Informatización de la sociedad

¡Cajero, mi dinero!

● Más de una crítica cae, por estos días, sobre el funcionamiento de los cajeros automáticos disponibles en las ciudades de Guantánamo, Baracoa y la cabecera municipal de San Antonio del Sur

● *Por Lilibeth ALFONSO MARTÍNEZ*
Fotos: L. A. M. y Lorenzo CRESPO SILVEIRA

La exclamación, a modo de exigencia, y a veces la pregunta, casi como un ruego, parece enquistarse en parte de la sociedad guantanamera, justo en esa porción de la población que, por iniciativa propia o decisiones de un poco más arriba, engrosamos la estadística de los 150 mil dueños de tarjetas magnéticas en el territorio.

No es un requerimiento nuevo, solo que en los últimos tiempos las colas más allá de la espera natural ante un servicio demandado, y las dificultades en el dispensado del dinero en los 16 cajeros electrónicos en la provincia, avivan la sensación de una crisis que, si les preguntamos a los principales funcionarios del sistema bancario local, no existe realmente.

Inquirimos, de hecho, a Jorge Félix García Hang, director del Banco Popular de Ahorro (BPA), y a José Antonio Oliva López, subdirector provincial del Banco de Crédito y Comercio (Bandec), del territorio.

Excepto en el mes de octubre, cuando los cajeros automáticos del BPA mostraron un índice de dispensado (entrega de dinero) del 88 por ciento -por debajo del 90 por ciento exigido por el país-, aseguraron que esos equipos han mantenido un funcionamiento regular en los últimos meses.

Jorge Félix García Hang, director del Banco Popular de Ahorro.

"Tuvimos afectaciones, causadas fundamentalmente por problemas con la conectividad, que garantiza Etecsa, y que detuvo la entrega de dinero durante dos fines de semana seguidos de noviembre, por ejemplo, y el uso de tarjetas inadecuadas, vencidas o en mal estado en los cajeros", detalla el titular del BPA.

A todo lo anterior, también en el caso del BPA, se suma la queja de que las personas no pueden acceder desde el exterior a los cajeros ubicados en el Hospital General Docente Dr. Agostinho Neto después de las 6 de la tarde o durante los fines de semana, por decisión del centro hospitalario local.

De manera general, también incide la mala calidad de la impresión de algunos billetes, que se pegan unos a otros, y van a la gaveta de rechazo, la cual cuando se llena detiene el funcionamiento de los cajeros.

Coincide el subdirector de Bandec, y agrega que todo ello se intensifica durante los fines de semana, "pues los Bancos están cerrados y, por tanto, solucionar los problemas lleva más tiempo, y cuando también es posible que los cajeros se queden sin dinero, o, por lo menos, sin algunas denominaciones".

La diferencia es importante. "Un usuario que solicite 20 pesos y el cajero le informe que no puede realizar la operación, se irá con la idea de que no hay dinero, cuando es probable que el equipo disponga de otros billetes, como por ejemplo, de 50, 100 o 200 pesos", explica Oliva López.

Como estrategia, "nos aseguramos de abastecerlos lo más tarde posible los fines de semana, justo a la hora de cerrar -algo que en el caso de los aledaños a Gelma, sitos en Serafín Sánchez y Aguilera, se contrata con Trasval-, y pasar el dinero por cajas contadoras dos o tres veces para separar los billetes", precisa por su parte García Hang.

Asimismo, como paliativo, "ante la falta de clima en las instalaciones bancarias se han adaptado sistemas de ventiladores a esos equipos que funcionan como computadoras y, por tanto, trabajan con lentitud cuando alcanzan temperaturas muy altas. Eso también influye en las colas", continúa.

Disponen, además, de un sistema de comunicación rectorado por un centro de cajeros que tiene su sede en La Habana, capaz de identificar el estado de los equipos y gestionar la solución de problemas con los especialistas locales.

Un proceso que, por cierto, podría acelerarse con el reporte temprano de la población ante cualquier mal funcionamiento de los cajeros, ya sea en los propios puestos de dirección habilitados en las direcciones de BPA y Bandec, o a través de los teléfonos 2132-7815 y 2138-3720, respectivamente.

Para ambos directivos, es importante dejar en claro que las roturas, que existen en algunos casos, o la falta de mantenimiento, no es la causa fundamental de las interrupciones. "Los mantenimientos planificados se cumplen sin problemas, incluso, en el caso de los cajeros más alejados, y tenemos las piezas y el personal para ser ágiles en la solución de los desperfectos técnicos que aparezcan".

El problema de las colas va a tener que esperar, aseguran funcionarios del sistema bancario.

Pero, incluso, con todos los equipos en línea y entregando dinero, no desaparecen las colas. Surge entonces la pregunta de los millones: "¿Se puede esperar la instalación de nuevos cajeros automáticos a corto plazo?" Es la pregunta más evidente. La respuesta fue, en ambos casos, negativa. "Son equipos que cuestan unos 11 mil dólares, y cuya compra depende de decisiones nacionales".

Antonio Oliva López, subdirector provincial del Banco de Crédito y Comercio.

"Ello no sería un problema -asegura García Hang- si las entidades que participan en el proceso de informatización hacen su parte. La responsabilidad del Banco es emitir tarjetas, y garantizar cajeros como una alternativa para extraer efectivo, pero la idea es que la gente pague servicios, productos a través de los POS…, ya sea en una cafetería, en una farmacia, y no tengan que hacer la cola del cajero, primero, y la del comercio, después".

Sería lo ideal. Pero la realidad va por otros rumbos, y es una economía con un peso importante del sector informal, una red de POS que funciona casi exclusivamente en el comercio en CUC, y una población que ve depender su disponibilidad de efectivo, de colas enormes y equipos que no siempre funcionan.

Cuando se introducen tarjetas en mal estado o con pegatinas, estas son retenidas por los cajeros, que entonces dejan de funcionar.

Así las cosas, la pregunta de por qué se siguen emitiendo tarjetas magnéticas si no hay perspectiva de nuevos cajeros automáticos, parece una interrogante natural entre las personas.

El director del BPA es categórico. "Porque es parte de la informatización y bancarización de la sociedad, implica un importante ahorro para la economía al reducir la emisión de billetes, y tampoco podemos limitar a los guantanameros de disfrutar de las bondades de una tarjeta magnética. Hoy mismo, por ejemplo, a través del Transfermóvil un usuario puede realizar múltiples operaciones, revisar sus estados de cuenta, sus operaciones, hacer transferencias de dinero, pagar servicios.

"De modo que seguiremos emitiendo tarjetas, en las diferentes modalidades, y trabajando para garantizar, en la medida de lo posible, el funcionamiento eficiente de los cajeros. Pero no podemos resolver el problema de las colas", confirman. Y esa, al margen de cualquier otra crítica o realidad, parece ser su última palabra.