Publicado: Lunes, 13 Julio 2020 14:00
Visto: 9978

CARACTERIZACIÓN

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE CUBA S.A

Misión Empresarial

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes y la sociedad en general, con servicios de telecomunicaciones que tributan al incremento de la calidad de vida de los cubanos, con una alta responsabilidad social en función de la informatización y el desarrollo del país.

Visión Empresarial

Somos una empresa en constante crecimiento e innovación, y orientada a satisfacer las expectativas de nuestros clientes. Logramos que nuestra sociedad esté más y mejor conectada con soluciones del mundo digital, tributando al incremento de la calidad de vida de los cubanos. Sustentamos nuestro trabajo en la profesionalidad, integridad moral, sentido de pertenencia y cultura de servicio que nos distingue.

Identidad Visual de la Empresa

Acrónimo: ETECSA

Logotipo: Existen tres versiones básicas del logotipo para ser aplicadas en función del formato que se utilice: horizontal, piramidal y circular; el empleo de cada una de ellas y sus aplicaciones están debidamente estandarizadas. La versión más generalizada en la documentación de la Empresa es la horizontal.

Objeto Social

Prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, mediante la proyección, operación, instalación, explotación, comercialización y mantenimiento de redes públicas de telecomunicaciones en todo el territorio de la República de Cuba.

Phoca PDF

Estos son:

- Servicio telefónico básico, nacional e internacional
- Servicio de conducción de señales, nacional e internacional
- Servicio de transmisión de datos, nacional e internacional
- Servicio de telex, nacional e internacional
- Servicio celular de telecomunicaciones móviles terrestres
- Servicio de telefonía virtual
- Servicio de cabinas y estaciones telefónicas públicas
- Servicio de acceso a Internet
- Servicio de telecomunicaciones de valor agregado
- Servicio de radiocomunicación móvil troncalizado
- Servicio de provisión de aplicaciones en entorno Internet

Reseña histórica y situación actual de ETECSA

La situación del servicio telefónico a inicio de los 90s era muy desfavorable. Problemas organizativos y de financiamiento ocasionaron un serio perjuicio a la telefonía, que no estaba a la altura de las exigencias del país para su desarrollo. Es por ello que se decide la formación de una empresa que integrara todas las actividades de telecomunicaciones, frenara el deterioro e impulsara este sector.

En 1993 se autoriza la constitución de ETECSA y en 1994 se le otorga la concesión administrativa para la prestación y comercialización de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Antes de la creación de ETECSA existían 14 Empresas Integrales de Comunicaciones que abarcaban las especialidades de telefonía, radio, correos y prensa, además de otras empresas nacionales especializadas. En esta categoría estaban las empresas de Proyectos, Construcción y Montaje, Cable Coaxial, EMTELCUBA y Larga Distancia.

A partir de la fusión de una parte de las empresas integrales provinciales de comunicaciones y de las especializadas, comienza el funcionamiento de ETECSA; en un proceso que se extendió desde inicios de 1994 hasta febrero de 1995, siendo este el año de comienzo de la operación de ETECSA. En el mes de febrero del propio año se realiza la contratación de todos sus trabajadores. Desde ese momento, la Empresa ha atravesado distintos períodos de cambios tecnológicos, de estructura, de sistemas gerenciales, de orientación estratégica, de desarrollo de nuevos servicios, etc.

El 16 de diciembre del 2003, mediante el Acuerdo 4996 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros y el Decreto 275, se amplía la Concesión de ETECSA como operador unificado de telecomunicaciones, a través de la fusión de Cubacel y C_COM en ETECSA, con el "propósito fundamental de integrar en una sola empresa mixta todas las actividades relacionadas con la telefonía fija y celular, así como de otros servicios de telecomunicaciones, para asegurar el proceso de investigación, inversión, producción, prestación de servicios y su comercialización

Phoca PDF

en Cuba y en el exterior, incluyendo la compra en el mercado externo de la asistencia técnica e insumos para la producción y servicios, así como otras actividades que garanticen el normal funcionamiento del sistema y aportar a la economía nacional divisas libremente convertibles".

En Cuba las telecomunicaciones están presentes prácticamente en todas las actividades que materializan el progreso, y hacen de ellas un elemento que permite apreciar, de manera reveladora, su impacto en la economía y el desarrollo social. Esta realidad cobra especial significación al cumplirse en este año 2019, el 60 aniversario de la Revolución.

A partir del primero de enero de 1959, se abre una nueva y decisiva etapa en los servicios de telecomunicaciones en nuestro país, que ha permitido, pese al cruel bloqueo económico, financiero y comercial impuesto por varias administraciones estadounidenses, extenderlo a toda la geografía cubana, modernizar y ampliar el sistema de telecomunicaciones, incrementar la densidad telefónica, el alcance de las señales de radio y televisión en el interior del país, especialmente en las zonas rurales, y las comunicaciones internacionales vía satélite por medio de la estación terrena Caribe.

Hasta casi mediados de la década de 1980, los escasos recursos disponibles se emplearon en la creación de la infraestructura de comunicaciones de larga distancia nacional que permitiera evacuar el creciente tráfico telefónico generado por el crecimiento y desarrollo de las emergentes ramas de la economía del país y de los territorios.

Este ingente esfuerzo realizado a lo largo y ancho de nuestra isla, logró reducir la brecha de la tenencia de teléfonos y de acceso al servicio telefónico entre la capital y el resto del país, donde en estos años, el peso relativo de las líneas telefónicas instaladas pasó del 27% al 50% en el interior del país.

Con el derrumbe del campo socialista y la desaparición de la Unión Soviética, todos los planes de desarrollo de la telefonía en el marco del CAME (Consejo de Ayuda Mutua Económica) se paralizaron, y obligaron al Ministerio de Comunicaciones a tomar medidas para mantener el sistema bajo condiciones extremadamente complejas y de período especial.

Así, se creó la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, ETECSA, en 1994, con un modelo de negocios sustentado en los servicios de voz, que en una primera etapa se dedicó a detener el deterioro en la telefonía del país y posteriormente a la modernización y ampliación de todos los sistemas y servicios de telecomunicaciones.

La renovación e instalación de varios sistemas tecnológicos entre 1997 y 2004: Red Nacional de Transmisión de Microondas, cable de fibra óptica nacional, Red Nacional de Transmisión de Datos, centrales telefónicas, red nacional de transmisores de radio y televisión, así como la aplicación de una nueva política de atención a los clientes, sentaron las bases para el crecimiento de los servicios de telecomunicaciones.

Cubacel, primera empresa mixta con capital extranjero en la rama de las comunicaciones. Foto: Marcia Ríos/ Tribuna.

Por su parte, la telefonía celular en Cuba cumplió 27 años. Cubacel, primera empresa mixta

Phoca PDF

con capital extranjero en la rama de las comunicaciones, comenzó sus operaciones el 11 de diciembre de 1991. El líder histórico de la Revolución, Fidel Castro Ruz, participó en el acto de firma del otorgamiento de la Concesión Administrativa.

Las empresas de telefonía celular CCom y Cubacel se fusionaron con ETECSA en el 2003, creando un operador unificado con una nueva concesión y un nuevo plan de desarrollo de telefonía fija, celular y datos. La comercialización de este servicio a personas naturales se inició el 14 de abril del 2008. Hoy más de 5,4 millones de cubanos acceden al servicio celular y la tendencia en este sentido es creciente.

Cuba se conectó a Internet de manera dedicada a través de la compañía estadounidense SPRINT CORP, por un canal satelital a 64 kbit el 22 de agosto de 1996. Con el propósito de mejorar la calidad e incrementar las comunicaciones de Cuba con el mundo, en el 2013 se puso en funcionamiento el sistema de cable submarino Alba-1.

El inicio del acceso a Internet desde puntos de acceso colectivo se produjo el 4 de junio de 2013 y las primeras zonas wifi se pusieron en servicio dos años después.

Al cierre de septiembre de 2018 existían 666 salas de navegación en todos los municipios del país, distribuidas entre hoteles y entidades extrahoteleras, ETECSA, Joven Club, Correos de Cuba, Servicios Médicos Cubanos, ECASA y CITMATEL; 752 sitios públicos Wifi de ETECSA y 372 áreas Wifi de otras entidades, para un total de 1790 áreas de navegación.

La prueba piloto para el servicio Nauta Hogar, que permite la conexión a Internet desde las casas, se realizó en los Consejos Populares Catedral y Plaza Vieja del municipio Habana Vieja en diciembre de 2017. Posteriormente se extendió al resto de los municipios del país.

A lo largo de estos años ETECSA ha ganado en eficiencia y compromiso con sus usuarios. Sus prestaciones se han diversificado y se ha elevado la calidad en el cumplimiento de los parámetros tecnológicos. Se ha incrementado la cantidad de líneas instaladas y en servicio, el índice de digitalización, la incidencia de la Empresa en los programas sociales, entre otros logros. También sus recursos humanos se han desarrollado a partir de una mejor organización del trabajo, de una mejor gestión del capital humano y de las múltiples acciones de capacitación que se llevan a cabo.

En el año 2019, ETECSA conmemoró el 25 aniversario de su fundación y no hay dudas de que, la transformación estructural de la economía cubana y el avance de la informatización de la sociedad, impone la necesidad de desarrollar y sostener la infraestructura de las telecomunicaciones para lograr, el acceso universal y el uso productivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), la participación de la población en la gestión del gobierno y de los actores económicos, un alto nivel de cultura y calidad de vida, así como el fortalecimiento de la seguridad y soberanía tecnológica.

Estrategia de Comunicación Institucional

La Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A considera la comunicación a sus clientes como una de las acciones fundamentales de su accionar.

Phoca PDF

Entre sus líneas de trabajo anuales incluye la elaboración de Planes de Comunicación con vistas a la divulgación de los servicios, productos y promociones asociados a estos que se ponen en vigor de manera sistemática así como otros que tienen como objetivo dar a conocer toda la labor que desde el punto de vista institucional lleva a cabo la entidad en apoyo a los programas de desarrollo de las telecomunicaciones en el país con un matiz especial en estos momentos por el rol protagónico que posee la misma como soporte principal del proyecto de informatización de la sociedad cubana.

Se definen acciones de comunicación en este sentido, a ejecutar a través de los diferentes canales formales definidos por la entidad evaluando, además, el momento oportuno para su publicación realizando, igualmente, el monitoreo sistemático del impacto de estas acciones en los diferentes públicos.

Desarrolla el sistema de promoción de los servicios y productos que se ofrecen de forma coordinada con el área de Comunicación Institucional y teniendo en cuenta las estrategias y lineamientos empresariales.

Coordina y supervisa los programas y proyectos para la promoción de sus ofertas. Proyecta las formas de promoción de los servicios y productos. Define el material de anuncio y lidera los programas de promoción de productos y servicios. Interactúa con los medios de comunicación masiva de manera planificada y sostenida para la promoción de sus productos y servicios.

Garantiza la comunicación comercial requerida por las áreas de atención al usuario en lo relativo a su atención (protección al consumidor, contratación, cambios de tarifas, horarios, puntos de contacto, cambios de numeraciones, etc) así como a la comercialización, las promociones e introducción de los nuevos productos y servicios. Implementa el marcaje institucional de las instalaciones de su red comercial, consolidando la identidad corporativa. Propone la política de marcas comerciales de sus productos y servicios.

Elabora los planes de acción para la promoción/publicidad de productos y servicios según los objetivos planteados en el Plan de Mercadotecnia Operativo. Diseña también la publicidad requerida relacionada con sus servicios y productos, en formato de displays, catálogos, sueltos, entre otros soportes visuales.

Tramites y Servicios de Etecsa

Dotados de personal calificado, alta tecnología y experiencia en el trato, los Centros de Atención Telefónica de ETECSA son una vía idónea para la comunicación eficaz, confiable, eficiente y personalizada con los usuarios internos y externos. Para ello se auxilian de soportes informáticos rápidos que incrementan la productividad, además de optimizar los recursos tecnológicos y humanos en función de los procesos de expansión y modernización.

Servicios que prestan los Centros de Atención Telefónica

1. 112: Gestión comercial

Phoca PDF

2. 113: Información de abonados
3. 114: Reparaciones
4. 118: Información comercial y protección al consumidor
5. 140: Intermediación para sordos e hipoacúsicos
6. 164: Asistencia en línea a la tarjeta telefónica ***propia***
7. (53) 5264 2244: Asistencia a la Telefonía Fija Alternativa (TFA)
8. (53) 5264 2266: Centro de Atención a clientes de telefonía móvil
9. 80043434 Opción 1 : Asistencia técnica para servicios de acceso a Internet
10. 80043434 Opción 2: Asistencia técnica para servicios de transmisión de datos
11. 00: Servicio de Operadora Nacional

Servicios y trámites que puede solicitar a través del 112

Servicios suplementarios

1. Despertador automático
2. Candado electrónico
3. Llamada en espera
4. Conferencia tripartita
5. Línea directa
6. Línea directa temporal
7. Rellamada en ocupado
8. Transferencia automática de llamada
9. Transferencia en no contesta
10. Transferencia en ocupado
11. Hora exacta (no se va a promocionar en la Web)
12. Abonado ausente (no se va a promocionar en la Web

Trámites comerciales

1. Activación y desactivación de servicios suplementarios
2. Altas de extensiones
3. Bajas de extensiones
4. Cambio de número
5. Cambio de lugar
6. Cambio de equipo terminal
7. Cambio de montaje
8. Cambio de profesión
9. Desconexión especial o conexión
10. Reconexión
11. Condición de PRIVADO en el Directorio Telefónico
12. Condición de NO PRIVADO en el Directorio Telefónico

113: Información de abonados
Llamando al **113** usted puede obtener información de los números telefónicos que no sean

Phoca PDF

privados y los códigos de teleselección de las localidades. Para abreviar su llamada y facilitar el trabajo de las ejecutivas, en su solicitud debe especificar el nombre de la entidad o persona, así como la localidad y provincia a la que pertenece el número telefónico solicitado.

Es un servicio diario que se tarifa como una llamada local y está disponible las 24 horas.
Le recordamos que el Directorio Telefónico es una buena herramienta para buscar los números telefónicos que usted necesita.

114: Reparaciones
En el número **114** usted puede reportar las interrupciones en las líneas telefónicas residenciales, estatales, comerciales y públicas. También puede obtener información acerca del estado de atención a los reclamos y de las causas que provocan desconexión o afectación de los servicios.
Es un servicio gratuito que está disponible todos los días, las 24 horas en La Habana y en horario laborable en el resto del país.
Si así lo desea, puede concertar una cita de lunes a sábado, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

118: Información comercial y atención a quejas y reclamos
A través del número **118** se ofrece información comercial acerca de los productos y servicios de telecomunicaciones y sus tarifas; pueden reportarse daños detectados en las líneas telefónicas públicas, en los equipamientos y en las redes de cables. También es la vía para la recepción y tramitación de quejas, insatisfacciones y cualquier opinión o sugerencia de la población sobre los servicios que oferta ETECSA.

Es un servicio diario y gratuito que está disponible las 24 horas.

140: Intermediación para sordos e hipoacúsicos
Llamando al **140** se contacta con el Centro de Intermediación para sordos e hipoacúsicos que permite auxiliar y establecer la comunicación a distancia entre los usuarios con discapacidades vocales-auditivas (que utilizan los dispositivos telefónicos para sordos) y las personas sin esta discapacidad.

Es un servicio diario y gratuito que está disponible las 24 horas.

Colaboramos por un mundo sin diferencias.

164: Asistencia en línea
Mediante el número **164** los usuarios de la tarjeta telefónica de código personal **propia** pueden obtener información sobre el estado de sus tarjetas, consultar las transacciones efectuadas y los reportes de fallas del sistema.

Es un servicio diario y gratuito que está disponible las 24 horas.

5-264 2244: Asistencia a la Telefonía Fija Alternativa (TFA)
Por el número **5264 2244** se brinda asistencia a los usuarios de TFA, se ofrece información sobre la utilización del equipo y el estado del crédito, así como la atención a quejas o

Phoca PDF

reclamaciones del servicio.

Es un servicio diario y gratuito que está disponible de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

¿Cómo llamar a este número?
- Desde un teléfono móvil marque directo.
- Desde un teléfono fijo en La Habana debe anteponer un 0 al número.
- Desde un teléfono fijo del resto del país debe anteponer un 01 al número.

5 264 22 66. Atención a usuarios de la Telefonía Móvil
A través del número **5264 2266** se brinda asistencia a los clientes de telefonía móvil, con información sobre los servicios y productos, tarifas y precios, el estado del crédito, entre otros.

Es un servicio gratuito que está disponible todos los días, las 24 horas.

¿Cómo llamar a este número?
- Desde un teléfono móvil marque directo.
- Desde un teléfono fijo en La Habana debe anteponer un 0 al número.
- Desde un teléfono fijo del resto del país debe anteponer un 01 al número.

80043434 Opción 1 Asistencia técnica para servicios de acceso a Internet
Ante interrupciones o dificultades con el servicio de acceso a Internet, puede contactar a los especialistas técnicos, a través del teléfono (53 7) 834 7330 para que en tiempo real revisen su conexión. También puede contactarlos por el correo electrónico asistencia@enet.cu

Es un servicio diario que está disponible las 24 horas.

80043434 Opción 2 Asistencia técnica para servicios de transmisión de datos
Ante interrupciones o dificultades con los servicios de transmisión de datos y conectividad, puede contactar a los especialistas técnicos, a través del teléfono (53 7) 834 3434, o por el correo electrónico asistencia@enet.cu

Es un servicio diario que está disponible las 24 horas.

00: Servicio de Operadora Nacional

El servicio de Operadora Nacional se ofrece todos los días, durante las 24 horas, a los usuarios de localidades que no tienen el servicio de teleselección o que desean solicitar una llamada específica. El **00** es el servicio de Larga Distancia Nacional mediante el cual los usuarios pueden solicitar llamadas de teléfono a teléfono, de persona a persona, comunicaciones de cita, llamadas de mensajero y de cobro revertido.

Contacto (vía e-mail de ETECSA): atencion.usuarios@etecsa.cu

Phoca PDF

TRANSFERMÓVIL

Comodidad y seguridad en tus pagos. Aplicación que ETECSA pone a disposición de la población para facilitar el pago de servicios, compras en línea, consultas y trámites bancarios así como la gestión de varios servicios de telecomunicaciones.

¿Qué es Transfermóvil?

- Una Aplicación desarrollada por ETECSA para la Banca Electrónica que permite hacer uso de servicios bancarios, pagar servicios públicos y gestionar servicios de telecomunicaciones desde el celular.

¿Qué necesitas para tener y operar con el Transfermóvil?

- Un celular con sistema operativo Android a partir de la versión 4.4, para operarlo a través de la aplicación Transfermóvil.
- En los demás teléfonos celulares que no tienen sistema operativo Android, a través de los códigos USSD.
- Ser propietario de cuentas bancarias asociadas a tarjetas magnéticas.
- Una Tarjeta matriz del Banco al que perteneces, que se asocian a sus tarjetas magnéticas:

- Multibanca (BANDEC)
- Telebanca (Metropolitano)
- Matricial (BPA)

¿Cómo adquiero la Tarjeta Matriz:

- Para adquirir la Tarjeta Matriz usted debe dirigirse a la sucursal del banco al cual pertenece, en la que se encuentran sus cuentas bancarias asociadas a tarjetas magnéticas.

¿Qué puedo hacer a través de Transfermóvil?

- Puede hacer uso de servicios bancarios, pagar servicios públicos, y gestionar servicios

Phoca PDF

de telecomunicaciones desde su móvil.

Servicios bancarios:

- Consultas de Saldo de las tarjetas magnéticas.
- Transferencias de efectivo entre cuentas del mismo banco o de diferentes bancos.
- Cambio de límites de las tarjetas magnéticas.
- Revisión de las últimas operaciones de las tarjetas magnéticas.

Servicios públicos

- Consultas de facturas y pago de Electricidad, Teléfono, Agua y del Gas, estos 2 últimos servicios, son válidos solo para Banco Metropolitano (La Habana).
- Pago de impuestos de la ONAT.

Servicios telecomunicaciones

- Consulta y pago de telefonía fija.
- Consultas de saldo de móvil.
- Recarga de Saldo del Móvil con 5 cuc o mas (con cupón y con el saldo de la tarjeta magnética)
- Microrecargas de saldo del móvil entre 1 y 4.99 cuc (con el saldo de la tarjeta magnética).
- Transferencias de saldo de móvil.
- Gestión de planes de Datos, Voz y SMS.
- Recarga de cuentas permanentes Nauta. (ETECSA)

¿Dónde puedo obtener la aplicación?

- Transfermóvil puede descargarse activando los datos móviles y accediendo a la página www.etecsa.cu o en www.apklis.cu (para los teléfonos con sistema operativo Android)

- Para los demás teléfonos que no tienen sistema operativo Android, se opera a través de los códigos USSD.

¿Al activar los datos móviles y descargar la aplicación esta acción me genera consumo de datos?

- Si descarga la aplicación a través de www.etecsa.cu esta acción no le generará consumo de datos. Si la descarga a través de www.apklis.cu entonces si le consumirá contra su paquete de datos.

¿El uso de la aplicación me consume datos?

- El uso de la aplicación no genera consumo de datos y no requiere de activar los datos móviles para hacer uso de ella, ya que funciona a través de los códigos USSD.

Phoca PDF

¿El uso de Transfermóvil por sus diferentes módulos me originan gastos de mi saldo móvil?

- El uso de Transfermóvil no genera gastos de su saldo.

¿Cuántas tarjetas magnéticas puedo asociar con esta aplicación?

- Usted puede asociar todas sus tarjetas magnéticas.

¿Puedo asociar en la aplicación tarjetas magnéticas de un familiar?

- No. Con Transfermóvil solo puede asociar a la aplicación tarjetas magnéticas de las que usted es propietario.

Desde la aplicación, ¿puedo realizar pagos de terceras personas o solo puedo pagar las facturas de los servicios que están a mi nombre?

- Sí, desde la aplicación, usted puede realizar pagos propios y de terceras personas.

¿Cada vez que vaya a realizar una operación debo autenticarme?

- No. Una vez que usted se autentique tiene hasta media hora para realizar cualquier operación. Una vez transcurrido este tiempo deberá autenticarse nuevamente.

Nota Importante: Antes de autenticarse, se debe de Registrarse, esto varia en dependencia del banco al que pertenezca. Recibirá un SMS un SMS de texto que dirá:

(Banco al que pertenece) La operación de registro fue completada….

¿Cómo me autentico?

- Una vez instalada la aplicación, a través del propio móvil, debe seleccionar el Banco al que usted pertenece, una vez seleccionado, buscar la opción autenticarse.
- Usted recibirá un primer SMS de texto por código USSD que dirá:
- Su solicitud está siendo procesada
- Usted recibirá un segundo SMS de texto por código USSD que dirá:
- Usted se ha autenticado en la plataforma de pagos móviles, en el Banco… (al que usted pertenece). Puede comenzar a utilizar nuestros servicios de pago a través del móvil.

¿Cuántas consultas de saldo actual de las tarjetas magnéticas puedo realizar?

- Usted puede realizar hasta cuatro consultas de saldo o de servicios en 24 horas.

¿Existe algún límite en la cantidad de operaciones que puedo realizar con Transfermóvil en el plazo de 24 horas?

- La única operación cuyo uso se encuentra limitado desde la aplicación es la consulta de

Phoca PDF

saldo o de servicios de la tarjeta magnética.

¿Si ya soy usuario de Transfermóvil, y se realiza una nueva versión de la aplicación, debo desinstalar la aplicación para actualizar la nueva?

- No debe desinstalarla. Si ya eres usuario de Transfermóvil, activa los datos móviles, ve a configuración y actualiza con la nueva versión. Es un proceso totalmente gratis.

¿Si ya soy usuario de Transfermóvil, y se realiza una nueva versión de la aplicación, debo necesariamente actualizarla?

- Si usted es usuario de Transfermóvil, y tiene instalada una versión de la aplicación, anterior a la versión lanzada en noviembre de 2018, debe actualizar la aplicación puesto que su versión está pronta a caducar.
- Si usted es usuario de Transfermóvil, y tiene instalada la versión de la aplicación lanzada en noviembre de 2018, no tiene necesariamente que actualizar la aplicación. No obstante, para un mayor disfrute de la experiencia con Transfermóvil, actualice la versión y disfrute de las nuevas prestaciones.

¿A dónde debo dirigirme si olvido mi código de autentificación (PIN de la Tarjeta de Telebanca)?

- Si usted olvida su código de autenticación (PIN de la Tarjeta de Telebanca) debe dirigirse a la sucursal del banco al cual pertenece, en la que se encuentran sus cuentas bancarias asociadas a tarjetas magnéticas.

¿Todos los Bancos ofrecen las mismas prestaciones a través de la aplicación Transfermóvil?

- No. Los Bancos comparten la mayoría de las prestaciones, pero existen algunos servicios diferenciados, según el banco al que pertenezca.

¿Cómo registro mis datos bancarios en la aplicación?

- Para registrar los datos bancarios usted puede hacerlo a través de dos vías:

1 – Con el especialista destinado a este fin en el Banco al cual usted pertenece.

2 – De una manera auto gestionada.

¿En qué consiste el servicio de Microrecargas en Transfermóvil?

- Consiste en recargar líneas celulares por un monto entre 1 CUC y 4.99 CUC con la característica que se puede realizar las veces que se desee y en todos los casos no se mueve el ciclo de vida.

Si ya soy usuario de Transfermóvil y adquiero un nuevo celular, al instalar la aplicación

Phoca PDF

en este equipo móvil, ¿tengo que volver a registrar mis datos bancarios?

- No. Si usted es usuario de Transfermóvil y adquiere un nuevo celular, al instalar la aplicación en este equipo móvil, no tiene que volver a registrar sus datos bancarios.

En caso de dudas o de reclamación por el uso del servicio Transfermóvil, ¿a dónde me puedo dirigir?

- En caso de que se le presente al cliente alguna situación con el pago de alguno de los servicios debe dirigirse al proveedor del mismo. En caso de dudas o reclamaciones, el cliente también puede llamar a los siguientes números de asistencia al usuario:

Clientes de Banco Metropolitano - 78660606

Clientes de BANDEC – 80201996 (Este es otro canal de pago de BANDEC, por donde se pueden realizar todas las operaciones antes mencionadas en el Transfermóvil). Con un costo preferencial de la llamada de 0.15 centavos el minuto.

Clientes de BPA – 80200272

Además, puede encontrar información en los siguientes sitios web:

Página web de Banco Central de Cuba: www.bc.gob.cu

Página web de BANDEC: http://portal.bandec.cu/

Página web de Banco Metropolitano: http://www.banco-metropolitano.com.cu/

Página web de BPA: http://www.bpa.cu/

Página web de ETECSA: www.etecsa.cu

NUEVA VERSIÓN DE TRANSFERMÓVIL

Transfermóvil continúa actualizándose y respondiendo a las necesidades de sus usuarios precisamente porque sus desarrolladores de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba las tienen en cuenta a la hora de proponer nuevas versiones de este producto que es resultado directo del proceso de informatización de la sociedad cubana.

Entre las novedades de la última versión de Transfermóvil identificada como V.1. 200730 se encuentran algunas asociadas a trámites bancarios, a pagos de servicios diversos, flexibilizaciones en el uso de las diferentes tarjetas que tenga asociadas el suscriptor así como la posibilidad de consulta, en el caso del Banco Metropolitano en la capital del país, del tipo de cambio de moneda.

Phoca PDF

De manera más específica, con esta nueva versión, los suscriptores ya pueden pagar la cuota mensual del servicio *nauta* Hogar que era una de las solicitudes fundamentales de los clientes de este servicio de ETECSA así como recargar las cuentas de Joven Club y Tinored que son únicas para el uso de todos los servicios que ofrecen los Joven Club de Computación y Electrónica.

La nueva versión realiza también mejoras en la forma de pago de los impuestos de la ONAT, que ahora incluye bonificaciones flexibilizando también el uso de las tarjetas para realizar pagos y operaciones. Ya no resulta necesario asociar las cuentas de un titular pues se podrán declarar por una única vez, a través de la nueva opción “Mis cuentas”.

En el caso de los clientes del Banco Popular de Ahorro pueden también ahora a través de Transfermóvil crear cuentas a plazo fijo y efectuar su cierre además cuando lo estimen conveniente.

La versión actualizada del APK Transfermóvil se puede descargar gratuitamente en: www.etecsa.cu y también en la tienda virtual Apklis (www.apklis.cu).

Puede ser actualizada igualmente de manera directa desde la propia aplicación.

Si el móvil del cliente tiene sistema operativo Android 10.0 debe realizar la recarga de forma manual necesariamente a través de www.etecsa.cu o www.apklis.cu.

Phoca PDF