

Tarjetas magnéticas: deudas con la tecnología

Muchos espirituanos aún desconocen las posibilidades de las tarjetas magnéticas y la Banca a Distancia. *Escambray* regresa sobre el tema con el criterio de especialistas del Banco Popular de Ahorro

Mary Luz Borrego

Recibir automáticamente un descuento del 5 por ciento en todas las compras realizadas en las tiendas recaudadoras de divisa y pagar con la mayor comodidad algunas facturas desde el teléfono móvil, sin cola ni costo alguno, parecen jugosos manjares nada desestimables, incluso para el más reacio de los espirituanos, a las novedades de la tecnología.

Estas constituyen quizás las ganancias más visibles del uso de las tarjetas magnéticas que muchos aún ignoran o subutilizan, a pesar de que desde hace ya algún tiempo llegaron para quedarse. Aunque se han ponderado reiteradamente las ventajas del sistema de los cajeros automáticos, así como de la llamada Banca a Distancia, todavía una gran parte de la población desconoce sus diversas posibilidades, no las aprovecha o las emplea incorrectamente.

Escambray regresa sobre el tema a partir de las opiniones de Ana Consuelo Castro (ACC), especialista de Comunicación Institucional y Marketing, y Reinier Mutis Hernández (RMH), auditor asistente, ambos en el Banco Popular de Ahorro (BPA), institución que ya dispone de 11 cajeros automáticos distribuidos en Trinidad, Cabaiguán y Sancti Spiritus; y ha entregado unas 54 670 tarjetas magnéticas en sus sucursales.

Muchos clientes se quejan del funcionamiento de los cajeros, ¿cuáles reclamaciones reciben con mayor frecuencia?

RMH: Que no cuentan con el efectivo suficiente para poder dispensarlo, algunas personas no conocen cómo es la manipulación, solicitan equis cantidad y no saben que el cajero entrega el efectivo de una manera diferente. Además se presentan problemas técnicos porque funcionan a través de una red de datos, en ocasiones hay mantenimientos y otros problemas que impiden el trabajo óptimo de los mismos. No todos los cajeros tienen los billetes de la misma denominación, a veces no tienen de 5 pesos y si el cliente solicita, digamos, 55 pesos, no lo deja hacer la operación.

ACC: Como todo lo que depende de la tecnología, a veces se presentan dificultades, pero tiene muchas ventajas, por ejemplo, si necesitas dinero el domingo no hay ningún Banco abierto

y en los cajeros lo puedes extraer. Y si existe problema en uno, vas a otro, incluso perteneciente a Bancos diferentes. Además, en todas las sucursales se instalaron los Terminales de Punto de Venta (TPV) o post y donde no existe el servicio de cajero automático pueden hacerse extracciones desde la tarjeta magnética a través de estos.

¿Qué pasos debe dar un usuario cuando se le traba la tarjeta y cómo puede acceder a su dinero mientras se soluciona esa dificultad?

ACC: El cliente debe esperar a las doce del día, cuando se hace el cierre contable. Mientras, si la tarjeta es de la red nacional, puede entrar a la Sucursal. Tenemos un procedimiento que se llama Extracción por reserva de saldo en línea, donde se consulta el saldo de su cuenta, si se hizo efectiva o no la extracción por el cajero y puede extraer el dinero que necesita por caja. Pero si la tarjeta es internacional debe dirigirse a Fincimex.

¿Por qué causas se puede quedar la tarjeta trabada?

ACC: Porque hay un tiempo máximo para la operación que va a realizar, son 40 segundos, si la persona supera ese tiempo la tarjeta se puede quedar retenida. También hay quien la introduce al revés. Casi siempre son problemas relacionados con una mala manipulación. También puede ser que la tarjeta esté deteriorada.

¿Y qué sucede cuando la tarjeta se desmagnetiza?

ACC: El cajero no la retiene, simplemente no deja realizar la operación. Recomendamos no acercar las tarjetas a ningún dispositivo que pueda emitir radiación, como móviles, equipos de música, televisores..., porque así estas pueden desmagnetizarse.

Sin embargo, quizás lo que más obstaculiza el empleo de las tarjetas es que casi el 50 por ciento de sus clientes resultan personas de la tercera edad, reacias a la modernidad.

ACC: Sí. Hay que educar a las personas mayores porque eso se aprende y no es difícil. Pero existe ese miedo de los ancianos, piensan que se les va a trabar la tarjeta, que no les van a dar el dinero exacto y hacen rechazo a esa tecnología. En cuanto a la seguridad, todos nuestros cajeros automáticos se encuentran protegidos por el circuito cerrado de televisión, tienen cámaras de vigilancia para aclarar cualquier problema. Aun así, tenemos que insistir en que nadie debe confiar en personas ajenas a la institución para hacer las operaciones en el cajero. La tarjeta, el pin o clave no se lo deben dar a nadie porque un inescrupuloso puede robarles. Algunos guardan el pin con la tarjeta en la billetera y si se la roban es como si regalaran su dinero.

Hace un tiempo la entrega de las tarjetas magnéticas se encontraba limitada, ¿ya cualquier persona puede solicitarlas?

ACC: Ya no están limitadas. Toda persona natural que arrije a los 18 años puede solicitarla, tanto en moneda nacional como en CUC. En ambos casos van a ser cuentas de ahorro que devengarán intereses por los saldos depositados. La pueden solicitar en cualquiera de nuestras oficinas. La entrega demora unos 15 días. El cliente solo debe abonar 50 centavos en moneda nacional o en CUC, en dependencia de su solicitud. El Banco quiere y necesita incrementar el número de tarjetas magnéticas para ganar en calidad del servicio porque en la medida en que se utiliza la línea de cajeros, también se descongestionan nuestras unidades.

Las tarjetas de BPA también posibilitan un descuento del 5 por ciento para las compras en las tiendas en divisa.



Los especialistas del BPA ponderan las virtudes de las tarjetas magnéticas y la Banca a Distancia. Fotos: Reidel Gallo

ACC: Esta bonificación también se aplica para el pago de la electricidad, el teléfono y otros servicios a través del post que se encuentra instalado en algunas oficinas y establecimientos.

RMH: Cuando realizas una compra, en el comprobante que recibes de la tienda vas a ver el importe sin descuento de lo que costó el artículo, pero cuando revisas el submayor de tu tarjeta verás que automáticamente se descontó el 5 por ciento, lo mismo para las tarjetas en moneda nacional que para las de pesos convertibles.

Los TPV hoy no resultan suficientes e incluso muchos consideran que obstaculizan el uso de las tarjetas magnéticas.

ACC: Pertenecen a Fincimex, que está haciendo gestiones para mejorar esto. A veces en las unidades también se ponen limitantes para no prestar el servicio por conveniencia de un empleado que con el TPV no puede acceder a la propina. A veces dicen que la tarjeta no pasa y es que no lo tienen conectado. En ocasiones no quieren demoras para que no se les haga cola, pero a veces sí están rotos.

RMH: También el factor tecnológico influye, es a través de una línea telefónica, en ocasiones la conexión se pone lenta, se cae, existe congestión. En la tienda La Habana es por conexión de datos y resulta mucho más rápido.

Con la tarjeta magnética también se puede optar por la Banca a Distancia, ¿qué novedades ofrece esta?

RMH: La Banca a Distancia es un canal que ofrece el Banco a sus clientes para ejecutar un conjunto de servicios: realizar transferencias, pagos de servicios básicos, consultas y otros que en el futuro se instrumenten, de manera fácil, rápida y segura; en cualquier momento y lugar, sin que tenga que personarse en la Sucursal, usando un dispositivo móvil o una computadora.

Mediante este sistema el cliente tiene a su disposición los servicios contratados las 24 horas del día y los 365 días del año. Para poder operar a través de la Banca a Distancia es necesario disponer de una cuenta bancaria, una computadora personal con conexión o un móvil y realizar la solicitud del servicio en la Sucursal. Se utilizan dos mecanismos de autenticación personal e intransferible, la clave de acceso al sistema y una tarjeta (matriz) criptográfica.

La Banca Móvil aún se desconoce por muchos potenciales usuarios, ¿qué facilidades ofrece y cuáles requisitos precisa?

RMH: Se brinda a personas naturales que poseen cuentas en tarjetas magnéticas en el BPA para acceder a estas de forma rápida a través dispositivos de telefonía móvil. Nunca se descuenta del saldo del celular. Entre los servicios que presta se encuentra la transferencia de saldo a tarjetas magnéticas del propio Banco y de otros bancos, así como hacia cuentas de ahorro ordinario y de formación de fondos. Además permite pagos de facturas eléctrica y telefónica (en CUP y CUC), y de la ONAT para los trabajadores por cuenta propia. También pueden realizarse consultas al saldo, a las últimas 10 operaciones y a estas propias facturas.

¿Y solo puede accederse a esta modalidad con teléfonos móviles de última generación?

RMH: No. Puede ser un teléfono celular cualquiera. El requisito fundamental para instalar el transfermóvil, que es una aplicación creada por Etecsa, es tener un teléfono móvil con sistema operativo Androide y una tarjeta magnética asociada al BPA. Para los otros tipos de teléfono existen códigos, que se pueden obtener en nuestras sucursales, con los cuales se puede marcar para acceder al servicio de Banca Móvil. Al Banco sí es necesario acudir a recibir la matriz y hacer el contrato.

¿La Banca Remota facilita los mismos servicios que la Banca Móvil?

ACC: Sí. Además presta otros servicios, permite ver el estado de todas tus cuentas, incluso de los créditos personales. También permite transferir saldo de la tarjeta hacia una cuenta de ahorro. La Banca Remota funciona a través de un sitio web que tiene el BPA, www.bancaremotabpa.cu. Se necesita tener acceso a Internet o Intranet, un ordenador o con el propio teléfono o una tableta.

¿Alguna otra aclaración útil?

RMH: Sobre la Banca Móvil falta aclarar que necesitas tener cobertura celular para realizar las operaciones; solo se pueden hacer cuatro consultas diarias, ya sea del saldo, de las últimas operaciones, del pago de teléfono o electricidad. Pagos puedes realizar los que desees. Al tercer intento de pagar un servicio o transferir efectivo que resulte fallido por saldo insuficiente, se bloquea temporalmente el servicio 24 horas, por si alguien está tratando de burlar la seguridad.



La aplicación transfermóvil resulta de gran utilidad para los clientes.

Escambray

Órgano Oficial del Comité Provincial del Partido en Sancti Spiritus

Fundado el 4 de enero de 1979

Director: Juan A. Borrego Díaz
Subdirectora: Gisselle Morales Rodríguez
Jefe de Información: Reidel Gallo Rodríguez
Editora: Yoleisy Pérez Molinet

Diseño: José A. Rodríguez y Yanina Wong
Corrección: Miriam López y Arturo Delgado
E-mail: cip220@cip.enet.cu
Teléf. 41323003, 41323025 y 41323047

Dirección: Adolfo del Castillo No. 10
Código Postal: 60 200. Sancti Spiritus
Impreso en Empresa de Periódicos.
UEB Gráfica de La Habana. ISSN 9664-1277