscal aplicable a las prestaciones varía en función de la fecha en que se hayan realizado las aportaciones y de la fecha en la que se haya producido la contingencia:

- a) Importe de la prestación derivado de aportaciones realizadas con anterioridad al 1 de enero de 2007. En el caso de que las prestaciones se perciban en forma de capital, el rendimiento neto del trabajo se determina aplicando la reducción del 40%. Dicho coeficiente reductor sólo puede otorgarse a las cantidades percibidas en un único año, por lo que si bien un partícipe de varios Planes de Pensiones puede cobrar un capital de cada uno de ellos en diferentes ejercicios, sólo se aplicará la reducción a la cantidad percibida en un único año tributando el resto de las cantidades por su totalidad.

Además, si la contingencia acaece con posterioridad al 1 de enero de 2015, para poder aplicar la reducción del 40% se debe percibir la prestación en el mismo ejercicio en el que se produzca la contingencia o en los dos siguientes. En el caso de contingencias que hayan acontecido antes del 1 de enero del 2015, la reducción del 40% sólo se aplicará si se cobra la prestación en un plazo determinado en función del año de ocurrencia de la contingencia y de acuerdo con el siguiente cuadro:

Año de ocurrencia de la contingencia	Plazo máximo para cobro de la prestación con reducción del 40%
2010 o anterior	31/12/2018
2011	31/12/2019
2012	31/12/2020
2013	31/12/2021
2014	31/12/2022

- b) Importe de la prestación derivado de aportaciones realizadas con posterioridad al 1 de enero de 2007. Se considera rendimiento del trabajo el 100% de la prestación percibida.

Reclamaciones y Defensor del Partícipe. Las Especificaciones regulan el procedimiento para la presentación de reclamaciones. La Entidad Promotora ha nombrado como Defensor del Partícipe a D. Rafael García-Valdecasas Fernández, a quién pueden presentar cualquier reclamación en el Apartado 14460 - 28080 Madrid o por correo electrónico a través del buzón defensordelcliente@bbva.com.