



# 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 y utilizar la aplicación móvil puedes hacerlo desde dispositivos que lo permitan y tenga instalado uno de los siguientes sistemas operativos:

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

Es necesario que el dispositivo en el que te descargues la aplicación móvil tenga cámara integrada.

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 no está disponible en Benín, Costa de Marfil y Federación de Rusia.

En cualquier caso, si vas a desplazarte fuera de España, te recomendamos que revises los límites de la tarjeta 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 SEPA<sup>1</sup> inmediatas
- Transferencias SEPA<sup>1</sup> ordinarias
- Recibos domiciliados SEPA<sup>1</sup>
- 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 tarjeta
- Cambio del límite diario de cajeros
- Cambio de límite diario en compras
- Aviso de pérdida o robo
- Activación de tarjeta
- Activación y desactivación de los pagos por Contactless
- Activación y desactivación de los pagos online

---

<sup>1</sup> 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.





- Activación y desactivación de los pagos fuera de Europa<sup>2</sup>
- Consulta del número de tarjeta
- Consulta y cambio de PIN
- Consulta de fecha de caducidad
- Congelar la tarjeta
- Solicitud de tarjeta

### Otros Servicios

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

---

<sup>2</sup> 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).



- 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.
- El cliente podrá realizar domiciliaciones de nóminas cuyo propósito de pago esté identificado por el banco ordenante como salario (SALA), recibidas por transferencias SEPA ordinarias o transferencias SEPA inmediatas, 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.
- No se permite la domiciliación de recibos entre empresas SEPA B2B (entre no consumidores).
- No podrán realizarse domiciliaciones de pensiones, prestaciones por desempleo u obligaciones de organismos públicos (como por ejemplo, domiciliar el pago del Impuesto de la Renta de Personas Físicas con la Agencia Tributaria).

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 4.000€ 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 de la cámara de compensación IBERPAY (LTR) o EBA Clearing (RT1).

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 4.000€

Las transferencias SEPA inmediatas recibidas tienen un límite operativo por operación, de acuerdo con lo establecido en la Política de Admisión de Clientes de Orange Bank disponible en todo momento en la página web [orangebank.es](https://orangebank.es). Los límites se conformarán de la siguiente forma:

- Para aquellos clientes que se enmarquen en las necesidades expuestas en los apartados 3 y 4 de la Política de Admisión de Clientes el límite operativo por operación se establece en 15.000€.
- Para el resto de los clientes, el límite operativo por operación se establece en 60.000€.

Si vas a recibir una cantidad igual o superior a este importe contacta con nosotros previamente a través del chat de atención al cliente disponible en la Banca Móvil de Orange Bank.

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.

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

El servicio de transferencias SEPA inmediatas no permite la recepción ni la emisión de transferencias en divisa distinta de Euro; Transferencias intercambiadas por SWIFT; Ordenes de Movimiento de Fondos (OMF) intercambiadas por Banco de España en cuentas Target2; ni transferencias entre entidades del Sistema Nacional de Compensación Electrónica intercambiadas por el subsistema de traspasos (SNCE003).

## 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 4.000€ 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 recibidas tienen un límite operativo por operación, de acuerdo con lo establecido en la Política de Admisión de Clientes de Orange Bank disponible en todo momento en la página web [orangebank.es](https://orangebank.es). Los límites se conformarán de la siguiente forma:

- Para aquellos clientes que se enmarquen en las necesidades expuestas en los apartados 3 y 4 de la Política de Admisión de Clientes el límite operativo por operación se establece en 15.000€.





- Para el resto de los clientes, el límite operativo por operación se establece en 60.000€.

Si vas a recibir una cantidad igual o superior a este importe contacta con nosotros previamente a través del chat de atención al cliente disponible en la Banca Móvil de Orange Bank.

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.

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

El servicio de transferencias SEPA ordinarias no permite la recepción ni la emisión de transferencias en divisa distinta de Euro; Transferencias intercambiadas por SWIFT; Ordenes de Movimiento de Fondos (OMF) intercambiadas por Banco de España en cuentas Target2; ni transferencias entre entidades del Sistema Nacional de Compensación Electrónica intercambiadas por el subsistema de traspasos (SNCE003).

## 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€.

Se establecen con carácter general, los siguientes límites diarios al uso de la tarjeta:

<b>Operaciones</b>	4.000€ diarios (ampliable hasta: 8.000€)
<b>Disposición de efectivo</b>	600€ diarios (ampliable hasta 1.500€)

Puedes modificar las cantidades indicadas en los apartados anteriormente a través de su aplicación de Banca Móvil, siempre que no se superen los límites máximos indicados.

## Robo o pérdida de la tarjeta

En el caso de robo o pérdida 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.

## 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







Orange Bank SA, Sucursal España  
Paseo Club Deportivo N° 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

pagos con el dispositivo móvil. Consulta con el fabricante de tu dispositivo si tiene estas características disponibles.

## Bizum

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

<b>Importe mínimo por operación</b>	0,50 euros
<b>Importe máximo por operación</b>	1.000 euros
<b>Importe máximo diario por operaciones recibidas</b>	2.000 euros
<b>Número máximo de operaciones recibidas o enviadas por mes</b>	60 operaciones
<b>Importe máximo diario por operaciones emitidas</b>	2.000 euros
<b>Importe máximo mensual por operaciones emitidas</b>	5.000 euros

## 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](http://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.

## Cambio de operadora telefónica

Con independencia de que Orange Bank realice revisiones periódicas de la operadora telefónica de los clientes con el objetivo de asignarle la categoría de cliente que corresponda, deberás comunicar a través de la App a Orange Bank el cambio de operadora telefónica, para que el Banco modifique la categoría de cliente y actualice las condiciones aplicables, las cuales aplicarán a partir del mes natural siguiente al que haya realizado dicha comunicación.

## Notificaciones y Avisos

Desde la App puedes configurar qué notificaciones quieres que te enviemos. Se pueden desactivar las notificaciones del banco (información relevante, novedades en tus servicios Orange Bank, pagos, movimientos, comerciales...), excepto las notificaciones de seguridad como por ejemplo





**Orange Bank SA, Sucursal España**  
Paseo Club Deportivo N° 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

el cambio de contraseña, cambio de datos sensibles o alertas de sospechas.

Por prevención del fraude, te recomendamos que gestiones tus notificaciones desde la App y no desde tu propio dispositivo, puesto que si deshabilitas las notificaciones desde tu propio dispositivo no recibirás ninguna y dejarás de recibir las alertas de seguridad. Teniendo habilitadas las notificaciones podrás prevenir el fraude, puesto que sabrás qué operaciones se están realizando con tu tarjeta y deberás notificarnos a Orange Bank si no eres tú quien las está realizando.

## 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.

MAN.OP. V.24 03/23

