



Casas de Cambio S.A desde su creación el 14 de junio de 1994, ha ido en consonancia con el contexto actual cubano, adaptando los servicios que brindamos a las demandas de los clientes.

Entidad financiera que trabaja para la satisfacción del cliente, la eficiencia en las transacciones y la seguridad en la prestación del servicio. Por la importancia que tiene para nuestra institución se han definido los Deberes y Derechos de los Clientes.

### **Deberes del cliente:**

- Si usted cree que procedieron mal al servicio solicitado, le dieron una explicación que no satisfizo su inquietud, como cliente está en su derecho de realizar su queja dirigida al Atención al Cliente.

Teléfono: 78832249

Correo: [clientes@cadeca.co.cu](mailto:clientes@cadeca.co.cu)

- En caso de inconformidad con la respuesta brindada ante su solicitud de quejas, puede presentar su desacuerdo por escrito para volver a analizar el caso.
- Al emitir su inquietud por escrito en las que resulte imposible determinar su contenido o no tengan claridad en lo explicado no se podrán tramitarán.
- Si el denunciante se ha dirigido a otros directivos o instituciones, se debe precisar mediante algún escrito presentado por el denunciante a las instancias a las cuales fue dirigido.
- El cliente debe firmar la comunicación oficial con la respuesta a su queja o planteamiento y en el mismo plasmar su conformidad o inconformidad ante la respuesta dada.

### **Obligaciones de la entidad para el cliente:**

- Ofrecer una orientación o respuesta adecuada ante cualquier planteamiento que solicite el usuario.
- La respuesta que se ofrezca al cliente, debe contener las conclusiones que resulten de la investigación y las medidas adoptadas, en los casos que resulten procedentes.
- Atender personalmente las quejas y/o denuncias que se reciban en la Casa Matriz en horario laboral (8:30am-5:00pm) y recibir del Oficial de Guardia aquellas realizadas en horas no laborales.

- Ser extremadamente cuidadosos y éticos en la actuación y cuando sea necesario se mantendrá en secreto la identidad del promovente, ante posibles represalias de los implicados.
- En el acto de la entrevista, el cliente expone su intención de mantener o no el anonimato, lo que es plasmado en el modelo establecido para esta acción.
- La información preliminar del caso debe obtenerse dentro del término máximo de los diez días hábiles siguientes a la presentación de la queja o denuncia.
- De haber decidido la conclusión del caso, se emitirá la respuesta por escrito al promovente.
- La notificación de la respuesta se hace mediante comunicación oficial que se hace constar en acta, debidamente firmada por los comparecientes, en la que se consigna la conformidad o inconformidad del promovente.