

ESTADÍSTICAS SOBRE RECLAMOS REFERENTES A SERVICIOS SINPE Y TARJETAS DE PAGO ATENDIDOS POR EL BANCO CENTRAL DE COSTA RICA DURANTE EL PERÍODO 2022-2023

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

Ingreso y gestión de reclamos

Ingreso y gestión de reclamos			
Concepto	Cantidad	Porcentaje	
Total de reclamos recibidos	304	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #2e8b57;"></div>
Reclamos Sinpe	191	63%	<div style="width: 63%; height: 10px; background-color: #2e8b57;"></div>
Reclamos tarjetas	113	37%	<div style="width: 37%; height: 10px; background-color: #2e8b57;"></div>
Total de casos abiertos de Sinpe o tarjetas	140	46%	<div style="width: 46%; height: 10px; background-color: #2e8b57;"></div>
Casos Sinpe	81	27%	<div style="width: 27%; height: 10px; background-color: #2e8b57;"></div>
Casos tarjetas	59	19%	<div style="width: 19%; height: 10px; background-color: #2e8b57;"></div>
Reclamos desestimados (*)	164	54%	<div style="width: 54%; height: 10px; background-color: #2e8b57;"></div>
Casos Sinpe	110	36%	<div style="width: 36%; height: 10px; background-color: #2e8b57;"></div>
Casos tarjetas	54	18%	<div style="width: 18%; height: 10px; background-color: #2e8b57;"></div>

En el periodo, el BCCR recibió **304 reclamos**, de los cuales 191 (63%) corresponden a servicios Sinpe y 113 (37%) a tarjetas de pago.

Del total de reclamos recibidos, el 46% fue gestionado ante las correspondientes entidades, lo que equivale a la apertura de **140 casos**, distribuidos de la siguiente manera: 81 (27%) relacionados con Sinpe; y 59 (19%), con tarjetas.

Por su parte, del total de reclamos recibidos, el 54% fue desestimado, es decir, no se gestionaron ante las entidades **164 reclamos**, a saber, 110 (36%) referentes al Sinpe; y 54 (18%), a tarjetas. Esos casos se desestimaron porque no se presentó toda la información solicitada, lo reclamado no correspondía con ningún aspecto normado o, bien, porque el reclamante logró ponerse de acuerdo con su entidad financiera antes de la apertura del respectivo caso, entre otros motivos.

Los reclamos fueron filtrados de tal manera que no se abrieron casos por el equivalente al 54% del total de reclamos recibidos por el BCCR, los cuales no contaban con las suficientes bases para dicha apertura y, por ende, se les evitó a las entidades financieras realizar un trabajo extra al no tener que realizar ese filtrado.

Servicios Sinpe

En el periodo se procedió a abrir un total de 65 casos por servicios Sinpe, los cuales se detallan a continuación:

Servicios de pago:

**Cantidad de casos Sinpe para servicios de crédito
-de enero 2022 a diciembre 2023-**

	2022				Total	2023			Total	Total general
	CCD	PIN	SSM	TFT		CCD	PIN	SSM		
Banco de Costa Rica	2		4		6	1	2	4	7	13
Banco Nacional de Costa Rica	1		25		26	1	1	5	7	33
Teledolar S.A. (Proveedor servicios)			1		1					1
Banco Davivienda (Costa Rica) S.A.							1		1	1
Banco Lafise S.A.				1	1					1
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	1	2	1		4			8	8	12
Scotiabank de Costa Rica S.A.		1			1		3		3	4
Total general	4	3	31	1	39	2	7	17	26	65

Hubo una disminución total de 13 casos (-33%) entre el 2022 y el 2023.

Como es de esperar, en virtud de su crecimiento transaccional, el Servicio Sinpe Móvil (SSM) presentó la mayor cantidad de reclamos en el periodo, alcanzando los 48 casos abiertos, los cuales representan el 74% del total de casos abiertos.

Estos casos se originaron por débitos realizados sin consentimiento del dueño de la cuenta o efectuados más de una vez, acreditación no realizada en el destino o hecha a otra cuenta, entre otros.

Dichosamente, en el periodo, Sinpe Móvil enfrentó una disminución de 14 casos (-45%).

Asimismo, hubo 11 casos (17%) relativos a transferencia de fondos (PIN y TFT) y 6 casos (9%) relacionados con Créditos Directos (CCD).

Estos casos tienen como origen, fondos no acreditados a su beneficiario final y transacciones no autorizadas.

Se presentó un aumento del 75% en los casos de transferencia de fondos (PIN y TFT).

Servicios de cobro:

**Cantidad de casos Sinpe para servicios de débito
-de enero 2022 a diciembre 2023-**

	2022		Total	2023	Total	Total general
	CDD	DTR		DTR		
Banco de Costa Rica				1	1	1
Banco Nacional de Costa Rica	1	1	2			2
BAC San José S.A.		1	1	1	1	2
Banco Davivienda (Costa Rica) S.A.		2	2	1	1	3
Coopenae R.L. - Cooperativa Nacional de Educadores. R.L.				1	1	1
Total general	1	4	5	4	4	9

Se percibe una leve disminución en el total de casos del 2022 y del 2023, de 1 (-20%).

En este tipo de servicio destaca el de Débito en Tiempo Real, del cual se tramitaron 8 casos equivalentes al 89% respecto a su total.

Estos se originaron por créditos no realizados y débitos no autorizados.

Otros servicios:

Cantidad de casos Sinpe para otros servicios -de enero 2022 a diciembre 2023-

	2022			Total	2023	Total	Total general
	Notificaciones	REF	CLC		Notificaciones		
Banco de Costa Rica			1	1			1
Banco Nacional de Costa Rica	3			3	1	1	4
BAC San José S.A.	3			3	1	1	4
CCSS - Caja Costarricense de Seguro Social		1		1			1
Banco Popular y de Desarrollo Comunal					1	1	1
Total general	6	1	1	8	3	3	11

En cuanto al total de reclamos entre los dos años, se observa una disminución del 62% (de 8 a 3).

En este apartado cabe destacar que se gestionaron 9 reclamos por notificaciones no realizadas (82% del total de reclamos para estos servicios).

Los reclamos por notificaciones no remitidas disminuyeron un 50% (de 6 a 3).

Casos resueltos a favor o en contra de los reclamantes

Cantidad de casos Sinpe resueltos a favor del cliente -de enero 2022 a diciembre 2023-

	2022		Total	2023			Total	Total general
	No	Sí		No	Sí	En proceso		
Banco de Costa Rica		7	7	4	4		8	15
Banco Nacional de Costa Rica	3	28	31	1	6	1	8	39
BAC San José S.A.	2	2	4		2		2	6
Teledolar S.A. (Proveedor servicios)		1	1					1
Banco Davivienda (Costa Rica) S.A.		2	2	1	1		2	4
Banco Lafise S.A.		1	1					1
CCSS - Caja Costarricense de Seguro Social		1	1					1
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	4	4	4	1	7	1	9	13
Scotiabank de Costa Rica S.A.	1	1	1	1	2		3	4
Coopenae R.L. - Cooperativa Nacional de Educadores. R.L.					1		1	1
Total general	5	47	52	8	23	2	33	85

El 82% del total de casos abiertos en el periodo fue resuelto a favor de los reclamantes, es decir, 70 casos; y el 15% (13 casos), en contra, para lo cual fue necesario realizar una investigación para ser usada como descargo por parte de las entidades destinatarias de los reclamos.

Haciendo una comparativa del año 2022 con el 2023, se presenta un retroceso, ya que en el 2023 se logró que el 70% de los casos se resolviera a favor del reclamante, contra el 90% del 2022.

Tarjetas de pago

Cantidad de casos por año -de enero 2022 a diciembre 2023-

	2022	2023	Total
Banco de Costa Rica	2	4	6
BAC San José S.A.	7	18	25
Banco Nacional de Costa Rica	3	5	8
Coopeande R.L. - Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDE N° 1 R.L.	1	2	3
Banco Promérica S.A.	3	3	6
Coopealianza R.L. - Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza de Pérez Zeledón R.L.	1		1
Scotiabank de Costa Rica S.A.	1	1	2
Credix World S.A.		2	2
Asecsss - Asociación Solidarista de Empleados de la CCSS		1	1
Banco Davivienda (Costa Rica) S.A.		2	2
Grupo Mutual Alajuela la Vivienda		1	1
Banco Popular y de Desarrollo Comunal		2	2
Total general	18	41	59

En el periodo se abrieron 59 casos relativos a tarjetas de pago, los cuales se detallan a continuación:

Cantidad total de tarjetas

El 2023 presentó un aumento del 128% en la cantidad de casos totales relativos a tarjetas de pago respecto al 2022.

Casos resueltos a favor o en contra de los reclamantes

Cantidad de casos de tarjetas resueltos a favor del cliente -de enero 2022 a diciembre 2023-

	2022		Total	2023			Total	Total general
	No	Sí		No	Sí	En proceso		
Banco de Costa Rica	2		2	4		4	6	
BAC San José S.A.	3	4	7	3	14	1	18	
Banco Nacional de Costa Rica	2	1	3	2	3		5	
Coopeande R.L. - Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDE N° 1 R.L.	1		1		2		3	
Banco Promérica S.A.		3	3	1	2		3	
Coopealianza R.L. - Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza de Pérez Zeledón R.L.		1	1				1	
Scotiabank de Costa Rica S.A.	1		1		1		2	
Credix World S.A.				1	1		2	
Asecsss - Asociación Solidarista de Empleados de la CCSS					1		1	
Banco Davivienda (Costa Rica) S.A.					2		2	
Grupo Mutual Alajuela la Vivienda					1		1	
Banco Popular y de Desarrollo Comunal				1		1	2	
Total general	9	9	18	12	27	2	41	

Del total de casos abiertos en el periodo, el 61% fue resuelto a favor de los reclamantes, es decir, 36 casos; el 36%, en contra (21 casos), para lo que se realizó una investigación que produjera elementos a utilizar como descargo por parte de las entidades involucradas.

Comparándose ambos años, se pueden apreciar cifras positivas en este rubro, ya que los casos resueltos a favor de los reclamantes aumentaron, pasando del 50% en 2022 al 66% en 2023; en tanto que los casos resueltos en contra de ellos disminuyeron, ya que pasó del 50% en 2022 al 29% en 2023.