

Procedimiento para gestionar ante el BCCR, reclamos referentes a servicios del Sinpe

Con el fin de estandarizar la forma de gestionar los reclamos ante incumplimientos regulatorios en la prestación de los servicios de movilización de fondos, a saber, PIN, DTR, CLC, CCD, CDD y Sinpe Móvil, se ha establecido el siguiente procedimiento:

1. Ante un reclamo, el Área de Vigilancia le informará al cliente que debe presentarlo, en una primera instancia, ante su entidad, la cual dispondrá de 10 hábiles para responderle. El reclamo deberá remitirse a las direcciones electrónicas que la respectiva entidad ha proporcionado al BCCR, las cuales pueden ser consultadas en el siguiente enlace, específicamente en el apartado denominado «Contactos en las entidades para reclamos»: <https://www.bccr.fi.cr/sistema-de-pagos/tarifas-y-comisiones-del-sinpe/comisiones-cobradas-por-las-entidades-financieras>.
2. En caso de que el cliente presente el reclamo ante el BCCR, debido a su inconformidad con lo resuelto por su entidad, el área de Vigilancia notificará a la entidad instándola a resolver el reclamo.
3. La entidad dispondrá de un plazo de 10 días hábiles para responder al BCCR. La respuesta recibida de parte de la entidad será trasladada al cliente, solicitándole indicar su conformidad con lo resuelto.
4. En caso de no recibir respuesta de parte de la entidad o bien, ante inconformidad del cliente con dicha respuesta, el cliente podrá presentar la denuncia ante la autoridad competente, y el BCCR procederá a cerrar el caso.
5. En el caso de incumplimientos en la acreditación de fondos, y ante inconformidad del cliente con la resolución de su reclamo, se procederá de conformidad con lo establecido en los siguientes artículos del Reglamento del Sistema de Pagos:

Artículo 29. Conocimiento de incumplimientos. *Cuando las autoridades o funcionarios del BCCR, o de sus órganos desconcentrados, se enteren por denuncia o por cualquier medio, de situaciones o hechos que hagan presumir que algún afiliado del SINPE ha incumplido los plazos de acreditación al cliente, lo informarán al Departamento Sistema Nacional de Pagos Electrónicos para que en un plazo no mayor de 10 días hábiles, esa dependencia realice una investigación preliminar y determine si existe mérito para solicitar a la Asesoría Jurídica del BCCR su criterio en torno a la procedencia de la apertura de un procedimiento administrativo, de una investigación más exhaustiva o del archivo del caso, para los hechos denunciados y presuntos incumplimientos que puedan dar origen a la aplicación de sanciones.*

Artículo 30. Nombramiento del órgano director. De resolverse la viabilidad de la apertura de un procedimiento administrativo en contra de un afiliado, el director de la División Sistemas de Pago fungirá como órgano decisor del procedimiento administrativo y designará entre el personal del Departamento Sistema Nacional de Pagos Electrónicos al órgano director. Los funcionarios designados deberán observar, cumplir y resolver de acuerdo con la Ley 6227.

Artículo 31. Determinación de sanciones. Las sanciones y multas consignadas en el artículo 69 de la Ley 7558, serán impuestas por el director de la División Sistemas de Pago en su calidad de órgano decisor de los procedimientos administrativos y lo resuelto tendrá los recursos de revocatoria y de apelación, el cual lo conocerá y resolverá en forma definitiva la Junta Directiva del BCCR, la que para estos efectos agotará la vía administrativa.

6. El BCCR publicará periódicamente en su sitio web, las estadísticas relacionadas con la atención de reclamos por parte de las entidades participantes en Sinpe. [Haga clic aquí para visualizar las últimas estadísticas publicadas.](#)