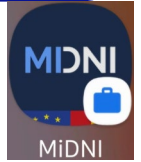




Identificación en Oficinas/Agencias mediante la nueva App MiDNI - Entrada en vigor

Operativa



Como se ha venido informando, el **próximo jueves 2 abril**, en cumplimiento del Real Decreto 255/2025, se incorpora el **DNI digital, a través de QR**, como una **alternativa de identificación presencial al DNI físico**, tanto para clientes como no clientes.



Esta identificación a través de QR **sólo será válida** para las **operativas que no requieran de escaneo o guardado de copia del DNI** (ejemplo movimientos). **Si la operativa requiere dejar evidencia física o digitalización del documento hay que seguir usando el DNI físico.**

¿Cómo funciona?

1. **El cliente genera el QR:** El cliente abre su app MiDNI y genera un código QR, sólo son aceptables los modelos *DNI Simple o Completo*
2. **Tú lo escaneas:** Desde la app MiDNI de tu **móvil profesional facilitado por BBVA en el perfil de trabajo** (ya instalada), escaneas el QR que te muestra el cliente.
En el primer acceso a la aplicación, es necesario aceptar los términos y condiciones de uso (puedes hacerlo ya, no hace falta esperar al 2 de abril). La aplicación no registra datos personales del usuario.
3. **Validación instantánea:** El sistema comprueba la autenticidad y se visualizan los mismos datos que en el DNI físico junto con la foto que nos servirá para la identificación



Se adjunta **Protocolo con directrices y uso de la aplicación**. Es **Imprescindible su lectura** para familiarizarte con este nuevo método de identificación.



Infoagentes: “¿Un cliente puede utilizar el nuevo DNI digital a través de la App MiDNI de la Dirección General de Policía, para identificarse en el Banco?”



Prórroga renovación Tarjetas de Identidad de Extranjero (TIE) personas afectadas conflicto de Ucrania

Ingeniería

En aplicación de la Orden INT 69/2026 (BOE 17/02/2026), se prorroga automáticamente hasta el **4 de marzo de 2027** la validez de las **TIE con fecha de caducidad 04/03/2024, 04/03/2025 o 04/03/2026**, expedidas a personas de nacionalidad ucraniana beneficiarias de protección temporal en España.

- Estas TIE deben **admitirse como documento identificativo válido** aunque estén caducadas.
- No aplica a TIE con fecha de vencimiento distinta a estas fechas 04/03/2024, 04/03/2025 o 04/03/2026.
- **La prórroga no aplica a los resguardos de protección internacional ni a las tarjetas rojas.**
- Ante rechazo por OCR (esperado), enviar correo a “**Rechazos OCR**” adjuntando la TIE del cliente para su validación y digitalización.



Seguro Vivienda: nueva cobertura frente a la ocupación ilegal de la vivienda

Particulares



Se ha incorporado al Seguro BBVA Allianz Hogar una **nueva cobertura frente a la ocupación ilegal de la vivienda**, incluida en todas las modalidades, con garantías tanto para el momento de la ocupación de la vivienda, como tras ella:

Durante la ocupación		Tras la ocupación
Asesoramiento y Protección Jurídica	Compensación por pérdidas económicas	Actos vandálicos y otros gastos
- Asistencia jurídica de urgencias (24 horas) - Asistencia jurídica telefónica - Defensa Jurídica por ocupación ilegal o inquilocupación límite 20.000€ (3.000€ libre elección)	- Alojamiento Temporal por ocupación (Vivienda Habitual 800€/mes máximo 12 meses y Vivienda Secundaria: pago único de 1.000€) - Pérdida de alquileres por ocupación (en alquiler): 800 €/mes máx. 6 meses - Gasto de suministros (agua, luz y gas) por ocupación: 300 €/mes máx. 12 meses - RC por daños a terceros durante la ocupación: 10.000 €	- Daños a la vivienda por actos Vandálicos (límite hasta 6.000€) - Gastos de limpieza de vivienda tras el desalojo (límite hasta 200€) - Gastos de cambio de cerradura tras el desalojo

Estas garantías **igualan, e incluso mejoran en algunos casos, las garantías de los seguros de la competencia que también incluyen esta cobertura.**

Esta nueva cobertura antiocupación **aplica tanto a las nuevas altas como a los seguros en stock** (del seguro en comercialización y del anterior seguro de Vivienda con Allianz), para lo que los clientes están recibiendo comunicación sobre ello.



Pon en valor esta mejora con los clientes aprovechando la comunicación para fidelizarlos y facilitar su retención.

¡Y aprovéchala para la captación en tus ofrecimientos de seguro Vivienda!



Fondos de Inversión y Mercados: ¿Qué decir a los clientes?

Información de
Apoyo



Ante cualquier inquietud que muestren clientes con Fondos, por la situación actual de los mercados, y que les incite a tomar la decisión de reembolsar, es **clave empatizar con ellos, transmitirles calma y el siguiente mensaje:**

El riesgo no es solo la volatilidad temporal, sino también tomar decisiones impulsivas basadas en el pánico (*vender barato*) durante un conflicto geopolítico. Los inversores que mantienen su estrategia de inversión a largo plazo, en general, en base a experiencias anteriores, suelen ser recompensados cuando el mercado se adapta y continúa su tendencia ascendente. Cuéntales el ejemplo del COVID, lo que ocurrió esos meses y qué situación teníamos tiempo después.

Y, sobre todo, **dedica tiempo a explicarles cómo es la inversión** de determinados Fondos:

— **Fondos de Renta Fija a Corto Plazo** (*Rentabilidad Ahorro Corto Plazo, Ahorro Empresas...*)

Invierten en activos de renta fija de corto vencimiento. Un repunte en los tipos de interés de mercado, puede generar una ligera corrección, que **tiende a recuperarse en el vencimiento de los activos en cartera conforme se van produciendo**. Además con estos vencimientos el fondo puede reinvertir en nuevos activos con tipos más altos.

— **Fondos Gama Bonos** (*Bonos 2027 II, Bonos 2029...*)

Son de estrategia "Comprar y mantener". Su cartera de inversión ya está comprada, y **si no haces nada, a vencimiento de la estrategia de inversión se podrá obtener la rentabilidad estimada (*rentabilidad no garantizada, el valor liquidativo puede variar al alza o la baja durante la vida del fondo*)** del momento en que se suscribió.

— **Fondos Asignación de Activos** (*Gama Quality,...*)

Son fondos de gestión activa y diversificados, que no solo ajustan el % de exposición a renta variable, sino también sectores de inversión ,estrategias... Porque **no a todos los sectores y estrategias le afecta la volatilidad de la misma forma**.

Además son fondos que tratan de preservar el patrimonio invertido, tratando de bajar menos en situaciones adversas de mercado para poder capturar el recorrido de recuperación.

Es importante advertir al cliente que la venta del fondo conlleva implicaciones fiscales que debe tener en cuenta en su decisión

¡Arranca la Campaña primavera Seguros Salud! Aprovecha los descuentos para impulsar las ventas de seguros



Más Salud (Particulares) y Salud Autónomos

Información de
Apoyo



Desde ya, las nuevas altas de Seguros Más Salud y Salud Autónomos disfrutarán de:

Aplica a:

- Modalidades Esencial, Con copagos y Sin copagos
- Nuevas altas en el seguro con fecha efecto entre 1 de abril y 1 de junio

**50% de descuento
en las 3 primeras
mensualidades**

El descuento ya vendrá aplicado directamente en la contratación en las primeras mensualidades, con lo que es **importante que pongas en valor con el cliente la promoción, y lo que se ahorra**, contrastando la mensualidad de los primeros meses, con las mensualidades a partir del cuarto mes.



Salud Pymes

PyMES

En Salud Pymes, las nuevas altas con fecha de efecto entre 1 de abril y 1 de junio cuentan con:
(no aplica a Salud Empresas)

**Entre 10% y 25%
de descuento
vitalicio**

Importante: en el alta se debe **seleccionar la opción “Campaña Primavera 2026”** para que aplique la prima de campaña.

El descuento final se determinará por la provincia del domicilio social de la empresa y se aplicará automáticamente al seleccionar la campaña. Puedes **consultar el descuento aplicable en cada provincia en web rda > Oferta Comercial Particulares > Seguros > Seguros Venta libre > Resumen Primas Seguros Salud**



Tarjeta Repsol Más VISA (Crédito): migración a nueva Tarjeta Waylet

Particulares



Se ha remitido **comunicación** (vía App, web o correo postal) a un **colectivo** de clientes **titulares** de **Tarjeta Repsol Más VISA (Crédito)**, informándoles de su **migración** a la **nueva Tarjeta Waylet**. **A tener en cuenta:**

- **No se migran a todos los titulares.** Esta comunicación solo se remite a los titulares de la Tarjeta Repsol Más VISA (Crédito) que estén dados de alta en Waylet y hayan dado sus consentimientos. Quienes no reciban la comunicación mantienen su Tarjeta Repsol en las mismas condiciones actuales
- Los clientes que migren **mantienen** las **condiciones económicas** actuales, cambian únicamente las ventajas asociadas a Repsol
- La Tarjeta **Waylet no admite beneficiarios**, por lo que en caso de migrarse se cancelarán las Tarjetas de beneficiario existentes.
- Las nuevas tarjetas se enviarán **a partir del 17 de mayo**, y las actuales que se migran estarán operativas hasta el 1 de julio



La migración es automática, el cliente no tiene que hacer nada. Los clientes que tras recibir la comunicación no deseen migrar deberán contactar con el teléfono 900 108 667. En este caso, mantendrán su tarjeta Repsol Más VISA con todas sus condiciones actuales (beneficiarios, tipo y comisiones).



Recuerda, la Tarjeta Waylet no es contratable ni administrable en Oficina/Agencia.



Plan Comercial: incorporación información Plan UNO

Información de Apoyo

Se ha incorporado dentro de **Plan Comercial** (Particulares, Autónomos y CIFs), **una nueva columna con la situación del cliente con respecto a Plan UNO** (Básico, Transaccional, Previnculado, Vinculado).

Además se detalla un colectivo de clientes (excepto CIFs) que son **“Transaccional – exclusivos 3 de 3”**.

¿Quiénes son estos clientes exclusivos 3 de 3?

Los que sólo son principales por acceder todos los meses a la App, siendo los que más riesgo tienen de volver a ser Básicos.

Oportunidades Plan Comercial					
Cliente	Prioridad	Gestión int...	EBA	Plan UNO	Ciclo de vida
ILIJAN VANYOV ...	1	Gest. Integral	A-Positivo	A-Básico	Onboarding
CARMELO CORT...	2	Gest. Integral		B-Transaccional exclusivo 3 de 3	Vinculación
ARELYS JOSEFIN...	3	Gest. Integral		C-Transaccional	Vinculación

Es muy **importante gestionar a todos estos clientes**, apoyándose si tienen promos disponibles, **para vincularlos con productos adicionales**.



IMPORTANTE: En el caso de los clientes Básicos, puede haber clientes que en Ciclo de Vida aparece “Onboarding”. En este caso son clientes que se han dado de alta en el Banco en los 6 últimos meses y que por tanto pueden tener promociones específicas y diferentes al resto de los Básicos

Para ello **consulta siempre en Ficha de Gestión, apartado Información destacada > Condiciones especiales**

Cliente Básico > Upgrade

Información destacada	
Condiciones especiales	Promo nomina 250 (Hasta 2026-03-31)
Prioridades de Negocio	Cliente básico

Cliente Básico > Onboarding

Información destacada	
Condiciones especiales	Promoción Nómina 300€ Contratación Digital (Hasta 2026-03-25)
Prioridades de Negocio	Cliente básico



Tarjetas “Antes” y “Después”: Migración a Aqua

Particulares



Se ha iniciado la migración de las **tarjetas prepago “Antes” y tarjetas de crédito “Después”** a las nuevas **Tarjetas AQUA** (se hará por oleadas y se irá comunicando a los clientes que se migren). **El objetivo es reforzar la seguridad y reducir el fraude.**

¿Cómo se va a llevar a cabo?

ENVÍO: El envío de las nuevas tarjetas AQUA al domicilio del cliente comenzará a partir del **15 de mayo**, por lo que es **MUY IMPORTANTE** que los clientes tengan su **domicilio actualizado** para evitar problemas en la recepción.

ACTIVACIÓN: El cliente dispondrá de **60 días para activar la nueva tarjeta**. Si transcurrido este plazo la tarjeta no ha sido activada, la tarjeta antigua será cancelada automáticamente.



Los clientes tienen la **posibilidad de vincular su nueva tarjeta AQUA a BBVA Pay**, lo que les seguirá ofreciendo una experiencia de uso más ágil y segura.

Opción del cliente de no migrar

En la comunicación que reciben los clientes se les informa de que pueden oponerse a que su tarjeta se migre a AQUA, y en su caso deben hacerlo enviando un email a la dirección tarjeta.aqua.migracion@bbva.com, facilitando únicamente su número de documento de identidad (DNI, NIE o pasaporte) antes de la fecha límite indicada en la comunicación recibida. *(Este buzón está habilitado sólo para la recepción del número de identificación; no atiende dudas ni consultas y no se debe adjuntar copia del documento).*



Informa al cliente que exprese la intención de oponerse a la migración a Tarjeta AQUA de las ventajas de migrar a la misma.

Ventajas por las que migrar a AQUA:

- ✓ *Mismas condiciones que su T. Antes y Después.*
- ✓ *En T. Crédito: 3 meses sin intereses ni comisiones.*
- ✓ *Mayor seguridad en fraude electrónico y menos riesgo en caso de pérdida y compras online.*

¿En qué consiste la mayor seguridad?

La tarjeta Aqua **no lleva numeración impresa** en el plástico y tiene un **CVV dinámico** consultable desde la App, con lo que alguien que tenga la tarjeta física, no puede operar sin acceso al entorno digital del cliente.