

LOS AVATARES DE LA BANCARIZACIÓN (II PARTE Y FINAL)



# Cuando el dinero se escapa

Como en todo el país, la falta de efectivo, las dificultades con el código QR y otros ruidos en los canales ponen en jaque los procesos de la economía y la vida de los espirituanos

Elsa Ramos Ramírez

La bancarización no ha sido, como piensa Luis Daniel Conde, “un desastre” que lo lleva a añorar los tiempos en que, desde el ventanillo de su trabajo, le entregaban su salario “como un reloj los días 5”.

“Solo hay que cogerle el golpe, dicen que en Canadá ya ni se usan los cajeros”, sonríe Bernabé, tras obtener 3 000 pesos dispensados en el Banco Financiero Internacional y también Nuria, quien por QR pudo comprar en una mipyme el regalo por el Día de las Madres.

Escambray sigue sus pasos tras el rastro de la bancarización.

## LA BANCARIZACIÓN ¿AVANZA?

“Las operaciones a través de canales electrónicos (Transfermóvil, Banca Remota y EnZona) han crecido en cantidad e importes de manera significativa —aporta María Efigenia Caballero León, subdirectora comercial del Banco Popular de Ahorro (BPA)—, el promedio mensual supera el medio millón, con un aumento del 16 por ciento respecto al pasado año y el aporte asociado a ellas crece en un 48 por ciento, comparado con el último trimestre de 2023”.

Y agrega otro dato revelador: “El efectivo que se opera por canales de pago superó 1.7 veces el dinero que salió por vías tradicionales, o sea: pese a que aún falta, la bancarización avanza sobre los tropiezos”.

Desde BANDEC, las señales son similares. “Hemos avanzado —asevera Arelis Alfonso Valero, jefe de Banca Electrónica—. Al inicio de la Resolución 111, la mayoría de los actores económicos no tenían ni una forma digital por donde sus clientes les pudieran pagar, ya acuden a los desarrolladores de la plataforma, se incrementa la operatividad sobre los canales de pago; este año se han realizado más de 3 millones de operaciones, la banca móvil es la de mayor demanda con más de 1 800 000, le siguen los cajeros y los POS; todas con cifras superiores a las del año pasado”.

De acuerdo con Ariel Fernández, director del Grupo Empresarial de Comercio, de los 1 187 establecimientos, hay 1 008 con cobertura, todos tienen EnZona y 983 poseen las dos plataformas. “En el primer trimestre se ejecutaron más operaciones que el año anterior, con 12 435 885 pesos por concepto de prestación de servicios y además hemos realizado 5 530 operaciones con 17 millones de pesos por la caja extra. ¿Dónde está el problema? En seguir divulgando más para que la población use estos servicios, que no se emplean totalmente”.

La opción de Caja Extra alivia el “cansancio” de los cajeros, obsoletos e insuficientes. “Hay más de 600 en la provincia y existen también



Las limitaciones con el efectivo en bancos y cajeros provoca largas y molestas colas. /Foto: Vicente Brito

en unidades de Acopio, de Correos, puntos de venta de gas... —apunta Arelis—; para el prestador del servicio es ventajoso porque por cada operación recibe una comisión y se evita ir al Banco”.

“En mi fuero interno siempre supe que seis meses no alcanzaban más que para lo que hemos hecho —sostiene María Efigenia—. Hemos tenido problemas, contradicciones, porque esto salió de ahora para ahorita, pero se ha ganado”.

## ¿DÓNDE ESTÁ EL DINERO?

Que las bóvedas bancarias están en ascuas es una verdad tan grande como ellas, y menos hermética. Está incrustada en la agonía de quienes buscan, sin encontrar a menudo, el dinero que les corresponde.

Coinciden especialistas y trabajadores bancarios que antes se abastecían los cajeros hasta tres y cuatro veces al día y con billetes de altas denominaciones (de 1 000 y de 500), y hoy ese dinero sale y no retorna, mientras prevalecen los de baja denominación, que, además, son “sancionados” a diario. “Mi hijo fue un domingo a la feria a comprar un paquete de pollo y no se lo quisieron vender porque llevaba billetes de a 10 y de a 20”, se lamenta Aneidi Chaviano.

¿Quién se lleva el dinero de los bancos? “Está mayormente atesorado en algunas mipymes y trabajadores por cuenta propia (TCP) —dice sin titubeos José Couso Villarreal, jefe de Banca de Negocios del BPA—; pienso que para adquirir dólares en el mercado informal, muchos de sus suministradores les exigen el pago en efectivo”.

Y agrega: “Con la Resolución 111 del Banco Central de Cuba se estableció la obligatoriedad de los depósitos, como máximo al quinto día y con ventas por más de 100 000 pesos, es al siguiente. Muy pocos TCP depositan en la cuenta banca-

ria fiscal, no sabemos si es lo que debían de acuerdo con sus ventas; son miles y llevar ese control diario es muy engorroso”.

“Y los mochileros (personas que extraen dinero de los cajeros por encargo de otras) también se lo llevan —precisa Aneidis—. A veces vienen con cinco y seis tarjetas y se lo llevan todo, hay quienes no pueden trabajar en el día atrás de su dinerito, que no pueden sacar”.

¿Y el Banco qué hace mientras le llevan el dinero? “Los TCP tienen una cuenta en tarjeta —aclara Maybel Aymé Hernández, directora de la Sucursal 5241 de BANDEC—, pero resulta muy difícil filtrar la periodicidad con la que hacen sus depósitos porque están fijadas en una sucursal electrónica a nivel nacional; algunos tienen la cuenta inactiva y hace más de seis meses que no se presentan, y tal vez muchos no estén en el país, pero no podemos cerrarlas porque sí”.

“Tenemos la facultad de cerrar —sentencia María Efigenia—, pero son nuestros clientes y hay que respetarlos, solo a los que comprobemos que incumplen con la norma les cerraremos la cuenta; el dinero depositado se lo pueden llevar según lo establecido porque es de ellos, así funciona en la banca mundial. Además, por Banca Remota se mueve ese dinero. El ahorro más alto per cápita por habitante de Cuba está aquí y si hay mucho, hay más salida porque lo necesitas”.

Para algunos expertos, el escape del dinero empezó antes de la bancarización, que vino a tratar de atajarlo, pero en realidad lo ha visto agudizarse desde el 2023, con el aumento de los actores económicos y el desabastecimiento estatal. Mucho más cuando la inacción prevaleció. Por ejemplo, de las cuentas fiscales se habló desde el 2021 y solo ahora cobraron impulso; aun así, muchas están inactivas. Lo que ha primado en ambos bancos es el aperci-

miento, previsto en la ley, y solo una cuenta trinitaria ha sido bloqueada en BANDEC.

“El nivel de venta ha disminuido, ese era el mayor dinero que entraba a los bancos y así no retorna —comenta Erick García Jiménez, director de BANDEC—, se está haciendo un trabajo y en las últimas semanas se ha incrementado, pero no es lo que necesitamos”.

El dinero está “preso” debajo de “colchones” y en los altos volúmenes de mercancías en estantes y almacenes. Controles fiscales de la ONAT arrojaron en días más de 15 millones de pesos sin declarar por actores económicos, cifra que, a veces, en una semana no han tenido todas las sucursales bancarias del territorio.

## ACCIONES

Con los cajeros a punto del colapso, se arreciaron las acciones, bajo la exigencia partidista y gubernamental. “Se crearon grupos de trabajo en la provincia y los municipios, en los que varios factores trabajan de conjunto —refiere Yudiana Afonso, coordinadora de Programas y Objetivos del Gobierno Provincial—, se han establecido prioridades para la entrega de dinero: jubilados, salarios, campesinos, ahorristas...; se ha regulado la entrega de dinero”.

“Se han ampliado las empresas con nóminas domiciliadas en tarjetas, se han reducido bastante las demandas insatisfechas, que llegaron a ser de 90 millones en los productores y 85 en los ahorristas; sigue la capacitación, se abren más cuentas fiscales para facilitar el comercio electrónico, pero debe ser mayor. Se ha arreciado el enfrentamiento, se acciona con los mochileros, se identificaron unas 30 mipymes que no depositan diariamente, se les sigue y, de no resolver, se les puede cerrar la cuenta de operaciones fiscales y el negocio”, puntualiza.

El control, insuficiente todavía, se afinca. Según la Dirección Estatal de Comercio, este año se han realizado

acciones en 2 036 establecimientos y se decretó el cierre de 62, esencialmente no estatales (la mayoría en Yaguajay, Cabaiguán y Fomento, y los menos, contradictoriamente, en Sancti Spíritus y Trinidad); se han impuesto 407 multas con un monto de 321 975 pesos.

Hasta los estatales ha llegado el control a partir de abril, pues tiempo atrás parecían intocables. Se accionó en 116 establecimientos, en 62 se han realizado 1 521 operaciones y los restantes no usan las pasarelas de pago en línea. “Ello denota una deficiente aplicación de la normativa, las muestras realizadas no sobrepasan el 30 por ciento de las ventas —refiere Divvani Linares, director estatal de Comercio—, cuando llegas al centro te dicen que no está el administrador y para ese pago el mismo dependiente puede facilitar el escaneo al cliente; detectamos violaciones en placitas de Acopio por no emplear el QR”.

## EPILOGO Y ¿LUCES?

“En las últimas semanas se han incrementado las operaciones por canales electrónicos—considera Yudiana—, mas no es suficiente; la población tiene que incidir en reclamar su forma de pago, la mayor dificultad es el no acceso a esas vías, ha mejorado en algo lo del efectivo, somos una provincia receptora, o sea, recibe dinero desde las remesas del Banco Central porque paga más que lo que ingresa”.

Puertas adentro, se viven tensiones. También el éxodo del personal y esa capacidad de sonreír, aun cuando hacia afuera parecen reventar los cristales, incluidos municipios como Fomento donde no hay cajeros. “Ninguna tarea ha sido más compleja que esta —se aflige María Efigenia—, estamos claros de que la gente tiene que estar molesta y no podemos maltratarla. Al ver un banco en esta situación, los que amamos el servicio al cliente nos sentimos a veces muy frustrados porque es decirles a las personas, sencillamente, que no podemos, por primera vez en mucho tiempo. ¿Qué nos queda?, ese poquito que hay, administrarlo lo mejor posible”.

Por su diseño, la bancarización aspira a que se compre malanga a un vendedor ambulante por QR y hasta el pan de la canasta. Excesos aparte, el proceso busca atemperarnos, para bien, con el mundo. Es verdad, como insiste Arelis, que “necesitamos ese cambio de mentalidad”, mas no basta. Falta cultura; pero hay exceso de rechazo e insuficiente exigencia estatal. Falta el abastecimiento estatal suficiente para que el dinero retorne a los bancos y la tranquilidad y credibilidad, también.

La falta de efectivo, de control y los ruidos “electrónicos” no pueden seguir poniendo de rodillas la bancarización, ni esta a la economía del país y, mucho menos, a la vida de la gente.