

# Nadie ha dejado de cobrar por falta de dinero

Aseguraron categóricamente en las instituciones bancarias de Sancti Spíritus cuando *Escambray* buscó respuestas a las recurrentes inquietudes sobre el funcionamiento de los cajeros automáticos y la disponibilidad de efectivo para cubrir los salarios

Mary Luz Borrego

“Siempre es lo mismo para sacar el dinero de los cajeros: o te encuentras una cola inmensa, o no tienen dinero o están sin servicio sabrá Dios por qué. Antes venías por la tardecita o en la noche que era más fácil hacer cualquier operación, pero ya a esa hora muchas veces tampoco funcionan. Cada vez son más las personas con tarjetas magnéticas y más las dificultades para cobrar”, comentó a *Escambray* Esther Lidia Gómez, mientras esperaba pacientemente en la larga fila frente al Banco del bulevar espiritano.

Las opiniones sobre este asunto llueven sobre lo mojado desde hace tiempo. El tema se ha tratado reiteradamente en estas páginas. Pero, ahora, aparece agravado por el criterio de que los bancos no tienen dinero, ni para poner en los cajeros, ni para pagar el salario mensual de los trabajadores. Este medio de prensa busca respuestas.

## CAJEROS CONTRA LA PARED

El Banco Popular de Ahorro (BPA) en Sancti Spíritus cuenta con 11 cajeros automáticos, los cuales padecen obsolescencia tecnológica y sobreexplotación —en el 2022 promediaron en total más de 4 millones de operaciones—, pero a pesar de las insatisfacciones, por ejemplo, durante el último mes sobrepasaron los parámetros establecidos para valorar su eficiencia.

“El BPA norma que de los 365 días del año y las 24 horas del día los cajeros estén disponibles el 85 por ciento del tiempo. El resto es para reaprovisionarlos, mantenerlos en línea. Por ejemplo, en marzo la provincia dispuso al 88 por ciento, nos colocamos en el tercer lugar del país en este indicador, independientemente de los problemas que tenemos”, comenta María Efigenia Caballero, subdirectora de esa entidad en el territorio.

**Pero las quejas de la población se reiteran y los problemas de los cajeros se repiten.**

“Es cierto que en oportunidades los cajeros automáticos no funcionan, pero en nuestra provincia nunca, ni siquiera en los peores momentos de la pandemia, los hemos tenido sin funcionar por falta de efectivo. A veces han faltado los billetes de altas denominaciones, pero nunca hemos tenido un cajero sin dinero.

“En ocasiones se está reaprovisionado, entonces las personas dicen que se quedó sin dinero y no es así. Hay un sistema de alerta centralizado que se monitorea para avisar cuando han bajado al nivel mínimo de efectivo porque los fines de semana y de noche los compañeros de las sucursales no están allí.

“Entonces, por medidas de control tienen que venir varios compañeros. Hacer un cambio de gaveta lleva tiempo y durante ese lapso se mantienen fuera de servicio. Y no es porque se quedaron sin dinero, sino porque las personas hicieron muchas extracciones, como el fin de semana pasado que coincidió con un día feriado y con los días de pago de salario.

“Los niveles de extracción que hoy se producen por la inflación son muy altos para las denominaciones que entregan los cajeros y eso provoca que tengamos que reaprovisionar muchas veces. Eso no es tan complicado en horario laborable, pero cuando se produce los fines de semana los compañeros tienen que venir de sus casas.

“Existen otros problemas técnicos que



Los cajeros automáticos resultan insuficientes para la alta demanda popular. /Foto: Vicente Brito

también afectan y no dependen de nosotros, sobre todo la falta de comunicación, que no conectan con la base de datos. En algunos lugares estuvimos un día sin conexión y ahí el cajero no funciona. También hemos tenido afectaciones por apagones, dificultades técnicas con los dispensadores y falta de piezas de repuesto.

“Si es entre semana el cliente puede entrar al Banco y sacar su dinero porque el cajero no es la única vía para realizar las extracciones de las tarjetas. En las sucursales se presta el servicio por las ventanillas, en las áreas comerciales por reservación de saldo en línea, por los Post o TPV”.

**¿Y en esta situación no incide la entrega masiva de tarjetas sin que, proporcionalmente, aumente el número de cajeros?**

“Es clave en el proceso de bancarización de la sociedad cubana que cada vez más se utilicen los canales de pago y no propiamente el efectivo. Hoy existe una enorme red minorista de comercio y servicio y en la mayoría de las unidades no aceptan pagos por vía electrónica. En el mundo los cajeros están diseñados como una alternativa para extraer dinero de bolsillo o algo así, pero las sumas grandes se transitan por los otros canales.

“Nos han pedido que nos acerquemos a los gobiernos de los territorios para impulsar el uso de las pasarelas de pago que existen, como Bulevar Mi Transfer y EnZona. Pretendemos que la inmensa mayoría de las operaciones se hagan por esas vías.

“Este es un camino largo e involucra a muchas personas. No depende solo de nosotros, depende de la voluntad de los prestadores de servicio. Hoy muchos lugares privados no aceptan estos canales de pago, ni los códigos QR y los actores económicos particulares están recibiendo grandes cantidades de dinero en sus comercializaciones porque tienen mucha oferta y altos precios.

“Pero hay miedo al cambio, se avanza lentamente. Algunos no utilizan estas opciones porque tienen temor al control sobre sus finanzas ya que ese dinero iría a su cuenta de operaciones y tendrían que tributar por allí. Pero más temprano que tarde el país se tendrá que ir ordenando. Hoy casi todo se maneja en efectivo y por eso ocurren estos

colapsos. La idea no es crecer más en cajeros, sino en las operaciones por los canales de pago. Tendremos que capacitar mucho. Hay que romper el hielo para ese cambio”.

Según los propios datos de la Dirección Provincial del BPA, actualmente muchos clientes ya utilizan estas opciones electrónicas para abonar diversos servicios y realizar transferencias, pero la inmensa mayoría son personas naturales y no las empresas, ni las mipymes, o los cuentapropistas, quienes concentran los mayores volúmenes de dinero para sus transacciones.

Otra realidad más burda y elemental también lesiona el servicio de estas máquinas: el desconocimiento y el vandalismo, que se manifiestan en la introducción de tarjetas deterioradas, desmagnetizadas o repuestos de lapiceros; en la rotura de las rejillas que protegen los teclados, el empleo de tarjetas Propia, etcétera.

Hasta hoy las largas colas persisten y al parecer se mantendrán para acceder a los cajeros. *Escambray* también dialogó al respecto con Ladys Mora García, subdirectora del área contable en la Dirección Provincial de Bandec, quien coincidió en muchos puntos y agregó otros detalles.

“La población no comprende cómo funciona un cajero automático, no es ponerle dinero y ya. A veces las personas dicen que no tienen efectivo y sí tienen. Hoy presentamos una situación muy difícil con la parte técnica, existen afectaciones eléctricas y no contamos con respaldo de baterías.

“Tenemos algunas dificultades con el efectivo, pero no para los cajeros automáticos. En su desabastecimiento también nos está golpeando la extracción de volúmenes altos por segmentos particulares como mipymes, trabajadores por cuenta propia, fundamentalmente”.

**¿Existe alguna perspectiva de que mejore este cuello de botella en los cajeros?**

“Nos informaron que a nivel de país se van a hacer, próximamente, algunas restricciones para limitar la extracción de tan altos volúmenes por estos segmentos particulares en los cajeros. Así les puede durar un poco más la disponibilidad de efectivo. Tenemos que tratar que permanezcan habilitados el

mayor tiempo posible, que el dinero nos llegue en tiempo, sobre todo los billetes de altas denominaciones”.

## UN RUNRÚN SOBRE EL SALARIO

Desde la pasada semana, otro runrún tremendista entró vía teléfono a la Redacción de este medio de prensa: los bancos se quedaron sin efectivo y los trabajadores de algunas empresas no han podido cobrar su salario.

Estresa y angustia tan solo imaginar esa posibilidad, un escenario hipotético donde miles de personas se puedan quedar sin sus esperados y —en muchos casos mínimos— ingresos para asumir los altos costos de la vida hoy: desde comprar alimentos, hasta pagar el transporte y la electricidad, por solo mencionar los gastos más elementales.

“Esa fue una situación coyuntural con determinados clientes que se resolvió enseguida. No hay pago de salario atrasado por falta de dinero en las sucursales. En los bancos nuestros sí hay dinero, pero los montos de salario son muy altos, hay que organizar el tema de las extracciones. Antes teníamos una disciplina, las entidades con 72 horas de antelación llevaban el desglose posible del efectivo que demandaban. Eso hay que rescatarlo”, opina Ladys Mora García.

Y agrega: “Ningún trabajador se va a quedar sin su salario, puede ser que un día no exista la disponibilidad de efectivo, pero al próximo sí lo vamos a tener, no se van a pasar 15 días esperando. Hasta ahora nadie se ha quedado sin cobrar en esta provincia. El salario siempre ha tenido y tendrá prioridad en nuestros pagos. Incluso, cuando bloqueamos la cuenta de alguna entidad jurídica por determinada irregularidad, no se ha dejado de pagar el salario allí”.

Semejante criterio comparte la Dirección del BPA: “Voy a ser en esto categórica, nunca ninguna de las entidades del Banco Popular de Ahorro ha dejado de pagar el salario por falta de dinero. Puede que en algún lugar tengan que cobrar el día 7 y lo hayan hecho el 8, pero han cobrado”, asegura María Efigenia Caballero.

Enfatiza que las entidades deben tener definidos en los Bancos los montos del salario que pagan, como parte, incluso, de prácticas internacionales al respecto, pero a veces entregan utilidades, esas cifras se cuadruplican y no lo anuncian a tiempo.

“Los bancos tienen un sistema de aprovisionamiento de efectivo montado en una transportación que hace la Empresa de Protección Sepsa, con recorridos organizados y planificados. Si una entidad no avisa oportunamente, tenemos que volver a contactar con Sepsa para que incorpore ese dinero en el próximo recorrido o, en caso extremo, haga un viaje extra. Los empresarios saben que tienen que comunicarse con los bancos cuando hay cualquier anomalía en los importes que van a sacar”, esclarece la ejecutiva.

Y concluye: “Puede haber ocurrido una situación puntual, pero nadie ha dejado de cobrar por falta de dinero, ni el pago del salario ni ningún pago. El incremento exponencial que ha tenido la liquidez en el país ha conllevado a que buena parte de las reservas de efectivo nuestras hoy están en circulación, pero se ha pagado. Para que se tenga una idea, los pagos que se están haciendo en la actualidad por las ventanillas de los bancos multiplican en muchas oportunidades en 100 los valores que había antes del ordenamiento monetario y nosotros hemos podido cubrir las demandas de los clientes”.