



Orange Bank SA, Sucursal España
Paseo Club Deportivo Nº 1
Parque Empresarial la Finca
Pozuelo de Alarcón. 28223 Madrid

Contrato de Cuenta Orange Bank

Orange Bank, S.A, Sucursal en España

Condiciones particulares.....	4
1. Datos del Cliente y del Banco	4
2. Remuneraciones, comisiones y gastos de la Cuenta Orange Bank	6
3. Especificaciones y funcionamiento de la Tarjeta de Débito Orange Bank	11
4. Especificaciones y funcionamiento de la Banca Móvil	13
5. Servicio de Alertas	14
Condiciones generales	16
1. Intervinientes en el Contrato	16
2. Condición de Cliente	16
3. Objeto	19
4. Duración	19
5. Perfeccionamiento del Contrato	20
6. Características de la Cuenta Corriente	20
7. Características de la Cuenta Ahorro	24
8. Características de la Tarjeta	24
9. Características del Servicio de Grupos	26
10. Características de la Banca Móvil	27
11. Resolución del Contrato	29
12. Intereses, gastos y comisiones	30
13. Extractos y liquidaciones	31

14. Obligaciones de las partes	32
15. Responsabilidades	36
16. Domicilio para notificaciones	38
17. Modificación de condiciones	39
18. Compensación	39
19. Derecho de desistimiento	39
20. Devolución de operaciones autorizadas	40
21. Operaciones no autorizadas o ejecutadas incorrectamente y medidas de seguridad	41
22. Ley aplicable, jurisdicción y lengua	42
23. Protección de datos	43
24. Fondo de garantía de depósitos	69
25. Explicaciones adecuadas	70
26. Quejas y reclamaciones	71



1/6

Este número es indicativo del riesgo del producto, siendo 1/6 indicativo de menor riesgo y 6/6 de mayor riesgo

Orange Bank se encuentra adherido al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito de Francia. La cantidad máxima garantizada actualmente por el mencionado Fondo es de 100.000 euros por depositante.

Condiciones particulares

1. Datos del Cliente y del Banco

En Madrid, a [día] de [mes] de [año], a los efectos del presente Contrato, el Cliente proporciona los siguientes datos personales:

[REDACTED]	
NOMBRE:	[•]
APELLIDOS:	[•]
NIF:	[•]
DIRECCIÓN ELECTRÓNICA (EMAIL):	[•]
DIRECCIÓN FISCAL:	[•]





NÚMERO DE TELÉFONO MÓVIL:	[•]
ACTIVIDAD LABORAL:	[•]
TIPO DE CONTRATO:	[•]
INGRESOS BRUTOS ANUALES:	[•]

En ese mismo lugar y fecha, y a los mismos efectos, ORANGE BANK informa de los siguientes datos:

[REDACTED]	
NOMBRE:	Orange Bank, SA, Sucursal en España
NIF:	W2503011E
DIRECCIÓN FISCAL:	Paseo Club Deportivo N°1 Parque Empresarial La Finca Pozuelo de Alarcón 28223-Madrid
PÁGINA WEB:	orangebank.es

2. Remuneraciones, comisiones y gastos de la Cuenta Orange Bank

2.1. Remuneraciones a favor del Cliente

Remuneraciones de la Cuenta Corriente	
T.A.E	0%
T.I.N	0%

Remuneraciones de la Cuenta Ahorro	
T.A.E.	1%
T.I.N.	1%
Saldo máximo a remunerar	100.000 €

2.2. Comisiones y gastos de la Cuenta Corriente

Comisiones y gastos a favor de ORANGE BANK	
Mantenimiento	0%
Administración	0%

Transferencias nacionales/comunitarias	0%						
Domiciliación de recibos	0%						
Cancelación	0%						
Interés para descubiertos tácitos en operaciones offline	4,5% TIN sobre el descubierto que se devenga diariamente y se liquide con carácter trimestral						
Gastos por reclamación de posiciones deudoras	<p>Se determinarán según el tiempo transcurrido para regularizar el saldo de la Cuenta Corriente por parte del Cliente, con motivo de la gestión efectiva por parte de ORANGE BANK para apereibir su regularización:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Días</th> <th>Importe del gasto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>60</td> <td>10,00 €</td> </tr> <tr> <td>120</td> <td>20,00 €</td> </tr> </tbody> </table> <p>Este gasto se repercutirá al Cliente a partir de 50€ de deuda pendiente de pago.</p>	Días	Importe del gasto	60	10,00 €	120	20,00 €
Días	Importe del gasto						
60	10,00 €						
120	20,00 €						
Comisión por uso del servicio de añadir dinero mediante Terminal Punto	0 %						

de Venta (TPV) virtual o datáfono

2.3. Comisiones y gastos de la Cuenta Ahorro

Comisiones a favor de ORANGE BANK

Mantenimiento	0%
Administración	0%
Cancelación	0%

2.4. Comisiones y gastos de la Tarjeta

Comisiones a favor de ORANGE BANK

Mantenimiento	0%
Administración	0%
Cancelación	0%
Renovación por pérdida o mal uso de la Tarjeta	6 €

Comisiones relacionadas con el uso de la Tarjeta



Uso de la Tarjeta en España u otros países SEPA o no SEPA

ORANGE BANK repercute la comisión cobrada por el establecimiento en caso de que correspondiera.

En caso de transacciones que impliquen cambio de divisa, ORANGE BANK aplica la comisión del 1% sobre el tipo de cambio.

Retirada de efectivo en cajeros en España u otros países zona Euro en euros.

ORANGE BANK asume la comisión aplicada por la Entidad Titular del cajero de las primeras tres retiradas realizadas al mes. A partir de la cuarta retirada, ORANGE BANK repercute la comisión cobrada por la Entidad Titular del cajero.

Retirada de efectivo en cajeros en países zona Euro en moneda distinta a Euro o fuera de la zona Euro.

ORANGE BANK repercute la comisión cobrada por la Entidad Titular del cajero.

En caso de transacciones que impliquen cambio de divisa, ORANGE BANK aplica la comisión del 1% sobre el tipo de cambio.



2.5. Comisiones y gastos de la Banca Móvil

La Banca Móvil devengará, a favor de ORANGE BANK las siguientes comisiones:

Comisiones a favor de ORANGE BANK	
Comisión de alta de la Banca Móvil	0 €
Comisión de mantenimiento de la Banca Móvil	0 €

2.6. Otros gastos del Contrato

Otros gastos del Contrato	
Gastos derivados del envío de documentación en papel cuando no se exige por la norma	ORANGE BANK repercute los gastos derivados
Duplicados de documentación legal y cualquier otra documentación	ORANGE BANK repercute los gastos derivados

3. Especificaciones y funcionamiento de la Tarjeta de Débito Orange Bank

3.1. Funcionalidades de la Tarjeta

3.1.1. La Tarjeta contará con las siguientes funcionalidades:

- Permitirá la realización de pagos sin contacto (a través de la tecnología “Contactless”).
- Permitirá la realización de pagos a través de tecnología NFC (Near Field Communication) con los que ORANGE BANK tenga acuerdo.
- Permitirá la realización de pagos online.
- Permitirá la retirada de efectivo en cajeros automáticos.

3.1.2. La Tarjeta no lleva vinculado un seguro.

3.1.3. El Cliente podrá modificar los parámetros de su Tarjeta a través de la Banca Móvil.

3.2. Utilización de la Tarjeta

3.2.1. Para la utilización de la Tarjeta como medio de pago (en formato digital a través del móvil o el plástico de la tarjeta), el Cliente deberá en caso de que lo requiera el comercio:

- Exhibir o introducir la Tarjeta en el dispositivo correspondiente sin ninguna anomalía.
- Teclear el Número de Identificación Personal (en adelante el “PIN”) o firmar según el medio requerido la operación expedida por el establecimiento o bien, en caso de que el establecimiento cuente con tecnología “Contactless”, aproximar la Tarjeta al dispositivo con el que cuente el establecimiento (tales como, sin carácter

exhaustivo, TPV), dentro de los límites y en las condiciones indicadas por ORANGE BANK en cada momento.

- Acreditar su identidad en el caso que corresponda.

3.2.2. Para la retirada de efectivo en cajeros automáticos, el Cliente deberá introducir la Tarjeta y teclear el PIN siguiendo las instrucciones del servicio dentro de los límites y en las condiciones indicadas por ORANGE BANK en cada momento. La identificación efectuada a tal fin implicará el consentimiento expreso y la conformidad con la operación realizada aceptando las partes su equiparación jurídica a la firma autógrafa del Cliente, quedando éste como deudor frente a ORANGE BANK por el importe de la transacción correspondiente.

3.2.3. Dicha retirada puede llevar asociadas las comisiones impuestas por la entidad dueña del cajero automático en cuestión, en cuyo caso se repercutirán al Cliente.

3.2.4. La firma de la factura o, en su caso, el tecleo del PIN en dispositivos electrónicos o bien la aproximación de la Tarjeta a equipos de cobro habilitados con tecnología “Contactless”, tienen el valor de una orden irrevocable a ORANGE BANK del abono de su importe al establecimiento contra el crédito asociado al uso de la Tarjeta. El Cliente quedará deudor de ORANGE BANK por el importe abonado, sin perjuicio de las acciones que, en su caso, pudieran corresponderle frente al establecimiento.

3.2.5. El Cliente no podrá anular o revocar una orden o disposición que haya dado o realizado por medio de la Tarjeta.

3.2.6. La Tarjeta sólo podrá ser usada dentro del plazo de validez de la misma. Transcurrido el plazo deberá ser inmediatamente destruida por el Cliente, siendo a su cargo, en todo caso, las disposiciones posteriores si no lo hace.

3.2.7. ORANGE BANK se reserva el derecho de bloquear la utilización de la Tarjeta por razones objetivamente justificadas como por ejemplo las relacionadas con la seguridad de la misma, la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta, o si su uso pudiera suponer un aumento significativo del riesgo de que el Cliente pueda ser incapaz de hacer frente a su obligación de pago. En estos supuestos, ORANGE BANK informará al Cliente lo antes posible del bloqueo, a menos que la comunicación de tal información resulte comprometida por razones de seguridad objetivamente justificadas o fuese contraria a cualquier otra disposición normativa.

3.2.8. Respecto de las transacciones realizadas en moneda distinta al euro, el tipo de cambio aplicado por ORANGE BANK será el disponible en cada momento en y de acuerdo con las comisiones que se indican en las Condiciones Particulares.

4. Especificaciones y funcionamiento de la Banca Móvil

4.1. Funcionalidades de la Banca Móvil

4.1.1. A través de la Banca Móvil, el Cliente podrá realizar las operaciones que se encuentran detalladas en el “Manual Operativo de Negocio” de ORANGE BANK (en adelante, el “**Manual Operativo de Negocio**”) que se encontrará disponible en todo momento en la página web orangebank.es.

4.2. Límites a la utilización del servicio

4.2.1. Los límites a la utilización del servicio se encontrarán detallados en el Manual Operativo de Negocio.

En este sentido, se establecen con carácter general, los siguientes límites diarios al uso de la Tarjeta:

Operaciones	2.000 € diarios
Disposición de efectivo	600 € diarios

El Cliente podrá modificar estos límites diarios a través de la Banca Móvil.

4.2.2. Sin perjuicio de lo anterior, ORANGE BANK podrá restringir todo tipo de operaciones en el caso de que existiera duda razonable, o cualquier indicio, de que las mismas se encuentren relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.

4.2.3. El Cliente podrá acceder a la aplicación de Banca Móvil hasta en 3 dispositivos móviles distintos. En caso de querer asociar un cuarto dispositivo a su aplicación de Banca Móvil, el Cliente tendría que eliminar alguno de los dispositivos anteriormente asociados.

5. Servicio de Alertas

5.1. El Servicio de Alertas se prestará a través del Dispositivo Móvil y/o del Correo Electrónico mediante notificaciones *push* o sms.

5.2. Las comunicaciones a través del Servicio de Alertas no conllevan coste alguno para el Cliente ni obligación para ORANGE BANK respecto de su envío, medio utilizado o periodicidad.

5.3. El Servicio de Alertas será modulable por el Cliente, quien podrá desactivar o activar dichas notificaciones en cualquier momento, con excepción de las notificaciones realizadas por razones de fraude o



Orange Bank SA, Sucursal España
Paseo Club Deportivo Nº 1
Parque Empresarial la Finca
Pozuelo de Alarcón. 28223 Madrid

Orange Bank S.A., Sucursal en España – Inscrita en el Reg. Mercantil de Madrid T.38478, F. 200, H. M-684416, S. 8. CIF: W2503011E. Inscrita en BdE nº 1568

seguridad. Este servicio tiene carácter meramente informativo y, en modo alguno, salvo que así lo convengan expresamente ORANGE BANK y el Cliente, sustituye a las comunicaciones que contractual o legalmente proceda realizar en cada momento por cualquiera de ellos respecto de los productos o servicios que tengan concertados o que pretendan concertar.

CONTR. CTA OB. C.P. 10/22



Condiciones generales

1. Intervinientes en el Contrato

- 1.1. De una parte, la persona física cuyos datos identificativos se recogen en las Condiciones Particulares (en adelante, el “Cliente”).
- 1.2. De otra, Orange Bank, S. A., Sucursal en España (en adelante, el “Banco” u “ORANGE BANK”).

2. Condición de Cliente

- 3.1. El Cliente tiene que cubrir las necesidades de este Contrato y cumplir con la normativa aplicable, es necesario que el Cliente declare:
 - a) ser mayor de edad y tener plena capacidad de obrar para celebrar el presente contrato (en adelante, el “**Contrato**”) para el uso personal habitual y no profesional;
 - b) ser titular del número de teléfono móvil (en adelante, el “**Teléfono Móvil**”) y de la dirección de correo electrónico (en adelante, el “**Correo Electrónico**”) recogidos en las Condiciones Particulares;
 - c) que los datos personales, domicilio fiscal y NIF que ha dado para este Contrato son ciertos, exactos y de validez indefinida;
 - d) que se obliga a notificar a ORANGE BANK la modificación de cualquier circunstancia personal relevante para este Contrato en un plazo de 30 días desde el cambio de circunstancias mediante los medios puestos a su disposición;
 - e) que se obliga a cumplir con la Política de Admisión de Clientes del Banco. Esta política se actualizará con carácter periódico por

ORANGE BANK y se encontrará disponible en todo momento en [orangebank.es](https://www.orangebank.es)

3.2. La normativa fiscal española obliga a ORANGE BANK a identificar la residencia fiscal y, en algunos casos, la nacionalidad de los clientes titulares de cuentas financieras. El Cliente declara bajo su responsabilidad que los datos suministrados son completos en lo relativo a su nacionalidad y residencia fiscal e incluye la totalidad de los países o jurisdicciones fiscales en donde tenga su residencia fiscal y que no es una Persona estadounidense (ciudadano o residente fiscal en los Estados Unidos). En todo caso, en el caso de clientes con residencia fiscal o nacionalidad en determinadas jurisdicciones, de conformidad con lo establecido en la legislación sobre protección de datos vigente, le informamos que algunos de sus datos personales y financieros pueden ser comunicados por ORANGE BANK a la Administración Tributaria Española y podrán ser cedidos o intercambiados posteriormente con las autoridades competentes extranjeras en cumplimiento de la normativa de intercambio de información sobre cuentas financieras.

3.3. Declaración a efectos FATCA

3.3.1. En el supuesto de que el Cliente fuera una persona estadounidense según el Código tributario estadounidense (Internal Revenue Code), el Cliente manifiesta bajo pena de perjurio, a efectos de la legislación estadounidense, con objeto de establecer su condición de persona física ciudadana estadounidense o residente fiscal en los Estados Unidos, lo siguiente:

- Estoy utilizando este Contrato para acreditarme como persona física que es propietaria o titular de una cuenta en una institución financiera no estadounidense a efectos de FATCA en sustitución del formulario W-9 del IRS.

- El número TIN consignado en este Contrato es el número de identificación de contribuyente correcto de la persona física consignada como titular.
- La persona física consignada como titular es una persona estadounidense.
- He examinado la información contenida en este Contrato y la información contenida en el mismo es verdadera y correcta a mi leal saber y entender.

3.3.2. En el supuesto de que el Cliente no sea una persona estadounidense según el Código tributario estadounidense (Internal Revenue Code): El titular manifiesta bajo pena de perjurio, a efectos de la legislación estadounidense, con objeto de establecer su condición de persona física que no es ciudadano estadounidense ni residente fiscal en los Estados Unidos, lo siguiente:

- Este Contrato tiene el objeto de acreditar que la persona física indicada como titular es propietaria o titular de cuenta/s en una institución financiera no estadounidense a efectos de FATCA, en sustitución del formulario W-8BEN del IRS.
- La persona física indicada como titular no es una persona estadounidense.
- He examinado la información contenida en esta declaración. Dicha información es verdadera y correcta a mi saber y entender.

3. Objeto

- 3.1.** Este Contrato mercantil regula las relaciones entre el Cliente y el Banco y, en concreto, la contratación de la **“Cuenta Orange Bank”** que incluye los siguientes productos y servicios bancarios por parte del Cliente: (i) una cuenta corriente (la **“Cuenta Corriente”**), (ii) una cuenta de ahorro (la **“Cuenta Ahorro”**), (iii) una tarjeta de débito asociada (la **“Tarjeta”**), (iv) el servicio de banca móvil (la **“Banca Móvil”**) y el servicio de grupos (en adelante, el **“Servicio de Grupos”**). Estos productos y servicios bancarios no pueden contratarse por separado.
- 3.2.** La Cuenta Orange Bank estará vinculada exclusivamente al Cliente, no siendo posible la intervención de cotitulares ni de autorizados en la misma.
- 3.3.** ORANGE BANK facilitará la realización de operaciones por el Cliente y prestará servicios al Cliente a través de la Banca Móvil mediante la aplicación disponible para dispositivos móviles, así como a través de cualquier otro medio que ORANGE BANK habilite en el futuro.

4. Duración

- 4.1.** El Contrato tendrá una duración indefinida.
- 4.2.** El Cliente podrá resolver el Contrato en cualquier momento de su vigencia, debiendo cancelar previamente las operaciones en curso, estar al corriente de sus obligaciones con ORANGE BANK, así como destruir los medios de pago de los que disponga en ese momento.

- 4.3.** ORANGE BANK, por su parte, podrá resolver el Contrato transcurridos dos meses desde que lo haya comunicado al Cliente, o en cualquier momento y sin necesidad de preaviso, en caso de incumplimiento por éste de cualquiera de las obligaciones establecidas en la Cláusula 14 siguiente, y en particular por falta de pago de las sumas debidas por principal, intereses, comisiones o cualquier otro concepto, así como cuando el Cliente no cumpla con la Política de Admisión de Clientes.

5. Perfeccionamiento del Contrato

- 5.1.** La confirmación o perfección del Contrato será telemática; es decir, el Cliente utilizará su firma electrónica, equiparada a la firma manuscrita, de acuerdo con la normativa aplicable.
- 5.2.** El Cliente podrá leer el Contrato a través de la Banca Móvil y aceptará las condiciones de este introduciendo el código de operación que remitirá nuestro proveedor de servicios externo mediante un SMS al Teléfono Móvil del Cliente, de forma que quede prueba electrónica de ello.
- 5.3.** Esta prueba electrónica de conformidad se conservará durante 5 años a disposición de las partes por el prestador cualificado privado de servicios electrónicos de confianza.
- 5.4.** Una vez firmado el Contrato, el Cliente lo tendrá disponible y actualizado en la Banca Móvil en soporte duradero descargable.

6. Características de la Cuenta Corriente

- 6.1.** La Cuenta Corriente devengará, a favor del Cliente el tipo de interés nominal (“T.I.N.”) que se indica en las Condiciones

Particulares. En relación con la Cuenta Corriente, ORANGE BANK prestará los siguientes servicios al Cliente:

6.1.1. Apertura, utilización y cierre de cuenta.

6.1.2. Depósito de fondos.

6.1.3. Las siguientes operaciones de pago:

(a) Operaciones de pago mediante la Tarjeta, incluidos pagos en línea.

(b) Transferencias. Las transferencias realizadas dentro de la Zona Única de Pagos en euros (en adelante, “SEPA”).

(c) Domiciliación de recibos originados dentro del territorio SEPA.

6.1.4. Domiciliación de nóminas, siendo estas las domiciliaciones del ingreso mediante transferencia SEPA o transferencia SEPA inmediata, cuyo propósito de pago esté identificado por el banco ordenante como salario (SALA), de cantidades que perciban con regularidad periódica los empleados por cuenta ajena en concepto de haberes o rentas del trabajo con causa en una relación laboral o funcional;

6.1.5. No podrán realizarse domiciliaciones de pensiones, prestaciones por desempleo u obligaciones de organismos públicos.

6.1.6. No podrán realizarse o recibirse transferencias a países que se encuentren fuera del territorio SEPA.

6.1.7. No permitirá disposiciones o ingresos mediante cheques.

6.1.8. Únicamente podrán realizarse operaciones en euros.

6.2. Los ingresos a la Cuenta Corriente se realizarán a través de:

6.2.1. Traspasos desde la Cuenta Ahorro.

6.2.2. Transferencias. El importe de las transferencias recibidas deberá estar a disposición del beneficiario como máximo el día siguiente hábil a aquel en que dicho importe se haya abonado a ORANGE BANK.

6.2.3. Terminal Punto de Venta (TPV) virtual o datáfono. Este servicio estará disponible a través de la Banca Móvil y se prestará por un proveedor de servicios externo. El servicio de TPV virtual se encuentra detallado en el Manual Operativo de Negocio de ORANGE BANK.

6.3. En las transferencias en euros realizadas en el territorio SEPA serán de aplicación las siguientes reglas:

(a) La fecha-valor del cargo en la Cuenta Corriente del Cliente será el día en el que se realice la operación.

(b) La fecha-valor del abono, si la transferencia se realiza antes de las 13 horas de un día hábil, la fecha de abono en la cuenta del beneficiario será el mismo día. En caso de que se realice con posterioridad, la fecha de abono en la cuenta del beneficiario será el día siguiente hábil.

En caso de que el beneficiario de la transferencia sea cliente de ORANGE BANK, la fecha-valor de abono será el mismo día de la operación.

(c) Se entiende por día hábil de lunes a viernes antes de las 13 horas, excepto los días festivos según el calendario SEPA.

6.4. ORANGE BANK en todo caso se reserva el derecho de establecer límites al importe de cada operación de salida y entrada, tal y como se detalla en las Condiciones Particulares.

6.5. La disposición de fondos de la Cuenta Corriente se efectuará mediante reintegros en cajeros automáticos o por medio de órdenes de traspaso y/o transferencia, y servicios de pago.

- 6.6.** Las órdenes a ORANGE BANK se cursarán exclusivamente por el Cliente, que deberá identificarse debidamente. Si ORANGE BANK tuviera alguna duda sobre la autenticidad, suficiencia o contenido de cualquier orden o documento relativo a la Cuenta Corriente, podrá exigir que, a su satisfacción, dicha duda sea cumplidamente aclarada para que, en su caso, la operación de que se trata pueda llevarse a efecto.
- 6.7.** Tratándose de órdenes futuras, es decir, cuando el Cliente hubiera transmitido directamente el consentimiento a ORANGE BANK para que ésta cursase una operación futura, ORANGE BANK no tendrá la obligación de devolver dichos fondos al Cliente. En su caso, ORANGE BANK podrá cobrar los gastos que se generen por la revocación de una orden de pago.
- 6.8.** Excepcionalmente, se podrán realizar cargos en descubierto sobre la Cuenta Corriente:
- (a) de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 8 siguiente sobre pagos que se realicen con la Tarjeta.
 - (b) para realizar ajustes operativos debidamente justificados.
- 6.9.** El funcionamiento de la Cuenta Corriente se encuentra detallado en el documento denominado “Manual Operativo de Negocio” de ORANGE BANK (en adelante, el “**Manual Operativo de Negocio**”) que se encontrará disponible en todo momento en la página web. Éste será revisado y actualizado periódicamente por ORANGE BANK, por lo que los servicios anteriormente descritos podrían variar. El Cliente se compromete a verificar periódicamente esta información.

7. Características de la Cuenta Ahorro

- 7.1. La Cuenta Ahorro devengará, a favor del Cliente, el tipo de interés nominal (“**T.I.N.**”) que se indica en las Condiciones Particulares.
- 7.2. El saldo total a final del día de la Cuenta Ahorro devengará intereses diarios, los cuales se liquidarán agrupados por periodos completos de duración mensual, coincidentes con los sucesivos meses naturales del calendario, salvo el primer periodo de liquidación, que será comprendido entre la fecha de creación de la cuenta y el último día del mes natural. En caso de que el Cliente cancele la Cuenta Orange Bank, la Cuenta Ahorro no liquidará los intereses devengados en el mes en curso. En este sentido, en las Condiciones Particulares se indica la cantidad máxima a remunerar en dicha cuenta.
- 7.3. La Cuenta Ahorro sólo admitirá ingresos y disposiciones a través de traspasos con la Cuenta Corriente del mismo titular. No podrán realizarse domiciliación de recibos.
- 7.4. No podrán vincularse tarjetas de débito o crédito o cualquier otro medio de pago a la Cuenta de Ahorro.

8. Características de la Tarjeta

- 8.1. La Cuenta Corriente lleva vinculada la emisión de una sola tarjeta de débito a nombre del Cliente como un servicio asociado. La Tarjeta será expedida a solicitud del Cliente y enviada a la dirección que el Cliente indique.
- 8.2. La Tarjeta contará con las funcionalidades descritas en las Condiciones Particulares.

- 8.3.** A través de la Banca Móvil, el Cliente podrá modificar la configuración y funcionalidades de la Tarjeta.
- 8.4.** La Tarjeta física, que será propiedad de ORANGE BANK, se activará por el Cliente a través de la Banca Móvil o realizando una operación en un terminal de punto de venta (en adelante, “TPV”) o en un cajero automático, usando el PIN.
- 8.5.** La Tarjeta y el PIN de la misma son de uso exclusivamente personal e intransferible del Cliente.
- 8.6.** El Cliente podrá vincular su Tarjeta a los monederos electrónicos con los que ORANGE BANK tenga acuerdo y gestionar directamente desde éste sus pagos.
- 8.7.** Los pagos que se realicen con la Tarjeta:
- 8.7.1. Cuando la operativa se realiza “online”, no se producirán liquidaciones de forma acumulada al final de un periodo, sino de forma automática.
 - 8.7.2. Cuando la operativa se realiza “offline” y así lo permita la red, la liquidación se realizará de forma automática. En estos supuestos, se permitirá un descubierto tácito de la Cuenta Corriente, con las comisiones y gastos que pudieran llevar asociados como se indican en las Condiciones Particulares.
 - 8.7.3. Excepcionalmente, se podrán realizar cargos en descubierto sobre la Cuenta Corriente, en aquellos casos en los que el comercio realice la confirmación de un pago de Tarjeta autorizado por el Cliente.
- 8.8.** La utilización de la Tarjeta en entornos “offline”, supone en todo caso la autorización del titular con la operación, salvo que éste haya comunicado a ORANGE BANK la pérdida, sustracción o falsificación de la Tarjeta en un momento anterior a la fecha de la operación.

- 8.9.** ORANGE BANK se reserva el derecho a no renovar la Tarjeta si no se hubieran registrado movimientos de la misma durante un periodo de 3 meses previos a la renovación.
- 8.10.** El Cliente podrá retirar dinero en efectivo en cualquier cajero automático con su Tarjeta. Dicha retirada llevará asociadas las comisiones impuestas por la entidad dueña del cajero automático en cuestión, así como los gastos que se indican en las Condiciones Particulares.
- 8.11.** La retirada de fondos se cargará en la Cuenta Corriente por el importe de la operación en euros. En este sentido, ORANGE BANK pondrá a disposición del Cliente, en el correspondiente extracto de movimientos de la Cuenta Corriente el importe de la retirada de fondos, la comisión que hubiera cobrado por la retirada de efectivo la entidad dueña del cajero automático o cualquier otro gasto que hubiera devengado dicha operación.

9. Características del Servicio de Grupos

- 9.1.** ORANGE BANK pone a disposición del Cliente el Servicio de Grupos en relación con la Cuenta Orange Bank. A través de dicho servicio, el Cliente podrá notificar los gastos de carácter puntual o recurrentes que desea compartir.
- 9.2.** Para hacer uso del Servicio de Grupos, el Cliente notificará a través de la Banca Móvil a la persona a quien desee compartir dicho gasto, quien recibirá una notificación con el importe, sin que en ningún caso se produzca el adeudo automático en la Cuenta del receptor.
- 9.3.** En caso de que el receptor posea una Cuenta Orange Bank, una vez recibida la notificación con el importe indicado, podrá realizar

una transferencia por el importe solicitado a través de la Banca Móvil.

- 9.4.** El Servicio de Grupos estará operativo en a través de la Banca Móvil.

10. Características de la Banca Móvil

- 10.1.** El Cliente podrá acceder a toda la documentación reglada relativa a la Cuenta Orange Bank a través del servicio de Banca Móvil.
- 10.2.** Para el acceso y funcionamiento del servicio Banca Móvil, el Cliente usará:
- a) un usuario único: el Correo Electrónico del Cliente;
 - b) una clave de seguridad creada por el Cliente en el proceso de alta en el Banco;
 - c) una clave de firma de un solo uso, OTP (one time password) que el Cliente recibirá en el teléfono móvil indicado en las condiciones particulares.
- 10.3.** Para la realización de operaciones a través de la Banca Móvil, el Cliente dará su consentimiento, autorizando cada operación siguiendo el procedimiento de autenticación introduciendo la Clave de Seguridad.
- 10.4.** Las claves citadas son de uso exclusivo, personal e intransferible.
- 10.5.** ORANGE BANK y el Cliente aceptan la equiparación de la orden cursada a través de la Banca Móvil, utilizando las claves establecidas, a la firma del Cliente, sin que la falta de la firma manuscrita pueda ser causa de ineficacia o rechazo de las operaciones realizadas. No obstante, ORANGE BANK podrá

requerir la confirmación electrónica de las órdenes cuando la tienda conveniente para la plena seguridad del servicio.

10.6. El Cliente autoriza a ORANGE BANK a no ejecutar las órdenes electrónicas recibidas utilizando las claves secretas, cuando tenga dudas razonables de la identidad de la persona que está emitiendo la orden, hasta que ORANGE BANK haya contactado con el Cliente para esta finalidad. Asimismo, ORANGE BANK podrá denegar o bloquear el servicio de Banca Móvil cuando tenga dudas razonables de la identidad del Cliente o por otra causa objetiva justificada.

10.7. Por razones de seguridad, además, ORANGE BANK bloqueará el servicio de Banca Móvil en los siguientes supuestos:

- a) Si el Cliente introduce en cinco (5) ocasiones las claves y son incorrectas.
- b) Si el Cliente comunica la pérdida o robo de las claves.
- c) Si ORANGE BANK detectara que un tercero pudiera conocer las claves del Cliente.

En tales casos, ORANGE BANK dará aviso de la incidencia al Cliente y le entregará nuevas claves de acuerdo con el procedimiento establecido.

10.8. ORANGE BANK proporcionará al Cliente información de su interés sobre los productos y servicios contratados o que tiene a su disposición a través de la Banca Móvil.

10.9. En el supuesto de bloqueo del servicio, así como en los de pérdida, robo o sustracción de cualquiera de las claves, o en el caso de que se detectara el conocimiento de cualesquiera de éstos por terceros y en general, siempre que las circunstancias concurrentes así lo aconsejen, ORANGE BANK procederá a la restitución de la clave de seguridad de acuerdo con el procedimiento establecido, adecuándose a las medidas de seguridad.

11. Resolución del Contrato

11.1. El Cliente podrá cancelar la Cuenta Orange Bank sin coste alguno en cualquier momento, siempre y cuando se encontrasen cumplidas todas sus obligaciones derivadas del presente Contrato.

11.2. ORANGE BANK podrá proceder a la resolución automática del Contrato en los siguientes supuestos:

- a) Que el Cliente haya utilizado deliberadamente la Cuenta Orange Bank para fines ilícitos.
- b) Que el Cliente, para obtener la Cuenta Orange Bank haya facilitado información incorrecta cuando, de haber facilitado la información correcta, no habría tenido derecho a esa Cuenta o haya facilitado documentación manipulada o fraudulenta.
- c) Que el Cliente no cumpla con la Política de Admisión de Clientes.
- d) Que el Cliente no haya aportado la documentación o información requerida en el curso de la relación de negocios, determinando la imposibilidad de aplicar las medidas de diligencia debida u otras obligaciones de ORANGE BANK en materia de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

11.3. En caso de que la Cuenta Orange Bank no tuviese movimientos durante 6 meses consecutivos y no tuviese saldo o presentase saldo deudor, ORANGE BANK se reserva la facultad de cancelarla, mediando un aviso previo de dos meses. A estos efectos, los apuntes originados por el abono de intereses o el adeudo de comisiones y gastos no se tendrán en cuenta.

12. Intereses, gastos y comisiones

- 12.1.** Los tipos de interés nominal, comisiones y gastos repercutibles al Cliente serán los recogidos en las Condiciones Particulares. En todo caso, ORANGE BANK podrá modificar los tipos de interés, comisiones y gastos repercutibles en cualquier momento, ajustándose a lo establecido en la Cláusula 17 del presente Contrato.
- 12.2.** ORANGE BANK podrá deducir del importe de las transferencias que reciba el Cliente, los gastos que se generen por las mismas. Asimismo, ORANGE BANK podrá cobrar los gastos y comisiones que se originen por los cambios de divisa.
- 12.3.** Los intereses, gastos o comisiones que generen las operaciones previstas en este Contrato serán abonados o cargados en la Cuenta Corriente según corresponda.
- 12.4.** La información relativa a los términos y condiciones aplicables a los distintos productos y servicios contemplados en el presente Contrato se facilita libre de gastos para el Cliente salvo en los siguientes supuestos:
- 12.4.1. Cuando el Cliente haya solicitado a ORANGE BANK el envío de la información a través de una forma distinta a la convenida por las partes y ello fuese posible;
 - 12.4.2. Cuando solicite información adicional a la exigida por la normativa de servicios de pago o cualquier otra que fuera de aplicación; o
 - 12.4.3. Cuando solicite el envío de la información con mayor frecuencia a la establecida en las referidas normas.
- 12.5.** Sin perjuicio de lo dispuesto en este Contrato, a efectos meramente informativos se hace constar que el tipo de interés efectivo anual pospagable, con referencia a los términos del

Contrato y a las normas e hipótesis consideradas para su cálculo, es inicialmente, el tanto por ciento especificado en las Condiciones Particulares, equivalencia obtenida por aplicación de la fórmula contenida en el Anejo 7 de la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España. La Tasa Anual Equivalente (en adelante, “T.A.E.”) se ha calculado bajo la hipótesis de permanencia del saldo durante un año completo, tomando en consideración el tipo de interés nominal previsto en las Condiciones Particulares.

13. Extractos y liquidaciones

- 13.1.** Durante la vigencia del Contrato el Cliente dispondrá en la Cuenta Corriente de los fondos necesarios en los respectivos vencimientos para que ORANGE BANK pueda, sin necesidad de comunicación previa, aplicarlos u ordenar la aplicación al pago de las obligaciones derivadas de aquél.
- 13.2.** ORANGE BANK facilitará al Cliente, en cada liquidación de comisiones o intereses, un documento en el que constará la operación correspondiente. Concretamente, ORANGE BANK facilitará al Cliente, con carácter mensual, el extracto de los movimientos y operaciones de su Cuenta Corriente y de su Cuenta Ahorro (en adelante, el “**Extracto Bancario**”); así como, con carácter anual, y de forma gratuita, la información relativa a los intereses cobrados y pagados durante el ejercicio anterior de conformidad con la normativa aplicable. Esta información estará disponible en todo momento en la Banca Móvil del Cliente.
- 13.3.** Los apuntes en la Cuenta Corriente y en la Cuenta Ahorro practicados por ORANGE BANK podrán ser corregidos por ésta de forma puntual y objetivamente justificada, en caso de error, sin necesidad del consentimiento del Cliente, por lo que tales apuntes carecen de efectos novatorios. En consecuencia, en estos casos

los saldos reflejados en la Cuenta Corriente y Cuenta Ahorro son meramente informativos hasta su actualización pertinente.

- 13.4.** ORANGE BANK no puede garantizar en todas las circunstancias los plazos normales de adeudo o abono en cuenta. Los posibles retrasos en la inclusión de cualesquiera operaciones en los estados no podrán ser objeto de reclamación por el Cliente. Se tendrán por recibidas por el Cliente todas las comunicaciones efectuadas de acuerdo con la Cláusula 116, y el Cliente deberá notificar oportunamente a ORANGE BANK cualquier variación de los saldos que no se ajuste a las operaciones realizadas por el Cliente.
- 13.5.** El Cliente, una vez recibida la precedente información, comprobará las operaciones por él ordenadas, con objeto de verificar que está conforme con las mismas y, si hubiere discrepancia podrá solicitar a ORANGE BANK la oportuna comprobación de las órdenes electrónicas que a dicho Cliente afecten y, en su caso, las rectificaciones que sean pertinentes.
- 13.6.** Los períodos de liquidación quedarán abiertos y se cerrarán el último día de cada mes natural, salvo cuando sea inhábil, en cuyo caso, será el primer día hábil inmediato anterior.

14. Obligaciones de las partes

14.1. Obligaciones del Cliente

- 14.1.1. En relación con la Cuenta Corriente y la Cuenta Ahorro el Cliente se obliga a:
- Mantener fondos suficientes.
 - Comprobar los saldos y operaciones de ambas Cuentas.

- c) Remitir a ORANGE BANK toda la información que este estime necesaria para la correcta prestación del servicio.
- d) Remitir a ORANGE BANK cualquier modificación relativa a su situación personal o patrimonial solicitada a los efectos del presente Contrato.

14.1.2. En relación con la Tarjeta, el Cliente se obliga a:

- a) Custodiar la Tarjeta, entregada en depósito, y restituirla, cambiarla o destruirla en cuanto ORANGE BANK lo requiera.
- b) Tomar todas las precauciones adecuadas para garantizar su uso y el de los medios y procedimientos que lo permiten, exclusivamente por el Cliente, evitando en toda circunstancia su uso por terceros.
- c) Mantener en secreto el PIN, no consignarlo por escrito de forma que resulte legible para un tercero en el caso de que tuviera acceso a él, de buena o mala fe, y, especialmente, a no consignarlo bajo forma alguna en la Tarjeta ni en cualquier otro objeto que habitualmente guarde o utilice con aquélla.
- d) Utilizar la Tarjeta ajustándose a lo dispuesto en el presente Contrato.
- e) Mantener permanentemente bajo su control la Tarjeta y adoptar las medidas necesarias para poder tomar conocimiento en el más breve plazo posible de cualquiera de las circunstancias previstas en el apartado.
- f) Notificar a ORANGE BANK a través de la Banca Móvil en cuanto llegue a su conocimiento:

- (i) la pérdida, sustracción o falsificación de la Tarjeta o de los medios que permiten utilizarla, o la sospecha del conocimiento por tercero del PIN;
- (ii) el asiento o cargo en la cuenta del Cliente de cualquier transacción no autorizada;

14.2. cualquier error o irregularidad en la gestión de la cuenta por parte de ORANGE BANK.

14.2.1. En relación con la Banca Móvil, el Cliente se obliga a:

- a) Utilizar el servicio ajustándose a las condiciones del presente Contrato y del *Manual Operativo de Negocio*, así como a tomar todas las precauciones adecuadas para garantizar el uso de éste y el de los medios y procedimientos que lo permiten, evitando en toda circunstancia su uso por terceros.
- b) Disponer de los elementos necesarios para la conexión, entre ellos línea telefónica y dispositivo móvil.
- c) Mantener en secreto y custodiar diligentemente las claves de su acceso a la Banca Móvil, vigilando que las mismas no puedan ser copiadas, leídas o conocidas por tercero. Asimismo, se obliga a no facilitar las claves a otras personas;
- d) Notificar a ORANGE BANK, cuando llegue a su conocimiento, sin dilación alguna: (i) la pérdida, robo o sustracción del documento nacional de identidad o documento de identificación, las claves secretas, o la sospecha del conocimiento de las mismas por tercero; (ii) la pérdida, robo o sustracción del dispositivo móvil; (iii) el asiento en la Cuenta Corriente de cualquier operación no autorizada; (iv) cualquier error o irregularidad en la gestión de la Cuenta ORANGE BANK.

- e) No realizar operaciones por importe que exceda de los límites inicialmente fijados en las Condiciones Particulares. Adicionalmente, dichos límites se encuentran detallados en el *Manual Operativo de Negocio*, y podrán ser revisados y actualizados periódicamente por ORANGE BANK.
- f) Aceptar cualquier modificación técnica que ORANGE BANK considere necesario introducir, procurando que no afecte a la calidad del servicio, incluido el cambio de las claves, las cuales serán notificadas previamente al Cliente.

14.3. Obligaciones de ORANGE BANK

14.3.1. En relación con la Cuenta Corriente y la Cuenta Ahorro, ORANGE BANK se obliga a:

- a) Custodiar los fondos depositados por el Cliente y tener siempre a disposición del Cliente los fondos depositados por éste en la Cuenta Corriente y en la Cuenta Ahorro.
- b) Comunicar al Cliente cualquier operación sospechosa.
- c) Poner a disposición del Cliente, con carácter mensual, el Extracto Bancario que comprenda los movimientos y operaciones de su Cuenta Corriente y de su Cuenta Ahorro. Dicha información estará disponible en la Banca Móvil del Cliente.
- d) Poner a disposición del Cliente, con carácter anual, y de forma gratuita, una comunicación en la que consten los intereses cobrados y pagados durante el ejercicio anterior.

14.3.2. En relación con la Tarjeta, ORANGE BANK se obliga a:

- a) No revelar el PIN más que al propio Cliente.

- b) Procurar impedir, en el tiempo razonablemente necesario, la posterior utilización de la Tarjeta, por los medios a su alcance, en los casos en que le haya sido notificada su pérdida, sustracción o falsificación.

14.3.3. En relación con la Banca Móvil, ORANGE BANK se obliga a:

- a) No revelar las claves secretas de acceso más que al propio Cliente.
- b) Cumplir las órdenes recibidas del Cliente con la diligencia debida, siempre que estas correspondan a las operaciones y contratados y se hayan observado todos los requisitos formales y de seguridad, así como cualesquiera otros exigidos por la regulación legal o contractual aplicable a la operación o servicio de que se trate.
- c) Procurar impedir, en el tiempo razonablemente necesario, la posterior utilización de las claves secretas, por todos los medios a su alcance, en los casos en que le haya sido notificada su pérdida, robo o sustracción.
- d) Cancelar o suspender, total o parcialmente, en la medida que sea preciso y en el tiempo razonablemente necesario, la prestación del Servicio de Alertas, por los medios a su alcance, en los casos en los que le haya sido debidamente comunicada la pérdida o sustracción del Teléfono Móvil o el uso indebido del Correo Electrónico.

15. Responsabilidades

- 15.1.** ORANGE BANK no asume responsabilidad para el caso de uso de la Tarjeta por un tercero fuera de los supuestos previstos en el presente Contrato, por lo que se resarcirán por cuenta del Cliente de los daños y perjuicios que en tal supuesto se le causen.
- 15.2.** El Cliente asumirá toda la responsabilidad si las operaciones se hubiesen realizado en cajeros automáticos o en comercios donde haya operado con la Tarjeta. mediante el uso del chip de la Tarjeta y con tecleo de su PIN.
- 15.3.** En los casos de pérdida, sustracción o falsificación de la Tarjeta, excepto en caso de negligencia, dolo o fraude por parte del Cliente, el Cliente será responsable de los primeros 50€ de pérdidas sufridas hasta el momento de la notificación a ORANGE BANK,
- 15.4.** ORANGE BANK soportará la pérdida, limitada al importe de las transacciones no autorizadas, a partir del momento de la notificación realizada por el por el Cliente de acuerdo con la normativa aplicable.
- 15.5.** ORANGE BANK no responderá de la interrupción de las prestaciones propias de los medios del Servicio por hecho de un tercero, avería técnica o caso fortuito ni del mal funcionamiento de los medios que no estén bajo su directo control.
- 15.6.** Tampoco responderá ORANGE BANK del mal funcionamiento originado por una avería técnica de los medios bajo su directo control si la avería fuera reconocible para el Cliente por un mensaje en el aparato o fuera evidente de cualquier otra forma. El Cliente deberá abstenerse de utilizar la Tarjeta en tales casos.
- 15.7.** La responsabilidad de ORANGE BANK será exclusivamente en relación con las pérdidas directas en que haya incurrido el Cliente como consecuencia directa del mal funcionamiento y hasta el montante de la transacción defectuosa o no ejecutada, así como, en su caso, los intereses del mismo. La responsabilidad de

ORANGE BANK se verá reducida en la medida en que el Cliente haya contribuido a la avería.

- 15.8.** ORANGE BANK quedará exenta de toda responsabilidad por las incidencias que puedan surgir entre el Cliente y un establecimiento comercial concertado o entre el Cliente y una entidad financiera ajena, por falta de atención a su Tarjeta.
- 15.9.** ORANGE BANK, como emisora de la Tarjeta, no se responsabiliza de las acciones u omisiones que pudieran realizar, en relación con la misma, los empleados de los establecimientos concertados, ni de las reclamaciones que pudieran derivarse de dichos actos u omisiones.
- 15.10.** ORANGE BANK no garantiza la aceptación del uso de la Tarjeta como medio de pago o de retirada de efectivo por otros establecimientos adheridos al Sistema o por otros Sistemas vinculados al mismo, quedando exenta de responsabilidad en caso de rechazo.

16. Domicilio para notificaciones

- 16.1.** A todos los efectos, se acuerda que son domicilios para notificaciones el espacio de Banca Móvil del Cliente, el Correo Electrónico y el Teléfono Móvil comunicados por el Cliente y recogidos en las Condiciones Particulares.
- 16.2.** El envío de comunicaciones solo por estos medios es requisito del presente Contrato. Por consiguiente, el Cliente debe mantener activa la correspondencia electrónica y acceder con frecuencia a la Banca Móvil, mientras esté vigente el Contrato.
- 16.3.** El Cliente podrá indicar en cualquier momento a ORANGE BANK que le remita el Contrato en papel, por correo postal.

16.4. Este envío supondrá el pago por el Cliente de los gastos en concepto de envío o comunicación, según las tarifas vigentes de comisiones y gastos, disponible en orangebank.es

17. Modificación de condiciones

17.1. ORANGE BANK podrá modificar, en cualquier momento, las condiciones inicialmente pactadas, comunicándolas al Cliente de forma individualizada y con una antelación mínima de dos meses, de acuerdo con la normativa aplicable, respecto de la fecha en que vaya a entrar en vigor la modificación propuesta, en la forma indicada en la Cláusula 16 anterior.

17.2. Durante este plazo, podrá el Cliente resolver el Contrato de forma inmediata y sin coste alguno de cancelación o bien alguno de los productos y servicios que lo integran. De no hacerlo, se entenderá que éste acepta las modificaciones propuestas por ORANGE BANK, aplicándose las mismas desde la fecha indicada.

18. Compensación

18.1. ORANGE BANK podrá compensar las cantidades que el Cliente le adeude por cualquier producto contratado con ORANGE BANK, realizándose con cargo a la Cuenta Orange Bank del Cliente. La compensación se llevará a cabo con independencia del origen del adeudo y de la fecha de vencimiento.

19. Derecho de desistimiento

- 19.1.** El Cliente podrá desistir —es decir, arrepentirse— de este Contrato en el plazo máximo de catorce (14) días naturales desde el día de su perfeccionamiento, sin necesidad de justificarlo, siempre y cuando no haya realizado ninguna acción relacionada con el propio Contrato. En este caso, el Contrato quedará sin efecto.
- 19.2.** Para ello, el Cliente deberá comunicarlo al Banco a través de la Banca Móvil o por cualquier procedimiento admitido en derecho que deje constancia de la notificación antes de que finalice el plazo indicado.
- 19.3.** El Cliente tendrá que abonar los beneficios recibidos de promociones, así como los costes y gastos derivados del servicio prestado por ORANGE BANK hasta el momento del desistimiento.

20. Devolución de operaciones autorizadas

- 20.1.** Las operaciones de pago cursadas por el Cliente a ORANGE BANK tendrán carácter irrevocable.
- 20.2.** De forma excepcional, el Cliente podrá solicitar la devolución de dichas operaciones cuando aportando documentación que lo justifique: (i) en la autorización del adeudo no se hubiera especificado el importe exacto de la operación y (ii) dicho importe supere el que el Cliente podía esperar razonablemente teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto, Contrato correspondiente y demás circunstancias relacionadas. El Cliente contará con un plazo de 8 semanas para realizar dicha solicitud de devolución. Para justificar su orden de devolución, el Cliente no podrá invocar motivos relacionados con el cambio de divisa

cuando se hubiera aplicado el tipo de cambio de referencia acordado con ORANGE BANK.

- 20.3.** Dicha solicitud deberá efectuarse a través de un formulario dentro de la Banca Móvil, debiendo el Cliente proporcionar la referencia de la operación, la fecha de abono o adeudo y el número de cuenta donde se cargó o abonó la operación, y cualquier información adicional que estime pertinente para facilitar la identificación de la misma por ORANGE BANK.
- 20.4.** En caso de solicitar la devolución de una operación de pago, ORANGE BANK como mediador del servicio de pago contará con un plazo de diez días hábiles desde la recepción de la solicitud para devolver el importe íntegro de la operación, o bien justificar su negativa. En este supuesto, ORANGE BANK indicará al Cliente los procedimientos de reclamación judicial o extrajudicial que asisten al Cliente.

21. Operaciones no autorizadas o ejecutadas incorrectamente y medidas de seguridad

- 21.1.** El Cliente deberá comunicar a ORANGE BANK cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, así como cualquier error o irregularidad detectados, tan pronto como tenga constancia de los mismos, para que ORANGE BANK pueda actuar en consecuencia. El Cliente cuenta con un plazo máximo de trece meses a contar a partir de la fecha del abono o del adeudo para comunicar la operación a ORANGE BANK. Una vez transcurrido dicho plazo, ORANGE BANK rechazará dicha solicitud.

21.2. Dicha comunicación deberá efectuarse a través de un formulario dentro de la Banca Móvil, debiendo el Cliente proporcionar la referencia de la operación, la fecha de abono o adeudo y el número de cuenta donde se cargó o abonó la operación de pago no autorizada, y cualquier información adicional que estime pertinente para facilitar la identificación de la misma por ORANGE BANK.

21.3. Una vez verificada la falta de autorización de la operación, ORANGE BANK procederá a devolver el importe de la misma al Cliente, a más tardar, al final del día hábil siguiente a aquel en el que se haya verificado la operación no autorizada.

21.4. ORANGE BANK podrá bloquear la Cuenta Corriente, la Cuenta Ahorro y la Tarjeta, así como el acceso a la Banca Móvil, por los siguientes motivos:

- (i) por exigencias derivadas del cumplimiento de la normativa de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo;
- (ii) en caso de fraude;
- (iii) por tener indicios o sospechas suficientes de que determinada operación no ha sido autorizada por el Cliente.

En estos casos, ORANGE BANK bloqueará el servicio correspondiente y procederá a comunicar dicha situación al Cliente.

22. Ley aplicable, jurisdicción y lengua

22.1. El idioma que regirá a las partes durante toda la relación contractual será el español. El presente Contrato se rige por la legislación común española, sometiéndose las partes para el ejercicio de las acciones y reclamaciones que pudieran

corresponderles, a los Juzgados y Tribunales competentes de acuerdo con la legislación aplicable.

23. Protección de datos

23.1. Nosotros somos los responsables del tratamiento de tus datos cuando contratas nuestros productos y servicios.

El responsable del tratamiento de los Datos Personales obtenidos a través de la presente relación es Orange Bank S.A., Sucursal en España: con CIF: W2503011E, dirección: Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca; 28223, Pozuelo de Alarcón, Madrid.

ORANGE BANK ha designado un Delegado de Protección de Datos en España encargado de controlar el cumplimiento en materia de protección de datos, cuyos datos de contacto son: dpo@orangebank.es

Estas cláusulas sobre protección de datos se complementan con la información recogida en la Política de Privacidad que está a disposición del Cliente en todo momento en la página web orangebank.es, en concreto en el apartado orangebank.es/politica-privacidad/. ORANGE BANK pone así a disposición de sus clientes aquella información que precisa una actualización constante y continuada relativa al tratamiento de sus datos, como el listado de entidades con las que se comparten Datos Personales.

23.2. ¿Qué datos tratamos?

Como consecuencia de la presente relación contractual, ORANGE BANK puede llegar a tratar, entre otros, la siguiente tipología de datos:

- Datos de carácter identificativo y de contacto.
- Datos de usuario y contenido relativos a la interacción digital con ORANGE BANK a través de las vías que tenga operativas en cada momento. Dirección IP e información sobre sitios de Internet, geolocalización, cookies, identificador del dispositivo, nuestras aplicaciones y nuestras páginas en redes sociales, así como datos de imágenes y videos necesarios para contratar los productos a través de canal digital.
- Claves de identificación de acceso y documentación y ficheros generados en el área privada.
- Nacionalidad.
- Datos de estado civil y situación familiar.
- Datos de carácter tributario (por ejemplo, Declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas).
- Información laboral, bien solicitando a la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) su informe de vida laboral o bien el que nos facilite.
- Información profesional y académica (por ejemplo estudios y ocupación).
- Datos bancarios, financieros y transaccionales (por ejemplo, detalles de la cuenta bancaria, ingresos netos, saldo medio, recibos, número de tarjeta de crédito, transferencias de efectivo, beneficiarios, fecha y origen de transferencias, activos, perfil inversor, historial crediticio y de transacciones, deudas y gastos).
- Datos relativos a su solvencia y riesgo. Calificación de riesgo financiero.
- Datos relacionados con posibles actividades de fraude.

- Datos obtenidos con motivo de las obligaciones derivadas de la normativa de prevención de blanqueo de capitales.
- Datos relativos a la contratación de productos concretos, incluidos datos bancarios, financieros y transaccionales.
- Datos relacionados con sus preferencias.
- Datos de pagos con tarjetas y en concreto de localización sobre ubicaciones de retiradas de efectivo y de pagos realizados.
- Datos de reclamaciones o de procedimientos judiciales.
- Datos de conversaciones telefónicas.
- Datos de cualquier otra comunicación realizada con ORANGE BANK a través del Contact Center (por ejemplo, correos, cartas, chats, redes sociales).
- Contenidos de llamadas/chats, medición de tiempos, análisis de resolución de casos, con el objetivo de controlar y mejorar la calidad de los servicios.

Por otro lado, ORANGE BANK puede llegar a tratar datos indirectamente. Es decir, es el Cliente el que puede llegar a facilitar datos de terceros. Puede ser el caso de: autorizados, familiares, representantes de una entidad, titulares reales y accionistas de la compañía, menores de los que se ejerce la representación, beneficiarios finales de las transacciones, amigos "servicio de clanes".

En adelante y conjuntamente "Datos Personales". La totalidad de los Datos Personales detallados podrán ser requeridos por ORANGE BANK en determinados momentos puntuales de la relación contractual con el Cliente. Dependiendo del producto que se contrate, deberán ser aportados con carácter obligatorio para

tramitar la solicitud que lleve consigo. Lo anterior se entiende sin perjuicio de cualesquiera otros que puedan ser solicitados por ORANGE BANK de conformidad con la normativa aplicable en el momento de gestionar dicha solicitud y la negativa a suministrarlos podría suponer la imposibilidad de contratar determinados productos.

23.3. ¿De dónde obtenemos tus datos?

Fuentes de obtención de Datos Personales

Todos los Datos Personales que ORANGE BANK trata son datos facilitados por parte de los clientes o personas autorizadas por los clientes a través de los documentos de obtención de datos de ORANGE BANK, así como los entregados a ORANGE BANK con motivo de la formalización de la contratación de nuestros productos y servicios, bien a través de nuestra web y apps, del servicio de banca telefónica (Contact Center) o agentes financieros.

ORANGE BANK puede obtener Datos Personales a través de: (i) registros públicos, (ii) boletines oficiales, (iii) ficheros de solvencia (públicos y privados), (iv) agencias de prevención del fraude, (v) bases de datos con fines de prevención de blanqueo de capitales, (vi) internet, (vii) Agencia Tributaria, (viii) Tesorería General de la Seguridad Social, y (ix) de la sociedad Orange Espagne S.A., Sociedad Unipersonal (en adelante, Orange Telecomunicaciones).

A través del siguiente enlace [orangebank.es/política-privacidad/](https://orangebank.es/politica-privacidad/) puede acceder al detalle de todas las compañías que pueden comunicar Datos Personales a ORANGE BANK. Esta información será dinámica por lo que irá actualizándose periódicamente para que el Cliente pueda disponer de toda la información actualizada.

23.4. ¿Para qué tratamos tus datos?

Detalle de las finalidades y legitimación de ORANGE BANK en el tratamiento de Datos Personales

ORANGE BANK trata los Datos Personales de sus clientes como consecuencia de:

- La ejecución del contrato y la gestión de la relación contractual que mantiene con el Cliente:
 - Para gestionar la solicitud y posterior relación contractual que le une con el Cliente. Si la solicitud de inicio de relación contractual con ORANGE BANK es viable, ORANGE BANK tratará los Datos Personales con el fin de desarrollar, controlar y mantener la relación contractual para la ejecución y prestación de los productos y servicios contratados entre el Cliente y ORANGE BANK. ORANGE BANK procederá al alta como Cliente, tratará los datos de los clientes necesarios para poder formalizar la contratación del producto o el servicio elegido, así como, en el caso que así lo requiera el Cliente, los necesarios para la gestión de la Banca personal digital. Dentro de estas actividades ORANGE BANK puede llevar a cabo labores en caso de descubierto o bien de recuperación en caso de impago.
 - Para gestionar las posibles incidencias de cualquier índole, quejas, consultas, reclamaciones (judiciales como extrajudiciales) y sugerencias.
 - Siempre y cuando el Cliente haya contratado utilidades o servicios específicos de ORANGE BANK que impliquen tratamiento de Datos Personales, ORANGE BANK tratará los mismos o bien datos de terceros de conformidad con lo que se especifique en las condiciones específicas de cada servicio.
 - Contestación y tramitación de los requerimientos de herederos y organismos públicos relacionados con

solicitud de información, bloqueo de cuentas y embargos de los clientes.

- El cumplimiento de una obligación legal (referencia normativa actualizada en [orangebank.es/política-privacidad](https://www.orangebank.es/politica-privacidad)):
 - Obligaciones de gestión legal, fiscal y administrativa de acuerdo con la normativa aplicable vigente en cada momento y cualesquiera otras con el fin de dar cumplimiento a dichas obligaciones y, en consecuencia, la cesión de los datos que sean necesarios requeridos por parte de la Agencia Tributaria.
 - Para evaluar la solvencia y riesgo de crédito del interesado, la normativa aplicable vigente en cada momento. Con el fin de poder analizar el riesgo del interesado, ORANGE BANK tratará la información que éste facilite, y la que obtengamos de la consulta de ficheros internos (datos de identificación, datos sociodemográficos, datos profesionales, datos de las transacciones en cuenta bancaria, tarjeta de crédito, etc., comportamiento de obligaciones contractuales, así como fuentes de datos de acceso público), así como ficheros de terceros de solvencia patrimonial, Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE).

Estos datos reflejan conjuntamente la existencia y el nivel de riesgo que existe en las operaciones de financiación. Basándonos en cálculos estadísticos, valoramos el peso que tiene cada uno de esos datos, comparándolo con las experiencias acumuladas en nuestra actividad. De esta forma, calificamos el riesgo en base al conjunto de datos analizados.

ORANGE BANK tiene aprobada una Política de riesgos que le permite decidir, en base al riesgo que reflejan los datos analizados, cuándo es posible, o no, aprobar una solicitud de financiación. De esta forma, el resultado del estudio y comparación de esos datos nos permite adoptar decisiones de forma automática con efectos jurídicos que le afectan, pudiendo incluso producirse, como consecuencia de ello, la no contratación del producto que el Cliente solicite. Los datos tratados serán los correspondientes a los últimos 65 años.

Además, en el supuesto de incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones, en concreto, en caso de impago de las cantidades debidas a ORANGE BANK, ésta deberá ceder, conforme a la normativa aplicable, los datos del Cliente, así como la información que sea procedente respecto de las cantidades adeudadas a terceras entidades públicas que tengan por objeto centralizar información sobre el cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, como la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE).

- En el marco de la lucha contra la financiación del terrorismo y formas graves de delincuencia organizada y la prevención del blanqueo de capitales y de conformidad con la normativa vigente en cada momento, ORANGE BANK está obligada a:
 - a) Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo
 - la realización de labores de identificación formal y real de aquellos intervinientes o solicitantes de nuestros productos y servicios o, así como de identificación de la actividad profesional o

empresarial. En cumplimiento de la citada normativa, se debe requerir a los clientes aquellos documentos que estime necesarios y convenientes para la acreditación de la actividad declarada o bien para obtener información sobre ella de fuentes ajenas al propio Cliente, reservándose el derecho de impedir cualquier operación hasta su entrega y conformidad.

Respecto a las obligaciones derivadas de la norma de prevención de blanqueo de capitales, ORANGE BANK puede: (i) identificar al cliente y titulares reales, (ii) calcular el riesgo que pueda tener el cliente en la materia (en base a los siguientes parámetros: provincia y país de nacimiento, ciudad donde vive, nombre y apellidos, CNA/CON, fecha de nacimiento, listas de PEPS, listas del Tesoro Frances y otros listados internacionales que puedan ser relevantes), (iii) análisis de la situación del cliente en base a la información transaccional obtenida, (iv) compartir dicha información con el resto de las entidades del Grupo ORANGE BANK; (v) comunicar determinadas operaciones y cualquier otros Datos Personales, al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC); (vi) obtener y proporcionar información de las entidades de crédito y demás proveedores de servicios de pago, así como de y a los propios sistemas de pago y prestadores de servicios tecnológicos relacionados, a los que se transmitan los datos necesarios para llevar a cabo transacciones

relacionadas con medios de pago contratados por los clientes, tales como transferencias, cheques, letras, pagarés y tarjetas de crédito y débito que hayan sido solicitados por el Cliente; (vii) comunicación al Fichero de Titularidades Financieras, un fichero de carácter administrativo gestionado por el SEPBLAC al cual las entidades de crédito tienen la obligación de ceder y comunicar los datos identificativos de sus clientes u otros intervinientes y titulares reales relativos a la apertura o cancelación de cualesquiera cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cuentas de pagos cuentas de valores o depósitos a plazo, e información de las cajas de seguridad; y (viii) obtener información de fuentes públicas, inclusive aquella disponible en internet, sobre sus clientes titulares o intervinientes en las cuentas, representantes legales y titulares reales de las mismas.

b) Prevención del Fraude

Además de la normativa antes señalada, lo dispuesto en la normativa de servicios de pago vigente en cada momento, otras medidas urgentes en materia financiera, así como los estándares de European Banking Authority (EBA) que exigen a ORANGE BANK examinar toda operación o pauta de comportamiento que presenten indicios de simulación o fraude. A este respecto ORANGE BANK identifica las transferencias de alto importe y monitoriza las casuísticas y operativas con riesgo de fraude. Asimismo, ORANGE BANK genera unos listados de datos de ID y de IBAN alimentados con información proveniente de Asociación Española

de Banca y los oficios judiciales y compartidos por otras entidades financieras.

ORANGE BANK puede llegar a compartir Datos Personales de clientes con el resto de las entidades del Grupo Orange, terceras compañías o bien a sistemas comunes sobre intercambio de conductas fraudulentas exclusivamente para fines relativos a la prevención del fraude.

Por otro lado, ORANGE BANK estudia el comportamiento del cliente en base a parámetros como la rapidez o la introducción de la contraseña y otros comportamientos que pueden asociar el riesgo de fraude.

- Por otro lado, ORANGE BANK puede venir obligada a realizar determinados reportes a autoridades bancarias reguladoras como el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores u organismos europeos.
- De conformidad con lo recogido en la normativa aplicable sobre prevención del blanqueo de capitales y financiación al terrorismo y la normativa de protección de datos personales aplicable en cada momento, se actualizarán Datos Personales de los Clientes. Se pueden actualizar los Datos Personales de los clientes con fuentes propias (bases de datos relativas a clientes) o a través de datos que el interesado haya hecho manifiestamente públicos u otras fuentes públicas (registros oficiales, listados profesionales, etc.). En ningún caso, ORANGE BANK utilizará para esta actualización, información divulgada por terceros distintos del afectado que no

sean fuentes públicas o bien fuentes de acceso restringido.

- Con el fin de dar contestación a las reclamaciones recibidas, o bien en cumplimiento al ejercicio de derechos en materia de protección de datos, se seguirán las obligaciones derivadas de la normativa aplicable sobre protección de datos y para la gestión de reclamaciones y quejas aplicable en cada momento, ORANGE BANK tratará los datos de sus clientes conforme a las solicitudes que reciba.
 - En materia de comercialización y de atención al cliente, con el fin de conservar ordenes de contratación y/o de ejecución de operaciones del cliente, se efectuará la grabación de llamadas, chats o de cualquier conversación efectuada con esta finalidad independientemente del canal, durante el tiempo que sea preciso de acuerdo con la normativa vigente aplicable.
- El interés legítimo de ORANGE BANK:

Las siguientes actividades son realizadas en base al interés legítimo de ORANGE BANK, habiendo llevado a cabo un análisis minucioso de dichos tratamientos de datos y verificando con dicho análisis que los derechos de los clientes en materia de protección de datos no se han visto vulnerados:

- Las siguientes actividades son realizadas en base al interés legítimo de ORANGE BANK, habiendo llevado a cabo un análisis minucioso de dichos tratamientos de datos y verificando con dicho análisis que los derechos de los clientes en materia de protección de datos no se han visto vulnerados: En el supuesto de incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones, en concreto, en caso de impago de las

cantidades debidas a ORANGE BANK, ésta podrá ceder, conforme a la normativa aplicable, los datos del Cliente, así como la información que sea procedente respecto de las cantidades adeudadas a terceras entidades, públicas o privadas que tengan por objeto centralizar información sobre el cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias. En concreto, ORANGE BANK se apoya en terceros prestadores de servicios que gestionan ficheros de cumplimiento e incumplimiento de obligaciones dinerarias. Si quieres conocer dichas entidades puedes consultar en [orangebank.es/política-privacidad](https://orangebank.es/politica-privacidad) donde consta dicha información actualizada.

ORANGE BANK puede comunicar a ficheros de solvencia patrimonial y crediticios datos referentes a su situación cuando proceda. En este caso, dado que ORANGE BANK cumple con los requisitos que a continuación se detallan, la LOPD-GDD reconoce una presunción de prevalencia del interés legítimo: (i) los datos se refieren a deudas ciertas, vencidas y exigibles, cuya existencia no ha sido objeto de reclamación administrativa o judicial o mediante un procedimiento alternativo de resolución de disputas vinculante, (ii) ORANGE BANK informa al cliente, mediante el presente documento, de la posible inclusión en ficheros de solvencia patrimonial en caso de impago, en concreto ORANGE BANK comunicará dicha situación con el fichero que gestiona la entidad (información actualizada en [orangebank.es/política-privacidad](https://orangebank.es/politica-privacidad)), (iii) los datos únicamente se mantendrán en el sistema mientras persista el incumplimiento, con el límite máximo de cinco años desde la fecha de vencimiento de la obligación dineraria, por último (iv)

los datos referidos a un deudor determinado solamente puedan ser consultados por ORANGE BANK con motivo de la contratación de un producto de crédito.

- Control de calidad y mejora de los procesos. Se analizan los contenidos de llamadas/chats, medición de tiempos, análisis de resolución de casos, con el objetivo de controlar y mejorar la calidad de los servicios.

Para llevar a cabo el tratamiento derivado del control de calidad y mejora de los procesos, ORANGE BANK ha realizado un análisis con el fin de ponderar los intereses legítimos de ORANGE BANK en la realización de este tratamiento, concluyendo que los intereses legítimos de ORANGE BANK, en concreto intereses de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos así como cumplir con las expectativas de los clientes, no perjudican los derechos de protección de datos de los interesados en base a los siguientes criterios: (i) toda la actividad que se va a realizar se realiza en base a la información obtenida del cliente, (ii) existe una relación contractual previa entre el cliente y la Compañía, (iii) en el momento de la recogida de Datos Personales al cliente se le informa sobre los tratamientos de sus Datos Personales para poder atender sus quejas y reclamaciones, así como en el tratamiento derivado de las encuestas que pueden recibir los clientes con el fin de identificar los puntos más débiles y de mejora así como los puntos fuertes y de atracción de clientes.

- Para fines puramente administrativos, estadísticos, de identificación, contabilización, realización de auditorías internas, gestión y dirección de

reclamaciones o valoraciones internas de negocio, ORANGE BANK podrá compartir los datos de sus clientes al resto de entidades del Grupo Orange.

Para llevar a cabo el tratamiento derivado de la comunicación de Datos Personales de ORANGE BANK a favor de las entidades del Grupo Orange, ORANGE BANK ha realizado un análisis con el fin de ponderar los intereses legítimos de ORANGE BANK en la realización de este tratamiento, concluyendo que los intereses legítimos de ORANGE BANK, en concreto intereses de poder compartir determinada información de clientes para fines puramente de gestión y de administración interna, no perjudican los derechos de protección de datos de los interesados dado que al interesado se le informa de manera previa de dichos tratamientos, y además tiene la opción de poder actualizar sus datos en cualquier momento de la relación contractual.

- Anonimización de datos para la realización de estadísticas y análisis de mercados. Tras el proceso de anonimización, ORANGE BANK tratará la información resultante con el fin de analizar comportamientos de perfiles, transacciones y operaciones. Asimismo, esta información anonimizada podrá ser compartidos con terceros.

El proceso de anonimización que lleva a cabo ORANGE BANK se basa en la técnica de perturbación con ruido donde se estudian, caso por caso, la eliminación de campos concretos y las variables que se configuran dentro del perímetro. Dentro de este proceso se tienen en cuenta las siguientes garantías: (i) eliminación de campos muy singulares, (ii) se genera la cantidad adecuada de

ruido que se añaden a las respuestas con el fin de proteger al máximo la privacidad de las personas y al mismo tiempo que sea útil el resultado de la información, (iii) se completa con realización de pruebas técnicas que garantice la imposibilidad de identificación (pruebas de reversibilidad) y (iv) ORANGE BANK se apoya en un tercero de confianza que otorga mayores garantías en el proceso de anonimización.

Para llevar a cabo este proceso de anonimización, ORANGE BANK ha llevado a cabo un análisis de ponderación cuya conclusión es que los intereses legítimos de ORANGE BANK para llevar a cabo anonimización de Datos Personales para fines estudios de comportamiento, fin de analizar comportamientos de perfiles, transacciones y operaciones, no perjudica los derechos de protección de datos de los titulares de los datos.

Una vez que dichos datos se encuentran anonimizados, ORANGE BANK puede llevar a cabo campañas publicitarias a través de redes sociales y buscadores, ORANGE BANK ha realizado un análisis con el fin de ponderar los intereses legítimos de ORANGE BANK en la realización de este tratamiento, concluyendo que los intereses legítimos de ORANGE BANK, en concreto intereses de aumentar la cartera de contrataciones de la Compañía, no perjudican los derechos de protección de datos de los interesados en base a los siguientes criterios: (i) se trata de impactar a clientes de ORANGE BANK que han aceptado la recepción de comunicaciones comerciales o usuarios de redes sociales que han aceptado que dicha red pueda impactarles con información de terceros (ii) los interesados quedan

informados previamente sobre este tratamiento en el contrato de prestación de servicios (iv) el interesado tiene el derecho a revocar su consentimiento en cualquier momento.

Puede solicitar cualesquiera de los citados análisis de ponderación de interés legítimo al Delegado de Protección de Datos de ORANGE BANK a través de la dirección electrónica: dpo@orangebank.es.

- El consentimiento del Cliente:

Los siguientes tratamientos de Datos Personales son realizados por ORANGE BANK únicamente cuando cuenta con el consentimiento expreso de Cliente, durante la existencia de la relación contractual y así como una vez finalizada la misma durante el tiempo que sea razonable de acuerdo con la finalidad perseguida, para ello:

- Realización de perfilados con fines de mercadotecnia directa y envío de comunicaciones comerciales y encuestas de satisfacción por vía electrónica por parte de ORANGE BANK (correos electrónicos, SMS, llamadas, apps de mensajería, notificaciones push) utilizando para ello (i) los datos facilitados por el Cliente y los generados en la relación con ORANGE BANK con información como comportamiento histórico (ej. datos de fraude, datos de residencia, datos identificativos, datos económicos, solvencia, datos de comportamiento digital, web/app y transacciones) en las operaciones que haya podido suscribir en el pasado, información sobre gustos y preferencias, así como la información identificada o estimada por ORANGE BANK en base al riesgo de crédito que el Cliente muestre en su relación contractual, y (ii) datos obtenidos de fuentes externas

con información relativa a intereses comerciales, gustos y preferencias que pudieran ayudar a completar los perfiles de Cliente para ofrecer productos y servicios personalizados (ej. datos de ficheros de solvencia, datos obtenidos de fuentes públicas de internet).

- Asimismo, los Datos Personales podrán ser obtenidos de la Compañía Orange Telecomunicaciones con fines comerciales a favor de ORANGE BANK. Estos datos solo serán remitidos cuando los Clientes que han consentido expresamente la dicha cesión de sus datos a ésta última para que ésta ORANGE BANK pueda remitir comunicaciones personalizadas a sus gustos y preferencias. En este sentido, para la personalización de dichas ofertas, ORANGE BANK completará su propio perfil con el que haya podido realizar de ese usuario Orange Telecomunicaciones (comportamiento de pago de clientes en Orange, ratio de facturas emitidas e impagadas, en su caso). Los datos que trataremos serán los correspondientes a los últimos 2 años.
- Envío de comunicaciones comerciales por vía electrónica por parte de ORANGE BANK (correos ordinarios y electrónicos, SMS, llamadas, apps de mensajería y notificaciones push) sobre productos o servicios de terceras empresas con las que ésta colabora. Dichos sectores serán: incluidos en [orangebank.es/política-privacidad](https://orangebank.es/politica-privacidad). Al respecto, el Cliente podrá consentir dicho tratamiento a través de la marcación de la casilla establecida al efecto). Una vez finalizada la relación contractual, los Datos Personales podrán ser tratados durante el año siguiente dicha finalización.

- Solicitud a la Tesorería General de la Seguridad Social información sobre su actividad profesional o empresarial. Con el fin exclusivo de poder verificar la información relativa a las actividades económicas y profesionales del Cliente, necesaria para tramitar la contratación y cualquier otra petición solicitada por el Cliente. En caso de que el Cliente no consienta que ORANGE BANK realice esta labor de solicitud, será necesario que éste le entregue la información necesaria para la identificación de sus actividades profesionales o empresariales.

Con esta finalidad, el Cliente ha sido informado por ORANGE BANK que la legislación vigente sobre prevención de blanqueo de capitales obliga a estas entidades bancarias a obtener de sus clientes la información de su actividad económica y a realizar una comprobación de la misma.

Con este exclusivo fin de verificación de la información facilitada, presta su consentimiento expreso a ORANGE BANK para que en su nombre pueda solicitar a la Tesorería General de la Seguridad Social dicha información.

Los datos obtenidos de la Tesorería General de la Seguridad Social serán utilizados exclusivamente para la gestión señalada anteriormente. En el caso de incumplimiento de esa obligación por parte de ORANGE BANK y del personal que en ella presta sus servicios, se ejecutarán todas las actuaciones previstas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantías de los derechos digitales.

- En ocasiones resulta precisa la obtención de información de terceros relativa a garantes (fiadores,

avalistas, etc.) o terceros afectados (beneficiarios, familiares, amigos, etc.), incluso menores, por el contrato suscrito por el Cliente como autorizados en cuentas bancarias. El Cliente declara expresamente que la información de terceros comunicada es veraz y se ajusta a la realidad, así como que ha informado sobre la comunicación de sus datos y obtenido su consentimiento para comunicar su información personal en el proceso correspondiente. En el caso de menores, ORANGE BANK únicamente tratará esta información con la debida autorización del representante legal (tutor) firmada.

- Comunicación de los Datos Personales a entidades del Grupo Orange, así como a otras empresas con las que ORANGE BANK puede llegar a colaborar (podrá disponer de la información actualizada de dichas empresas en [orangebank.es/política-privacidad](https://orangebank.es/politica-privacidad) con la finalidad de que se puedan ofrecerle descuentos, beneficios e información comercial sobre distintos servicios que pueden ser de su interés. Al respecto, el Cliente podrá consentir dicho tratamiento a través de la marcación de la casilla establecida al efecto.
- Tratamiento de datos de navegación y cookies con fines de publicidad a través de Google analytics. El Cliente tendrá información más detallada sobre las cookies que se utilizan en la Web de Orange Bank en la política de cookies orangebank.es/politica-cookies.
- Orange pone a disposición de los clientes la utilización de medios biométricos para la identificación, de acuerdo con el estado de la técnica que exista en cada momento. Los datos recabados con esta finalidad serán conservados de acuerdo con

las medidas de seguridad adecuadas y cumpliendo el plazo establecido en la normativa aplicable vigente.

- El Cliente podrá ser contactado una vez que haya terminado la relación contractual para ofrecer productos que le sean de interés y adaptados a sus necesidades de conformidad con los perfilados enriquecidos con los datos que el Cliente haya consentido, conforme a lo descrito con anterioridad, durante un año con posterioridad a la finalización de la relación contractual.

23.5. Análisis de impacto en la Protección de Datos y perfilados

ORANGE BANK ha llevado a cabo análisis de riesgos en materia de Protección de Datos de todos los tratamientos identificados en el presente documento. En las cuestiones analizadas se han tenido en cuenta los aspectos relativos a: tratamiento de categorías especiales de datos; tratamiento de datos a gran escala; evaluación sistemática y exhaustiva de aspectos personales de personas físicas, que se basa en un tratamiento automatizado; elaboración de perfiles, categorización/segmentación; realización de ratings/scoring; realización de labores de gestión de morosidad; utilización como referencia ficheros externos; toma de decisiones automatizadas; el acceso a los Datos Personales; utilización de datos anonimizados; contratación de proveedores externos; cesión de datos; bases de legitimación del tratamiento; uso de tecnologías cuya base sea la explotación de datos y la posibilidad de ejercer los derechos en materia de protección de datos por los interesados, entre otros.

Tras los análisis realizados, ORANGE BANK ha llevado a cabo las siguientes Evaluaciones de Impacto de Protección de Datos en relación a las siguientes actividades de tratamientos:

- Tratamientos relativos a la Prevención de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo
- Tratamientos de datos derivados de la gestión de riesgo de crédito
- Requerimiento previo de pago
- Gestión de servicio de recobro
- Tratamientos de Datos Personales derivados de la actividad de prevención del fraude
- Tratamientos relativos a los préstamos preconcedidos
- Personalización de contenido en la Web de ORANGE BANK
- Realización de campañas publicitarias

ORANGE BANK ha llevado a cabo perfilados cuya elaboración tiene en cuenta en todo caso los siguientes aspectos:

- las categorías de datos de forma diferenciada para el proceso de toma de decisiones;
- por qué estas categorías se consideran pertinentes;
- concreción de un proceso específico para los procesos de decisiones automatizadas, incluidas las estadísticas utilizadas en el análisis;
- por qué este perfil es pertinente para el proceso de decisiones automatizadas; y
- cómo se utiliza para una decisión relativa al interesado.

Si quiere consultar las conclusiones de las Evaluaciones de Impacto de Protección de Datos llevadas a cabo por ORANGE BANK, puede ponerse en contacto con el Delegado de

Protección de Datos de ORANGE BANK a través de la dirección electrónica: dpo@orangebank.es.

23.6. ¿Durante cuánto tiempo conservamos tus datos?

Plazo de conservación de Datos Personales

Los Datos Personales a los que se tenga acceso se tratarán mientras se mantenga la relación contractual. ORANGE BANK, en base a la obligación derivada de las normas aplicables, tendrá la obligación de conservar dicha documentación un plazo desde que se termine la relación contractual. Entre otras, la normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, exige la conservación de los Datos Personales, durante un plazo de 10 años desde la terminación de la relación de negocios.

23.7. ¿Con quién compartimos tus datos?

Información relativa a las entidades del Grupo Orange

Tal y como se ha detallado a lo largo de esta política de protección de datos, ORANGE BANK puede ceder Datos Personales a las distintas entidades del Grupo Orange para cada una de las finalidades que se han ido desarrollando en cada uno de los apartados. El Cliente puede conocer las entidades del Grupo a través del enlace orangebank.es.

Destinatarios de los Datos Personales

ORANGE BANK comunica los datos de sus clientes a:

- Organismos e instituciones públicas de la Administración General del Estado, de las Administraciones Autonómicas y Locales, incluidos los Órganos Jurisdiccionales a los que esté legalmente obligado a facilitarlos o Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

- Autoridades Tributarias.
- Aquellos Organismos Reguladores del sector financiero, en base al cumplimiento de obligaciones legales.
- En los casos de traspasos, contratación de otros productos que implica la comunicación con una tercera entidad se remitirán los datos a dicha entidad en función de la petición del Cliente.
- Ficheros comunes de solvencia o riesgo crediticio (ficheros comunes de incumplimiento de obligaciones dinerarias y a la Central de Información de Riesgos del Banco de España).
- Con fines administrativos y para de evitar conductas fraudulentas se podrán remitir datos de clientes a las distintas empresas del Grupo Orange, entre ellas Orange Telecomunicaciones, como a terceras compañías o sistemas de información centralizados.
- En el caso que el Cliente haya consentido, ORANGE BANK comunicará datos de clientes a Orange Telecomunicaciones con el fin de beneficiarse bien en servicios o de descuentos en la propia factura.
- Terceros proveedores de servicios que pueden acceder a Datos Personales de los clientes con motivo de la prestación de sus servicios, tales como intermediarios financieros de todo tipo, aseguradoras, abogados, procuradores, empresas de verificación de identidades, empresas que prestan el servicio del pago con tarjeta, servicios de gestión de cobro, servicios de marketing, servicios de consultoría y auditoría, asesoría, plataformas tecnológicas, desarrollo y mantenimiento informático, servicios administrativos,

envíos y destrucción de documentación, análisis o Due Diligence de potenciales compradores/inversores/servicios de financiación, entre otros. ORANGE BANK preselecciona dichos proveedores en base a criterios de cumplimiento en materia de protección de datos, tiene suscrito con todos ellos contratos en la materia y controla que éstos cumplan con sus obligaciones en la materia.

A través del siguiente enlace orangebank.es/política-privacidad puedes acceder al detalle de todas las compañías a las que ORANGE BANK puede ceder Datos Personales. Esta información será dinámica por lo que irá actualizándose periódicamente para que el Cliente pueda disponer de toda la información actualizada.

Asimismo, se informa que algunos de estos proveedores de servicios pueden estar o prestar el servicio desde terceros países que no tengan un nivel de protección equiparable al europeo. En estos casos, ORANGE BANK ha tomado las garantías adecuadas que le exige la norma con estos terceros. Si el Cliente quiere conocer más detalle de dichas garantías adecuadas podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos de ORANGE BANK a través de la siguiente dirección de correo electrónico: dpo@orangebank.es.

23.8. Cuales son tus derechos de protección de datos y cómo puedes ejercerlos

Ejercicio de los derechos en materia de protección de datos

El Cliente podrá ejercitar, los derechos de acceso, rectificación y supresión de datos, así como solicitar que se limite el tratamiento de sus Datos Personales, oponerse al mismo, o bien solicitar la portabilidad de sus datos, así como solicitar la revisión de decisiones automáticas adoptadas por la entidad a

través de los siguientes medios: enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: protecciondedatos@orangebank.es.

Asimismo, el Cliente puede en cualquier momento retirar el consentimiento otorgado para el tratamiento a través de los medios mencionados en el apartado de legitimación basado en “consentimiento del Cliente”.

Reclamaciones en materia de protección de datos

El Cliente que entienda que se han visto vulnerados sus derechos en materia de protección de datos o tenga cualquier reclamación relativa a su información personal podrá dirigirse ante el Delegado de Protección de Datos de ORANGE BANK a través de la siguiente dirección de correo electrónico:

dpo@orangebank.es, incluyendo copia de su DNI y en atención del Delegado de Protección de Datos. En cualquier caso, los interesados siempre podrán acudir ante la Agencia Española de Protección de Datos, autoridad de control en materia de protección de datos, <http://www.agpd.es>

Esta política, una vez que eres cliente, se complementa con la información recogida en las cláusulas contractuales de los servicios que contrates con nosotros. La Entidad a través de esta web pone a disposición de sus clientes aquella información que precisa una actualización constante y continuada relativa al tratamiento de sus datos, como el listado de entidades con las que se comparten Datos Personales.

23.9. Consentimientos recabados en el proceso de contratación

SOLICITUD A LA TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	SÍ	NO
¿Consiente que ORANGE BANK solicite información sobre su actividad profesional o empresarial a la TGSS con el fin exclusivo de poder verificar su información relativa a las actividades económicas y profesionales?	[•]	[•]
COMUNICACIONES COMERCIALES	De productos de ORANGE BANK	
Marque su preferencia sobre la recepción de comunicaciones comerciales, previamente personalizadas (en base al riesgo, histórico de transacciones o navegación), tanto de fuentes internas y	SÍ	NO
	[•]	[•]
	De productos de Terceros	
	SÍ	NO
	[•]	[•]

externas, tanto por vía ordinaria como electrónica (e-mail, SMS, mensajería instantánea, aplicación):

COMUNICACIÓN DE DATOS A TERCEROS COLABORADORES PARA FINES COMERCIALES

SÍ	NO
[•]	[•]

Marque su preferencia sobre la cesión de sus datos, perfilados o no, a terceros colaboradores de ORANGE BANK para que éstos puedan mantenerle informado de sus promociones y se pueda beneficiar de descuentos concretos por ser Cliente de ORANGE BANK.

24. Fondo de garantía de depósitos

24.1. Esta Entidad se encuentra adscrita al Fondo de garantía de depósitos francés (*Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution*; en adelante, “**FGDR**”), creado por la Ley nº 99-532 de 25 de junio, sobre ahorro y seguridad financiera (*Loi n°99-532 du 25 juin 1999 relative à l'épargne et la sécurité financière, instituant*

la Garantie des dépôts, des cautions et la création du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution).

- 24.2.** El importe máximo garantizado por el FGDR es de CIEN MIL (100.000) euros (la misma cantidad garantizada por los fondos de garantía de depósitos en toda la Unión Europea, incluida España). El importe garantizado se aplicará por depositante, sea persona natural o jurídica y, cualesquiera que sean el número y clase de cuentas de depósitos de efectivo en que figure como titular en esta Entidad.

El Sistema de Garantía de Depósitos se establece en todos los países miembros de la Unión Europea como desarrollo de la Directiva 2014/49/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de abril de 2014 relativa a los sistemas de garantía de depósitos.

25. Explicaciones adecuadas

- 25.1.** Mediante la firma de este Contrato el Cliente declara expresamente que ha recibido de ORANGE BANK información previa adecuada, completa y actualizada para adoptar una decisión informada de contratar el producto objeto del presente Contrato.
- 25.2.** Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente tendrá a su disposición en todo momento la información precontractual, así como las explicaciones adecuadas de los productos y resolución de preguntas frecuentes a través de FAQs, en la página web orangebank.es.
- 25.3.** En particular el Cliente reconoce haber recibido de ORANGE BANK, a través de los canales de información habilitados por ORANGE BANK al respecto, las explicaciones necesarias para comprender los términos esenciales del producto, así como haber

sido informado de la existencia del documento que contiene la información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas, el cual puede ser consultado en la página web orangebank.es.

- 25.4.** A tales efectos el Cliente reconoce haber sido informado y comprender el contenido y alcance de las cláusulas del Contrato, relativas a los derechos y obligaciones que derivan de la celebración del presente Contrato y, en general, de las consecuencias que para el Cliente puede tener su celebración.

26. Quejas y reclamaciones

- 26.1.** El Cliente tiene a su disposición a través de la Banca Móvil un chat donde podrá canalizar cualquier tipo de incidencia para su resolución por el área de negocio apropiada. Asimismo, el Cliente dispone de información adicional sobre productos a través de las preguntas frecuentes FAQs de la web orangebank.es.
- 26.2.** En el caso de no satisfacer la resolución de estas incidencias, el Cliente dispone del Servicio de Atención al Cliente de ORANGE BANK (SAC) para la resolución de cuantas reclamaciones o quejas pueda plantear, en relación con la interpretación, aplicación, cumplimiento y ejecución de este Contrato, sin perjuicio de las acciones judiciales que le correspondan. Puede dirigirse a éste enviando a través de la Banca Móvil el formulario de Reclamaciones disponible en la misma, mediante correo electrónico a la dirección SAC@orangebank.es o a través de la dirección postal del Servicio de Atención al Cliente de ORANGE BANK (Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca; 28223, Pozuelo de Alarcón, Madrid) incluyendo nombre y apellidos, NIF, firma, dirección y el motivo de ésta.



Orange Bank SA, Sucursal España
Paseo Club Deportivo Nº 1
Parque Empresarial la Finca
Pozuelo de Alarcón. 28223 Madrid

- 26.3.** El Servicio de Atención al Cliente dispone de un plazo máximo de un mes para resolver las quejas y reclamaciones recibidas. Asimismo, tiene a su disposición el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente en [orangebank.es](https://www.orangebank.es).
- 26.4.** En última instancia, si la respuesta no fuese satisfactoria o si transcurridos los plazos correspondientes no obtuviera respuesta, puede dirigirse a organismos públicos de consumo y/o al Servicio de Reclamaciones del Banco de España (Calle Alcalá 48, C.P.28014 Madrid).

