



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

Manual Operativo de Negocio Banca Móvil Orange Bank

Es la aplicación móvil online donde, como cliente de Orange Bank, puedes realizar tus operaciones de una forma cómoda y segura.

Para descargar la aplicación móvil puedes hacerlo desde:

- La App Store para dispositivos Apple con versión de iOS 12 o superior
- La Play Store para dispositivos Android con versión 6 o superior

El alta, la descarga y la utilización de la aplicación son gratuitas. El coste de conexión depende de tu operadora de telefonía móvil.

La Banca Móvil de Orange Bank está disponible las 24 horas del día 7 días a la semana.

Por motivos de seguridad, el acceso a la Banca Móvil está disponible en Bulgaria, Malta, Bélgica, Irlanda, Luxemburgo, Francia, Croacia, Andorra, Bosnia, Rumanía, UK, Austria, España, Polonia, Portugal, Islandia, Suiza, Gibraltar, Liechtenstein, Dinamarca, Eslovenia, EEUU, Serbia, Canadá, Grecia, Alemania, Finlandia, Montenegro, Eslovaquia, República Checa, Mónaco, Italia, Estonia, Chipre, San Marino, Hungría, Noruega, Suecia y Holanda. Por lo que, si vas a desplazarte a algún otro país que no esté incluido en esta lista, te recomendamos que cambies los límites de la Tarjeta de débito y actives los pagos fuera de Europa desde tu Banca Móvil antes de viajar.

Para resolver tus posibles dudas o realizar las consultas que desees, puedes recurrir al chat de atención al cliente disponible en la Banca Móvil de Orange Bank en un horario de 9 de la mañana a 9 de la noche de lunes a viernes.

Operaciones disponibles

Las operaciones disponibles desde Banca Móvil Orange Bank son:

Cuenta Corriente de la Cuenta Orange Bank

- Consulta de saldos y movimientos
- Consulta del detalle de la Cuenta
- Traspasos a la cuenta de ahorro
- Transferencias nacionales inmediatas





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

- Transferencias SEPA¹ ordinarias
- Recibos domiciliados SEPA¹
- Añadir dinero mediante Terminal Punto de Venta (TPV) virtual

Cuenta Ahorro de la Cuenta Orange Bank

- Consulta de saldos y movimientos
- Consulta del detalle de la Cuenta
- Traspasos a la cuenta corriente

Tarjeta de débito Orange Bank

- Consulta de movimientos de la tarjeta
- Cambio del límite diario de retirada en cajeros
- Cambio del límite diario en compras
- Congelar la tarjeta
- Bloqueo de la tarjeta en caso de pérdida, robo o fraude
- Solicitud de nueva tarjeta tras pérdida, robo o fraude
- Activación de la tarjeta
- Activación y desactivación de los pagos por Contactless
- Activación y desactivación de los pagos online
- Activación y desactivación de los pagos fuera de Europa²
- Alta en Google Pay, Samsung Pay y Apple Pay
- Consulta del número de tarjeta
- Consulta y cambio de PIN
- Consulta de fecha de caducidad

Otros Servicios

- Consulta de contratos
- Consulta de documentación
- Consulta de dispositivos vinculados
- Activación de biometría

1 El área SEPA está formado por los 28 países miembros de la Unión Europea (Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, France, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía y Suecia) junto con Islandia, Liechtenstein, Mónaco, Noruega, San Marino y Suiza.

2 Europa está formada por las Islas Åland, Albania, Andorra, Austria, Bielorrusia, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Isla Bouvet, Bulgaria, Croacia, Chipre, Republica checa, Dinamarca, Estonia, Islas Feroe, Finlandia, Francia, Georgia, Alemania, Gibraltar, Grecia, Guernsey, Hungría, Islandia, Irlanda, Isla de Man, Italia, Jersey, Kosovo, Misión de las Naciones Unidas en Kosovo (UNMIK), Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Macedonia, Malta, Moldavia, República de Mónaco, Montenegro, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Rumania, San Marino, Serbia, Eslovaquia, Eslovenia, España, Svalbard y Jan Mayen, Suecia, Suiza, Ucrania, Reino Unido, Ciudad del Vaticano (Santa Sede).



- Activación/desactivación de notificaciones excepto las notificaciones de seguridad (cambio de contraseña, cambio de datos sensibles, alertas de sospecha, conexión en el extranjero y vinculación de nuevos dispositivos)
- Envío SMS/e-mail al beneficiario
- Cambio número de teléfono
- Cambio dirección
- Cambio de email
- Cambio de datos de situación laboral
- Modificación consentimientos sobre protección de datos.
- Reseteo de password a través de la App
- Vinculación & desvinculación de dispositivos, hasta un máximo de 3 dispositivos vinculados

Domiciliaciones

El servicio de domiciliación de recibos o Adeudos Directos SEPA permite pagar recibos domiciliados en la cuenta corriente Orange Bank previo acuerdo entre el cliente y el acreedor o prestador de servicios. Este último deberá poseer una orden de mandato SEPA CORE firmada por el deudor o titular de la cuenta Orange Bank. Las principales características operacionales del servicio son:

- El cliente podrá consultar, obtener justificantes a través de la App, así como devolver recibos de acuerdo con el Contrato de Cuenta Orange Bank.
- No se permite la domiciliación de recibos entre empresas SEPA B2B (entre no consumidores).
- El servicio de domiciliaciones no permite la domiciliación de Nóminas, prestaciones por desempleo, pensiones o cualquier otro ingreso procedente de una entidad externa (exceptuando las recibidas por Transferencias SEPA).

Este servicio no está disponible para la domiciliación de recibos en la cuenta de ahorro.

Transferencias SEPA inmediatas

Mediante el sistema de transferencias inmediatas se pueden realizar transferencias dentro del área SEPA de hasta 15.000€ en menos de 20 segundos a cualquier hora y día de la semana, siempre y cuando la entidad financiera de la cuenta de destino pertenezca al área SEPA y esté adherida al Subsistema de transferencias SEPA inmediatas.

Todas las transferencias se emitirán por defecto como transferencia inmediata, excepto en los siguientes casos, que seguirán el procedimiento de transferencias SEPA ordinarias:

- Si la entidad financiera de la cuenta de destino no tuviera la opción de recibir este tipo de transferencias
- En los casos en los que alguna de las entidades financieras involucradas en la operación no esté disponible en ese momento
- Cuando la cantidad de la operación supere 15.000€



Las transferencias SEPA inmediatas emitidas tienen un límite operativo de 30.000€ acumulado diariamente en emisión de transferencias (SEPA ordinarias más SEPA inmediatas), por lo que no se podrán realizar operaciones por encima del límite en el mismo día.

Desde la App podrás acceder a la sección de “Límite de transferencias” para ampliar o reducir el importe límite. Toda modificación en el límite de transferencias requerirá ser firmada por el cliente.

Las transferencias SEPA inmediatas recibidas tienen un límite operativo por operación de 50.000 €, por lo que no se podrán recibir operaciones por encima de esta cantidad. Si vas a recibir una cantidad superior a este importe contacta con nosotros previamente a través del chat de atención al cliente disponible en la Banca Móvil de Orange Bank.

Todas las transferencias emitidas por el cliente requerirán la firma de la operación.

Transferencias SEPA ordinarias

Cuando una transferencia no pueda realizarse a través del sistema de transferencias inmediatas, se realizará mediante el sistema de transferencias SEPA ordinarias. Si se supera el límite de 15.000€ o si existe una incidencia en el servicio en ese momento, podrás realizarla de forma ordinaria o intentarlo más tarde. Si la entidad de destino de la transferencia no opera con transferencias inmediatas, la transferencia se realizará de forma ordinaria automáticamente, asegúrate, por tanto, antes de realizar la operación. Serán abonadas al beneficiario en el mismo día siempre que sean efectuadas antes de las 13h. (hora peninsular española de lunes a viernes laborales). En caso de que la operación se realice después de las 13h (hora peninsular española) se abonará al beneficiario en el siguiente día hábil.

Las transferencias SEPA ordinarias emitidas tienen un límite operativo de 30.000 € acumulado diariamente en emisión de transferencias (SEPA ordinarias más SEPA inmediatas), por lo que no se podrán realizar operaciones por encima del límite en el mismo día.

Desde la App podrás acceder a la sección de “Límite de transferencias” para ampliar o reducir el importe límite. Toda modificación en el límite de transferencias requerirá ser firmada por el cliente.

Las transferencias SEPA ordinarias recibidas tienen un límite operativo por operación de 50.000 €, por lo que no se podrán recibir operaciones por encima de esta cantidad. Si vas a recibir una cantidad superior a este importe contacta con nosotros previamente a través del chat de atención al cliente disponible en la Banca Móvil de Orange Bank.

Todas las transferencias emitidas por el cliente requerirán la firma de la operación.





Cambio de divisa

Puedes consultarnos de forma gratuita, a través del chat de atención al cliente disponible en la Banca Móvil de Orange Bank, antes o después de haber realizado una operación de pago con tarjeta, el tipo de cambio correspondiente, así como las comisiones por conversión de divisas y la diferencia del tipo de cambio aplicado con el del Banco Central Europeo.

Activar la tarjeta, pago por contactless y límites diarios

La activación de la tarjeta se puede realizar desde la aplicación o realizando una operación introduciendo la tarjeta en el TPV (datáfono) o cajero y tecleando el PIN.

Para activar el contactless necesitas hacer el primer pago introduciendo la tarjeta en el datáfono.

Los pagos contactless de menos de 20€ no necesitarán PIN para ser aceptados, como medida excepcional por el estado de alerta y evitar los contactos lo máximo posible, actualmente el límite ha sido elevado a 50€.

Los siguientes límites diarios preestablecidos al uso de la tarjeta:

Operaciones	2.000 € diarios (ampliable hasta 4.000€)
Disposición de efectivo	600 € diarios (ampliable hasta 1.500€)

Puedes modificar estos límites diarios a través de la Banca Móvil.

Alta en Google Pay, Samsung Pay y Apple Pay

Desde la aplicación de Orange Bank puedes enrolar la tarjeta en los servicios de Google Pay, Samsung Pay y Apple Pay para poder realizar pagos con el dispositivo móvil. Consulta con el fabricante de tu dispositivo si tiene estas características disponibles.

Robo, pérdida o fraude de la tarjeta

En el caso de robo, pérdida o fraude de la tarjeta, puedes congelar o cancelarla desde la propia aplicación. Si no puedes acceder a la aplicación, puedes hacerlo llamando al teléfono 900 90 92 09.

Notificaciones y Avisos

Desde la aplicación puedes configurar que avisos quieres que te enviemos en cada momento. Se pueden desactivar las notificaciones del banco (información relevante, novedades en tus





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

servicios Orange Bank, pagos, movimientos...) pero no se pueden desactivar las notificaciones de seguridad como el cambio de contraseña, cambio de datos sensibles, alertas de sospechas...

Añadir dinero con tarjeta de débito/crédito

Podrás añadir dinero a tu Cuenta Corriente de forma inmediata utilizando el servicio de TPV virtual que ponemos a tu disposición.

El servicio de TPV virtual cumple con la normativa PCI-DSS nivel 1 de tal forma que todos tus datos estarán seguros. No serán tratados con ningún fin que no sea el procesar las operaciones que tú nos digas. Todas las operaciones procesadas requerirán que se firmen con el sistema 3DS, por lo que deberás asegurarte que tu tarjeta tiene este método de autenticación.

El servicio se presta a través de PAYTPV On Line Entidad de Pago S.L.U (Paycomet) (www.paycomet.com).

Deberás tener en cuentas las siguientes condiciones y límites:

- Solo se pueden utilizar tarjetas de débito y crédito emitidas por entidades financieras españolas de marca VISA o Mastercard.
- No es posible utilizar este servicio con tarjetas business, tarjetas prepago, ni tarjetas AMEX.
- No se podrán utilizar tarjetas de débito o crédito que no tengan habilitado el pago con el sistema de seguridad 3DS.
- Se permite añadir un máximo de 900 euros en los últimos 60 días en la Cuenta Corriente.
- En caso de que no podamos procesar el ingreso del dinero en tu Cuenta Corriente Orange Bank por motivos técnicos o legales, procederemos a cancelar la operación. En un plazo máximo de 10 días hábiles recibirás el reembolso de tu dinero en la cuenta de la entidad emisora de la tarjeta empleada.

Una vez realicemos la operación y recibas el ingreso del dinero en tu Cuenta Corriente Orange Bank, no será posible llevar a cabo una devolución de la operación realizada.

Seguridad

Te recomendamos que solo tú tengas registrados tus datos biométricos y que seas el único que conozca tus claves de seguridad. De esta forma evitarás que otra persona realice pagos fraudulentos no autorizados por ti.

Bizum





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

A través del servicio de Banca Móvil de Orange Bank puedes hacer uso del servicio Bizum teniendo en cuenta los siguientes límites de uso:

Importe mínimo por operación	0,50 euros
Importe máximo por operación	1.000 euros
Importe máximo diario por operaciones recibidas	2.000 euros
Número máximo de operaciones recibidas o enviadas por mes	60 operaciones

MAN.OP. V.13.09/21

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 BoE nº 1568

