

N O R M A C O M P L E M E N T A R I A
S I N P E M Ó V I L
S E R I E D E N O R M A S Y P R O C E D I M I E N T O S

Público



NC-SSM

**NORMA COMPLEMENTARIA
SINPE MÓVIL
SERIE DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

Público



NC-SSM

Tabla de contenido

1. Introducción	1
2. Alcance	1
3. Términos empleados	1
4. Documentos aplicables y anexos	2
5. Normas operativas	2
5.1. Definición del servicio	2
5.2. Del ciclo de operación	2
5.3. Esquema de operación.....	3
5.3.1. Envío de la transacción.....	3
5.3.2. Aceptación o rechazo de transacciones.....	3
5.3.2.1. <i>Aceptación de la transacción</i>	3
5.3.2.2. <i>Rechazo de la transacción</i>	3
5.3.3. Fallas de comunicación.....	3
5.3.4. Bloqueo de la entidad destino por fallos en la comunicación	3
5.3.5. Retención de fondos sobre las cuentas de los participantes en el BCCR	4
5.3.6. Liquidación de fondos	4
5.3.6.1. <i>Liquidación de fondos a los clientes</i>	4
5.4. Situaciones contingentes.....	4
5.5. Responsabilidades.....	4
5.5.1. De la entidad origen.....	4
5.5.2. De la entidad destino.....	5
6. Particularidades	5
6.1. Acceso al servicio para los participantes	5
6.2. Inactivación del servicio.....	5
6.3. Pagos móviles	5
6.4. Del registro en el padrón móvil	5
6.5. Obligatoriedad de implementar el canal banca móvil.....	6
6.6. Canales no autenticados	6
6.7. Consulta últimas transacciones	6
6.8. Consulta de saldo.....	6
6.9. Notificaciones a los clientes	6
6.10. Establecer límite diario	6
6.11. Conciliación de saldos.....	6
6.12. Notificaciones de errores de invocación a entidad destino	6

Sistema Nacional de Pagos Electrónicos

Sistemas de Pago - BCCR

Año 2021

1. Introducción

La presente norma establece las reglas y disposiciones de carácter complementario al Reglamento del Sistema de Pagos para el servicio Sinpe Móvil, provisto por el Banco Central de Costa Rica (BCCR) por medio del Sinpe.

2. Alcance

Las disposiciones de la presente norma son aplicables al uso y funcionamiento del servicio Sinpe Móvil, puesto a disposición de los clientes del Sistema Financiero Nacional por las entidades asociadas al Sinpe.

3. Términos empleados

Para los fines interpretativos de la presente norma, se definen los siguientes términos:

- ☐ BCCR: Banco Central de Costa Rica.
- ☐ Canal transaccional autenticado: mecanismo dispuesto por los afiliados que permite proveer distintos servicios a sus clientes previa verificación de su identidad.
- ☐ Canal transaccional: mecanismo dispuesto por los afiliados como banca web, banca móvil, banca SMS, banca de respuesta de voz interactiva, red de cajeros automáticos, plataforma de servicios o cualquier otro mecanismo que permita proveer a sus clientes servicios de cobro, pago y otros.
- ☐ Cliente destino: persona física o jurídica que recibe una transacción por medio de un afiliado (entidad destino).
- ☐ Cliente origen: titular o dueño de la cuenta de fondos desde la que se ordena a un afiliado (entidad origen) realizar una transacción.
- ☐ COS (Centro de Operaciones del Sinpe): centro único de atención, monitoreo y control del funcionamiento del Sinpe.
- ☐ EE-SSM: Estándar electrónico del servicio Sinpe Móvil.
- ☐ Fecha valor: especificación del día, hora, minutos y segundos en que una transacción móvil interbancaria es liquidada en firme por el Sinpe.
- ☐ IBAN (International Bank Account Number): estructura estandarizada del número de cuenta utilizado por los afiliados para identificar las distintas líneas de negocio (cuentas de fondos, tarjetas de crédito, operaciones de crédito, cuentas virtuales y cualquier otro producto financiero o servicio) de sus clientes, utilizadas como ruta de movilización de fondos para realizar transacciones de pago o cobro y que se constituye en el estándar único y exclusivo para realizar transacciones en los servicios del Sinpe. Esta estructura de cuenta constituye el domicilio financiero del cliente.
- ☐ Participante: asociado del Sinpe que se suscribe formalmente al servicio Sinpe Móvil.
- ☐ SIL: Servicio Interbancario de Liquidación.
- ☐ Sinpe: Sistema Nacional de Pagos Electrónicos, el cual es un portal financiero que integra y articula el sistema de pagos costarricense.
- ☐ SSM: Servicio Sinpe Móvil.

- ☐ Transacción móvil interbancaria: operación de pago móvil en la que el cliente origen y el cliente destino pertenecen a distintas entidades financieras.
- ☐ Transacción móvil intrabancaria: operación de pago móvil en la que el cliente origen y el cliente destino pertenecen a la misma entidad financiera.
- ☐ Transacción móvil: operación de pago móvil ordenada desde cualquier canal bancario en el que una entidad financiera habilita a sus clientes el uso de la funcionalidad Sinpe Móvil. Puede ser intrabancaria o interbancaria, de acuerdo con la forma en que se lleva a cabo su liquidación.

4. Documentos aplicables y anexos

Los siguientes documentos regulan y complementan las disposiciones técnicas de la infraestructura y el funcionamiento del servicio Sinpe Móvil:

Siglas	Nombre del documento
RSP	Reglamento del Sistema de Pagos
NC-GDR	Norma complementaria - Gestión de Riesgos
EE-SSM	Estándar Electrónico - Sinpe Móvil
EI-SSM	Estándar de Interfaz - Sinpe Móvil

5. Normas operativas

5.1. Definición del servicio

Sinpe Móvil es el servicio de liquidación multilateral neta por medio del cual las entidades asociadas al Sinpe procesan pagos de sus clientes, con acreditación de los fondos en tiempo real sobre una cuenta del cliente físico o jurídico asociada a un número de teléfono móvil.

5.2. Del ciclo de operación

El servicio Sinpe Móvil opera con un horario de 24 horas, todos los días del año. Este horario rige para cada motivo de transacción detallado en el EE-SSM

Los siguientes son los horarios de las diferentes actividades del servicio:

Tipo de actividad	Horario
Envío de transacciones	24 horas, todos los días del año (*).
Aceptación o rechazo de transacciones	24 horas, todos los días del año.
Retención de fondos en cuentas en BCCR	8:30 a.m. transacciones procesadas exitosamente durante horario de operación del día hábil anterior.
Liquidación en cuentas en BCCR	9:00 a.m. transacciones retenidas en el horario de operación del día hábil anterior (**).

(*) Las transacciones que se procesen durante los fines de semana o en días feriados, se acumulan para ser liquidadas el día hábil siguiente con la especificación de la fecha valor en que son efectivamente procesadas por el Sinpe.

(**) La liquidación y acreditación en las cuentas de fondos de los clientes en las entidades participantes es en tiempo real.

5.3. Esquema de operación

5.3.1. Envío de la transacción

El cliente origen, a través de una entidad origen, o bien la entidad origen actuando por cuenta propia, envía la transacción por medio del Sinpe, conforme con lo que establece el EE-SSM.

El Sinpe valida la transacción y si la validación resulta exitosa, la envía a la entidad destino. Cuando la transacción no cumple con las validaciones del Sinpe es devuelta de inmediato a la entidad origen.

5.3.2. Aceptación o rechazo de transacciones

El BCCR informará sobre la transacción a la Entidad Destino, la cual deberá comunicar en tiempo real la aceptación o rechazo de la misma.

5.3.2.1. Aceptación de la transacción

En el caso de que la Entidad Destino autorice la operación, la misma debe esperar el mensaje de confirmación por parte del Sinpe, indicándole que puede realizar el pago en firme en la cuenta de su cliente.

5.3.2.2. Rechazo de la transacción

En caso de rechazo, la Entidad Destino debe indicar la justificación respectiva, utilizando alguno de los códigos de motivos de devolución descritos en el Libro EE-SSM. En el caso anterior, debido a que fue la misma entidad destino la que generó el rechazo, el Sinpe no invoca al método Reversar (destino).

5.3.3. Fallas de comunicación

En caso de que la Entidad Destino no emita ningún comunicado de aceptación o rechazo en el lapso determinado como tiempo de espera, o que se reciba un error, el Sinpe, en forma automática, rechaza la operación, comunica a la Entidad Origen el rechazo, el motivo de este, y calendariza una solicitud de reversión para solicitar a la Entidad Destino que proceda a su reversión, en caso de que ya se hubiera autorizado la operación. En este caso la entidad origen al rechazarse la operación deberá reversar el débito o liberar los fondos retenidos a su cliente e informarle el estado de la operación.

En caso de que el WCF de la entidad destino tenga problemas de comunicación que le impida recibir la mensajería del Sinpe, este calendarizará una nueva notificación que se ejecutará al minuto siguiente e intentará repetir este procedimiento, tantas veces más como lo indique el parámetro correspondiente, hasta un máximo de 5 intentos para comunicar la aceptación o rechazo de la operación. Fuera de este término, calendariza otro conjunto de reintentos hasta que la reversión se procese correctamente.

La entidad origen y la entidad destino deben procesar las transacciones móviles en tiempo real, entendido por tiempo real, el momento en que la entidad origen recibe las instrucciones de su cliente y el momento en que la entidad destino recibe la transacción del Sinpe.

5.3.4. Bloqueo de la entidad destino por fallos en la comunicación

Ante problemas de comunicación y "time out" en los métodos de invocación con la entidad destino, se contabilizará un máximo de intentos fallidos de forma consecutiva (parámetro definido por el Sinpe). Ante este escenario, se procederá con la restricción del canal de comunicación hacia la entidad destino por un lapso de tiempo (parámetro definido por el Sinpe), y se rechazarán de forma inmediata

todos los intentos de comunicación, indicando el motivo de rechazo 847 "La Entidad Destino [Nombre Entidad], código [Cod. Entidad], se encuentra bloqueada por intermitencia y fallos en la comunicación con el SINPE". Transcurrido este lapso se habilitará el canal de comunicación, y cuando ingrese una nueva transacción, si la respuesta es exitosa se mantendrá habilitada la comunicación, caso contrario se bloqueará de nuevo, y así sucesivamente

Lo anterior, con el fin de evitar el colapso de la plataforma por exceso de procesos que podrían desencadenar saturación en los equipos informáticos.

5.3.5. Retención de fondos sobre las cuentas de los participantes en el BCCR

El día hábil siguiente, el Sinpe realiza el proceso de compensación multilateral neta, producto de los registros de cobro presentados entre sí por las entidades participantes y obtiene la posición neta de cada una de ellas, la cual se constituye en un derecho u obligación de pago para cada una de ellas, según se trate de un crédito o un débito neto. El Sistema Interbancario de Liquidación (SIL) realizará una retención de fondos sobre las Cuentas de Fondos en BCCR de las entidades participantes que resultaren con una posición neta deudora en el proceso de compensación, con el fin de garantizar que al momento de la liquidación existan los fondos necesarios para llevarla a cabo.

5.3.6. Liquidación de fondos

Posterior al cálculo del saldo multilateral neto, y habiéndose realizado la retención de fondos, el SIL realizará la liquidación en firme sobre las Cuentas de Fondos en BCCR de las entidades participantes. El resultado de este proceso deberá ser comunicado por el Sinpe a cada una de una de esas entidades, inmediatamente después de finalizada la liquidación.

5.3.6.1. Liquidación de fondos a los clientes

La liquidación efectiva de las transacciones en las cuentas de fondos mantenidas por los clientes en sus entidades financieras debe hacerse efectiva en tiempo real, sin mediar ningún tipo de intervención humana.

5.4. Situaciones contingentes

Cuando un participante presente un problema que le impida operar en el Sinpe desde sus propios equipos, el participante podrá acceder a los mecanismos de contingencia dispuestos por el Sinpe, los cuales se rigen por lo establecido en la "Norma complementaria - Gestión de Riesgos".

5.5. Responsabilidades

5.5.1. De la entidad origen

- Cumplimiento de funcionalidades: Toda entidad asociada al Sinpe interesada en brindar el servicio Sinpe Móvil a sus clientes, debe cumplir con los requisitos de estandarización definidos en el EI-SSM, los cuales serán verificados por el COS
- Suscribir e inactivar a los clientes siguiendo procedimientos operativos que aseguren la validez y legalidad de las solicitudes de sus clientes.
- Asegurar al cliente origen, el correcto, oportuno y efectivo trámite de sus transacciones.
- Es responsable ante la entidad destino, por el envío de la información que permita procesar las transacciones, sin contratiempos, de conformidad al EE-SSM
- Atender oportunamente las comunicaciones o notificaciones que reciba por medio del Sinpe, relacionadas con las transacciones que procese, así como darles seguimiento, para asegurarse de su correcta tramitación.

- ☐ Verificar el estado de las transacciones de sus clientes. En el caso de que alguna transacción de pago sea rechazada, debe reintegrar o liberar inmediatamente los fondos al cliente origen, debiendo también comunicarle el motivo, por el cual el pago no logró tramitarse con éxito.
- ☐ Habilitar la funcionalidad de envío de transacciones para los clientes físicos; en el caso de los clientes jurídicos, es opcional para los participantes brindarle el servicio de envío de transacciones.
- ☐ Notificar a sus clientes y al BCCR, cualquier modificación en los canales y funcionalidades ofrecidas, que modifique sustancialmente la forma en que los suscriptores se relacionan con el servicio

5.5.2. De la entidad destino

- ☐ Cumplimiento de funcionalidades: toda entidad asociada al Sinpe, interesada en brindar el servicio Sinpe Móvil a sus clientes, debe cumplir con los requisitos de estandarización definidos en el EI-SSM, los cuales serán verificados por el COS
- ☐ Habilitar la funcionalidad de recepción de transacciones para los clientes físicos y jurídicos
- ☐ Tramitar oportunamente las transacciones que reciba de la entidad origen.
- ☐ Aplicar en tiempo real en las cuentas de sus clientes, los movimientos de fondos derivados de las transacciones móviles que procese exitosamente.
- ☐ Atender oportunamente las comunicaciones o notificaciones que reciba por medio del Sinpe, relacionadas con las transacciones que procese, así como darles seguimiento para asegurarse de su correcta atención.

6. Particularidades

6.1. Acceso al servicio para los participantes

Los participantes del servicio Sinpe Móvil pueden acceder al sistema a través de la red de telecomunicaciones del Sinpe, cada vez que requieran procesar transacciones interbancarias de sus clientes, consultar el padrón Móvil y obtener información del conjunto de las transacciones liquidadas por la plataforma Sinpe.

6.2. Inactivación del servicio

La inactivación puede originarse desde los siguientes escenarios:

- ☐ Clientes suscritos en la entidad (propios): inactivación al servicio solicitada por el cliente en la misma entidad en donde está suscrito, a través de cualquiera de los canales provistos por la entidad.
- ☐ Clientes suscritos en otra entidad (no propios): inactivación al servicio solicitada por el cliente, por medio de una entidad distinta a la que está suscrito. Este escenario aplica únicamente para el canal SMS, y el requisito obligatorio es que la solicitud de inactivación provenga del mismo número telefónico que se desea inactivar.

Si la entidad desarrolló el canal SMS, es obligatorio que brinde el servicio de inactivación mediante los dos escenarios antes mencionados.

6.3. Pagos móviles

Consiste en una transferencia electrónica de dinero, utilizando como identificador de la transacción, el número de teléfono móvil destino, el cual para poder recibir transacciones deberá estar inscrito en el padrón móvil interbancario.

6.4. Del registro en el padrón móvil

Cada entidad financiera participante debe mantener una copia del padrón móvil de los teléfonos registrados por sus clientes (padrón interno), con el propósito de resolver en forma intrabancaria los pagos móviles en los que el cliente origen y destino pertenezcan a la misma entidad. Si el número móvil destino no se encuentra registrado en su padrón interno, la entidad origen deberá resolver la transacción de forma interbancaria, por medio del Sinpe.

6.5. Obligatoriedad de implementar el canal banca móvil

El participante podrá habilitar a sus clientes las funcionalidades del servicio SINPE Móvil en al menos uno de sus canales bancarios, siendo obligatorio desarrollar las funcionalidades de pago y consulta en el canal banca móvil (aplicaciones desarrolladas para el uso de los servicios en los teléfonos móviles).

6.6. Canales no autenticados

El participante que brinde canales no autenticados, deberá garantizar a su cliente la posibilidad de enviar pagos móviles al menos por una suma acumulada de cien mil colones diarios en dichos canales. Además, el participante podrá incrementar este monto, únicamente si dispone de una autorización expresa del cliente.

6.7. Consulta últimas transacciones

El participante suscrito al servicio Sinpe Móvil deberá ofrecer a sus clientes una forma de ver al menos, las últimas 5 transacciones realizadas en la cuenta IBAN por el servicio de Sinpe Móvil asociada a su teléfono móvil.

6.8. Consulta de saldo

El participante suscrito al servicio Sinpe Móvil deberá ofrecer a sus clientes una forma de ver el saldo de la cuenta IBAN asociada al número telefónico de su cliente

6.9. Notificaciones a los clientes

El participante deberá comunicar de manera oportuna a sus clientes, sobre los trámites de suscripción, inactivación y movimiento de fondos, así como cualquier modificación que realice en los canales y funcionalidades ofrecidas (cambio del número telefónico o código corto para consultas y envío de fondos, deshabilitación de un canal, actualización de una aplicación, mantenimiento del servicio, otros.)

6.10. Establecer límite diario

El participante debe brindar a sus clientes las funcionalidades necesarias para administrar su propio riesgo en canales transaccionales no autenticados, permitiendo que estos decidan el monto a tranzar en dicho canal.

6.11. Conciliación de saldos

El Sinpe provee a los participantes una funcionalidad para que consulten el detalle de las transacciones liquidadas en un día particular de operaciones, con el fin de que puedan conciliar la información del servicio Sinpe Móvil con la de sus sistemas internos, tal y como lo indica el EE-SSM

Para efectos de esta conciliación, los participantes deben utilizar el dato de la “fecha valor” y el “código de referencia”, proveído por el Sinpe, como parte de los datos de confirmación retornados a la entidad origen y a la entidad destino.

6.12. Notificaciones de errores de invocación a entidad destino

Con cada error de comunicación recibido al consumir un servicio de la entidad destino, el sistema Sinpe Móvil registra en bitácora el incidente. Esta fuente de información se utiliza para generar una notificación de errores de invocación a las entidades destino.