#### Solicitud y devolución de fondos de transferencias interbancarias.

## A través de la APP FIC Móvil



### ¿Enviaste o recibiste una transferencia de forma incorrecta?

Desde ahora podrás realizar o solicitar devoluciones de transferencias interbancarias desde tu celular las 24 horas.

Este servicio está disponible únicamente para el módulo SPI (transferencias de montos iguales o menores a Gs. 5.000.000).

#### Cómo solicitar la devolución de fondos.

Todas las transferencias realizadas tienen un plazo de 10 días corridos a partir de la fecha de envío para solicitar su devolución en caso de error.



Ingresá a FIC Móvil con tus datos.



Una vez que accedas, ingresá a MIS CUENTAS.

Posicionate en la pestaña de movimientos, alli podrás verificar todos los movimientos que realizaste.



♠_	Det <u>alle d</u>	e Cue <u>n</u> i	ta	
<b>AHOI</b> 0123	RROS A LA VISTA 1456		SALDO 3.50	ACTU/ 0.000
6м —	/\			
	04/09	07/09	10/09	
		ľ	Movimientos	
0	<b>Movim</b> Septiemb	ientos ore 2023		
	11/09/2023 16:42		DOC 230911	1252084
$\checkmark$	TRANSFERENCIAS LOCAL VÍA BCP		GS 250.000	:
	09/09/2023 15:52		DOC 3468	526430
¥	COMPRA EN NEGOCIOS (POS)	l.	GS	7.000
	11/09/2023 13:54		DOC 230911	125204
*	TRANSFERENCIAS LOCAL VÍA BCP		GS 100.000	:
	11/09/2023 12:12		DOC 230911	125249
$\checkmark$	TRANSFERENCIAS LOCAL VÍA BCP		GS 25.000	:
	11/09/2023 11:27		DOC 3470	023937
Y	EXTRACCION EFECTIVO (ATM)		GS 15	50.000
	11/09/2023 10:33		DOC 230911	125242
$\checkmark$	TRANSFERENCIAS LOCAL VIA BCP		GS 105.000	:



Identificá la transferencia que querés que te devuelvan.

Tocá los 3 puntos en tu pantalla para acceder al detalle de la transferencia.

Atrás Cuentas   FIC SA DE FINANZAS   0123456   José Pérez     Cuenta Beneficiario   BANCO XX   78910   Rosario López   Monto enviado   100.000   Descripción   BNF   Monto   Ionto   Seripción   BNF   Monto   Ionto   Ionto <tr< th=""><th>12:22</th><th>•</th><th>tl 4G 📧</th></tr<>	12:22	•	tl 4G 📧
FIC SA DE FINANZAS D123456 JOSÉ PÉrez Cuenta Beneficiario BANCO XX 78910 Rosario López Monto enviado 100.000 Descripción BNF Monto Monto Cecífic Secolicitar Devolución Cecific Secolicitar Devolución Cecific Secolicita	🗙 Atrás	Cuentas	
Cuenta Beneficiario BANCO XX 78910 Rosario López Monto enviado 100.000 Descripción BNF Monto Conto Solicitar Devolución Solicitar Devolución Catalon Solicitar Devolución Catalon Solicitar Devolución Catalon Solicitar Devolución Catalon Solicitar Devolución Catalon Solicitar Devolución Catalon Solicitar Devolución Catalon Solicitar Devolución Catalo	FIC SA DE FINANZAS 0123456 José Pérez		
BANCO XX 78910 Rosario López Monto enviado 100.000 Descripción BNF Monto Monto Ceión 2 S-Solicitar Devolución Monto	Cuenta Beneficiario		
Monto enviado 100.000 Descripción BNF Monto Monto Ceción 2 S- Solicitar Devolución Monto M	BANCO XX <sup>78910</sup> Rosario López		
100.000 Descripción BNF Monto Monto Monto S- Solicitar Devolución S- Solicitar Devolución Monto Mo	Monto enviado		
Descripción BNF Monto Cción 2 S- Solicitar Devolución 3 A 105 - Duplicacion Realizar transacción	100.000		
BNF Monto Deción 2 S- Solicitar Devolución 4 105 - Duplicacion Realizar transacción	Descripción		
Monto Monto 2 S- Solicitar Devolución 3 A 105 - Duplicacion Realizar transacción	BNF		
2 S- Solicitar Devolución 1 S- Solicitar Devolución 1 S- Duplicacion Realizar transacción	Monto Monto	←	
2 S- Solicitar Devolucion	Acción	$\sim$	
A 105 - Duplicacion	2 s- Solici	tar Devolución	
Realizar transacción	A (105 -	Duplicacion	
	► R	ealizar transacción	



Controlá los datos y luego:

1- Agregá el monto (puede ser igual o menor a la transferencia enviada).

2- Seleccioná la opción:

S - Solicitar Devolución

3- Elegí el motivo.

El motivo puede ser cualquiera de los que se despliegan en la lista.

12:22	•	11 4G 📧
🗙 Atrás	Cuentas	
FIC SA DE FINAL 0123456 José Pérez	NZAS	
Cuenta Benefi	ciario	
BANCO XX <sup>78910</sup> Rosario Lóp	ez	
Monto enviado	D	
100.000		
Descripción		
BNF I		
Monto 100.000		
Acción		
4 S-	Solicitar Devolución	•
A	M05 - DW Acion	•
	> Realizar transacción	

	12:22	
	🗙 Atrás	Cuentas
	FIC SA DE 0123456 José Pé	FINANZAS rez
	Cuenta B	eneficiario
	BANCO 78910 Rosario	XX D López
	Monto e	
	100.00	Aviso de Operación
5	Descrip BNF I	Solicitud de Devolucion enviada
	Monto	Aceptar
	100.000	
	Acción	
		S - Solicitar Devolución 👻
	Motivo B	CP
		AM05 - Duplicacion 👻
		► Realizar transacción

4- Confirmá el pedido en:Realizar transacción

5 - Se mostrará el mensaje de confirmación de envío.

# 2 Cómo realizar la devolución directa de fondos.

Todas las transferencias realizadas tienen un plazo de 10 días corridos a partir de la fecha de recepción para realizar una devolución en caso de error.



Ingresá a FIC Móvil con tus datos.



Una vez que accedas, ingresá a MIS CUENTAS.

Posicionate en la pestaña de movimientos, alli podrás verificar todos los movimientos realizados en tu cuenta.

14:53	16:57	ull 46 🛃 X
AHORROS A LA VISTA 0123456 SALDO ACTUAL GS 3.500.000 SALDO DISFONIBLE 3.500.000 Información Movimientos	AHORROS A LA VISTA 0123456 e M 0 44/09 07/09 Infermación Mor	SALDO ACTUAL 3.500.000
Información de la Cuenta	Movimientos Sentiembre 2023	
NÚMERO DE CUENTA 0123456	11/09/2023 16:42	DOC 230911252084
denominación José Pérez	VIA BCP G:	5 250.000 <b>:</b>
FECHA DE APERTURA 28/10/2016	09/09/2023 15:52 COMPRA EN NEGOCIOS (POS)	DOC 3468284300 GS 7.000
FECHA DE VENCIMIENTO No asignado	11/09/2023 13:54	DOC 230911252041
MONEDA	VIA BCP G	5 100.000
GS	11/09/2023 12:12	DOC 230911252496
SALDO RETENIDO GS 0	V TRANSFERENCIAS LOCAL VIA BCP	SS 25.000
CHEQUES DEVUELTOS	11/09/2023 11:27	DOC 3470239379
nu -	EXTRACCION EFECTIVO (ATM)	GS 150.000
	V TRANSFERENCIAS LOCAL G:	5 105.000

<u>۴</u>	Det <u>alle d</u>	e Cuenta	;
<b>AHO</b> 012:	<b>RROS A LA VISTA</b> 3456	<b>SALI</b> 3.1	00 ACTUA 500.000
6 M -	,/~-		
	04/09	07/09 10/0	9
		Movimientos	
_	Movim	ientos	
C	Septiem	pre 2023	
	11/09/2023 17:07	D00 230	091125268
1	TRANSFERENCIAS LOCAL VIA BCP	GS 10.00	•
	09/09/2023 15:52	DOC 34	168284300
	COMPRA EN NEGOCIOS (POS	) (	S 7.000
	11/09/2023 13:54	DOC 2309	11252041
+	TRANSFERENCIAS LOCAL VIA BCP	GS 100.000	:
	11/09/2023 12:12	DOC 2309	11252496
¥	TRANSFERENCIAS LOCAL VIA BCP	GS 25.000	:
	11/09/2023 11:27	DOC 34	70239379
¥	EXTRACCION EFECTIVO (ATM)	GS	150.000
	11/09/2023 10:33	DOC 2309	11252425
	TRANSCERENCIAS LOCAL		



Identificá la transferencia que querés devolver.

Tocá los 3 puntos en tu pantalla para acceder al detalle de la transferencia.

	17:21	•	ull 4G 🗊
	< Atrás	Cuentas	
4			
	Cuenta Beneficia	irio	
	FIC SA DE FINANZ 0123456 José Pérez	AS	
1	Monto recibido		
	10.000		
	Motivo del envio		
	10.000		
	Solicitud de Reve	ersión	
	No e:	le devolución	
1	Monto Monto	) 🔶	
	Acción	•	
2	1	N-Seleccione opción	•
	Motivo BCP	· Devolución Directa	
3	N-Se	eleccione opción	• )+
		Realizar transacción	



Controla los datos y luego:

1- Agregá el monto (puede ser igual o menor a la transferencia recibida).

2- Seleccioná la opción:

D - Devolución Directa

3- Elegí el motivo.

El motivo puede ser cualquiera de los que se despliegan en la lista.

12:22	•	utl 46 📧
🗙 Atrás	Cuentas	
FIC SA DE FINA 0123456 José Pérez	NZAS	
Cuenta Benefi	ciario	
BANCO XX <sup>78910</sup> Rosario Lóp	ez	
Monto enviado	D	
100.000		
Descripción		
BNF I		
Monto 100.000		
Acción		
	- Devolución Directa	•
tivo BCP		
A	M05 - Dura Acion	•
	Realizar transacción	

12:22	• • • • • • • • • • • • • • • • • • •
< Atrás	Cuentas
FIC SA DE 0123456 José Pé	E FINANZAS Irez
Cuenta B	eneficiario
BANCO 78910 Rosario	XX D López
Monto «	
100.00	Aviso de Operación
Descrip	Devolucion enviada
BNF I Monto	Aceptar
100.000	
Acción	
	D - Devolución Directa 🔹 👻
Motivo B	CP
	AM05 - Duplicacion 👻
	► Realizar transacción

4- Confirmá el pedido en:Realizar transacción

5 - Se mostrará el mensaje de confirmación de envío.

#### Cómo aprobar solicitudes de devolución de transferencias.



3

FIC te informará por SMS cuando recibas un pedido de devolución de transferencia desde otra entidad.

	Detalle de C	uenta
<b>AHO</b> 012:	<b>RROS A LA VISTA</b> 3456	SALDO ACTU/ 3.500.000
ом - -	~/\	
	04/09 07/	09 10/09
	Información	Movimientos
0	Septiembre 2	2023
	11/09/2023 17:07	D00 2309112526
1	TRANSFERENCIAS LOCAL VIA BCP	GS 10.000 🚦
	09/09/2023 15:52	DOC 346828430
V	COMPRA EN NEGOCIOS (POS)	GS 7.000
	11/00/2022 12:54	DOC 23091125204
	11/05/2025 15.54	
+	TRANSFERENCIAS LOCAL VIA BCP	GS 100.000
¥	TRANSFERENCIAS LOCAL VIA BCP 11/09/2023 12:12	GS 100.000
<ul><li>→</li></ul>	TRANSFERENCIAS LOCAL VIA BCP 11/09/2023 12:12 TRANSFERENCIAS LOCAL VIA BCP	GS 100.000 E DOC 23091125249 GS 25.000 E
$\rightarrow$ $\rightarrow$ -	TRANSFERENCIAS LOCAL           11/09/2023 12:12           TRANSFERENCIAS LOCAL           VIA BCP           11/09/2023 11:27	GS 100.000 : DOC 23091125249 GS 25.000 : DOC 347023937
$\rightarrow$ $\rightarrow$ $\rightarrow$	TRANSFERENCIAS LOCAL TI/09/2023 12:12 TRANSFERENCIAS LOCAL VIA BCP 11/09/2023 11:27 EXTRACCION EFECTIVO (ATM)	GS 100.000 : DOC 23091125249 GS 25.000 : DOC 347023937 GS 150.000
$\leftrightarrow$ $\leftrightarrow$	TRANSFERENCIAS LOCAL           11/09/2023 12:12           TRANSFERENCIAS LOCAL           11/09/2023 12:12           TRANSFERENCIAS LOCAL           11/09/2023 11:27           EXTRACCION EFECTIVO (ATM)           11/09/2023 10:33	GS 100.000 : DOC 23091125249 GS 25.000 : DOC 347023937 GS 150.000 DOC 23091125242

![](_page_13_Figure_1.jpeg)

Ingresá a tu APP FIC MÓVIL e identificá la transferencia que te solicitan devolver.

Tocá los 3 puntos en tu pantalla para acceder al detalle de la transferencia.

08:39	•	11 4G 95
< Atrás	Cuentas	
Cuenta Benefi	ciario	
FIC SA DE FINA 0123456 José Pérez	NZAS	
Monto recibid	0	
10.000		
Motivo del env	vio	
Solicitud de Re	eversión	
Duplicacion		
Monto		
Acción		
2 R - F	Selección: esción Aprobar Devolución Rechazar Devolución	←
	Realizar transacción	

#### Aprobación de Solicitud

1- Agregá el monto(puede ser igual o menora la transferencia).

- 2- Elegí la opción:
  - Aprobar Devolución o
  - Rechazar Devolución.

08:47	•	<b>.111</b> 4G <b>94</b>
Atrás	Cuentas	
Cuenta Bene	ficiario	
FIC SA DE FIN 0123456 José Pérez	ANZAS	
Monto recibi	do	
10.000		
Motivo del er	nvio	
Solicitud de R	Reversión	
Duplicacion		
Monto		
Monto		
Acción		
h	I-Seleccione opción	•
Motivo BCP		-
	Seleccione opción	•
	Realizar transaccio	

3- Seleccioná de la lista el motivo de devolución.

4- Confirmá el pedido en: Realizar transacción

12:22	•	ull 46 72
🗙 Atrás	Cuentas	
FIC SA DE 0123456 José Pé	FINANZAS	
Cuenta B	eneficiario	
BANCO 78910 Rosario	XX ) López	
Monto ( 100.00	Aviso de Operación	٦
BNF I Monto		Aceptar
100.000		
Acción		
	D - Devolución Directa	•
Motivo B	CP	
	AM05 - Duplicacion	•
_		

5 - Se mostrará el mensaje de confirmación de envío.

![](_page_17_Picture_0.jpeg)

![](_page_17_Picture_1.jpeg)