

¿Dónde está su dinero?

Publicado: Jueves 23 agosto 2012 | 08:09:44 PM

Publicado por: José Alejandro Rodríguez

Sucedió el pasado sábado 23 de junio: Mónica Quintero Lao (Edificio A-15, apto. 58, Reparto Caribe, Moa) insertó en el cajero automático de la sucursal del Banco de Crédito y Comercio (Bandec) en esa ciudad, su tarjeta magnética, en la cual la empresa donde labora acredita mensualmente el pago de la estimulación que le corresponde.

Realizó las operaciones de rutina para la extracción y el propio cajero le dio la instrucción: «Retire su dinero». Pero este nunca llegó a la ventana de salida, lo cual indicaba a todas luces que ese monto debió haber ido a la bandeja de rechazo que cada cajero tiene, para cuando existen transacciones fallidas.

De inmediato, Mónica hizo la consulta de saldo, la cual reflejó la rebaja del dinero que no salió por la abertura. Ella se dirigió al Banco para recabar asistencia y el custodio le refirió que a esa hora ya no había nadie, que fuera el lunes siguiente, pues el personal había sido liberado.

El lunes 25 de junio, en el Banco, solicitó asistencia del departamento encargado de esas operaciones. Fue atendida por Dulce Pelegrín, quien estaba a cargo de las reclamaciones, y le entregó su consulta de saldo. Dulce le orientó fuera el miércoles 27

por la mañana.

Así lo hizo Mónica. Y ese día, se le informó que todavía no tenían respuesta. Claribel, quien se desempeña como jefa del Departamento de Acreditaciones, le solicitó a la clienta su número de teléfono: la llamaría cuando tuviera la respuesta.

El jueves 28, como no tuvo respuesta, Mónica retornó al Banco: no tenían el cuadro por parte de La Habana. El viernes 29 llamó y aún no había respuesta. Entonces comunicó por teléfono lo sucedido al Director de esa sucursal, quien orientó que Claribel le diera el 2 de julio de 2012 una respuesta a tal situación. El 11 de julio Mónica le escribió al Director, le solicitó acuse de recibo y diez días para la respuesta.

«Todo este tiempo he estado visitando o llamando al Banco, afirma en su carta. Todos los días, por espacio de más de un mes. El Banco aún no conoce dónde se encuentra el dinero que el cajero no me entregó, el cual —repito— debe haber ido a la bandeja de rechazo. ¿Dónde está mi dinero?, ¿quién tiene el efectivo que el cajero no me dio?

«El 1ro. de agosto recibí respuesta por escrito del Banco ante mi insistencia. Solo hace referencia a que el servicio es eficiente y que las comprobaciones realizadas por La Habana muestran que el saldo fue extraído de mi tarjeta. Sigo esperando que me devuelvan mi dinero o por lo menos quiero saber adónde fue a parar y hasta qué punto es eficiente y confiable el Sistema de Cajeros Automáticos».

Más de lo mismo

Desde la Empresa Comandante Ernesto Che Guevara, de Moa, Jarlin Tejeda Gómez relata otro episodio similar.

Su esposa se encuentra prestando servicios en la misión médica en Venezuela, y llegó de vacaciones a Cuba. Decidió extraer 160 CUC de lo atesorado por su trabajo, en el cajero automático de la sucursal de Bandec. Y el mismo se lo descontó del saldo, pero

no lo depositó para que ella pudiera tomarlo.

Jarlin le pidió al cajero las últimas diez operaciones que su esposa había realizado con la tarjeta. Al día siguiente, fueron al Banco e hicieron la reclamación. Les respondieron que el dinero había sido extraído... ¡en un cajero de Regla, en La Habana!

La esposa de Jarlin le comentó a la empleada que estaba a cargo de la situación que cómo era posible que un cliente realizara una extracción en un cajero en Moa y le apareciera registrada el mismo día en un cajero de La Habana.

«Hemos ido varias veces al Banco —afirma— y nos dicen que ellos la van a llamar. Hace ya un mes de esto y todavía estamos esperando por la llamada. Pienso que si uno de esos cajeros automáticos realiza una mala operación, tiene que haber una persona que se dé cuenta rápido de la situación. Seguramente uno o dos días después de lo que pasó debió haber un sobrante o un faltante en unos de esos cajeros». Jarlin desea saber qué ocurrió con ese dinero y cómo algo así puede suceder.

<http://www.juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2012-08-23/donde-esta-su-dinero>