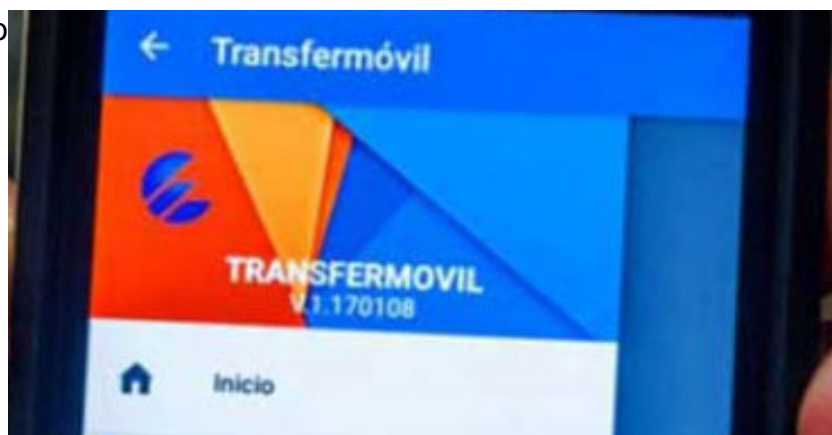


Con solo un toque más fácil y seguro



Una versión actualizada de Transfermóvil, la aplicación que permite gestionar varios servicios públicos mediante el pago online, está disponible ahora para suscriptores de la red celular.

Esta nueva prestación fue desarrollada en conjunto por [Etecsa](#), el [Banco Popular de Ahorro](#), el [Banco de Crédito y Comercio](#) y el [Banco Metropolitano](#), informa hoy el diario Juventud Rebelde.

En esta ocasión se incorporan los servicios de Recarga Nauta y la Microrecarga del móvil, prestaciones que son libres de costo y no consumen datos móviles.

Entre los servicios que ofrece se destacan los bancarios, los públicos y de comunicaciones, para lo cual se puede descargar la APK desde los sitios web de Etecsa ([www.etecsa.cu](http://www.etecsa.cu)); Apklis ([www.apklis.cu](http://www.apklis.cu)), a través de los sitios del Banco Central y de la página en Facebook de Cubacel.

Mayra Arevich, presidenta ejecutiva de Etecsa, en su cuenta en Twitter comentó: «Lanzamos nueva versión de Transfermóvil, aplicación cubana que permite facilitar gestiones de pagos a sus clientes. Continuaremos en este mes de agosto sumándole nuevos servicios».

Transfermóvil es una plataforma informática para suscriptores de la red celular que les permite desde cualquier terminal móvil realizar el pago online de servicios públicos y gestionar servicios de telecomunicaciones, utilizando su tarjeta de Telebanca asociada a una de sus tarjetas bancarias, según el Banco al cual esta pertenece.

### Preguntas Frecuentes

#### 1. ¿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.

### 2. ¿Qué necesitas para tener Transfermóvil?

- Un celular con sistema operativo Android a partir de la versión 4.4
- Una Tarjeta matriz del Banco al que perteneces: Telebanca del Metropolitano, Multibanca de BANDEC o Matricial de BPA, que se asocian a sus tarjetas bancarias.

### 3. ¿Cómo adquiero la Tarjeta Matriz: Telebanca del Metropolitano, Multibanca de BANDEC o Matricial de BPA?

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

### 4. ¿Qué puedo hacer a través de Transfermóvil?

Puede hacer uso de servicios bancarios, pagar servicios públicos, y gestionar servicios de telecomunicaciones desde su móvil.

#### **Servicios bancarios:**

- Consultas de Saldo de las tarjetas bancarias.
- Transferencias de efectivo entre cuentas.
- Cambio de límites de las cuentas bancarias.
- Revisión de las últimas operaciones de la tarjeta.

#### **Servicios públicos**

- Consultas de facturas y pago de Electricidad, Agua, Teléfono y del Gas, este último servicio, es válido solo para Banco Metropolitano.
- Pago de impuestos de la ONAT.

#### **Servicios telecomunicaciones**

- Consulta y pago de telefonía fija
- Consultas de saldo de móvil
- Recarga de Saldo Móvil (con cupón y con cuenta bancaria)
- Transferencias de saldo de móvil.
- Gestión de planes de Datos, Voz y SMS.
- Recarga Nauta. (ETECSA)

- Microrecargas de saldo de móvil entre 1 y 4.99 cuc (ETECSA).

### 5. ¿Dónde puedo obtener la aplicación?

Transfermóvil puede descargarse activando los datos móviles y accediendo a la página [www.etecsa.cu](http://www.etecsa.cu) o en [www.apklis.cu](http://www.apklis.cu)

### 6. ¿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](http://www.etecsa.cu) esta acción no le generará consumo de datos. Si la descarga a través de [www.apklis.cu](http://www.apklis.cu) entonces si le consumirá contra su paquete de datos.

### 7. ¿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.

### 8. ¿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.

### 9. ¿Cuántas tarjetas de crédito puedo asociar con esta aplicación?

Usted puede asociar solo dos tarjetas, una de CUC y una de CUP.

### 10. ¿Puedo asociar en la aplicación tarjetas de crédito de un familiar?

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

11. 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 de terceras personas, no solo las facturas de los servicios que están a su nombre.

12. ¿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.

13. ¿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. Su código de autenticación coincidirá con el PIN (consta de 4 dígitos) de su Tarjeta matriz. Introduzca el código, marque la opción aceptar y luego confirmar.

Recibirá un sms de texto que dirá:

Usted ya se encuentra autenticado en Banco... (al que usted pertenece)

Aceptar

14. ¿Qué debo hacer después de autenticarme?

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.

15. ¿Cuántas consultas de saldo actual de las tarjetas bancarias puedo realizar en 24 horas?

Usted puede realizar hasta cuatro consultas de crédito en 24 horas.

16. ¿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 saldo actual de la tarjeta. Usted solo puede realizar cuatro consultas en 24 horas.

17. ¿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.

18. ¿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.

19. ¿A dónde debo dirigirme si olvido mi código de autenticación (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.

20. ¿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.

21. ¿Cómo registro mis datos bancarios en la aplicación?

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

1 – Con la comercial del Banco al que usted pertenece.

2 – De una manera autogestionada, accediendo a la aplicación (Crear link con el manual del Banco)

22. ¿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.

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

24. 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 una situación con el pago de alguno de los servicios debe dirigirse al proveedor del mismo. Es mejor hablarlo cara a cara.

No obstante, en caso de duda o reclamación, el cliente también puede llamar a los siguientes números de asistencia al usuario:

**Clientes de Banco Metropolitano - 78660606**

**Clientes de BANDEC - 80201996**

**Clientes de BPA – 80200272**

Además, puede encontrar información en los siguientes sitios web:

**Página web de Banco Central de Cuba:** [www.bc.gob.cu](http://www.bc.gob.cu)

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

**Página web de BANDEC:** <http://portal.bandec.cu/>

**Página web de BPA:** <http://www.bpa.cu/>

**Página web de ETECSA:** [www.etecsa.cu](http://www.etecsa.cu)

## 25. PREGUNTAS FRECUENTES

Recarga de la cuenta permanente nauta a través de Transfermóvil.

26. ¿Qué versión de Transfermóvil incluye la recarga de la cuenta permanente nauta?

R/ La versión que incluye esta funcionalidad es la V1.190807

27. ¿Qué tengo que hacer para obtener la aplicación Transfermóvil o actualizar la que tengo?

R/ Se puede descargar la aplicación desde el sitio [www.etecsa.cu](http://www.etecsa.cu). Si usted ya tiene una versión instalada puede actualizarla desde la propia aplicación en la opción **Configuración/Actualizar**, si cuenta con el APN nauta y activa los datos móviles en su celular. También la nueva versión estará disponible desde Apkls.

28. ¿La opción de recarga de la cuenta permanente nauta está disponible para todos los bancos?

R/ Está disponible para el Banco de Crédito y Comercio (BANDEC), el Banco Popular de Ahorro (BPA) y el Banco Metropolitano (BANMET).

29. ¿Cuál es el importe mínimo de la recarga de la cuenta permanente nauta por Transfermóvil?

R/ El importe mínimo es de 1.00 CUC.

30. ¿La recarga de la cuenta nauta por Transfermóvil extiende el ciclo de vida de la cuenta?

R/ Sí extiende su ciclo por 360 días. Recuerde que la cuenta tiene un período de validez de 360 días:

- 330 días válidos para navegar y recargar
- 30 días disponibles solo para recargar (Si la cuenta no es recargada después de este período, se elimina la cuenta)

31. ¿Se puede recargar también la cuenta parmente nauta de navegación nacional por Transfermóvil?

R/ Sí, también se puede recargar. Recuerde que el dominio para la cuenta de navegación nacional es @nauta.co.cu y para la de navegación internacional es @nauta.com.cu

32. ¿Tengo que escribir el nombre de usuario incluyendo el dominio ([usuario@dominio](#)) de la cuenta nauta cuando solicite la recarga a través de Transfermóvil?



R/ No. Para solicitar la recarga deberá teclear en el campo **Nombre de usuario** solo el usuario (lo que está antes del dominio) y en el campo **Tipo de cuenta** escoger **Navegación Internacional** o **Navegación Nacional** según corresponda.

**Ejemplo:** mi cuenta *nauta* es [prueba@nauta.com.cu](mailto:prueba@nauta.com.cu), entonces en el **Nombre de usuario** escribo **prueba** y en el **Tipo de cuenta** escojo **Navegación Internacional**. A continuación debo llenar los demás datos que se solicitan que son **Monto en CUC / Moneda de su cuenta a operar** y **Móvil a confirmar**. La aplicación muestra un cuadro de texto nombrado **Confirmación** con los datos detallados anteriormente. Es importante **verificar** antes de confirmar para ejecutar la operación pues la recarga es irreversible.

33. ¿Si me equivoco en poner otra cuenta nauta y se ejecuta la operación de recarga me devuelven el dinero?

R/ No, esta operación es irreversible. Recuerde que la aplicación Transfermóvil muestra un cuadro de texto nombrado **Confirmación** con los datos de la cuenta y el importe a recargar. Es importante **verificar** en este cuadro antes de confirmar la ejecución de la operación pues la recarga es irreversible.

34. ¿La aplicación genera alguna notificación de que la recarga a la cuenta permanente nauta fue procesada?

R/ Sí. La aplicación Transfermóvil genera un mensaje (SMS) de notificación con el detalle de la cuenta *nauta* recargada, el importe recargado y otros datos de interés como el identificativo de la transacción bancaria y el saldo restante de la tarjeta bancaria que utilizó para recargar.

35. Si no me llega el mensaje de notificación (SMS) de Transfermóvil de que ha sido recargada la cuenta nauta ¿Qué debo hacer?

R/ Si no le llega la notificación usted puede:

**a)**-Consultar en el **Portal de usuario nauta** en las siguientes opciones:

- En el menú **Mi cuenta en el Saldo disponible de la cuenta**, puede verificar que el importe ha sido recargado
- En el menú **Detalle de Operaciones\_ Recargas\_ Detalles**. En esta opción se muestra la fecha, hora y el importe de la recarga, así como la vía por la que se realizó. Para el caso de una recarga por Transfermóvil el canal (vía) que se muestra es Internacional / Transfermóvil.

Recuerde que el acceso al **Portal de usuario nauta** es libre de costo desde cualquier acceso incluyendo los datos móviles (<https://www.portal.nauta.cu>)

**b)-Llamar al 118**, servicio de Información Comercial.

36. ¿Cómo puedo verificar que la recarga que realicé por Transfermóvil llegó a la cuenta permanente nauta?

R/ Usted puede verificar en el:

1. **Portal de usuario nauta** en las siguientes opciones:

- En el menú **Mi cuenta en el Saldo disponible de la cuenta**, puede verificar que el importe ha sido recargado
- En el menú **Detalle de Operaciones\_ Recargas\_ Detalles**. En esta opción se muestra la fecha, hora y el importe de la recarga, así como la vía por la que se realizó. Para el caso de una recarga por Transfermóvil el canal (vía) que se muestra es Internacional / Transfermóvil.

Recuerde que el acceso al **Portal de usuario nauta** es libre de costo desde cualquier acceso incluyendo los datos móviles (<https://www.portal.nauta.cu>)

O llamando al **118**, servicio de Información Comercial

37. ¿Qué debo hacer si recargué la cuenta nauta por Transfermóvil y no tengo el saldo en la cuenta?

R/ Debe acudir a la Unidad Comercial de ETECSA más cercana para establecer un reclamo. Debe llevar evidencia de dicha recarga que puede ser el mensaje de notificación recibido de Transfermóvil (SMS) o el detalle de las operaciones bancarias de su tarjeta de banco (registro de operaciones que brinda Transfer móvil o el recibo de operaciones que brinda el cajero automático), así como la cuenta *nauta* recargada.

38. ¿Puedo recargar la cuenta permanente nauta de otra persona por esta vía?

R/ Sí, siempre y cuando conozca el nombre de la cuenta que va a recargar.

39. ¿Tengo que tener la tarjeta de CUC asociada a banca móvil para recargar la cuenta nauta?

R/ No necesariamente, usted también puede realizar la recarga con la tarjeta en CUP y el descuento se aplica según la conversión vigente entre el CUP/CUC.

40. ¿Puedo recargar la cuenta nauta con una tarjeta en CUP?

R/ Sí, con la tarjeta en CUP se puede recargar la cuenta *nauta* y el descuento se aplica según la conversión vigente entre el CUP/CUC.

41. ¿La cuenta asociada a nauta Hogar también se puede recargar por Transfermóvil?

R/ Sí, también se puede recargar la cuenta *nauta* asociada al servicio **nauta Hogar**.

42. ¿La cuota mensual de nauta Hogar se puede pagar por Transfermóvil?

R/ Esta opción no estará disponible en esta versión de Transfermóvil. Pero recuerde que puede recargar la cuenta *nauta* asociada al servicio **nauta Hogar** y a través del **Portal de usuario nauta** (<https://www.portal.nauta.cu>) con ese saldo disponible utilizar la opción “Transferir saldo – **Para cuota nauta Hogar**”. Esta opción de pago solo podrá visualizarla si esa cuenta **nauta** está asociada al servicio **nauta Hogar**.