

# El Banco no es el dueño del dinero

¿Qué ha traído de positivo y negativo el proceso de bancarización?, ¿cuáles son hoy sus enemigos principales?, ¿los nuevos actores económicos aceptan o evaden las pasarelas de pago?, ¿cómo el Banco atiende las solicitudes de efectivo de sus clientes? Escambray se acerca a estos y otros temas a través de las respuestas de Arelys Alfonso Valero, jefa del Departamento de Banca Electrónica en la Dirección Provincial de Bandec

Mary Luz Borrego

El proceso de bancarización, que estimula la realización de los pagos de producciones, servicios y otras operaciones mediante el uso de los canales electrónicos en lugar de emplear dinero en efectivo, comenzó hace años en Cuba, pero tomó particular impulso al entrar en vigor la Resolución No. 111 del Banco Central de Cuba, en agosto de 2023.

De entonces a la fecha, sobre este particular se han generado opiniones encontradas y cuestionamientos de toda índole, más hoy cuando resulta una verdadera odisea acceder al dinero en efectivo en las sucursales bancarias. Escambray regresa al tema a través de las respuestas de Arelys Alfonso Valero, jefa del Departamento de Banca Electrónica en la Dirección Provincial del Banco de Crédito y Comercio (Bandec) en Sancti Spíritus.

“Primero, es bueno aclarar que estar bancarizado no es tener una tarjeta magnética para venir al Banco a extraer efectivo en un cajero o una caja, sino utilizarla para pagar productos y servicios, hacer operaciones a través de los POS, por código QR, etcétera.

“Vemos que se ha incrementado el uso por parte de la población y de las entidades de los canales de pago; en lo que va de este año, en comparación con el 2023, se han incrementado todas las operaciones. Ya tenemos más de 371 000 tarjetas personalizadas en Bandec y se han entregado alrededor de 130 000 tarjetas multibanca para conectar con los canales de pago.

“Del primero de enero a la fecha, los clientes con tarjetas nuestras han hecho más de 6 millones de operaciones utilizando los canales de pago. Las personas se muestran interesadas por los pagos en línea porque no es lo mismo contar el dinero físico, que pueden equivocarse o hasta correr el riesgo de transmisión de enfermedades, que hacer una operación muy rápida y segura, siempre y cuando estén todas las condiciones creadas”.

**Se suponía que la bancarización arrojará un saldo positivo para los clientes; sin embargo, no siempre ha sucedido así. ¿Qué aprecia de positivo y de negativo el Banco en este proceso?**

Desde el punto de vista bancario, vemos de manera positiva la cultura que ha ido ganando la población, sobre todo en la utilización de las pasarelas de pago. Esta provincia tiene muy arraigado el empleo de efectivo y apreciamos que ya muchos se han encauzado a hacer uso de las pasarelas de pago y los pagos en línea, un poco por necesidad y también porque es más cómodo hacer estas operaciones que no sacar y contar el efectivo.

Quizás no estamos en la cima porque también hay una realidad con la que estamos lidiando que dificulta este proceso, los apagones:

cuando en un lugar no hay corriente, también se afecta la conexión, no pueden funcionar los pagos en línea o funcionan sin calidad.

Tal vez esta sea una situación transitoria que existe, pero sí hemos visto el despertar, el deseo de aprender de las personas. Antes no se motivaban en ningún sentido a hacer pagos en línea y siempre optaban por la extracción de efectivo.

**¿Y la escasez de efectivo que hoy padecen las sucursales no entorpece en cierta medida la bancarización, porque algunos de los nuevos actores económicos argumentan que no aceptan pagos virtuales porque cuando necesitan el dinero físico para sus operaciones el Banco no se los entrega?**

El proceso de bancarización va encaminado a disminuir la cantidad de operaciones que se hacen en efectivo. Si se ejecuta de forma correcta, si las personas que compran o reciben algún servicio exigen sus derechos —porque realmente es un derecho del que va a comprar exigir la vía por la cual desea pagar—, que no haya efectivo no constituye una limitante; al contrario, este proceso llega para contrarrestar un poco esa demanda de efectivo que existe.

Pero algunos actores económicos a veces no dan la posibilidad de hacer esos pagos a los clientes interesados, por eso es que los usuarios demandan tanto efectivo. Al igual que existen actores económicos, del cualquier tipo de propiedad que sean, que no vienen a depositar en el tiempo establecido o no depositan todo lo que tienen que depositar en el Banco.

No todos los que inciden en este proceso están haciendo lo que deben porque supuestamente si un actor económico le compra a otro también lo tiene que hacer por las pasarelas de pago. En sus operaciones mercantiles no tiene que mediar el dinero, pueden hacer un cheque, una transferencia, utilizar los pagos electrónicos.

**Sin embargo, la mayoría de los nuevos actores solo aceptan transferencias y no utilizan las pasarelas de pago relacionadas con sus cuentas físicas para poder evadir los impuestos, ¿cómo el Banco aprecia esta realidad?**



La mayoría de los centros estatales ya cuentan con código QR. /Foto: Facebook

Hemos apreciado desde el Banco que sí se ha incrementado el uso de las pasarelas de pago por los nuevos actores, incluso desde las cuentas fiscales. Los grupos de trabajo de los municipios, conformados por la Onat, órganos de supervisión e inspección, Bancos y otras entidades trabajan de cerca esta problemática. Se observa un despertar por parte los actores no estatales que han venido aquí a abrir sus cuentas fiscales y a declarar. Esto ha comenzado a fluir, algo que debió suceder siempre. Los vendedores están en la obligación de facilitar todas las opciones y los compradores tienen el derecho de exigirlos.

**En el caso del sector agropecuario, se quejan de que el Banco no les entrega el dinero que les pagan por sus producciones y algunos usan ese argumento para no venderlas al Estado.**

Siempre se dijo que los productores agropecuarios iban a ser el último segmento en comenzar este proceso, aunque ellos fueron uno de los primeros en tener sus tarjetas en moneda nacional y en MLC.

Todas las empresas a las cuales ellos les venden o a las cuales ellos tienen que acceder para comprar sus insumos tienen la posibilidad de recibir y emitir los pagos desde sus tarjetas. A su vez, ellos también están en la obligación de contar con alguna de estas nuevas formas de pago para sus clientes cuando concurren a una feria o vendan directamente en una placita.

Pero las personas todavía sienten un arraigo por el efectivo y consideran que si no tienen el bolsillo lleno de dinero no van a lograr su objetivo. Cada sucursal determina, en dependencia de la existencia de efectivo con que cuenta, cuánto les van a pagar. Ellos realizan la demanda y el Banco llega a un consenso con ese agricultor o con el representante de la cooperativa, en dependencia de su necesidad y de la disponibilidad de efectivo en la sucursal.

**¿Cómo fluye la bancarización en el sector empresarial?**

El sector empresarial siempre es el más disciplinado porque cuando vende algo en efectivo al día siguiente viene y lo deposita. En su mayoría ya han generado



Arelys Alfonso Valero, jefa del Departamento de Banca Electrónica en la Dirección Provincial de Bandec. /Foto: Vicente Brito

los códigos QR que les dan a sus clientes la posibilidad de pagarles. Además, casi todos han domiciliado la nómina a sus trabajadores. Hoy, las empresas cumplen con lo establecido en lo tocante a la bancarización.

**Algunas personas naturales se lamentan porque intentan sacar determinadas sumas de moneda nacional o monedas extranjeras que depositaron anteriormente en las sucursales y estas no se las entregan al momento.**

Los bancos escuchan a las personas cuando demandan determinada cantidad de efectivo. Cada director de sucursal es el responsable de atender de forma personalizada a esos clientes. A veces se establece un límite de hasta cuánto se puede entregar en un día, en dependencia de la cantidad de efectivo con que se cuenta. Se llega a un consenso con las personas, si ese día no se les puede entregar todo, se les dice cuándo se lo van a completar. Siempre se puede llegar a un acuerdo entre las dos partes.

**Pero, ¿actualmente la correlación entre depósitos y extracciones de efectivo continúa negativa para el Banco?**

Sí, porque el Banco no es el dueño del dinero, eso es algo que también la población desconoce. El Banco es el lugar donde nuestros clientes vienen y depositan el dinero, pero ese dinero es de los clientes y, si estos no lo depositan, el Banco no puede prestarles el servicio a otras personas. Nos retroalimentamos de los depósitos de nuestros clientes.

**A su juicio, ¿cuáles son los enemigos principales que hoy afectan la bancarización?**

El enemigo principal es la indisciplina, sobre todo de los vendedores porque actúan incorrectamente para evadir el fisco, hacer transacciones indebidas, quieren enmascarar operaciones y por ello se convierten en detractores de las pasarelas de pago, no quieren dejar rastro de sus operaciones.

También conspira un poco el desconocimiento por parte de muchas personas y que no todas tienen acceso a la tecnología que la bancarización requiere porque sabemos que es muy costosa. Además, en este momento los apagones atentan contra el buen desenvolvimiento de los pagos electrónicos.

**A pesar de tantas insatisfacciones, ¿ustedes aún creen que el proceso de bancarización resulta útil y positivo para la sociedad?**

Nosotros creemos que sí, porque si el mundo entero está por ese camino nosotros no tenemos por qué renunciar a ese proceso. En la práctica, todo el que utiliza estas nuevas formas de pago sabe que son buenas pues nos facilitan la vida: podemos hacer pagos y transferir dinero sin necesidad de ir a los bancos. Evita la congestión en nuestras unidades porque muchos costean diferentes servicios a cualquier hora y desde la comodidad de su casa. En general, se gana en tiempo, que es un recurso tan valioso. En la medida que avance el proceso, quizás los resultados vayan mejorando.