

Ana Cisternas las juntó con su hijo durante un año

Clienta llevó al banco una bolsa con monedas de \$500 para depositar y no se la aceptaron

Necesitaba ordenar su dinero para los gastos de fin de año, pero no pudo hacerlo.

IGNACIO MOLINA

La psicóloga Ana Cisternas salió desde la comuna de Pedro Aguirre Cerda con una idea fija: depositar en su cuenta bancaria una bolsa con monedas de \$500. Las había reunido durante el año como parte de un ahorro familiar. Su destino fue la sucursal de BancoEstado en Cerrillos.

Cuando llegó a la caja pidió el papel para depósito y apoyó la bolsa sobre el mesón. "Hola, buenas tardes, necesito hacer un depósito a mi Cuenta RUT", dijo.

Chinchín. El sonido fue breve y claro. La respuesta llegó enseguida. "Nosotros no recibimos monedas", le respondió la cajera.

No hubo revisión ni conteo. La psicóloga pidió una explicación. "Estamos llenos de monedas, tenemos un sobrestock de monedas y no podemos recibir", dice que le respondieron.

La negativa cerró el diálogo. Nadie le preguntó cuánto dinero llevaba ni cuántas monedas había en la bolsa. "No me preguntaron nunca el monto", relata.

Todo un año

Eran cerca de cien monedas de \$500, unos \$500.000. No habían llegado ahí por azar. Formaban parte de una rutina de ahorro, repetida durante años. "Yo soy mamá soltera y con mi hijo tenemos el método, desde hace tres años, de ahorrar en su alcancía. Esa alcancía específicamente que teníamos era de monedas de \$500", detalla Ana.

El plan era simple: romper la alcancía a fin de año. Ana necesitaba tener el dinero en la cuenta para hacer compras por internet y ordenar gastos de fin de año.

Después de Cerrillos, probó en Lo Espejo. Un tintineo anunciaba su presencia dondequiera que pasara. En otra sucursal del mismo banco le dijeron que la máquina para pesar monedas no funcionaba. Ajustó horarios entre trámites y volvió a intentarlo. Tampoco resultó. En total, lo intentó tres veces. La respuesta fue la misma.

Pero no aceptó la negativa como definitiva. "Tuve que hacer una apelación para saber qué va a pasar con ese ejecutivo y ese jefe de sucursal. También denuncié ante el Sernac", afirma.

El límite

La lógica, el instinto y eso que lla-



Ana cuenta que todavía guarda la bolsa de monedas en su casa.

man sentido común indica que cualquier persona que quiera depositar dinero en una entidad bancaria, debería poder hacerlo. Para qué sirven los bancos si no es para atender las necesidades de sus clientes.

Víctor Valenzuela, economista de la Universidad de Chile y académico de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad Andrés Bello, comenta el caso con esa misma sensibilidad.

"La respuesta de que no se reciben por sobrestock -afirma- es equivocada. La moneda, de acuerdo a la ley, debe ser aceptada porque es dinero de curso legal".

Ana opina lo mismo, pero al final se cansó de ir de sucursal en sucursal buscando ese sentido común. "Al final esas monedas las tengo todavía porque, obviamente, después fue Año Nuevo, feriado", dice.

Al pie de la letra

Uno de los problemas de este caso es que los rígidos funcionarios pueden respaldar su actuar en la norma. En este caso el artículo 118 de la Ley 17.572, que señala que ninguna persona está obligada a recibir, en un solo pago, más de cincuenta monedas de cada tipo. La excepción incluye al Fis-

co, las empresas estatales y el Banco Central de Chile. Es una norma antigua, pasada de moda a decir verdad, poco conocida y que termina perjudicando a los clientes.

Francisco Castañeda es economista formado en la Universidad de Chile y académico de la Universidad Central y agrega un punto interesante en la discusión. "Estamos viviendo un cambio amplio en la forma de pagar. Hay un mayor uso de los medios de pago digitales, una disminución en el uso de los pagos en efectivo", señala. Y en ese escenario, explica, "la banca ajusta sus efectivos para caja, tesorería y cajeros automáticos según su stock operativo. No les interesa acumular, porque no renta nada: es un costo adicional", añade Castañeda. El costo, en este caso, lo pagó Ana.

El banco decidió no participar en la elaboración de este artículo.