

MANUAL OPERATIVO

Tu acceso permanente
a ABANCA,
desde cualquier lugar y
a cualquier hora

Banca Electrónica - Internet

<https://bancaelectronica.abanca.com>



Banca Telefónica

Llamadas nacionales:
902 12 13 14

Llamadas internacionales:
0034 981 179 600



Banca Electrónica en tu móvil

Banca Móvil ABANCA



¿Qué es la Banca Electrónica de ABANCA?

Un servicio donde como cliente de ABANCA, dispones de los sistemas más cómodos y seguros para realizar tus operaciones, ya sea por teléfono, Internet o móvil.

¿Qué horario tiene la Banca Electrónica de ABANCA?

Tanto por Internet como por Banca Móvil, el servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

El horario de atención personal en el servicio telefónico es de lunes a viernes de 8h a 22h, excepto festivos. Fuera de este horario, puedes realizar las operaciones disponibles en el servicio de atención automática.

Qué operaciones se pueden realizar?

// Cuentas y Depósitos

	Internet	Teléfono	Móvil
Contratación de cuentas y depósitos	●	●	
Consulta de saldos y movimientos	●	●	●
Consulta del detalle de cuentas	●	●	●
Trasposos	●	●	●
Transferencias nacionales	●	●	●
Transferencias internacionales	●	●	
Ingresos desde otra entidad	●	●	
Órdenes periódicas	●	●	
Petición de talonarios	●	●	
Envío de remesas de emigrantes	●	●	

// Recibos/Impuestos

	Internet	Teléfono	Móvil
Pago de recibos	●	●	●
Baja de domiciliaciones	●	●	●
Consulta de domiciliaciones	●	●	●
Devolución de recibos	●	●	●
Pago IRPF	●	●	
Oficina Virtual Tributaria	●		
Liquidación borrador IRPF		●	

// Tarjetas

	Internet	Teléfono	Móvil
Solicitud de tarjetas	●	●	
Consulta de movimientos de tarjetas	●	●	●
Cambio modalidad de pago	●	●	●
Cambio del límite de cajeros	●	●	●
Ingreso en tarjetas de crédito	●	●	●
Traspaso de tarjeta a cuenta	●	●	●
Aviso de pérdida o robo	●	●	●
Informes estadísticos de tus gastos	●	●	●
Securización de compras en Internet	●	●	
Activación de renovaciones de tarjetas	●	●	●
Solicitud de PIN por SMS o al domicilio	●	●	●
Financiar compras	●	●	
Solicitud Servicio Cuenta Calderilla	●	●	
Solicitud Dinero Express	●	●	
Crear tarjeta virtual	●		

// Préstamos y Créditos

	Internet	Teléfono	Móvil
Solicitud de préstamos e hipotecas	●	●	
Amortización préstamos	●	●	
Consulta	●	●	●

// Inversiones

	Internet	Teléfono	Móvil
Apertura de contratos	●	●	
Compra-venta de valores	●	●	●
Consulta de órdenes	●	●	
Aportación y reembolso de fondos	●	●	
Contratación de planes de pensiones	●	●	
Aportaciones a planes de pensiones	●	●	
Traspaso de planes de otra entidad	●	●	
Trasposos entre planes	●	●	
Cambio de beneficiarios de un plan	●	●	
Estado cartera de inversiones	●	●	●
Información del Mercado	●	●	
Compra-venta de divisas	●		

// Servicios Móviles

	Internet	Teléfono	Móvil
Instalación de Banca móvil	●	●	
Servicio de alertas a e-mail y móvil	●	●	
Recarga de móviles pre - pago	●	●	●
Hal-Cash (Orden de pago a un móvil)	●	●	●

// Otros Servicios

	Internet	Teléfono	Móvil
Consulta de correspondencia	●		●
Dejar de recibir justificantes en papel	●	●	
Alias de cuentas	●	●	●
Grabación de operaciones favoritas	●		●
Petición de justificante de operación	●		●
Envío SMS/e-mail al beneficiario	●		●

// ¿QUÉ SE NECESITA?

- **Desde Internet**, disponer de un ordenador con conexión a Internet y equipado con un navegador. También es necesario como refuerzo de seguridad disponer de tarjeta de coordenadas/número de usuario y número secreto (PIN) que te entregarán en la Oficina de contratación (o te serán enviados a tu domicilio). El acceso al servicio se realiza por cualquiera de los métodos explicados más adelante en la sección: "¿Cómo acceder?" de Banca electrónica.
- **Por teléfono**, si tu teléfono es digital, el sistema automático de respuesta funcionará con reconocimiento de voz y a través del teclado; en teléfonos

análogos, funcionarás solamente con reconocimiento de voz. Este canal sólo está disponible para usuarios con tarjeta de coordenadas.

- **Desde el móvil**, con la aplicación de Banca móvil de ABANCA, que puedes descargar en tu terminal por cualquiera de los métodos explicados más adelante en la sección "Descarga de la aplicación" de Banca móvil. Consulta en abanca.com la lista de móviles compatibles.

// SEGURIDAD Y CLAVES DE ACCESO

Banca electrónica ABANCA ofrece la máxima seguridad para acceder al servicio, lo que implica que tanto las transacciones como la información del cliente están protegidas. Para ello, a las claves de número de tarjeta/usuario, PIN y coordenadas, se añade un dispositivo adicional de refuerzo de seguridad, el teléfono móvil (o cualquier otro medio que ABANCA estime oportuno).

Los usuarios cuentan, además, con un seguro antifraude que protege al cliente.

La conexión al servicio se realiza en una página segura donde la información se envía y recibe encriptada bajo el protocolo de cifrado SSL.

// ¿QUÉ TARIFAS TIENE EL SERVICIO?

Darse de alta no tiene coste, y a través de Internet y móvil te beneficiarás de unas tarifas preferentes en transferencias y compra-venta de valores. Consúltalas en la sección de tarifas de Banca electrónica o en abanca.com

// AYUDA DIRECTA

Para resolver tus posibles dudas o realizar las consultas que desees, puedes recurrir a estos dos servicios de ayuda:

- **902 12 13 14**: de lunes a viernes de 8h a 22h, excepto festivos.
- Dirección de correo electrónico: bancadistancia@abanca.com

A B C D E F G H I J
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
25 11 12 55 25 58 25 48 78 25
65 55 65 44 65 35 85 95 65 65
95 75 95 45 53 48 33 26 55 25
86 84 86 76 46 58 69 78 88 99
88 98 88 55 85 25 15 98 85 58
66 68 56 86 68 86 62 35 48 96
33 37 33 57 85 33 25 35 57 44
54 74 54 45 57 54 25 35 66 44
45 48 45 87 75 78 55 24 87 85
32 72 38 32 85 21 32 11 25 52

ARJETA Nº

Banca Electrónica

// ¿Cómo acceder?

Accede a cualquiera de las siguientes direcciones:
abanca.com
https://bancaelectronica.abanca.com
 y selecciona tu modalidad de acceso.

Existen dos modalidades de acceso a la Banca electrónica:

- DNI electrónico (DNI-e).
- Número de usuario/tarjeta o alias, combinada con uno de estos tres elementos:
 - Coordinada o código de un solo uso por SMS al móvil.
 - Acceso seguro móvil (acceso de seguridad a través de banca móvil).
 - Clave única por sesión con dispositivo físico "Token".

Acceso a través de DNI electrónico

- 1 Marca la opción DNI electrónico.
 - 2 Introduce tu DNI-e en un lector de tarjetas chip homologado para el DNI-e.
 - 3 Introduce la contraseña de tu DNI-e en la ventana con el icono:
- Consulta en abanca.com los requisitos y pasos a seguir para usar el DNI electrónico.



Acceso mediante número de tarjeta/usuario y SMS

- 1 Marca la opción Número de usuario o tarjeta e introduce los datos de acceso: número de tarjeta/usuario y número secreto (PIN).
- 2 Si tienes refuerzo de seguridad en el acceso, te enviaremos al móvil una segunda clave que deberás introducir en la pantalla.

Acceso a través de número de tarjeta/usuario y Acceso seguro móvil

Para acceder por este método, es necesario tener instalada la aplicación Banca móvil de ABANCA (puedes activarlo llamando al 902 12 13 14)

- 1 Marca la opción Número de usuario o tarjeta e introduce los datos de acceso: número de tarjeta/usuario y número secreto (PIN).
- 2 En el móvil recibirás un código de 8 caracteres que debes teclear en tu ordenador. [Si no recibes el código en tu móvil, inicia la aplicación de Banca móvil ABANCA y en el menú principal selecciona "Acceso seguro móvil". Introduce el código de 8 dígitos que te mostramos en la pantalla de tu ordenador y pulsa "Aceptar". En el móvil se genera un código de 8 caracteres. Tecléalos en tu ordenador y pulsa "Aceptar"]
- 3 En el móvil se genera un código alfanumérico de 8 dígitos. Tecléalos en tu ordenador y pulsa "Aceptar".



Banca Telefónica

La comodidad de llamar desde cualquier lugar del mundo.
Llamadas nacionales: 902 12 13 14
Llamadas internacionales: 0034 981 179 600

// ¿Cómo funciona el servicio?

El servicio automático de Banca telefónica te indicará, mediante un mensaje, que debes identificarte con tu número de tarjeta. Posteriormente te pedirá tu PIN y ya podrás realizar las consultas que desees.

El servicio automático de respuesta puede funcionar por reconocimiento de voz o por identificación del teclado de tu teléfono digital. Las operaciones que están disponibles de forma automática son:

- **Consulta de valores:** Di o pulsa 1
- **Consulta de cuentas:** Di o pulsa 2
- **Consulta de tarjetas:** Di o pulsa 3
- **Órdenes de pago a móvil:** Di o pulsa 4
- **Cambio de PIN o idioma:** Di o pulsa 5
- **Otros servicios:** Di o pulsa 0

Una vez seleccionada la operación, tan sólo tienes que seguir las instrucciones de cada mensaje. Si la operación que deseas realizar no está disponible en el servicio automático, o simplemente **prefieres que te atienda un operador, debes pulsar 0.**

Para mayor seguridad, todas las conversaciones serán grabadas y archivadas, pudiendo solicitar copia a nuestro servicio, o en cualquier Oficina.

// ¿Cómo realizar una operación?

Tras identificarte en el servicio, podrás ordenar las operaciones o realizar las consultas que desees. Algunas operaciones requieren una coordenada de tu tarjeta o cuatro posiciones aleatorias de tu firma de ocho dígitos como autorización de la transacción.

Si operas a través de Banca electrónica - Internet, una vez confirmada la operación, se muestra un mensaje con un número de referencia como confirmación de que la operación ha sido realizada. Te aconsejamos que imprimas esta pantalla para tener un registro de la transacción.

En el caso de Banca móvil, no es necesaria la confirmación mediante coordenada.

// ¿Existe algún límite de importes en la operatoria por Banca electrónica?

En el contrato de Banca electrónica se indica el límite diario por operación, siendo por defecto 30.000,00 euros para todas las operaciones excepto las de traspasos (entre tus cuentas), compra-venta de valores, fondos y planes de pensiones, que permiten un límite total diario de 100.000,00 euros. Si quieres cambiar los límites, debes indicarlo en tu oficina de ABANCA o a través de Banca telefónica.

Los clientes sin refuerzo de seguridad ("Token", SMS, Acceso seguro móvil y otros que ABANCA estime oportuno) tienen limitada la operatoria a nivel de sólo consulta.

// ¿Cuándo se ejecutan las órdenes de valores?

Las órdenes se transmiten en tiempo real, ejecutándose de forma inmediata siempre que así lo permitan los sistemas técnicos y de conexión.

En el caso de inversiones, las órdenes se ejecutan en función del horario de los mercados y la disponibilidad de títulos. En cualquier caso, una orden que se haya recibido tras el cierre de la bolsa, se presentará a la apertura del día siguiente.

Es **MUY IMPORTANTE** que consultes las órdenes para conocer el estado de las mismas. Para ello, debes acceder al menú VALORES y seleccionar en MI CARTERA la opción **CONSULTA DE ÓRDENES**.

Si lo deseas, puedes recibir una alerta por SMS o correo electrónico para conocer el estado de tus órdenes indicándolo en la opción Alertas del menú Servicios Móviles de la Banca electrónica en Internet.

Banca Móvil

// Descarga de la aplicación

Puedes descargar la Banca móvil de ABANCA por cualquiera de estos métodos:

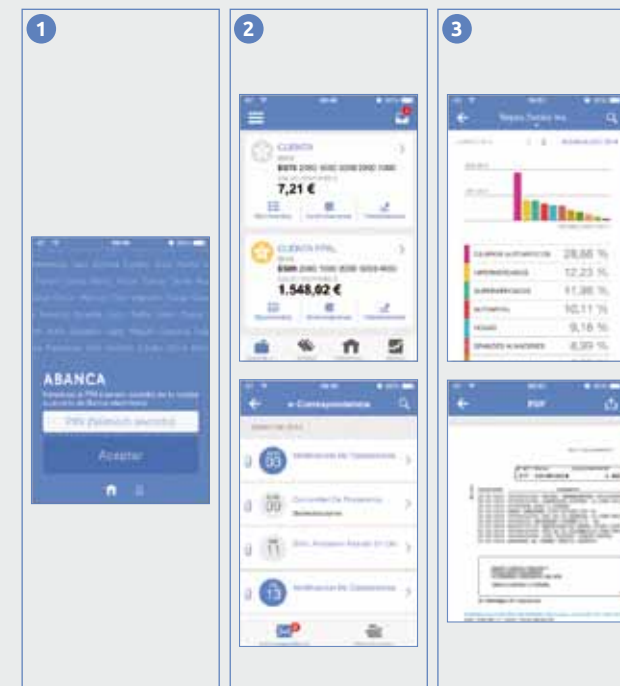
- Desde la tienda de aplicaciones de tu móvil Android, Apple® o BlackBerry® o Windows® Phone 7.
- Desde la opción "Servicios Móviles" de Banca electrónica en Internet.
- Directamente desde el navegador de tu móvil tecleando la dirección abanca.mobi/bancamovil
- Escaneando este código QR.

Consulta la lista de móviles compatibles en la dirección: **abanca.com**



// ¿Cómo funciona el servicio?

- 1 Al iniciar la aplicación Banca móvil ABANCA instalada en tu teléfono, se conectará, debiendo introducir el PIN de tu Tarjeta/usuario. Elige en el menú el tipo de producto sobre el que quieres operar.
- 2 Aparecerán los productos que tengas contratados en cada categoría; selecciona uno de ellos.
- 3 A continuación aparecerán los detalles de ese producto. Desde esa pantalla podrás realizar operaciones o consultas sobre el mismo, pulsando en la tecla Menú.



// ¿Qué coste tiene el servicio?

El alta y la descarga de la aplicación Banca móvil ABANCA son gratuitas. El coste de conexión depende de tu operadora de telefonía móvil. Consulta las tarifas de datos en la web de la misma. Si accedes con frecuencia a Internet desde el móvil, puede que te resulte más ventajoso contratar un bono o tarifa plana para usar estos servicios.