

ESTADÍSTICAS SOBRE RECLAMOS REFERENTES A SERVICIOS SINPE Y TARJETAS DE PAGO

ATENDIDOS POR EL BANCO CENTRAL DE COSTA RICA

DURANTE EL PERÍODO 2024

Introducción

El Banco Central de Costa Rica (BCCR) tiene implementado un proceso para la atención de los reclamos presentados por usuarios de los servicios transaccionales del Sinpe y por tarjetahabientes, labor realizada por el área Vigilancia del Sistema de Pagos, lo que ha permitido conjuntar esfuerzos con las entidades asociadas al Sinpe, así como con aquellas entidades emisoras o adquirentes de tarjetas (crédito y débito), creando así, contactos especializados en cada una de ellas para la resolución de estos reclamos.

El objetivo de este proceso es la atención oportuna y efectiva de todos los reclamos presentados ante esta Institución, a efectos de determinar incumplimientos al marco normativo, que permita identificar oportunidades de mejora en los sistemas internos, en los procesos de gestión de las transacciones y en la atención de consultas de los usuarios por parte de las entidades reclamadas; reduciendo con ello la cantidad de reclamos presentados al BCCR, lo cual, además de beneficiar al cliente financiero, promueve el buen uso y la imagen del sistema de pagos y del sistema de tarjetas de pago.

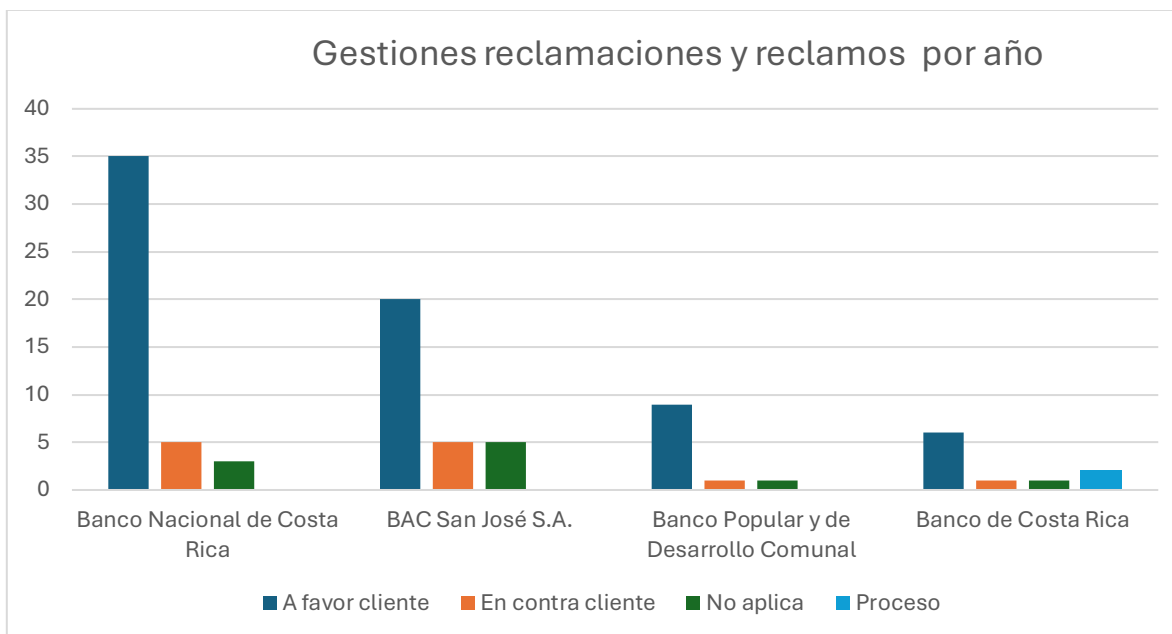
Comentarios y conclusiones sobre las estadísticas del período

a. Datos generales de gestiones:

El gráfico adjunto contiene información sobre las gestiones contabilizadas y los reclamos tramitados en los años 2022, 2023, 2024 y 2025.

Cuadro 1. Evolución gestiones por año

| | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Gestiones contabilizados (IRE) | 114 | 192 | 344 | 180 |
| REC tramitados | 52 | 33 | 67 | 17 |
| RECTA tramitados | 18 | 41 | 48 | 11 |
| Total reclamos abiertos | 70 | 74 | 115 | 28 |
| Total gestiones atendidas | 184 | 266 | 459 | 208 |



Gestiones Contabilizadas (IRE):

- 2022: 114 gestiones contabilizadas.
- 2023: 192 gestiones contabilizadas.
- 2024: 344 gestiones contabilizadas.
- 2025: 180 gestiones contabilizadas. (Prácticamente lo atendido en el año 2024)

REC Tramitados:

- 2022: 52 tramitados.
- 2023: 33 tramitados.
- 2024: 67 tramitados.
- **2025: 17 tramitados. (proceso)**

RECTA Tramitados:

- 2022: 18 tramitados.
- 2023: 41 tramitados.
- 2024: 48 tramitados.
- **2025: 11 tramitados. (proceso)**

Observaciones

1. Incremento en Gestiones Contabilizadas:
 - Se observa un aumento significativo en las gestiones contabilizadas de 2022 a 2024, alcanzando un pico en 2024 con 344 gestiones.
2. REC Tramitados:
 - El número de REC tramitados varía cada año, con un pico en 2024 (67 tramitados).
3. RECTA Tramitados:
 - Similar a los REC, los RECTA tramitados también muestran variaciones, con un aumento en 2023 y 2024.

Conclusión

El análisis muestra tendencias en las gestiones contabilizadas y los reclamos tramitados a lo largo de los años. El aumento en las gestiones contabilizadas hasta 2024.

b. Trámites 2024 por categoría de gestión y por tipo de resolución.

El cuadro 2, contiene información sobre diferentes categorías de resultados para los clientes, divididos en dos procesos: **REC** y **RECTA**.

Cuadro 2. Tipo de reclamo por categoría de resultados.

| Tipo reclamo | A favor cliente | En contra cliente | No aplica | Proceso | Total general |
|----------------------|-----------------|-------------------|-----------|----------|---------------|
| REC | 50 | 7 | 9 | 1 | 67 |
| RECTA | 35 | 6 | 4 | 3 | 48 |
| Total general | 85 | 13 | 13 | 4 | 115 |

Proceso REC:

- **Resultados a favor del cliente:** Este proceso tiene un total de 50 casos donde los resultados son positivos para el cliente. Esto indica que la mayoría de los casos en este proceso han sido resueltos de manera favorable.
- **Resultados en contra del cliente:** Hay 7 casos en los que los resultados no han sido favorables para el cliente
- **Casos no aplicables:** Existen 9 casos que no aplican, ya que no se ajustan a los criterios establecidos.
- **Casos en proceso:** Solo hay 1 caso que aún está en proceso, lo que sugiere que la mayoría de los casos en este proceso ya han sido resueltos.

- **Total, general:** El proceso REC tiene un total de 67 casos, lo que muestra una actividad significativa en este proceso.

Proceso RECTA:

- **Resultados a favor del cliente:** Este proceso tiene 35 casos con resultados positivos para el cliente. Aunque este número es menor que en el proceso REC, sigue siendo una mayoría de resultados favorables.
- **Resultados en contra del cliente:** Hay 6 casos con resultados negativos para el cliente. Este número es similar al del proceso REC, indicando una consistencia en los resultados negativos entre ambos procesos.
- **Casos no aplicables:** Existen 4 casos que no aplican, lo que es menos que en el proceso REC con una mayor claridad en los criterios del proceso.
- **Casos en proceso:** Hay 3 casos que aún están en proceso, lo que sugiere que hay más casos pendientes en este proceso en comparación con REC. Los casos de tarjetas son más extensos en su resolución.
- **Total, general:** El proceso RECTA tiene un total de 48 casos, lo que muestra una menor actividad en comparación con REC.

Totales Generales:

- **Resultados a favor del cliente:** En total, hay 85 casos con resultados positivos para el cliente, lo que representa la mayoría de los casos analizados.
- **Resultados en contra del cliente:** Hay 13 casos con resultados negativos, lo que es una minoría en comparación con los resultados positivos.
- **Casos no aplicables:** Hay 13 casos que no aplican, distribuidos entre ambos procesos.
- **Casos en proceso:** Hay 4 casos que aún están en proceso, lo que sugiere que la mayoría de los casos ya han sido resueltos.
- **Total, general:** En total, se han analizado 115 casos.

Conclusión

El análisis muestra que la mayoría de los casos tienen resultados positivos para el cliente, especialmente en el proceso REC. Los resultados negativos y los casos no aplicables son relativamente bajos en comparación con los resultados positivos.

c. Análisis por Entidad Financiera

El archivo contiene información sobre diferentes tipos de reclamos y sus resultados para varios bancos y cooperativas en Costa Rica.

Cuadro 3. Tipo de reclamo por categoría de resultados por EF

| Tipo reclamo | A favor cliente | En contra cliente | No aplica | Proceso | Total general |
|--|-----------------|-------------------|-----------|---------|---------------|
| Banco Nacional de Costa Rica | 35 | 5 | 3 | | 43 |
| BAC San José S.A. | 20 | 5 | 5 | | 30 |
| Banco Popular y de Desarrollo Comunal | 9 | 1 | 1 | | 11 |
| Banco de Costa Rica | 6 | 1 | 1 | 2 | 10 |
| Scotiabank de Costa Rica S.A. | 3 | | 1 | 2 | 6 |
| Banco Davivienda (Costa Rica) S.A. | 3 | 1 | 1 | | 5 |
| Coopeservidores R.L. - Cooperativa de Ahorro y Crédito de Servidores Públicos R.L. | 3 | | | | 3 |
| Coopenae R.L. - Cooperativa Nacional de Educadores. R.L. | 1 | | 1 | | 2 |
| Credix World S.A. | 2 | | | | 2 |
| Banco Lafise S.A. | 1 | | | | 1 |
| Banco Promérica S.A. | 1 | | | | 1 |
| Caja de Ande | 1 | | | | 1 |
| Total general | 85 | 13 | 13 | 4 | 115 |

Desglose por Entidad:

1. Banco Nacional de Costa Rica:

- A favor cliente: 35
- En contra cliente: 5
- No aplica: 3
- Total, general: 43

2. BAC San José S.A.:

- A favor cliente: 20
- En contra cliente: 5
- No aplica: 5
- Total, general: 30

3. Banco Popular y de Desarrollo Comunal:

- A favor cliente: 9
- En contra cliente: 1
- No aplica: 1
- Total, general: 11

4. Banco de Costa Rica:

- A favor cliente: 6

- En contra cliente: 1
- No aplica: 1
- Proceso: 2
- Total, general: 10

5. Scotiabank de Costa Rica S.A.:

- A favor cliente: 3
- En contra cliente: 1
- No aplica: 2
- Total, general: 6

6. Banco Davivienda (Costa Rica) S.A.:

- A favor cliente: 3
- En contra cliente: 1
- No aplica: 1
- Total, general: 5

7. Coopeservidores R.L.:

- A favor cliente: 3
- Total, general: 3

8. Coopenae R.L.:

- A favor cliente: 1
- No aplica: 1
- Total, general: 2

9. Credix World S.A.:

- A favor cliente: 2
- Total, general: 2

10. Banco Lafise S.A.:

- A favor cliente: 1
- Total, general: 1

11. Banco Promérica S.A.:

- A favor cliente: 1
- Total, general: 1

12. Caja de Ande:

- A favor cliente: 1
- Total, general: 1

Totales Generales:

- A favor cliente: 85
- En contra cliente: 13
- No aplica: 13
- Proceso: 4
- Total, general: 115

Análisis

1. Resultados Positivos:

- La mayoría de los resultados son positivos para el cliente, con un total de 85 casos.
- El Banco Nacional de Costa Rica tiene el mayor número de resultados positivos (35), seguido por BAC San José S.A. (20).

2. Resultados Negativos:

- Hay un total de 13 resultados negativos para el cliente.
- **BAC San José S.A. y Banco Nacional de Costa Rica tienen el mayor número de resultados negativos (5 cada uno).**

3. Casos No Aplicables:

- Hay 13 casos que no aplican, distribuidos entre varias entidades.
- BAC San José S.A. tiene el mayor número de casos no aplicables (5).

4. Casos en Proceso:

- Hay 4 casos en proceso, todos pertenecientes al Banco de Costa Rica.

5. Totales Generales:

- El Banco Nacional de Costa Rica tiene el mayor número de casos totales (43), seguido por BAC San José S.A. (30).

Conclusión

El análisis muestra que la mayoría de los casos tienen resultados positivos para el cliente, especialmente en el Banco Nacional de Costa Rica y BAC San José S.A. Los resultados negativos y los casos no aplicables son relativamente bajos en comparación con los resultados positivos. Los casos en proceso son pocos y están concentrados en el Banco de Costa Rica corresponden a tarjetas.

d. Análisis por servicio

El cuadro adjunto contiene información sobre diferentes tipos de reclamos y sus resultados en los procesos REC y RECTA.

Cuadro 4. Tipo de reclamo por servicio

| Tipo reclamo | CCD | CDD | DTR | PIN | SSM | Tarjetas | Notificaciones | Otros | Total general |
|----------------------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|----------------|----------|---------------|
| REC | 2 | 1 | 7 | 1 | 51 | | 4 | 1 | 67 |
| RECTA | | | | | | 46 | 1 | 1 | 48 |
| Total general | 2 | 1 | 7 | 1 | 51 | 46 | 5 | 2 | 115 |

Desglose por Tipo de Reclamo:

1. CCD:

- REC: 2
- RECTA: 0
- Total, general: 2

2. CDD:

- REC: 1
- RECTA: 0
- Total, general: 1

3. DTR:

- REC: 7
- RECTA: 0
- Total, general: 7

4. PIN:

- REC: 1

- RECTA: 0
- Total, general: 1

5. **SSM:**

- REC: 51
- RECTA: 0
- Total, general: 51

6. **Tarjetas:**

- REC: 4
- RECTA: 46
- Total, general: 50

7. **Notificaciones:**

- REC: 1
- RECTA: 1
- Total, general: 2

8. **Otros:**

- REC: 1
- RECTA: 1
- Total, general: 2

Análisis

1. **Reclamos en REC:**

- **La mayoría de los reclamos en REC están en la categoría SSM (51), lo que representa una gran parte del total de reclamos en este proceso.**
- Otros tipos de reclamos en REC incluyen DTR (7), CCD (2), CDD (1), PIN (1), Notificaciones (1) y Otros (1).

2. **Reclamos en RECTA:**

- **La mayoría de los reclamos en RECTA están en la categoría Tarjetas (46), lo que representa casi todos los reclamos en este proceso.**

- Otros tipos de reclamos en RECTA incluyen Notificaciones (1) y Otros (1).

3. Comparación entre REC y RECTA:

- REC tiene un total de 67 reclamos, mientras que RECTA tiene 48.
- La categoría SSM es dominante en REC, mientras que la categoría Tarjetas es dominante en RECTA.

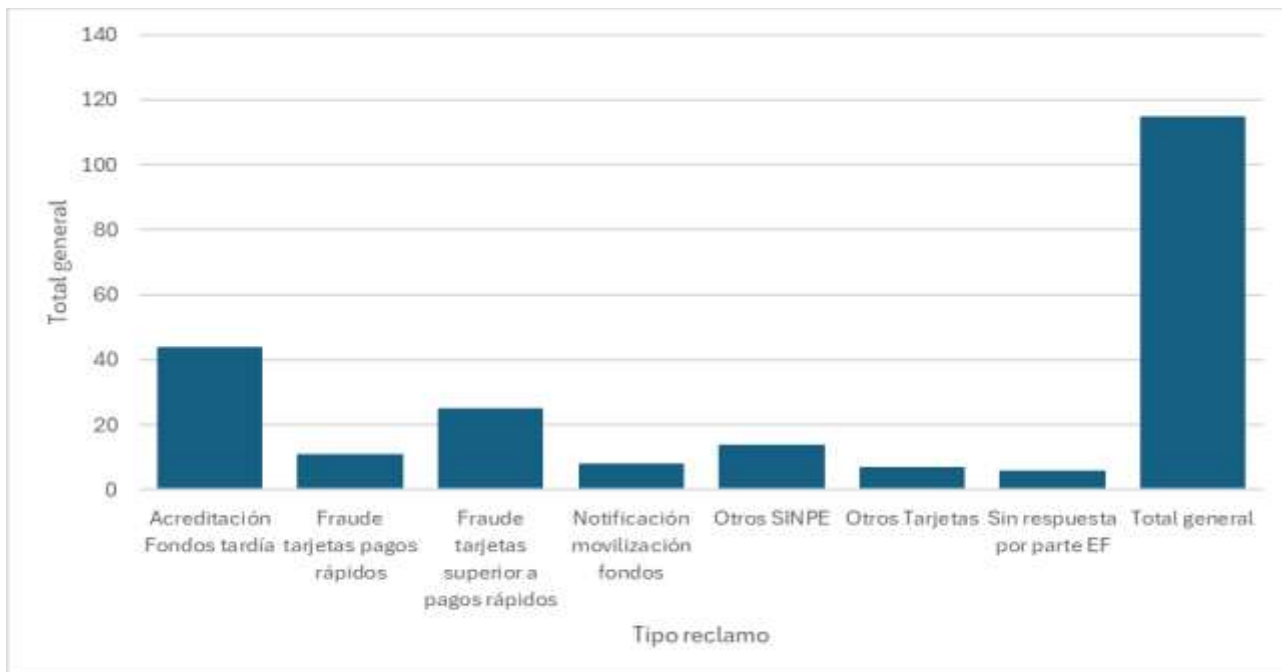
Conclusión

El análisis muestra que los reclamos en REC están mayormente concentrados en la categoría SSM, mientras que los reclamos en RECTA están mayormente concentrados en la categoría Tarjetas.

e. Análisis por tipo de reclamo

El archivo contiene información sobre diferentes tipos de reclamos y sus resultados.

Cuadro 5. Tipo de reclamo



Desglose por Tipo de Reclamo:

- 1. Acreditación Fondos tardía:**
 - Total, general: 44
- 2. Fraude tarjetas superior a pagos rápidos:**
 - Total, general: 25
- 3. Otros SINPE:**
 - Total, general: 14
- 4. Fraude tarjetas pagos rápidos:**
 - Total, general: 11
- 5. Notificación movilización fondos:**
 - Total, general: 8
- 6. Otros Tarjetas:**
 - Total, general: 7

7. Sin respuesta por parte EF:

- Total, general: 6

Totales Generales:

- **Total, general:** 115

Análisis

1. Acreditación Fondos tardía:

- Este tipo de reclamo tiene el mayor número de casos, con un total de 44. Esto indica que la acreditación tardía de fondos es un problema significativo.

2. Fraude tarjetas superior a pagos rápidos:

- Hay 25 casos de fraude en tarjetas superiores a pagos rápidos, lo que sugiere que este tipo de fraude es relativamente común.

3. Otros SINPE:

- Existen 14 casos en la categoría de otros SINPE, lo que podría incluir una variedad de problemas relacionados con el sistema de pagos electrónicos.

4. Fraude tarjetas pagos rápidos:

- Hay 11 casos de fraude en tarjetas de pagos rápidos, lo que también es un problema notable.

5. Notificación movilización fondos:

- Hay 8 casos relacionados con la notificación de movilización de fondos, lo que podría indicar problemas de comunicación o seguridad.

6. Otros Tarjetas:

- Existen 7 casos en la categoría de otros problemas relacionados con tarjetas, lo que podría incluir una variedad de problemas no especificados.

7. Sin respuesta por parte EF:

- Hay 6 casos en los que no hubo respuesta por parte de la entidad financiera, lo que podría indicar problemas de atención al cliente.

Conclusión

El análisis muestra que la acreditación tardía de fondos es el problema más significativo, seguido por el fraude en tarjetas superiores a pagos rápidos. Otros problemas relacionados con SINPE y tarjetas también son comunes. La falta de respuesta por parte de las entidades financieras es un problema menor pero aún relevante.