

# MANUAL OPERATIVO



BANCA INTELIGENTE

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

EVO

evobanco.com

http://www.evobanco.com

Banca Electrónica - Internet

https://bancaelectronica.evobanco.com

## BANCA TELEFÓNICA

Llamadas nacionales:

910 900 900

Llamadas internacionales:

0034 981 900 951

## BANCA MÓVIL EVO

Tu Banco en tu mano, opera con tu Smartphone.



### → ¿QUÉ ES LA BANCA A DISTANCIA EVO?

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

### → ¿QUÉ HORARIO TIENE LA BANCA A DISTANCIA EVO?

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 8:00 a 22:00.

### → ¿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	●		●
Órdenes periódicas	●		

#### → Recibos/Impuestos

	Internet	Teléfono	Móvil
Pago de recibos	●		●
Alta y baja de domiciliaciones	●		
Consulta de domiciliaciones	●		●
DEVOLución de recibos	●		
Pago IRPF	●		
Oficina Virtual Tributaria	●		

#### → Tarjetas

	Internet	Teléfono	Móvil
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	●		●
Fraccionar compras con tarjetas de crédito (Servicio EVO compra en cuotas)			●
Dinero Express y Movimientos Aplazados	●		

#### → Préstamos y Créditos

	Internet	Teléfono	Móvil
Solicitud de préstamos	●	●	
Consulta	●		●

#### → Inversiones

	Internet	Teléfono	Móvil
Compra-venta de valores	●		
Consulta de órdenes	●		●
Aportación y reembolso de fondos	●		
Estado cartera de inversiones	●		●
Información del Mercado	●		

#### → 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	●		●
Incremento de límites operativos en Banca a Distancia		●	
Alias de cuentas	●		●
Grabación de operaciones favoritas	●		●
Petición de justificante de operación	●		●
Envío SMS/e-mail al beneficiario	●		●
Cambio de teléfono móvil		●	

### ¿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 un Usuario y contraseña que EVO te facilitará en el momento de la contratación. El acceso al servicio se realiza por cualquiera de los métodos explicados más adelante en la sección: "¿Cómo acceder?" de Banca Electrónica.
- **Desde el móvil**, con la aplicación de Banca Móvil EVO, 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 evobanco.com si tu móvil es compatible.
- **Por teléfono**, si tu teléfono es digital, el sistema automático de respuesta funcionará con reconocimiento de voz y a través del teclado; en teléfonos analógicos, funcionará solamente con reconocimiento de voz.

### → SEGURIDAD Y CLAVES DE ACCESO

Banca Electrónica EVO ofrece la máxima seguridad para acceder al servicio, lo que implica que tanto las transacciones como la información del cliente están protegidas. Para ello, al nombre de usuario, contraseña, y clave de un solo uso, se añade un procedimiento adicional de refuerzo de seguridad, en el teléfono móvil (o cualquier otro medio que EVO 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 SSL (cifrado 256 bits).

### → ¿QUÉ TARIFAS TIENE EL SERVICIO?

Darse de alta no tiene coste, y a través de Internet y el 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 evobanco.com

### → AYUDA DIRECTA

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

- **910 900 900**: de lunes a viernes, de 8:00 a 22:00

EVO

910 900 900  
evobanco.com

## BANCA MÓVIL

### → Qué necesitas

- **Descargar la aplicación Banca Móvil EVO.**

Puedes hacerlo en cualquiera de los markets:

App Store <https://itunes.apple.com/es/app/evo-banco-m%C3%B3vil/id542752481?mt=8>

Google Play <https://play.google.com/store/apps/details?id=es.evobanco.bancamovil>

- **Asociar la aplicación a tu terminal:** para ello deberás iniciar la aplicación en el terminal en el que la has descargado.
- **La primera vez que accedas** te pediremos tu usuario (NIF/NIE) y la contraseña provisional que te enviaremos a tu teléfono móvil. Inmediatamente después del primer acceso, te pediremos que cambies la contraseña por la que tú quieras (de 6 posiciones numéricas). Te llegará un código por SMS para asegurarnos de que eres tú quien realiza esta operación. A continuación, te enviaremos un SMS para confirmar tu nueva contraseña. Ahora, para vincular tu terminal con tu Banca Móvil sólo tendrás que introducir tu usuario (NIF/NIE), tu nueva contraseña y , por seguridad, un código que te enviaremos por SMS.
- **En accesos posteriores** únicamente necesitarás la contraseña que has elegido.

### → Coste del servicio

El alta y la descarga de la aplicación Banca Móvil EVO son gratuitas.

El coste de conexión depende de tu operadora de telefonía móvil.

Consulta las tarifas de datos en la web de la misma.

## BANCA ELECTRÓNICA

### → Accesos a tu banca electrónica

Puedes acceder a través de las direcciones:

[evobanco.com](http://evobanco.com)

<https://bancaelectronica.evobanco.com>

y selecciona tu modalidad de acceso.

### → Primer acceso

Solo necesitas tu usuario (NIF/NIE) y una contraseña provisional que te enviaremos al formalizar tu contrato en Banca a Distancia. Inmediatamente después del primer acceso, te pediremos que cambies la contraseña por la que tú quieras (de 6 posiciones numéricas).

### → Regeneración de contraseña

Puedes regenerarla en [evobanco.com](http://evobanco.com) o en nuestras oficinas. Si te decides por nuestra Web, ten a mano tu móvil, ya que te enviaremos una clave de seguridad para confirmar la operación.

### → Cambio de contraseña

Podrás hacerlo en nuestras oficinas o en la pestaña “mi perfil” de tu Banca electrónica.

## BANCA TELEFÓNICA

### → Contacta con nosotros

**910 900 900** Llamadas nacionales

**0034 981 900 951** Llamadas internacionales:

### → Identificate

Si eres Cliente te pediremos que introduzcas tu usuario y contraseña. Una vez que estés identificado podrás realizar tus operaciones o consultas con nuestros agentes.

- Si no eres Cliente nuestros agentes atenderán tus consultas y te darán soporte en tu proceso de contratación.
- Para mayor seguridad, todas las conversaciones serán grabadas y archivadas, pudiendo solicitar copia a nuestro servicio, o en cualquier Oficina.

## OPERATIVA COMÚN A TODAS LAS MODALIDADES DE BANCA A DISTANCIA

### → Operar en Banca a Distancia

- Una vez que te identifiques en el servicio, podrás ordenar las operaciones o realizar las consultas que desees.
- Recuerda tener cerca tu teléfono móvil, ya que para confirmar algunas operaciones se solicitará que introduzcas una clave de seguridad que enviaremos al número de móvil que nos has facilitado.
- 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.

### → Límites en los importes de las operaciones de Banca a Distancia

En el contrato de Banca Electrónica se indica el límite diario por operación, siendo por defecto 15.000,00 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 EVO o a través de Banca Telefónica.

### → Ejecución de órdenes de valores

- **Cuándo se ejecutan:** 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.
- **Dónde puedes consultarlas.** Desde el menú “Inversiones” de tu Banca Móvil, o si lo prefieres, desde el menú “Valores y Fondos” de tu Banca Electrónica podrás conocer los saldos y movimientos de tus inversiones. Además, las podrás gestionar y controlar desde el Portal de Inversiones de tu Banca Electrónica.

# EVO

**910 900 900**  
**evobanco.com**

**HORARIO DE CAJA DE 9:00 A 11:0H.**

(siempre que se permita el ingreso por cajeros o similar)