

BANCARIZACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA DE LA POBLACIÓN, DOS ENFOQUES DE UN MISMO PROCESO

BANKING ACCESS AND FINANCIAL INCLUSION OF THE POPULATION, TWO APPROACHES OF THE SAME PROCESS

Ana Alejandra González García

<https://orcid.org/0000-0001-7683-0172>

Banco Popular de Ahorro, Cuba

anag@mail.bpa.cu

Jorge Aquilino González García

<https://orcid.org/000-0001-9714-266X>

Banco Popular de Ahorro, Cuba

jgonzalez@mail.bpa.cu

Resumen

El papel del Sistema Bancario y Financiero en la implementación de las políticas monetaria, financiera y crediticia, en el contexto de la Tarea Ordenamiento, ha conllevado a un análisis más profundo de la incidencia de la bancarización de la sociedad para el logro de los objetivos trazados. Este término, reiterado en la retórica de la Dirección del Partido y el Gobierno de Cuba, no siempre es comprendido en su totalidad, quedando acotado a unas pocas acciones operativas aisladas. Un estudio comparativo del estado de la bancarización de la población cubana, con la visión estratégica de Inclusión Financiera, y sobre la base de la medición de indicadores que tienen por objetivo la cuantificación de las diferentes dimensiones o variables que garantizan su implementación, intenta demostrar las carencias actuales, proponiendo una perspectiva diferente en el proceso de transformaciones, asociadas a la implementación del nuevo modelo económico cubano.

Palabras claves: Indicadores, variables, calidad, acceso, seguridad, cultura financiera, cuentas de ahorro, financiamientos, personas naturales.

Abstract

The role of the Banking and Financial System in the implementation of monetary, financial and credit policies, in the context of the Ordering Task has led to a more in-depth analysis of the



Artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional.

incidence of the access to the bank of society to achieve the objectives established. This term, reiterated in the rhetoric of the leadership of the Communist Party of Cuba and the Government of Cuba, is not always fully understood, being limited to a few isolated operational actions. A comparative study of the state of the access to the bank by the Cuban population, with the strategic vision of financial inclusion, and based on the measurement of indicators that aim to quantify the different dimensions or variables that guarantee their implementation, attempts to demonstrate the current inadequacies, proposing a different perspective in the process of transformations, associated with the implementation of the new Cuban economic model.

Keywords: *Indicators, variables, quality, access, security, financial culture, savings accounts, financing, natural people.*

INTRODUCCIÓN

La voluntad política por incrementar el acceso de amplios grupos poblacionales a los servicios financieros, se ha convertido en una constante para los gobiernos de la gran mayoría de los países a nivel mundial. La concepción de sistemas financieros incluyentes se encuentra actualmente en el debate de representantes de la banca y las finanzas, políticos y académicos que, convencidos del papel que juegan estos modelos en el desarrollo económico, se esfuerzan por lograr su implementación inmediata.

No obstante lo anterior, por lo general, al exponerse el tema de la Inclusión Financiera de la población, los análisis teóricos conceptuales se realizan estrictamente desde el lado de la oferta, enfocándolos como un proceso de penetración financiera (categoría contrapuesta dialécticamente a la inclusión), donde el papel rector lo llevan las instituciones financieras con sus productos y servicios, diseñados para satisfacer un mercado que, no siempre es capaz de comprenderlos, asimilarlos o seleccionarlos adecuadamente. Obviar el rol de la demanda, su nivel de competencias financieras, habilidades desarrolladas, confianza y motivaciones, así como, su actitud ante la banca, mutila el entendimiento de este importante proceso.

Se puede señalar que, la carencia de unidad y precisión en las definiciones de algunos de los conceptos básicos del proceso de Inclusión Financiera, ha sido uno de los problemas que más inciden en el desarrollo integral de esta temática. Un ejemplo de lo anterior, se encuentra en la definición del término bancarización, uno de los más utilizados por los diferentes autores, pero carente de un marco conceptual que exponga y delimite con claridad su alcance e implicación. Ello ha provocado una variada acepción de este concepto, que transita desde el simple uso de algún producto bancario por parte de los clientes, hasta la aceptación e inclusión de esta institución, en la cultura financiera de los individuos.

Cuba no es una excepción dentro de esta dinámica, el estudio de la Inclusión Financiera y su institucionalización, se ha venido desarrollando paulatinamente, con la incorporación de variados actores, los que han aportado di-

versos trabajos referenciales, desde el año 2016. Esta tendencia ha cobrado una mayor preponderancia a partir de la implementación del Ordenamiento Monetario en el país, consecuente con las nuevas exigencias financieras que éste demanda.

A pesar de los esfuerzos que se realizan por un grupo de investigadores nacionales, encaminados al análisis del estado actual de la Inclusión Financiera en la población cubana, aún resulta despreciable el potencial estadístico que se tiene de ello, así como se adolece de una estrategia de trabajo que consolide y guíe este proyecto. Algunos territorios han logrado la incorporación de la academia en el estudio de esta temática, obteniéndose incipientes resultados reflejados en tesis de grado, tesinas de maestrías y tesis doctorales (Alarcón A., Muñoz L., Sayas K. (2020) / González A. (2020)), pero no existe un enfoque sistémico de país para desarrollar esta investigación e introducir un modelo de Inclusión Financiera que responda a la realidad actual. A decir de Lage C. (2020), "Estas prácticas, que han tenido una importancia cada vez mayor en países subdesarrollados, han sido insuficientemente ponderadas en el proceso de transformaciones asociadas a la actualización del modelo económico cubano".

El artículo que se presenta, pretende aportar a este proyecto, un estudio comparativo del estado de la bancarización de la población cubana, con la visión estratégica de Inclusión Financiera, y sobre la base de la medición de indicadores que tienen por objetivo la cuantificación de las diferentes dimensiones o variables que garantizan su implementación, así como las carencias actuales, proponiendo una perspectiva diferente en el proceso de transformaciones, asociadas a la implementación del nuevo modelo económico cubano.

1. Establecimiento de indicadores

Los indicadores de la Inclusión Financiera (IF), tienen por objetivo la cuantificación de las diferentes dimensiones o variables que garantizan la implementación de la misma. Entre las más aceptadas en la literatura se encuentran: el acceso o disponibilidad de los productos financieros, su adecuación, carácter formal y seguridad brindada, así como su uso por parte de los consumidores (Borras F., González J., Hung O., (2017); Marrero Barbat, A. (2017); Alarcón A., Muñoz L., Sayas K. (2020). Si bien no existe un consenso sobre qué medir o cómo medirlo, distintos estudiosos de diversos países, incluida Cuba, están generando información al respecto, cada vez con mayor nivel de detalle.

Para la medición de las diferentes variables definidas en el artículo (Calidad, Acceso, Seguridad y Cultura Financiera), se han determinado un total de 27 indicadores.

No obstante ser la variable Uso una de las más aceptadas e incluidas en los diferentes estudios consultados, los autores consideran que la misma es

un reflejo (resultado) del correcto funcionamiento del resto de las variables definidas, no constituyendo una variable *per se*. El uso fluido y sistemático de los productos y servicios financieros, se valora como el resultado de un correcto diseño de los mismos (adecuación al mercado objetivo), la existencia de canales para consumirlos (disponibilidad de accesos), su carácter formal que ofrezca las garantías necesarias (seguridad al consumidor) y, por último, el conocimiento y comprensión de las ofertas, por parte de los consumidores (existencia en la población de una cultura financiera).

Indicadores de la **Variable Calidad**. Adecuación de los productos y servicios financieros al mercado objetivo:

1. Número de Cuentas de ahorro por cada 100 000 habitantes.
2. Número de Depósitos a Término por cada 100 000 habitantes.
3. Número de Cuentas para el Futuro (Formación de Fondos) por cada 100 000 habitantes.
4. Saldo Promedio de ahorro.
5. Número de créditos otorgados en un año por cada 100 000 habitantes.
6. Saldo Promedio de financiamientos.
7. Número de Tarjetas Magnéticas por cada 100 000 habitantes.
8. Número de clientes de Transfer móvil por cada 100 000 habitantes.
9. Porcentaje de Cuentas en estado inactivo con relación al total.

Indicadores de la **Variable Acceso**. Disponibilidad de productos y servicios financieros (proximidad geográfica y acceso tecnológico):

10. Número de Sucursales por cada 100 000 habitantes.
11. Número de Cajeros Automáticos (ATM) por cada 100 000 habitantes.
12. Número de Terminales de Puntos de Venta (TPV) por cada 100 000 habitantes.
13. Número de cubículos de caja en sucursales por cada 100 000 habitantes.
14. Número de operaciones de cajas por cada 100 000 habitantes.
15. Número de operaciones en cajeros por cada 100 000 habitantes.
16. Número de operaciones por TPV por cada 100 000 habitantes.
17. Número de servicios de banca móvil por cada 100 000 habitantes.

Indicadores de la **Variable Seguridad**. Garantía de protección al consumidor de productos y servicios financieros:

18. Número de quejas y reclamaciones oficiales recibidas en el Banco.
19. Número de quejas de consumidores, resueltas y cerradas (Porcentaje del total de quejas).
20. Existencia de canales de transmisión de quejas y reclamaciones (telefónicos, digitales).
21. Existencia de ventanas diseñadas para evaluar la calidad de los productos y servicios en las redes sociales (páginas Web).

22. Existencia de ventanas diseñadas para expresar quejas y reclamaciones en las redes sociales (páginas Web).

Indicadores de la **Variable Cultura Financiera**. Educación y comportamiento financieros de los consumidores de productos y servicios financieros:

23. Número de clientes que demuestran conocimiento de los principales productos financieros (Porcentaje del universo encuestado)

24. Número de clientes que demuestran conocimiento de sus derechos como consumidores (Porcentaje del universo encuestado)

25. Número de clientes que hacen uso sistemático de sus productos de ahorro (Porcentaje del universo encuestado).

26. Frecuencia promedio de uso de las cuentas de ahorro.

27. Número de cuentas de ahorro inactivas.

2. Medición del impacto

La medición de los Indicadores permite, estadísticamente, determinar grados de presencia de las diferentes variables de IF de la población cubana. Se debe considerar insuficiente la expresión numérica, si la misma no viene acompañada de un análisis casuístico de los hechos reflejados.

Para determinar el nivel de IF en la población, se tomó como referente al Banco Popular de Ahorro (BPA), institución líder en la banca de personas naturales y representada en la inmensa mayoría de los municipios del país, atesorando en sus libros el mayor por ciento de cuentas de ahorro y financiamientos otorgados a la población cubana. Toda vez que el BPA no posee un importante número de oficinas en La Habana, se consideraron los clientes reales y potenciales del Banco Metropolitano como patrón para el estudio efectuado en la Capital.

La **Variable Acceso**, así como sus indicadores, se considera primordial en el análisis de los resultados de la IF de una población. La misma se ha ido modificando en la medida que la informatización de la sociedad ha evolucionado, toda vez que, los accesos físicos a oficinas, se van convirtiendo paulatinamente en accesos virtuales a diferentes plataformas, que garantizan un importante nivel de transacciones digitales.

Según CUBARTE. Portal de la Cultura Cubana. Inclusión financiera: otra ventana de actualización del modelo. Datos de comparecencias de funcionarios del BCC en la Mesa Redonda, se puede afirmar que, a pesar de haberse desarrollado estos canales de pago, aún resulta insuficiente la incorporación de la población a los mismos. En 2018, poco más del 7% de las transacciones a través del sistema financiero utilizó canales electrónicos. Ese año se registraron 460 millones de CUP en pagos de bienes y servicios mediante tarjetas magnéticas, un 62% por encima de 2017. A través de la banca móvil se hicieron

transacciones por 131 millones de CUP, 13 veces más que en 2017. En 2019 las operaciones con tarjetas magnéticas crecieron un 41% y las asociadas a la banca móvil casi 9 veces.

La cantidad de Sucursales Bancarias, Cajeros Automáticos (ATMs) y Terminales de Punto de Ventas (TPVs) (Ver Tabla 1), accesos presenciales más utilizados por la población cubana, así como la cantidad de estos puntos de acceso por cada 100 000 adultos (personas en facultad de acceder a los productos y servicios bancarios) (Ver Tabla 2), al cierre del año 2019, constituye un importante parámetro para valorar el grado de oferta de servicios de la banca.

Tabla 1. Principales puntos de acceso

	SUCURSALES	ATM	TPV	TOTAL
TOTAL 2019	1,238	934	6,465	8,637

Tabla 2. Puntos de acceso por cada 100 000 adultos

	SUCURSALES	ATM	TPV	TOTAL
TOTAL 2019	13	10	69	92

Fuente: Banco Central de Cuba.

En esta información se incluyen los tres Bancos Comerciales que prestan servicios a la población cubana (BPA, BANDEC y MANMETRO).

La apertura de nuevas oficinas bancarias, destinadas a brindar servicios a la población, de forma presencial, ha sido un objetivo trazado por los tres grandes bancos comerciales cubanos. El tener que afrontar picos importantes de afluencia de clientes a las sucursales, entre los que se destacan el período de pago a los jubilados y el cobro de los tributos a los trabajadores por cuenta propia (tercera y cuarta semanas de cada mes), así como la apertura de nuevos productos de ahorro (fundamentalmente de banca electrónica), ha priorizado la ampliación de capacidades (cubículos de caja y puestos comerciales) como la tarea fundamental para descongestionar las mismas. Para el incremento de estas capacidades se hace necesario la apertura de nuevos locales (oficinas bancarias).

A manera de ejemplo de la enorme demanda que se produce en días determinados de cada mes, se puede mencionar que, solamente en sucursales del BPA, en el mes de mayo del 2020, se efectuaron pagos por un total de 635 107 clientes de la Seguridad Social (del 18 al 23 de mayo), cobrándose un total de 219 016 aportes al presupuesto de contribuyentes. Este volumen de operaciones se concentra en un período de 10 días, en la segunda quincena del mes. A ello se le adiciona las operaciones de ahorro (ingreso / extracción de efectivo), que representan un número no despreciable. Existen en las sucursales de este Banco un total de 1 177 cubículos de caja, con un por ciento de disponibilidad (cubículos cubiertos) al cierre del mes de febrero 2020 (se tomó un período

pre pandemia) equivalente a 93.5%. De esta manera, con un comportamiento lineal, cada cajero realizaría un promedio de 49 operaciones diarias, cuestión que en la realidad se evidencia totalmente diferente, concentrándose el mayor volumen en la segunda quincena del mes y en las sucursales ubicadas en las cabeceras provinciales.

Esta filosofía de ampliar la red de oficinas (puestos de cajeros y comerciales), incuestionable en determinados momentos, pudiera ser refutada con un argumento evidente en los días de poca actividad, cuando se registran un total de 25 operaciones de caja promedio por cajero, siendo muy inferior en sucursales ubicadas en territorios fuera de las cabeceras provinciales. El incremento de oficinas pudiera acercar el servicio a determinados territorios, acción positiva de cara al cliente, pero se requeriría un estudio de oferta – demanda / costo – beneficio, para determinar si se justifica este proceder como medida sustentable para la Institución.

La agilidad per cápita de los cajeros en la realización de las operaciones, sobre todo aquellos días de mucha afluencia de clientes, es un importante resorte para minimizar la espera de los mismos para ser atendidos y, en consecuencia, la aglomeración en el salón y el exterior de las oficinas.

Otra arista subyacente en este proceso, pudiera localizarse en la distribución de operaciones durante la jornada laboral, toda vez que hay una gran concentración de clientes en las cuatro primeras horas de la mañana (8.00AM a 12.00M), bajando esta cifra en la jornada vespertina, a excepción de los últimos días de pago de la contribución al fisco, momento en que se produce una avalancha de contribuyentes *cuasi morosos*, a honrar sus obligaciones, durante toda la jornada.

Si se tomara en consideración la cantidad de sucursales por cada 100 000 adultos, reflejada en la Tabla 2, se pudiera considerar como suficiente la suma de 13 oficinas (un total de 7 692 adultos como promedio en cada sucursal). En su reporte anual, FELABAN (2018) reconoce la existencia de 17 sucursales por cada 100 000 personas para la región de América Latina. Aunque no se debe ignorar este parámetro, no existen argumentos que demuestren su objetividad como patrón de referencia para situar esta cantidad de oficinas como el número de referencia.

Mirado desde otro ángulo, al analizarse la cantidad de operaciones que se realizan, como promedio en un mes, por los 1 177 cubículos de caja con que cuenta el Banco Popular de Ahorro en todo el país, cifra que asciende a 1 683 422 transacciones, tomando en cuenta solo la cantidad de población adulta (de 18 a 70 años), con acceso a productos bancarios, compuesta por un total de 6 438 943 habitantes, arroja como resultado 26 144 operaciones por cada 100 000 de ellos. Este resultado es en extremo bajo (0.26 por adulto), lo que equivale a 1 operación cada 4 meses (Ver Tabla 3).

Tabla 3. Operaciones por Caja por cada 100 000 habitantes adultos en un mes (septiembre 2020)

No. Cubículos	Operaciones por Caja	Población (18-70 años)	Operaciones x 100 000/Caja
1177	1 683 422	6 438 943	26 144

Fuente: Elaboración propia a partir de Boletín Informativo BPA, septiembre 2020

Por lo anteriormente expuesto, se concluye que el aumento de sucursales, no obstante ser una vía para la mejora del servicio y la posibilidad de ampliar el acceso de la población a los servicios financieros, no soluciona totalmente la insatisfacción de las entidades bancarias por los resultados en la calidad del servicio prestado, pudiendo constituir un aspecto que atente sobre su rentabilidad general. Igualmente se deben revisar determinadas cuestiones que obstaculizan el acceso de la población a las oficinas, como pudieran ser los horarios de servicio, la duración de las operaciones, procedimientos engorrosos, entre otras. El incremento de accesos presenciales a los servicios bancarios, depende de un grupo de aspectos que deben ser analizados de forma concatenada, constituyendo el número de sucursales uno de ellos.

Se hace evidente que existe una potencialidad enorme de clientes, que no acceden a los servicios bancarios, al menos regularmente, reflejado en el bajo nivel de operaciones efectuadas, como promedio, por cubículos de caja en un mes, por cada 100 000 habitantes con la mayoría de edad con acceso a ellas.

En un análisis sobre el poco uso de los TPV por parte de los tarjetas habientes, se pudieron identificar algunas causas que atentan contra el uso de estos equipos en las sucursales. Entre las más relevantes se pueden citar:

- a) Escaso conocimiento, por parte de los clientes, de la posibilidad de recibir el servicio de extracción de efectivo a través del TPV, lo que deriva en el bajo número de operaciones.
- b) Poca empatía de los cajeros con respecto al uso de los TPV (complejidad en los procedimientos de apertura y cierre, documentos informativos que se generan por su uso, etc.). Esto conlleva al rechazo de esta opción y, en consecuencia, que no se promueva su uso.
- c) Existencia de una opción paralela, diseñada dentro del propio sistema informático, que permite realizar extracciones en línea desde las cuentas de tarjetas débito del mismo Banco.
- d) Incidencias tecnológicas que impiden u obstaculizan su uso, por momentos, o retrasan el funcionamiento de los equipos.
- e) La instalación de los equipos implica gastos adicionales, no retribuidos contablemente por el uso de los mismos.

Como dato adicional se pudiera comentar que, en el Banco Popular de Ahorro se realizan 3.7 operaciones, como promedio por día, por TPV, con un

importe promedio que equivale a 2 896 pesos. Estas cifras son totalmente insignificantes y, en ningún caso, justifican la existencia de los TPV en todas las sucursales. En última instancia, los TPV bancarios solo cumplirían la función de realizar transacciones con tarjetas de bancos nacionales diferentes a los que los administran, o tarjetas emitidas por bancos internacionales.

Contrariamente a lo anterior, sí se justifica el incremento de TPV en negocios tanto estatales como particulares, con el propósito de realizar operaciones de pago a través de tarjetas magnéticas, limitando, por esta vía, la circulación desmedida de efectivo. Los TPV, como acceso de la población a los productos y servicios bancarios, juegan su rol fundamental en los lugares donde los clientes, que ya han recibido este producto por parte de los Bancos Comerciales (tarjeta-habientes), realizan sus pagos, no en las instituciones financieras. Este equipo es un medio muy útil para cerrar el proceso de un grupo de productos digitales que se ofertan.

No se tuvo acceso, producto de las restricciones ocasionadas por la Covid-19, a la información de la cantidad de operaciones que se realizan, mediante el uso de los TPV, en tiendas y comercios. Por la simple observación e indagaciones efectuadas en un grupo de éstos, es evidente que el pago en efectivo prevalece ante el uso de este importante y cómodo proceder, aún en las tiendas que tienen instalado un TPV y que el mismo se encuentra activo.

Analizado desde la cuantificación del uso de los TPV que prestan servicio en las sucursales (cantidad de operaciones que se realizan como promedio en un mes), con respecto a la población adulta que potencialmente pudiera acceder a ellos, como se observa en la Tabla 4, se obtiene un resultado de 725 transacciones por cada 100 00 habitantes.

Tabla 4. Operaciones por TPV, por cada 100 000 habitantes adultos en un mes (septiembre 2020)

No. TPV	Operaciones TPV	Población Adulta	Operaciones x 100 000 / (TPV)
487	46 699	6 438 943	725

Fuente: Elaboración propia a partir de Boletín Informativo BPA, septiembre 2020

Por último, corresponde el análisis de la cantidad y distribución de los Cajeros Automáticos (ATM). Al cierre del año 2019, como se aprecia en la Tabla 1, existían en el país 934 ATM, distribuidos en todas las provincias, siendo La Habana, con 532 y Holguín y Santiago de Cuba con 57 y 68 respectivamente, los territorios de mayor cuantía. A excepción de la Capital, que tiene ubicado ATM en todos sus municipios, en el resto de los territorios éstos se sitúan en las cabeceras provinciales y algunas localidades que, por su interés económico, lo requieran.

Los ATM contemplan en su menú de opciones una gama importante de transacciones que permiten a los clientes realizar operaciones digitales de pago, transferencia, canje de moneda, consultas, etc. Aunque no se tuvo acceso a las estadísticas que registran su cuantía, en observaciones realizadas, acompañadas de entrevistas in situ, se aprecia que la opción de extracción de efectivo, representa un alto por ciento del total. Como tendencia, el ATM actúa como dispensador de efectivo, obviándose por la gran mayoría de los usuarios, las opciones que brindan facilidades de pago de servicios como la electricidad, el teléfono, impuestos, así como transferencias entre personas naturales.

En los emplazamientos de ATM seleccionados en diferentes municipios de La Habana [Marianao (Hospital Militar), Playa (42 y 33; 5ta y 112; 6 y 3ra), Plaza de la Revolución (26 y 35; 26 y 47; 23 y J)] se observó un flujo permanente de personas que acuden a los ATM, fundamentalmente en horario laboral, con la intención de extraer efectivo.

Un ejemplo de la disponibilidad real de los ATM se evidencia en el por ciento de dispensado de efectivo por cada uno, del total de solicitudes realizadas, el que representa a nivel nacional (en BPA) un valor de 90.28%.

Resulta evidente que, para el propósito de dispensar efectivo, la cantidad de ATM con los que hoy se dispone, es totalmente insuficiente. El uso de las tarjetas magnéticas como instrumento para obtener efectivo, y no como un medio de pago, incide negativamente en la sobre utilización de estos equipos.

Otra importante variable para valorar el grado de I.F. de la población es la de calidad de los productos y servicios bancarios. La misma se evidencia en la adecuación objetiva de éstos a las necesidades del mercado objetivo (demanda).

Dos de los indicadores más representativos para evaluar la I.F. dentro de esta variable son la cantidad de cuentas y financiamientos otorgados a clientes bancarios, así como su saldo promedio en las mismas. En el caso de las cuentas, se debe subdividir en Cuentas de Ahorro Ordinario, Depósitos a Término y Cuentas para el Futuro o Formación de Fondos. En la Tabla No. 5, se refleja este comportamiento, en dos de los fundamentales Bancos Comerciales del país.

Las Cuentas de Ahorro Ordinario son aquellas que se contratan para el depósito y extracción de efectivo, con una tasa de interés del 0.50% anual, permitiendo operarlas sin restricciones en su frecuencia, con un mínimo de depósito, en cada transacción, equivalente a 20.00 pesos, y un mínimo de saldo de 50.00 pesos (existen en CUP, USD y EUR). Además de permitir el ahorro intencionado (Cuentas a la Vista), incluye, en la modalidad de tarjetas magnéticas, cuentas destinadas para el pago de los salarios mediante nóminas domiciliadas en las Instituciones Bancarias, así como de la Seguridad Social.

Los Depósitos a Término se dividen en Depósitos a Plazo Fijo, los que a su vez se abren en 8 períodos diferentes (3, 6, 12, 18, 24, 36, 60 y 72 meses), con tasas de interés que van desde el 1% hasta el 6% anual, y Certificados de

Depósitos, con igual periodicidad y tasas, pero con diferencias en cuanto a sus condiciones (no permite beneficiarios, no se prorrogan de oficio al concluir el término pactado, puede ser endosada a un tercero, es negociable el interés ganado al cerrarla antes del término previsto).

Las Cuentas para el Futuro o Formación de Fondos, tienen como objetivo el ingreso automático, desde la nómina del salario, de una cuantía preconcebida, con la posibilidad de un máximo de tres extracciones anuales, (la cuarta extracción obliga al cierre de la misma) y una tasa de interés del 2%, que se incrementa a un 4%, si no existiera extracción alguna en el período.

En el caso de los Financiamientos han sido concedidos en tres modalidades fundamentales: Créditos Sociales, destinados a la compra de artículos electrodomésticos para la sustitución de equipos altos consumidores, como parte de la Revolución Energética, con tasas de interés y períodos de amortización preferenciales (actualmente no se conceden nuevos y los existentes se encuentran en estado de liquidación); Créditos Personales, destinados a la compra de equipos eléctricos (bombas de agua, TV, etc.) y Créditos pertenecientes a la Nueva Política Bancaria, dirigidos al financiamiento de materiales de construcción, pago de mano de obra constructiva y compra de artículos de primera necesidad.

Tabla 5. Cantidad de Cuentas y Financiamientos otorgados

Indicadores	Cantidad de cuentas		
	BPA	BANMETRO	TOTAL
Cuentas de ahorro ordinario	3 279 736	2 652 267	5 932 003
A la vista	2 157 370	972 883	3 130 253
Nómina y jubilados	1 122 366	1 678 984	2 801 350
Estímulo	0	400	400
Cantidad de depósitos a término (PF y CD)	321 030	108 065	429 095
Depósito a plazo fijo	315 937	106 867	422 804
Certificados de depósitos	5 093	1 198	6 291
Cantidad de cuentas para el futuro	430 058	51 965	482 023
Cantidad de créditos otorgados	625 453	253 913	880 366
Créditos sociales	169 746	220 220	389 966
Créditos personales	6 173	5 870	12 034
Créditos de la NPB	450 534	27 823	478 357

Fuente: Elaboración propia, a partir de Boletín Informativo BPA, septiembre 2020

Debe destacarse que el BPA brinda sus servicios en todo el territorio nacional, a una población adulta que supera los 7 millones de personas, teniendo en

sus Carteras de Ahorro y Financiamiento a personas naturales un elevado por ciento de este mercado. El Banco Metropolitano abarca la población adulta de la Capital, de aproximadamente 1 millón 700 mil habitantes en edad adulta.

Tomando como referencia los datos brindados por el BPA, el saldo total de ahorro a nivel nacional asciende a 20 159 millones de pesos. En esta institución existen 4 030 824 de cuentas, correspondiendo el mayor saldo a las Cuentas a Término, el que supera los 12 679 millones de pesos, colocados en 321 030 cuentas (8% del total). Los restantes 7 480 millones, se encuentran depositados en las modalidades de Ahorro Ordinario y Cuentas para el Futuro, con un total de 3 709 794 cuentas (92% del total). Se observa una concentración del 63% del ahorro total en tan solo el 8% de las cuentas del Banco, siendo éstas las que mayores dividendos reportan a sus beneficiarios, por contener las tasas de interés más altas. En esta misma lógica, solo el 37% de los saldos de ahorro se encuentran depositados en el 92% de las cuentas, correspondiendo un monto promedio de 2 000.00 pesos por cuenta.

El Saldo Promedio de Ahorro para personas adultas, apenas supera los 3 000 pesos en el territorio nacional, evidenciándose el desbalance existente entre las tres provincias más orientales del país, las que, como promedio, suman solamente 1 626 pesos promedio, y las provincias de Sancti Spíritus, Matanzas, Mayabeque y Villa Clara, que superan los 4 680 pesos como promedio.

Respecto al saldo promedio de crédito a nivel de país, equivalente a 751 pesos por habitante adulto (según financiamientos otorgados por el BPA), se evidencia un bajo uso de este producto. Los llamados Créditos Sociales, concedidos masivamente y sin exigencia de garantías a partir del año 2007, con un período máximo de amortización de 10 años, fueron saldados en su gran mayoría, quedando un remanente pendiente de liquidación, con saldos muy inferiores a los concedidos por la Nueva Política Bancaria. Si se considera que los objetos de financiamiento de estos últimos son de primera necesidad para la gran mayoría de la población, se concluye que la cifra de otorgamiento es muy baja. La falta de solvencia crediticia y garantías que respalden estos préstamos, puede situarse como la primera causa del poco acceso a los mismos. Aun cuando las entidades bancarias han logrado flexibilizar las exigencias en cuanto a las garantías necesarias, persiste esta causa como primordial en la denegación de los créditos solicitados. La falta de cultura financiera por parte de la población y, en ocasiones la ausencia de un correcto asesoramiento y promoción por parte de las Instituciones Financieras, profundizan las barreras para el escaso financiamiento, toda vez que existen variantes que permiten el fraccionamiento de los mismos en períodos más cortos y por montos más discretos. El diseño de nuevos productos, con rangos más amplios de posibilidades en cuanto a su análisis y otorgamiento, pudiera constituir una vía para incrementar la permisibilidad de acceso a los financiamientos bancarios.

Por otra parte, el comportamiento por provincias muestra determinada inequidad, siendo Cienfuegos, Ciego de Ávila, Camagüey y Las Tunas las que mayor saldo promedio registran (superior a los 1040 Pesos), mientras que Artemisa, Mayabeque y la Isla de la Juventud quedan a menos de la mitad del promedio país, alcanzado un promedio inferior a los 350 Pesos.

En el caso de La Habana, el comportamiento financiero referido al Ahorro, es similar al del resto del país, siendo el Saldo Promedio apenas inferior en 238 pesos. Se resaltan municipios con saldos muy superiores al promedio, entre los que se encuentran: Playa, Plaza de la Revolución, Habana Vieja, 10 de Octubre y Boyeros. De igual forma existen municipios con saldos significativamente inferiores al promedio: Cotorro, Regla y Guanabacoa.

Con respecto al Saldo Promedio de Crédito, el mismo es muy inferior al del resto del país, con un monto de 43 Pesos, lo que equivale a 708 pesos menos que la media nacional (excluyendo a La Habana). Inclusive en los municipios de mayor saldo: Plaza de la Revolución, Habana Vieja, Cerro y Boyeros, este no supera los 82 pesos. Algunos municipios como Guanabacoa, Cotorro, La Lisa, Arroyo Naranjo y Centro Habana no rebasan los 27 pesos de saldo promedio de financiamientos, montos insignificantes si analizamos el estado técnico característico de las viviendas de estos territorios, así como las posibilidades que permite el crédito destinado a la compra de materiales de la construcción para la reparación de las mismas.

El estudio del acceso a productos y servicios financieros, contemplados desde las ópticas etarias y de géneros, demuestra un cierto desbalance entre los diferentes grupos. Si bien el comportamiento por género guarda una relativa proporcionalidad, no de igual forma se comporta al balance entre grupo de edades, donde existe un incremento de la cantidad de productos concedidos, en la medida que aumentan los rangos de edades, disminuyendo discretamente en el último conjunto.

La Tabla 6 muestra la proporción entre ambos géneros con respecto a productos de Ahorro y Financiamiento, según datos proporcionados por el Banco Popular de Ahorro al cierre del año 2019. Resulta evidente que, en todas las modalidades, la cantidad de cuentas y créditos otorgados correspondientes a clientes mujeres es superior al número de cuentas y créditos otorgados correspondientes a clientes hombres. Del total de productos registrados, equivalente a 4 043 596, el 56% corresponde a mujeres, siendo el 44% el perteneciente a hombres. El 53.7% de los créditos para la compra de materiales de la construcción y el pago de la mano de obra, fueron concedidos a mujeres.

En la comparación de las cantidades de productos bancarios concedidos, en relación con los grupos etarios, se evidencia una marcada diferencia entre ellos. En la Tabla No. 7 se observa una tendencia al crecimiento de las cuantías de forma proporcional entre cada grupo, resultando que el Grupo de 31 a 40

años registra el total de 292 730 clientes más que su antecesor (18 a 30 años), el Grupo de 41 a 50 años registra un número de 135 647 clientes más que el precedente, el Grupo de 51 a 65 años registra la importante cifra de 410 825 clientes más que el anterior y, por último, rompiendo la secuencia, el Grupo de más de 65 años registra un total de 506 197 clientes menos que su precedente.

Tabla 6 Total de Cuentas de Ahorro y Financiamientos por géneros, septiembre 2020

Producto	TOTAL MUJERES	TOTAL HOMBRES
Cuentas de Ahorro Ordinario MN	723.188	548.784
Cuentas de Ahorro Ordinario CUC	87.098	67.567
Cuentas para el Futuro	293.134	126.386
Depósitos a Plazos Fijos en MN	205.936	159.233
Depósitos a Plazos Fijos en CUC	5.664	4.195
Depósitos a Plazos Fijos con pagos Adelantados de Intereses en MN	79.088	65.781
Certificados de Depósito en MN	4.756	3.568
Certificados de Depósito en CUC	120	79
Préstamo al consumo	114.392	112.383
Préstamo para materiales de la construcción y mano de obra	635.053	546.376
Ley General de la Vivienda	135.138	125.677
Total	2.283.567	1.760.029

Fuente: Elaboración propia, a partir de Boletín Informativo BPA, septiembre 2020

Tabla 7. Total de Cuentas de Ahorro y Financiamientos por Grupos Etarios, septiembre 2020

Producto	GRUPOS ETARIOS				
	18 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 65	Mas 65
Cuentas de Ahorro Ordinario MN	160.631	212.364	237.953	348.810	317.940
Cuentas de Ahorro Ordinario CUC	30.942	37.227	28.664	37.072	23.571
Cuentas para el Futuro	50.853	84.960	105.790	135.441	47.863
Depósitos a Plazos Fijos en MN	21.921	34.871	59.146	110.407	134.539
Depósitos a Plazos Fijos en CUC	785	1.291	1.520	3.125	3.145
Depósitos a Plazos Fijos con pagos Adelantados de Intereses en MN	10.284	16.612	27.656	46.311	40.737
Certificados de Depósito en MN	528	928	1.494	2.724	2.474

Producto	GRUPOS ETARIOS				
	18 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 65	Mas 65
Certificados de Depósito en CUC	13	19	37	60	73
Préstamo al consumo	2.693	32.567	54.375	83.602	56.241
Préstamo materiales de construcción y mano de obra	142.757	270.593	283.864	392.766	73.894
Ley General de la Vivienda	5.819	28.524	55.104	106.110	59.754
Total	427.226	719.956	855.603	1.266.428	760.231

Fuente: Elaboración propia, a partir de Boletín Informativo BPA, septiembre 2020

Estas cifras demuestran que, en las edades tempranas y tardías, no existe una tendencia a consumir los productos, tanto de Ahorro como de Financiamiento, que ofertan las entidades bancarias, cuestión que pudiera argumentarse en el caso de las primeras, por la carencia de efectivo disponible para el ahorro, toda vez que parte de los jóvenes en ese rango de edades aún estudian o recién comienzan su vida laboral. De igual manera sus posibilidades de accesos a financiamientos son escasas o casi nulas, razón por las que se ven limitados a solicitarlos. En el caso de la tercera edad, explicaciones similares justifican la poca afluencia a estos productos, dado que, generalmente, las personas se acogen a la jubilación, percibiendo menos ingresos que los acostumbrados. No obstante, la inexistencia de una cultura bancaria, tanto en jóvenes como en personas mayores, pudiera ser la causa fundamental que los limita en sus conductas financieras.

La **Variable Seguridad**, que se traduce en la garantía de protección al consumidor de productos y servicios financieros, viene acompañada de un número de indicadores, que evidencian el grado en que este proceso se sustenta.

La existencia de mecanismos de protección y la transparencia por parte de las Instituciones Financieras, garantizan la confianza de los clientes en las ofertas de productos y servicios financieros. Para lograr esta meta, se deben crear canales de contacto entre los clientes y las Instituciones Financieras. Mediante estos conductos, tanto presenciales como virtuales, los clientes deben tener la oportunidad y el derecho de manifestar sus quejas, reclamaciones o simplemente criterios, sobre los servicios, así como recibir una satisfacción sobre su reclamo.

Se han establecido mecanismos que deben garantizar la comunicación directa del cliente con los directivos, a todos los niveles, de las instituciones financieras. Para la implementación de esta norma, en las sucursales bancarias existen libros de quejas, donde se puede expresar las inconformidades con el servicio recibido, realizar sugerencias, o expresar algún comentario. Los mismos contemplan un elemento de control a través de formas numeradas, que

se audita regularmente, chequeándose, de esta forma, la utilización consecutiva de los modelos. Unido a esto, existen Centros de Atención a Clientes, tanto a nivel de oficinas centrales de los bancos, como en sus direcciones provinciales, que recepcionan las llamadas de usuarios, con el objetivo de esclarecer dudas, asesorar sobre el uso de los productos y servicios, además de tramitar las quejas y reclamaciones recibidas.

Existe un flujo adicional de información hacia las entidades bancarias, que generalmente transita por el BCC, proveniente de organismos e instituciones que atienden a la población (Gobiernos Territoriales, Comités del PCC y departamento de atención a la población del CC PCC, entre otros). Todas las quejas sobre temas bancarios, que llegan a estas entidades, se envían para ser analizadas y respondidas por las I.F.

El uso de los sitios WEB institucionales, así como, las cuentas abiertas en Facebook y Twitter, representan otra vía alternativa para establecer una comunicación directa entre clientes e instituciones. Todo lo anterior se concadena dentro de la Estrategia de Comunicación Institucional de cada entidad financiera, las que cuentan con un portal interbancario que sirve de plataforma informativa interna.

Para realizar un análisis del comportamiento de la Variable Seguridad, se analizan, a manera de ejemplo, el proceder de algunos de sus componentes, al cierre del año 2019, en el Banco Popular de Ahorro.

Componente 1. Número de quejas y reclamaciones recibidas en el Banco por la vía oficial. Se recibieron un total de 141 quejas o reclamaciones en el transcurso del año 2019. En general se considera una cifra muy moderada, si se tiene en cuenta la calidad del servicio prestado durante todo el período contemplado, que este año se catalogó de regular, derivado de los problemas con el servicio que ocasiona, fundamentalmente, la excesiva afluencia de clientes a las sucursales en la segunda quincena de cada mes. Factores como las malas condiciones fuera de las sucursales, para la espera a ser atendidos, la lentitud en las áreas comerciales por dilación de los trámites requeridos, la falta de climatización, las interrupciones temporales por falta de fluido eléctrico o caída de las comunicaciones, entre otros, todos ellos de carácter objetivo, no fueron reflejados por los clientes que sufrieron estos inconvenientes.

Considerando que existen varios canales para formalizar la queja, resulta incomprensible la falta de trámites realizados. Correspondería a un análisis más detallado la identificación de las causas de tal comportamiento, pero se evidencia una escasa propensión a realizar este tipo de acción. Resulta evidente que el mecanismo que posibilita al cliente expresar su inconformidad, adolece de atractivo para que sea explotado como se requiere.

Las temáticas más recurrentes de inconformidades se localizan en:

a) Relacionadas con la calidad el servicio: 55 quejas, para un 39%.

b) Insatisfacciones con los créditos pertenecientes a la Nueva Política Bancaria: 25 quejas, para un 17,73%.

Por otra parte, del total de quejas, la entidad cataloga al 64.5% de ellas como Sin Razón, siendo el 11.3% quejas catalogadas como Con Razón en Parte y quedando solo el 13.5% de quejas clasificadas como Con Razón. Se entiende que siempre existen causas objetivas para determinar que una queja no procede (ejemplo: el cuestionamiento de la tasa de interés de un producto), lo que no implica que subyazca en este planteamiento un alerta para el análisis del mismo. La atención de las administraciones se concentra en el 13.5% de las quejas, las que se analizan determinando el grado de responsabilidad, las medidas a tomar y la respuesta que debe darse al reclamante.

Componente 2. Número de quejas y reclamaciones respondidas. Porcentaje del total. Considerando que las quejas fueron recepcionadas durante todo el año, resulta particularmente significativo que 15 (10.6%) de un total de 141 recibidas, no hayan sido tramitadas, teniendo en cuenta que 91 de ellas (64.5%) fueron declaradas sin razón, lo que facilita el trabajo de respuesta.

Se pudo constatar que todas las Instituciones del Sistema Bancario y Financiero cuentan, según lo establecido en la Política de Informatización de la Sociedad, con canales digitales para la interacción con los clientes. La existencia de sitios WEB y páginas institucionales garantizan una vía segura para el contacto directo. Dentro de los objetivos trazados para el año 2019, se concedió prioridad al establecimiento de planes de comunicación y divulgación, que permitan aumentar el conocimiento de la población en el uso y gestión de los servicios que se brindan con soporte de las tecnologías. De igual forma se recomendó el ajuste de las estructuras existentes, con vistas a garantizar de forma eficiente la labor de comunicación institucional con un personal competente. Por último, se instruyó el establecimiento de las normativas que establezcan las pautas generales para la gestión de las reclamaciones, los tiempos de respuesta al ciudadano y la designación de los funcionarios para atender cada caso.

La **Variable Cultura Financiera** de la población, que abarca la Educación y Comportamiento Financieros de ésta, juega un importante papel en la capacidad de I.F. de un país. El conocimiento y correcto uso de los servicios y productos bancarios, repercute en la integración real y consciente de los consumidores.

La existencia de un elevado número de personas que consumen productos financieros no siempre expresa objetivamente el grado de I.F., toda vez que la filiación al banco no implica, necesariamente, que sean utilizados sus servicios de forma óptima y sistemática.

Un factor imprescindible en el análisis del grado de I.F. con respecto a la cantidad de cuentas de ahorro, es la inactividad de las mismas. Se considera que una cuenta se encuentra inactiva, cuando ha sobrepasado los dos años sin haberse realizado ningún tipo de operación (ni depósito ni extracción) en la misma. Este estado se adquiere en las cuentas a la vista de forma automática en el sistema contable, al superar los 728 días, debiendo el cliente presentarse en la sucursal a reactivarla.

Según datos proporcionados por el BPA, existe un número importante de cuentas a la vista en estado de inactividad. Este número representa el 46.3% del total de las cuentas de este tipo, cifra muy elevada, que evidencia la escasa operatividad, revertida en el poco uso de cuentas abiertas con saldo.

Por otra parte, el desconocimiento de las ventajas y desventajas de cada uno de los productos, impide una selección correcta del idóneo, en caso que existan diferentes opciones. Tal es el caso de los financiamientos para la compra de materiales de la construcción, que ofertan diferentes modalidades, con características diseñadas para situaciones concretas, proporcionando prerrogativas para el cobro de los intereses, cuando el mismo se oferta mediante una línea de crédito que permite al cliente realizar tomas de efectivo según las necesidades monetarias que vayan surgiendo. Al no tener conocimiento de esta particularidad, el cliente generalmente solicita un préstamo bancario (desembolso total de la cuantía solicitada), lo que grava con intereses desde el momento de su ejecución.

Otro indicador relevante se vincula con el conocimiento, por parte de los clientes, de sus derechos como consumidores. Aun cuando la filosofía de servicio de las entidades bancarias cubanas va dirigida a satisfacer las necesidades de la población, no siempre se concreta en el actuar cotidiano de sus funcionarios y directivos, pudiéndose ocasionar violaciones de lo establecido, sin que el cliente conozca qué está ocurriendo. Suele ocurrir que el desconocimiento de los términos y condiciones del producto seleccionado, le impida disfrutar de algunas bondades que el mismo ofrece. Un ejemplo de ello se encuentra en la prolongación automática de las cuentas a plazo fijo, por el mismo tiempo, al vencerse el período pactado. El desconocimiento de ello ocasiona que los clientes se presenten en las sucursales a prorrogar su cuenta, siendo totalmente innecesario.

La sistematicidad en la utilización de los productos bancarios constituye una muestra de su utilidad para el cliente. Aunque el rango de uso se define en dependencia del producto (las cuentas a término solo se operan al vencimiento de los plazos, las cuentas de formación de fondos ingresan saldos todos los meses, permitiendo solo 3 extracciones anuales, etc.) los bajos saldos en algunas cuentas de ahorro a la vista, muestran el poco uso de las mismas para el objetivo que fue diseñada, ingresar el efectivo excedente para ahorrarlo.

CONCLUSIONES

La Inclusión Financiera, inexorablemente, se erige como uno de los pilares que garantizan el desarrollo sostenible de la sociedad, dentro de un sistema económico social sustentable e incluyente. La población cubana, actor líder en este proceso, necesita de una oferta financiera capaz de responder a sus necesidades y, consecuentemente, tribute a garantizar un mayor bienestar e igualdad social, en correspondencia con los Lineamientos de la Política Social y Económica del país. El Sistema Bancario y Financiero Cubano está llamado, de conjunto con los centros de investigación, universidades y empresas, a profundizar en el estudio de esta temática, proyectando una adecuada bancarización y potenciando mayor prosperidad que, "... en términos del socialismo cubano, tiene que significar crecimiento y desarrollo económico y, a la vez, desarrollo social, caracterizado por la equidad y la inclusión social". (Díaz-Canel, Bermúdez, 2021).

La propuesta enunciada en el artículo, fundamentada sobre la medición de un grupo de indicadores que definen el grado de I.F. de la población, proyecta una estrategia de trabajo que, a la postre, incidirá en la disminución de la brecha para lograr este objetivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón A., Muñoz L., Sayas K. (2020). *La Inclusión Financiera, retos para Cuba*. En *La Banca Comercial Cubana: Propuestas de Desarrollo*. pp. (347 - 374). Editorial Universitaria Félix Varela, La Habana, Cuba.
- Borras F., González J., Hung O., (2017). *La Inclusión Financiera en Cuba: desafíos de la banca comercial para el impacto en la equidad y el desarrollo sostenible*. En *Equidad y Desarrollo sostenible. Oportunidades y Desafíos* pp. (155 - 177). Códice Servicios Editoriales, Veracruz, México.
- Díaz-Canel, M. (2021). ¿Por qué necesitamos un sistema de gestión del Gobierno basado en ciencia e innovación? *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba*, Vol. 11, No. 1 (2021): enero-abril, La Habana, Cuba.
- FELEBAN (2018). "Los servicios financieros para todos, una pieza que engrana en el desarrollo económico." IV Informe de Inclusión Financiera. Federación Latinoamericana de Bancos.
- González A. (2020). "Propuesta de Modelo Estratégico de Inclusión Financiera para la Población Cubana", Trabajo de diploma en opción al título de Ingeniería Industrial, Universidad Tecnológica de La Habana CUJAE, La Habana.
- Lage C. (2020). *Inclusión financiera: otra ventana de actualización del modelo*, -CUBARTE, Portal de la Cultura Cubana, <http://cubarte.cult.cu/revistatemas>.
- Marrero Barbat, A. (2017). "Diagnóstico preliminar de la Inclusión Financiera en Cuba", Trabajo de diploma en opción al título de Licenciatura en Economía, Universidad de La Habana, La Habana.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran originalidad de la presente investigación y ausencia de conflicto de intereses en este artículo; por lo que se exime a la revista *Ekotemas* de cualquier reclamación al respecto.

CONTRIBUCIÓN AUTORAL

ANA ALEJANDRA GONZÁLEZ GARCÍA: Definió las variables de Inclusión Financiera, así como los indicadores para su medición. Sobre la base de los datos recopilados, realizó un análisis casuístico del comportamiento de los indicadores, exponiendo las diferentes brechas que inciden en el proceso de Inclusión Financiera de la población cubana.

JORGE AQUILINO GONZÁLEZ GARCÍA: Compiló la información estadística utilizada como soporte en el estudio comparativo de las diferentes variables. Aportó criterios sobre el comportamiento de las variables y el estado actual del proceso de Inclusión Financiera de la población cubana.