

Cuentas y transferencias

Carlos Rocabado Mejía¹

Semanario Nueva Economía, 9 Abril 2006

No cabe duda que se hemos avanzado bastante en cuestión de servicios bancarios. Ya podemos prescindir casi completamente de la avenida Camacho, donde se encuentran la mayor parte de las centrales, y donde se debía acudir en caso de necesitar algún trámite diferenciado. Pero queda mucho por hacer. Todavía en estos días existen trámites que no se pueden realizar en las sucursales, aun insuficientes; hay bancos que tienen horarios extendidos sólo en sus agencias centrales; seguimos en muchos casos con colas enormes, televisores a todo volumen y una variedad de sistemas de fichas y preferencias, donde la moda es la discriminación entre cliente (ficha C123) y no cliente (ficha NC123 y a esperar tu santo turno).

Pero no sólo hay agencias que no brindan todos los servicios del banco: el problema mayor es que los mismos bancos no terminan de desarrollar un sistema competitivo. Un ejemplo: el servicio de electricidad sólo se puede pagar en los bancos x , y , z . Por lo tanto, el usuario, aunque no sea cliente de ninguno de estos bancos, está obligado a acudir a uno de ellos: ficha y a esperar. Otro ejemplo: tu empleador sólo paga salarios en cuentas del banco w : nueva cuenta, nueva tarjeta, nuevos gastos. En otros países no ocurre semejante peregrinación bancaria. Tu puedes contratar todos los servicios que tu banco ofrece en la agencia más cercana a tu domicilio o trabajo, y sobre todo, puedes hacer todos tus pagos en la misma agencia. Para ello no es necesario que el proveedor de electricidad o tu empleador abra una cuenta en todos los bancos, sino que el sistema de transferencias interbancarias sea desarrollado y eficiente.

Operativamente, esto significa que tu puedes hacer un pago desde el banco x , tu banco, haciendo una transferencia a la cuenta del beneficiario, que se encuentra en el banco z . O que tu empleador, desde su cuenta en el banco y , puede ingresar tu salario a tu cuenta en el banco x . Dos serían las implementaciones vitales. La primera, estandarizar los números de cuenta a un determinado número de dígitos, donde los primeros signifiquen entidad bancaria y sucursal y los últimos signifiquen el número de cuenta interna. La segunda, agregar a las transferencias un campo llamado 'referencia'. Volviendo a nuestro ejemplo, el proveedor de electricidad podría recibir miles de transferencias a su cuenta sin saber de donde provienen. La referencia, un campo alfanumérico que acompaña a los demás datos de la transferencia y que puede ser configurado a gusto del gestor de la cuenta, ayudaría a evitar este tipo de enredos. Aun en el caso de que no se realice una transferencia, sino un ingreso directo en la cuenta correspondiente, el campo alfanumérico de referencia serviría para controlar y clasificar todo movimiento bancario. Actualmente algunos bancos ofrecen esta opción, pero en varios casos con recargas que la hacen poco atractiva.

La estandarización de cuentas y la inclusión del campo alfanumérico de referencia dependerán de un acuerdo sobre formas y costos de liquidación y compensación de las transferencias. Este sistema estandarizado podría ayudar a una mayor dinamización del sistema y probablemente también reduciría la peregrinación del cliente y promovería su fidelización. Este sistema también podría extenderse a la banca por teléfono y por

¹ crocabado@yahoo.com

Internet. Tanto la ASOBAN como la Superintendencia deben dar los pasos necesarios para hacernos la vida más sencilla.