

Atención de Incidencias SINPE JUNTA UCR

La JUNTA UCR atenderá los incidentes presentados en el servicio SINPE los días hábiles en horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. a través de correo electrónico.

Cualquiera que sea el tipo es imprescindible el "Número de Referencia" de la transacción, el cual consta de 25 dígitos y es incorporado en el comprobante de la tramitación de la operación de débito o crédito.

Tipos de Incidentes

1. **Créditos no aplicados:** reclamos relativos a la no acreditación de los fondos en la cuenta IBAN-o realizados en forma tardía.
2. **Débitos no autorizados:** Para reclamos de productos de débitos no autorizados o incorrectos en la cuenta IBAN.

Atención de incidencias

En caso de incidencia a través del servicio SINPE que ofrece la JUNTA UCR, la persona afiliada debe enviar su reclamo al correo electrónico:

juntaucr-SINPE@jap.ucr.ac.cr

Con la siguiente información

- Datos de la persona afiliada:
 - ✓ Nombre completo
 - ✓ Número de identificación
 - ✓ Número de teléfono móvil (en el caso de que se trate de SINPE Móvil)
- Datos de la transacción:
 - ✓ Servicio que utilizó
 - ✓ Referencia SINPE
 - ✓ Fecha
 - ✓ Monto
 - ✓ Problema presentado

Plazo para reclamos

La persona afiliada tiene hasta 30 días naturales, contados a partir de la fecha en que se tramitó la operación (crédito o débito), para solicitar a la JUNTA UCR que presente el reclamo por medio del Servicio Reclamación de Fondos (REF).

Una vez concluido ese plazo y de acuerdo con la normativa vigente del Banco Central, el reclamo se considerará extemporáneo y por lo tanto no podrá ser tramitado por medio del SINPE.