

Pasarelas ¿de moda?



Por **DARIELIS CALZADA ALARCÓN**
y **MELITZA VARGAS ÁLVAREZ**
Foto **AGUSTÍN RODRÍGUEZ SAM**

El empleo del pago en línea no solo es una práctica internacional, sino que ofrece numerosos beneficios a clientes y a comerciantes, por la seguridad, flexibilidad, transparencia, posibilidad de bonificaciones y descuentos y la disminución de riesgos vinculados a la custodia y traslado del efectivo.

En Cuba se implementa mediante las plataformas Transfermóvil y Enzona, además de terminales de punto de venta (TPV o POS), como parte de la bancarización y la informatización de la sociedad. Lejos de ser una moda, es una necesidad.

El Ministerio de Comercio Interior estableció, en la Resolución 93 del 2023, que los actores económicos, estatales y privados, deben garantizar el acceso y uso de los canales electrónicos para la adquisición de bienes y la prestación de servicios a los clientes.

Aunque las opiniones de la población están divididas, son más quienes reconocen las bondades del desarrollo del comercio electrónico; sin embargo, persisten problemas de conectividad, dificultades en la gestión de las aplicaciones, en la contratación de los códigos QR, y resistencia de los actores económicos a su aplicación, entre otras limitantes.

Al respecto, bayameses interrogados sobre su experiencia coincidieron en que la confirmación de operaciones por Transfermóvil retarda los procesos de compra y venta, mientras numerosos establecimientos no estatales se rehúsan a emplear las pasarelas.

Algunos habitantes de la Ciudad Monumento Nacional refieren que los nuevos actores económicos emplean Enzona en lugar de Transfermóvil, para que quienes no tienen habilitada la primera no puedan efectuar sus pagos de forma electrónica; además, impera el uso de cuentas personales y no fiscales.

Según Raúl Báez de la Torre, director provincial de Comercio, lo último es una irregularidad común: "Utilizar un código QR asociado a una cuenta bancaria personal implica hacer una transferencia entre cuentas y es una vía de evasión fiscal".

Báez de la Torre expresó que, de acuerdo con lo estipulado en las resoluciones, en el territorio se enfrentan actitudes negativas y, como resultado, se han detectado deficiencias, impuesto multas y cerrado más de un centenar de establecimientos.

El pago solamente en efectivo por dificultades en el proceso de contratación y obtención del código QR es una de las justificaciones recurrentes a los clientes.

En este sentido, Leandro Carrasco Jacas, jefe del Grupo de Comercialización Corporativa de la División Territorial de la Empresa de Telecomunicaciones de



Cuba sociedad anónima (Etecsa) en Granma, explicó que el bulevar de Transfermóvil tiene una plataforma autogestionable, lo cual permite a todos los actores económicos contratar y obtener el código QR en pocos minutos.

"La solicitud se realiza mediante la dirección www.transfermovil.etecsa.cu, y también desde la página oficial de Etecsa. En lo que va de año, en la provincia, han realizado, mediante el bulevar MiTransfer, más de 364 mil operaciones", informó.

El directivo señaló que varias dificultades inciden en el proceso de contratación, como la incorrecta introducción de datos en la plataforma y la desactualización de los pagos a la Oficina Nacional de Administración Tributaria.

Por tal motivo, se exhorta a todos los actores económicos que realicen el proceso de contratación a tener renovados los documentos legales.

"Una vez que el convenio se activa, llega una notificación mediante las vías correo electrónico y sms de que ya posee un usuario en el bulevar MiTransfer al que accede y obtiene su código QR".

Según Carrasco Jacas, la alianza con los Joven Club de Computación y Electrónica permite mayor acceso y capacitación a las personas que requieren el servicio.

ENZONA SEGURA

La plataforma Enzona, por su parte, tiene segmentos importantes, por ejemplo, permite, a través de una solución web, el pago en línea mediante teléfonos iPhone. Sin embargo, el proceso de autenticación resulta difícil y tedioso para muchas personas.

Los desarrolladores de dicha plataforma trabajan en el mejoramiento de sus opciones y servicios en cuanto a seguridad de la información; por ello la cantidad de pasos para acceder al entorno digital es mayor.

Roberto Aguilar Hidalgo, director de la División Territorial de la Empresa de Tecnologías de la Información para la Defensa (Xetid) en Granma, explicó que la plataforma trabaja de manera impersonal, no existe la necesidad de interactuar cara a cara con los clientes.

Sin embargo, el grupo de Xetid en el territorio está disponible para apoyar y desplegar el uso de la aplicación en cuanto a soporte, mantenimiento y atención al cliente se refiere, a fin de

evitar errores y brindar un servicio con transparencia.

"El crecimiento de la plataforma avanza a buen ritmo; con el proceso de bancarización aumenta la participación de todos los actores económicos dentro de ella; contamos ya con más de tres mil entidades que tienen su código QR, entre estatales y privadas.

"El tiempo que demoramos para ofrecer el código es, generalmente, de una hora; no solo hacemos entrega del QR, sino que brindamos una capacitación, un trabajo personalizado para que sepa cómo hacer una devolución, llevar sus finanzas, revisar su establecimiento desde Enzona, entre otras opciones de la aplicación", agregó Aguilar Hidalgo.

"La plataforma incluye, como medida de seguridad, un usuario y una contraseña, además del envío de un sms de confirmación al número de teléfono; junto a ello está la contraseña de pago, necesaria para confirmar cualquier transferencia o pago".

El cuidado de los datos personales es de suma importancia para evitar estafas y pérdidas significativas; por tanto, una de las mejoras del soporte digital es la integración con la ficha única del ciudadano, ello valida que las tarjetas bancarias que se introducen en la plataforma son las personales, destacó el director.

SOBRE LAS BONIFICACIONES

Con el objetivo de incentivar el uso de las tarjetas Débito Red en los pagos, y como parte de la estrategia de desarrollo de canales electrónicos, el Banco aplica una bonificación a los clientes.

Yordanka González Arceo, jefa del departamento de Banca electrónica en la filial granmense del Banco de Crédito y Comercio (Bandec), informó que se concede a los pagos realizados a través de terminales de punto de venta, Enzona y Transfermóvil, en los comercios que sean de interés social para la compra de productos o servicios.

"Aquellos clientes que posean tarjetas Débito Red en pesos cubanos, pueden ser beneficiados con la bonificación, si están asociadas a segmentos como pago de salarios, jubilados, cuentas de ahorro y otros", agregó.

Acerca del descuento del seis por ciento a través del pago en línea, subrayó que es permitido solo para algunos servicios, como taxi, bodegas, Mercado Artesanal Industrial (MAI), servicentros, restaurantes, cafeterías y mercadeo, no

así para las tiendas de materiales de la construcción, hoteles, servicios de alojamiento, de Etecsa y tiendas Caracol.

La bonificación se obtiene solo al pagar mediante el código QR de una cuenta fiscal; si la transferencia se realiza a una cuenta personal, no habrá bonificación.

Los códigos QR asociados a las pasarelas de pago nacionales tienen en el centro la identificación de origen y los pertenecientes a las cuentas personales poseen el logo de Etecsa.

BUENOS EJEMPLOS

El restaurante La Cubana, en el municipio de Bayamo, recibe la mayor parte de los ingresos diarios a través de las plataformas Enzona y Transfermóvil, esta última la más empleada por los clientes para el pago de los servicios.

Heberto Fonseca Ruiz, administrador de la entidad, refiere que, en los inicios de la implementación de las pasarelas digitales, las personas se resistían y preferían el efectivo, pero en la actualidad gana fuerza el pago en línea y hasta la fecha recaudaron más de 300 mil pesos a través del código QR.

El negocio familiar Yayis Bar, ubicado en el poblado de Santa Rita, en el municipio de Jiguaní, está compuesto por una cafetería, un reservado y una terraza.

Nodier Rosales Pérez, al frente de la entidad, expresa que existe gran satisfacción por parte de los clientes, al tener formas de pago digital ante el déficit de efectivo.

Rosales Pérez refiere que, a pesar de los avances en la implementación de las pasarelas, existen complicaciones, pues como trabajador por cuenta propia, al adquirir nuevos productos no se le permite pagar por vías digitales, requiere de efectivo y se complica el proceso.

El pago en línea ofrece disímiles beneficios para la población, como la posibilidad de escoger la pasarela preferida, acceder a las bonificaciones y descuentos y la realización de pagos sin límites de monto.

Para los actores económicos, tanto estatales como privados, también es de provecho, pues ofrece servicios de caja extra, lo que genera ingresos adicionales, se gestionan en tiempo real las operaciones de pago y facilita el cierre contable de los negocios.

La bodega El Esfuerzo, del consejo popular de Aeropuerto Viejo, en Bayamo, permite el pago en efectivo y también utiliza las pasarelas digitales.

Perteneciente a la Empresa de Comercio, esta unidad ofrece, además, el servicio de caja extra, de modo que cada persona puede extraer hasta cinco mil pesos.

Dicha opción tiene buena acogida entre los ciudadanos del lugar y es una alternativa frente al número bajo de cajeros automáticos.

Bancarizar es una necesidad y tiene el propósito de elevar la disponibilidad de dinero en cajeros automáticos e instituciones bancarias, la transparencia de la actividad económica de los nuevos actores y el pago justo de impuestos.

Asumir con éxito las nuevas formas de pago depende del empeño de todos, pues es un proceso gradual, irreversible y necesario, encaminado a crear una cultura económica en la población.