

# RESOLUCIÓN Nº 2 - BCP

## GESTIÓN DE RECLAMOS

---

Ponemos a su disposición los siguientes canales, en caso de reclamos sobre nuestros productos y/o servicios, para otorgarle una mejor atención:



**021 414 3000**  
Línea directa y whatsapp



**0800 11 3900 (Copaco)**  
**\*2828 (Tigo)**  
Líneas gratuitas



**servicioalcliente@visionbanco.com**  
Correo electrónico



**Centros y Puestos de**  
**Atención a Clientes**  
Sucursales

Le solicitamos nos facilite los siguientes datos para una gestión más ágil de su reclamo:

- **Datos personales**  
Nombre y apellido  
Número de documento

- **Datos de contacto**  
Número de teléfono  
Correo electrónico

- **Detalles sobre el caso**

## TIEMPO DE RESPUESTA

---

El plazo de respuesta es de 15 días hábiles, salvo se requiera un plazo mayor para casos excepcionales, según la complejidad de resolución del reclamo.

En caso de disconformidad con la respuesta recibida, podrá acudir a la Superintendencia de Bancos o a la Secretaría de Defensa al Consumidor y el Usuario dentro de un plazo de (60) días hábiles, contados a partir de nuestra respuesta. Datos de contacto:  
[www.bcp.gov.py](http://www.bcp.gov.py) / [www.sedeco.gov.py](http://www.sedeco.gov.py).

**VISION**