

Actualizado el 24/10/2024

**Solicitud de análisis para apertura de reclamo**

**servicio Sinpe, ciudadanía en general**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Datos del reclamante:** | | Nombre del servicio Sinpe o funcionalidad utilizada para movilizar los fondos:  ( ) Cheques ( ) Créditos Directos ( ) Débitos Directos ( ) Débito en Tiempo Real  ( ) Notificaciones ( ) Sinpe Móvil ( ) Transferencia de fondos ( ) Otro (especifique):  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| Nombre completo (incluya su nombre como aparece en su documento de identificación): |  |
| Número de su identificación (Cédula, Pasaporte, Dimex, etc.): |  | Para este reclamo, ¿usted ya presentó una denuncia ante el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC)?:  ( ) Sí (Adjunte copia de la respectiva denuncia)  ( ) No |
| Número de teléfono para contacto (anote al menos uno): |  |
| Correo electrónico para contacto: |  | Usted ¿ya presentó la correspondiente denuncia ante el OIJ?:  ( ) Sí(Adjunte copia de la respectiva denuncia)  ( ) No  ( ) No corresponde, ya que no hay un delito de por medio |
| **Datos de la(s) transacción(es):** | |
| Nombre de la entidad financiera origen: |  | Relate claramente la situación presentada, por ejemplo, débito realizado sin la debida autorización, retención indebida de fondos, crédito del todo no realizado o hecho tardíamente, transacción en ocurrencia de algún delito, etc.  **NO OLVIDE ADJUNTAR EVIDENCIA PARA EL ANÁLISIS DEL CASO**  **Y GESTIÓN DEL EVENTUAL RECLAMO**  Adjuntar toda la documentación de respaldo: por ejemplo estados de cuenta, correos, documentos, notificaciones por parte de la entidad, reportes de llamadas a la entidad, etc. |
| Nombre de la entidad financiera destino: |  |
| Número de teléfono celular relacionado con la transacción (para los casos de Sinpemovil): |  |
| Fecha, hora, moneda y monto de la(s) transacción(es) que no podrán exceder los 120 días naturales desde que se efectuaron: | 1. dd/mm/aa, hh:mm, ¢0.000,00  2. dd/mm/aa, hh:mm, $0.000,00 |
| Monto total del reclamo: |  |
| Código de referencia Sinpe de cada transacción  (número compuesto por 25 dígitos): |  |
| ¿Previamente presentó el reclamo ante la entidad financiera respectiva? | ( ) Todavía no  ( ) Sí, fecha \_\_\_\_\_\_\_ pero pasaron 10 días sin respuesta (número de reclamo \_\_\_\_\_\_)  ( ) Sí, en fecha \_\_\_\_\_\_\_ pero la respuesta no me satisface (número de reclamo \_\_\_\_\_\_\_) |
| ***Recuerde:***  **Para que el reclamo sea atendido por el Banco Central, es necesario que adjunte evidencias (correos, tiquetes que demuestren cuándo y cómo se planteó el reclamo a la entidad.** | |