

Bancarizando



martirena

Por Mónica Sardiña Molina

A incrementar el acceso y uso de los servicios bancarios y financieros de pagos, ahorro y créditos aspiran todas las sociedades que apuestan por el desarrollo, y la cubana no queda fuera de la lista.

Durante años, el país avanzó en la modernización y automatización del sistema bancario, la apertura de cuentas a personas y entidades, el uso creciente de las tarjetas magnéticas, los cajeros automáticos y terminales de puntos de venta —conocidos como POS, por sus siglas en inglés—, así como el posterior desarrollo de plataformas electrónicas propias para realizar pagos, consultas y transacciones.

Sin embargo, la realidad reveló que teníamos demasiadas llaves para muy pocas puertas, porque la cantidad de cuentas asociadas a tarjetas magnéticas se fue muy por encima de las operaciones realizadas con estas sin que mediara dinero en efectivo. Llegó la hora de extender, acelerar y cerrar el ciclo de la bancarización.

El 2 de agosto de 2023 la *Gaceta Oficial* publicó la Resolución 111 del Banco Central de Cuba (BCC), que estableció el límite máximo de 5000 CUP para los cobros y pagos en efectivo entre los diferentes actores económicos, les otorgó a estos la responsabilidad de poner a disposición de sus clientes los canales electrónicos de pago para la adquisición de bienes y la prestación de servicios, y orientó el depósito, en las cuentas corrientes y fiscales, de los ingresos en efectivo que reciban, en plazos inferiores a los cinco días naturales entre uno y otro, y al siguiente día hábil bancario si la cuantía excede los 100 000 pesos.

Tres meses después, la Resolución 93 del Ministerio de Comercio Interior reforzó la norma precedente, al exigir a todas las personas o establecimientos inscritos en el Registro Central Comercial el requisito de poseer las facilidades de pago por las pasarelas nacionales o terminales de punto de venta para la comercialización de bienes y la prestación de servicios.

COMODIDAD, PRONTITUD Y SEGURIDAD

Los beneficios de la bancarización llegaron mucho antes del impulso que se le dio el pasado año. A escala doméstica satisface la posibilidad de evitar colas y aglomeraciones, realizar pagos en línea, transferencias y consultas a toda hora y desde cualquier lugar, y acceder a diversos servicios bancarios sin necesidad de acudir a la sucursal, entre otras facilidades.

A los actores económicos, la tenencia de una cuenta fiscal y el uso de la banca remota para los que son clientes del Banco Popular de Ahorro (BPA) o del Virtual

Bandec, para los del Banco de Crédito y Comercio (Bandec), les permite pagar facturas, domiciliar la nómina de los trabajadores, realizar transferencias, consultar los estados de cuentas y otras gestiones que ya no tienen que solicitar de manera presencial.

En la economía, se propone asegurar la gestión eficiente del dinero, disminuir el uso de efectivo y abaratar los costos de su emisión, transportación, custodia y manipulación; dotar a las operaciones de trazabilidad y transparencia, promover el ahorro, contribuir a la labor de fiscalización tributaria, disminuir la evasión fiscal y el déficit presupuestario, facilitar la aplicación de medidas de estabilización macroeconómica y fomentar el desarrollo en general.

El primer secretario del Comité Central del Partido y presidente de la República, Miguel Díaz-Canel Bermúdez, ha calificado el proceso como estratégico para el país y uno de los más importantes dentro de la transformación digital de la sociedad cubana.

En Villa Clara, las cifras ilustran avances, aunque no bastan para conformarse. Según Alejandro Céspedes de Villegas, jefe del Departamento de Banca Electrónica del BPA, al cierre de julio de este año habían sido solicitadas casi 600 000 tarjetas como soportes de diferentes tipos de cuentas, y se habían entregado alrededor de 200 000 tarjetas multibanca o matriciales, para operar los canales de pago electrónico.

Desde la dirección provincial de Bandec, Marisol Martínez Duardo, jefa del Departamento de Banca Empresa y Nuevos Actores Económicos, informó que, al terminar agosto, las tarjetas magnéticas emitidas superaban la cifra de 560 000 y las multibancas eran más de 190 000. Este año, las operaciones realizadas a través de los canales electrónicos sobrepasaron los siete millones; de ellas, más de cuatro millones se efectuaron mediante las pasarelas Transfórmovil y EnZona (banca móvil).

Yusimí Guardado Sánchez, especialista de Comunicación Institucional de la dirección provincial del BPA, y Yurima Calero Pérez, gestora de Comunicación y Marketing de Bandec, conceden vital importancia a la educación financiera de toda la sociedad, mediante los intercambios en ferias comerciales, entidades laborales y centros de estudio, comunidades, así como el vínculo con estudiantes de la Universidad Central «Marta Abreu» de Las Villas y, en el caso de Bandec, la conformación de un círculo de interés en la escuela primaria Camilo Cienfuegos, de Santa Clara.

Desde todos los espacios y a través de los medios de comunicación y las redes sociales, han compartido información sobre las características de las plataformas digi-

tales, los productos y servicios bancarios, las ventajas de la inclusión financiera, así como consejos para evitar que los usuarios sean víctimas de estafas y otros delitos.

A pesar de lo mucho que queda por hacer, aprecian que la población ha adquirido conocimientos y habilidades, tiene curiosidad por las novedades, contrasta las explicaciones que recibe por distintas vías y genera, con sus inquietudes, la actualización y creación de nuevas prestaciones.

«Hemos llevado el trabajo bancario a la comunidad. Si logramos que la sociedad cubana se involucre en el proceso, lo conozca, lo critique y lo enriquezca, se desarrollará mejor», asevera Guardado Sánchez.

«En la medida en que se incorporen servicios que hagan más fácil la vida de las personas, verán la bancarización como una necesidad y la acogerán de una mejor manera», añadió Calero Pérez.

DE LOS PEROS AL DRAMA DEL EFECTIVO

Ante un cambio tecnológico y mental tan radical, tampoco tardaron en aparecer las dificultades, derivadas de deficiencias u obsolescencias infraestructurales, condiciones económicas que limitan los resultados o la sostenibilidad de los beneficios, la incorrecta implementación y la falta de educación financiera.

En el octavo episodio del podcast Desde la Presidencia, Juana Lilia Delgado Portal y Alberto Quiñones Betancourt, presidenta y vicepresidente del BCC, respectivamente, enuncian, entre los problemas más comunes, la negativa de algunos actores económicos a bancarizarse, la no disposición o el uso incorrecto de las pasarelas de pago electrónico, el manejo inadecuado de las cuentas bancarias fiscales, el traslado de operaciones del negocio hacia cuentas personales, la falta de integralidad en el trabajo de entidades y organismos implicados, y las insuficiencias en el control.

Contrario a lo orientado y ratificado por las autoridades bancarias y del comercio, a diario «chocamos» con actores económicos que imponen a los clientes el pago en efectivo y exigen billetes de alta denominación, habilitan una sola pasarela electrónica, establecen la transferencia como único mecanismo de pago o camuflan su cuenta personal en el código QR, lo cual suprime la bonificación del 6%; recargan este beneficio al precio del producto, a pesar de que lo asume por completo el banco, e inventan límites a la cantidad de pagos en línea permitidos en un día y la suma de dinero que admiten las cuentas fiscales.

Al encontrar oídos sordos o respuestas agresivas a las justas reclamaciones, al cliente no le queda más remedio que guardarse la razón en el bolsillo y salir en busca de otro punto de venta más «amigable» con sus necesidades, rumiando expresiones como «el adelanto es un atraso».

«Falta mucho en cuanto al desarrollo de las plataformas para que logren una acreditación en tiempo real del dinero, porque a un actor económico no le interesa que le paguen a través del código QR si tiene que esperar varios días para que llegue la suma a su cuenta. Hay que asegurar su funcionamiento en cualquier horario, evitar rechazos al intentar pagar con determinada tarjeta o efectuar transferencias entre bancos, mantener la calidad y estabilidad de la cobertura móvil. No podemos vender un producto o un servicio segmentado. La mejor publicidad es un cliente satisfecho, pero no hay nada más devastador que el caso contrario. Ahí perdemos la batalla», añade el jefe del Departamento de Banca Electrónica del BPA.

Una de las mayores molestias, que no se deriva, pero sí coexiste con la bancarización, resulta la falta de efectivo, cuya demanda se multiplica debido a la inflación, la pérdida del poder adquisitivo del peso cubano, la disminución de la capacidad de ahorro de la población, los bajos niveles de ventas en muchos comercios —sobre todo, estatales—, los escasos depósitos realizados en el banco, la informalidad de ciertos actores y mercados, y la propia resistencia a transformar maneras de operar muy arraigadas, entre otros factores.

«Sí hay dinero en la economía, pero se ha invertido el flujo y del sistema bancario sale más de lo que regresa. Eso altera todo el ciclo del movimiento del efectivo y cuesta trabajo satisfacer la demanda. El efectivo que sale de los bancos se concentra en pocas manos y hay que actuar para que retorne por la vía que le corresponde», alegó la ministra-presidenta del BCC en el programa *Desde la Presidencia*.

Odalys Gómez Duque, directora en funciones de Bandec en la provincia, explica que, en medio de un panorama tan desafiante, se protege el salario de los trabajadores, las pensiones de la seguridad y la asistencia social, y los productores agropecuarios, aunque estos últimos no han demostrado reciprocidad con el banco.

«Los mayores atrasos en la implementación de la bancarización en Villa Clara se concentran en el sector cooperativo y campesino. Este año le hemos dado 990 millones de pesos en efectivo, y al cierre de julio habían depositado 29 millones.



martirena