

PAGO A JUBILADOS

La espera... desespera

Diversas son las dificultades que afectan el pago a jubilados en el país. Ante el incremento de este grupo poblacional, las instituciones encargadas de ofrecer el servicio deben trabajar en eliminar las largas colas, las desfavorables condiciones para la espera, así como los problemas con los cajeros automáticos y brindar un mejor servicio



Algunos jubilados requieren de ayuda para emplear los cajeros automáticos.

O. Fonticoba Gener, Javier Macías, Miguel Febles Hernández, Julio Martínez Molina, Jorge Luis Merencio Cautín y Yusmary Romero Cruz

Justo a las tres de la madrugada, con la intención de ocupar un lugar entre los primeros de la cola, llegó Raúl Harpe Surita a una de las sucursales bancarias ubicadas en el Reparto La Vigía, de la ciudad de Camagüey.

“A esa hora ya había varios ancianos esperando, dijo. El problema es que si uno se demora un poco, ya a las siete de la mañana hay cientos de personas aglomeradas y entonces me coge el mediodía para poder cobrar la chequera”.

Con 74 años de edad, Harpe Surita considera que los organismos implicados deben buscar alternativas para agilizar el pago de las pensiones de los jubilados, un sector que crece por día ante el envejecimiento de la población cubana.

En situación similar, pero en la capital, se hallaba Emelina Aleida F. Rodríguez, jubilada de las Fuerzas Armadas Revolucionarias (FAR), quien aguardaba su turno para el cobro fuera de la sucursal 286, en el municipio de San Miguel del Padrón:

“La atención de los trabajadores del banco es magnífica, no así las condiciones en que la población espera para ser atendida. Si llueve nos mojamos, o sucede como ahora, que el sol raja las piedras. Debería haber más respeto hacia las personas mayores que trabajaron y lo dieron todo. ¿Será posible establecer un día para pagarles a los jubilados exclusivamente, o extender el horario?”

En el mismo sitio, Victoria Castro, de 68 años, muestra insatisfacción con que el primer día de pago sea el 6, pues el agua y la electricidad se cobran con anterioridad a esa fecha y los mandados los necesita adquirir desde el día primero. Además, le preocupa el gran tamaño de la cola, vive con su esposo enfermo y debe dejarlo solo para venir a cobrar.

Las imágenes captadas de estas dos provincias —desafortunadamente— abundan en todo el país cuando arriba el primer día de cobro para pensionados. Sucursales bancarias, oficinas de correos, Casas de Cambio (CADECA), cajeros automáticos... permanecen abarrotados toda la jornada, sobresaturados de personas y operaciones por hacer.

En un contexto donde el creciente envejecimiento de la población resulta uno de los temas más acuciantes para el Gobierno (previsto en los Lineamientos aprobados en el Sexto Congreso del Partido), se promueve la mejora de los servicios, y el perfeccionamiento económico demanda una mayor actividad de casi todos los actores institucionales, ¿qué alternativas se implementan para dar solución a situaciones como esta? ¿Tendrán un final (¿feliz?) las largas esperas?

SISTEMA BANCARIO... MIENTRAS CRECE LA COLA

De acuerdo con la directora de Control del Presupuesto del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), Milagros Peñalver Ortega, actualmente existen un millón 672 mil 568 jubilados y pensionados de la seguridad social en el país. La cantidad alcanza proporciones más significativas al tener en cuenta los resultados del último Censo de Población y Viviendas, según el cual habitan en la Isla dos millones 41 mil 392 personas de 60 años o más.

A ello se suman las proyecciones del Centro de Estudios de Población y Desarrollo de la Oficina Nacional de Estadísticas e Información, que vaticinan, para el 2035, un 33,9 % de la población total sobre las seis décadas de vida.

Pero, ¿está preparado el sistema bancario cubano para enfrentar una mayor demanda del servicio de pago a pensionados? ¿Es satisfactoria su asistencia actual?

Sobre las diez de la mañana del pasado 6 de noviembre, más de 50 personas integraban la cola en el exterior de la sucursal 333



Imagen tomada antes de las siete de la mañana en la Sucursal 5942 del BPA en la ciudad de Camagüey. FOTO: MIGUEL FEBLES HERNÁNDEZ

del Banco Metropolitano (BM) del municipio de Diez de Octubre (el más envejecido de La Habana, según el último Censo), para cobrar su retiro.

Maribel González, directora de esa entidad, explicó a **Granma** que con cinco cajas, dos cajeros automáticos, un caraván (contenedor) y una caja de ahorro, esta dependencia atiende a más de cuatro mil jubilados en un mes, además de su volumen habitual de operaciones.

Como medidas para agilizar el cobro de los pensionados, González aludió a la apertura del centro una hora antes de lo usual, con dos cajas en funciones; la presencia permanente de una especialista en los cajeros automáticos, el primer día de cobro (en el resto de las fechas debe requerirse la asistencia en el interior de la sucursal); y el funcionamiento de una caja “provisional”, en dependencia de la afluencia de público.

A ello se suma que el primer día de pago a los pensionados, la jornada matutina se dedica exclusivamente a esa actividad y en la tarde se suman el resto de las actividades.

Las soluciones adoptadas en varias sucursales que **Granma** visitó son similares. El Banco Popular de Ahorro en Cienfuegos, por ejemplo, dispone de unas cinco mil tarjetas entregadas a jubilados y pensionados de distintos sectores, que agilizan el trabajo en sus dependencias, lo cual no elimina algún inconveniente con los cajeros automáticos.

En la sucursal camagüeyana 5942 del Banco Popular de Ahorro Mario Martínez Penalba, su director, explica que en la ciudad existen seis oficinas, cuatro de las cuales poseen horario extendido, de lunes a sábado, de 8:00 a.m a 7:00 p.m.

“De todas formas, agrega, el primer día del pago a jubilados constituye una jornada especial para nosotros: no atendemos otro tipo de operaciones que no sea esa. Aquí mismo hay siete cajas y se habilitan dos más para tratar de ofrecer un mejor servicio.

“Cuando todo funciona bien, incluido el sistema informático, y el trabajo se encamina

de manera organizada, en dos días queda concluido prácticamente el pago de los retiros. Este es un sector muy sensible que merece toda nuestra atención”.

Aunque la mayoría de los usuarios expresa su satisfacción respecto al trato en las sucursales, coinciden en que las largas esperas y las malas condiciones en que se realizan son los problemas que más afectan el servicio.

Así confirmaron los guantanameros Ángel Ocaña Beltrán, Mario Alcides Hernández Barcelay, Carlos Compte Pérez y Guillermo Pérez Rancoll, jubilados de los sectores de la Cultura, las FAR, Salud Pública y Agropecuario, respectivamente.

El pasado día 6 todos ellos marcaron en la cola desde las primeras horas de la mañana en la sucursal bancaria 8621, ubicada en las calles Calixto García y Emilio Giró. Transcurridas cinco horas, todavía no habían cobrado.

Los entrevistados ven las causas de estas prolongadas esperas en la lentitud del servicio que ofrecen los bancos, en la ausencia de cajeros bancarios (aun existiendo las cajas) y en la indisciplina de algunos jubilados, quienes no respetan el orden de la cola y marcan turnos a disímiles personas, provocando el desorden.

Sobre la calidad de los servicios bancarios, el vicepresidente del Banco Central de Cuba (BCC), Francisco Mayobre Lence, reconoció en el espacio televisivo de la Mesa Redonda que meses atrás llegó a un pico extremadamente negativo.

Añadió que ese sistema se halla inmerso en una etapa de perfeccionamiento que abarca a todas sus instituciones y procesos principales, priorizando, entre otras cuestiones, la capacitación del personal y la revisión de la organización.

UN ALICIENTE: CORREOS DE CUBA

En la ciudad de Cienfuegos, el servicio doméstico efectuado por los carteros a partir del día 5 —una jornada antes del comienzo