

image not found or type unknown



www.juventudrebelde.cu

image not found or type unknown



A pesar de sus dificultades, los cajeros automáticos siguen siendo muy demandados por la población. Autor: David Gómez Avilla Publicado: 31/08/2019 | 06:26 pm

Cajeros automáticos en Cuba: Dinero contante y sonante

Con el aumento salarial el país enfrenta una demanda de extracción de efectivo de los cajeros automáticos que supera las capacidades actuales. Ganar en cultura para operar esta tecnología contribuirá a su cuidado, mientras el país ordena este servicio de modo que no cause más penas que glorias

Publicado: Sábado 31 agosto 2019 | 07:04:32 pm.

Publicado por: Osviel Castro Medel, Monica Lezcano Lavandera

Apresurada porque debía llegar a tiempo a su centro de trabajo, Flavia Lugo acudió al cajero automático más cercano. Casi eran las ocho de la mañana, y —como le ha sucedido en otras ocasiones— encontró una fila de personas esperando a que le pusieran dinero al cajero.

La situación de Flavia, en Centro Habana, se repite en varios municipios capitalinos según comprobó **Juventud Rebelde** recientemente. Cada mañana acuden cientos de personas a extraer dinero de sus cuentas y no son pocas las que no pueden hacerse del tan deseado efectivo.

Tarjetas trabadas, mal funcionamiento del teclado, falta de billetes, cajeros rotos o las tan temidas colas, que se han visto en aumento luego del incremento salarial, son algunas de las dificultades que refiere la población no solo en las entrevistas, sino también en las cartas llegadas a este periódico.

Esta realidad supone un reto, en tiempos en los que se trabaja en la informatización de la sociedad. Las posibles soluciones a dicha situación nacen de una gestión estratégica por parte de los decisores y además, de una

concientización a la población sobre el uso de vías alternativas para el pago de servicios.

Según Alberto Quiñones Betancourt, director general de Tecnologías, Sistemas y Desarrollo del Banco Central de Cuba (BCC), hace dos años que no se incrementa la red de cajeros, pero se continúan buscando alternativas financieras para su adquisición en medio de las limitaciones que enfrenta el país y de los altos costos de estos equipos.

«Actualmente contamos con 926 en todo el país y nos hemos enfocado en la reparación y mantenimientos para que los equipos que existen no interrumpan su servicio. Para ello contamos con las partes y piezas necesarias para garantizarles su funcionamiento.

«El clima del país también afecta, pues los cajeros se encuentran expuestos al sol, la lluvia, incluso a actos de vandalismo. Eso, unido al deterioro provocado por los años, hace que sea más difícil conservarlos. No obstante, nuestro personal mantiene una atención diaria y constante para solucionar cualquier adversidad», apuntó.

Por su parte, Olga María Vale Marrero, directora de Atención a cajeros automáticos del Banco Metropolitano, explica que ante los reportes de mal funcionamiento, las brigadas de servicios técnicos reparan las afectaciones en un plazo de 24 a 36 horas. «Actualmente tenemos dificultades con el transporte, por lo que se dificulta atender todos los municipios».

La funcionaria señaló que los cajeros que se encuentran fuera de los bancos son atendidos por personal de la Empresa de Servicios Especializados de Protección, por lo que en casos en que no haya disponibilidad de efectivo se debe esperar hasta la próxima visita de esta entidad.

Otra de las aristas que halla la población como defectuosa es el valor de los billetes que se dispensan. Andrés Lutero, jubilado y vecino de Marianao, considera que hay cajeros que solo ofrecen denominaciones elevadas, lo que hace que personas con salarios menores no puedan extraer la cantidad que desean.

Ante esta situación, Quiñones Betancourt comentó que debido a la humedad a que se someten los equipos se ha hecho necesario utilizar denominaciones más altas, pues son billetes más resistentes. Además, en zonas de alta demanda de efectivo no es factible utilizar denominaciones más pequeñas, pues se agotarían con mayor rapidez.

¿Fatalidad geográfica?

Los 522 cajeros con que cuenta la capital no satisfacen las necesidades de los usuarios con tarjeta magnética, como tampoco lo hace la manera en que se encuentran distribuidos en los municipios, explica la Directora de Atención a cajeros automáticos del Banco Metropolitano.

Pero la situación se extiende a todo el país, donde parece ser más compleja. Lianet Chuy es una joven ingeniera residente en San Antonio de los Baños, en Artemisa. Ella agradece la existencia de los cajeros automáticos ya que «facilitan muchos procesos y servicios que ahorran tiempo». Sin embargo, no siempre resuelve su necesidad cuando acude a los dos únicos cajeros que existen en su municipio.

«A veces se tragan las tarjetas, o dejan de funcionar. Eso es porque no existe una correspondencia con la demanda, somos muchas personas en San Antonio y los equipos están demasiado saturados.

«Trabajo en Bejucal en el Centro Nacional de Biopreparados. Somos un colectivo de alrededor de 850 trabajadores que tienen la posibilidad de extraer dinero de la tarjeta, y al no haber equipos en el municipio

tenemos que dirigirnos a San Antonio de los Baños o a Santiago de las Vegas, por lo que se sobrecargan estas otras localidades».

Al respecto, el Director del BCC explica que tiene conocimiento de que hay zonas del país donde existen insatisfacciones. «Es una limitante para nosotros contar con cajeros solo en 69 municipios, pero es la realidad actual».

Para la instalación de los equipos siempre se realiza un análisis previo desde el punto de vista de las potencialidades de uso en la zona en cuestión y la cantidad de tarjetas magnéticas que puedan existir. Después se concilia la seguridad y logística con organismos y entidades encargadas, como la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, el Ministerio del Interior, la Empresa Eléctrica, además de la cantidad de tarjetas magnéticas que existían en la localidad. Otra de las tecnologías con las que se cuenta y aún no se ha podido extender al resto del país es la del cajero automático reciclador, que se autoabastece. De este tipo solo hay ocho en la capital.

En busca de una alternativa

Cuando en 2013 se estrenaron los cajeros automáticos en Granma, las colas apenas existían. «Era una vida», como dice campechanamente el ingeniero informático Omar Moreno Suárez. Pero a la vuelta de seis años aquella «delicia» parece tomar otros sabores, porque los clientes han crecido geométricamente, en desproporción con los equipos.

En un municipio como Bayamo, de más de 200 000 habitantes, solo operan diez de estos tesoreros digitales; por eso en ocasiones se «atestan». Los otros territorios «privilegiados» son Manzanillo (con cuatro) y Media Luna (dos).

«Lo ideal sería que hubiera más, porque cada día es mayor el número de usuarios que necesita el servicio y entonces esta variante, creada para ahorrar tiempo, generaría nuevos problemas», razona la doctora Gisela Vázquez Fonseca.

Algunos, como Alberto Núñez Rosabal, jubilado de la Educación, señalan que «esto es lo mejor que se ha inventado, solo hay que tener paciencia o saber el horario más adecuado para ir a los cajeros». Para él, aquellos que se quejan de la calidad de las tarjetas, son quienes no las cuidan o no siguen las indicaciones sugeridas para su uso.

«Las mayores complicaciones surgen a principios de mes y en las fechas de cobro de los jubilados», dice Aliuska Gómez Cantillo, especialista en marketing de la Dirección Provincial del Banco Popular de Ahorro en Granma.

Entre los escollos que aparecen ocasionalmente están la falta de efectivo o las roturas; estas últimas, en los casos de Manzanillo (a unos 60 kilómetros de la capital provincial y Media Luna a 86) se multiplican, pues su solución depende de especialistas de Bayamo.

«Es una cuestión de estructura organizativa, pues está diseñado así. Siempre que sucede, los especialistas se trasladan rápidamente», remarca Yusleydis Salgado Olivera, especialista del Departamento de Banca electrónica en la Dirección de Bandec en Granma.

En su opinión, lo más importante es que los clientes ganen una cultura «informática y electrónica» sobre estos

asuntos y comprendan que esta opción no solo funciona para extraer o depositar dinero.

Ese criterio se entronca con el de Gómez Cantillo, para quien resulta trascendental que los ciudadanos conozcan las ventajas de contar con dinero electrónico. Entre los beneficios enumera la posibilidad de convertir la tarjeta en un medio de ahorro, la realización de pagos telefónicos, del servicio eléctrico y de la Oficina Nacional de Administración Tributaria.

Ambas indican que una variante todavía por potenciar es el pago en las tiendas mediante las tarjetas, a veces desechada por los individuos por los conocidos problemas de conexión para enviar datos, la rotura de los POS o la resistencia de los empleados que expenden los productos.

Con respecto a ello, Diego Bullaín, residente en el Cotorro, explica que aún continúa yendo al banco a realizar los trámites, puesto que en el cajero se le ha trabado la tarjeta varias veces, y eso implica una pérdida de tiempo. Por suerte, los directivos entrevistados conocen de estas y otras limitantes; sin embargo —apuntan— es necesario buscar alternativas para llevar el país hacia una etapa superior en el desarrollo tecnológico.

En tal sentido, el Director General de Tecnologías, Sistemas y Desarrollo del BCC asegura que existe un interés en incrementar el porcentaje de las operaciones que no muevan efectivo. «La tarjeta hay que verla también como un medio de pago. Es necesario fortalecer la banca móvil, potenciar el uso de los terminales de puntos de venta para hacer más eficiente el proceso de compra, y consolidar la pasarela de pagos para el comercio electrónico».

<http://www.juventudrebelde.cu/cuba/2019-08-31/dinero-contante-y-sonante>