

En Cuba

Bancarización

Consecuencias ¿imprevistas?

Los servicios bancarios, como se ha reconocido en varios espacios, presentan desde hace tiempo una situación crítica: fluctuación del personal, carencias y obsolescencia tecnológico-estructurales y, ahora más que nunca, falta de efectivo. En este contexto, se dictó una nueva norma, quizás un tanto desesperada, que pretende redirigir los flujos fiscales de vuelta a los bancos. Mas, hasta ahora, la medida ha encontrado en parte de la población una férrea resistencia

LILIAN KNIGHT ÁLVAREZ



Por LILIAN KNIGHT ÁLVAREZ y DARIEL PRADAS



QUEL 14 de agosto se anunciaba en la *Mesa Redonda* un tema de esos que hacen poner una pausa en la rutina o, cuando menos, aguzar el oído en medio de los quehaceres: la bancarización, un término un tanto desconocido por la población hasta entonces, pero que de seguro tenía que ver con la difícil faena que la mayoría vivía en los cajeros y bancos en los últimos meses.

En esencia, se hablaría sobre las implicaciones para los

diferentes actores económicos y personas naturales de este proceso, catalizado por la Resolución 111 de 2023 del Banco Central de Cuba (BCC), recién aprobada.

La norma, como diría el propio ministro presidente del BCC, Joaquín Alonso Vázquez, concreta un empeño en el que se viene trabajando desde hace años para potenciar los flujos monetarios de manera virtual en detrimento del uso de efectivo y sus indicaciones van dirigidas a los sectores

económicos más que a la población.

Una de las gráficas mostradas en el programa evidenciaba que en el año 2022 la circulación virtual llegó a ser 46 por ciento mayor que la de 2019, una tendencia que se contrajo en el presente período. ¿Qué ha pasado este 2023 para que la bancarización disminuyera? Mi primera interrogante.

Más adelante, Alonso Vázquez insistiría en que las nuevas medidas iban a empoderar a la población, dándole más

opciones de pago; que no eran una camisa de fuerza; que implicaban la creación de mayores y mejores condiciones, y que debían ser graduales, basadas en incentivos.

“Hay una parte de la población que no paga por **Transfermóvil** -u otra pasarela electrónica-, y hay que ir creando capacidades para que todos se beneficien de los descuentos”, añadiría más adelante.

¿Por qué las personas no querían beneficiarse de descuentos e incentivos?, es otra pregunta para pensar no solo en la barrera generacional que limita la comprensión de la tecnología digital, sino también en qué parte de estas pasarelas de pago implica telefonía móvil y/o conectividad a internet, requerimientos que aún son muy caros.

Por otro lado están los cajeros automáticos, presentes en solo 68 de los 168 municipios del país. Son un canal electrónico de pago más, pero al ser dependientes de financiamiento en divisa para su importación, la disponibilidad es baja, similar a las terminales de punto de venta (POS), agregó Alberto Quiñones Betancourt, vicepresidente del BCC, también invitado a la Mesa.

Aun así, los cajeros no están destinados a ser el centro de este proceso, pues se basan en la expedición de billetes hechos igualmente con materias primas importadas. Y entonces pensé: en tiempos donde se paga tanto por lo poco ¿por qué no priorizar la impresión de los billetes de mayor denominación?

Ambos directivos insistieron en que el proceso de bancarización es una necesidad. “Bancarizar implica control, genera trazabilidad y por ende hace a todas las empresas y negocios auditables, transparentes”, refirió Alonso Vázquez.

De las informaciones dadas, algunas quedaron en mi retentiva: la limitación de las extracciones para las personas naturales a 5 000 pesos había sido una



Las autoridades reconocen que, a partir de las nuevas medidas, más personas han podido hacer uso de los cajeros, aunque aún no se reciben los volúmenes de depósitos previstos.

MARTHA VECINO ULLOA

malinterpretación de la norma, la atención de los actores económicos no debía interrumpir el flujo por caja de la población y el tiempo de atención disminuir.

El mediodía del 15 de agosto parecía buen momento para ir al agro. Había adelantado gran parte del contenido de trabajo y el horario de almuerzo me permitiría adquirir lo mínimo, sin tanta cola en el mercado del EJT de Tulipán. Llevaba poco más de 200 pesos en la cartera; los cajeros cercanos a casa estaban roto, fuera de servicio, sin dinero o con una fila interminable.

Para lo que normalmente tiene ese agro a esa hora, como me dijeron varias compañeras de trabajo, alcanzaba; o al menos, eso pensaba. Sin embargo, me sorprendió encontrar guayabas a 11 pesos la libra -una suerte de milagro para estos tiempos-, aguacates, mangos y -sobre todo- unos plátanos machos grandes que llamaban la atención de la poca gente que quedaba en el lugar.

Después de un rato toca mi turno y... no me da.

-¿Y ustedes no aceptan transferencia? -indaga la señora que me sigue en la fila y que evidentemente vivía el mismo problema- mira que lo dijeron ayer y hay que estar a tono con lo que necesita el país.

-Señora, ¿cuántos agros usted ha visto que cobren por transferencia?, responde el vendedor, en tanto todos en la cola asienten con pesar.

Le pido al vendedor que me guarde una mano de plátano.

-No se preocupe, voy al cajero y enseguida regreso a pagarle, le dije ilusamente, y el vendedor me respondió con una sonrisa, que hoy creo más irónica que amable.

La primera parada del periplo fueron los cajeros del propio agro.

-Esos cajeros, ¡no hombre no! Te doy un premio si tienen dinero, me dice un trabajador del propio mercado. En efecto, el recurrente cartel de “Tenemos dificultades para expedir efectivo” lo comprobaba.

Mas, no me desanimó, es una zona privilegiada donde en apenas dos manzanas se ubican dos bancos con sus respectivos

cajeros, uno asociado al Ministerio de Transporte y otro al de la Agricultura.

Una mujer me ve apurada tarjeta en mano y me alerta:

-¿Cajero?, el de la Agricultura, porque el de Transporte no tiene conexión.

Doy media vuelta, camino las pocas cuadras y... una multitud en el lugar esperaba pasar por caja, en tanto otra daba tiempo a que pusieran dinero en el cajero.

Con la desilusión a cuesta salí a la calle Boyeros. Y entonces alguien comenta:

-Ya regresó la conexión en el Banco de Transporte.

La esperanza renació en mí, apreté el paso. El Banco ubicado en la planta baja del edificio ministerial, aunque estrenaba conexión, ya tenía una larga fila para pasar por el cajero y unas 12 personas esperaban ser atendidos por caja. Para ese entonces era casi la una.

Las dos colas avanzaban más lento de lo esperado y, como es lógico, la gente, desesperada, marcaba en ambas para ver en cuál le llegaba el turno primero.

Un señor se traba en el cajero. No entiende qué pasa, quiere

sacar 3 000 pesos y la máquina no para de indicarle una falla.

-Pruebe a sacar de mil en mil, sugiere alguien desde el fondo, que vio sacar 10 000 pesos de ese modo.

Minutos después, el cajero sin dinero. Un trabajador anuncia que van a poner más, pero hay que esperar.

Dentro del banco, la situación es similar, en más de una hora solo cuatro personas han entrado por la caja. Me toca entrar y sentarme al menos; no estoy segura de que queden plátanos en el agro, pero sí sé que sacaré mi salario completo. No tengo tiempo para perder cada vez que demande efectivo.

Tres menos cuarto. Llega mi turno.

-Buenas tardes, ¿cuánto puedo extraer?, le pregunto esperando encontrar respuesta alineada con las declaraciones del BCC... pero no.

-Cinco mil pesos, responde. Y solo tengo billetes de 10 y de 20.

Ni siquiera tengo fuerzas para rebatir y además, mi salario no es mucho más. Con el último aliento regreso al agro y por suerte, el dependiente guardó mi mano de

plátanos. Incluso quedan otros ya no tan grandes ni llamativos pero que valen la pena después de semejante vuelta.

Me doy por satisfecha. Regreso a **BOHEMIA** y al llegar hambrienta, deshidratada y, con el sol bien marcado en la cara, mis compañeras se unen para preguntar:

-¿Todavía tú estabas en el agro? ¿Y traes ese monedero repleto (de billetes más que de dinero) así en la mano? A ver si te asaltan.

Mira tú, yo ni eso atiné a pensar.

Una semana después del suceso, las brechas de la bancarización vuelven a incidir en la cotidianidad. A **BOHEMIA**, como entidad, le era imposible transferirle el pago a una colaboradora de la provincia de Granma porque su tarjeta era de Banco de Crédito y Comercio.

-No podemos pagar a una cuenta que no sea de Metropolitano (que son en esencia todas las de fuera de la capital), me aclaran las de contabilidad.

-Y qué solución hay, preguntó preocupada.

-Ella te tiene que hacer un autorizo para que tú se lo cobres y luego se lo transfieras, y ya nos anunciaron que para el mes próximo no podemos tener nada de efectivo aquí. Ni siquiera sé cómo van a cobrar los trabajadores que aún no tienen tarjeta, agregan.

Si las pasarelas bancarias están integradas desde hace años, ¿por qué **BOHEMIA** como entidad no puede hacer lo mismo que una persona natural hace desde su cuenta en **Transfermóvil**? ¿Y qué pasó con la supuesta gradualidad?

Lo que se dice en calles y redes

El sonido de la bancarización debería ser más inaudible, no ese bullicio de las mañanitas que cantan los bancos en Cuba. Allí las colas son como solo una cola puede ser: lentas,



El uso de las pasarelas virtuales en el país para el pago de productos y servicios es todavía incipiente, tanto que Transfermóvil, la plataforma más conocida y aceptada, solo tiene unos cuatro millones de usuarios. venceremos.cu

ansiosas y sonoras. Es inevitable. Simplemente no hay efectivo y las cajas apenas están despachando entre 1 000 y 5 000 pesos físicos.

En la sucursal habanera de Infanta y San José, para colmo, los han llegado a entregar en billetes de tres pesos. Algunas personas se marcharon al enterarse y otras permanecieron, preparadas con bolsas y canguros.

“A veces estas colas son más grandes y es porque se está esperando a que entre el efectivo a los bancos”, dice una mujer que, por su turno, aún estaba lejos de entrar a la entidad bancaria de Belascoaín y Zanja. En su trabajo de técnica de Comunales, hasta hace poco le pagaban siempre con varios días de tardanza, pero en efectivo. Ahora le dieron una tarjeta del Banco Metropolitano y la demora para liquidar el salario es aún mayor, en este caso, debido a la necesidad de extraerlo en billetes. “En la calle nadie acepta transferencias, por los problemas de sacar el dinero después”, argumenta.

En muchas tiendas de barrio –la mayoría bajo licencias de trabajadores por cuenta propia–, desde que salió la Resolución 111/2023 del Banco Central, dejaron de permitir que sus clientes utilizaran pasarelas de pago (**Transfermóvil** o **EnZona**) para comprar productos. Las pocas que lo admiten, lo hacen a partir de 3 000 pesos de gasto.

El dueño de un local en el municipio de Centro Habana dice que si los bancos son un desastre y se está pasando mucho trabajo para extraer, ¿por qué aceptaría él transferencias? Las Mipymes (micro, pequeñas y medianas empresas) que importan los productos que luego él saca a la venta, también le exigen efectivo. De hecho, con las nuevas medidas de bancarización ha habido cierta inestabilidad en el suministro de sus proveedores, reveló.

Este hombre, como muchas personas que participaron en el sondeo de **BOHEMIA**, decidió



Los cajeros están presentes solo en el 40 por ciento de los municipios, muchos presentan problemas de conexión o roturas y los que están fuera de los bancos, no logran ser abastecidos permanente por Sepsa. MARTHA VECINO ULLOA

no revelar su nombre. Tal vez porque hablar de dinero públicamente se entiende como tabú o porque lo que hacen está contraindicado: “nadie se puede negar a que un cliente le pague electrónicamente”, así lo dijo el primer ministro Manuel Marrero y lo deja por escrito la resolución.

Sentados en el borde de un cantero, bajo la sombra de un árbol frente a la sucursal bancaria de 23 y O, esperan su turno la pareja Suray Ruz y Héctor Blanco.

“Creo que si las condiciones no estuvieran tan malas actualmente, el Estado no hubiera tomado esta medida tan de

repente. Cuba no está preparada para eso”, dice el segundo, alegando tanto las carencias de efectivo como la de infraestructura tecnológica y de conectividad, necesarias para un debido proceso de bancarización. “Eso sí, es una medida que debe tomarse porque en todas partes del mundo se ha tomado. En ese sentido, es un adelanto”.

Para Suray Ruz, uno de los principales problemas de la normativa recae en su repercusión en las personas de la tercera edad, que ahora pudieran quedar marginadas al no poseer los dispositivos móviles adecuados para instalar las aplicaciones de **Transfermóvil** o **EnZona** –como



La falta de efectivo ha generado comportamientos ilegales como la negativa de los comercios a aceptar pagos virtuales o el cambio en el mercado negro de dinero físico por transferencia, con un porcentaje de interés. MARTHA VECINO ULLOA

otras personas en situación de vulnerabilidad económica-, ni las destrezas para manipularlas.

Otra pareja de jubilados que en su momento dieron marcha atrás cuando empezaron a despachar billetes de tres pesos en Infanta y San José, tienen que recorrer varios kilómetros o sufrir tremendas colas para lograr sacar dinero.

“Yo no entiendo nada de eso de la bancarización. Cuando lo entienda, te digo”, concluye la anciana de 78 años y aconseja nunca hacer estas operaciones los fines de semana.

“El banco está contra la pared. Al no tener dinero, está tomando estas medidas, porque las Mipymes están absorbiendo todo su efectivo. Me parece que es una medida desesperada y Cuba no está preparada para eso. Creo que lo hacen sin pensar en las consecuencias”, medita un médico, el primero en la cola para entrar al banco de Aranguren y Ayestarán, sin dejar de vigilar con el rabillo del ojo el “listos, fuera” de la recepcionista.

Si bien se pueden saldar los servicios básicos de electricidad, gas y otros por vía electrónica, él opina que actualmente no hay mucho que pueda pagarse así, sea de actores económicos estatales o privados. Porque en muchas bodegas y agros todavía no funcionan los códigos QR, ni tampoco los POS se encuentran disponibles siempre.

Desde otro punto de vista, Daisy Sánchez, de 69 años, cree que la bancarización es una medida atinada, que brinda más seguridad a la hora de guardar el dinero, porque a veces -dice- tocan a la puerta cobradores del gas que no son tales y el peligro de un robo siempre está vigente.

En efecto, no andar con efectivo arriba brinda esa seguridad, que es uno de los beneficios. Sin embargo, también existen desventajas al guardarlo en una cuenta bancaria, según opinan varios internautas del grupo de **Facebook** Mipymes Cuba. Uno de ellos mencionó que el valor real de una cuenta puede disminuir debido a la inflación, que

crece a mayor ritmo que las tasas de interés. Además, existen los riesgos de impago, los cargos y comisiones -las pasarelas deducen un por ciento en algunos casos de 1.5, por la prestación de servicios- y, la más recurrente ahora mismo, las limitaciones en el acceso al dinero, con restricciones en el número o el volumen de las transacciones o retiradas permitidas por mes.

Otros usuarios de ese grupo mencionan una cuestión medular que se resiente con la bancarización: al no existir un mercado oficial de compra y venta de divisas que satisfaga las demandas de la ciudadanía o los negocios, las Mipymes no tienen más alternativa que comprar dólares en el mercado negro, donde por supuesto no tiene cabida la bancarización que deja trazas y evidencias de todo. Entonces con los nuevos límites de extracción impuestos para las cuentas fiscales, no da negocio destinar divisas para importar y luego recaudar la inversión en una moneda nacional bancarizada. Por lo tanto, según

se maneja en el grupo, han disminuido las importaciones.

Desde su perfil en **Facebook**, Darien García Linsuaín, director general de Gestoría Confías, quien ha brindado su experiencia a proyectos para la gestión de emprendimientos como Hablemos de negocios e Incuba Empresas, alerta: “el tema que le preocupa al sector privado no es el control sino cómo lograr que los negocios sigan funcionando, cómo comprar las materias primas y suministros, cómo adquirir los equipos para el desarrollo de la empresa”. Tristemente –continúa– la mayoría de los suministros deben comprarse en MLC o importarse, y la forma de adquirir las divisas sabemos todos que es el mercado informal. Al limitar a las empresas privadas las posibilidades de adquirirlas, la respuesta ha sido detener las compras e importaciones de forma inmediata.

Por su parte, el diputado por el municipio de Playa Carlos Miguel Pérez Reyes, presidente de la Mipyme Dofleini, también advierte: “De la forma en que estamos proponiendo la solución del problema veremos cierre de la mayoría de los establecimientos gastronómicos, falta total o parcial de partes y piezas, no más contenedores de pollo o aceite, no más encadenamiento productivo para importar la harina, etcétera”. Desde su experiencia en el sector no estatal, sugiere que la medida de la bancarización debe ocurrir luego de establecer un mercado cambiario y otros mecanismos de acceso a divisa, entre otras garantías.

Lo que muchos –economistas, emprendedores y ciudadanos más avezados– temen es el consecuente impacto de la medida en la oferta y los precios de ciertos bienes, en los encadenamientos con las empresas estatales, así como en la disponibilidad de empleo ante el posible cierre de los negocios. Por ahora, al menos disminuye el precio informal de las divisas.

Buscando respuestas

En medio de tantas dudas e insatisfacciones con los servicios bancarios, los directivos de BCC decidieron organizar conferencias para explicar mejor la norma y las implicaciones estimadas; invariablemente fueron atizados por ráfagas de preguntas no del todo satisfechas. La presentación en el centro de superación de La Habana Vieja no es la excepción, aunque sí aclara cuestiones medulares:

Según explica Alberto Quiñones, la limitante de las extracciones por caja para la población (sea a 1 000 o a 5 000 pesos), no tiene que ver con la regulación recién publicada, sino que responde a la (poca) disponibilidad de efectivo del banco.

De igual manera, debido al ancho de la ranura, los cajeros solo pueden dispensar 40 billetes. Eso significa que si la denominación disponible es de 20 únicamente, solo emitirá un máximo de 800 pesos por operación.

“Esta es una de las razones por las que las solicitudes en ATM dan error”, explica una funcionaria. Los cajeros también identifican los límites de extracción de una tarjeta y, si estos no han sido modificados, pueden restringir los montos a extraer, puntualiza.

Entonces se escucha la pregunta que muchos en la red se hicieron o propusieron, relativa al incremento de las denominaciones de la moneda.



Un estudio sobre la experiencia latinoamericana con la bancarización revela que las causas del fracaso suelen ser la desconfianza en los sistemas financieros y las deficiencias logísticas y estructurales, que ralentizan el servicio.

MARTHA VECINO ULLOA

“No consideramos sensato incrementar las denominaciones cuando el país está abocado a disminuir los índices de inflación. No tiene sentido imprimir dinero para después tener billetes grandes en desuso. Por demás, hacer eso en estas condiciones implica que se siga quedando mucho capital fuera del sistema bancario”. Lo que sí se va a priorizar es la impresión de los billetes más altos ya existente, manteniendo las monedas para dar equilibrio y operatividad a los pequeños cambios, contesta Quiñones.

Casi una hora de intercambios y aún tengo interrogantes, por ello, terminada la conferencia, me siento diáfanamente a conversar con Julio Antonio Pérez Álvarez, director general de Operaciones y Sistemas de Pago del BCC.

“La idea –me explica– no es que desaparezca el efectivo, de hecho sabemos que habrá personas que por la edad o las dificultades tecnológicas propias o del territorio no podrán usar dicha variante. Se trata de que los clientes tengan la opción de pagarlo como mejor entiendan en cualquier entidad, estatal o no”.

Por lo general, este tipo de transformaciones no va con imposiciones, sino con incentivos. Si bien la población percibe descuentos en el pago de algunas facturas y servicios, ¿cuáles son los estímulos para la implementación de la medida por las formas no estatales, que hasta el momento son las que ofrecen mayor resistencia?

“Los incentivos son los mismos que para cualquier actor económico: la bancarización disminuye el traslado y manipulación de efectivo y los riesgos que implican; además, genera trazabilidad de todas las operaciones lo que facilita el registro contable de la empresa. La regulación incluso permite que los trabajadores no estatales contraten servicio de traslado de valores; o sea, vemos



Entre las preocupaciones de la población están las afectaciones al sector de jubilados y si el sistema bancario tienen capacidad para asumir el proceso en las condiciones actuales.

MARTHA VECINO ULLOA

a las Mipymes similar a otros actores”.

Sin embargo, las condiciones en las que operan ambas formas de gestión no son las mismas, añade.

Más adelante le comento: hace unos días realicé el pago por QR en la bodega y el dependiente, para guardar constancia de la operación, debió copiar a mano mi nombre y apellidos, mi número de carné, el cómputo total de pago, el ID de compra y el número de transacción, registro que, además, debió sellar con la firma de ambos. ¿Por qué hacerle el proceso tan engorroso al bodeguero cuando las experiencias en Coppelia o las tiendas (no exentas de limitaciones) ofrecen una versión simplificada?

“Tienes razón –confiesa–, tanto que ya se revisa de conjunto con el Ministerio de Comercio Interior el número de información que se debe recoger. En lo que sí coincidimos ambos organismos es en que dicho número debe ser mucho menor y en que quizás se puedan

pre-elaborar modelos para facilitar la labor”.

Respecto a la caja extra brindada por entidades estatales, es un servicio que aún se desconoce y es por demás complejo de ofrecer si las propias entidades carecen de efectivo o incrementan, como está previsto, los cobros virtuales.

“Cierto, pero se trata de ofrecer una opción más si la institución tiene la capacidad”, añade.

El sistema bancario arrastra trabas en su funcionamiento, que ahora se hacen más evidentes –le digo–. Dificultades como las que enfrenta **BOHEMIA** a la hora de transferir a cuentas de otros bancos y la experiencia de clientes que han querido hacer operaciones similares desde y entre entidades bancarias, sin lograrlo, demuestra que, a más de 20 años de haberse enunciado la integración interbancaria, hoy todavía no es un axioma.

“La verdad es que hechos como estos no debieran suceder, como tampoco debió desaparecer el efectivo al interior de algunas entidades que

