¿Cómo avanzan los pagos digitales en el transporte y el comercio?

botero

Daniel salió con cinco pesos en el bolsillo del pantalón. Llegó a la parada de la Virgen del Camino y tuvo que correr para coger un P1. “Me puse de suerte”, pensó. La guagua no iba tan llena y el viaje era directo. Llegando a Cuatro Caminos, cuando logró sentarse y se dispuso a buscar el móvil en la mochila, se dio cuenta de que se le había quedado la billetera. Desesperado, se bajó de la guagua que iba para su destino, dispuesto a coger cualquier carro que lo regresara a San Miguel.

—Virgen del Camino—, gritó un botero.

—Chofe, ¿cree que le pueda pagar por transferencia?

—¿Tú estás loco, chama? Aquí se paga todo en efectivo.

Lo mismo pasó con uno, y otro, y otro botero. Tras más de una hora en la parada, Daniel regresó a su casa en un P1, tal vez el mismo en el que había venido.

****

El transporte (público y privado) es uno de los sectores más retrasados en la implementación del pago digital en Cuba. Si bien puede ser engorroso montar un vehículo y demorarse realizando el pago —más con lo llenos que suelen ir—, a veces resulta una opción viable para pasajeros en apuro, como Daniel.

Guantánamo es la primera provincia del país que posibilitó, desde julio pasado, pagar por transferencia la transportación en triciclos. Se habilitaron códigos QR en la mayoría de estos vehículos, sin eliminar la posibilidad de pagar en efectivo.

Mientras tanto, agencias de viaje como Viajero aumentan progresivamente la comercialización por vía electrónica en sus 141 oficinas, desde que asumiera los procesos de bancarización, a finales de 2023.

En un reportaje del periodista Bernardo Espinosa, publicado hace unas semanas por el Sistema Informativo de la Televisión Cubana, el director general de la empresa Viajero, Walter Luis Duvergel, informó que **las ventas por pago electrónico y servicios de caja extra ascienden a más de 30 millones de CUP; y se recibe por esa vía el 60% de las ventas actuales.**

“Por la forma de contratación con las entidades bancarias percibimos en lo que va de año más de 150 000 CUP, como concepto de las comisiones generadas por servicio de caja extra”, dijo el directivo.

La aplicación Viajando, desarrollada por Sitrans y Viajero, permite a los usuarios registrados realizar por vía electrónica la compra de pasajes para transportarse en ómnibus interprovinciales, trenes o catamarán. De acuerdo con Walter Luis Duvergel, por la aplicación se gestionan mensualmente alrededor de 15 millones de CUP.

Bertha Roseau, pasajera de Trenes Nacionales, comentó que la posibilidad de pago electrónico es una manera más fácil de sacar pasaje, pues se puede emplear la tarjeta, sin necesidad de llevar efectivo. No obstante, reconoció que la conectividad aún es deficiente y el pago electrónico demora más que el tradicional.

Para el habanero Javier González, la razón principal por la que realiza colas en los cajeros para obtener efectivo es poder costearse la alimentación y el transporte, los principales gastos en que incurre en el mes, pues **la inmensa mayoría de los porteadores privados no aceptan el pago digital.**

En ocasiones, los transportistas alegan que se trata de la demora del proceso para completar el pago, o desconocimiento de las plataformas, o que no tienen las aplicaciones instaladas. Sea una u otra causa, falta mucho camino por andar en el sector.

¿Avanza la bancarización?

En una *Mesa Redonda* realizada hace una semana, el vicepresidente del Banco Central de Cuba, Alberto Quiñones Betancourt, informó que ha crecido el número de tarjetas magnéticas en el país, de 7 millones en enero de 2024, a 12 millones en la actualidad.

> Igualmente, se ha mantenido la tendencia al alza de los pagos en línea, cerrando el mes de agosto con 3 582 761 operaciones, lo cual implica un aumento del 4% con respecto a julio.

Al cierre del propio julio, el 74.1% de los pagos de tributos se realizaron a través de las plataformas EnZona y Transfermóvil.

Quiñones Betancourt valoró como necesarios los aportes de las empresas estatales, quienes **llevan de forma digital al banco el 30% de sus ingresos totales.**

Dijo que, aunque existen actores económicos que necesitan el efectivo para adquirir mercancías y materias primas, ello no debe implicar un freno al avance de la bancarización en el país.

Llamó a las personas a exigir sus derechos de efectuar el pago a través de un canal electrónico, pues la bancarización es una respuesta estratégica a los problemas que teníamos y cada actor nace con una cuenta fiscal. “De tal forma, **es inaceptable que existan negativas a cobrar de forma digital por esta causa”.**

No obstante, son varios los desafíos en el camino de la bancarización, como la necesidad de evitar que se utilice el sistema bancario en operaciones financieras ilegales, y el enfrentamiento a la obsolescencia tecnológica.

El incremento de los pagos digitales no ha disminuido las largas colas en cajeros y bancos para extraer el efectivo, que se sigue siendo el medio de pago más empleado. La situación en La Habana se ha agudizado con la rotura de algunos cajeros y los apagones recientes, que hacen que la población se aglomere en los puntos donde hay electricidad para extraer el efectivo.

Celia Roche, forista de **Cubadebate**, comentó que el principal indicador de cómo marcha la situación son las colas en los cajeros, a veces de días. Muchas de estas personas son adultos mayores, que deben hacer “malabares” para cobrar su pensión. En el caso de los trabajadores, no pocos deben ausentarse durante las horas laborales para extraer su salario, lo cual afecta directamente los resultados de sus empresas.

En 100 de los 168 municipios cubanos (casi el 60%) no existen cajeros automáticos; mientras un número significativo de equipos permanecen sin ofrecer servicios, por falta de piezas de repuesto.

“Aquí en Matanzas ya ni a los cajeros les ponen el poco dinero que ponían. La mayoría están rotos y, para colmo, los bancos, Cadeca y Etecsa no abren los sábados por ahorro energético. Los que trabajamos de lunes a viernes debemos ausentarnos para realizar cualquier trámite”, señaló un forista identificado como Adelante.

La demora en la entrega de tarjetas magnéticas en el interior del país es otro de los problemas mencionados por los lectores en la cobertura a la *Mesa Redonda* sobre la banca cubana. “En el caso específico del Banco Popular de Ahorro, en Santiago de Cuba, las tarjetas magnéticas solicitadas en abril fueron entregadas en el mes de agosto”, advirtió un lector identificado como Fitin.

Por su parte, Félix Molina Velázquez, desde Báguanos, Holguín, explica que en su Banco Popular de Ahorro, ubicado en Tacajó, casi nunca hay efectivo. Tampoco existen cajeros automáticos y para sacar 5 000 CUP hay que ir hasta 10 veces al banco, pues solo se dan 500 CUP por día.

Otra de las preocupaciones son los fallos con las pasarelas de pago. La habanera Gisela Pino contó que recientemente fue a realizar una transferencia y, aunque luego de completar el procedimiento en Transfermóvil les había llegado el sms de confirmación, tanto a ella como al destinatario, en realidad el dinero nunca se depositó en la tarjeta. “Si la otra persona no hubiese revisado sus 10 últimas operaciones y yo las mías, el dinero no se hubiera enviado”.

En ocasiones existen demoras entre la realización de un pago y la entrada del dinero en la tarjeta. Un forista identificado como Reto explicó que se dificulta la contabilización para los vendedores, pues a veces el dinero entra en la cuenta con más de cuatro días de retraso y sin un orden en las operaciones.

Los pagos digitales se han incrementado; sin embargo, la ausencia de efectivo aún es palpable, en buena medida, por el acaparamiento que sobre él ejercen actores no estatales, que lo utilizan para comprar divisas en el mercado negro y reabastecerse. A ello se suma que muchos cubanos temen depositar su dinero en el banco y pasar grandes obstáculos para retirarlo después.

Comercio y pagos digitales

El próximo 2 de noviembre **se cumple un año** de la publicación, en la Gaceta Oficial, de la Resolución 93 del Mincin, que implanta como requisito para los establecimientos comerciales objeto de inscripción en el Registro Central Comercial poseer las facilidades de pago por las pasarelas nacionales o terminales de punto de venta, para la comercialización de bienes y prestación de servicios.

No obstante, varios son aún los subterfugios empleados por ciertos actores económicos para desestimular el uso de transferencias y evadir impuestos.

Hace días fue noticia que un negocio privado en La Habana publicó en sus redes sociales el inicio de una nueva modalidad para quienes realizaran el pago digital de sus servicios: **el recargo de un 10% al monto final.**

Aunque lo anterior tiene que ver con que, mientras los clientes reciben una bonificación por el pago electrónico, a los comerciantes les llega un 1.5% menos del total pagado (lo cual desincentiva su interés por el comercio electrónico), supone una violación al derecho del consumidor y a lo dispuesto en el marco jurídico del país con las resoluciones 93 y 111 del Mincin y el BCC, respectivamente.

En acciones de control realizadas por el Mincin entre el 2 y el 6 de septiembre, para verificar el cumplimiento de la Resolución 93, **fueron visitados 1 767 establecimientos; de ellos, 695 estatales y 1 072 no estatales.** Como resultado, se cuantificaron 506 infracciones, con 459 medidas aplicadas.

> Entre los problemas más frecuentes destacan que muchos establecimientos no exhiben el código QR necesario para realizar el pago, o si lo tienen, no permiten que los clientes paguen por esa vía. Otros no admiten el pago en línea, sino la transferencia a una cuenta personal, con el claro objetivo de

> evadir impuestos. Incluso, teniendo dinero en efectivo, algunos establecimientos no permiten pagar con billetes de baja denominación (menores de 50 CUP). Como resultado, el cliente ve vulnerados sus derechos.

“Hace días vi una mipyme que vendía picadillo a un precio, pero si lo pagabas por EnZona cobraban un 10% más caro, esto en una plaza llena y a la vista de todos. Los carretilleros en las calles tampoco aceptan transferencias, y de ahí viene la mayoría de la comida. Al final los más perjudicados somos nosotros, los que tenemos que mortificarnos todos los días porque no sabemos qué hacer con el dinero en tarjeta”, dijo el habanero Leandro Sánchez.

“En La Lisa, los negocios particulares que venden pollo dicen que no aceptan pago en línea para el pollo y para lo demás sí. Pero en una pizzería, en el mismo municipio, la dependienta me dijo hace unos días que no aceptan transferencias nunca. ¿Dónde queda entonces lo establecido?”, comentó un forista identificado como Pepe.

Por otra parte, en el caso de establecimientos estatales como las bodegas, aunque cuentan con códigos QR y servicios de caja extra, no registran aún grandes volúmenes de pagos digitales, lo cual se explica en buena medida porque muchos de sus clientes son adultos mayores.

En una encuesta realizada recientemente por Radio Cabaniguán, de Las Tunas, se supo que “alrededor de dos de cada 10 ancianos tienen teléfonos móviles, y una buena parte de los interpelados no tiene ni remota posibilidad de adquirir uno de estos dispositivos”. Para Cuba, con una población envejecida, lo anterior es todo un desafío.

¿Cuáles son las perspectivas?

Los pagos electrónicos están pensados para ofrecer múltiples ventajas a los usuarios; pues permiten realizar una compra desde cualquier parte del país, eliminan la necesidad de llevar grandes cantidades de dinero y se obtiene una bonificación del 6% cuando se utiliza el código QR de pago en línea. No obstante, exigen un perfeccionamiento tecnológico continuo de las plataformas, que en ocasiones presentan fallas.

> Mientras empresas vinculadas a la gastronomía, por poner un ejemplo, han asimilado mejor el contexto de bancarización, aceptando transferencias o pagos electrónicos, los puestos de venta de productos del agro siguen enfocados en el efectivo y por ningún motivo brindan la posibilidad de pagar por transferencia. Lo mismo sucede con servicios más “dinámicos” como la transportación privada de pasajeros (los llamados boteros).

En la otra punta de la cuerda se encuentran algunas empresas estatales que únicamente permiten el pago por transferencia, negando de igual modo la posibilidad del cliente de decidir qué método de pago emplear.

El acceso a la tecnología es otra preocupación, cuando los teléfonos de más bajas prestaciones superan los 20 000 CUP en el mercado informal y en las sucursales de Etecsa solo se ofertan en MLC y a precios superiores.

A ello se suma la obsolescencia tecnológica de muchos cajeros, fundamentales en un mercado interno que depende del efectivo en su inmensa mayoría.

Los pagos digitales han aumentado, pero aún queda mucho camino por andar para que los actores económicos y la población en general los incorporen como parte de su rutina habitual. Lo digital “mueve al mundo” y a ello debemos aspirar, aunque sin olvidar nuestras peculiaridades y, sobre todo, las necesidades de quienes a veces son más vulnerados: los clientes.

Referencia

¿Cómo avanzan los pagos digitales en el transporte y el comercio? (+ Video)