

1. PROPIETARIO DEL BANCO DE METAL

- 1.1 El proveedor del servicio de venta de oro físico LBMA, que ofrece a los clientes de THE REAL MONEY servicios y productos relacionados con el oro físico, es **Real Money Europe Limited LTD**, con número de registro 813181, ubicada en Block 4 Harcourt Centre, Harcourt Road, Dublín 2, D02 Hw77, Dublín, Irlanda. Banco de metales en oro físico. Todos los productos y actividades relacionados con la venta, compra, suministro, custodia y asesoramiento sobre oro LBMA son gestionados por Real Money Europe, que se rige por la legislación irlandesa. Todas las referencias en la plataforma REALMONEYEU.COM.COM relativas al oro físico LBMA son productos y servicios proporcionados por Real Money Europe Ltd. (en adelante, también denominado BANCO DE METALES).
- 1.2 El BANCO DE METALES supervisa los depósitos que los clientes abren para la custodia del oro físico que compran.
- 1.3 Los planes de depósito pueden ofrecer diferentes opciones y variar en volumen, comisión de activación, comisión de custodia, comisión de seguro, comisión de gestión, etc. El BANCO DE METALES podrá, a su total discreción, modificar, eliminar, suspender o crear planes de depósito y las condiciones generales asociadas a los mismos.
- 1.4 El BANCO DE METALES gestiona la custodia del oro adquirido por los clientes a su discreción, utilizando también bóvedas externas de máxima seguridad LBMA, teniendo en cuenta la logística y los precios o servicios más favorables sin limitar la máxima garantía y seguridad posible para la protección del cliente.

2. SERVICIOS Y PLANES DE CUSTODIA

El BANCO DE METALES ofrece diferentes servicios, tal como se indica a continuación:

- Compre oro físico LBMA;
- Envío del oro comprado a su domicilio;
- Almacenamiento del oro adquirido en bóvedas de máxima seguridad;
- Gestión de los procesos de compraventa de oro en custodia;
- Administración del plan de depósito en nombre del Beneficiario Final;
- Emisión de certificados de titularidad de depósitos;
- Emisión de certificados digitales en blockchain para la valoración del depósito con una fecha determinada;
- Creación de lingotes en diferentes formatos;

- Servicios de custodia personalizados (inout, premium plus, stability, future, relax, etc.)
- Cobertura del precio de compra

3. PROCESO DE INCORPORACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS CONTRA EL LAVADO DE MUERTE

	Lucha contra el blanqueo de capitales Reglamento europeo contra el blanqueo de capitales AML	KYC / KYB Verifica personas físicas y jurídicas	Risk-Based Approccio Proporcional al riesgo
--	--	---	---

3.1

POR QUÉ ESTAMOS SUJETOS A LAS REGULACIONES CONTRA EL LAVADO DE DINERO - AML

El BANCO DE METALES (en adelante “BANCO DE METALES” o "la Compañía") está comprometido con la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Este es un compromiso fundamental , no solo una obligación regulatoria.

Creemos que un mercado de metales preciosos sano y transparente requiere operadores responsables que apliquen altos estándares de diligencia debida con sus clientes. Esta Política describe con transparencia nuestro enfoque para prevenir delitos financieros, los procedimientos que utilizamos para verificar la identidad de nuestros clientes y los criterios que empleamos para evaluar el riesgo asociado a cada relación comercial.

Nuestro compromiso: EL BANCO DE METALES garantiza que sus operaciones de compraventa y custodia de oro físico, incluso a través de custodios cualificados, se realizan en pleno cumplimiento de la legislación vigente y no se utilizan con fines ilícitos, protegiendo así a nuestros clientes y la integridad del mercado del oro.

3.2

REFERENCIAS REGLAMENTARIAS

Esta política se elabora de conformidad con el siguiente marco normativo:

Reglamentos	Descripción
Reglamento (UE) 2024/1624 (AMLR)	Nuevo marco regulatorio europeo en materia de lucha contra el blanqueo de capitales, que introducirá normas armonizadas a nivel de la UE, con aplicación progresiva a partir de 2027.
RGPD — Reglamento UE 2016/679	Protección de datos personales: base jurídica para el tratamiento de datos KYC/KYB
Comunicaciones de la UIF	Indicadores de anomalías para transacciones sospechosas en el sector de metales preciosos y oro de inversión.
GAFI / Normas del GAFI (2021+2024)	Recomendaciones internacionales sobre la evaluación basada en el riesgo Enfoque para operadores de metales preciosos: referencia metodológica

3.3

GLOSARIO

A continuación se presentan las principales definiciones y acrónimos utilizados en esta Política:

Acrónimo	Término	Definición
AML	contra el blanqueo de capitales	Lucha contra el blanqueo de capitales: conjunto de medidas para prevenir y combatir el blanqueo de capitales procedentes de actividades ilícitas.
CFT	Lucha contra la financiación del terrorismo	Lucha contra la financiación del terrorismo
ML/TF	Blanqueo de capitales / Financiación del terrorismo	Blanqueo de capitales y financiación del terrorismo: los dos principales riesgos que pretenden prevenir los procedimientos contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
KYC	Conozca a su cliente	Verificación de la identidad del cliente individual: recopilación y verificación de datos de identificación, documentación justificativa y origen de los fondos.
KYB	Conozca su negocio	Verificación exhaustiva de clientes que sean personas jurídicas: recopilación y verificación de datos corporativos, de directores y de beneficiarios finales.
CDD	Diligencia debida del cliente	Diligencia debida del cliente: procedimiento estándar aplicado a todos los clientes.
Fecha de parto	Diligencia debida reforzada	Debida diligencia reforzada: Un proceso exhaustivo para clientes de alto riesgo.
SDD	Diligencia debida simplificada	Diligencia debida simplificada: procedimiento simplificado para clientes documentados de bajo riesgo.
ENERGÍA	Persona políticamente expuesta	Persona políticamente expuesta: persona que ocupa o ha ocupado cargos públicos importantes.
Beneficiario Universitario	Beneficiario final	Beneficiario real: persona física que posee o controla una entidad jurídica (participación > 25%).
AMLCO	Oficial de Cumplimiento contra el Lavado de Dinero	Responsable de Cumplimiento contra el Blanqueo de Capitales: supervisa los procedimientos contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
FIU	Unidad de Inteligencia Financiera	Autoridad correspondiente que recibe informes de transacciones sospechosas (SOS)
LLAMADA DE SOCORRO	Informe de transacciones sospechosas	Comunicación enviada a la UIF cuando se sospecha de una operación de lavado de dinero/financiamiento del terrorismo.
LBMA	Asociación del Mercado de Lingotes de Londres	Asociación internacional que certifica fundiciones de oro y plata: el estándar de oro para el almacenamiento de metales.

La verificación de identidad no es solo un requisito legal: es la principal herramienta que el BANCO DE METALES utiliza para proteger a sus clientes y garantizar la integridad del mercado del oro físico. El principal riesgo para el BANCO DE METALES es verse involucrado involuntariamente en actividades ilícitas.

Estos controles protegen tanto el BANCO DE METALES como, lo que es más importante, a nuestros clientes, garantizando un entorno seguro y fiable para invertir en oro físico.

3.5 NUESTRO ENFOQUE: RISK-BASED E HUMAN-FIRST

El BANCO DE METALES adopta un enfoque basado en el riesgo (RBA), de conformidad con las Recomendaciones del FATF/GAFI para los operadores de metales preciosos (actualizadas en 2024) y las disposiciones de supervisión y vigilancia. Esto significa que:

- No tratamos a todos los clientes por igual: aquellos con características de mayor riesgo son sometidos a controles más exhaustivos;
- Aquellas personas con un perfil de bajo riesgo documentado pueden acceder a servicios con procedimientos más ágiles;
- Los recursos de cumplimiento se concentran donde el riesgo es mayor, sin sobrecargar innecesariamente la experiencia de los clientes de bajo riesgo.

Nuestro enfoque combina la identificación in situ —realizada por nuestro personal— con una verificación exhaustiva de la documentación. Este doble nivel de control garantiza altos estándares para todos los clientes. Los clientes se clasifican en tres categorías de riesgo —BAJO, MEDIO y ALTO— según factores como el país de residencia, el tipo de transacción y si son una Persona Políticamente Expuesta (PEP) o una entidad sancionada. El nivel de verificación requerido es proporcional a la categoría de riesgo asignada.

3.6 CÓMO VERIFICAMOS SU IDENTIDAD

3.6.1 El proceso KYC para personas físicas

El proceso de verificación de identidad (KYC) para clientes individuales siempre implica contacto directo y presencial entre el cliente y el BANCO DE METALES. No existe la opción de completar el proceso KYC de forma automática ni sin interacción humana.

El cliente se presenta personalmente en la sede del BANCO DE METALES o se reúne con un asesor autorizado del banco. Se recopila la siguiente documentación:

- a) Documento de identidad válido (documento nacional de identidad, pasaporte, permiso de conducir);
- b) Código Fiscal o equivalente extranjero;
- c) Documento que certifique la titularidad de una cuenta corriente a nombre del cliente (para transferencias bancarias);
- d) Comprobante de domicilio (factura de servicios públicos reciente o extracto bancario, con una antigüedad no superior a 3 meses);
- e) Profesión y empleador;
- f) Declaración de cualquier estado de PEP;

- g) Documentación sobre el origen de los fondos utilizados para comprar el oro (ingresos por empleo, negocios, herencia, venta de activos, liquidez existente, con la documentación justificativa).

3.6.2 Finalidad y naturaleza de la relación comercial

Durante el proceso de verificación de identidad, el BANCO DE METALES recopila información directamente del cliente para comprender el propósito y la naturaleza de la relación comercial. Esta información incluye, entre otros:

- Tipos de operaciones previstas (compra al contado, planes de pago a plazos, ventas parciales);
- Origen de los fondos utilizados para comprar oro;
- Experiencia y conocimientos generales sobre inversiones en metales preciosos.

Esta información se recopila siempre mediante la interacción directa y presencial con el cliente y sirve para garantizar una evaluación de riesgos adecuada y adaptada al perfil del cliente, en cumplimiento de las normativas AML/KYC/KYB.

3.6.3 El proceso KYB para entidades jurídicas

Para los clientes que son entidades jurídicas (empresas, corporaciones, fundaciones, fideicomisos), el proceso de verificación KYB requiere documentación adicional en comparación con el KYC individual:

- a) Copia de los estatutos sociales y los estatutos de constitución actualizados;
- b) Código LEI, si está disponible;
- c) Certificado Mercantil o documento equivalente (con una antigüedad no superior a 3 meses);
- d) Últimos estados financieros aprobados;
- e) Documentos de identidad de los directores y miembros/accionistas con una participación superior al 25%;
- f) Estructura completa de propiedad e identificación de los beneficiarios finales (UBO);
- g) Copia del certificado de IVA si presente;
- h) Sector de actividad y motivación para invertir en oro físico.

Advertencia: En ausencia de información suficiente para identificar al Beneficiario Final (UBO), el BANCO DE METALES no procederá con la activación de la relación comercial.

3.6.3.1 Identificación del Beneficiario Final (UBO)

El BANCO DE METALES identifica al beneficiario final según los siguientes criterios:

- Para personas jurídicas: la persona física que directa o indirectamente posee o controla más del 25% del capital o de los derechos de voto, o que ejerce el control de la gestión. En ausencia de dichas personas identificables, el beneficiario final es el representante legal;
- Para fideicomisos y entidades legales similares: el fideicomitente, el fiduciario, el protector y los beneficiarios o la clase de beneficiarios.

Para cada beneficiario final identificado, la empresa obtiene una declaración firmada por el representante legal, verifica la identidad utilizando los mismos criterios que para las personas físicas y realiza una comprobación cotejándola con las listas de personas políticamente expuestas (PEP) y las listas de sanciones internacionales.

3.6.4 Prohibición absoluta de relaciones anónimas

Prohibición absoluta: El BANCO DE METALES no establece ni mantiene relaciones comerciales con clientes anónimos, personas con identidades ficticias, quienes se niegan a proporcionar la información requerida para la verificación o quienes proporcionan información falsa o contradictoria. Si resulta imposible completar la verificación, el BANCO DE METALES se negará a establecer la relación y evaluará si se dan las condiciones para presentar un Informe de Transacción Sospechosa (SOS) ante el UIF.

3.7 CÓMO EVALUAMOS EL RIESGO DE CADA CLIENTE

Cada cliente se somete a una evaluación de riesgos al incorporarse y periódicamente a lo largo de la relación comercial. La evaluación tiene en cuenta los siguientes factores clave, de conformidad con las Recomendaciones del FATF/GAFI:

Categoría	Factores de riesgo analizados
Factores relacionados con el cliente	Residencia/domicilio; nacionalidad; tipo (privada, empresa, fundación, fideicomiso); cualquier condición de Persona Políticamente Expuesta (PEP); informes o relaciones comerciales anteriores; coherencia entre el perfil declarado y las transacciones realizadas.
Factores geográficos	País de residencia/domicilio; países de origen de los fondos; países clasificados como de alto riesgo por el GAFI (lista gris/negra); países sujetos a sanciones de la UE, la ONU y la OFAC.
Factores operativos	Importe y frecuencia de las transacciones; coherencia con los ingresos y activos declarados; origen de los fondos; tipo de plan (a plazos o al contado); variaciones anómalas en comparación con el perfil inicial.
Factores relacionados con los productos y servicios ofrecidos	Origen del oro entregado; certificaciones de la LBMA de las fundiciones custodias; cualquier oro de origen desconocido o no certificado; solicitudes de conversión en efectivo de grandes cantidades.

3.8 VERIFICACIÓN DEL CLIENTE

En función de la evaluación de riesgos, a cada cliente se le asigna un nivel de verificación proporcional:

Nivel	Cuando se aplica	¿Qué implica?
Estándar CDD	Clientes con un perfil de riesgo medio/bajo	Verificación completa de identidad (KYC/KYB), comprensión del propósito de la relación, seguimiento periódico
EDD reforzado	Clientes de alto riesgo	Verificación exhaustiva del origen de los fondos y activos, aprobación de la gerencia, monitoreo continuo e intensivo.

3.9 PERSONAS POLÍTICAMENTE EXPUESTAS (PEP)

Según la ley, una Persona Políticamente Expuesta (PEP, por sus siglas en inglés) es una persona física que ocupa o ha ocupado un cargo público destacado. Algunos ejemplos incluyen, entre otros:

- Jefes de Estado y de Gobierno; Ministros y Viceministros
- Miembros del Parlamento y miembros de las asambleas legislativas
- Miembros de los órganos rectores de los partidos políticos
- Jueces de tribunales supremos, tribunales constitucionales y órganos judiciales de alto nivel
- Embajadores, encargados de negocios y militares de alto rango
- Miembros de los órganos administrativos de las empresas públicas.
- Familiares cercanos y personas que se sabe que están relacionadas con las personas mencionadas anteriormente.

El BANCO DE METALES, si bien reconoce la posibilidad de establecer relaciones con PEP de conformidad con la legislación vigente, adopta una política prudencial que prevé, en la mayoría de los casos, el rechazo o la terminación de la relación, a menos que el Gerente de Cumpliance determine lo contrario.

3.10 RESTRICCIONES GEOGRÁFICAS

El BANCO DE METALES no acepta clientes que sean residentes, estén domiciliados o sean ciudadanos de países sujetos a medidas restrictivas internacionales por parte de Estados Unidos, la Unión Europea o la ONU, ni clientes que figuren en las listas de sanciones de la OFAC.

Países excluidos (ejemplos): a modo de ejemplo, y sin limitarse a ellos, los siguientes países entran actualmente en esta categoría: Cuba, Irán, Corea del Norte, Siria, Rusia (entidades sancionadas), así como cualquier otro país sujeto a regímenes de sanciones equivalentes por parte de las autoridades internacionales competentes.

Para los clientes residentes en países incluidos en la lista gris del FATF/GAFI o en países de alto riesgo, el BANCO DE METALES aplica medidas de debida diligencia reforzada (DDR). El establecimiento de una relación comercial está sujeto a la evaluación del Responsable de Cumplimiento.

Las listas de países de alto riesgo y sancionados se consultan y actualizan sobre la base de publicaciones oficiales por:

- **FATF/GAFI** — Grupo de Acción Financiera Internacional (listas grises y negras);
- Unión Europea — Reglamento del Consejo Europeo sobre sanciones;
- Naciones Unidas — Resoluciones del Consejo de Seguridad (RCSNU);
- OFAC — Oficina de Control de Activos Extranjeros (Lista SDN y Lista de Personas Bloqueadas);
- UIF — Comunicaciones de la Unidad de Inteligencia Financiera para Irlanda.

3.11 ACTUALIZACIÓN PERIÓDICA DEL PERFIL DEL CLIENTE

La verificación de identidad no termina con la incorporación del cliente . Durante el transcurso de la relación comercial, el BANCO DE METALES podrá solicitar actualizaciones de los datos y documentos del cliente en las siguientes circunstancias:

- Caducidad de los documentos de identidad presentados;
- Cambio significativo en el perfil operativo (por ejemplo, aumento significativo en los montos invertidos);
- Cambios en la estructura de propiedad, para clientes que sean personas jurídicas;

- Actualizaciones normativas que requieren la recopilación de nueva información;
- Informes de anomalías u operaciones inusuales en comparación con el perfil declarado.

En estos casos, el BANCO DE METALES podrá suspender temporalmente el acceso a determinados servicios hasta que se complete la actualización de la verificación. El cliente siempre será informado con antelación y de forma transparente sobre la información solicitada y los motivos de la misma.

3.12 TRANSACCIONES SOSPECHOSAS Y OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN

La empresa está obligada por ley a informar al UIF sobre cualquier transacción en la que sospeche, o tenga motivos razonables para sospechar, que se está produciendo blanqueo de capitales o financiación del terrorismo.

Obligación de confidencialidad (denuncia de irregularidades)

En caso de que se presente una denuncia, está terminantemente prohibido informar al cliente de su existencia (deber de confidencialidad). Por lo tanto, si el BANCO DE METALES presentara una denuncia contra un cliente, no podrá comunicárselo.

Presentar una solicitud de asistencia financiera a la UIF no constituye, por sí solo, una acusación contra el cliente. La evaluación la realizan las autoridades competentes.

3.13 SUS DERECHOS

Como parte de los procedimientos AML/KYC/KYB, los clientes pueden tener preguntas sobre los datos recopilados y cómo se utilizan. Para cualquier información, póngase en contacto con el Responsable de Compliance del BANCO DE METALES. Sin embargo, tenga en cuenta que:

Ley del RGPD	Aplicabilidad en el ámbito de la lucha contra el blanqueo de capitales.
Derecho de supresión (Artículo 17 del RGPD)	NO aplicable a los datos tratados en cumplimiento de las obligaciones contra el blanqueo de capitales, que deben conservarse durante 10 años tras la finalización de la relación (Section 55 of the Criminal Justice (Money Laundering and Terrorist Financing) (Act 2010).
Derecho a oponerse al tratamiento de datos (Artículo 21 del RGPD)	NO aplicable al procesamiento basado en una obligación legal (KYC/KYB/AML).
Derecho de acceso, rectificación y portabilidad (artículos 15-20 del RGPD)	Ejercible dentro de los límites de la normativa contra el blanqueo de capitales. Contacto: privacy@realmoneyeu.com
Queja ante la Autoridad de Supervisión	Siempre disponible: Garante para la Protección de Datos Personales

Contacto de Compliance/Privacidad	privacy@realmoneyeu.com
Sitio web	www.realmoneyeu.com — Política de privacidad

Domicilio social	BANCO DE METALES — Bloque 4 del centro comercial Harcourt, Harcourt Road, Dublín 2, D02 Hw77, Dublín, Irlanda
Garante de la privacidad (reclamaciones)	Sección de quejas del sitio web

4. PROCEDIMIENTOS PARA LA COMPRA DE ORO

La compra de oro se produce tras la confirmación positiva del proceso de incorporación.

Al terminar del proceso de incorporación, se confirma el acceso al área reservada del cliente para comenzar a gestionar las funciones disponibles en la Plataforma, que incluyen:

- Compra
- Venta
- Custodia

El acceso al área reservada se otorga mediante una membresía gratuita. LIBERTY es la membresía que le permite comenzar a operar con las funciones básicas de los planes de compra y custodia de oro físico.

La compra se realiza a través de su cuenta.

IMPORTANTE: Dado que la compra se realiza una vez que recibimos sus fondos en nuestras cuentas bancarias, se le proporcionará un precio de venta al público orientativo al iniciar el proceso de compra. Este precio orientativo puede no ser el precio final al momento de la compra, ya que el valor del metal está sujeto a fluctuaciones constantes. Por lo tanto, tenga en cuenta que el precio que se muestra al inicio del proceso de compra puede variar, tanto en la subida como a la bajada, alterando así el peso real del metal adquirido.

4.1 Precio de compra pública

El "PRECIO PÚBLICO" es el precio fijado por el banco de metales mediante la aplicación de un valor adicional al precio de referencia de Londres (FIXING), que puede variar en función de las tendencias del mercado y las estrategias impuestas por el propio banco.

Por lo tanto, cabe señalar que el precio que se muestra en el fixing de precios de Londres no se corresponde con el "PRECIO PÚBLICO" que muestra el BAMCP DE METALES en el momento de la compra por parte del Cliente.

4.2 Precio de venta indicativo

El precio de venta al público está sujeto a cambios. Por este motivo, el precio de venta al público, que aún no se ha fijado como definitivo, se denomina «PRECIO DE VENTA INDICATIVO». Este parámetro, que se muestra durante el proceso de compra, se considera indicativo hasta la finalización efectiva del proceso por parte de BANCO DE METALES y no podrá modificarse hasta que este concluya.

4.3 Definición del precio de compra

El precio de compra del metal se fija una vez que el BANCO DE METALES haya completado el proceso de compra. El precio final se muestra en el área reservada al finalizar el proceso, indicando la cantidad de gramos adquiridos. Tenga en cuenta que el precio de compra final puede variar con respecto al precio de venta indicativo, ya que la cantidad de gramos comprados puede variar según las tendencias del mercado al finalizar el proceso.

4.4 Peso mínimo de las compras

Salvo acuerdo contrario entre las partes, el BANCO DE METALES compra piezas de oro físico LBMA de 2 g cada una. Los clientes pueden solicitar que el metal adquirido se funda en lingotes de diferentes pesos.

5. PROCEDIMIENTOS PARA LA COMPRA Y VENTA DE ORO

El proceso de venta de oro puede realizarse de dos maneras:

- Venta de oro mantenido en custodia en nombre del cliente en el BANCO DE METALES.
- Venta de oro comprado en el BANCO DE METALES en posesión del cliente (el oro que se envió a su dirección de residencia).

5.1 venta de oro mantenido bajo custodia

Para los clientes que han optado por activar la custodia de oro en el BANCO DE METALES, existen diversas opciones para gestionar la venta del oro que poseen en sus propiedades y que se encuentra almacenado en las bóvedas del BANCO DE METALES.

En este caso, el cliente puede acceder a la función de ventas a través de su área reservada y determinar cuántos gramos vender (de 2gr en 2 gr). El sistema proporciona un "PRECIO DE VENTA INDICATIVO".

El precio de venta indicativo toma como referencia el último precio de fixing de Londres por gramo de oro LBMA y muestra el valor asociado a dicho precio indicativo en función de los gramos ofrecidos para la venta.

Este es un precio indicativo, ya que durante el proceso de venta el precio de venta al público puede variar por encima o por debajo del precio de venta indicativo.

Si el cliente desea proceder enviando el pedido al sistema, deberá confirmarlo introduciendo el código OTP que se enviará a su teléfono móvil.

IMPORTANTE : Una vez que el pedido de venta se haya ejecutado y firmado introduciendo el código OTP, ya no será posible cancelarlo, incluso si la venta se realiza dentro de un plazo posterior a la confirmación del pedido.

5.2 Plazos de ejecución para la venta de oro en custodia

Una vez que el cliente confirma y envía el pedido a través del área reservada, lo procesamos de inmediato. Sin embargo, el proceso de venta no siempre se completa al instante. Por lo tanto, puede tardar entre 7 y 10 días hábiles si se solicita una venta masiva de oro.

Todos los **MIEMBROS ALPHA** (máximo nivel de prioridad y soporte) pueden beneficiarse de servicios adicionales que les permiten acceder a un procesamiento prioritario según el volumen de pedidos recibidos por el BANCO DE METALES y reducir el proceso de venta a 72 horas. Consulte la sección ALPHA para obtener información sobre los términos y condiciones de uso.

5.3 Proceso de liquidación del dinero generado por la venta

Una vez finalizado el proceso de venta del oro físico, el sistema muestra el precio final de venta según el fixing de Londres. El importe recaudado por el BANCO DE METALES se transfiere directamente a la cuenta bancaria proporcionada por el cliente como cuenta principal para la liquidación del dinero fiduciario recibido.

El BANCO DE METALES no cobra comisiones por la transacción generada por la venta, pero puede aplicar cargos bancarios por la transferencia de fondos. Consulte los valores vigentes y actualizados en la sección "Costes y Fee " para conocer los importes que se le cobrarán por enviar la transferencia a su banco. El BANCO DE METALES no se responsabiliza de las comisiones que el banco receptor pueda aplicar por transferencias internas.

5.4 Diferencias entre el precio de compra y el precio de venta del oro almacenado.

Puede ocurrir que el precio de venta sea inferior al de compra. Recuerde que el precio de compra se basa en el "precio de venta público", que es el precio de Fixing de Londres más los gastos aplicados por el BANCO DE METALES, como costes de custodia, costes de seguro, gastos de almacenamiento, etc. Por este motivo, es importante tener en cuenta que vender en un corto periodo de tiempo puede generar esta discrepancia.

5.5 Servicio DUO

DUO es uno de los servicios que ofrece el BANCO DE METALES que le permite evitar la venta de sus depósitos de oro para obtener liquidez.

De hecho, DUO (si está activado) le permite bloquear el oro depositado para una liquidación anticipada a su cuenta bancaria. Consulte los términos y condiciones de DUO para obtener más información.

5.6 Venta de oro en poder del cliente

El BANCO DE METALES no suele comprar oro fuera de sus propios almacenes ni de proveedores certificados LBMA. Por lo tanto, su política es no comprar oro que el cliente tenga en su poder, incluso si los lingotes se compran directamente a nosotros.

Sin embargo, a discreción del BANCO DE METALES, si se acuerda iniciar el proceso de compra de oro, dicha compra puede estar sujeta a costes adicionales que resulten en un precio de recompra inferior al de fixing de Londres.

6. PLANES DE CUSTODIA

Los clientes que adquieran oro pueden beneficiarse de los planes de custodia que ofrece el BANCO DE METALES. El servicio de custodia es de pago y está sujeto a diferentes comisiones según el plan seleccionado.

El Servicio de Custodia es un servicio que te permite comprar oro físico LBMA y que este se asigne en el mismo BANCO DE METALES donde lo compró, el cual lo almacenará por usted y lo asignará cada vez que compre oro por encima de 2 g.

El BANCO DE METALES ofrece una variedad de servicios y planes de almacenamiento para optimizar las necesidades de todos sus clientes. Consulta las características de cada plan en la sección correspondiente y selecciona el que mejor se adapte a tus necesidades. Asegúrate de comprender los costes involucrados, la duración del período de lockup (si aplicado), las restricciones, etc.

IMPORTANTE : El oro que usted compra y deposita en custodia no se asigna mediante la división de una sola barra entre varios clientes. La ventaja de comprar 2 gramos a la vez permite que el oro se distribuya al propietario legítimo. Por este motivo, nuestro servicio de custodia asigna un "CÓDIGO DE SERIE ÚNICO" al oro adquirido. Esto nos permite identificar físicamente la barra de 2 gramos que usted compró, convirtiéndolo así en el único propietario de esa barra específica y única.

Por este motivo, incluso si compra más de dos gramos en una sola compra, todos los lingotes que componen su compra aparecerán listados en su área reservada, con un código único asignado, lo que garantiza la propiedad total. Tenga en cuenta que, a diferencia de los depósitos bancarios, la custodia de oro físico LBMA no está sujeta a pérdidas y es completamente independiente de la gestión financiera del BANCO DE METALES, que, en caso de quiebra, no está sujeta a los límites financieros de 100 000 € de cobertura impuestos por los bancos. Al almacenar oro físico, la cobertura corresponde al valor real que se encuentre en la entidad.

7. PLANES DE ALMACENAMIENTO CON LOCKUP

Los planes de custodia LOCKUP contemplan que el cliente decida no vender el metal almacenado durante un período de tiempo contratado, que puede ser de 12, 24, 36 o 48 meses.

Para este período de depósito a plazo fijo, el BANCO DE METALES aplica una serie de descuentos al coste de activación, al coste de almacenamiento, al coste de fabricación o al coste de emisión del certificado.

Los planes varían según el período de lockup y mantienen las mismas condiciones de custodia para el oro asignado.

8. PLANES DE ALMACENAMIENTO CON VENTA PERIÓDICA PROGRAMADA

Uno de los planes de custodia creados por el BANCO DE METALES permite la venta parcial automatizada mensual de sus reservas de oro. El oro destinado a la venta mensual corresponde a una porción del oro almacenado que permanece inmovilizado durante un período determinado (lockup) y no puede venderse durante ese tiempo.

9. COTIZACIÓN Y PRECIO DE VENTA PÚBLICO

El BANCO DE METALES cotiza el precio minorista según el fixing de Londres, a la que suma los costes correspondientes a los servicios seleccionados por el cliente. Por lo tanto, el precio que muestra el BANCO DE METALES es el "PRECIO DE COMPRA", que equivale al "PRECIO DE VENTA AL PÚBLICO". Además, tenemos el precio de VENTA, que corresponde al Fixing de Londres.

IMPORTANTE : El precio de venta al público siempre es superior al valor de Fixing de Londres porque incluye los costes de apertura, emisión, almacenamiento, etc.

10. FIXING

El fixing del precio del oro es el mecanismo oficial, gestionado por LBMA (London Bullion Market Association), para establecer el precio de referencia del oro dos veces al día (a las 10:30 y a las 15:00 GMT) en Londres. Este valor sirve como referencia global para la negociación de oro físico y derivados, garantizando la transparencia y un precio internacional común al que el BANCO DE METALES aplica un margen (la diferencia entre el precio fixing del mercado de Londres y el precio de venta al público aplicado por el BANCO DE METALES, conocido como margen) para determinar el precio de venta al público.

11. COSTES DE LOS SERVICIOS

El BANCO DE METALES cobra una comisión por sus servicios, la cual se suma al precio del oro adquirido. Estas comisiones varían según los servicios solicitados al abrir el depósito.

Le invitamos a consultar la lista de precios publicada por el BANCO DE METALES en la sección "Costes y Fee" de su sitio web. Los precios publicados están sujetos a cambios y descuentos a discreción exclusiva del BANCO DE METALES.

12. COSTES DE ENVÍO

Puedes optar por no activar los servicios de custodia, pero sí por utilizar el servicio de fundición de lingotes y el envío del metal a tu domicilio.

Para realizar esta solicitud, deberá proporcionarnos el tamaño deseado de los lingotes y su dirección de residencia para que podamos enviarle el oro adquirido.

Se le mostrarán los costes en los que incurrirá antes de realizar la transferencia de dinero para la compra, los cuales deben incluir los costes estimados por nosotros.

El envío es gestionado por empresas de seguridad especializadas que entregarán su oro en su domicilio con total seguridad. Estas empresas especializadas emplean escoltas armados, vehículos blindados y una cobertura de seguro específica para garantizar el envío más seguro posible.

13. LA SECCIÓN DE MIEMBROS ALPHA

La sección MIEMBRO ALPHA ofrece acceso preferencial a los servicios del BANCO DE METALES. El precio se actualiza anualmente y se muestra en la sección de Membresía.

El MIEMBRO ALPHA disfruta de acceso prioritario a los servicios en comparación con el resto de clientes, además de tener la posibilidad de recibir servicios exclusivos adicionales destinados únicamente a los MIEMBROS ALPHA.

A continuación, le mostramos algunos servicios exclusivos a los que puede acceder:

	Normal	MIEMBRO ALFA
Ventas de oro	3-10 días	Máximo 72 horas
Compra de oro	1 vez por semana	48 horas desde la realización del pedido
Consultoría personalizada	Por una tarifa	Incluido
Acuerdo de recompra	Por una tarifa	Incluido
Lingotes personalizados	Por una tarifa	50% de descuento
Envío oro a casa	Por una tarifa	50% de descuento

14. EL PROGRAMA DE DÚO

DUO es el servicio que permite al Cliente, propietario del oro depositado en el BANCO DE METALES, no vender el oro si necesita liquidez.

Este servicio puede activarse directamente desde su área reservada seleccionando la cantidad que desea activar y bloqueando su oro en depósito.

El sistema DUO ajusta automáticamente el valor máximo al que puedes acceder en función del valor del depósito que tengas en el BANCO DE METALES.

La activación del servicio DUO implica una tarifa de activación y una tarifa de mantenimiento en relación al almacenamiento de tu oro. Por lo tanto, consulte los costes en la sección "Costes y Fee" para obtener información completa sobre el acceso a este servicio.

La activación requiere la aceptación de los términos y condiciones generales específicos del servicio DUO.

Durante el proceso de activación, el sistema muestra un pop up que debe validarse mediante un código de confirmación OTP; sin él, no se puede activar el servicio.

15. SERVICIO DE RECOMPRA A UN PRECIO ACORDADO

Uno de los servicios que ofrece el BANCO DE METALES es la posibilidad de fijar el precio de venta (precio de recompra del metal) a una fecha específica. Este servicio está disponible actualmente para los planes "PREMIUM PLUS" y "RELAX". Por lo tanto, al finalizar el período de lockup, se abonará el precio de recompra del metal según lo estipulado en el contrato de depósito, sin posibilidad de modificaciones, salvo acuerdo en contrario entre las partes y, en cualquier caso, aceptación unilateral por parte del BANCO DE METALES. La recompra del metal a un precio fijado entre el BANCO DE METALES y el cliente, supone un coste adicional al precio de compra. Le invitamos a consultar los costes relacionados con este servicio en la tabla publicada en la página web "Costes y Fee".

16. ACCESO A LA ZONA RESERVADA

Una vez completado el proceso de registro, tendrá acceso al área reservada donde podrá administrar su cuenta y los planes de depósito que haya seleccionado. Desde esta área, podrá comprar, vender y almacenar su oro, así como activar los diversos servicios que ofrece el BANCO DE METALES. Para cada operación que requiera el uso de un dispositivo, se le solicitará que la confirme mediante un código OTP que se enviará a su teléfono.

Si recibe un código OTP y no es usted quien ha iniciado sesión en el área reservada, deberá eliminar los códigos de acceso anteriores y reactivar los nuevos para evitar accesos fraudulentos. Si es necesario, puede solicitar asistencia a nuestro departamento técnico enviando un correo electrónico a help@realmoneyeu.com.

17. FALLOS E INFORMES

A pesar de nuestro compromiso de brindarle los mejores servicios y la mejor experiencia en la gestión de sus planes de custodia, es posible que experimentemos interrupciones en las operaciones del BANCO DE METALES. Estas interrupciones pueden deberse a problemas técnicos, administrativos o logísticos, entre otros. Para garantizar una pronta resolución de cualquier problema que pueda estar causando la interrupción, además de acceder a la dirección de correo electrónico de cada departamento, puede comunicarse con el departamento de "Reclamaciones" a través de la sección correspondiente en nuestro sitio web. El personal del BANCO DE METALES se pondrá en contacto con usted para resolver el problema a la mayor brevedad posible.

18. RESTRICCIONES DE USO DE LA CUENTA

Por diversos motivos, podríamos vernos obligados, a nuestra entera discreción, a restringir el uso de su cuenta. Podrían surgir problemas de seguridad en nuestros sistemas. O bien, podríamos necesitar solicitar información adicional sobre su perfil profesional o su identidad.

En estos casos, es posible que se le soliciten los documentos necesarios para completar nuestro proceso de diligencia debida y que permitirán que su cuenta recupere su plena funcionalidad.

19. CANCELACIÓN DE CUENTA

Puedes cerrar tu cuenta en cualquier momento y retirar todo tu oro a tu domicilio o venderlo por completo y solicitar una transferencia a tu cuenta bancaria.

Asimismo, el BANCO DE METALES podrá cerrar tu cuenta sin necesidad de justificación. En tal caso, el BANCO DE METALES te notificará por correo electrónico, mensaje de texto y, si fuera necesario, por correo postal, informándote de la decisión de cerrar tu cuenta. Tras la notificación, tu cuenta quedará bloqueada y se le preguntará

qué desea hacer con el oro que posee. Puede venderlo y recibir el dinero en tu cuenta bancaria, o recogerlo en tu domicilio registrado. Si no se indica ninguna de las siguientes opciones en un plazo de 30 días a partir de la notificación, el BANCO DE METALES cancelará su cuenta y, 90 días después de la cancelación, le enviará una transferencia bancaria con el importe generado por la venta de su oro a su cuenta bancaria registrada.

20. ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA

El BANCO DE METALES ofrece a sus clientes un servicio de consultoría personalizado a través de consultores especializados y debidamente capacitados para brindar información adecuada sobre los servicios, las oportunidades y los niveles de riesgo presentes en el sector del oro físico.

Este servicio de asesoramiento no está cubierto por las normativas MiFID ni MiCAR. Sin embargo, nuestros asesores le solicitarán que complete un formulario de diligencia debida para comprender mejor su conocimiento sobre el oro físico, su tolerancia al riesgo, su horizonte de inversión aceptable en función de los periodos de inmovilización aplicables, etc.

Es fundamental que nos proporcione la mayor cantidad de información posible para que podamos ofrecerle el mejor servicio de consultoría.