

# Servicio de Caja Extra: entre la demanda y la realidad

bodega

En medio de una de las estresantes y extensas colas para intentar extraer efectivo en alguno de los cajeros automáticos ubicados en la céntrica calle General García, de la cabecera provincial de Granma, la bayamesa Carmen Aguilar Vega lamentó, hace unos días –en voz alta– de ya no poder contar en su bodega con el servicio de Caja Extra, gracias al cual había podido sacar dinero en varias ocasiones.

«Desde que esa alternativa se comenzó a aplicar en mi bodega, muchos vecinos nos beneficiamos con la extracción de 1 000, 3 000 y hasta 5 000 pesos, en dependencia de la cantidad de efectivo que se hiciera en un día, lo que realmente constituía un alivio. Pero de un tiempo acá, el servicio comenzó a mermar, y ya constituye un problema poder acceder a este beneficio», declaró Carmen a este diario.

Junto a ella, otras personas de la cola dijeron que, a pesar de que esta modalidad había sido muy bien recibida por la población, cada vez era menos su disponibilidad, debido, casi siempre, a la falta de efectivo en los puntos de venta y bodegas, o a la poca cantidad de dinero que se lograba recaudar en estos.

De esa realidad dio fe también Danilo Sánchez Aguilar, quien pudo acceder en más de una oportunidad a ese servicio en el punto de venta de gas licuado de su comunidad. «Para mí la Caja Extra ha sido una opción muy cómoda y efectiva, pero hace meses que sacar dinero por esa vía se ha convertido en una misión imposible», añadió.

Basta con ejemplificar que la Empresa Eléctrica de Granma, una de las entidades que logró el año pasado habilitar la Caja Extra en 14 puntos de la provincia, realiza más del 85 % de su facturación por vías digitales, lo que reduce considerablemente el monto en efectivo para ese servicio, el cual se presta, en lo fundamental, para los propios trabajadores del sector.

Por su parte, Juan Miguel Cabrales Perdomo, director de Desarrollo del Grupo Empresarial de Comercio en Granma –el de mayor número del servicio contratado en la provincia–, explicó a este diario que, de las 862 cajas extras que se habilitaron inicialmente en la red de Comercio, en estos momentos no llegan a 400 las que siguen prestando servicio.

«La Caja Extra surgió como una alternativa ante la carencia de efectivo, y en casi todo el sistema de bodegas del territorio la implementamos, así como en mercados industriales e ideales, y en menor medida en unidades de alojamiento y centros de gastronomía, buscando que las personas tuvieran acceso al efectivo en la misma medida en que existiera dinero físico en esas unidades, e incluso, que disminuyera su existencia, para evitar el trasiego hasta el banco; pero esa situación ha ido cambiando», apuntó el directivo.

De acuerdo con Cabrales Perdomo, en ello han incidido dos aspectos fundamentales. Por una parte, la propia carencia de efectivo en los bancos para realizar sus operaciones, que obligó a que se decidiera en la provincia que, los establecimientos cercanos a oficinas bancarias llevaran el dinero recaudado en efectivo directo a estas; y, por otro lado, el fraccionamiento en la entrega de los productos de la canasta familiar normada también ha limitado el servicio de Caja Extra.

«Independientemente de que la mayoría de las bodegas vendan producciones industriales y otros artículos, el momento en que más dinero se recauda es el de la venta de los productos de la canasta familiar, que hoy no tienen una estabilidad, porque llegan de forma fraccionada. ¿Qué trae como consecuencia?, que usted va a

solicitar el servicio de Caja Extra a una bodega y no hay efectivo», acotó.

Al respecto, especialistas de la dirección provincial del Banco de Créditos y Comercio (Bandec) de Granma, señalaron que, aunque en la provincia un total de 1 298 unidades cuentan con la Caja Extra, no se han continuado incrementando las contrataciones de ese servicio por falta de interés de algunos organismos, ante la limitación que tienen con la existencia de efectivo.

Según precisaron, ello responde también a la implementación de la bancarización, con el propósito de estimular más el uso de los canales electrónicos de pago tanto en las entidades y establecimientos estatales como en los privados.

## **OTRA CARA DEL ASUNTO**

Contrario a la situación observada en Granma, en la provincia de Villa Clara el servicio de Caja Extra, aunque no es perfecto, funciona con bastante estabilidad, de lo cual es una muestra los 2 243 comercios que ofrecen esta ayuda a la población, la mayoría de ellos perteneciente al sector del Comercio, la Gastronomía y los Servicios, que cuenta actualmente con 1 988 entidades que ejecutan esa labor, según Maylín Martín Aguilera, jefa del Departamento de Banca Electrónica de la dirección de Bandec en el territorio.

Para tener una idea de lo que ha significado esta alternativa, baste decir que el pasado año, solo por concepto de prestación por el servicio de Caja Extra en las unidades del Comercio, la población villaclareña fue beneficiada con 815 425 000 pesos, una cifra muy superior al año precedente, de acuerdo con la explicación brindada por Digna Morales Molina, directora del Grupo Empresarial del Comercio en Villa Clara.

Resalta el caso del municipio de Santa Clara, donde se realizaron 257 210 operaciones de Caja Extra en 2024, 45 % más que el año anterior, lo que representó que fueran a parar a manos de la población cerca de 681 millones de pesos. Eso representó un claro beneficio al no tener que acudir a alguno de los escasos cajeros que existen en la provincia, los que no siempre cuentan con efectivo.

Sobre el tema, Carlos Portal Pérez, director del Comercio en la cabecera provincial, destacó la importancia del control de esta actividad y de su conciliación sistemática con el banco, para que no ocurran hechos de corrupción o ilegalidades asociadas con la prestación de este servicio.

«En la práctica, hemos tenido algunos casos que han intentado aprovecharse de esta facilidad con fines personales o para favorecer a otros, los que han sido detectados y neutralizados con inmediatez, gracias a la vigilancia que llevamos cada día de este asunto, y a nuestra estrecha relación con el sistema bancario, en el cual queda registrada toda la trazabilidad de las operaciones.

Explica también que, si bien es cierto que los problemas que han existido en la distribución de la canasta familiar normada, han influido en la cantidad de efectivo disponible, se han buscado otras alternativas para vender en las bodegas y mercados otros productos provenientes del sector no estatal de la economía, lo que ha favorecido los ingresos y el monto total de lo que puede ser entregado por concepto de Caja Extra.

Otro asunto que ha estimulado el incremento de este servicio y los pagos en línea es la comisión que reciben los distintos sectores por cada operación realizada, que en el caso de Comercio Santa Clara, el año pasado representó 3 745 000 pesos, una cifra nada despreciable.

Hoy es una realidad que varios administradores de los establecimientos del Comercio en Villa Clara hayan formado grupos de WhatsApp con sus clientes, para mantenerlos informados acerca de la disponibilidad de efectivo, y realizar operaciones valiéndose de las pasarelas de pago Transfermóvil o EnZona.

Asimismo, se han desarrollado otras iniciativas muy valiosas, siempre con la mediación de las sucursales bancarias, como vincular a educadores y personal de Salud, entre otros, a determinadas bodegas, mercados y establecimientos que generen efectivo, de modo que puedan acceder al cobro de su salario mensual, por esta vía. Los casos de los municipios de Santo Domingo y Camajuaní, resultan referentes en esa labor, según la jefa de la Banca Electrónica en Bandec Villa Clara.

Sobre este tema, la directiva también reflexionó acerca de la importancia de la labor que debe realizar el banco, una vez firmado el contrato con las entidades interesadas en prestar el servicio, las que han sido asesoradas y capacitadas para evitar que se cometan errores o haya algún hecho que no se corresponda con el fin para el cual fue creado el servicio de Caja Extra.

Dijo, asimismo, que en el territorio, además de Comercio, prestan esta ayuda Farmacias y Ópticas, Correos de Cuba, Acopio, Cupet, la Empresa Cubana del Pan, algunas formas productivas, determinadas mipymes y trabajadores por cuenta propia.

Referencia