

CP-BCCR-017-2025

30 de abril del 2025

Usuarios de SINPE Móvil que cambien su número de teléfono celular deben reportarlo a su entidad financiera

- *Costa Rica tiene más de 3,5 millones de personas suscritas a SINPE Móvil.*
- *El Banco Central les recuerda a las personas usuarias de SINPE Móvil, en caso de que realicen un cambio de línea telefónica, la importancia de inactivar el número de teléfono móvil anterior y registrar el nuevo número.*

San José. El país continúa experimentando un fuerte crecimiento en el uso de SINPE Móvil por parte de la ciudadanía. Los datos muestran que al cierre del año 2024 se realizaron 648 millones de transacciones y se superaron los 3,5 millones de personas suscritas al sistema; solamente en diciembre del 2024 se realizaron 62,7 millones de transacciones en las que se utilizó este mecanismo de pago.

SINPE Móvil funciona por medio de la vinculación del número de teléfono móvil al número de cuenta de fondos del cliente; este servicio es ofrecido por las entidades financieras a sus clientes mediante distintos canales electrónicos, tales como sitio web, banca móvil (aplicaciones o *Apps*), o mensajería (SMS).

Es importante tener presente que el uso de SINPE Móvil por medio del canal SMS es opcional para el cliente, y por ello el Banco Central de Costa Rica (BCCR) ha regulado, en el Reglamento del Sistema de Pagos, que *“en caso de que el cliente esté dispuesto a movilizar fondos por medio de un canal no autenticado (SMS), deberá dejar autorización expresa de esta voluntad. El participante (entidad financiera) deberá habilitar en sus diferentes plataformas las funcionalidades necesarias para que el cliente defina por medio de un canal autenticado, el monto máximo permitido a la hora de realizar pagos utilizando la mensajería SMS”*.

Por lo anterior, el Banco Central le recuerda a cada persona usuaria de este servicio que, si tiene habilitado el canal SMS para realizar movimientos de fondos por medio de SINPE Móvil, pero realiza un cambio de su número de teléfono móvil y el anterior número estaba asociado a su cuenta de fondos para uso del servicio, debe, de previo, inactivar el número anterior y registrar el nuevo número de teléfono móvil ante su entidad financiera.

Si la persona o empresa tiene asociado un número de teléfono móvil a su cuenta de fondos y no informa a su entidad financiera el cambio de su nuevo número, podría sufrir una afectación sobre los fondos que mantiene en su cuenta, ya que, si su número de teléfono móvil anterior es asignado a otra persona o empresa, el nuevo usuario de ese número móvil podría, potencialmente, realizar transacciones por medio de mensajes

SMS, en las que mueva recursos del usuario anterior a alguna cuenta propia.

Para facilitar los cambios de números celulares, se ha regulado también que las entidades financieras deban ofrecer a sus clientes una funcionalidad por medio de mensajes SMS para la desactivación del servicio, de modo que el cliente pueda inactivar su número de SINPE Móvil en el momento que lo desee. Para esto se estableció, en el Reglamento del Sistema de Pagos, que *“la inactivación deberá estar disponible para el cliente en todos los canales transaccionales (autenticados y no autenticados), debiendo estar al menos uno de estos habilitados las 24 horas del día, todos los días del año.”*

Si bien existen responsabilidades para las entidades financieras de ofrecer facilidades para que sus clientes autoricen el uso del canal SMS y el monto máximo que se permite movilizar por este canal, también los usuarios son responsables de inactivar su número de teléfono móvil anterior y registrar su nuevo número, previniendo así una afectación no deseada sobre la cuenta de fondos que estos mantienen en las diferentes entidades financieras.

Material de apoyo

Video: Medidas de seguridad para el uso de SINPE Móvil

<https://www.youtube.com/watch?v=Ur1ckCI5a5w>