



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 041-2016/CPC-INDECOPI-ICA**

**PRESENTADO POR
THALIA YANICE BARZOLA BAZALAR**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

LIMA – PERÚ

2020



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ENTIDAD PÚBLICA : INDECOPI

NÚMERO DE EXPEDIENTE : 041-2016/CPC-INDECOPI-ICA

DENUNCIANTE : JORGE LUIS GALLEGOS SOLIS

DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ

BACHILLER : THALIA YANICE BARZOLA BAZALAR

CÓDIGO : 2011118035

LIMA – PERÚ

2020

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO

DENUNCIA

Con fecha 08 de marzo de 2016, JORGE LUIS GALLEGOS SOLIS (en adelante, el “**denunciante**”), interpuso denuncia contra el Banco de Crédito del Perú (en adelante, el “**denunciado**” o “**BCP**”), a fin de que el INDECOPI inicie un Procedimiento Administrativo por incumplimiento al deber de idoneidad.

Fundamentos de Hecho y de Derecho:

- El día 17 de julio de 2015, el denunciante realizó un depósito en su cuenta de ahorros N° 380-483327003 (en adelante, la “**cuenta de ahorros**”), ascendente a la suma de S/. 47,781.53.
- Ese mismo día, luego de haber realizado el referido depósito, el denunciante realizó el retiro de la suma de S/. 8,500.00, de dicha cuenta.
- Luego del referido retiro, no volvió a realizar ningún otro movimiento en dicha cuenta, pues se le extravió la Tarjeta.
- Posteriormente, el Banco le entregó una nueva Tarjeta N° 4557-8809-1992-1693 (en adelante, la “**Tarjeta Credimás**”), con la cual realizó una serie de retiros bancarios, siendo el último, el realizado el día 03 de octubre de 2015.
- Al obtener la Tarjeta Credimás, el personal del BCP le ofreció que deposite el monto de S/. 3,500.00 en el sistema de Plazo fijo, a lo cual el denunciante aceptó; no obstante, no le dieron comprobante alguno de ello. Luego de un mes, mediante llamada telefónica nuevamente le propusieron que deposite el mismo monto, a lo cual también aceptó.
- Luego de semanas, cuando se acercó al Banco con su Tarjeta Credimás a realizar un retiro, se dio con la sorpresa de que durante el período comprendido entre el 08 y 30 de octubre de 2015, se realizaron una serie de retiros que no reputa como suyos; por lo que, ya no contaba con fondos en su cuenta.

Medios probatorios:

- Copia del Reclamo N° 224-2016/SAC-INDECOPI/ICA, de fecha 02 de marzo de 2016.
- Copia del movimiento bancario de la Cuenta de ahorro N° 380-32483327-0-03.

DESCARGOS

Mediante escrito del 01 de agosto de 2016, el BCP, aunque fuera de plazo, presentó su escrito de descargos, a fin de que la Comisión declare infundada la denuncia. Ello en base a lo siguiente:

Fundamentos de Hecho y de Derecho

- Que, debido al cambio de Tarjeta que realizó el denunciante, la Tarjeta vigente vinculada a la cuenta de ahorros del señor Gallegos Solís, a partir del 24 de agosto de 2015, fue la Tarjeta N° 4557-8809-1992-1639 (“Tarjeta Credimás”).
- Toda operación efectuada con la Tarjeta (física o de su numeración), requiere del empleo de la firma electrónica y se reputa ineludiblemente efectuada, reconocida y aceptada por el cliente. Por lo que, el cliente asume la obligación de mantener a buen resguardo y bajo su posesión física, la Tarjeta, así como en total reserva y en secreto la firma electrónica.
- No hay otro modo de ingresar a las cuentas incorporadas a este sistema de tarjetas de débito sino con el uso de la tarjeta más la clave secreta o firma electrónica.
- Los retiros efectuados a partir del 03 de octubre de 2015 (fecha que el denunciante reconoce como último retiro válido), se realizaron en estricta observación de las normas técnicas como es el uso de la Tarjeta y su clave secreta, hecho que se acredita con el reporte tándem y las winchas auditoras.
- Antes de las operaciones no reconocidas, el denunciante no comunicó el uso irregular de su Tarjeta Credimás, ya que esta fue bloqueada recién el 17 de febrero de 2016, por ende, no se puede reputar al BCP la responsabilidad por las presuntas operaciones irregulares.
- Además de ello, el BCP cuenta con diversos mecanismos de seguridad para realizar operaciones de manera segura en un cajero automático, como el de solicitar el número de DNI del cliente, para poder efectuar un retiro, así como la

clave secreta; también hay topes diarios sobre los montos en las operaciones, y cuando se detecta un fraude, se procede a deshabilitar la tarjeta comprometida y se bloquea todas las cuentas involucradas, informando al cliente de lo sucedido.

- Existe un sistema de monitoreo, el cual no emitió ninguna alerta por las operaciones de retiro o de algún comportamiento o patrón de fraude en el período del 08 al 30 de octubre de 2015, pues las operaciones se dieron en la jurisdicción del cliente, mediante operaciones continuas y sin tratarse de retiros con montos tope; lo cual se ajusta al patrón de consumos del denunciante.

Medios probatorios que se acompañan:

- Copia del contrato de cuenta de ahorros y cartilla informativa suscrito por el denunciante.
- Copia del contrato modelo con las condiciones generales aplicables ha dicho contrato, de la fecha de suscripción del contrato del denunciante.
- Copia de la solicitud de cambio de Tarjeta Credimás firmada por el denunciante.
- Reporte tándem y winchas auditores debidamente visadas de las operaciones de retiro cuestionadas.
- Print debidamente visada de la pantalla de bloqueo de la Tarjeta Credimás.
- Estados de cuenta de la Cuenta de ahorros del denunciante desde julio de 2015 hasta abril de 2016.
- Informe de la empresa Deloitte & Touche, quien señala que las operaciones realizadas en el BCP fueron efectuadas con la tarjeta de débito y con el empleo de su clave secreta.

RESOLUCIÓN EMITIDA POR LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI DE ICA

Mediante Resolución N° 205-2016/INDECOPI-ICA, del 22 de julio de 2016, la Comisión de Protección al Consumidor, resolvió:

- Primero: Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta contra el Banco de Crédito del Perú, por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y

Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que permitió indebidamente que se efectúen retiros no reconocidos de la Cuenta de Ahorro N° 380-32483327-0-03, de titularidad del denunciante.

- Segundo: Ordenar al Banco de Crédito del Perú, como medida correctiva que dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, cumpla con devolver al denunciante el dinero correspondiente a las operaciones no reconocidas, más intereses; así como el pago de las costas del procedimiento.
- Tercero: Sancionar al Banco de Crédito del Perú, con una multa ascendente a tres (3) UIT.

Los fundamentos que motivaron la Resolución de la Comisión fueron los siguientes:

- El denunciante denunció al Banco de Crédito del Perú porque habría permitido que se efectúen retiros no reconocidos de su Cuenta de Ahorros N° 380-32483327-0-03.
- Obra en el expediente, entre otros, copia de la carta de respuesta del Banco al reclamo que presentó ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi, el 02 de marzo de 2016.
- En diversos pronunciamientos, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha señalado que la comprobación de un hecho negativo como la no realización de los retiros de efectivo, no es factible para un consumidor. Al contrario, el Banco, como proveedor del servicio es quien debe probar que las operaciones se realizaron de manera regular, es decir, con el uso de la tarjeta de débito y la clave secreta.
- El Banco no cumplió con sustentar y acreditar que no era responsable por la falta de idoneidad del servicio ofrecido en el mercado.
- Como se quedó acreditado que el banco infringió el artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, corresponde ordenarle que cumpla con devolver el dinero correspondiente a las operaciones no reconocidas más los intereses respectivos, en un plazo de cinco (5) días hábiles como medida correctiva; además, del pago de costas del procedimiento.
- Si incumple dicha medida correctiva, se le impondrá al proveedor una multa de 3 UIT.

Posteriormente, el denunciado, al no encontrarse de acuerdo con lo resuelto por la Comisión presentó su recurso de apelación. Estando a ello, la Comisión se dispuso conceder el recurso de apelación interpuesto, elevándose los actuados a la Sala Especializada en Protección al Consumidor de Indecopi.

RECURSO DE APELACIÓN

Mediante escrito del 10 de agosto de 2016, el denunciado, Banco de Crédito del Perú, al no encontrarse conforme con lo resuelto en la Resolución de la Comisión N° 205-2016/INDECOPI-ICA, notificado el 03 de agosto de 2016, señaló lo siguiente:

Fundamentos de Hecho y de Derecho

- A pesar de haberse declarado la rebeldía del BCP, la Comisión estaba en la obligación de hacer una correcta verificación de los hechos. Así, pudo haber requerido al denunciado que cumpla con adjuntar la documentación que acredite la existencia de las transacciones no reconocidas, y solo a partir de ello, emitir un pronunciamiento.
- No se indican las razones del porqué la carta cursada por el BCP al denunciante, es desestimada, vulnerando así el Principio de debida motivación. Así, la Comisión únicamente se limitó a mencionarla, pero no a sentar posición sobre su valor probatorio.
- Contrariamente a lo decidido, las operaciones no reconocidas por el denunciante, han sido efectuadas correctamente, con el uso de la Tarjeta Credimás y la clave secreta, de estricta responsabilidad del cliente.
- A través de su escrito de fecha 01 de agosto de 2016, presentó la documentación que sustenta que todas las operaciones bancarias fueron regulares, lo cual se acredita con el reporte tándem y las winchas auditoras. Asimismo, acreditó contar con un adecuado sistema de seguridad para los clientes que realicen operaciones bancarias en los cajeros automáticos.
- En el sistema de monitoreo del BCP no evidenció nada irregular puesto que el patrón de consumos del denunciante no ha variado, y dichos retiros fueron efectuados en su jurisdicción, siendo operación continuas.

- Habiendo acreditado no haber incurrido en ninguna vulneración al deber de idoneidad, la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada y el pago de costas debe dejarse sin efecto.

RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Mediante Resolución N° 0647-2017/SPC-INDECOPI, del 06 de febrero de 2017, la Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió:

- **REVOCAR** la Resolución N° 205-2016/INDECOPI-ICA del 22 de julio de 2016, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco de Crédito del Perú, por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, se declara **INFUNDADA** la misma, en la medida que quedó acreditado que los retiros efectuados en la cuenta de ahorros del denunciante se efectuaron con el empleo de la tarjeta de débito, la clave secreta y durante el plazo que la misma estuvo activa. En consecuencia, se dejan sin efecto la multa impuesta ascendente a 3 UIT, la medida correctiva y la condena al pago de costas y costos del procedimiento.

Los fundamentos que motivaron la Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor fueron las siguientes:

- De la revisión del expediente, se advierte que la Carta de respuesta al reclamo presentado por el denunciante ante Indecopi, contiene un cuadro Excel en el que se detalla las 13 operaciones materia de cuestionamiento. No obstante, por sí sola, dicha Carta no genera convicción, ya que no se sustenta en medios de prueba adicionales que pudieran corroborar lo indicado allí y que se utilizó la tarjeta activa, y la clave secreta para los retiros; por ende, la Comisión efectuó una correcta valoración.

- Son los proveedores del servicio financiero quienes deben probar que las operaciones bancarias se realizaron debidamente, esto es, utilizando la tarjeta y la clave del cliente, cuyo resguardo es responsabilidad suya.
- Los medios de prueba que usualmente presentan las entidades financieras para acreditar que los retiros realizados mediante cajeros automáticos fueron regulares, son: i) las “winchas auditoras” de los cajeros automáticos; ii) los “print de pantalla”; iii) los “reportes Tándem”; y, iv) los reportes en formato “TXT”.
- Se ha podido verificar que las operaciones cuestionadas fueron efectuadas entre el 08 de octubre de 2015 y 30 de octubre de 2015.
- La Tarjeta Credimás se encontraba activa al momento de los retiros de dinero cuestionados, pues recién se solicitó y realizó el bloqueo el 17 de febrero de 2016.
- De los medios probatorios presentado por el BCP, los mismos que no han sido cuestionados respecto a su validez, se puede evidenciar que el denunciado ha cumplido con aportar el material probatorio pertinente, a efectos de determinar la validez de las 13 operaciones.
- En la medida de que las 13 operaciones cuestionadas fueron realizadas de manera regular, corresponde revocar la Resolución de primera instancia por no haberse vulnerado el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

• CUESTIONES MATERIALES:

1. ¿El denunciado infringió el deber de idoneidad?

Identificación:

En el presente caso, el denunciante manifiesta que el 17 de julio del 2015, de su cuenta de ahorros que tenía con el Banco de Crédito del Perú, se efectuaron retiros no reconocidos por el importe de S/. 5 120,00, por lo que estos retiros para el denunciante los efectuó otra persona distinta a él.

Análisis:

Antes de realizar un análisis respecto a la idoneidad de un producto o un servicio, hay que establecer si el denunciante es considerado como un consumidor para el Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como también es relevante lo establecido en la doctrina, el cual considera un sector que el consumidor es: “Es quien cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de una gama de productos y servicios”. (Nuñez. 2012, p. 261)

Teniendo en consideración las definiciones propuestas por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, cabe señalar que el consumidor es aquella persona natural o jurídica que adquiere, usa y disfruta como destinatario final un producto o servicio actuando en un ámbito ajeno a la actividad empresarial.

En el presente caso, si estamos ante un consumidor, debido a que existe una relación de consumo, que se materializa con el contrato de tarjeta de débito que existe entre el denunciante y el Banco de Crédito el Perú, por lo que existe una relación previa a la denuncia efectuada por el consumidor.

Al establecer que el denunciante es un consumidor, el Código de Protección y Defensa del Consumidor otorga al consumidor una serie de derechos, entre ellos está el derecho a elegir libremente entre los productos y servicios idóneos establecidos en el Art.1 inc. f de Código citado, el cual a la vez se convierte en un deber del proveedor el cual se establece en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor que señala que el proveedor debe responder por la idoneidad y calidad de sus productos y servicios, así se señala que: “El deber de idoneidad consiste en entregar el producto o brindar el servicio en función de lo que espera recibir el consumidor razonable, quien espera lo que sabe del producto en base a la información que tenía disponible”. (Carbonell, 2015, p.143).

Asimismo, cabe indicar que, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha señalado que: “La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado” (Exp. N° 166-2018/CC3, Fundamento 23).

Sobre lo expuesto, podemos señalar que la idoneidad es el derecho que tiene todo consumidor, a que el producto o servicio que se le ofrezca a este cumpla con las expectativas que el proveedor genero al momento de ofrecerlo en el mercado.

Teniendo en cuenta lo señalado, podemos precisar que, el denunciante manifestó en su denuncia que el Banco de Crédito del Perú, no cumplió con el deber de idoneidad, debido a que, como todo consumidor que contrata servicios financieros, las expectativas que tiene es que el dinero que deposite en dicha entidad bancaria este seguro, y no sea sustraído por un tercero, es por ello que el consumidor denuncia a dicha entidad porque según los medios probatorios presentados este no habría cumplido con otorgarte esa seguridad en su cuenta de ahorros, en la cual se efectuaron operaciones no reconocidas por el consumidor.

2. ¿La medida correctiva solicitada tiene naturaleza indemnizatoria?

Identificación:

En el escrito de denuncia, el denunciante solicita como medida correctiva el reembolso del dinero que supuestamente le fue sustraído de su cuenta de ahorros, mediante operaciones que no reconoce.

Análisis:

Respecto a las medidas correctivas podemos señalar que están destinadas a resarcir las pérdidas económicas que sufre el consumidor cuando se trata de una medida correctiva reparadora, y así como también a impedir que la conducta infractora cometida por el proveedor no se vuelva a cometer en un futuro, en caso sea una medida correctiva complementaria, sobre el particular:

El Código establece que las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tiene naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización de los daños y perjuicios que el consumidor, quizá por ello y por su nomenclatura algunos civilistas están en desacuerdo con que el Indecopi ordene medidas correctivas, porque ellos razonan el tema del consumidor

desde la perspectiva y la lógica del Derecho Civil y no se adentra a analizar el tema desde la perspectiva de la contratación de consumo y desde la perspectiva del mercado creciente (...). (Durand 2016, Pág. 108)

Cabe señalar que dichas medidas no tienen un carácter indemnizatorio, así lo ha establecido el Código de Protección y Defensa del Consumidor en su Art.115.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; sin embargo, si el consumidor posteriormente solicita una indemnización en la vía adecuada, se descuenta la satisfacción patrimonial que este obtiene en una medida correctiva reparadora.

En el presente caso, el consumidor solicita una medida correctiva reparadora, la cual consiste en el reembolso del dinero que fue supuestamente sustraído de su cuenta de ahorros, mediante operaciones que este no reconoce como hechas por él mismo.

3. ¿Quién tiene la carga de la prueba en el presente caso?

Identificación:

En el escrito de la denuncia, el denunciante presento como medios probatorios copia de la carta de respuesta del Banco al reclamo que presento ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi el 2 de marzo de 2016 y copia del documento denominado “Movimientos de Cuenta”, sin embargo, el denunciado no presento en su oportunidad la contestación de la denuncia, es por ello que se le declaro rebelde.

Análisis:

Con relación a la carga de la prueba podemos indicar que, el que alega un hecho o los contradice debe de probarlo, en el derecho procesal civil la carga de la prueba se reduce a dichos términos. Para Hinostroza (2011), la carga de la prueba consiste en lo siguiente:

La carga de la prueba se entiende como el conjunto de reglas de juicio que le señala al magistrado de manera cómo resolverá en aquellos casos de

omisión de pruebas o pruebas insuficientes que no puede salvar siquiera con la actuación de prueba de juicio. (p.226)

De otro lado, debe tenerse en cuenta lo establecido por Ledesma (2008) sobre la carga de la prueba dinámica quien señala:

Por tanto, como constituye un apartamiento excepcional de las normas legales que establecen la distribución de la carga de la prueba, sólo funciona cuando la aplicación rígida o mecánica de la ley conduce a resultados inocuos o nada valiosos. (...) En conclusión, como ya se ha sostenido, tradicionalmente se entendía que la carga de la prueba pesaba sobre la parte que afirmaba la existencia de algún hecho controvertido. El otro litigante dejaba satisfecha su posición con la sola negativa expresa. Con el correr del tiempo los hombres de derecho se dieron cuenta que se presentaban situaciones donde la parte que negaba tenía a su alcance la facilidad de la prueba y la ocultaba de mala fe, mientras que estaba lejos de las posibilidades de la otra poder aportar elementos de convicción. La doctrina de las cargas probatorias dinámicas abandonó la óptica tradicional y distribuye las obligaciones probatorias poniéndolas, tal como se ha señalado, en cabeza de la parte que se encuentre en mejores condiciones para producirla. Se funda, entre otros preceptos, en el deber de colaboración y en el principio de solidaridad del demandado para el arribo a la verdad real. (p. 713-714)

Para esta autora inicialmente la carga de probar recaía en una persona específica teniendo en cuenta la relación procesal, no obstante, existe la teoría de la carga dinámica de la prueba mediante la cual a quien corresponde acreditar un hecho no es a una parte en específico, sino a quien está en mejor posición para probar.

Dicha teoría se fundamenta en los principios de solidaridad y deber de colaboración con la finalidad de buscar una verdad material

Así en el presente caso, se debe tener en cuenta que al tratarse de servicios financieros, la carga probatoria se vuelve más compleja y difícil de conseguir por parte del consumidor denunciante, puesto que solos las entidades del sistema

financiero son las que tienen mayor acceso a dicha información, ya que es almacenada en su base de datos.

Es por ello que, los denunciados tienen una mejor posición para poder incorporar al procedimiento los medios probatorios idóneos que permitan determinar si las operaciones que se realizaron fueron hechas por el titular o por otra persona ajena a la relación de consumo.

Sobre lo expuesto, debe indicarse que en el presente caso quien tiene la mayor facilidad de carga de prueba es el denunciado, por tener una mayor facilidad de probar los hechos que ha manifestado el denunciante en su denuncia.

4. ¿Qué consecuencias genera la inobservancia de Principios Administrativos por parte de la autoridad administrativa en un procedimiento administrativo?

Identificación:

La Comisión de Protección y Defensa del Consumidor, al momento de resolver la controversia, no tiene en cuenta los principios del derecho administrativo, como el derecho al debido procedimiento, traducido en la vulneración a la debida motivación al momento de resolver y no tener en cuenta la carta presentada por el Banco de Crédito del Perú.

Análisis:

En todo procedimiento administrativo se debe tener en consideración los principios que regulan el Texto Único Ordenado aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS de la Ley 27444 (Ley del Procedimiento Administrativo General), las cuales han traído a su vez nuevas incorporaciones de principios que van a regular los procedimientos administrativos.

Los principios los podemos definir como aquellas directrices que sirven de guía a todo procedimiento administrativo, ya sea un procedimiento administrativo puro o un procedimiento administrativo sancionador.

Uno de los más importantes es el principio a un debido procedimiento, el cual otorga una serie de garantías que goza el administrado entre ellas, el derecho a una debida motivación.

Cabe que mencionar, que tanto las resoluciones judiciales como las emitidas por la administración, deben cumplir con la debida motivación, derecho del cual goza todo justiciable y administrado, el cual se encuentra inmerso en el derecho al debido proceso.

Con relación a la debida motivación de las resoluciones administrativas, la doctrina nacional en ese sentido señaló que:

La motivación cumple dentro de la concepción del acto administrativo las siguientes funciones: a) Propiciar que las autoridades se pronuncien con seriedad y rigor en la formación de la voluntad de la Administración (...); b) Cumple con un rol informador, ya que representa la exteriorización de las razones en cuya virtud se produce el acto administrativo (...); c) Cumple una función justificadora sobre los aspectos de contenido del acto administrativo; d) Facilita el control de la Administración por el Poder Judicial ya que al vincular el acto a la legalidad, la motivación expresa la forma en que la autoridad ha entendido que se concreta la adecuación del acto al fin previsto por la norma, y otorga así racionalidad y objetividad a la actuación administrativa, (...). (Morón, 2010, p. 163-164)

Sobre lo expuesto, debemos señalar que para que la administración emita una resolución motivada, debe de basarse sobre los hechos expuestos por las partes y los medios probatorios aportados por estas, y a falta de medios probatorios, la autoridad administrativa puede ordenar una serie de actuaciones destinadas a formar convicción en ella para así poder motivar su decisión.

En el presente caso, no se puede formar una convicción respecto a la respuesta que emite el Banco de Crédito del Perú, sobre las 13 operaciones materia de cuestionamiento, sino que debe complementarse con otros medios probatorios adicionales que no fueron requeridos por la Comisión de Protección y Defensa del Consumidor, no cumpliendo, así como con el principio de verdad material.

5. ¿La Autoridad administrativa no hizo uso de sus facultades consagradas en el Decreto Legislativo 807?

Identificación:

En el presente caso, se presentó una denuncia con poco material probatorio por parte del denunciante, debido a que es dificultoso conseguir pruebas que puedan ayudar a determinar si las operaciones se hicieron de manera correcta o no; sin embargo, al declararse rebelde al denunciado, la autoridad administrativa resolvió con el material probatorio que solo presentó el denunciante.

Análisis:

Los órganos administrativos de Indecopi, es decir, los organismos de resolución de procedimiento sumarísimo (ORPS), las Comisiones, la Secretaría Técnica y la Sala Especializada en Protección al Consumidor tienen facultades establecidas en el Decreto Legislativo 807, que regula las facultades, normas y organización del Indecopi.

En el caso que el denunciado no cumpla con apersonarse al procedimiento en el plazo establecido, la comisión debe requerirle los medios probatorios mínimos, con la finalidad de poder emitir un pronunciamiento coherente a los hechos señalados por el denunciante cumpliendo así el deber que le impone el principio de verdad material y el principio de impulso de oficio consagrado en el artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS que regula la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

La doctrina sobre la verdad material señala lo siguiente:

Lo que ocurre es que la Administración no debe contentarse con lo aportado por el administrado, sino que debe actuar, aún de oficio, para obtener otras pruebas y para averiguar los hechos que hagan la búsqueda de la verdad material u objetiva, ya que en materia de procedimiento administrativo la verdad material prima sobre la verdad formal. Ello conlleva un principio de especial importancia en el ámbito de la actividad probatoria que es la

oficialidad de la prueba, hemos referido líneas arriba. (Céspedes, Guzmán, Díaz, Tassano y Álvarez, p.43-44)

Para dicha doctrina, la Administración debe verificar plenamente los hechos que serán parte en la motivación de sus decisiones así de esta manera se entiende que la Administración debe orientarse a determinar la verdadera ocurrencia de los hechos.

- **CUESTIONES PROCEDIMENTALES:**

1. **¿La rebeldía en un procedimiento administrativo tiene el mismo efecto que en un proceso judicial?**

Identificación:

El presente caso, mediante Resolución N° 710-2016/ST-INDECOPI-ICA, de fecha 12 de julio de 2016, la Secretaria Técnica de la Comisión de la Oficina regional del Indecopi de Ica, resolvió declarar rebelde al Banco de Crédito del Perú, sin perjuicio de incorporarse en cualquier momento al procedimiento.

Análisis:

Para determinar los efectos que existe entre el estado de rebeldía en un procedimiento administrativo y un proceso civil, cabe remitirnos a las normas del derecho procesal a efectos de poder definir esta institución procesal, sobre el particular la doctrina nacional señala que:

La rebeldía es una modalidad de inacción del demandado que se configura no con la ausencia de este en el proceso, sino con la omisión para contestar la demanda dentro del plazo señalado. La parte puede apersonarse al proceso y no contestar la demanda e incurre en rebeldía. (Ledesma 2008, pag.53)

Ahora bien, en el procedimiento administrativo la rebeldía no tiene el mismo efecto que en un proceso judicial debido a que, el principio de preclusión el cual consiste en que en cada etapa procesal se deben realizar determinados actos procesales, se va haber flexibilizado; debido a que el rebelde puede incorporarse

al procedimiento antes de que la autoridad administrativa emita una decisión, presentando sus medios probatorios los cuales deberán ser tomados en cuenta por la autoridad administrativa, situación que no sucede en un procedimiento judicial porque sus etapas son preclusivas.

2. ¿El rebelde puede presentar medios probatorios en su recurso de apelación?

Identificación:

Mediante escrito de fecha 01 de agosto del 2016, el Banco de Crédito del Perú, sujeto procesal que es declarado rebelde en el presente procedimiento, presento los medios probatorios, así como también hizo mención en su recurso de apelación

Análisis:

En el presente caso, hay que señalar que el recurso de apelación es un medio impugnativo que tiene como finalidad cuestionar una decisión administrativa o judicial. Al respecto, Northcote (2004) define el recurso de apelación en sede administrativa de la siguiente manera: “El administrado solicita que el funcionario u órgano superior al que resolvió el expediente, lo revise nuevamente y emita una resolución que revoque o anule la resolución impugnada”.

Sobre lo señalado, cabe indicar que, en el procedimiento administrativo, existen medios impugnatorios destinados a cuestionar una resolución administrativa, entre ellos tenemos el recurso de reconsideración, apelación y de revisión.

En el presente caso, al ser un procedimiento sancionador solo cabe interponer recurso de apelación, sin embargo, cabe indicar que en este recurso de apelación el administrado puede incorporar medios probatorios sin ningún tipo de limitación, sin perjuicio de lo establecido en el Art. 126 del Código de Protección y Defensa del Consumidor en su apartado b que establece que en los procedimientos sumarísimos solo puede presentarse medios probatorios documentales.

3. ¿Puede ser cuestionada la resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor?

Identificación:

En el caso concreto, el denunciante ha obtenido una decisión desfavorable, debido a que la Sala Especializada en Protección al Consumidor revocó la resolución emitida por la Comisión de Protección y Defensa del Consumidor, declarándola infundada en todos los extremos.

Análisis:

Luego de emitirse el pronunciamiento de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, la parte que considere que dicho pronunciamiento, no fue emitido conforme al ordenamiento jurídico vigente, puede acudir al Poder Judicial mediante una acción contenciosa administrativa.

Sobre lo señalado, el artículo 138 de la Constitución Política del Perú permite que se pueda cuestionar la legalidad de una decisión administrativa a través de un proceso judicial, mediante una acción contenciosa administrativa, que tiene por objeto, controlar que los actos emitidos por las administraciones públicas, cumplan los parámetros legales y constitucionales.

4. ¿Indecopi puede otorgar indemnización en los procedimientos administrativos sancionadores?

Identificación:

En el presente caso si el consumidor considera conveniente, podría solicitar una indemnización en la vía civil, ya que no es posible otorgarlo en el procedimiento de protección al consumidor.

Análisis:

En los procedimientos seguidos ante el Indecopi, solo puede dictarse medidas correctivas, medidas cautelas, imponer multas, pero lo que no se puede es otorgar una indemnización a los consumidores perjudicados debido a que la norma expresamente lo señala y porque el Indecopi no está facultado para

otorgar montos económicos de naturaleza indemnizatoria, sino más bien de medidas correctivas que tiene una función distinta a la indemnización.

5. ¿Por qué se acudió al Indecopi y no a la Superintendencia de Banca y Seguros?

Identificación:

En el presente caso, se acudió ante el Indecopi mediante un procedimiento sancionador ordinario que se lleva ante una Comisión debido a que la pretensión del denunciante supera las 3 UIT, es por ello que en este procedimiento la segunda instancia es la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

Análisis:

Es claro que estamos ante un procedimiento sancionador, con rasgos trilaterales, donde el objetivo es sancionar al proveedor que ha cometido una infracción contra las normas de protección al consumidor, al respecto sobre el procedimiento administrativo sancionador se señala: “Es aquel procedimiento por el cual la Administración buscará imponer una sanción al administrado, por haber incurrido en este desacato a una norma administrativa”. (Dávalos, 2014, p. 259)

Es decir, el procedimiento administrativo sancionador, en otras palabras, es el instrumento que utilizan los organismos públicos para así poder ejercer la potestad sancionadora.

Asimismo, el mencionado procedimiento se rige en base a principios como lo son el principio de legalidad, el principio de razonabilidad, el principio de causalidad, entre otros.

En el presente caso, dada la fecha de la interposición de la denuncia hasta la fecha en que termina el procedimiento, podemos constatar que el denunciante eligió el procedimiento sancionador ante Indecopi porque resulta más ventajoso, debido a que lo que busca es el reembolso del dinero.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

A. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

En el presente caso, el señor Gallegos Solís (en adelante, el “denunciante”) denunció ante la Comisión de Protección al Consumidor, al Banco de Crédito del Perú (en adelante, el “BCP” o el “denunciado”), por haber incurrido en afectaciones al deber de idoneidad.

Al respecto, el denunciante alega que con fecha 17 de julio de 2015 realizó un depósito ascendente a S/. 47,781.53, a su cuenta de ahorros; y que, ese mismo día, realizó un retiro ascendente a S/. 8,500.00.

Asimismo, señala que en vista de que se le extravió la Tarjeta, no volvió a realizar ningún otro movimiento, hasta que se le entregó una nueva tarjeta (Tarjeta Credimás), con la cual realizó una serie de operaciones hasta el día 03 de octubre de 2015.

Finalmente, señala que luego de algunas semanas de haber realizado la última transacción que reconoce como válida (03 de octubre de 2015), al intentar hacer un retiro de su cuenta de ahorros se dio con la sorpresa de que la misma no contaba con fondos. Por ello, interpuso denuncia contra el BCP.

De otro lado, el BCP señala que los 13 retiros efectuados entre el 08 y 30 de octubre de 2015, se realizaron en estricta observación de las normas técnicas, ya que para los retiros se utilizaron la Tarjeta y la clave secreta del denunciante.

Asimismo, señala que en la medida de que el denunciante no comunicó oportunamente el uso irregular de su Tarjeta, no se le puede atribuir responsabilidad al BCP ya que es responsabilidad de los clientes el cautelar la seguridad y el adecuado uso de sus Tarjetas.

Finalmente señala que, el sistema de monitoreo del BCP no advirtió algún tipo de fraude porque los patrones de consumo del cliente no fueron alterados; por ende, no emitió ninguna alerta.

Ahora bien, de la verificación de la denuncia y descargos se puede fijar como controversia si el Banco actuó conforme a la exigencia del deber de idoneidad, en relación a las operaciones no reconocidas por el denunciante.

Es por ello, que se debe señalar lo siguiente:

1. El denunciante alega que el Banco de Crédito del Perú habría permitido que personas inescrupulosas realicen operaciones bancarias consistentes en 13 retiros de dinero a través de cajeros automáticos, de su cuenta de ahorros N° 380-483327003, en el periodo comprendido entre el 08 y 30 de octubre de 2015.
2. Por su parte, el Banco de Crédito del Perú señala que las operaciones bancarias realizadas se dieron en estricto cumplimiento de las normas técnicas pues se efectuaron con el uso de la Tarjeta Credimás así como de su respectiva clave secreta.
3. De la revisión de los hechos, podemos advertir que la Tarjeta Credimás se encontraba activa durante el periodo en el que dieron las operaciones no reconocidas por el denunciante. Ello se acredita con el hecho de que recién el 17 de febrero de 2016, el señor Gallegos Solís solicitó el bloqueo de dicha tarjeta.
4. Si bien es cierto el denunciante reputa como inválidas aquellas operaciones, a través de los medios probatorios presentados por el BCP se puede evidenciar que las mismas se efectuaron utilizando la Tarjeta (entendida como el material plástico) y clave secreta del cliente. Asimismo, se han podido verificar la fecha y hora de las transacciones, número de la tarjeta, montos de retiro, y la validación de la operación.
5. Es preciso tener en cuenta que, tanto la tarjeta bancaria como la clave secreta, son de uso personal. Por ende, así como constituye obligación de las entidades financieras el cautelar el patrimonio de sus clientes, también es obligación de los clientes el cautelar su información financiera y sus medios de acceso a sus cuentas bancarias.

6. Teniendo en cuenta aquellas consideraciones, queda acreditado que el BCP no incurrió en falta alguna ya que las operaciones bancarias cuestionadas por el denunciante, se efectuaron de manera válida.
7. Estando a ello, coincido con la decisión adoptada por el Tribunal, ya que ha realizado una correcta verificación de los hechos, así como un adecuado análisis de los argumentos esbozados por las partes.
8. Por otro lado, no comparto lo resuelto por la Comisión que declara fundada la denuncia ya que, como he podido corroborar, las operaciones bancarias sí se efectuaron de manera válida.
9. Si bien es cierto, su decisión se debe en gran medida a que el BCP no presentó de manera oportuna los medios probatorios que acrediten la validez de las operaciones, es también cierto que pudo haber requerido la presentación de los mismos bajo apercibimiento, más aún cuando en su decisión señala que corresponde invertir la carga de la prueba hacia el denunciado por estar en una mejor posición de asumirla.
10. Sustento lo anterior en el hecho de que no se puede llegar a fijar una decisión, sin haber realizado un análisis probatorio, aun sabiendo que existe controversia, y que en el procedimiento se han discutido cuestiones de hecho más que de derecho.
11. Además de ello, el hecho de que se le declare rebelde a un administrado por no presentar dentro del término de ley su escrito de descargos, no implica de modo alguno que se le repunte como responsable, pues como hemos señalado, es deber de la Administración realizar una correcta verificación de los hechos, tal como lo establece el principio de verdad material.

B. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

• CUESTIONES MATERIALES:

1- ¿El denunciado infringió el deber de idoneidad?

Considero que no, debido a que con los medios probatorios que presentaron posterior a la emisión de la resolución por parte de la comisión, pudieron esclarecer que las transacciones efectuadas por el denunciante fueron válidas,

debido a que se probó mediante las “Winchas Auditoras” y el “Reporte Tandem” y otros medios probatorios complementarios, que las operaciones las realizó el propio consumidor debido a que este era el titular de la tarjeta de crédito y era el único que contaba con la clave para poder acceder a la cuenta de ahorros.

2- ¿La medida correctiva solicitada tiene naturaleza indemnizatoria?

En el presente caso se solicitó una medida correctiva reparadora debido a que tenía como finalidad resarcir el presunto perjuicio económico inmediato que sufrió el consumidor, por los retiros que supuestamente este no realizó con su tarjeta de débito.

Asimismo, cabe mencionar que la medida correctiva reparadora solicitada, que es la devolución del dinero sustraído, para el Código de Protección y Defensa del Consumidor, no tiene naturaleza indemnizatoria.

Sobre el particular, cabe señalar que la tarjeta de débito es un instrumento financiero emitido por un Banco; su importancia radica en que permite realizar pagos con el dinero que los titulares tengan en su cuenta de ahorros u otro tipo de cuenta bancaria. Por ende, a través de esta solo se puede realizar retiros de dinero o, en todo caso, realizar pagos. Es preciso tener en cuenta que su uso, modificaciones contractuales, cancelación, etc.; debe hacerse siempre respetando el marco establecido en la Ley General del Sistema Financiero, Ley de Protección al Consumidor, y demás normas pertinentes.

3- ¿Quién tiene la carga de la prueba en el presente caso?

La prueba, en sentido procesal y procedimental, es todo elemento que permite determinar la verdad o falsedad de hecho materia de controversia, para así otorgarle la razón a uno de los actores.

En principio, la carga de la prueba le corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos. No obstante, ante situaciones en que se evidencie cierta desigualdad entre las partes,

la Administración está en la facultad de invertir la carga de la prueba a quien esté en mejor posición de asumirla.

Sobre la base de las ideas expuestas, considero que tanto el denunciante como el denunciado tenían el deber de probar lo alegado, sin embargo, en el presente caso el denunciado se encuentran en una mejor posición para poder acreditar si dicho hecho ocurrió o no, debido a que cuenta con una mejor accesibilidad al material probatorio, el cual resultaría imposible de conseguir por parte del denunciante, puesto que este no podría aportar los medios probatorios como son las copias de las “Winchas Auditorias” y “Reporte Tandem”

4- ¿Qué consecuencias genera la inobservancia de Principios Administrativos por parte de la autoridad administrativa en un procedimiento administrativo?

Considero que las inobservancias de los principios administrativos al momento de emitir una resolución pueden acarrear la nulidad de esta, debido a que los principios administrativos irradian el procedimiento administrativo y establecen las directrices que debe de cumplir la administración.

Es por ello que, en el presente caso no se cumplió con el principio de verdad material, debido a que la Secretaria Técnica debió de requerir bajo apercibimiento los medios probatorios al denunciado con la finalidad de poder tener una mejor convicción sobre el caso al momento de emitir un pronunciamiento.

5- ¿La Autoridad administrativa no hizo uso de sus facultades consagradas en el Decreto Legislativo 807?

Considero que no, ya que los órganos administrativos del Indecopi, ya sea la secretaria técnica, la OPS o la Comisión tienen facultades establecidas en la ley a fin de poder verificar los hechos expuesto por las partes, sin que esto conlleve a vulnerar la carga de la prueba de las partes.

Es por ello que en el presente caso no se hizo uso de las facultades establecidas en el artículo 2 del Decreto Legislativo 807, el cual establece que la Comisión, Oficina o Sala Especializada en Protección al Consumidor pueden exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo libros contables y societarios, etc.

Así como también en el artículo 24 Decreto Legislativo 807 se señala que el Secretario Técnico se encargara de la tramitación del procedimiento, y por ende puede llevar inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión.

- **CUESTIONES PROCEDIMENTALES:**

- 1. ¿La rebeldía en un procedimiento administrativo tiene el mismo efecto que en un proceso judicial?**

Considero que no, debido a que la rebeldía, puede entenderse como la no comparecencia del demandado, frente a un proceso, durante un periodo de tiempo determinado. La referida figura procesal, también puede presentarse en el ámbito del Derecho administrativo, cuando ante el emplazamiento realizado por la administración, el reclamado no refuta siquiera lo señalado por el reclamante. Si bien es cierto, ante la declaratoria de rebeldía, se pueden tomar por ciertas las alegaciones del reclamante, es deber de la Administración realizar una correcta verificación de los hechos, antes de emitir un pronunciamiento

- 2. ¿El rebelde puede presentar medios probatorios en su recurso de apelación?**

Sí, debido a que la parte que no ofreció en su oportunidad puede hacerlo antes que la autoridad administrativa tome una decisión, es por ello, que estos medios probatorios deben de ser tomados en cuenta por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, con la finalidad de emitir una resolución conforme a ley.

3. ¿Puede ser cuestionada la resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor?

Sí, es posible cuestionar la Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, debido a que la Constitución Política del Perú vigente, nos otorga una vía para poder cuestionar la legalidad de las resoluciones que emite todo ente administrativo que es el proceso contencioso administrativo, con la finalidad de poder hacer una revisión de los aspectos legales llevados a cabo en un procedimiento administrativo, es decir que la autoridad haya emitido su acto administrativo respetando todas las garantías y requisitos que la propia norma administrativa le impone.

4. ¿Indecopi puede otorgar indemnización en los procedimientos administrativos sancionadores?

No es posible, sin embargo, si lo que se busca es una indemnización se puede acudir al arbitraje de consumo que es un proceso mucho más expeditivo que el poder judicial.

Actualmente, las partes se encuentran facultadas a recurrir al arbitraje de consumo, para que puedan resolver su conflicto sin tener que llegar a una sanción, pero se debe tener en cuenta que, si el Indecopi se percata que la infracción afecta a terceros, este puede seguir de oficio el procedimiento sancionador con la finalidad de prevenir que la conducta vuelva a configurarse.

5. ¿Por qué se acudió al Indecopi y no a la Superintendencia de Banca y Seguros?

Teniendo en consideración la fecha en que ocurrieron los hechos y las actuaciones procedimentales, estoy de acuerdo con la estrategia planteada por el denunciante debido a que hizo bien en acudir a Indecopi debido a que este cuenta con un procedimiento sancionador en el cual podía dictar medidas correctivas con la finalidad de reparar el daño ocasionado al consumidor, ya que en esas fechas la Superintendencia de Banca y Seguros no estaba facultada para dictar

medidas correctivas es recién con la promulgación del reglamento de sanciones emitido mediante Resolución S.B.S N° 2755-2018 de fecha 16 de julio de 2018 en la que se le faculta a la SBS en poder dictar medidas correctivas.

IV. CONCLUSIONES

- El principio de preclusión en un procedimiento administrativo es más flexible a comparación de un proceso judicial, debido a que permite que la parte que no hizo sus descargos en su oportunidad pueda incorporarse al procedimiento aportando las pruebas que considere pertinentes.
- La autoridad administrativa antes de emitir un pronunciamiento debe verificar en todo momento un respeto del principio de debido procedimiento administrativo, debido a que constituye una garantía procedimental de mucha relevancia y que su incumplimiento puede conllevar a la nulidad del acto administrativo.
- La medida correctiva reparadora no tiene la finalidad de indemnizar al consumidor perjudicado, sino más bien reparar los daños inmediatos sufridos como consecuencia de la conducta infractora.
- El arbitraje de consumo es una vía en el cual el consumidor puede ver satisfecha su tutela indemnizatoria, que para el caso concreto no se pudo otorgar pues nos encontramos en la vía del procedimiento de protección al consumidor.
- La autoridad administrativa no puede suplir la carga probatoria que tienen las partes; sin embargo, en aras del principio de verdad material e impulso de oficio puede hacer uso de sus facultades a fin de requerirles que presenten medios probatorios que son relevantes para el procedimiento.

- La Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor fue inadecuada a diferencia de la Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, el mismo con el que me encuentro de acuerdo.

V. BIBLIOGRAFÍA

1. Carbonell O'Brien, E. (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Perú, Lima: Jurista Editores E.I.R.L.
2. Céspedes, A., Guzmán, C. Díaz, J. Tassano, H. & Álvarez, A. (2011). *La Prueba en el Procedimiento Administrativo*. Perú, Lima: Gaceta Jurídica.
3. Davalos Tenorio, K. (2014). Procedimiento administrativo sancionador ambiental. *Actualidad Jurídica*. (251). 254 -260.
4. Durand Carrión, J. (2016). El Código de Protección y Defensa del Consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú. *Revista de Actualidad Mercantil*. (4). 94-135.
5. Hinostroza Mínguez, A. (2011). *Manual de consulta rápida del proceso civil. Tercera edición*. Perú, Lima: Editorial Grijley.
6. Ledesma Narváez, M. (2008). *Comentarios al Código Procesal Civil*. Lima: Gaceta Jurídica.
7. Northcote Sandoval, C. (2004). Los recursos administrativos de reconsideración, apelación y revisión. *Actualidad Empresarial*. (305). IV1-IV2.
8. Núñez Riva, S. (2012). El Consumidor Protegido Por El Código De Protección Y Defensa Del Consumidor. *Actualidad Empresarial* N° 261.

VI. ANEXOS

2016 MAR -8

FOLIO: 12 N° Denuncia: 7

ADVERTENCIA: Deberá adjuntarse al presente documento un escrito señalando de manera clara, ordenada y detallada los hechos de la denuncia. El presente documento no constituye un formato de denuncia.



DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA INFORMATIVA
ORICA

1. **DATOS DEL INTERESADO / DENUNCIANTE1:** (si fuera más de uno, solicitar y llenar el Anexo I y marcar recuadro con una "X"):

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social si es persona jurídica
JORGE LUIS GALLEGOS SOLIS

DNI ó Número de RUC

21405533

Teléfonos

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones (incluir referencias de la ubicación del domicilio)

LA FLORES H I ACOMAYO

2. **DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO:** (si fuera más de uno, solicitar y llenar el Anexo I y marcar recuadro con una "X"):

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social vigente si es una persona jurídica

BANCO DE CREDITO DEL PERU

Nombres completos y número de DNI del representante legal

Domicilio cierto donde hacer llegar las notificaciones (Indicar el domicilio actual, bajo apercibimiento que la denuncia sea declarada inadmisibles) así como referencias del domicilio.

AVENIDA GRAU 1ra CUADRA -ICA

Dirección de correo electrónico

Teléfonos

5. RELACIÓN DE DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN OBLIGATORIAMENTE PARA TODAS LAS DENUNCIAS

Escrito de denuncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Comprobante de pago de la tasa (1)	<input checked="" type="checkbox"/>
Formato de solicitud de medidas correctivas y de costas y costos (F-CPC-03), así como el formato de postulación de procedimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Si el interesado es Persona Jurídica: Poderes del representante, documentos que acrediten su existencia y R.U.C.	
Si el interesado es una Asociación: Copia simple de la escritura pública de su estatuto, Declaración jurada de encontrarse inscrita en el INDECOPI y si la denuncia es por un interés individual, declaración de pago de los derechos de inscripción de la denuncia en el Registro de Protección y Defensa del Consumidor (2 de octubre de 2010). Asimismo, que el representante es el representante de ella en los casos de presuntas infracciones cometidas antes de la entrada en vigencia del referido código.			

3 El pago de tasa se realiza en las cajas del Indecopi o se puede realizar el depósito de la tasa en los siguientes bancos:

- Banco de Crédito : 193-1161125-0-34
- Banco Scotiabank : 000-0186511
- Banco de la Nación : 000-282545

SOLICITUD DE MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS Y
COMPLEMENTARIAS Y COSTAS Y COSTOS

000002

MODELO A

EMPLLEAR EN CASOS DE PRESUNTAS INFRACCIONES COMETIDAS A PARTIR DE LA
ENTRADA EN VIGENCIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
(2 DE OCTUBRE DE 2010)



1. ¿Desea usted solicitar medidas correctivas¹ reparadoras²?

SÍ

NO

Si su respuesta fue Sí ¿qué medidas correctivas solicita? (Deberán presentarse los documentos que acrediten las consecuencias patrimoniales derivadas de la infracción cometida por el proveedor)

¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- Reparar productos.
- Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad hará obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

SOLICITUD DE MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS Y
COMPLEMENTARIAS Y COSTAS Y COSTOS

000003

Solicita de manera acumulativa la medida correctiva consignada en el literal h)?

2. ¿Desea usted solicitar medidas correctivas complementarias³?

SÍ

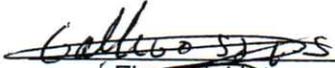
NO

Si su respuesta fue Sí ¿qué medidas correctivas solicita?

3. ¿Desea usted solicitar costas y costos⁴?

SÍ

NO


Firma del Interesado

³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR .

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

⁴ Costas.- El pago efectuado por concepto de presentar la denuncia y demás gastos realizados en el procedimiento, tales como pericias e inspecciones.

Costos.- Pago de los honorarios profesionales del abogado.

En ambos supuestos, el consumidor deberá acreditar con documento indubitable haber incurrido en dichos gastos.

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

SUMILLA.- DENUNCIA ADMINISTRATIVA

SEÑORES DE INDECOPI-ICA

000004

Jorge Luis Gallegos Solis identificado con D.N.I No 21405533 con domicilio real y habitual en la Urbanizacion Los Florales H-11 Acomayo Zona B- del Distrito de Parcona a ud digo:



Que dentro de los alcances de Ley Vengo en Interponer la DENUNCIA ADMINISTRATIVA y la misma que la dirigo Contra el Banco de Credito Sucursal Ica por los siguientes Fundamentos de Hechos:

FUNDAMENTOS DE HECHOS:

Primero.-Que Yo me sigo sorprendido por que mi Tarjeta de Ahorro y Credito No tengo Saldo alguno cuando Yo Recibi en calidad de Deposito a mi Cuenta la suma de 15,000 N.S convertidos en Dolares al Cambio de 3.10 y que da un monto de 46,500 n.s aproximadamente en mi Tarjeta del Banco No 380-483327003 como es de verse estaba depositado mi Dinero en dicha Cuenta Bancaria.

Segundo Que al haberseme Perdido mi Tarjeta antes mencionada fui a la entidad Bancaria y recabe la Tarjeta Nueva con el Numero No 4557-8809-1992-1639 que se me hizo entrega el dia 24 de Agosto del año 2015 La Señorita que me atendio en Plataforma del Banco de Credito me dijo que tenia que tener un Deposito en Plazo Fijo por la cantidad de 3,500.00 n.s y que me iba a reportar un Interes Anual de 1,000.00 n.s y que iba a entrar mensualmente a un Sorteo en forma mensual. Y que hecho el Deposito antes mencionado con mi nueva Tarjeta hice Un Retiro por la suma de 5,000.00 n.s y luego me fui a mi Casa y al tiempo cerca de Un Mes me llamaron a mi Casa Via Telefonica preguntandome De que si Podia Depositar la cantidad de 3,500.00 n.s a Plazo Fijo y Yo le contesta de que le iba a dar una respuesta. Pero Desconozco si lo hallan hecho o no.

Tercero: Que se me ha perdido mi Dinero aclarando de que mi ultimo Retiro Bancario fue el dia 23 de Octubre del año 2015 por la cantidad de 9,500 en la Agencia del Banco de Credito del Distrito de Parcona quedando pendiente en mi Cuenta la suma de 12,627.00 n.s es la cantidad de que se ha perdido en una ~~TRAN~~ FALSA TRANSACION BANCARIA y que asi mismo al haber ido nuevamente al Banco de Credito de Ica en el Sector de Plataforma fui atendido por la Srta MIRIAN quien al verificar de que No tenia Saldo alguno en Forma Prepotente, Agresiva y falta

de Respeto me ROMPIO MI TARJETA nueva de que habia obtenido por la Perdida de la anterior y me dijo que No tenia ningun Dinero y al ver en la Pantalla que era la Tarjeta otra y Nombres y Apellidos Diferentes y que No concidian con mis Generales de Ley es decir con mis Nombres y Apellidos correspondientes y Yo le pedi una Explicacion y me contestp YA LE HE DICHO TODO y Retirese y vaya a Quejarse donde Quiera por que ademas ud No Figura con ningun Deposito y menos tiene ni ha tenido tarjetas alguna.

Cuarto: Que me Sorprende que en el Detalle de las Operaciones que emite el Banco de Credito de su fecha 02 de Marzo del 2016 aparecen fechas Detalladas de Retiro de Depositos que YO NO HE Realizado ni menos he ido al Cajero del BCP ubicado en la Avenida San Martin N°1008 Urbanizacion San Isidro y es ademas con fecha 17 de Febrero del 2016 se me da un Movimiento de la Cuenta con el Numero de mi Tarjeta anterior lo cual tambien es FALSO de que yo halla hecho tales Retiros Bancarios.

Quinto: Que con el baciado Ijustamente de mi Tarjeta y Dinero se me viene Perjudicando a mi Familia ya que dicho Dinero estaba destinado para el Mejoramiento de mi Humilde Hogar y de mi Familia tanto esfuerzo que he hecho desde hace muchos años para que en una entidad Bancaria que debio y debe de Garantizar a los USUARIOS me vengan a perjudicar Injustamente y Favorecer a otros Yo No he hecho Movimiento Bancario algunos como Injustamente aparece en dichos movimientos Bancarios y Financieros.

SOLICITO :

Que la entidad Bancaria emita el Resumen de mi Movimiento Bancario desde la fecha en que obtuve mi Primera Tarjeta hasta la apertura de mi Segunda Tarjeta que fue Rota por la Srta llamada MIRIAN del Bando de Credito.

Adjunto: Copia de mi D.N.I y de Mi esposa

-Copia fotostatica del Reclamo No 224-2016/SAC-INDECOPI/ICA de su fecha 02 de Marzo del 2016 en donde se adjunta el Detalle de las Operaciones realizadas donde es Totalmente FALSO los Depositos de Retiro que yo ha hecho.

-Fotostatica del Movimiento de la Cuenta de Ahorro No 380-32483327 0-03

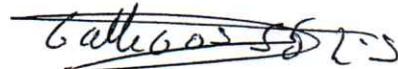
Con lo que estoy Probando de que Yo he hecho el Deposito en Ahorros en el Bando de Credito en las fecha con la finalidad de Garantizar

y conservar mi Dinero para los gastos de la terminacion de la Construcion de mi Hogar y vivir juntamente con mis Hijos y Esposa en forma cuando menos comoda pero Desgraciadamente me he encontrado con la Ingrata Sorpresa de que he sido ESTAFADO y se me han ROBADO mi Dinero que hize en Via de Deposito de Ahorro en la entidad Financiera de Grah Prestigio, Y pido se Investigue y me se me haga la correspondiente Devolucion de mi Dinero con Costas y Costos por ser ellos los Directos Responsable de que se halla Sus traído la totalidad del Dinero de mi Tarjeta de Ahorro y DCredito

Por Tanto:

A Uds Señores de INDECOPI-ICA solicito acceder mi presente por ser de Ley.

Ica, 07 de Marzo del 2016.



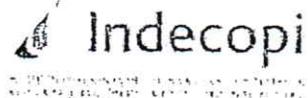
Jorge Luis Gallegos Solis

D.N.I No 21405533

Los Florales H-11 Acomayo

Zona B Parcona -Ica.





Indecopi
RECEBIDO

Jacqueline Espinoza Cordova <jespinozac@indecopi.gob.pe>

000009

2016 MAR -3 AM 9:10

Reclamo N°224-2016/SAC-INDECOPI-ICA

Daysi Nieto Zavaleta <dnieto@bcp.com.pe>
Para: Pamela Matta <pmatta@indecopi.gob.pe>
Cc: "jespinozac@indecopi.gob.pe" <jespinozac@indecopi.gob.pe>

2 de marzo de 2016, 16:52



Estimada Pamela buenas tardes:

Adjuntamos a la presente carta de respuesta al reclamo presentado por el señor Jorge Luis Callegos Solis, indicándole que su pretensión es improcedente, por lo que al no tener propuesta conciliatoria no asistiremos a la audiencia de conciliación programada para el 07/03/2016, a las 16:30 horas.

Agradeceré acuse el recibo del presente.

Atte,



DAYSI NIETO Z.

Área de Operaciones

Gerencia de Operaciones de Postventa

Banco de Crédito BCP

(511) 313-2000 Anexo 36570

De: Pamela Matta [mailto:pmatta@indecopi.gob.pe]

Enviado el: lunes, 29 de febrero de 2016 05:00 p.m.

Para: Daysi Nieto Zavaleta

CC: Jacqueline Espinoza Cordova

Asunto: Re: ***Reprogramación de Audiencia*** Reclamo N°224-2016/SAC-INDECOPI-ICA

Señorita Nieto buenas tardes,

En atención a su solicitud se estará reprogramando la audiencia para el día lunes 7 de marzo de 2016 a las 16:30 horas. Asimismo, dicha reprogramación se estará notificando a su representada por conducto regular.

000010



Lima, 02 de marzo de 2016

Señores
 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
 Y LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI
 At: Pamela Matta
 Oficina Regional
 INDECOPI – Ica

Referencia: Reclamo N°224-2016/SAC-INDECOPI-ICA

De nuestra consideración:

Damos respuesta a su comunicación de fecha 25 de febrero de 2016, relacionada al reclamo presentado por el señor Jorge Luis Gallegos Solis, identificado con DNI N°21405533, referente a las operaciones de retiros no reconocidos realizados en la Cuenta de Ahorro N°380-32483327-0-03 y con el uso de la Tarjeta Credimás N°4557-8809-1992-1639.

Al respecto, les informamos que hemos realizado nuevamente una verificación de las operaciones no reconocidas realizadas con la Tarjeta Credimás N°4557-8809-1992-1639 perteneciente al señor Gallegos, en la cual se estableció, una vez más, que las transacciones que indica desconocer fueron realizadas en estricta observación de las normas técnicas, entre ellas el uso de la Tarjeta de Crédito arriba indicada y la clave secreta, que en este caso son de exclusiva responsabilidad del señor Gallegos.

Asimismo, procedemos a detallar las características de las operaciones realizadas:

FECHA	GLOSA	IMPORTE S/	N° OP	HORA	CAJERO BCP	DIRECCION
08/10/15	RET EFECT SOL ATM	50.00	007265	7:45:53	C380794	Agencia BCP - Luren 1 Av. San Martín N° 1008 – Urb. San Isidro Ica
08/10/15	RET EFECT SOL ATM	500.00	007269	7:48:28	C380794	Agencia BCP - Luren 1 Av. San Martín N° 1008 – Urb. San Isidro Ica
08/10/15	RET EFECT SOL ATM	500.00	000181	7:49:23	C380795	Agencia BCP - Luren 2 Av. San Martín N° 1008 – Urb. San Isidro Ica
08/10/15	RET EFECT SOL ATM	500.00	000183	7:50:16	C380795	Agencia BCP - Luren 2 Av. San Martín N° 1008 – Urb. San Isidro Ica
08/10/15	RET EFECT SOL ATM	100.00	000522	22:01:03	C380795	Agencia BCP - Luren 2 Av. San Martín N° 1008 – Urb. San Isidro Ica
10/10/15	RET EFECT SOL ATM	100.00	008135	12:24:00	C380072	Agencia BCP - Parcona 2 Av. Pachacutec Yupanqui N°930 del Centro Poblado de Parcona, 1 Etapa. Mz 11, Lote 26 Parcona Ica
11/10/15	RET EFECT SOL ATM	500.00	001978	22:23:39	C380796	Agencia BCP - Luren 3 Av. San Martín N° 1008 – Urb. San Isidro Ica
12/10/15	RET EFECT SOL ATM	500.00	009418	8:58:04	C380794	Agencia BCP - Luren 1 Av. San Martín N° 1008 – Urb. San Isidro Ica
16/10/15	RET EFECT SOL ATM	2,000.00	003978	9:36:50	C380796	Agencia BCP - Luren 3 Av. San Martín N° 1008 – Urb. San Isidro Ica
25/10/15	RET EFECT SOL ATM	200.00	006429	10:39:46	C380794	Agencia BCP - Luren 1 Av. San Martín N° 1008 – Urb. San Isidro Ica
25/10/15	RET EFECT SOL ATM	100.00	006431	10:40:36	C380794	Agencia BCP - Luren 1 Av. San Martín N° 1008 – Urb. San Isidro Ica

25/10/15	RET EFECT SOL ATM	20.00	006434	10:41:49	C380794	Agencia BCP - Luren 1 Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro Ica
30/10/15	RET EFECT SOL ATM	50.00	000609	9:38:11	C380796	Agencia BCP - Luren 3 Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro Ica

(*) Según nuestro reporte de sistemas.



Es importante precisar, que fue recién el día 17 de febrero de 2016 recibimos la comunicación del señor Gallegos para proceder con el bloqueo de la Tarjeta Credimás N°4557-8809-1992-1639.

En consecuencia, las transacciones materias de reclamo se reputan indubitablemente realizadas por el señor Gallegos, en su condición de titular de la misma.

Por lo antes expuesto, les comunicamos que no es posible acceder a la solicitud de devolución del señor Gallegos.

Finalmente, les indicamos que hemos efectuado las verificaciones correspondientes y le confirmamos que el señor Gallegos sólo mantiene en nuestra entidad la Cuenta de Ahorro N°380-32483327-0-03 y no se registra ninguna cuenta a plaza o fondo mutuo a su nombre.

Sin otro particular quedamos de ustedes,

Cordialmente,

Alexandra Zuazo
Sub Gerente
Gerencia de Atención al Cliente

Daysi Nieto
Analista
Gerencia de Atención al Cliente

17 de febrero 2016

000012

Movimientos de la Cuenta

Cuenta de Ahorro 380-32493327-0-03

30/11	COM.MANTENIM	999	999	1	-5.61
30/11	COM.OPE.VENT	999	999	2	0.00
31/10	INTERES GANADO	999	999	1	1.12
31/10	COM.OPE.VENT	999	999	2	0.00
31/10	COM.MANTENIM	999	999	2	0.00
30/10	RET EFECT SOL ATM	111	017	609	-50.00
25/10	RET EFECT SOL ATM	111	017	6434	-20.00
25/10	RET EFECT SOL ATM	111	017	6431	-100.00
25/10	RET EFECT SOL ATM	111	017	6429	-200.00
16/10	IMPUESTO ITF	380	000	2	-0.10
16/10	RET EFECT SOL ATM	111	017	3978	-2,000.00
12/10	RET EFECT SOL ATM	111	017	9418	-500.00
11/10	RET EFECT SOL ATM	111	017	1978	-500.00
10/10	RET EFECT SOL ATM	111	017	8135	-100.00
08/10	RET EFECT SOL ATM	111	017	522	-100.00
08/10	RET EFECT SOL ATM	111	017	183	-500.00
08/10	RET EFECT SOL ATM	111	017	181	-500.00
08/10	RET EFECT SOL ATM	111	017	7269	-500.00
08/10	RET EFECT SOL ATM	111	017	7265	-50.00
04/10	IMPUESTO ITF	380	000	2	-0.45

Saldo Disponible

SOLES 0.00

Saldo Contable

SOLES 0.00



EXPEDIENTE N°	041-2016/CPC- INDECOPI-ICA
JEFE	Ernesto Perla Najarro
ASUNTO	HACE PRESENTE ARGUMENTOS DE DEFENSA

2016 AUG - 1
FOLIO: 96MESA DE PARTES
ORI ICA

A LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI ICA:

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ (en adelante BCP), debidamente representado por la persona que suscribe el presente escrito, en los seguidos por el señor **JORGE LUIS GALLEGOS SOLIS** (en adelante, el señor Gallegos), sobre presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, a usted, respetuosamente, decimos:

Que, en aplicación del **Principio de Verdad Material** previsto en el **Art. IV, Numeral 1.11, del Título Preliminar de la Ley 274444**, Ley del Procedimiento Administrativo General, a manera de argumentos de defensa y descargos de nuestra parte, **exponemos los hechos y fundamentos por los cuales consideramos que la denuncia presentada por el señor Gallegos debe ser declarada INFUNDADA**.

Solicitamos que los hechos y argumentos que expondremos a continuación sean merituados por su despacho en aplicación del principio del procedimiento administrativo antes citado que establece:

"En el procedimiento, la autoridad administrativa deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas".

Agregando, que en los procedimientos trilaterales –como en el presente–:

"...la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas".

I. DE LA INFRACCIÓN QUE SE NOS IMPUTA:

La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica (en adelante la Comisión) nos imputa como presunta infracción del artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el siguiente hecho:

"El Banco habría permitido que se efectúen retiros no reconocidos de la cuenta de ahorros N° 380-32483327-0-03 de titularidad del señor Gallegos".



II. **DESCARGOS:**

El señor Gallegos es titular de la Cuenta de Ahorro N° 380-32483327-0-03, abierta a su nombre desde el 16/07/2015, con lo cual el BCP entregó al señor Gallegos la Tarjeta Credimás N° 4557-8809-1634-8083, a fin de que realizara operaciones en la indicada cuenta de ahorros, mediante el empleo de dicha tarjeta (banda magnética) y el uso conjunto de la clave secreta (firma electrónica) conforme se acredita en el contrato de apertura de cuenta debidamente suscrito por el señor Gallegos que adjuntamos con el presente escrito y en el formulario de condiciones generales de las cuentas y servicios del banco vigente en la fecha de la cuenta en cuestión que también adjuntamos.

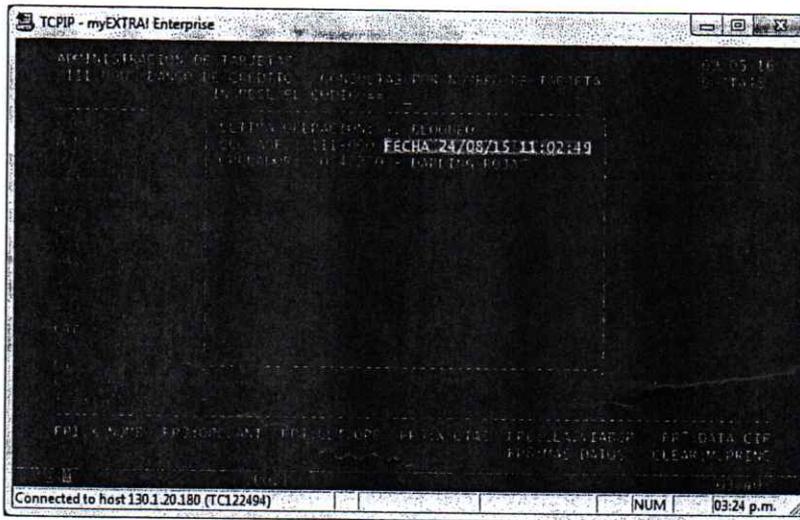
En relación a este segundo documento debemos señalar que el cliente necesariamente debe ajustarse a las condiciones de dicho contrato, al constituirse en un formato de nuestro contrato por adhesión. Al respecto, cabe agregar que la Sala de Defensa de la Competencia ya se ha pronunciado sobre el particular afirmando:

"(...) En mérito a los usos y costumbres del mercado, es de plano conocimiento que las entidades bancarias utilizan contratos tipos con formatos estándares para contratar los productos y servicios que ofrece. Por ello, este colegiado considera que los documentos presentados por el Banco, determinarían cuáles fueron los términos en los cuales el señor Sánchez contrató o mantuvo sus cuentas (...)"¹

Asimismo, debemos señalar que con fecha 24/08/2015 el señor Gallegos realizó el cambio de su tarjeta credimás a través de la agencia BCP Ica, cambiando de la Tarjeta Credimás N° 4557-8809-1634-8083, la cual bloqueo, a la N° 4557-8809-1992-1639, conforme consta en el formulario de solicitud de cambio de tarjeta debidamente firmado que adjuntamos. Es decir, **la**

¹Ver Resolución N° 2251-2010/SC2-INDECOPI en los seguidos por el señor José Ricardo Sánchez Miranda en contra de Banco de Crédito del Perú.

tarjeta vigente vinculada a la cuenta de ahorros del señor Gallegos N° 380-32483327-0-03, a partir del 24/08/2015 fue la N° 4557-8809-1992-1639.



Como se puede apreciar de las "Condiciones Generales de las cuentas corrientes, cuentas de ahorros, cuentas a plazo fijo, CTS, custodia de bienes y valores, y de las tarjetas electrónicas, de los servicios de banca remota y de otros servicios conexos en el Banco", cuya copia adjuntamos al presente escrito; se le proporcionó al señor Gallegos la Tarjeta Credimás antes mencionada, que es una tarjeta personal e intransferible que permite realizar diversas transacciones en el sistema electrónico de tarjeta de débito, permitiendo el acceso a las distintas cuentas o depósitos en moneda nacional o extranjera que el cliente los hubiera afiliado. Dicha Credimás opera también a través de las oficinas del Banco, cajeros automáticos, vía internet, así como de una amplia gama de establecimientos y puntos de venta afiliados a la red visa electrón, tanto del país como del exterior.

Toda operación efectuada con la Tarjeta (física o de su numeración), requiere el empleo de la firma electrónica y se reputa ineludiblemente efectuada, reconocida y aceptada por el cliente, y contabilizada en la fecha en que se realice, aun cuando su empleo fuese realizado por terceros. Para el efecto **el cliente asume la obligación de mantener a buen resguardo y bajo su posesión física, la Tarjeta, así como en total reserva y en secreto la firma electrónica,** con facultad de modificar dicha firma, directamente y sin intervención del Banco, en las oportunidades y en las veces que lo considere conveniente, sustituyendo por nuevos códigos o elementos cada vez que presuma que pueda haber trascendido a terceros; debiendo en todo momento mantenerlo en esa calidad de secreto y de su exclusivo conocimiento y uso personal.

No hay otro modo de ingresar a las cuentas incorporadas a este sistema de tarjetas de débito, sino con el uso de la tarjeta más la clave secreta o firma electrónica, por lo que es responsabilidad del cliente utilizar en forma adecuada y responsable la tarjeta, así como mantener la clave personal de identificación que se le ha asignado en tal condición. **Por ello, en las Condiciones Generales se pactó con el titular de la Cuenta materia de este reclamo, que, toda operación efectuada con la Tarjeta, requiere el empleo de la firma electrónica y se reputa indudablemente realizada, reconocida y aceptada por el Cliente y contabilizada a la fecha en que se realice, aún cuando su empleo fuese realizado por terceros.** Y que en los casos de extravío o robo de tarjetas, el Cliente bajo su exclusiva responsabilidad, debe comunicar de inmediato al Banco por la vía más rápida posible la pérdida, extravío o destrucción o robo de la tarjeta.

En este sentido, en tanto no se curse a nuestro Banco el aviso correspondiente de pérdida, robo o extravío, es el cliente quien asume la responsabilidad de todas aquellas transacciones efectuadas con su Tarjeta Credimás empleando la clave personal de identificación, ya que recién con este aviso nuestro Banco puede proceder a dar los pasos necesarios para comunicar a su sistema y bloquear el uso de la tarjeta.

En virtud a lo anteriormente expuesto, no se podría desconocer los acuerdos contractuales anteriormente indicados, pues conforme lo estableció el Tribunal del INDECOPI *"Es responsabilidad del consumidor leer adecuadamente el contenido de los contratos que suscribe, toda vez que este determina los alcances de los derechos y obligaciones que asumen ambas partes. La Sala no ampara la negligencia en que pudiese haber incurrido el consumidor que no leyó adecuadamente los términos del contrato que ha suscrito"*.

De otro lado, hacemos de conocimiento a la Comisión **que las medidas de seguridad para el uso de estas Tarjetas se encuentran determinadas por los mecanismos establecidos por el BCP para el retiro de dinero, los cuales son el empleo de la Tarjeta Credimás y la respectiva clave secreta conforme a lo pactado entre las partes en sus respectivos contratos.** La tarjeta de débito o electrónica es de absoluto resguardo del titular de la tarjeta y la clave secreta debe ser mantenida por el titular de la tarjeta en forma confidencial, y no dejar que esta trascienda o sea de conocimiento de terceros.

Explicado el marco legal y contractual sobre el cual se debe entender el uso y empleo de la Tarjeta Credimás y los derechos y obligaciones que tienen los clientes, pasaremos a demostrar que las operaciones que cuestiona el señor Gordillo fueron realizadas en estricta observación de las normas técnicas, entre ellas el uso de la Tarjeta Credimás N° 4557-8809-1992-1639 y la clave secreta, que son de exclusiva responsabilidad del titular.



El señor Gallegos cuestiona todas las operaciones realizadas después del 03/10/2015, que es la fecha del último retiro que reconoce como válido, es decir, se reconoce que la Tarjeta Credimás que se utiliza para las operaciones en efecto es la obtenida desde el 24/08/2015, esto es, la N° 4557-8809-1992-1639.

Los retiros efectuados en la cuenta de ahorros a partir de esa fecha que se estarían cuestionando son los siguientes:

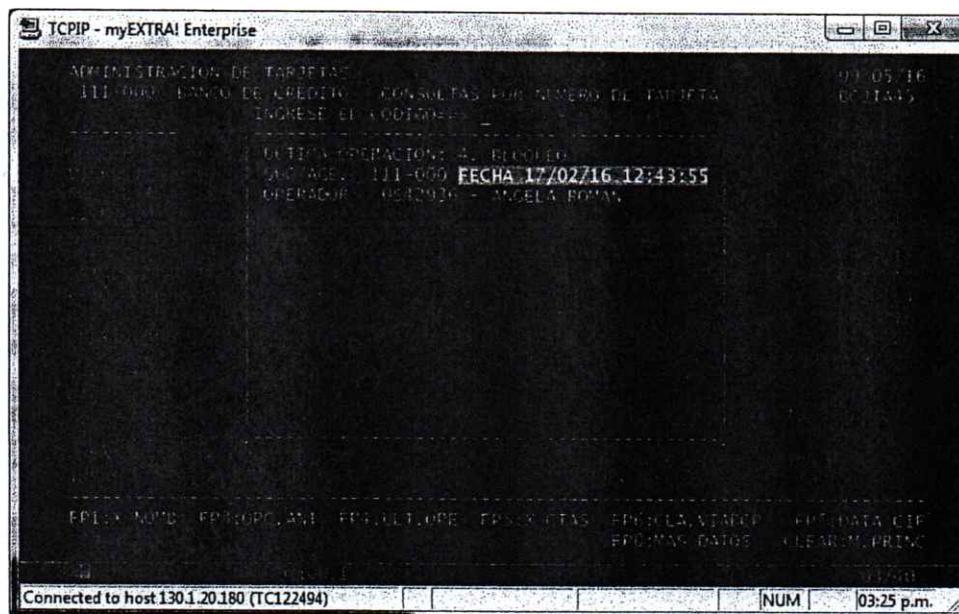
Fecha:	Hora:	N° Cajero:	Ubicación Cajero BCP:	Importe (S/)
08/10/2015	07:45:53	C380794	Agencia BCP Luren - Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro - Ica - Ica	50.00
08/10/2015	07:48:28	C380794	Agencia BCP Luren - Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro - Ica - Ica	500.00
08/10/2015	07:49:23	C380795	Agencia BCP Luren - Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro - Ica - Ica	500.00
08/10/2015	07:50:16	C380795	Agencia BCP Luren - Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro - Ica - Ica	500.00
08/10/2015	22:01:03	C380795	Agencia BCP Luren - Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro - Ica - Ica	100.00
10/10/2015	12:24:00	C380072	Agencia BCP Parcona - Av. Pachacutec Yupanqui Nro 930, I Etapa, Mz 11, Lote 26 - Parcona - Ica - Ica	100.00
11/10/2015	22:23:39	C380796	Agencia BCP Luren - Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro - Ica - Ica	500.00
12/10/2015	08:58:04	C380794	Agencia BCP Luren - Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro - Ica - Ica	500.00
16/10/2015	09:36:50	C380796	Agencia BCP Luren - Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro - Ica - Ica	2,000.00
25/10/2015	10:39:46	C380794	Agencia BCP Luren - Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro - Ica - Ica	200.00
25/10/2015	10:40:36	C380794	Agencia BCP Luren - Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro - Ica - Ica	100.00
25/10/2015	10:41:49	C380794	Agencia BCP Luren - Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro - Ica - Ica	20.00
30/10/2015	09:38:11	C380796	Agencia BCP Luren - Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro - Ica - Ica	50.00

En relación a estas operaciones debemos señalar que todas ellas se realizaron en **estricta observación de las normas técnicas**, entre ellas el uso de la Tarjeta Credimás N° 4557-8809-1992-1639 y clave secreta, que son de exclusiva responsabilidad del señor Gallegos, lo cual lo acreditamos con **el reporte tándem y las winchas auditoras debidamente visadas, de cada una de las operaciones detalladas en el cuadro anterior:**

- En el **reporte tándem** se puede verificar el número de tarjeta de débito, la fecha, hora y monto de las operaciones cuestionadas, así como que las mencionadas operaciones en cajero electrónico se ha realizado sin observación alguna.
- En las **winchas auditoras** se puede verificar la fecha, hora y monto de las operaciones, la cuenta de ahorros de cargo; asimismo dicha wincha acredita que las operaciones cuestionadas se han realizado con el uso conjunta de la tarjeta de débito (CARD IN: 4557-8809-1992-1639) y la clave secreta (PIN: ENTERED) de exclusiva responsabilidad del señor Gallegos.



Hacemos de conocimiento a la Comisión que antes de las indicadas operaciones no hubo comunicación alguna por parte del denunciante de usos irregulares en su tarjeta ya que la Tarjeta Credimás N° 4557-8809-1992-1639 fue bloqueada el 17 de febrero del 2016 a las 12:43:55 horas, conforme consta en la pantalla de bloqueo debidamente visada que adjuntamos.



En consecuencia, resulta evidente que en tanto no se curse a nuestro Banco este aviso, es el cliente quien asume la responsabilidad de todas aquellas transacciones efectuadas con su tarjeta, empleando las claves personales de identificación, ya que recién con este aviso nuestro Banco puede proceder a dar los pasos necesarios para comunicar a su sistema y bloquear el uso de su tarjeta. Por lo que el BCP reputa la operación como efectuada válidamente, puesto que ésta se efectuó en estricto cumplimiento de las normas técnicas impuestas por el Banco.

000057

Es así que NO puede imputarse al Banco el hecho de haber permitido retiros de dinero en la cuenta de ahorros N° 380-32483327-0-03 que el denunciante no reconoce pues dichos retiros por cajero electrónico obedecen a operaciones tramitadas regularmente cumpliendo con todas las medidas de seguridad, como el uso de la Tarjeta N° 4557-8809-1992-1639 y la clave secreta, la misma que es de exclusivo uso del cliente; hecho que no puede ser desconocido por el denunciante, más aún si en el momento de efectuada la operación no contamos con registro o comunicación por parte del cliente que nos alerten de usos indebidos con en su Cuenta de Ahorros.



Adicionalmente a lo expuesto, hacemos de conocimiento de Indecopi que el Banco cuenta con **diversos mecanismos de seguridad** para que nuestros clientes puedan realizar operaciones de manera segura mediante cajero automático. En efecto, en nuestros cajeros automáticos, además de solicitar la clave secreta de 4 dígitos, también se pide ingresar el número del DNI del cliente como clave adicional, a efectos de dar mayor seguridad a las operaciones de nuestros clientes. Para operaciones de retiro efectuadas a través de uno de nuestros cajeros automáticos, el BCP tiene implementadas las siguientes medidas de seguridad:

Cajeros Automáticos BCP:

Para efectuar retiros en cajeros BCP se necesita: (i) La tarjeta de un Banco local o del exterior, afiliada a VISA, Visa Electron, Visa Plus, Mastercard, Maestro, Cirrus y Amex. Además se aceptan las tarjetas locales emitidas por Ripley y Falabella (marca visa), (ii) Conocer la clave de 04 dígitos, y para el caso de tarjetas del BCP (iii) Conocer el número de Documento de Identidad.

Se detallan las medidas de seguridad adoptadas para operaciones efectuadas en nuestros Cajeros Automáticos BCP:

- Establecemos topes diarios sobre los montos de las operaciones en los cajeros automáticos.
- Además de tu clave secreta de 4 dígitos, también te pedimos ingresar tu DNI, como clave adicional, para realizar tus operaciones en cajeros automáticos y Agentes BCP.
- Apenas se detecta un fraude, el BCP procede a deshabilitar la tarjeta comprometida y a bloquear todas las cuentas involucradas informando al cliente de lo sucedido.

Cabe recordar que:

- Nunca solicitaremos tu clave secreta a través de correos electrónicos.
- El BCP nunca se comunicará contigo por teléfono para pedirte tu clave secreta.

- Sólo tú debes conocer tu clave secreta.

000053

Asimismo, en los casos que corresponde, apenas se detecta un fraude, el BCP procede a deshabilitar la tarjeta comprometida y a bloquear todas las cuentas involucradas informando al cliente de lo sucedido.



Debemos indicar a la Comisión que contamos con un Sistema de Monitoreo, el mismo que hace seguimiento a patrones de nuestros clientes; permite detectar comportamientos en las cuentas similares a patrones de fraude y tomar acción correctiva. Para garantizar su eficacia, estas reglas son generadas y conocidas por pocos especialistas en seguridad dentro de la entidad financiera, por lo que no son reveladas ni siquiera a los demás colaboradores del Banco. En el presente caso, al haberse efectuado las operaciones con el empleo de la tarjeta credimás y la clave secreta, sin ninguna incidencia irregular, **el sistema de monitoreo no emitió ninguna alerta por las operaciones de retiro o de algún comportamiento o patrón de fraude en el período del 08 al 30 de octubre del 2015.**

VWMT407 | Consulta de Transacciones

Opciones: Fecha Inicial: Fecha Final: Hora Inicial: Hora Final: Muestra: 10 Bloque: 10

Criterio: Fecha Inicial: Fecha Final: Hora Inicial: Hora Final: Muestra: 10 Bloque: 10

Alerta	Investigación	Investigación Finalizada	Nº	Fecha	Hora	Canal	Condiciones	Score	Numero de Tarjeta	Id Cliente
			1	11/10/2015	22:25:41	ACF		80	4557800919921629	214055331
			1	11/10/2015	22:24:59	ACF		80	4557800919921629	214055331
			1	11/10/2015	22:24:42	ACF		80	4557800919921629	214055331
			1	11/10/2015	22:23:45	ACF		190	4557800919921629	214055331
			1	10/10/2015	12:24:01	ACF		190	4557800919921629	214055331
			1	08/10/2015	22:01:04	ACF		140	4557800919921629	214055331
			1	08/10/2015	07:50:17	ACF		120	4557800919921629	214055331
			1	08/10/2015	07:49:30	ACF		120	4557800919921629	214055331
			1	08/10/2015	07:48:36	ACF		-50	4557800919921629	214055331
			1	08/10/2015	07:45:56	ACF		-60	4557800919921629	214055331

VWMT407 | Consulta de Transacciones

Opciones: Fecha Inicial: Fecha Final: Hora Inicial: Hora Final: Muestra: 10 Bloque: 10

Criterio: Fecha Inicial: Fecha Final: Hora Inicial: Hora Final: Muestra: 10 Bloque: 10

Alerta	Investigación	Investigación Finalizada	Nº	Fecha	Hora	Canal	Condiciones	Score	Numero de Tarjeta	Id Cliente
			1	18/10/2015	09:36:51	ACF		80	4557800919921629	214055331
			1	12/10/2015	08:58:05	ACF		-60	4557800919921629	214055331

000060



Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

GALLEGOS SOLIS JORGE LUIS

CA. NN MZ. H LT. 11 PJ .ACOMAYO
PARCONA-ICAICA-ICA (WD413L) 380
90,283

PAGINA

1 DE 1

CODIGO DE CUENTA

MONEDA

380-32483327-0-03

NVOS. SOLES

FECHA DE ESTADO DE CUENTA

DEL 01/08/15 AL 31/08/15



FECHA PROG	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
03AGO	03AGO	SALDO ANTERIOR		41,787.56
03AGO	03AGO	RET. VENTANILLA	8,000.00	
03AGO	03AGO	IMPUESTO ITF	0.40	
09AGO	09AGO	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
09AGO	09AGO	RETIRO CAJ OTRO BA	400.00	
12AGO	12AGO	REG RATM 20150809	400.00	
12AGO	12AGO	USO CAJER OTR INS	15.00	
12AGO	12AGO	USO CAJER OTR INS	15.00	
21AGO	21AGO	TIENDA 400 ICA		400.00
22AGO	22AGO	RETIRO CAJ OTRO BA	400.00	
22AGO	22AGO	RETIRO CAJ OTRO BA	100.00	
23AGO	23AGO	RET EFECT SOL ATM	500.00	
23AGO	23AGO	RET EFECT SOL ATM	500.00	
23AGO	23AGO	RET EFECT SOL ATM	500.00	
24AGO	24AGO	RET. VENTANILLA	6,000.00	
24AGO	24AGO	REPOSICION TD NAC	12.50	
24AGO	24AGO	IMPUESTO ITF	0.30	
27AGO	27AGO	USO CAJER OTR INS	15.00	
27AGO	27AGO	USO CAJER OTR INS	15.00	
31AGO	31AGO	INTERES GANADO		13.55
31AGO	31AGO	COM.OPE.VENT	5.00	
31AGO	31AGO	COM.MANTENIM	0.00	

Finalmente, informamos a la Comisión que **nuestros procesos de retiro de dinero en cajeros automáticos, así como nuestros aplicativos de sistemas en los que mantienen los registros de estas operaciones y a la vez que generan reportes de estas operaciones,** han sido revisados de manera integral por la empresa **DELOITTE & TOUCHE**. Esta empresa internacional cuya sede se encuentra en Suiza, con sedes a nivel mundial en distintos países de América, Europa, Asia y África, y con una sede en nuestro país desde 1936, es una empresa especializada en brindar servicios de auditoría, consultoría, manejo de riesgo, asesoramiento financiero y en impuestos para selectos clientes.

El informe emitido por la empresa Deloitte & Touche, cuya copia adjuntamos, señala que las operaciones que se encuentran registradas en nuestros sistemas, y en nuestros reportes, corresponden a operaciones efectuadas por los clientes con sus tarjetas de débito y mediante el empleo de sus respectivas claves secretas.

000061

Cabe indicar que Deloitte, es una empresa especializada en servicios de auditoría, por lo que el informe emitido para nuestro Banco respecto de su proceso de retiro de dinero de cajeros automáticos, deberá ser evaluado por Indecopi teniendo en cuenta que **dicha empresa es una empresa consultora independiente a nuestro Banco**, y teniendo en cuenta los aspectos técnicos tomados en consideración en la revisión efectuada en nuestros sistemas y procesos, al momento de resolver la presente denuncia en nuestra contra.



POR TANTO:

Solicitamos a la Comisión se sirva tener por presentados y en cuenta nuestros argumentos de defensa y descargo y en su oportunidad se sirva declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada en nuestra contra.

PRIMER OTROSÍ DECIMOS: Que, adjuntamos como anexos los siguientes documentos:

- Copia del contrato de cuenta de ahorros y cartilla informativa suscrito por el denunciante.
- Contrato modelo con las condiciones generales aplicables ha dicho contrato, de la fecha de suscripción del contrato del denunciante.
- Copia de la solicitud de cambio de tarjeta credimas firmada por el denunciante.
- Reporte tándem y winchas auditoras debidamente visadas de las operaciones de retiro cuestionadas.
- Print debidamente visada de la pantalla de bloqueo de la tarjeta credimas.
- Estados de cuenta de la cuenta de ahorros del denunciante desde julio de 2015 hasta abril 2016.
- Informe Deloitte & Touche

Ica, 01 de agosto del 2016.


BANCO DE CREDITO DEL PERÚ

000062



BLOQUEO TARJETA CREDIMAS N° 4557880919921639

TCPIP - myEXTRA! Enterprise

ADMINISTRACION DE TARJETAS 00/05/16
 111-000 BANCO DE CREDITO CONSULTAS POR NUMERO DE TARJETA
 INGRESE EL CODIGO=

ULTIMA OPERACION: 1. BLOQUEO
 OPERACION: 111-000 FECHA: 17/02/16 12:43:55
 OPERADOR: 0542936 - ANGELA ROMAN

FP1: X NOMB FP2: OPE ANT FP3: ULT OPE FP4: X CTAS FP5: CLA VIAGRO FP6: DATA CIF
 FP8: MAS DATOS CLEAR: M.PRINC

Connected to host 130.1.20.180 (TC122494) NUM 04:45 p.m.

Angela Roman
 Gisela V. Aranda L.
 Jefe de Operaciones Pontificia
 SMO 43001238 / MUE 130377
 Area de Operaciones



Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

000063

PAGINA

1 DE 1

GALLEGOS SOLIS JORGE LUIS

CODIGO DE CUENTA
380-32483327-0-03

MONEDA
NVOS. SOLES

CA.NN MZ.H LT.11 PJ .ACOMAYO
PARCONA-ICA

ICA-ICA (WD413L) 380
69,106

FECHA DE ESTADO DE CUENTA
DEL 01/04/16 AL 30/04/16



FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
29ABR	29ABR	SALDO ANTERIOR COM.OPE.VENT 2	0.00	0.00
TOTAL MOVIMIENTO			0.00	0.00
SALDO				0.00

Advertencia: Si tuviera alguna observación acerca de la información presentada en este estado de cuenta, acértese a nuestras Oficinas dentro de los próximos 30 días. En caso contrario, se considerará conforme la cuenta y aprobado el saldo. Si tienes alguna duda o reclamo no dudes en contactarnos en nuestras Oficinas o llamarnos al 311-9898. Recuerda que también tienes a tu disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Indecopi o de la SBS

MENSAJE AL CLIENTE



Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

000064

PAGINA

1 DE 1

GALLEGOS SOLIS JORGE LUIS

CODIGO DE CUENTA
380-32483327-0-03

MONEDA
NVOS.SOLSES

CA.NN MZ.H LT.11 PJ .ACOMAYO
PARCONA-ICA

ICA-ICA (WD413L) 380
63,291

FECHA DE ESTADO DE CUENTA
DEL 01/03/16 AL 31/03/16



FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
31MAR	31MAR	SALDO ANTERIOR COM.OPE.VENT 2	0.00	0.00
TOTAL MOVIMIENTO			0.00	0.00
SALDO				0.00

Advertencia: Si tuviera alguna observación acerca de la información presentada en este estado de cuenta, acértese a nuestras Oficinas dentro de los próximos 30 días. En caso contrario, se considerará conforme la cuenta y aprobado el saldo. Si tienes alguna duda o reclamo no dudes en contactarnos en nuestras Oficinas o llámanos al 311-9898. Recuerda que también tienes a tu disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Indecopi o de la SBS

MENSAJE AL CLIENTE

Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

GALLEGOS SOLIS JORGE LUIS

CA.NN MZ.H LT.11 PJ .ACOMAYO
PARCONA-ICA

ICA-ICA (WD413L) 380
62,216

PAGINA

1 DE 1

CODIGO DE CUENTA
380-32483327-0-03

MONEDA
NVOS SOLES



FECHA DE ESTADO DE CUENTA
DEL 01/02/16 AL 29/02/16

FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
29FEB	29FEB	SALDO ANTERIOR COM.OPE.VENT 2	0.00	0.00
TOTAL MOVIMIENTO			0.00	0.00
SALDO				0.00

Advertencia: Si tuvieras alguna observación acerca de la información presentada en este estado de cuenta, acércate a nuestras Oficinas dentro de los próximos 30 días. En caso contrario, se considerará conforme la cuenta y aprobado el saldo. Si tienes alguna duda o reclamo no dudes en contactarnos en nuestras Oficinas o llamarnos al 311-9898. Recuerda que también tienes a tu disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Indecopi o de la SBS

MENSAJE AL CLIENTE



Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

000066

PAGINA

1 DE 1

GALLEGOS SOLIS JORGE LUIS

CODIGO DE CUENTA
380-32483327-0-03

MONEDA
NVOS. SOLES



CA.NN MZ.H LT.11 PJ .ACOMAYO
PARCONA-ICA

ICA-ICA (WD413L) 380
66,006

FECHA DE ESTADO DE CUENTA
DEL 01/01/16 AL 31/01/16

FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
29ENE	29ENE	SALDO ANTERIOR COM.OPE.VENT 2	0.00	0.00
TOTAL MOVIMIENTO			0.00	0.00
SALDO				0.00

Advertencia: Si tuvieras alguna observación acerca de la información presentada en este estado de cuenta, acércate a nuestras Oficinas dentro de los próximos 30 días. En caso contrario, se considerará conforme la cuenta y aprobado el saldo. Si tienes alguna duda o reclamo no dudes en contactarnos en nuestras Oficinas o llamarnos al 311-9898. Recuerda que también tienes a tu disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Indecopi o de la SBS

MENSAJE AL CLIENTE



Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

000067

PAGINA

1 DE 1

GALLEGOS SOLIS JORGE LUIS

CODIGO DE CUENTA
380-32483327-0-03

MONEDA
NVOS.SOLES

CA.NN MZ.H LT.11 PJ .ACOMAYO
PARCONA-ICA

ICA-ICA (WD413L) 380
69,207

FECHA DE ESTADO DE CUENTA
DEL 01/12/15 AL 31/12/15



FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
31DIC	31DIC	SALDO ANTERIOR COM.OPE.VENT 2	0.00	0.00
TOTAL MOVIMIENTO			0.00	0.00
SALDO				0.00

Advertencia: Si tuviera alguna observación acerca de la información presentada en este estado de cuenta, acértese a nuestras Oficinas dentro de los próximos 30 días. En caso contrario, se considerará conforme la cuenta y aprobado el saldo. Si tienes alguna duda o reclamo no dudes en contactarnos en nuestras Oficinas o llamarnos al 311-9898. Recuerda que también tienes a tu disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Indecopi o de la SBS

MENSAJE AL CLIENTE



Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

GALLEGOS SOLIS JORGE LUIS

CA.NN MZ.H LT.11 PJ .ACOMAYO
PARCONA-ICA

ICA-ICA (WD413L) 380
78,380

PAGINA

1 DE 1

CODIGO DE CUENTA

380-32483327-0-03

MONEDA

NVOS.SOLES

FECHA DE ESTADO DE CUENTA

DEL 01/11/15 AL 30/11/15

000068



FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
		SALDO ANTERIOR		5.61
30NOV	30NOV	COM.MANTENIM	1 5.61	
30NOV	30NOV	COM.OPE.VENT	2 0.00	
TOTAL MOVIMIENTO			5.61	0.00
SALDO				0.00

Advertencia: Si tuviera alguna observación acerca de la información presentada en este estado de cuenta, acértese a nuestras Oficinas dentro de los próximos 30 días. En caso contrario, se considerará conforme la cuenta y aprobado el saldo. Si tienes alguna duda o reclamo no dudes en contactarnos en nuestras Oficinas o llamarnos al 311-9898. Recuerda que también tienes a tu disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Indecopi o de la SBS

MENSAJE AL CLIENTE

Empty box for customer message



000069

Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

GALLEGOS SOLIS JORGE LUIS

CA.NN MZ.H LT.11 PJ .ACOMAYO
PARCONA-ICA

ICA-ICA (WD413L) 380
84,891

PAGINA		1	DE	1
CODIGO DE CUENTA		MONEDA		
380-32483327-0-03		NVOS.SOLES		
FECHA DE ESTADO DE CUENTA				
DEL 01/10/15 AL 31/10/15				



FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
		SALDO ANTERIOR		15,125.04
02OCT	02OCT	RET EFECT SOL ATM	500.00	
03OCT	03OCT	RET. VENTANILLA	9,500.00	
03OCT	04OCT	IMPUESTO ITF *	0.45	
08OCT	08OCT	RET EFECT SOL ATM	50.00	
08OCT	08OCT	RET EFECT SOL ATM	500.00	
08OCT	08OCT	RET EFECT SOL ATM	500.00	
08OCT	08OCT	RET EFECT SOL ATM	500.00	
08OCT	08OCT	RET EFECT SOL ATM	100.00	
10OCT	10OCT	RET EFECT SOL ATM	100.00	
11OCT	11OCT	RET EFECT SOL ATM	500.00	
12OCT	12OCT	RET EFECT SOL ATM	500.00	
16OCT	16OCT	RET EFECT SOL ATM	2,000.00	
16OCT	16OCT	IMPUESTO ITF *	0.10	
25OCT	25OCT	RET EFECT SOL ATM	200.00	
25OCT	25OCT	RET EFECT SOL ATM	100.00	
25OCT	25OCT	RET EFECT SOL ATM	20.00	
30OCT	30OCT	RET EFECT SOL ATM	50.00	
30OCT	30OCT	COM.MANTENIM 1	0.00	
30OCT	30OCT	COM.OPE.VENT 2	0.00	
31OCT	31OCT	INTERES GANADO *		1.12
TOTAL MOVIMIENTO			15,120.55	1.12
SALDO				5.61

Advertencia: Si tuvieras alguna observación acerca de la información presentada en este estado de cuenta, acércate a nuestras Oficinas dentro de los próximos 30 días. En caso contrario, se considerará conforme la cuenta y aprobado el saldo. Si tienes alguna duda o reclamo no dudes en contactarnos en nuestras Oficinas o llamarnos al 311-9898. Recuerda que también tienes a tu disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Indecopi o de la SBS

MENSAJE AL CLIENTE



000070

Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

PAGINA

1 DE 1

GALLEGOS SOLIS JORGE LUIS

CODIGO DE CUENTA

MONEDA

380-32483327-0-03

NVOS SOLES

CA.NN MZ.H LT.11 PJ .ACOMAYO
PARCONA-ICA

ICA-ICA

(WD413L) 380

88,881

FECHA DE ESTADO DE CUENTA

DEL 01/09/15 AL 30/09/15

FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
		SALDO ANTERIOR		25,122.91
03SET	03SET	RET. VENTANILLA	5,000.00	
03SET	03SET	IMPUESTO ITF *	0.25	
11SET	11SET	RET. VENTANILLA	2,000.00	
11SET	11SET	IMPUESTO ITF *	0.10	
19SET	19SET	RET EFECT SOL ATM	2,000.00	
19SET	20SET	IMPUESTO ITF *	0.10	
28SET	28SET	RET EFECT SOL ATM	500.00	
28SET	28SET	RET EFECT SOL ATM	500.00	
30SET	30SET	INTERES GANADO *		7.58
30SET	30SET	COM.OPE.VENT 2	5.00	
30SET	30SET	COM.MANTENIM 1	0.00	
TOTAL MOVIMIENTO			10,005.45	7.58
SALDO				15,125.04

Advertencia: Si tuvieras alguna observación acerca de la información presentada en este estado de cuenta, acércate a nuestras Oficinas dentro de los próximos 30 días. En caso contrario, se considerará conforme la cuenta y aprobado el saldo. Si tienes alguna duda o reclamo no dudes en contactarnos en nuestras Oficinas o llamarnos al 311-9898. Recuerda que también tienes a tu disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Indecopi o de la SBS

MENSAJE AL CLIENTE



Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

000071

GALLEGOS SOLIS JORGE LUIS

CA.NN MZ.H LT.11 PJ .ACOMAYO
PARCONA-ICA

ICA-ICA (WD413L) 380
90,283

PAGINA		1	DE	1
CODIGO DE CUENTA		MONEDA		
380-32483327-0-03		NVOS.SOLES		
FECHA DE ESTADO DE CUENTA				
DEL 01/08/15 AL 31/08/15				



FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
		SALDO ANTERIOR		41,787.56
03AGO	03AGO	RET. VENTANILLA	8,000.00	
03AGO	03AGO	IMPUESTO ITF *	0.40	
09AGO	09AGO	RETIRO CAJ OTRO BA	200.00	
09AGO	09AGO	RETIRO CAJ OTRO BA	400.00	
12AGO	12AGO	REG RATM 20150809	400.00	
12AGO	12AGO	USO CAJER OTR INS	15.00	
12AGO	12AGO	USO CAJER OTR INS	15.00	
21AGO	21AGO	TIENDA 400 ICA		400.00
22AGO	22AGO	RETIRO CAJ OTRO BA	400.00	
22AGO	22AGO	RETIRO CAJ OTRO BA	100.00	
23AGO	23AGO	RET EFECT SOL ATM	500.00	
23AGO	23AGO	RET EFECT SOL ATM	500.00	
23AGO	23AGO	RET EFECT SOL ATM	500.00	
24AGO	24AGO	RET. VENTANILLA	6,000.00	
24AGO	24AGO	REPOSICION TD NAC	12.50	
24AGO	24AGO	IMPUESTO ITF *	0.30	
27AGO	27AGO	USO CAJER OTR INS	15.00	
27AGO	27AGO	USO CAJER OTR INS	15.00	
31AGO	31AGO	INTERES GANADO *		13.55
31AGO	31AGO	COM.OPE.VENT 2	5.00	
31AGO	31AGO	COM.MANTENIM 1	0.00	
TOTAL MOVIMIENTO			17,078.20	413.55
SALDO				25,122.91

Advertencia: Si tuvieras alguna observación acerca de la información presentada en este estado de cuenta, acércate a nuestras Oficinas dentro de los próximos 30 días. En caso contrario, se considerará conforme la cuenta y aprobado el saldo. Si tienes alguna duda o reclamo no dudes en contactarnos en nuestras Oficinas o llamamos al 311-9898. Recuerda que también tienes a tu disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Indecopi o de la SBS

MENSAJE AL CLIENTE



Estado de Cuenta de Ahorros Cuenta Premio BCP

000072

PAGINA

1 DE 1

GALLEGOS SOLIS JORGE LUIS

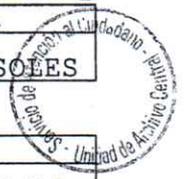
CODIGO DE CUENTA
380-32483327-0-03

MONEDA
NVOS.SOLES

CA.NN MZ.H LT.11 PJ .ACOMAYO
PARCONA-ICA

ICA-ICA (WD413L) 380
88,458

FECHA DE ESTADO DE CUENTA
DEL 01/07/15 AL 31/07/15



FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
		SALDO ANTERIOR		0.00
17JUL	17JUL	DEP.EN EFECTIVO		47,781.53
17JUL	17JUL	RET. VENTANILLA	6,000.00	
17JUL	17JUL	IMPUESTO ITF *	2.65	
31JUL	31JUL	INTERES GANADO *		8.68
31JUL	31JUL	COM.MANTENIM 1	0.00	
31JUL	31JUL	COM.OPE.VENT 2	0.00	
TOTAL MOVIMIENTO			6,002.65	47,790.21
SALDO				41,787.56

Advertencia: Si tuviera alguna observación acerca de la información presentada en este estado de cuenta, acértese a nuestras Oficinas dentro de los próximos 30 días. En caso contrario, se considerará conforme la cuenta y aprobado el saldo. Si tienes alguna duda o reclamo no dudes en contactarnos en nuestras Oficinas o llamarnos al 311-9898. Recuerda que también tienes a tu disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Indecopi o de la SBS

MENSAJE AL CLIENTE



OPERACIÓN SOLICITADA APERTURA DE CUENTAS

Datos Básicos del Cliente

Nombre completo GALLEGOS SOLIS JORGE LUIS
 Domicilio CA.NN MZ.H LT.11 PJ.ACOMAYO PARCONA-ICA-ICA
 D.N.I 21405533 Fecha de Naclmiento 01/10/1964
 Teléfono Fijo 056555555 Estado Civil SOLTERO(A)
 Celular 056943437899 Email NO@TIENE.COM

Productos y Servicios

Titular GALLEGOS SOLIS JORGE LUIS
 Modalidad de cuenta Individual

Producto	Moneda	Cuenta	Seguro	Envío EECC	Sol. de Chaquera
Ahorro Cuenta Premio	N.Sol	380-32483327-0-03	Sin Seguro	---	---

Afiliación/Desafiliación de cuentas

Tipo de cuenta	Moneda	Núm. de Cuenta	Núm. de Tarjeta	Operación
Ahorro	N.Sol	380-32483327-0-03	4557-8809-1634-8083	Afiliación

Entrega de Tarjeta Electrónica

Tipo Credimas Chip Número 4557-8809-1634-8083 ¿Realizó cambio de clave? SI

En la fecha confirmo haber recibido en sobre cerrado mi(s) Tarjeta(s) Credimas Chip y clave(s) secreta(s), así como las instrucciones para el uso de la(s) misma(s).

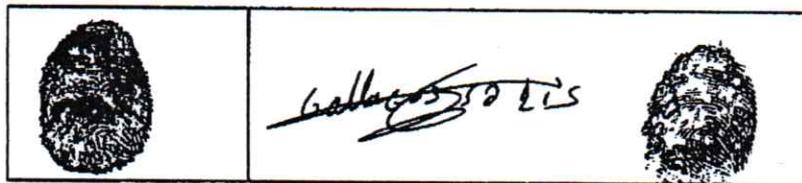
Declaraciones y firmas

Declaro haber recibido el documento denominado Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco que he suscrito con el Banco de Crédito del Perú, el mismo que declaro aceptar en su integridad y que podrá ser modificado por el Banco mediante aviso en alguna de las formas y dentro del plazo señalados en los numerales 14 y 15 de las mencionadas Condiciones Generales.

Las referidas Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco también constan en escritura pública extendida ante Notario Público de Lima, Dr. Eduardo Laos de Lama, con fecha 18 de febrero de 2013 (Kardex 151649).

La información proporcionada tiene carácter de declaración jurada por lo que su veracidad es de mi total responsabilidad. Los certificados bancarios emitidos se rige adicionalmente por las condiciones que constan en el respectivo certificado reconozco que los datos y declaraciones consignados en este documento son exactos, ciertos y fidedignos.

Por este acto, instruyo y autorizo expresamente al Banco a modificar y/o sustituir el último domicilio y teléfonos que he proporcionado al Banco, por el indicado en este documento, autorizando al Banco para registros y aplicarlos a todos los demás productos o servicios que tengo o pueda tener en el Banco.



Huella Dactilar

Firma centrada, no debe exceder del recuadro.

D.N.I 21405533

Legal

Se firmó el SUPP 5329 - 16/07/2015



Para uso exclusivo del Banco

000074

Plataforma de Ventas / Funcionario	Legal / Archivo / Recaudaciones
------------------------------------	---------------------------------

Firma y sello

Fecha: 16/07/2015

Vendedor: E22126 - E22126

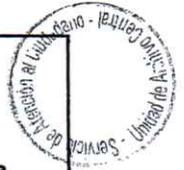
Posición: ASESOR DE VENTAS Y SERV II PROV J.REB

Oficina: 380-000-SUC ICA



La Cuenta Premio BCP
Ideal para ahorrar porque te
paga intereses y no te cobra
mantenimiento.

**No pagas mantenimiento
si mantienes S/. 900 o US\$ 300
de saldo promedio durante el mes.**



1. Tasas y comisiones de tu cuenta

Tasa de Interés compensatorio Efectiva Anual fija (TEA)	Soles (S/.) De S/. 0 a S/. 900: 0.123% anual De S/. 900.01 a S/. 50,000: 0.500% anual De S/. 50,000.01 a más: 1.000% anual	Dólares (US\$) 0.123% anual	<ul style="list-style-type: none"> ● La tasa de rendimiento efectivo anual (TREA) es variable dependiendo del saldo promedio mensual en cuenta. ● La TREA es igual a la TEA para saldos promedio mayores o iguales a S/. 900 o US\$ 300. ● Sin embargo, si mantienes S/. 500 o US\$ 200 por un año sin realizar depósitos o retiros, perderás S/. 95.44 o US\$ 35.89 ya que tus intereses recibidos no compensan el cobro de mantenimiento de cuenta, porque tu saldo fue menor a S/. 900 o US\$ 300. TREA: -19.088% en soles y -17.947% en dólares. ● Los intereses son abonados en tu cuenta el último día de cada mes (Año de 360 días). La fecha de corte para el abono de intereses es el último día del mes. ● Saldo mínimo de equilibrio S/. 900 o US\$ 300.

2. Aprovecha tus operaciones sin costo y evita comisiones

Depósitos en Agencias	4 depósitos sin costo en la misma provincia en que abriste tu cuenta* (al mes).
Retiros en Agencias	1 retiro sin costo en la misma provincia en que abriste tu cuenta* (al mes).
Depósitos, retiros y transferencias en Cajeros Automáticos BCP y Agentes BCP	Sin costo en la misma provincia en que abriste tu cuenta*.
Operaciones en Canales Electrónicos	Todas sin costo.
Envíos de estados de cuenta por e-mail	Todas sin costo.

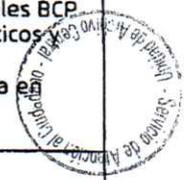
*Para operaciones entre provincias aplica la comisión por Operaciones en otra localidad detallada en el capítulo 3: Comisiones de tu cuenta.

3. Comisiones de tu cuenta

Servicios asociados a la cuenta	Soles	Dólares	Detalle
Mantenimiento de Cuenta	S/. 8.00	US\$ 3.01	Solo para cuentas con saldo promedio menor a S/. 900 o US\$ 300.
Envío físico de estado de cuenta	S/. 3.50	US\$ 1.32	Por envío de EECC en físico. El envío por correo electrónico no tiene costo.

Operaciones en Cuenta	Soles	Dólares	Detalle
Operaciones en otra localidad	0.5% del monto (Mín. S/. 7.50 o US\$ 2.83, Máx. S/. 350 o US\$ 132.07)		Aplica en operaciones realizadas a través de canales BCP (Agencias, Cajeros Automáticos, Agentes), en una localidad (provincia) distinta a aquella en que se abrió la cuenta.
Uso de canales	Soles	Dólares	Detalle
Operaciones en ventanilla			
● Depósito adicional	S/. 5.00	US\$ 1.88	Aplica a partir del 5° depósito realizado en ventanilla.
● Retiro adicional	S/. 5.00	US\$ 1.88	Aplica a partir del 2do retiro realizado en ventanilla.
● Depósitos en efectivo, por montos superiores a S/. 3,000 o US\$ 1,000	0.5% del monto de la operación.		Solo aplica en las Agencias Aguas Verdes, Tumbres y Aguas Calientes.
● Depósitos en efectivo, por montos superiores a S/. 45,000 o US\$ 15,000	0.5% del monto de la operación		Solo aplica para ciertas Agencias. Consulta la relación en viabcp.com
Uso de cajero automático			
Cajeros BCP	Sin Costo		Para Cajeros BCP ubicados en la misma localidad (provincia) en que se abrió la cuenta.
Cajeros de otras instituciones (Nacional e Internacional)	S/. 15.00	US\$ 5.66	Para retiros efectuados en otros países, excepto EE.UU., se suma al costo fijo el 3% del monto de la transacción.
Tarjetas de débito adicionales a solicitud	Soles	Dólares	Detalle
Reposición de tarjeta			
● En Perú	S/. 12.50	US\$ 4.72	En caso de pérdida, llamar al 311-9898.
● En extranjero	S/. 195.00	US\$ 73.58	
Mantenimiento de tarjeta de débito adicional y/u opcional			
● Credimás Oro	S/. 3.60	US\$ 1.35	Tarjeta opcional, a solicitud del cliente.
● Credimás Lanpass	S/. 6.00	US\$ 2.30	

000076



Nota: Recuerda que en caso realices Transferencias Interbancarias y al extranjero o solicites Emisión de Cheques de Gerencia, Constancias, Cartas de Presentación a embajadas, Duplicado de Contratos y otros documentos, así como otros servicios al BCP como levantamiento de retenciones judiciales, conteo de monedas, declaratoria de herederos entre otros, aplican cobros adicionales por cada solicitud. Consulta estos tarifarios en www.viabcp.com

4. Información complementaria

Depósito respaldado por el Fondo de Seguro de Depósitos. Mayor información en www.fsd.org.pe

El BANCO está en capacidad de cargar o imputar los montos de las obligaciones directas o indirectas que el CLIENTE le adeude a el BANCO, incluso aquellas adquiridas de terceros acreedores del CLIENTE y/o derivadas de obligaciones de terceros que éste haya garantizado, ya sea por capital, intereses, comisiones o gastos, incluidos los gastos de cobranza directa o encargada a terceros, contra los montos de las obligaciones que el BANCO mantenga a favor del CLIENTE por cualquier concepto, inclusive por los créditos originados en depósitos efectuados por el CLIENTE o a favor del CLIENTE en las cuentas que éste mantenga en el BANCO, cualquier sea el origen, concepto o naturaleza de las sumas depositadas que

Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco

Este contrato señala las condiciones bajo las cuales el Banco de Crédito del Perú (el "BANCO"), mantendrá las cuentas o depósitos del CLIENTE y prestará sus servicios a favor de éste.

Condiciones Generales

Las Condiciones Generales aplican a todas las cuentas y servicios ofrecidos por el BANCO:

1. El CLIENTE autoriza de manera expresa al BANCO, respecto de sus cuentas, depósitos, tarjetas, bienes o valores, a:

a. Cargar los tributos, comisiones, gastos y penalidades originados por la utilización de las cuentas y/o servicios recibidos del BANCO, incluyendo aquellos cargos ocasionados por informes y operaciones practicadas por orden de autoridades.

Los costos de todos los servicios que presta el BANCO se describen en la Cartilla Informativa anexa a este contrato y en el Tarifario que se entrega al CLIENTE de manera previa o simultánea a la contratación y el cual está además disponible en todas las Oficinas del BANCO y en su página web www.viabcp.com. El CLIENTE reconoce y acepta que la información contenida en la Cartilla Informativa y en el Tarifario está sujeta a modificaciones unilaterales por el BANCO conforme a la legislación vigente. Los cambios en la Cartilla Informativa serán informados al CLIENTE conforme a lo señalado en la cláusula 14 de este contrato.

El CLIENTE se obliga a informarse de las condiciones aplicables antes de solicitar cualquier servicio o efectuar alguna operación.

b. Cargar y compensar los montos de las obligaciones vencidas y exigibles, directas o indirectas, que EL CLIENTE le adeude a EL BANCO, incluso aquellas adquiridas de terceros acreedores del CLIENTE y/o derivadas de obligaciones de terceros que éste haya garantizado, ya sea por capital, intereses, comisiones o gastos, salvo disposición en contrario (aceleración de plazos) contemplado en el contrato de crédito asociado, contra los montos de las obligaciones que el BANCO mantenga a favor del CLIENTE por concepto de los créditos originados en depósitos efectuados por el CLIENTE o a favor del CLIENTE en las cuentas que éste mantenga en el BANCO, cualquiera sea el origen, concepto o naturaleza de las sumas depositadas que originaron los créditos. Para estos efectos, el CLIENTE autoriza al BANCO a bloquear temporalmente sus cuentas. El cargo será informado al CLIENTE en su siguiente estado de cuenta, en el estado de cuenta correspondiente al crédito compensado, de ser aplicable, y en todos los medios en los que el BANCO pone a disposición del CLIENTE el registro de movimientos de sus cuentas.

c. Efectuar cargos y/o imputar (compensar) contra cualquier otra obligación que el BANCO mantenga a favor del CLIENTE, distintas a las señaladas en el numeral precedente, los montos de las obligaciones vencidas y exigibles, directas o indirectas, que el CLIENTE le adeude a el BANCO, incluso aquellas adquiridas de terceros acreedores del CLIENTE y/o derivadas de obligaciones de terceros que éste haya garantizado, ya sea por capital, intereses, comisiones o gastos. El cargo será informado al CLIENTE en su siguiente

estado de cuenta en el estado de cuenta correspondiente al crédito compensado, de ser aplicable, y en todos los medios en los que el BANCO pone a disposición del CLIENTE el registro de movimientos de sus cuentas.

Asimismo el BANCO podrá retener y aplicar a las acreencias que tiene el CLIENTE frente al BANCO, cualquier suma o valor o activo de propiedad del CLIENTE que tenga en su poder el BANCO o que reciba a su favor el BANCO por cualquier concepto y en cualquiera de sus Oficinas del país o del exterior. Para estos efectos, el CLIENTE autoriza al BANCO a bloquear temporalmente sus cuentas.

d. Abonar o cargar las sumas que resulten de más o de menos, por transposición o error y/o que resulten necesarias para regularizar las mismas sin necesidad de autorización previa del CLIENTE.

Todo cargo o abono indebido será corregido por el BANCO tan pronto sea detectado. En caso el CLIENTE advierta alguna inexactitud deberá comunicarlo al BANCO, para que este -una vez demostrada la procedencia del reclamo- proceda a regularizar los saldos de la cuenta.

Los abonos o cargos realizados en aplicación de lo señalado en esta cláusula serán informados al CLIENTE posteriormente, conforme a los mecanismos establecidos en la cláusula 14 de estas Condiciones Generales.

e. Abrir en nombre del CLIENTE cuentas corrientes especiales en moneda nacional o extranjera para registrar los cargos correspondientes a créditos a su favor o cargos derivados de sus operaciones, sus intereses, comisiones, gastos y demás cargos señalados en el numeral 1.a anterior, para lo cual bastará que el BANCO le remita la nota de cargo y/o estado de cuenta respectivo con el detalle de los registros efectuados, rigiéndose dichas cuentas por el presente contrato.

f. Centralizar en una o más cuentas del CLIENTE los saldos acreedores y/o deudores que presenten ellas y/u otras cuentas o depósitos, en cualquiera de sus Oficinas del país o del exterior, en moneda nacional o extranjera, siendo definitivos los saldos acreedores o deudores resultantes.

g. Dar por vencidas todas las obligaciones del CLIENTE en casos de incumplimiento de una o más de ellas, disponiendo el cobro inmediato del total de los saldos adeudados.

2. El CLIENTE deberá operar personalmente sus cuentas.

Toda operación realizada con los medios proporcionados al CLIENTE por el BANCO se presumirá hecha por el CLIENTE bajo su total responsabilidad.

El BANCO sólo reconocerá como representantes del CLIENTE a los que éste señale como tales. En ese sentido, el CLIENTE deberá comunicar por escrito al BANCO toda designación, revocatoria o modificación de facultades de sus representantes y presentar las actas o escrituras públicas debidamente inscritas en los Registros Públicos. El BANCO no tendrá responsabilidad por la revocación y/o modificación de representantes y/o facultades no comunicadas de esta forma al BANCO.

En caso de duda o conflicto sobre la legitimidad de la representación del CLIENTE o la existencia de títulos pendientes

de inscripción incompatibles con la mencionada representación, éste autoriza de manera anticipada al BANCO para suspender –por cuenta y riesgo del primero– la ejecución de toda orden, instrucción o servicio, hasta que se aclare a su satisfacción o se expida una resolución judicial al respecto, debidamente inscrita en los Registros Públicos, aceptando el CLIENTE que en estos casos el BANCO procederá si lo estima conveniente a la consignación judicial de los saldos acreedores.

El BANCO sólo registrará a los representantes para que actúen a sola firma o en forma conjunta, sin considerar límites de giro o disposición de fondos, siendo el CLIENTE el único responsable de supervisar que sus representantes observen dichos límites.

3. EL CLIENTE podrá realizar operaciones, solicitar y contratar créditos, dar instrucciones o contratar servicios, en forma personal o empleando los diferentes medios que el BANCO pone a su disposición y que se encuentran difundidos en su página web (sean escritos, facsimilares, telefónicos, electrónicos, Internet o similares, empleando firmas gráficas y/o su clave personal consistente en un código numérico seleccionado por el CLIENTE, el mismo que podrá variar de acuerdo con el canal en que se utilice), previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el BANCO para ello y asumiendo los riesgos derivados de su empleo. Ante la indisponibilidad temporal de alguno de los medios antes mencionados, el BANCO solamente será responsable si no hubiese puesto a disposición del CLIENTE otros canales alternativos para que el CLIENTE pueda realizar los actos a que se refiere esta cláusula.

4. El BANCO queda autorizado a bloquear las cuentas del CLIENTE en los siguientes casos:

- (i) Cuando exista mandato de autoridad competente que así lo ordene.
- (ii) A fin de resguardar los intereses económicos del propio CLIENTE y de terceros, cuando advierta indicios de operaciones inusuales, irregulares o sospechosas. Este bloqueo se podrá hacer por un plazo máximo de 30 días calendario, debiendo el BANCO informar dicha situación al CLIENTE en forma posterior al bloqueo de la cuenta, mediante comunicación telefónica, escrita o electrónica dirigida al número de teléfono, domicilio o dirección electrónica establecidos por el CLIENTE.

Las operaciones que se hubieran realizado con las características señaladas anteriormente podrán ser reprocesadas por el BANCO, para lo cual debitará o cargará contra los montos disponibles en las cuentas afectadas los importes de las operaciones realizadas que sean necesarios. Dicho procedimiento es autorizado expresamente por el CLIENTE con su firma puesta al final de este documento. El reproceso será informado al CLIENTE en forma posterior a su realización mediante comunicación telefónica, escrita o electrónica dirigida a su número de teléfono, a su domicilio o a su dirección electrónica.

Sin perjuicio de lo antes señalado, el BANCO informará a las autoridades competentes sobre operaciones comprendidas en la Sección Quinta-Transacciones Financieras Sospechosas, de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros –Ley No. 26702- (“Ley de Bancos”), o en las normas sobre Legitimación de Activos; debiendo el CLIENTE explicar y documentar al BANCO la suficiencia económica y legal de sus operaciones.

5. El cierre unilateral de la cuenta constituirá el ejercicio de un derecho que ambas partes se otorgan recíprocamente. El cierre de las cuentas y la resolución del contrato se sujetarán a lo señalado a continuación:

- a. Sin perjuicio del derecho que le corresponde según lo señalado en el tercer párrafo de la cláusula 15 de este documento, el CLIENTE podrá cerrar la cuenta y/o resolver este contrato a su sola decisión y en cualquier momento, con aviso escrito al BANCO y previo pago de todo saldo deudor u obligación vencida y exigible que mantuviera pendiente frente a éste, derivado del uso de las cuentas o servicios a que se refiere este contrato. La resolución del contrato podrá realizarse en cualquier Oficina del BANCO o en cualquier otro medio que el BANCO ponga a su disposición. El procedimiento y canales de atención para la cancelación de la cuenta se encuentran difundidos en la página web del BANCO (www.viabcp.com).
 - b. El BANCO podrá cerrar las cuentas del CLIENTE y/o resolver este contrato, en cualquier momento y por decisión de negocios o pérdida de confianza, por el solo mérito de una comunicación previa dirigida al domicilio o dirección electrónica registradas por el CLIENTE. Las cuentas se cerrarán transcurridos 15 días desde la comunicación.
 - c. Asimismo, en aplicación de lo señalado en el artículo 1430 del Código Civil, el BANCO podrá cerrar las cuentas y/o resolver este contrato cuando se dé cualquiera de las situaciones establecidas a continuación, en cuyo caso el cierre de la cuenta y/o la resolución del contrato se producirá de pleno derecho en la fecha en que el BANCO comunique al CLIENTE su decisión de valerle de esta cláusula resolutoria:
 - (i) Cierre previsto por la legislación aplicable.
 - (ii) Cuando, sin autorización del BANCO, la cuenta se utilice para colectas, recaudaciones o depósitos hechos por terceras personas.
 - (iii) Cuando se realicen operaciones que puedan perjudicar al BANCO, al CLIENTE o a otros clientes del BANCO.
 - (iv) Cuando la cuenta no esté siendo utilizada personalmente por el CLIENTE o por un representante autorizado del CLIENTE.
 - (v) Si a criterio del BANCO existe duda o conflicto respecto de la legitimidad, legalidad, vigencia o alcances de las facultades de los representantes del CLIENTE.
 - (vi) Cuando la cuenta se encuentre inmovilizada sin saldo a favor del CLIENTE por más de 3 meses.
 - (vii) Si el CLIENTE ingresa a un procedimiento de disolución, liquidación o concurso de acreedores.
 - d. Además de los casos a los que se refieren los literales b. y c. anteriores, el BANCO podrá cerrar la cuenta y/o resolver este contrato de acuerdo con lo señalado en el quinto párrafo de la cláusula 15 de este contrato.
6. Cerrada una cuenta, el saldo deudor o acreedor que resulte será exigido o entregado al CLIENTE, debiendo éste devolver de inmediato las chequeras y tarjetas que tuviere en su poder, las que dejará de utilizar de inmediato.
7. En caso de fallecimiento o liquidación del patrimonio del titular, el BANCO bloqueará las cuentas cuando sea informado por escrito o tome conocimiento de ello hasta que los herederos acrediten su condición de tales. En caso de ser una cuenta mancomunada indistinta, ésta podrá continuar activa y ser operada por el cotitular supérstite. En ese sentido, los fondos continuarán a disposición del cotitular supérstite o podrán ser puestos a disposición de los herederos del causante, previa verificación de su condición de tales por parte del BANCO.
8. EL CLIENTE declara conocer que el BANCO no incurrirá en responsabilidad alguna por los daños que sufra que se deriven de:

- (i) El ejercicio regular de un derecho o una obligación del BANCO, establecidos en las normas legales aplicables o en las presentes Condiciones Generales.
- (ii) Un hecho determinante de tercero, o la suspensión o interrupción de servicios, incluso de los canales de atención (cajeros automáticos, Banca por Internet, Banca por Teléfono, Telecrédito Web u otros) producto de la falta, interrupción o defectuoso funcionamiento de las instalaciones o equipos del BANCO o de sus proveedores, siempre que no haya mediado dolo o culpa inexcusable imputables al BANCO.

(iii) En un hecho determinante del CLIENTE.

(iv) En hechos derivados de casos fortuitos o fuerza mayor.

9. El CLIENTE podrá afiliarse a sistemas de débitos para pagos diversos en la misma moneda u otra distinta, asumiendo el CLIENTE los riesgos por las diferencias de cambio al momento de tramitar el cargo/abono. El CLIENTE debe verificar estas operaciones e informar de inmediato en caso de que no se practicasen en la oportunidad que corresponda o se realicen de manera errada, lo que se corregirá conforme al numeral 1.d. anterior. El CLIENTE no será responsable cuando, por causa no imputable a él, el débito automático no pueda realizarse en la fecha pactada. Para afiliarse a estos sistemas el CLIENTE podrá acercarse a cualquier Oficina del BANCO y llenar el respectivo formulario de autorización de cargo en cuenta u optar por la afiliación vía la página web del BANCO (www.viabcp.com). La autorización de débito automático puede dejarse sin efecto, en cualquier Oficina del BANCO, mediante la firma de un nuevo formulario de autorización de cargo en cuenta o a través de la página web antes mencionada.

10. El CLIENTE declara conocer que, con arreglo al uso comercial, el BANCO tiene contratado un conjunto de servicios que por su naturaleza son complementarios a los servicios brindados por el BANCO, tales como programas de seguros, mecanismos de protección, sistemas de coberturas, fondos de contingencia, tanto para sus productos activos como pasivos, con la finalidad de cubrir riesgos en las operaciones y/o servicios.

La contratación de los seguros para productos pasivos será voluntaria.

Los términos y condiciones de dichos seguros, así como el costo de los mismos, constarán en el respectivo certificado de seguros y/o la Póliza correspondiente. Las modificaciones a los términos y condiciones de dichos seguros serán comunicadas a través de los mecanismos establecidos en la cláusula 14 de estas Condiciones Generales.

11. El CLIENTE señala como domicilio el indicado en este contrato. Todas las comunicaciones escritas o notificaciones judiciales o extrajudiciales que el BANCO le dirija podrán ser enviadas a dicho domicilio o a la dirección electrónica que el CLIENTE señale. Sin perjuicio de ello, el BANCO podrá emplear cualquiera de los demás medios previstos en este contrato para comunicarse con el CLIENTE.

Para que surta efectos, todo cambio de domicilio deberá ser comunicado por el CLIENTE al BANCO por escrito o por cualquiera de las otras vías que éste ponga a disposición del CLIENTE y que le serán comunicadas a través de cualquiera de los medios previstos en la cláusula 14 del contrato. El nuevo domicilio debe estar ubicado en la misma ciudad en la que el CLIENTE y el BANCO suscriben este contrato.

12. Las informaciones y documentos proporcionados por el CLIENTE al BANCO tienen carácter de Declaración Jurada, debiendo actualizarlas o corregirlas cuando éstas sufran algún

cambio.

13. El BANCO mantendrá a disposición del CLIENTE en todas sus Oficinas, canales de atención al cliente y su página web www.viabcp.com la versión vigente de este contrato y las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios y las tarifas aplicables a ellos. El CLIENTE reconoce que los cambios que se introduzcan a este contrato por el BANCO le serán oponibles una vez que le hayan sido notificados en cualquiera de las formas que señala la ley, salvo lo previsto en el tercer párrafo de la cláusula 15, dándose preferencia a mensajes a través de los estados de cuenta.

14. Para comunicar las modificaciones referidas (i) a las tasas de interés, penalidades, comisiones y gastos que generen mayores costos al CLIENTE; (ii) a la resolución del contrato por razón distinta al incumplimiento; (iii) a la limitación o exoneración de responsabilidad del BANCO; y/o (iv) a la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados con las cuentas o depósitos del CLIENTE o los servicios regulados por este contrato, el BANCO usará medios de comunicación directa, tales como (a) mensajes en los estados de cuenta; (b) comunicaciones al domicilio del CLIENTE; (c) correos electrónicos; (d) llamadas telefónicas; o (e) mensajes de texto (SMS).

Para comunicar modificaciones distintas a las señaladas en el párrafo anterior, campañas comerciales y cualquier otra información relacionada con las operaciones que el CLIENTE tenga con el BANCO, así como modificaciones que sean beneficiosas para el CLIENTE, el BANCO podrá utilizar medios de comunicación tales como avisos en (i) cualquiera de sus oficinas, (ii) su página web, (iii) mensajes a través de Banca por Internet, (iv) notas de cargo, de abono o vouchers de operaciones, en tanto el CLIENTE realice operaciones y el BANCO le envíe o entregue dichas comunicaciones; (v) sus cajeros automáticos, (vi) las redes sociales, o (vii) cualquier diario, periódico o revista de circulación nacional.

En caso de existir diferencia en la información de las operaciones del CLIENTE, prevalecerá aquella que se encuentre registrada en el BANCO. De no estar conforme, el CLIENTE tiene a salvo su derecho de acudir a las instancias administrativas o judiciales para ejercer su derecho al reclamo.

El CLIENTE deberá consultar el costo antes y cada vez que solicite un servicio. La realización de operaciones hará presumir que el CLIENTE se ha informado a su satisfacción sobre sus costos.

15. Los términos y condiciones pactadas en este contrato, incluyendo todas las condiciones bajo las cuales se brindan los servicios que el BANCO presta, así como las tasas de interés, comisiones, gastos y demás conceptos mencionados en el numeral 1.a., salvo los intereses correspondientes a los depósitos a plazo fijo, podrán ser modificados por el BANCO, debiendo comunicar los cambios al CLIENTE con una anticipación de 45 días, o cualquier otro plazo que las disposiciones legales establezcan, mediante aviso efectuado conforme al numeral 13 anterior.

Entre otros supuestos y sin que se pueda considerar esta lista como limitativa, las modificaciones a que se refiere el párrafo anterior podrán ser efectuadas por el BANCO –a su solo criterio– como consecuencia de (i) cambios en las condiciones de la economía nacional o internacional; (ii) cambios en el funcionamiento o tendencias de los mercados o la competencia; (iii) cambios en las políticas de gobierno o de Estado que afecten las condiciones del mercado; (iv) impacto de alguna disposición legal sobre costos, características,

definición o condiciones de los productos y servicios bancarios; (v) modificación de las características, definición, rentabilidad o condiciones de los productos por el BANCO; (vi) inflación o deflación; devaluación o revaluación de la moneda; (vii) campañas promocionales; (viii) evaluación crediticia del CLIENTE o de su empleador, de ser el caso; (ix) encarecimiento de los servicios prestados por terceros cuyos costos son trasladados al CLIENTE o de los costos de prestación de los productos y servicios ofrecidos por el BANCO; (x) crisis financiera; y (xi) hechos ajenos a la voluntad de las partes; conmoción social; desastres naturales; terrorismo; guerra; caso fortuito o fuerza mayor.

De no encontrarse conforme con las modificaciones comunicadas por el BANCO, el CLIENTE podrá cerrar la cuenta y resolver este contrato, conforme a lo indicado en el numeral 5 precedente, debiendo para ello: (i) manifestar su disconformidad por escrito, (ii) resolver expresamente este contrato y (iii) proceder al pago de todo saldo deudor u obligación vencida y exigible que mantuviera pendiente frente al BANCO, derivado del uso de las cuentas o servicios a que se refiere este contrato, para lo cual contará con el plazo indicado en la legislación vigente. Si las modificaciones estuvieren asociadas a la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados a las cuentas y servicios regulados por este contrato y que, por ende, no constituyan una condición para contratar, la negativa del CLIENTE no implicará una resolución de este contrato. El silencio del CLIENTE constituye aceptación expresa de las modificaciones informadas por el BANCO.

De no ejercer el CLIENTE este derecho de resolución en la forma y condiciones previstas en el párrafo precedente o de continuar el CLIENTE en el uso de las cuentas, aun cuando haya manifestado su disconformidad con las modificaciones introducidas, se entenderá que el CLIENTE las acepta en su totalidad. Para estos efectos, el CLIENTE expresamente consiente que su silencio constituye manifestación de voluntad y aceptación de cualquier modificación contractual comunicada conforme a los mecanismos estipulados en el párrafo precedente.

El BANCO podrá modificar los contratos celebrados con el CLIENTE en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones o gastos, e incluso resolverlos, sin el aviso previo a que se refiere el primer párrafo de esta cláusula, como consecuencia de la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la SBS, tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas; por consideraciones del perfil del CLIENTE vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo; si el BANCO advirtiese indicios de operaciones fraudulentas, inusuales, irregulares o sospechosas; si a criterio del BANCO existiese duda o conflicto sobre la legalidad o legitimidad de la procedencia de los fondos, valores o activos depositados en la cuenta del CLIENTE; si mantener vigente el contrato implicase el incumplimiento de alguna disposición legal, en especial aquellas referidas a políticas de lavado de activos o financiamiento del terrorismo; o por falta de transparencia del CLIENTE.

Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, se considerará que hay falta de transparencia del CLIENTE cuando en la evaluación realizada a la información señalada o presentada por éste antes de la contratación o durante la relación contractual con el BANCO, cuando existan indicios de que dicha información es inexacta, incompleta, falsa o

inconsistente con la información previamente declarada o entregada por el CLIENTE al BANCO y ello pueda repercutir negativamente en el riesgo de reputación o legal del BANCO.

Si el BANCO decidiese resolver el contrato suscrito con el CLIENTE o modificar las condiciones contractuales por las causales indicadas en el cuarto y quinto párrafos de esta cláusula, remitirá una comunicación al CLIENTE, dentro de los 7 días posteriores a dicha modificación o resolución, en la que señalará que la resolución o modificación del contrato se realiza sobre la base de lo dispuesto en el artículo 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en aquellos casos en los que ésta se produzca como consecuencia de la detección de indicios de actividades que atentan contra el sistema de prevención del lavado de activos del BANCO o por la falta de transparencia a que se refiere el sexto párrafo de esta cláusula.

16. El CLIENTE reconoce que las sumas de dinero que entrega al BANCO y que éste recibe en alguna de las diferentes modalidades establecidas en el presente contrato se entregan en calidad de depósito en la modalidad de depósito irregular, conforme a las normas del Código Civil y la Ley de Bancos; es decir que las sumas de dinero que el BANCO recibe en depósito son de libre uso y disposición por el BANCO, el mismo que debe devolverlas al CLIENTE en los términos y condiciones pactados en cada operación y conforme a los términos y condiciones de este contrato.

17. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: El BANCO informa al CLIENTE que, de acuerdo a la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS y las demás disposiciones complementarias, el BANCO está legalmente autorizado para tratar la información que el CLIENTE le entrega sobre su situación personal, financiera y crediticia (la "Información") con la finalidad de ejecutar la relación contractual que origina este contrato. Asimismo, el BANCO informa al CLIENTE que para dar cumplimiento a las obligaciones y/o requerimientos que se generen en virtud de las normas vigentes en el ordenamiento jurídico peruano y/o en normas internacionales que le sean aplicables, incluyendo pero sin limitarse a las vinculadas al sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y normas prudenciales, el BANCO podrá dar tratamiento y eventualmente transferir su Información a autoridades y terceros autorizados por ley.

El CLIENTE reconoce que estarán incluidos dentro de su Información todos aquellos datos, operaciones y referencias a los que el BANCO pudiera acceder en el curso normal de sus operaciones, ya sea por haber sido proporcionados por el CLIENTE o por terceros o por haber sido desarrollados por el BANCO, tanto en forma física, oral o electrónica y que pudieran calificar como "Datos Personales" conforme a la legislación de la materia.

En virtud de lo señalado, el CLIENTE autoriza expresamente a BANCO a incorporar su Información al banco de datos personales de usuarios de responsabilidad del BANCO, almacenar, dar tratamiento, procesar y transferir su Información a sus subsidiarias, afiliadas y socios comerciales listados en la página web del BANCO (las "Terceras Empresas") conforme a los procedimientos que EL BANCO determine en el marco de sus operaciones habituales.

Asimismo, el CLIENTE autoriza al BANCO a utilizar su Información a efectos de: (i) ofrecerle, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático, cualquiera

de los productos o servicios del activo que el BANCO brinda, incluyendo pero sin estar limitado a créditos directos e indirectos, tarjetas de crédito y otras líneas de crédito, (ii) ofrecerle, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático, cualquiera de los productos o servicios del pasivo que el BANCO brinda, incluyendo pero sin estar limitado a cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cuentas CTS y depósitos a plazo; (iii) ofrecerle, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático, cualquier otro producto o servicio del BANCO o de las Terceras Empresas; y, (iv) transferirla a las Terceras Empresas a efectos de que cada una de ellas pueda ofrecerle sus productos o servicios, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático.

El CLIENTE reconoce haber sido informado que su Información podrá ser conservada, tratada y transferida por el BANCO a las Terceras Empresas hasta diez años después de que finalice su relación contractual con el BANCO. El CLIENTE puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, siempre que cumpla con los requisitos exigidos por las normas aplicables, dirigiéndose al BANCO de forma presencial en cualquiera de sus oficinas a nivel nacional en el horario establecido para la atención al público, a través de Banca por Internet o vía Banca por Teléfono.

El CLIENTE se obliga a mantener permanentemente actualizada su Información durante la vigencia de este contrato, especialmente en cuanto se refiere a su nacionalidad, lugar de residencia, situación fiscal o composición accionaria de ser el caso.

18. El CLIENTE autoriza al BANCO a enviar, a través de mensajes de texto a su teléfono celular (SMS), llamadas telefónicas a su teléfono fijo o celular, mensajes de correo electrónico a su correo personal o comunicaciones enviadas a su domicilio, promociones e información relacionada a los servicios y productos que el BANCO, sus subsidiarias o afiliadas ofrecen directa o indirectamente a través de las distintas asociaciones comerciales que el BANCO pueda tener, e inclusive requerimientos de cobranza respecto de las deudas que pueda mantener el CLIENTE con el BANCO. Tratándose de información promocional, el CLIENTE tendrá el derecho de solicitar al BANCO el no envío de este tipo de información.

19. Las modalidades de cuentas y/o depósitos mencionados en las siguientes secciones se regirán por estas Condiciones Generales y por las especiales que a continuación se señalan para cada una de ellas, así como por las disposiciones legales aplicables.

20. Se encuentran cubiertos por el Fondo de Seguro de Depósitos, hasta por el valor publicado oportunamente por la SBS, (i) los depósitos nominativos, bajo cualquier modalidad, de las personas naturales y jurídicas privadas sin fines de lucro; (ii) los intereses devengados por los depósitos antes referidos, a partir de la fecha de constitución o de su última renovación; y, (iii) los depósitos a la vista de las personas jurídicas, exceptuando los correspondientes a las empresas del sistema financiero. En el caso de existir cuentas mancomunadas, su monto se distribuye a prorrata entre los titulares de la cuenta de que se trate; y la cobertura tiene lugar, respecto de cada uno de ellos, con arreglo a los límites, restricciones y condiciones señalados en la Ley de Bancos. El valor de cobertura a la fecha de firma de este documento se encuentra indicado en la Página Web del BANCO (www.viabcp.com).

21. En caso de disconformidad con el servicio brindado por el BANCO, el CLIENTE podrá presentar su reclamo en Banca por Teléfono, Oficinas del BANCO y cualquier otro canal que este último implemente e informe al CLIENTE, o recurrir —en caso lo considere pertinente— a las instancias administrativas, judiciales y/o arbitrales correspondientes.

22. El CLIENTE se somete a la competencia y jurisdicción de los jueces y tribunales de la ciudad donde se celebra este contrato, para todos los efectos derivados de él.

Condiciones Especiales

En forma adicional a las Condiciones Generales antes señaladas, las cuentas y servicios del BANCO se rigen por las siguientes condiciones:

DE LAS CUENTAS CORRIENTES BANCARIAS

1. Al abrir cuentas corrientes, se especificará si ellas operarán con chequera o sin ella. No está autorizado el giro de cheques sin fondos observándose la ley aplicable en materia de giro de cheques y sanciones por falta de fondos. Eventualmente el BANCO podrá atender el pago de cheques u órdenes de pago por encima del saldo disponible del CLIENTE, sujeto a que de inmediato el CLIENTE reembolse el importe que el BANCO cubrió, y sin que este acto obligue al BANCO a conceder nuevos sobregiros. En el caso de depósito de cheques girados contra otro banco, el CLIENTE declara conocer que el BANCO podrá otorgarle adelantos contra los cheques de otro banco, adelantos que tendrán la calidad de sobregiro. En caso de que esos cheques no fueran efectivamente pagados, el CLIENTE deberá devolver al BANCO las sumas entregadas en sobregiro.

2. La liquidación periódica de la cuenta constará en el Estado de Cuenta que al final de cada período se enviará al domicilio del CLIENTE o, si así hubiera sido pactado entre las partes, sin costo en forma electrónica a la dirección de correo electrónico que el CLIENTE haya señalado, adonde además se le remitirá toda información relacionada con la cuenta.

Si el CLIENTE no recibiera el Estado de Cuenta dentro de los 10 días calendario siguientes al cierre del período, deberá solicitarlo por escrito o a través de los canales que el BANCO haya habilitado para tal fin, presumiéndose en caso contrario su oportuna recepción.

3. La validez de los abonos y cargos que consten en boletas, extractos o resúmenes de movimientos u otros documentos está sujeta a que figuren en el Estado de Cuenta por ser aquellos referenciales, siendo el Estado de Cuenta el único documento definitivo y válido sobre tales movimientos.

Si dentro de los 30 días calendario siguientes a su recepción, el CLIENTE no formulara observaciones al Estado de Cuenta o lo hiciera en términos generales o sin especificar los conceptos o partidas, se considerarán aprobados los registros y el saldo al cierre del período, sin perjuicio del derecho del CLIENTE de acudir a las instancias administrativas o judiciales para ejercer su derecho al reclamo.

4. Todo saldo deudor en cuenta corriente devenga los intereses, comisiones y gastos indicados en la Cartilla Informativa anexa, sin perjuicio de lo señalado en la cláusula 15 de las Condiciones Generales.

5. Los cheques se emitirán solo en los talonarios entregados por el BANCO o en los que éste autorice a pedido del CLIENTE, por lo que el CLIENTE acepta asumir expresamente la responsabilidad por cualquier perjuicio y responsabilidad derivado de su empleo.

6. El CLIENTE, aún cuando no tenga fondos en la cuenta, se obliga a dar inmediato aviso por escrito en caso de pérdida, extravío, sustracción o deterioro de cheques, debiendo iniciar de inmediato - en caso corresponda- la acción judicial de ineficacia.

7. Si de la liquidación definitiva al cierre de la cuenta resultase un saldo deudor, el BANCO procederá -en caso de no atenderse su requerimiento- a girar una Letra de Cambio a la Vista, que incluirá intereses hasta la fecha de su giro conforme a ley, y dará inicio a la acción legal correspondiente. La acción se hará extensiva al cobro de las comisiones, gastos e intereses compensatorios y moratorios que seguirán generándose con las tasas vigentes de acuerdo a la Cartilla de Información, aun cuando no estén anotadas en la Letra de Cambio a la Vista.

8. El BANCO queda autorizado a proporcionar informaciones sobre el cumplimiento de las obligaciones del CLIENTE a centrales de riesgo y terceras personas, pudiendo difundirse y/o comercializarse dichas informaciones. El BANCO se obliga a rectificar las informaciones que no correspondan.

9. El CLIENTE autoriza al BANCO a verificar las informaciones proporcionadas por él, intercambiarlas con otros acreedores, incluso centrales de riesgo. Asimismo, autoriza al BANCO a obtener información sobre su patrimonio, cumplimiento de pagos con terceros y transacciones bancarias y crediticias, siendo de su cargo -cuando corresponda- los costos que ello demande.

DEPÓSITOS DE AHORROS

1. Los saldos, cargos y abonos en estas cuentas constarán en registros electrónicos que se encontrarán a disposición del CLIENTE a través de la página web del BANCO. El CLIENTE podrá solicitar el envío del extracto de todos los movimientos producidos en sus cuentas, a su correo electrónico, sin costo, o en físico, asumiendo en este último caso los costos asociados e indicados en la Cartilla de Información.

2. El CLIENTE declara reconocer que las cuentas operan con Tarjetas de Débito prescindiendo del uso de libretas y firmas manuscritas, siendo suficiente para realizar abonos o retiros que el CLIENTE utilice su Tarjeta y Clave Personal a que se refiere el numeral 1 de la sección Tarjetas de Débito y Otros, y observe las condiciones que rijan su operativa.

3. Si el único titular de la cuenta fuera un menor de edad, los retiros podrán ser hechos por sus representantes legales (padres o tutores), siempre que cuenten con autorización judicial para tal efecto.

4. El BANCO podrá establecer un plazo fijo, un número limitado de retiros dentro de un periodo determinado, u otras condiciones especiales, según la modalidad de depósito que haya elegido el CLIENTE, los mismos que constarán en la Cartilla Informativa anexa a este contrato. La tasa de interés y frecuencia de capitalización son fijadas por el BANCO, de conformidad con lo indicado en la cláusula 15 de las Condiciones Generales.

5. Las cuentas de ahorros también podrán operar como cuentas en las que se recibe abonos de fondos provenientes de remuneraciones, en cuyo caso podrán ser incluidas en alguno de los programas de beneficios que el BANCO ofrece a sus clientes conforme se indica en la Cartilla Informativa adjunta a este contrato. Estas cuentas tienen como característica conceder a su titular una línea de crédito siempre y cuando cumpla con los requisitos y condiciones establecidos por el BANCO para el otorgamiento de dicho

beneficio, los mismos que se indican en la página web del BANCO.

DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

1. El CLIENTE podrá elegir cualquiera de las siguientes modalidades de depósito a plazo:

- (i) Renovación automática al vencimiento;
- (ii) Cancelación al vencimiento; o
- (iii) Cancelación al vencimiento con abono en cuenta.

El CLIENTE declara conocer y aceptar expresamente que, en caso de renovación automática al vencimiento, ésta se hará por el mismo plazo y con la tasa de interés vigente en el BANCO en ese momento para ese tipo de depósitos.

En caso de cancelación al vencimiento, si el CLIENTE no retira sus depósitos, se le pagará en lo sucesivo la tasa de ahorros menor vigente en el BANCO. El CLIENTE podrá optar por las siguientes modalidades de pago de intereses:

- (i) Abono en la misma cuenta a plazo al vencimiento;
- (ii) Abono en otra cuenta al vencimiento; o
- (iii) Abono en otra cuenta cada 30 días.

2. En estas cuentas no podrán hacerse retiros ni abonos durante el plazo pactado; en caso de retiros, el CLIENTE pagará las penalidades pactadas que constan en la Cartilla Informativa atendiendo al plazo pactado y el transcurrido efectivamente.

3. La tasa de interés será fijada por el BANCO según el plazo efectivo del depósito conforme consta en la Cartilla Informativa.

4. Estas condiciones pueden ser modificadas por el BANCO conforme a ley o conforme a los términos señalados en el presente documento.

COMPENSACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIOS (CTS)

1. El BANCO mantendrá el depósito CTS en una cuenta sujeta a las condiciones de la ley de la materia y que tendrá carácter de intangible e inembargable.

2. Siempre que el CLIENTE así lo autorice, las comunicaciones a los titulares de cuentas CTS se remitirán al domicilio del respectivo empleador. Eventualmente el BANCO podrá enviarlas al domicilio del CLIENTE. El registro del domicilio del CLIENTE no impide que las comunicaciones se le continúen cursando a través de su empleador, conforme a la ley de la materia.

3. El retiro total de los fondos sólo procederá al cese del trabajador y previo cumplimiento de las demás formalidades que el BANCO o la ley tengan establecidos para estos casos. Sin perjuicio de lo antes señalado y teniendo en cuenta que, mientras no se ponga fin al régimen de sociedad de gananciales, la CTS tiene la calidad de bien común a partir del matrimonio civil (o de haber transcurrido dos años continuos de la unión de hecho), los retiros solamente serán atendidos por el BANCO si no se recibiese aviso por escrito del cónyuge/conviviente en que indique su necesaria concurrencia.

4. Los traslados a otro depositario autorizado se atenderán conforme a la legislación vigente.

CUSTODIA DE VALORES

1. Los valores representados en títulos físicos o mediante anotación en cuenta y los documentos en general (los "Valores") que el BANCO reciba en calidad de custodia y/o depósito, a su entrega y retiro serán anotados en un registro



en el sistema de custodia del BANCO denominado Cuenta Custodia. Tratándose de Valores representados en títulos físicos, éstos serán ingresados y custodiados en la bóveda del BANCO.

2. La custodia de los Valores conlleva su administración general, estando el BANCO facultado a recibir los pagos de su valor, sus frutos y rentas, canjes y, en general, todos los derechos según su naturaleza, registrando ello en la Cuenta Custodia. El CLIENTE acepta que los abonos que se efectúen en su cuenta dineraria por pago de beneficios de cualquier tipo se harán al tipo de cambio vigente en el BANCO en el momento de la operación, sin responsabilidad del BANCO por cualquier diferencia de cambio. Los dividendos se recibirán y podrán entregarse directamente a sus titulares, ya sea en ventanilla o mediante abono en cuenta dineraria del CLIENTE en el BANCO. El ejercicio de derechos especiales distintos a los antes indicados, serán de cargo del CLIENTE, salvo que éste faculte al BANCO proveyéndolo de los medios, instrucciones y recursos respectivos.

3. Los gastos y comisiones que la custodia de los Valores devengue serán cargados en cualquiera de las cuentas del CLIENTE, conforme a lo previsto en el numeral 1.a. de las Condiciones Generales. Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE autoriza expresamente al BANCO a que éste pueda descontar de los dividendos pendientes de entrega, los gastos y costos correspondientes a eventos corporativos acordados por los emisores, en caso de que el CLIENTE no hubiere realizado directamente dichos pagos al emisor de los Valores, a CAVALI o al propio BANCO; así como los gastos y comisiones que genere la custodia de los Valores.

TARJETAS DE DÉBITO Y OTRAS

1. El BANCO entrega al CLIENTE, en sobre cerrado, una tarjeta numerada, para su exclusivo uso personal e intransferible, que cuenta con elementos electrónicos y/o digitales que identifican a su titular como tal (la "Tarjeta"). Su empleo sustituye al documento oficial de identidad. La Clave Personal correspondiente a la Tarjeta sustituye a la firma gráfica o manuscrita del CLIENTE, con igual validez que la firma gráfica o manuscrita conforme a los arts. 141 y 141-A del Código Civil.

2. El CLIENTE acepta que la Tarjeta le permite realizar las diversas transacciones que admiten los diversos canales de atención del BANCO y que se indican en la cláusula 3 de las Condiciones Generales, así como acceder a otros servicios prestados por redes de bancos corresponsales, inclusive vía Internet, de acuerdo a los procedimientos y condiciones establecidos por el BANCO. El CLIENTE podrá solicitar la supresión o reactivación de los mencionados servicios en cualquier Oficina del BANCO, en Banca por Teléfono o en cualquier otro medio que el BANCO ponga a su disposición y comunique al CLIENTE.

3. EL CLIENTE declara conocer que los servicios prestados a través de bancos corresponsales o entidades asociadas del país o del exterior, se rigen por los límites y otras condiciones que establezcan dichos bancos o entidades para sus propios canales y las condiciones de cada país, de las mismas que el CLIENTE deberá informarse antes de su uso.

4. Toda operación efectuada con la Tarjeta (físicamente o con su numeración) y la Clave Personal se considera indubitablemente efectuada por el CLIENTE en la fecha en que se realice.

5. El CLIENTE se obliga a mantener a buen resguardo y bajo su posesión física la Tarjeta; así como en total reserva la Clave Personal, la misma que debe modificar directamente las veces que considere conveniente, especialmente cuando presuma que ésta pudiera haber trascendido a terceros. Salvo las excepciones expresamente establecidas por la legislación aplicable, el CLIENTE asume la responsabilidad total por las transacciones que se efectúen utilizando la Clave Personal.

El CLIENTE debe adoptar las siguientes medidas de seguridad: (i) antes de realizar la primera operación, el CLIENTE debe cambiar su Clave Personal, (ii) la Clave Personal debe ser de fácil recordación pero no debe incluir datos de fácil asociación con el CLIENTE (como cumpleaños, documento de identidad, o similares), (iii) cuando digite su Clave Personal, el CLIENTE deberá tapanla para evitar que terceros tengan acceso a la misma, y (iv) la Tarjeta es personal e intransferible, por tanto el CLIENTE no deberá entregarla a ningún tercero.

6 La Tarjeta permite el acceso en la secuencia establecida por el BANCO, a las distintas cuentas o depósitos, en moneda nacional o extranjera, que el CLIENTE hubiera afiliado; así como a otros servicios que el BANCO ofrece bajo las respectivas condiciones. Opera a través de las oficinas, cajeros automáticos, vía Internet u otros medios y/o servicios del BANCO, así como de una amplia red de establecimientos, puntos de venta y bancos corresponsales del país y del exterior.

7. Cuando el titular de la Tarjeta es una persona jurídica, su uso está limitado a los servicios que el BANCO determine y le comunique oportunamente a través de los medios a que se refiere la cláusula 14 de las Condiciones Generales. Las personas jurídicas podrán ser usuarias de una o más Tarjetas, siempre que sus representantes tengan poder suficiente para disponer de los fondos a su sola firma.

8. La utilización de la Tarjeta dentro o fuera del país procederá solamente si las cuentas o depósitos tienen fondos disponibles o líneas de crédito o sobregiros que el BANCO queda facultado mas no obligado a conceder. Con el uso de la Tarjeta y Clave Personal el CLIENTE podrá disponer de la línea de crédito de sus tarjetas de crédito afiliadas a la Tarjeta; autorizar cargos contra sus cuentas afiliadas a la Tarjeta; así como concertar créditos con el BANCO, pudiendo el BANCO desembolsar tales créditos en la cuenta que el CLIENTE le indique, aun cuando dicha cuenta no se encuentre afiliada a la Tarjeta. El BANCO podrá establecer límites para las operaciones que se realizan con la Tarjeta, los que podrán diferenciarse según los distintos canales de atención. El CLIENTE deberá consultar tales límites en www.viabcp.com u Oficinas del BANCO.

9. El tipo de cuenta, operaciones y servicios a los que se puede acceder con la Tarjeta, así como las modalidades y restricciones de su empleo, pueden ser modificados o suprimidos por el BANCO, lo que será previamente informado al CLIENTE conforme a lo señalado en la cláusula 14 de este contrato. EL CLIENTE se obliga a seguir las normas y condiciones aplicables a cada servicio.

10. El BANCO no asume responsabilidad en caso los establecimientos afiliados a los sistemas de tarjetas de débito se negasen a aceptarlas. Tampoco se responsabiliza por la negativa a la devolución, ni por la calidad, cantidad y otras características de las mercaderías y/o servicios que adquiera el CLIENTE en los puntos de venta y/o prestación de

servicios adquiridos con el uso de la Tarjeta.

11. El CLIENTE debe comunicar de inmediato al BANCO, utilizando los medios que éste haya dispuesto para tal efecto y que constan en la página web del BANCO, la pérdida, extravío o sustracción de la Tarjeta aún en los casos en que la Tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico del BANCO o de la red de bancos corresponsales del país o del exterior, oportunidad en la que se le proporcionará un código de bloqueo registrando el día y la hora de dicha comunicación. A petición del BANCO, esta comunicación deberá ser confirmada por escrito. Salvo las excepciones expresamente establecidas por la legislación aplicable, las consecuencias por la falta de observancia de la obligación antes descrita, aún por fuerza mayor o caso fortuito, son de exclusiva responsabilidad del CLIENTE, quien asumirá las operaciones o consumos realizados en forma irregular o fraudulenta con anterioridad a la hora del aviso que dé al BANCO para bloquear la Tarjeta.

12. Podrán emitirse tantas Tarjetas como titulares tengan las cuentas afiliadas al sistema, para operar con las Claves Personales que cada usuario establezca, sobre todas o aquellas cuentas que señalen, siempre y cuando las cuentas sean de disposición indistinta de ellos.

13. Cuando las transacciones que realice el CLIENTE usando la Tarjeta, o por otros medios autorizados por el BANCO, sean en monedas distintas a las de la cuenta, el BANCO podrá cargar su importe en las secuencias que tenga establecidas, por el equivalente al monto de la moneda pertinente y al tipo del cambio venta (o compra si se carga una cuenta de moneda extranjera) que tenga vigente el BANCO en el momento del cargo para el canal en que se realiza la operación, y cuyo producto abonará al beneficiario, quedando liberado de toda responsabilidad por eventuales diferencias de cambio.

14. En casos de suspensión de servicios o de cierre de cuentas conforme a lo establecido en las Condiciones Generales, el BANCO puede exigir al CLIENTE devolver de inmediato la Tarjeta; en cuyo caso el CLIENTE asumirá todas las responsabilidades por el uso irregular de la misma. El BANCO está autorizado a retener, directamente o a través de otras entidades afiliadas a su sistema, aquellas Tarjetas que le sean presentadas para cualquier transacción y cuya vigencia haya expirado o caducado por cualquier causa.

15. El BANCO podrá poner a disposición del CLIENTE, además de la Tarjeta, otras tarjetas distintas para su empleo en otros servicios que pueda establecer. A éstas les serán de aplicación las presentes condiciones en lo que les resulten aplicables y aquellas otras que el BANCO establezca para cada tarjeta según su destino y finalidad.

16. Las condiciones para el uso de la Tarjeta y de la Clave Personal podrán ser modificadas por el BANCO, bastando para ello que lo comunique al CLIENTE en la forma y plazo señalados en las cláusulas 14 y 15 de las Condiciones Generales de este documento. La continuación en la realización de operaciones a través de los distintos canales puestos a disposición por el BANCO y que requieran el uso de la Tarjeta o Clave Personal significará la total aceptación de las nuevas condiciones por el CLIENTE.

AFILIACIÓN A SERVICIOS POR INTERNET

1. El CLIENTE podrá recibir información en línea a través de Banca por Internet, Banca Móvil, Telecrédito Web u otros canales que el BANCO implemente y cuyo uso está sujeto a

la disponibilidad técnica que los proveedores de dichos servicios otorguen, afiliando la Tarjeta a una Clave Personal y confidencial conformada por 6 dígitos u otra forma de codificación que establezca el BANCO, denominada "Clave de Internet".

2. La Clave de Internet es generada por el propio CLIENTE, sin intervención del BANCO, y debe ser modificada por el CLIENTE con la frecuencia que éste estime conveniente, teniendo en consideración –en lo que fuere aplicable– las medidas de seguridad ya previstas para el uso de la Clave Personal.

3. Una vez que el CLIENTE haya generado la Clave de Internet, el BANCO le enviará un correo electrónico a la dirección indicada por aquél, señalando que su Clave de Internet se encuentra activada, pudiendo hacer uso del sistema de operaciones en línea a través de Banca por Internet.

4. En caso el CLIENTE desee desafiliar su Tarjeta de la Clave de Internet deberá solicitarlo por escrito o a través de la Banca por Teléfono del BANCO. Esta desafiliación se hará efectiva cuando el BANCO comunique en vía de confirmación y a través del correo electrónico al CLIENTE que su Tarjeta ha sido desafiliada.

5. El CLIENTE declara conocer los riesgos asociados al uso de los sistemas de operaciones en línea vía Internet (incluyendo phishing, pharming y otras modalidades de fraude electrónico), asumiendo los riesgos y responsabilidades derivadas del uso de los mismos, salvo aquellos casos que sean de exclusiva responsabilidad del BANCO. EL CLIENTE es responsable por la realización de operaciones en equipos y redes seguras, que cuenten con programas antivirus actualizados y de realizar sus operaciones cuidando de seguir pautas y recomendaciones de seguridad informática.

CLAVE DIGITAL

1. El CLIENTE declara conocer que la Clave Digital es una medida adicional a la Clave Personal, consistente en una clave de acceso actualizada periódicamente, que será visualizada en un dispositivo que podría serle entregado por el BANCO ("Clave Digital Token") o en un dispositivo de propiedad del CLIENTE (siempre que se cumplan las condiciones tecnológicas para su uso establecidas por el BANCO) únicamente en la medida que el CLIENTE lo solicite.

2. El CLIENTE declara que ha sido informado por el BANCO que podrá utilizar la Clave Digital para efectuar operaciones monetarias y contratar créditos o servicios en línea en todas las cuentas que mantenga en el BANCO, a través de Banca por Internet, Banca Móvil y Telecrédito Web, así como en otros canales que el BANCO pueda implementar a futuro y que requieran el uso de la Clave Digital.

3. El CLIENTE declara –siendo esta declaración únicamente aplicable en caso de que el CLIENTE haya solicitado al BANCO la Clave Digital Token– que en este acto recibe del BANCO la Clave Digital Token con su respectivo Manual de Uso, tomando conocimiento en este acto de su fecha de expiración, cuyo detalle se encuentra a la vista del CLIENTE en el mismo dispositivo, fecha en la que deberá gestionar la entrega de una nueva Clave Digital Token a efecto de poder continuar efectuando operaciones en sus cuentas a través de Banca por Internet, Banca Móvil u otros canales que el BANCO pueda implementar a futuro y que requieran el uso de la Clave Digital.

4. El CLIENTE se obliga a custodiar la Clave Digital Token y mantenerla bajo su posesión en todo momento. El CLIENTE debe comunicar de inmediato al BANCO, utilizando los medios que éste haya dispuesto para ese efecto, del extravío o sustracción de la Clave Digital Token, oportunidad en que se asignará un código de bloqueo registrando el día y hora de dicha comunicación y se procederá a desactivarla. A petición del BANCO, esta comunicación deberá ser confirmada por escrito. Salvo las excepciones expresamente establecidas por la legislación aplicable, las consecuencias por la falta de observancia de esta obligación, aún por fuerza mayor o caso fortuito, son de exclusiva responsabilidad del CLIENTE, quien asumirá las operaciones o consumos realizados en forma irregular o fraudulenta con anterioridad a la hora del aviso que dé al BANCO para desactivar la Clave Digital.

5. Toda operación efectuada por Internet -o en el futuro, por el resto de canales- con la Clave Digital que genere la Clave Digital Token, se reputa indubitadamente efectuada por el CLIENTE en la fecha en que ésta se realice.

6. Las solicitudes para la entrega de Claves Digitales Token adicionales y/o por reposición serán atendidas por el BANCO después de que el CLIENTE haya realizado el pago correspondiente por el mismo, el cual se encuentra detallado en el Tarifario.

7. Las condiciones para el uso de la Clave Digital podrán ser modificadas por el BANCO, bastando para ello que lo comunique al CLIENTE observando lo señalado en las cláusulas 13, 14 y 15 de las Condiciones Generales de este documento. La continuación en la realización de operaciones a través de Internet u otro canal mediante el empleo de la Clave Digital significará su total aceptación de las nuevas condiciones.

8. El CLIENTE declara conocer de los riesgos asociados al uso de los sistemas de operaciones en los canales respectivos, asumiendo los riesgos y responsabilidades derivadas del uso de los mismos, salvo que se acredite la vulneración de la seguridad de los sistemas informáticos del BANCO.

AFILIACIÓN AL SERVICIO BANCA MÓVIL

1. El CLIENTE podrá afiliar la Tarjeta de Débito al servicio de Banca Móvil para efectuar las operaciones definidas por el BANCO (i) a través del sistema de envío de mensajes de texto cortos (SMS) por teléfono celular o (ii) usando las aplicaciones móviles que el BANCO ponga a su disposición en su teléfono inteligente. Dichas operaciones y/o aplicaciones podrán ser ampliadas, modificadas o suprimidas por el BANCO, observando lo señalado en las cláusulas 13, 14 y 15 de las Condiciones Generales de este documento.

2. El CLIENTE declara conocer que para acceder al servicio de Banca Móvil deberá contar con una Tarjeta de Débito activa y un dispositivo móvil (teléfono celular o teléfono inteligente) afiliado al servicio de Banca Móvil, así como observar el procedimiento establecido en la página web del BANCO para la realización de operaciones en Banca Móvil. Además, para que el CLIENTE use el servicio de Banca Móvil en su teléfono celular, deberá encontrarse afiliado al servicio de envío de mensajes de texto (SMS) y haber asignado un seudónimo a las cuentas y teléfonos celulares que registre.

3. Una vez que el BANCO haya procesado las operaciones solicitadas por el CLIENTE a través del servicio de Banca Móvil, enviará al CLIENTE una comunicación electrónica informándole tal hecho y dichas operaciones se tendrán

como efectuadas, válidas y aceptadas por el CLIENTE.

4. El CLIENTE se obliga a comunicar al BANCO, de manera inmediata y por cualquiera de los medios que el BANCO pone a su disposición, la pérdida o sustracción del dispositivo móvil, con la finalidad de que el BANCO desafilie al CLIENTE del servicio de Banca Móvil. El CLIENTE será responsable de todas las operaciones que se realicen mediante la utilización de su dispositivo móvil antes de la comunicación al BANCO. El CLIENTE está obligado y es de su absoluta responsabilidad comunicar la pérdida de su dispositivo móvil a la compañía de telecomunicaciones respectiva y anular y/o suspender dicho servicio.

5. Asimismo, el CLIENTE declara conocer que en caso de pérdida, destrucción, sustracción o cambio de su Tarjeta de Débito, el servicio de Banca Móvil será suspendido hasta que afilie una nueva Tarjeta de Débito a dicho servicio.

6. En caso el CLIENTE utilice el servicio de Banca Móvil a través de un teléfono inteligente: (i) podrá optar porque el número de su Tarjeta de Débito quede grabado en la pantalla de acceso del dispositivo móvil; (ii) la aplicación móvil tendrá acceso a su agenda de contactos grabada en el dispositivo móvil, para facilitarle el uso de la información ahí contenida durante la realización de operaciones a través del servicio de Banca Móvil; y (iii) podrá optar por grabar algunas operaciones como "favoritas", en cuyo caso no será necesario que digite su Clave Digital para realizar dichas operaciones en siguientes oportunidades, asumiendo el CLIENTE plena responsabilidad por las transacciones realizadas de esta manera, salvo que hubiese mediado dolo o culpa inexcusable del BANCO. El CLIENTE podrá optar expresamente porque las operaciones grabadas como "favoritas" sí requieran el uso de la Clave Digital en todos los casos.

7. Siempre que no haya mediado dolo o culpa inexcusable del BANCO, este no asume ninguna responsabilidad por cualquier problema o inconveniente imputable a terceros, de índole técnico, físico, caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite, retrase, demore la ejecución, o no permita la realización exitosa del servicio Banca Móvil.

8. El CLIENTE declara que ha sido informado por el BANCO de las comisiones aplicables a este servicio, las cuales se encuentran detalladas en el Tarifario del BANCO.



OPERACIÓN SOLICITADA CAMBIO DE TARJETA

Datos Básicos del Cliente

Nombre completo GALLEGOS SOLIS JORGE LUIS
 Domicilio CA.NN MZ.H LT.11 PJ .ACOMAYO PARCONA-ICA-ICA
 D.N.I 21405533 Fecha de Nacimiento 01/10/1964
 Teléfono Fijo 056555555 Estado Civil SOLTERO(A)
 Celular 056943437899 Email NO@TIENE.COM

Productos y Servicios

Tipo Credimas Chip Número 4557-8809-1634-8083 Bloqueo Extravío

Tipo de Cuenta	Moneda	Número de Cuenta
Ahorro	N.Sol	380-32483327-0-03

Entrega de Tarjeta Electrónica

Tipo Credimas Chip Número 4557-8809-1992-1639 Realizó cambio de clave? Si

En la fecha confirmo haber recibido en sobre cerrado mi(s) Tarjeta(s) Credimas Chip y clave(s) secreta(s), así como las instrucciones para el uso de la(s) misma(s).

Declaraciones y firmas

Declaro haber recibido el documento denominado Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco que he suscrito con el Banco de Crédito del Perú, el mismo que declaro aceptar en su integridad y que podrá ser modificado por el Banco mediante aviso en alguna de las formas y dentro del plazo señalados en los numerales 14 y 15 de las mencionadas Condiciones Generales.

Las referidas Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco también constan en escritura pública extendida ante Notario Público de Lima, Dr. Eduardo Laos de Lama, con fecha 18 de febrero de 2013 (Kardex 151649).

La información proporcionada tiene carácter de declaración jurada por lo que su veracidad es de mi total responsabilidad. Los certificados bancarios emitidos se rige adicionalmente por las condiciones que constan en el respectivo certificado reconozco que los datos y declaraciones consignados en este documento son exactos, ciertos y fidedignos.

Por este acto, instruyo y autorizo expresamente al Banco a modificar y/o sustituir el último domicilio y teléfonos que he proporcionado al Banco, por el indicado en este documento, autorizando al Banco para registros y aplicarlos a todos los demás productos o servicios que tengo o pueda tener en el Banco.


 Huella Dactilar


 Firma centrada, no debe exceder del cuadro.
 D.N.I 21405533


 Legal

Legal

Se firmó el SUFF 5329 - 16/07/2015

Para uso exclusivo del Banco

Plataforma de Ventas / Funcionario 	Legal / Archivo / Recaudaciones
---	---------------------------------

Fecha: 24/08/2015
 Vendedor: E16675 - Nila Aquije Bendezu
 Posición: ASESOR DE VENTAS Y SERV II PROV J.RED
 Oficina: 380-000-SUC ICA

REPORTE TANDEM:

B.C.P. PAG 7817 JOB-JP1CJC30 PASO-STEP004 PGR-BCCJB30B DD-RDETTRAN- MOVI. VIERNES 09/10/2015 PROC. SABADO 10/10/2015 01.07 HS
CAJEROS AUTOMATICOS

DETALLE DE TRANSACCIONES TOTAL PROCESADAS : DIARIO
FECHA DE PROCESO : 09/10/15
PAGINA:17,817

CAJERO : C380794 OF. BCP LUREN 1
TARJETA
REFERENCIA MON CTA. ORIGEN CTA. DESTINO MONTO N. ATM N. HOST CT V. CUOTA FECHA HORA CRT OBS
4557880919921639 RETIRO S/. AHO 38032483327003 50.00 007265 981406 1008 074553 000 5
4557880919921639 RETIRO S/. AHO 38032483327003 500.00 007269 289894 1008 074828 000 5

COLDview - JP1CJC30K - DETALLE DE TRANSACCIONES TOTAL PROCESADAS - 2015-10-09

Archivo Edición Impresión Preferencias Ventana Ayuda

Operación	Cuenta	Monto	N. ATM	N. Host	CT	V. Cuota	Fecha	Hora	CRT	OBS
RETIRO	S/ AHO	50.00	007180	106167			1007	205139	000	5
RETIRO	S/ AHO	20.00	007182	000000			1007	205316	058	5
CONSULTA	S/ AHO	007184	096995				1007	210037	000	5
RETIRO	S/ AHO	400.00	007185	176224			1007	210118	000	5
CONSULTA	S/ AHO	100.00	007188	211987			1007	210321	000	5
CONSULTA	S/ AHO	007189	000000				1007	213254	093	3
RETIRO	S/ AHO	60.00	007191	813672			1007	213315	000	5
RETIRO	S/ AHO	40.00	007193	947000			1007	213401	000	5
RETIRO	S/ AHO	007195	025364				1007	214215	001	5
RETIRO	S/ AHO	150.00	007199	026900			1007	214623	001	5
RETIRO	S/ AHO	007200	005758				1007	214700	000	5
RETIRO	S/ AHO	190.00	007202	705744			1007	214804	000	5
RETIRO	S/ AHO	60.00	007204	195334			1007	215229	000	5
RETIRO	S/ AHO	150.00	007206	134655			1007	215343	000	5
RETIRO	S/ AHO	20.00	007208	471729			1007	220700	000	5
RETIRO	S/ AHO	80.00	007212	004168			1007	221914	000	5
RETIRO	S/ AHO	200.00	007214	916829			1007	222144	000	5
RETIRO	S/ AHO	220.00	007216	887608			1007	222717	000	5
RETIRO	S/ AHO	20.00	007218	212649			1007	223309	000	5
RETIRO	S/ AHO	70.00	007220	880762			1007	224700	000	5
RETIRO	S/ AHO	20.00	007224	591370			1007	225410	000	5
RETIRO	S/ AHO	200.00	007227	000000			1007	230221	095	3
RETIRO	S/ AHO	007229	049948				1007	230419	000	5
RETIRO	S/ AHO	20.00	007230	461916			1007	231004	000	5
RETIRO	S/ AHO	80.00	007234	053161			1007	231021	000	5
RETIRO	S/ AHO	007235	053616				1007	233444	000	5
RETIRO	S/ AHO	007235	053616				1007	233500	000	5
RETIRO	S/ AHO	007236	000000				1007	233515	036	3
RETIRO	S/ AHO	50.00	007238	466256			1008	003826	000	5
RETIRO	S/ AHO	500.00	007240	059490			1008	004207	000	5
RETIRO	S/ AHO	20.00	007242	430528			1008	001351	000	5
RETIRO	S/ AHO	20.00	007245	000000			1008	012519	093	3
RETIRO	S/ AHO	20.00	007247	000000			1008	012619	038	5
RETIRO	S/ AHO	007248	001628				1008	012634	001	5
RETIRO	S/ AHO	100.00	007250	002848			1008	020002	000	5
RETIRO	S/ AHO	1,000.00	007251	007251			1008	034421	000	5
RETIRO	S/ AHO	007253	152364				1008	061027	000	5
RETIRO	S/ AHO	200.00	007257	974124			1008	063126	000	5
RETIRO	S/ AHO	100.00	007259	049887			1008	071338	000	5
RETIRO	S/ AHO	540.00	007261	818870			1008	071535	000	5
RETIRO	S/ AHO	20.00	007263	815456			1008	074118	000	5
RETIRO	S/ AHO	1,000.00	007267	000000			1008	074742	061	3
RETIRO	S/ AHO	2,000.00	007268	000000			1008	074807	061	3
RETIRO	S/ AHO	70.00	007271	890157			1008	075322	000	5



10/10/2015 11:07

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

17,817

CAJERO : C380795 OF. BCP LUREN 2
 TARJETA REFERENCIA MON CTA.ORIGEN CTA.DESTINO MONTO N.ATM N.HOST CT V.CUOTA FECHA HORA CRT OBS
 4557880919921639 RETIRO S/. AHO 38032483327003 100.00 000522 808422 1008 220103 000 5

COLDview - JP1CJC30K-DETALLE DE TRANSACCIONES TOTAL PROCESADAS-2015-10-09

Operación	Cuenta	Monto	N.ATM	N.HOST	CT	V.CUOTA	Fecha Hora	CRT	OBS
CONSULTA	5/ AHO 38032483327003	000485	000000				1008 200225	095 3	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	100.00	000487	000000			1008 200246	058 3	
CONSULTA	5/ AHO 38032483327003	80.00	000489	73182			1008 200345	000 3	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	20.00	000492	836907			1008 200442	000 3	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	2,000.00	000494	707852			1008 201441	000 5	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	40.00	000496	413607			1008 201541	000 5	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	50.00	000498	368140			1008 203001	000 5	
ULT MOVIM	5/ AHO 38032483327003	1,500.00	000501	052220			1008 203237	001 5	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	20.00	000503	329427			1008 203408	000 3	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	350.00	000507	523506			1008 203408	053 3	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	1,000.00	000510	382435			1008 205648	000 5	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	1,480.00	000513	908060			1008 205828	000 5	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	200.00	000515	041260			1008 210222	000 5	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	110.00	000517	757279			1008 210433	000 5	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	110.00	000520	396812			1008 214806	000 5	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	200.00	000525	733918			1008 215030	000 5	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	20.00	000527	000000			1008 221710	000 3	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	20.00	000528	244462			1008 221719	053 3	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	200.00	000530	852393			1008 221803	000 5	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	50.00	000532	640323			1008 222013	000 5	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	20.00	000534	900956			1008 223145	000 5	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	150.00	000536	669021			1008 223622	000 5	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	300.00	000538	181285			1008 224002	000 5	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	20.00	000542	265363			1008 224002	000 3	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	80.00	000544	846659			1008 231959	000 5	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	150.00	000546	362724			1008 231123	000 5	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	80.00	000548	730671			1008 234019	000 5	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	50.00	000550	435984			1008 234900	000 5	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	100.00	000532	781654			1008 235211	000 5	
CONSULTA	5/ AHO 38032483327003	50.00	000535	000000			1009 001304	000 5	
CONSULTA	5/ AHO 38032483327003	50.00	000538	181771			1009 020110	089 3	
CONSULTA	5/ AHO 38032483327003	100.00	000539	000000			1009 020110	089 3	
CONSULTA	5/ AHO 38032483327003	50.00	000561	989852			1009 024036	095 3	
CONSULTA	5/ AHO 38032483327003	50.00	000565	595108			1009 024059	000 5	
CONSULTA	5/ AHO 38032483327003	50.00	000566	000000			1009 030707	095 3	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	1,020.00	000569	383260			1009 031607	095 3	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	1,000.00	000572	000000			1009 031363	063 3	
CONSULTA	5/ AHO 38032483327003	1,180.00	000574	136860			1009 032410	063 3	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	80.00	000578	459791			1009 034105	000 5	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	500.00	000581	343134			1009 043548	095 3	
RETIRO	5/ AHO 38032483327003	600.00	000583	390838			1009 043610	000 5	
CONSULTA	5/ AHO 38032483327003	000386	000000				1009 052011	000 5	
CONSULTA	5/ AHO 38032483327003	000386	000000				1009 055618	000 5	
CONSULTA	5/ AHO 38032483327003	000386	000000				1009 072733	093 3	



000090

Caridad y Lucha Social
 Unidad de Operación Poblacional
 PDI 4309173 / MAF 100377
 Área de Operaciones



CAJERO : C380072 AG. BCP PARCONA
 TARJETA REFERENCIA MON CTA.ORIGEN CTA.DESTINO MONTO N.ATM N.HOST CT V.CUOTA FECHA HORA CRT OBS
 455788091921639 RETIRO S/. AHO 38032483327003 100.00 008135 753062 1010 122400 000 5

Operación	Cuenta	Importe	Fecha	Host	Moneda	Observaciones
CONSULTA	5/	000000	1010	112607	053 5	
RETIRO	5/	000000	1010	112803	058 5	
CONSULTA	5/	000000	1010	112956	000 5	
RETIRO	5/	20.00	1010	113017	000 5	
CONSULTA	5/	000000	1010	113324	000 5	
RETIRO	5/	50.00	1010	113449	000 5	
CONSULTA	5/	000000	1010	113718	000 5	
RETIRO	5/	100.00	1010	114039	000 5	
CONSULTA	5/	000000	1010	114055	000 5	
RETIRO	5/	90.00	1010	114420	000 5	
CONSULTA	5/	50.00	1010	114512	000 5	
RETIRO	5/	500.00	1010	114600	000 5	
CONSULTA	5/	000000	1010	114731	000 5	
RETIRO	5/	590.00	1010	114758	000 5	
CONSULTA	5/	620.00	1010	114903	001 5	
RETIRO	5/	008110	1010	115232	000 5	
CONSULTA	5/	008112	1010	115406	000 5	
RETIRO	5/	100.00	1010	115406	000 5	
CONSULTA	5/	500.00	1010	115705	000 5	
RETIRO	5/	008116	1010	115705	000 5	
CONSULTA	5/	270.00	1010	115851	000 5	
RETIRO	5/	300.00	1010	120315	000 5	
CONSULTA	5/	20.00	1010	120408	000 5	
RETIRO	5/	110.00	1010	120910	000 5	
CONSULTA	5/	100.00	1010	121000	000 5	
RETIRO	5/	100.00	1010	121000	000 5	
CONSULTA	5/	500.00	1010	121438	061 3	
RETIRO	5/	200.00	1010	122806	053 3	
CONSULTA	5/	200.00	1010	122815	053 3	
RETIRO	5/	200.00	1010	122822	058 3	
CONSULTA	5/	200.00	1010	123041	058 3	
RETIRO	5/	200.00	1010	123041	056 3	
CONSULTA	5/	1,000.00	1010	123204	000 5	
RETIRO	5/	300.00	1010	123252	000 5	
CONSULTA	5/	40.00	1010	123349	000 5	
RETIRO	5/	008133	1010	123435	000 5	
CONSULTA	5/	008158	1010	123838	000 5	
RETIRO	5/	600.00	1010	123921	000 5	
CONSULTA	5/	120.00	1010	124447	058 5	
RETIRO	5/	200.00	1010	124617	000 5	
CONSULTA	5/	20.00	1010	125212	000 5	
RETIRO	5/	1,000.00	1010	125212	000 5	
CONSULTA	5/	200.00	1010	125623	000 5	
RETIRO	5/	1,000.00	1010	125623	000 5	
CONSULTA	5/	50.00	1010	130618	000 5	
RETIRO	5/	2,000.00	1010	130958	000 5	
CONSULTA	5/	50.00	1010	131106	000 5	
RETIRO	5/	50.00	1010	131106	000 5	
TRANSFER	5/	1,889.82	1010	131707	058 5	

Windows taskbar with icons for File Explorer, Internet Explorer, and other applications. The system tray shows the date and time as 12/10/2015 01:24.

Windows taskbar text: 12/10/2015 01:24

Windows taskbar text: 77

000091



CAJERO : C380796 OF. BCP LUREN 3
 TARJETA REFERENCIA MON CTA.ORIGEN CTA.DESTINO MONTO N.ATM N.HOST CT V.CUOTA FECHA HORA CRT OBS
 4557880919921639 RETIRO S/. AHO 38032483327003 500.00 001978 553766 1011 222339 000 5

COLDNew - IPTICAC30K-DETALLE DE TRANSACCIONES TOTAL PROCESADAS-2015-10-17

MONTO	N.ATM	N.HOST	CT	V.CUOTA	FECHA HORA	CRT	OBS
50.00	001898	358298			1011 185003	000	5
50.00	001901	55020			1011 18207	000	5
100.00	001903	80338			1011 18427	000	5
500.00	001906	000000			1011 18273	093	5
100.00	001908	625956			1011 18581	000	5
100.00	001910	167075			1011 190543	000	5
100.00	001912	000000			1011 190804	056	3
100.00	001914	546398			1011 191708	000	5
100.00	001916	298910			1011 191751	000	5
500.00	001921	163006			1011 193108	000	5
1.350.00	001924	210952			1011 193543	000	5
	001926	000000			1011 193917	095	5
	001928	852161			1011 193934	000	5
50.00	001930	740303			1011 195328	000	5
300.00	001932	453750			1011 195842	000	5
250.00	001934	760090			1011 200230	058	3
500.00	001937	001937			1011 202059	000	5
200.00	001939	857255			1011 203321	000	5
200.00	001941	775975			1011 202405	000	5
50.00	001943	447951			1011 202446	000	5
2,000.00	001946	007414			1011 205103	000	5
2,000.00	001948	630093			1011 205214	000	5
50.00	001950	74328			1011 205311	000	5
150.00	001956	543714			1011 210658	000	5
	001957	000000			1011 210940	095	3
200.00	001959	000000			1011 211031	058	5
	001961	006786			1011 211133	000	5
100.00	001962	589977			1011 211216	000	5
200.00	001964	30260			1011 211312	000	5
100.00	001966	81395			1011 211459	000	5
550.00	001971	637280			1011 214828	000	5
100.00	001974	266726			1011 221246	000	5
50.00	001976	21378			1011 222235	000	5
500.00	001980	000000			1011 222434	063	5
500.00	001981	000000			1011 22456	063	5
200.00	001984	000000			1011 22302	063	5
100.00	001986	876002			1011 223320	000	5
250.00	001988	498030			1011 223715	000	5
50.00	001990	035277			1011 224025	000	5
200.00	001992	184550			1011 224084	000	3
	001993	082275			1012 063531	001	5
200.00	001997	326778			1012 095417	000	5
50.00	002002	000000			1012 075283	063	3
	002003	021368			1012 075301	001	5
150.00	002004	205481			1012 075345	000	5



000092



Unidad de Atención al Cliente
 Unidad de Atención al Cliente
 Unidad de Atención al Cliente

COLDview - DPTIC30K-DETALLE DE TRANSACCIONES TOTAL PROCESADAS-2015-10-16
 Archivo Edición Impresión Preferencias Ventana Ayuda

CONCEPTO	MONTO	N.ATM	N.HOST	CT	V.CUOIPA	FECHA HORA	CRT	OBS
CONSULTA	0039316	030285						1016 073650 000 5
RETIRO	250.00	003937	771565					1016 073846 000 5
RETIRO	450.00	003939	000000					1016 074849 058 5
RETIRO	400.00	003940	000000					1016 074920 058 5
RETIRO	250.00	003942	790513					1016 075107 000 5
RETIRO	3.00	003943	849945					1016 080638 001 5
RETIRO	500.00	003944	849945					1016 080638 001 5
RETIRO	350.00	003949	899648					1016 081355 000 5
RETIRO	2,000.00	003951	787368					1016 082441 000 5
RETIRO	1,000.00	003953	816967					1016 082746 000 5
RETIRO	250.00	003959	878478					1016 090712 000 5
RETIRO	50.00	003961	872300					1016 090831 000 5
RETIRO	2,000.00	003963	580185					1016 091183 000 5
RETIRO	500.00	003966	003966					1016 091917 000 5
RETIRO	500.00	003968	152409					1016 092105 000 5
RETIRO	200.00	003970	631606					1016 093203 000 5
RETIRO	700.00	003971	483908					1016 093329 000 5
RETIRO	50.00	003976	565840					1016 093430 000 5
RETIRO	003980	000000						1016 093823 096 3
RETIRO	003981	036811						1016 093844 001 5
RETIRO	003982	894299						1016 093908 000 5
RETIRO	700.00	003986	106514					1016 095047 000 5
RETIRO	2,000.00	003990	107058					1016 095805 000 5
RETIRO	400.00	003992	078111					1016 095849 000 5
RETIRO	003993	000000						1016 100839 095 3
RETIRO	003998	116223						1016 103925 000 5
RETIRO	003999	356746						1016 103925 000 5
RETIRO	350.00	004000	356746					1016 102400 000 5
RETIRO	004002	140178						1016 104052 000 5
RETIRO	004003	141823						1016 104259 001 5
RETIRO	2,000.00	004007	571602					1016 104426 000 5
RETIRO	150.00	004011	483879					1016 104858 001 5
RETIRO	150.00	004013	164632					1016 105111 000 5
RETIRO	100.00	004015	000000					1016 105320 058 5
RETIRO	300.00	004017	484864					1016 105618 000 5
RETIRO	004019	152819						1016 105659 000 5
RETIRO	004020	320068						1016 105892 000 5
RETIRO	350.00	004023	000000					1016 110009 056 3
RETIRO	200.00	004024	004024					1016 110146 000 5
RETIRO	2,000.00	004026	999499					1016 110548 000 5
RETIRO	50.00	004028	000000					1016 110830 058 5
RETIRO	200.00	004031	164809					1016 111202 001 5
RETIRO	004033	170346						1016 111846 000 5
RETIRO	750.00	004037	795341					1016 112108 000 5
RETIRO	700.00	004039	172861					1016 112158 000 5
RETIRO	700.00	004040	347442					1016 112218 000 5



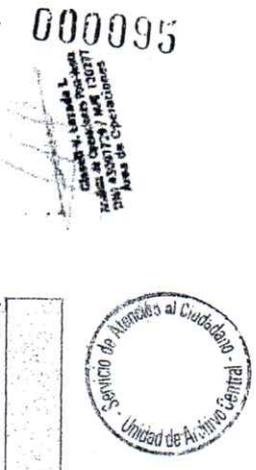
760000

Caricla y. Laredo L.
 Calle de la Libertad
 Oficina de Atención al Ciudadano
 Tel: 4309777 / Fax: 130777
 Areas de Operaciones

TARJETA	REFERENCIA MON	CTA.ORIGEN	CTA.DESTINO	MONTO	N.ATM	N.HOST CT	V.CUOTA	FECHA HORA	CRT OBS
4557880919921639	RETIRO S/.	AHO 38032483327003		200.00	006429	865846		1025 103946 000 5	
4557880919921639	RETIRO S/.	AHO 38032483327003		100.00	006431	167782		1025 104036 000 5	
4557880919921639	RETIRO S/.	AHO 38032483327003		200.00	006434	110118		1025 104149 000 5	

COLDview - IPICRICK-DETALLE DE TRANSACCIONES TOTAL PROCESADAS-2015-10-26
 Archivo Edición Impresión Preferencias Ventana Ayuda

TIPO	REFERENCIA MON	CTA.ORIGEN	CTA.DESTINO	MONTO	N.ATM	N.HOST CT	V.CUOTA	FECHA HORA	CRT OBS
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		100.00	006436	019867		1025 104250 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		500.00	006438	109659		1025 104336 000 5	
CONSULTA				20.00	006439	000000		1025 104405 095 3	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		300.00	006441	274144		1025 104455 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		500.00	006443	225106		1025 104510 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		20.00	006444	144424		1025 104721 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		20.00	006449	000000		1025 105311 058 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		20.00	006450	686203		1025 105334 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		600.00	006454	204658		1025 110553 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		150.00	006456	571339		1025 111701 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		200.00	006460	314917		1025 113007 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		200.00	006462	657253		1025 113058 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		480.00	006464	459161		1025 114500 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		180.00	006467	362773		1025 115030 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		100.00	006469	716977		1025 115431 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		500.00	006471	638943		1025 120010 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		900.00	006476	773977		1025 120240 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		150.00	006479	000000		1025 120432 058 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		150.00	006481	000000		1025 120654 058 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		1.400.00	006485	159084		1025 120847 150 3	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		200.00	006488	805768		1025 121340 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		180.00	006490	856472		1025 121558 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		20.00	006492	316320		1025 121751 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		200.00	006495	006495		1025 122856 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		350.00	006498	991162		1025 123522 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		200.00	006500	882251		1025 124252 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		60.00	006502	633399		1025 125243 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		100.00	006506	216413		1025 130984 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		230.00	006508	759457		1025 131736 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		140.00	006509	937065		1025 131804 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		140.00	006512	023485		1025 132236 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		006514	762417			1025 132331 001 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		006515	000000			1025 134105 095 3	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		110.00	006518	678232		1025 134197 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		280.00	006521	795187		1025 134900 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		200.00	006524	670771		1025 134944 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		220.00	006525	000000		1025 135059 095 3	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		100.00	006527	231097		1025 135125 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		50.00	006529	383008		1025 135258 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		50.00	006533	797939		1025 143959 000 5	
RETIRO	S/.	AHO 38032483327003		50.00	006533	797939		1025 144537 000 5	



CAJERO : C380796 OF. BCP LUREN 3
 TARJETA REFERENCIA MON CTA.ORIGEN CTA.DESTINO MONTO N.ATM N.HOST CT V.CUOTA FECHA HORA CRT OBS
 4557880919921639 RETIRO S/. AHO 38032483327003 50.00 000609 879134 1030 093811 000 5

COLDview - JP1CJ30-DETALLE DE TRANSACCIONES TOTAL PROCESADAS-2015-10-30

Archivo Edición Impresión Preferencias Ventana Ayuda

FECHA	CAJERO	TARJETA	REFERENCIA MON	CTA.ORIGEN	CTA.DESTINO	MONTO	N.ATM	N.HOST	CT	V.CUOTA	FECHA HORA	CRT	OBS
30/10/15	000609	879134	50.00	000609	879134	1030	093811	000	5				
30/10/15	000611	841053	200.00	000614	730727	1030	094015	001	5				
30/10/15	000616	624458	1.600.00	000616	624458	1030	094512	000	5				
30/10/15	000618	757630	100.00	000618	757630	1030	094719	000	5				
30/10/15	000621	000000	900.00	000621	000000	1030	094900	053	3				
30/10/15	000622	063141	900.00	000622	063141	1030	094918	000	5				
30/10/15	000624	091864	400.00	000624	091864	1030	095025	000	5				
30/10/15	000625	077580	50.00	000625	077580	1030	095049	000	5				
30/10/15	000628	000000	50.00	000628	000000	1030	095149	095	3				
30/10/15	000630	399554	500.00	000630	399554	1030	095343	000	5				
30/10/15	000636	477147	100.00	000636	477147	1030	100106	000	5				
30/10/15	000639	357080	50.00	000639	357080	1030	100421	000	5				
30/10/15	000641	947029	50.00	000641	947029	1030	100631	000	5				
30/10/15	000647	033693	100.00	000647	033693	1030	101150	000	5				
30/10/15	000648	597029	150.00	000648	597029	1030	101328	006	3				
30/10/15	000650	961778	2.000.00	000650	961778	1030	101347	000	5				
30/10/15	000652	816720	50.00	000652	816720	1030	101544	000	5				
30/10/15	000653	000000	450.00	000653	000000	1030	101835	000	5				
30/10/15	000655	382367	200.00	000655	382367	1030	102015	095	3				
30/10/15	000658	292371	200.00	000658	292371	1030	102114	000	5				
30/10/15	000660	127891	100.00	000660	127891	1030	103118	008	2				
30/10/15	000662	136957	1.100.00	000662	136957	1030	103749	001	5				
30/10/15	000664	440307	200.00	000664	440307	1030	104436	000	5				
30/10/15	000666	588467	200.00	000666	588467	1030	104643	000	5				



000096

Clayton A. Varela L.
 Jefe de Operación / N° 13077
 Área de Operaciones



WINCHAS AUDITORAS:

 277*07:44:52*CARD IN:455788XXXXX1639
 278*07:45:27*AMOUNT REQ: 000000000000
 279*07:45:27*OPCODE BUFFER: DI
 280*07:45:28*TREP: 00-00-00-00 356-5-000
 281*07:45:43*PIN ENTERED
 282*07:45:51*AMOUNT REQ: 0000000000050
 283*07:45:51*OPCODE BUFFER: IAAA DI
 284*07:45:52*TREP: 00-01-00-00 123-B-040
 285*07:45:54*EFECTIVO ACUMULADO:00,01,00,00
 FECHA: 08/10/15 HORA: 07:45:53 C380794
 NO.OPE.: 7265 TARJETA: 4557880919921639

(K) RETIRO (I)
 CTA. AHORROS S/. NRO: 38032483327003
 MONTO: S/. 50.00
 SALDO CONTABLE : S/. 5,074.59
 SALDO DISPONIBLE: S/. 5,074.59

COMPRA CON CREDITAS Y NO PAGUES MAS.
 COMPRA SIN PAGAR COMISIONES EN
 MILES DE ESTABLECIMIENTOS.

286*07:45:55*CARD TAKEN
 287*07:45:58*CASH PRESENTED:00,01,00,00
 288*07:46:04*NOTES TAKEN
 289*07:46:09*TRANSACTION END
 290*08/10/15*07:46*

 291*07:46:50*CARD IN:455788XXXXX1639
 292*07:47:06*AMOUNT REQ: 000000000000
 293*07:47:06*OPCODE BUFFER: DI
 294*07:47:06*TREP: 00-00-00-00 356-5-000
 295*07:47:35*PIN ENTERED
 296*07:47:39*AMOUNT REQ: 000000002000
 297*07:47:39*OPCODE BUFFER: IAAA DI
 298*07:47:40*TREP: 00-00-00-00 050-5-000
 FECHA: 08/10/15 HORA: 07:47:42 C380794
 NO.OPE.: 7267* TARJETA: 4557880919921639

(K) RETIRO (I)
 CTA. AHORROS NRO: 38032483327003
 MONTO : S/. 2,000.00
 (K) RECIBO ANULADO (I)

 COMPRA CON CREDITAS Y NO PAGUES MAS.
 COMPRA SIN PAGAR COMISIONES EN
 MILES DE ESTABLECIMIENTOS.

- Ingreso de Tarjeta
 - Ingreso de Clave
 - Ingreso de Monto
 - Efectivo Acumulado (1 Billeto de S/50.00)

- Tarjeta Tomada
 - Efectivo Presentado (1 Billeto de S/50.00)
 - Efectivo Tomado
 - Transacción Finalizada
 - Ingreso de Tarjeta

- RECIBO ANULADO

000097

Escritura N.º 1.000.000
 de 1.000.000
 del 1.000.000
 del 1.000.000
 del 1.000.000



299*07:48:05*PIN ENTERED
300*07:48:05*AMOUNT REQ: 000000002000
301*07:48:05*OPCODE BUFFER: IAAA I
302*07:48:06*TREP: 00-00-00-00 050-5-000
FECHA: 08/10/15 HORA: 07:48:07 C380794
NO.OPE.: 7268* TARJETA: 4557880919921639

 (K) RETIRO (1)
CTA. AHORROS NRO: 38032483327003

MONTO : S/. 2,000.00

(K) RECIBO ANULADO (1)

RECIBO ANULADO

COMPRAS CON CREDITOS Y NO PAGUES MAS.
COMPRAS SIN PAGAR COMISIONES EN
MILES DE ESTABLECIMIENTOS.

303*07:48:26*PIN ENTERED
304*07:48:26*AMOUNT REQ: 000000000500
305*07:48:26*OPCODE BUFFER: IAAA I
306*07:48:27*TREP: 00-00-00-05 123-B-040
307*07:48:30*EFECTIVO ACUMULADO:00700,05
FECHA: 08/10/15 HORA: 07:48:28 C380794
NO.OPE.: 7269 TARJETA: 4557880919921639

Ingreso de Clave
Ingreso de Monto

Efectivo Acumulado (5 Billetes de S/100.00)

 (K) RETIRO (1)
CTA. AHORROS S/. NRO: 38032483327003
MONTO: S/. 500.00
SALDO CONTABLE : S/. 4,574.59
SALDO DISPONIBLE: S/. 4,574.59

COMPRAS CON CREDITOS Y NO PAGUES MAS.
COMPRAS SIN PAGAR COMISIONES EN
MILES DE ESTABLECIMIENTOS.

308*07:48:34*CASH PRESENTED:00,00,00,05
309*07:48:40*NOTES TAKEN
310*07:48:41*CARD TAKEN
311*07:48:46*TRANSACTION END
312*08/10/15*07:52*

Efectivo Presentado (5 Billetes de S/100.00)
Efectivo Tomado
Tarjeta Tomada
Transacción Finalizada

000098



000099

Comisión de Verdad y Reconciliación
Unidad de Operaciones 1130771
P.O. Box 130770 / Lima 13077
Unidad de Operaciones



Internet Explorer browser interface showing a search for 'Archivo de Auditoria' on the NCR website. The search results display a list of transactions with a bar chart visualization. The browser's address bar shows the URL: http://ejme.lima.bcp.com.pe/APPWEB/bin/log_1e...asp?opMenu=1&Archivos=H:\EJM\DRIVE\db\ejm.atm\00C380754\00C380794_002_0910.201.

Archivo de Auditoria

Buscar [Limpiar] [Anterior] [Siguiente]

[NUEVA BÚSQUEDA](#)
[CONSULTAR TOTALES](#)
[CONSULTAR DETALLES](#)
[CONSULTAR BNA](#)
[REGRESAR](#)
[SALIR DEL SISTEMA](#)

273*07:41:23*CASH PRESENTED:01,00,00,00
 274*07:41:30*NOTES TAKEN
 275*07:41:35*TRANSACTION END
 276*08/10/15*07:44*

00C380754_002_09102015064400.zip

Done Trusted sites | Protected Mode: Off 100%

Carolina V. Larrosa L.
Auditor de Gestión (M.º 130271)
DNI 42091720
Área de Operaciones



Internet Explorer provided by Banco

http://ejma.lima.bcp.com.pe/APP/WEB/bin/log_text.asp?optMenu=1&Archivo=HA/EH/DR/VE/db/ajm/ajm/00C380794_002_0910201_00C380794_002_0910201.zip

File Edit View Favorites Tools Help

Favorites Culpable - Libido Free Hotmail Web Slice Gallery

http://ejma.lima.bcp.com.pe/APP/WEB/bin/log_text.asp?optMenu=1&Archivo=HA/EH/DR/VE/db/ajm/ajm/00C380794_002_0910201_00C380794_002_0910201.zip

00C380794_002_09102015064400.zip



Archivo de Auditoria

Buscar

32493327

Buscar Anterior Siguiente

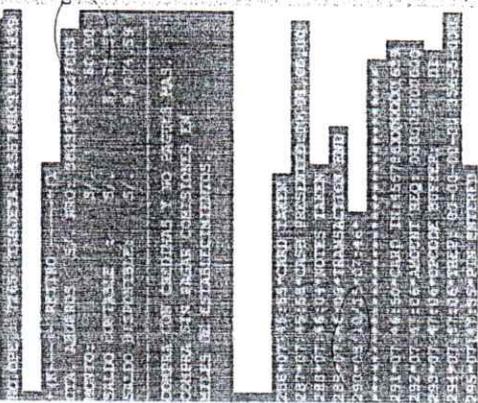
Limpiar

NUEVA BÚSQUEDA CONSULTAR TOTALES CONSULTAR DETALLES

CONSULTAR BINA REGRESAR SALIR DEL SISTEMA

Trusted sites | Protected Mode Off

Done



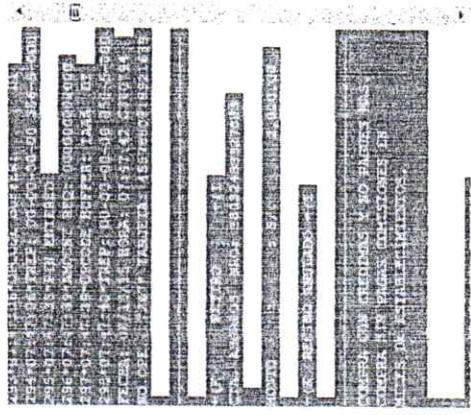


Archivo de Auditoria

Buscar

- [NUEVA BÚSQUEDA](#)
- [CONSULTAR BVA](#)
- [CONSULTAR TOTALES](#)
- [CONSULTAR BNA](#)
- [CONSULTAR DETALLES](#)
- [REGRESAR](#)
- [SALIR DEL SISTEMA](#)

00C380794_002_09102015064400.zip



000101

Caridad M. Latorre
Módulo de Operación (15027)
DNI 3.304.7729 / MAF 15027
Área de Operaciones



Clasificación de la Unidad
Unidad de Operación
Unidad de Operación
Unidad de Operación
Unidad de Operación



Internet Explorer provided by Ban...
 http://ejma.lima.bcp.com.pe/APP/EB/fin/lo...
 http://ysc.lima.bcp.com.p...
 Detalles de la Journal X

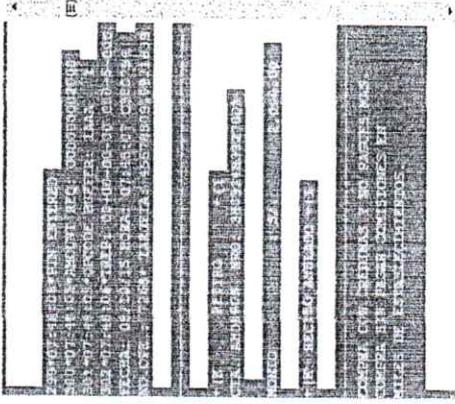
File Edit View Favorites Tools Help
 Culpable - Libido Free Hotmail Web Slice Gallery

00C390794_002_09102015064400.zip

NCR

Archivo de Auditoria

Buscar



Trusted sites | Protected Mode: Off | 100%

Done

Carada y Urquiza 1
Edificio de Gobierno Provincial
DM 330717 / M9 120271
Area de Contabilidad



Internet Explorer provided by Banco BCP

http://ejme.lima.bcp.com.pe/APPWEB/fin/leg_text.asp?optMenu=1&Archivos=H:\EJMDRIVE\dh\ejm\atm\00C380794\00C380794_002_0910.015

File Edit View Favorites Tools Help

Favorites Culpable - Libido Free Hotmail Web Slice Gallery

http://snc.lima.bcp.com.pe... Detalles de la Journal X



Archivo de Auditoria

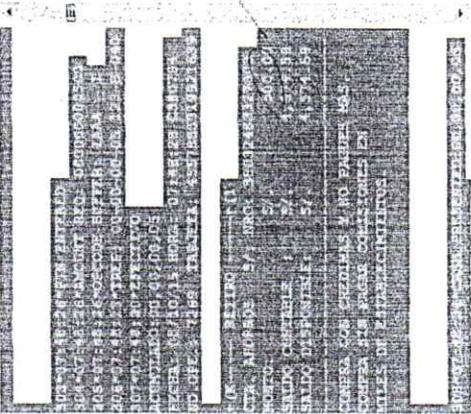
Buscar

Buscari Limpiai Anterior Siguiente

[NUEVA BÚSQUEDA](#)
[CONSULTAR TOTALES](#)
[CONSULTAR DETALLES](#)

[CONSULTAR BNA](#)
[REGRESAR](#)
[SALIR DEL SISTEMA](#)

00C380794_002_09102015064400.zip



Trusted sites | Protected Mode: Off

Done



Archivo de Auditoria

Buscar

-
-
-
-
-
-

00C380794_002_09102015064400.zip

```

313*07:52:32*CARD IN:45578XXXXX9564
314*07:52:42*AMOUNT REQ: 000000000000
315*07:52:42*ORCODE BUFFER: DI
316*07:52:43*TREP: 00-00-00-00 356-5-000
317*07:52:59*PIN ENTERED
318*07:53:00*AMOUNT REQ: 0000000000070
318*07:53:01*ABONAR MONEDA. TASA NT
    
```



000104

Centro de Atención al Ciudadano
 Unidad de Archivo Central
 Calle 1800 / 179 / M. 10377
 Lima, Perú

 901*07:48:19*CARD IN:455788XXXXX1639
 902*07:48:33*AMOUNT REQ: 000000000000
 903*07:48:33*OPCODE BUFFER: DI
 904*07:48:33*TREP: 00-00-00-00 356-5-000
 905*07:48:50*PIN ENTERED
 906*07:48:53*AMOUNT REQ: 000000000500
 907*07:48:53*OPCODE BUFFER: IAAA DI
 908*07:48:54*TREP: 00-00-02-04 123-B-040
 909*07:48:58*CARD TAKEN
 910*07:48:58*EFECTIVO ACUMULADO:00,00,02,04
 FECHA: 08/10/15 HORA: 07:49:23 C380795
 NO.OPE.: 181 TARJETA: 4557880919921639

□(K-----RETIRO -----□(1
 CTA. AHORROS S/. NRO: 38032483327003
 MONTO: S/. 500.00
 SALDO CONTABLE : S/. 4,074.59
 SALDO DISPONIBLE: S/. 4,074.59

 COMPRA CON CREDITAS Y NO PAGUES MAS.
 COMPRA SIN PAGAR COMISIONES EN
 MILES DE ESTABLECIMIENTOS.

911*07:49:02*CASH PRESENTED:00,00,02,04
 912*07:49:07*NOTES TAKEN
 913*07:49:12*TRANSACTION END
 914*08/10/15*07:49*

 915*07:49:18*CARD IN:455788XXXXX1639
 916*07:49:31*AMOUNT REQ: 000000000000
 917*07:49:31*OPCODE BUFFER: DI
 918*07:49:32*TREP: 00-00-00-00 356-5-000
 919*07:49:44*PIN ENTERED
 920*07:49:46*AMOUNT REQ: 000000000500
 921*07:49:46*OPCODE BUFFER: IAAA DI
 922*07:49:47*TREP: 00-00-02-04 123-B-040
 923*07:49:50*CARD TAKEN
 924*07:49:51*EFECTIVO ACUMULADO:00,00,02,04
 FECHA: 08/10/15 HORA: 07:50:16 C380795
 NO.OPE.: 183 TARJETA: 4557880919921639

□(K-----RETIRO -----□(1
 CTA. AHORROS S/. NRO: 38032483327003
 MONTO: S/. 500.00
 SALDO CONTABLE : S/. 3,574.59
 SALDO DISPONIBLE: S/. 3,574.59

 COMPRA CON CREDITAS Y NO PAGUES MAS.
 COMPRA SIN PAGAR COMISIONES EN
 MILES DE ESTABLECIMIENTOS.

925*07:49:55*CASH PRESENTED:00,00,02,04
 926*07:50:01*NOTES TAKEN
 927*07:50:07*TRANSACTION END
 928*08/10/15*07:50*

- Ingreso de Tarjeta
 - Ingreso de Clave
 - Ingreso de Monto
 - Tarjeta Tomada
 - Efectivo Acumulado (2 Billetes de S/50.00 y 4 de S/100.00)

- Efectivo Presentado (2 Billetes de S/50.00 y 4 de S/100.00)
 - Efectivo Tomado
 - Transacción Finalizada

- Ingreso de Tarjeta
 - Ingreso de Clave
 - Ingreso de Monto
 - Tarjeta Tomada
 - Efectivo Acumulado (2 Billetes de S/50.00 y 4 de S/100.00)

- Efectivo Presentado (2 Billetes de S/50.00 y 4 de S/100.00)
 - Efectivo Tomado
 - Transacción Finalizada

[Handwritten signature]
 Claudia A. Landa L.
 Unidad de Operaciones
 P.O. Box 100779 / Lima 10077



Caridad E. Llanza L.
Médica de Capacitación Post-graduada
DNI 433914 / M.º 126377
Jefe de Operaciones



00C380795_002_09102015053800.zip

Archivo de Auditoria

Buscar

Buscar Limpiar Anterior Siguiente

[NUEVA BÚSQUEDA](#) [CONSULTAR TOTALES](#) [CONSULTAR DETALLES](#)
[CONSULTAR BNA](#) [REGRESAR](#) [SALIR DEL SISTEMA](#)

 007*21:59:53*CARD IN:455788XXXXX1639
 008*22:00:06*AMOUNT REQ: 000000000000
 009*22:00:06*OPCODE BUFFER: DI
 010*22:00:07*TREP: 00-00-00-00 356-5-000
 011*22:00:22*PIN ENTERED
 012*22:00:26*AMOUNT REQ: 000000000100
 013*22:00:26*OPCODE BUFFER: IAAA DI
 014*22:00:27*TREP: 00-00-02-00 123-B-040
 015*22:00:30*EFFECTIVO ACUMULADO:00,00,02,00
 FECHA: 08/10/15 HORA: 22:01:03 C380795
 NO.OPE.: 522 TARJETA: 4557880919921639

□(K----- RETIRO -----□(1
 CTA. AHORROS S/. NRO: 38032483327003
 MONTO: S/. 100.00
 SALDO CONTABLE : S/. 3,474.59
 SALDO DISPONIBLE: S/. 3,474.59

COMPRA CON CREDITAS Y NO PAGUES MAS.
 COMPRA SIN PAGAR COMISIONES EN
 MILES DE ESTABLECIMIENTOS.

016*22:00:31*CARD TAKEN
 017*22:00:34*CASH PRESENTED:00,00,02,00
 018*22:00:39*NOTES TAKEN
 019*22:00:44*TRANSACTION END
 020*08/10/15*22:16*

- Ingreso de Tarjeta

 - Ingreso de Clave
 - Ingreso de Monto

 - Efectivo Acumulado (2 billetes de S/100.00)

- Tarjeta Tomada
 - Efectivo Presentado (2 billetes de S/100.00)
 - Efectivo Tomado
 - Transacción Finalizada

000109

[Handwritten signature]
 Unidad y Servicio al Cliente
 Número de Operación MAS 120071
 Dirección de Operaciones



Handwritten signature and stamp area.



Internet Explorer browser window showing a search for '00C380795_002_09102015053800.zip'.

Search results for '00C380795_002_09102015053800.zip' (1 result):

- 00C380795_002_09102015053800.zip

Thumbnail image showing a document with the following text:

```

021*22:16:06*CARD IN:455788XXXXX6885
022*22:16:19*AMOUNT REQ: 000000000000
023*22:16:19*ORCODE BUFFER: DI
024*22:16:19*TRFP: 00-00-00 356-5-000
  
```

Navigation buttons: NUEVA BÚSQUEDA, CONSULTAR TOTALES, CONSULTAR DETALLES, CONSULTAR BNA, REGRESAR, SALIR DEL SISTEMA, Anterior, Limpiar, Buscar, Siguiente.

Footer: Archivo de Auditoria, NCR logo.

 023*12:23:00*CARD IN:455788XXXXX1639 Ingreso de Tarjeta
 024*12:23:36*AMOUNT REQ: 000000000000
 025*12:23:36*OPCODE BUFFER: DI
 026*12:23:36*TREP: 00-00-00-00 356-5-000
 027*12:23:49*PIN ENTERED
 028*12:23:52*AMOUNT REQ: 000000000100
 029*12:23:53*OPCODE BUFFER: IAAA DI
 030*12:23:53*TREP: 00-00-02-00 123-B-040
 031*12:23:56*EFECTIVO ACUMULADO:00,00,02,00 Efectivo Acumulado (2 Billetes de S/100.00)
 FECHA: 10/10/15 HORA: 12:24:00 C380072
 NO.OPE.: 8135 TARJETA: 4557880919921639

□(K----- RETIRO -----□(I
 CTA. AHORROS S/. NRO: 38032483327003
 MONTO: S/. 100.00
 SALDO CONTABLE : S/. 3,374.59
 SALDO DISPONIBLE: S/. 3,374.59

 COMPRA CON CREDITAS Y NO PAGUES MAS.
 COMPRA SIN PAGAR COMISIONES EN
 MILES DE ESTABLECIMIENTOS.

032*12:23:56*CARD TAKEN Tarjeta Tomada
 033*12:24:00*CASH PRESENTED:00,00,02,00 Efectivo Presentado (2 Billetes de S/100.00)
 034*12:24:10*NOTES TAKEN Efectivo Tomado
 035*12:24:15*TRANSACTION END Transacción Finalizada
 036*10/10/15*12:27*

Alcaldía Municipal
 Oficina de Operaciones
 Calle 1207/20 / MA 120271
 Área de Operaciones



000114

Handwritten signature and stamp:
Calle 14, Urb. La Loma 1
Módulo de Operación
Dpto. 13001777, MAR 13/07
Área de Operaciones



Internet Explorer interface showing a download of a ZIP file named '00C380072_002_11102015053300.zip'. The browser address bar shows 'http://ejms.firma.bcp.com.pe/APPIVED/bnr/lo...'. The page content includes a search bar with the text 'Archivo de Auditoria', a search input field containing '02483327', and several navigation buttons: 'NUEVA BÚSQUEDA', 'CONSULTAR TOTALES', 'CONSULTAR DETALLES', 'CONSULTAR BNA', 'REGRESAR', and 'SALIR DEL SISTEMA'. A large, dark, illegible image is displayed in the center of the page. The status bar at the bottom indicates 'Done' and 'Trusted sites | Protected Mode Off'.

700*22:22:07*CARD IN:455788XXXXX1639
701*22:22:24*AMOUNT REQ: 000000000000
702*22:22:24*OPCODE BUFFER: DI
703*22:22:24*TREP: 00-00-00-00 356-5-000
704*22:22:41*PIN ENTERED
705*22:22:44*AMOUNT REQ: 0000000000500
706*22:22:44*OPCODE BUFFER: IAAA DI
707*22:22:44*TREP: 00-00-00-05 123-B-723
708*22:22:48*EFECTIVO ACUMULADO:00,00,00,05
FECHA: 11/10/15 HORA: 22:23:39 C380796
NO.OPE.: 1978 TARJETA: 4557880919921639

(K) RETIRO (1)
CTA. AHORROS S/. NRO: 38032483327003
MONTO: S/. 500.00
SALDO CONTABLE : S/. 2,874.59
SALDO DISPONIBLE: S/. 2,874.59

COMPRA CON CREDITAS Y NO PAGUES MAS.
COMPRA SIN PAGAR COMISIONES EN
MILES DE ESTABLECIMIENTOS.

709*22:22:52*CASH PRESENTED:00,00,00,05
710*22:22:55*CARD TAKEN
711*22:22:58*NOTES TAKEN
712*22:23:03*TRANSACTION END
713*11/10/15*22:23*

714*22:23:08*CARD IN:455788XXXXX1639
715*22:23:23*AMOUNT REQ: 000000000000
716*22:23:23*OPCODE BUFFER: DI
717*22:23:23*TREP: 00-00-00-00 356-5-000
718*22:23:34*PIN ENTERED
719*22:23:38*AMOUNT REQ: 000000000500
720*22:23:38*OPCODE BUFFER: IAAA DI
721*22:23:38*TREP: 00-00-00-00 154-5-000
FECHA: 11/10/15 HORA: 22:24:34 C380796
NO.OPE.: 1980 TARJETA: 4557880919921639

(K) RETIRO (1)
CTA. AHORROS NRO: 38032483327003
MONTO : S/. 500.00

(K) RECIBO ANULADO (1)

COMPRA CON CREDITAS Y NO PAGUES MAS.
COMPRA SIN PAGAR COMISIONES EN
MILES DE ESTABLECIMIENTOS.

- Ingreso de Tarjeta

- Ingreso de Clave
- Ingreso de Monto

- Efectivo Acumulado (5 Billetes de S/100.00)

- Efectivo Presentado (5 Billetes de S/100.00)
- Tarjeta Tomada
- Efectivo Tomado
- Transacción Finalizada

- RECIBO ANULADO

000115

Clase 4. Llamada 1.
Indice de Operaciones por Cuenta
DNI: 8307714 / N° 100771
Area de Operaciones



000116



[Handwritten signature]
Cecilia A. Llanos L.
Abogada de Comercio
S.M. 200775 / 100177
Área de Operaciones

722*22:24:00*PIN ENTERED
723*22:24:00*AMOUNT REQ: 000000000500
724*22:24:00*OPCODE BUFFER: IAAA I
725*22:24:01*TREP: 00-00-00-00 154-5-000
FECHA: 11/10/15 HORA: 22:24:56 C380796
NO.OPE.: 1981 TARJETA: 4557880919921639

 (K) RETIRO (1)
CTA. AHORROS NRO: 38032483327003

MONTO : S/. 500.00

(K) RECIBO ANULADO (1) - RECIBO ANULADO

COMPRA CON CREDITAS Y NO PAGUES MAS.
COMPRA SIN PAGAR COMISIONES EN
MILES DE ESTABLECIMIENTOS.

726*22:24:07*CARD TAKEN
727*22:24:10*TRANSACTION END
728*11/10/15*22:29*



Clase de licencia: Licencia de Operación por un año (2010/2011) con 4300 horas de Operación.

Internet Explorer provided by Banco c
 http://ejmc.lima.bcp.com.pe:8080/APPWEB/bin/iccg_text.asp?optMenu=1&Archivos=H:\EMDRNE\dls\ejm\00C380796_002_12102

File Edit View Favorites Tools Help

Libido Free Hotmail Web Slice Gallery

http://snc.lima.bcp.com.p... Detalles de la Journal

NCR

Archivo de Auditoria

Buscar

00C380796_002_12102015091600.zip

Trusted sites | Protected Mode: Off | 100%

Done

 779*08:56:44*CARD IN: 455788XXXXX1639
 780*08:56:57*AMOUNT REQ: 000000000000
 781*08:56:57*OPCODE BUFFER: DI
 782*08:56:57*TREP: 00-00-00-00 356-5-000
 783*08:57:13*PIN ENTERED
 784*08:57:16*AMOUNT REQ: 000000000500
 785*08:57:16*OPCODE BUFFER: IAAA DI
 786*08:57:16*TREP: 00-00-05-00 123-B-723
 787*08:57:20*CARD TAKEN
 788*08:57:20*EFECTIVO ACUMULADO:00,00,05,00
 FECHA: 12/10/15 HORA: 08:58:04 C380794
 NO.OPE.: 9418 TARJETA: 4557880919921639

□(K----- RETIRO -----□(1
 CTA. AHORROS S/. NRO: 38032483327003
 MONTO: S/. 500.00
 SALDO CONTABLE : S/. 2,374.59
 SALDO DISPONIBLE: S/. 2,374.59

 COMPRA CON CREDITAS Y NO PAGUES MAS.
 COMPRA SIN PAGAR COMISIONES EN
 MILES DE ESTABLECIMIENTOS.

789*08:57:24*CASH PRESENTED:00,00,05,00
 790*08:57:29*NOTES TAKEN
 791*08:57:34*TRANSACTION END
 792*12/10/15*08:57*

[Handwritten signature]
 Ciudad de Panamá S.
 Puntos de Operación
 12/10/15 08:57:34
 Área de Operaciones



Ingreso de Tarjeta
 Ingreso de Clave
 Ingreso de Monto
 Tarjeta Tomada
 Efectivo Acumulado (5 Billetes de S/100.00)

Efectivo Presentado (5 Billetes de S/100.00)
 Efectivo Tomado
 Transacción Finalizada

000123

[Handwritten signature]
Cuentas y Lavado
Módulo Operaciones
DNI 43091729 / MIB 130237
Jefe de Operaciones



Internet Explorer provided by B. Creditto BCP. http://ejma.lima.bcp.com.pe/APPWEB/bin/lor_zaga.asp?optMenu=1&A-chivo=H:EMDRVE.dbi&M:00C380794_002_13102015060400.zip

File Edit View Favorites Tools Help

Favoritos Culpable - Libido Free HTMLmail Web Slice Gallery Detalles de la Journal



Archivo de Auditoria

Buscar

00C380794_002_13102015060400.zip

```

793*08:57:39*CARD IN:455788XXXXX1060
794*08:57:54*AMOUNT REQ: 000000000000
795*08:57:54*OPCODE BUFFER: DI
796*08:57:55*TRF: 00-00-00 356-5-000
797*08:58:16*PIN ENTERED
798*08:58:18*AMOUNT REQ: 0000000000120

```

Done

 483*09:35:48*CARD IN:455788XXXXX1639
 484*09:36:04*AMOUNT REQ: 000000000000
 485*09:36:04*OPCODE BUFFER: DI
 486*09:36:05*TREP: 00-00-00-00 356-5-000
 487*09:36:25*PIN ENTERED
 488*09:36:29*AMOUNT REQ: 000000002000
 489*09:36:29*OPCODE BUFFER: IAAA DI
 490*09:36:29*TREP: 00-00-00-20 123-B-040
 491*09:36:33*CARD TAKEN
 492*09:36:35*EFFECTIVO ACUMULADO:00,00,00,20
 FECHA: 16/10/15 HORA: 09:36:50 C380796
 NO.OPE.: 3978 TARJETA: 4557880919921639

□(K---- RETIRO ----□(1
 CTA. AHORROS S/. NRO: 38032483327003
 MONTO: S/. 2,000.00
 SALDO CONTABLE : S/. 374.59
 SALDO DISPONIBLE: S/. 374.49

 COMPA CON CREDITAS Y NO PAGUES MAS.
 COMPA SIN PAGAR COMISIONES EN
 MILES DE ESTABLECIMIENTOS.

493*09:36:40*CASH PRESENTED:00,00,00,20
 494*09:36:51*NOTES TAKEN
 495*09:36:56*TRANSACTION END
 496*16/10/15*09:37*

- Ingreso de Tarjeta
 - Ingreso de Clave
 - Ingreso de Monto
 - Tarjeta Tomada
 - Efectivo Acumulado (20 Billetes de S/100.00)

- Efectivo Presentado (20 Billetes de S/100.00)
 - Efectivo Tomado
 - Transacción Finalizada

000124

Carlos M. Linares L.
 Jefe de Operación Puntos
 del Banco / M/ 160377
 Area de Operaciones



Compañía S. Anónima L.
Unidad de Operaciones - P.O. Box 120371
DPO 1000729 / Lima 120371
Perú - Área de Operaciones



00C380796_002_17102015083100.zip



Archivo de Auditoría

Buscar

5048327

Buscar

Limpia

Anterior

Siguiente

NUEVA BÚSQUEDA CONSULTAR TOTALES CONSULTAR DETALLES

CONSULTAR BNA REGRESAR SALIR DEL SISTEMA

```
NO OPERA 8978 74747474 4557850319947587
NOMBRE: RIZZO
DIRECCION: 5780 581324832204
TEL: 5041 40
CARGO: CONTABLE
SALDO DISPONIBLE: 5780
CUBRA CON CRÉDITOS Y NO ENTREGUE MÁS
CARGA EN PAQUETES CONFORME EN
MILAS DE ESTABLECIMIENTOS
497*09:37:23*CARD IN:45578XXXXX3263
498*09:37:39*AMOUNT REQ: 000000000000
499*09:37:39*OFDOME BUFFER: DI
500*09:37:39*TREP: 00-00-00 356-5-000
501*09:38:00*PIN ENTERED
502*09:38:02*AMOUNT BFO: nnnnnnnnnnnn
```

Caricla S. L. Unidad 1
Indica la Operación y el Monto
del Aprobado / MUE 12027
Area de Operaciones



602*10:38:31*CARD IN:455788XXXXX1639
603*10:38:43*AMOUNT REQ: 000000000000
604*10:38:43*OPCODE BUFFER: DI
605*10:38:43*TREP: 00-00-00-00 356-5-000
606*10:39:06*PIN ENTERED
607*10:39:08*AMOUNT REQ: 000000000200
608*10:39:09*OPCODE BUFFER: IAAA DI
609*10:39:09*TREP: 00-00-00-02 123-B-723
610*10:39:12*EFECTIVO ACUMULADO:00,00,00,02
FECHA: 25/10/15 HORA: 10:39:46 C380794
NO.OPE.: 6429 TARJETA: 4557880919921639

□(K----- RETIRO -----□(1
CTA. AHORROS S/. NRO: 38032483327003
MONTO: S/. 200.00
SALDO CONTABLE : S/. 174.49
SALDO DISPONIBLE: S/. 174.49

COMPRAS CON CREDITOS Y NO PAGUES MAS.
COMPRAS SIN PAGAR COMISIONES EN
MILES DE ESTABLECIMIENTOS.

611*10:39:13*CARD TAKEN
612*10:39:16*CASH PRESENTED:00,00,00,02
613*10:39:22*NOTES TAKEN
614*10:39:27*TRANSACTION END
615*25/10/15*10:39*

616*10:39:31*CARD IN:455788XXXXX1639
617*10:39:43*AMOUNT REQ: 000000000000
618*10:39:43*OPCODE BUFFER: DI
619*10:39:44*TREP: 00-00-00-00 356-5-000
620*10:39:56*PIN ENTERED
621*10:39:59*AMOUNT REQ: 000000000100
622*10:39:59*OPCODE BUFFER: IAAA DI
623*10:39:59*TREP: 00-00-00-01 123-B-040
624*10:40:02*CARD TAKEN
625*10:40:02*EFECTIVO ACUMULADO:00,00,00,01
FECHA: 25/10/15 HORA: 10:40:36 C380794
NO.OPE.: 6431 TARJETA: 4557880919921639

□(K----- RETIRO -----□(1
CTA. AHORROS S/. NRO: 38032483327003
MONTO: S/. 100.00
SALDO CONTABLE : S/. 74.49
SALDO DISPONIBLE: S/. 74.49

COMPRAS CON CREDITOS Y NO PAGUES MAS.
COMPRAS SIN PAGAR COMISIONES EN
MILES DE ESTABLECIMIENTOS.

626*10:40:06*CASH PRESENTED:00,00,00,01
627*10:40:12*NOTES TAKEN
628*10:40:17*TRANSACTION END
629*25/10/15*10:40*

- Ingreso de Tarjeta
- Ingreso de Clave
- Ingreso de Monto
- Efectivo Acumulado (2 Billetes de S/100.00)

- Tarjeta Tomada
- Efectivo Presentado (2 Billetes de S/100.00)
- Efectivo Tomado
- Transacción Finalizada
- Ingreso de Tarjeta
- Ingreso de Clave
- Ingreso de Monto
- Tarjeta Tomada
- Efectivo Acumulado (1 Billeto de S/100.00)

- Efectivo Presentado (1 Billeto de S/100.00)
- Efectivo Tomado
- Transacción Finalizada

Carolina A. Vazquez L.
Jefe de Operaciones
Tel: 3307747 / Ext: 110771
Area de Operaciones



Ingreso de Tarjeta

 630*10:40:24*CARD IN:455788XXXXX1639
 631*10:40:37*AMOUNT REQ: 000000000000
 632*10:40:37*OPCODE BUFFER: DI
 633*10:40:37*TREP: 00-00-00-00 503-5-000
 634*10:40:54*AMOUNT REQ: 000000000000
 635*10:40:54*OPCODE BUFFER: DI
 636*10:40:54*TREP: 00-00-00-00 356-5-000
 637*10:41:03*PIN ENTERED
 638*10:41:12*AMOUNT REQ: 0000000000020
 639*10:41:12*OPCODE BUFFER: IAAA DI
 640*10:41:14*TREP: 01-00-00-00 123-B-040
 641*10:41:16*EFECTIVO ACUMULADO:01,00,00,00
 FECHA: 25/10/15 HORA: 10:41:49 C380794
 NO.OPE.: 6434 TARJETA: 4557880919921639

Ingreso de Clave
Ingreso de Monto

Efectivo Acumulado (1 Billeto de S/20.00)

□(K----- RETIRO -----□(1
 CTA. AHORROS S/. NRO: 38032483327003
 MONTO: S/. 20.00
 SALDO CONTABLE : S/. 54.49
 SALDO DISPONIBLE: S/. 54.49

COMPRA CON CREDITAS Y NO PAGUES MAS.
COMPRA SIN PAGAR COMISIONES EN
MILES DE ESTABLECIMIENTOS.

Tarjeta Tomada
Efectivo Presentado (1 Billeto de S/20.00)
Efectivo Tomado
Transacción Finalizada

642*10:41:17*CARD TAKEN
 643*10:41:20*CASH PRESENTED:01,00,00,00
 644*10:41:26*NOTES TAKEN
 645*10:41:31*TRANSACTION END
 646*25/10/15*10:41*

Internet Explorer - Detalles de la Journal - Internet Explorer provided by usncr

Address bar: <http://ejmex.lima.bcp.com.pe:App/EB/bin/bo...>

Navigation: File Edit View Favorites Tools Help

Page: [Free HTML](#) [Web Slice Gallery](#)

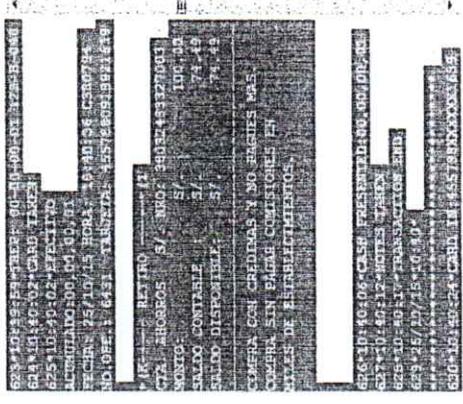
Page Info: [http://src.lima.bcp.com.p...](#) Detalles de la Journal



Archivo de Auditoria

Buscar

00C380794_002_26102015054400.zip



Trusted sites | Protected Mode Off | 100%

Done

000131

Cuentas y Letras L
 Unidad de Operación Pasivos
 Av. 28 de Julio 1739 / M. 2800771
 Lima de Operaciones



Handwritten signature and stamp:
Cuenta de Tarjeta 1
Miles de Creditos por Tomada
DNI 43094 / MAF 01377
Area de Operaciones



 805*09:37:16*CARD IN:455788XXXXX1639
 806*09:37:30*AMOUNT REQ: 000000000000
 807*09:37:30*OPCODE BUFFER: DI
 808*09:37:31*TREP: 00-00-00-00 356-5-000
 809*09:37:43*PIN ENTERED
 810*09:37:46*AMOUNT REQ: 000000000050
 811*09:37:46*OPCODE BUFFER: IAAA DI
 812*09:37:47*TREP: 00-01-00-00 123-B-040
 813*09:37:49*CARD TAKEN
 814*09:37:49*EFECTIVO ACUMULADO:00,01,00,00
 FECHA: 30/10/15 HORA: 09:38:11 C380796
 NO.OPE.: 609 TARJETA: 4557880919921639

□(K----- RETIRO -----□(1
 CTA. AHORROS S/. NRO: 38032483327003
 MONTO: S/. 50.00
 SALDO CONTABLE : S/. 4.49
 SALDO DISPONIBLE: S/. 4.49

 COMPRA CON CREDITAS Y NO PAGUES MAS.
 COMPRA SIN PAGAR COMISIONES EN
 MILES DE ESTABLECIMIENTOS.

815*09:37:53*CASH PRESENTED:00,01,00,00
 816*09:37:59*NOTES TAKEN
 817*09:38:04*TRANSACTION END
 818*30/10/15*09:39*

- Ingreso de Tarjeta
 - Ingreso de Clave
 - Ingreso de Monto
 - Tarjeta Tomada
 - Efectivo Acumulado (1 Billeto de S/50.00)
 - Efectivo Presentado (1 Billeto de S/50.00)
 - Efectivo Tomado
 - Transacción Finalizada

[Handwritten signature]
César H. Lora
Jefe de Operaciones
Tel: 43801779 / M: 982277



Internet Explorer - Detalles de la Journal - Internet Explorer provided by Ban...
 http://ejm.lima.bcp.com.pe/APPWEB/bin/...
 http://src.lima.bcp.com.p...
 File Edit View Favorites Tools Help
 Favorites Culpable - Libido Free Hotmail Web Slice Gallery
 http://src.lima.bcp.com.p... Detalles de la Journal X



Archivo de Auditoria

Buscar

Trusted sites | Protected Mode Off | Done

00C380796_002_31102015065900.zip

```

802*09:37:04*CARD TAKEN
803*09:37:07*TRANSACTION END
804*30/10/15*09:37*
805*05:37:25*VP:01-01-455*XXXXXXXXXXXX
806*05:37:30*VP:01-01-455*XXXXXXXXXXXX
807*05:37:35*VP:01-01-455*XXXXXXXXXXXX
808*05:37:40*VP:01-01-455*XXXXXXXXXXXX
809*05:37:45*VP:01-01-455*XXXXXXXXXXXX
810*05:37:50*VP:01-01-455*XXXXXXXXXXXX
811*05:37:55*VP:01-01-455*XXXXXXXXXXXX
812*05:37:59*VP:01-01-455*XXXXXXXXXXXX
813*05:37:43*CARD TAKEN
814*05:37:49*CARD TAKEN
815*05:37:49*CARD TAKEN
816*05:37:49*CARD TAKEN
817*05:37:49*CARD TAKEN
818*05:37:49*CARD TAKEN
819*05:37:49*CARD TAKEN
820*05:37:49*CARD TAKEN
821*05:37:49*CARD TAKEN
822*05:37:49*CARD TAKEN
823*05:37:49*CARD TAKEN
824*05:37:49*CARD TAKEN
825*05:37:49*CARD TAKEN
826*05:37:49*CARD TAKEN
827*05:37:49*CARD TAKEN
828*05:37:49*CARD TAKEN
829*05:37:49*CARD TAKEN
830*05:37:49*CARD TAKEN
831*05:37:49*CARD TAKEN
832*05:37:49*CARD TAKEN
833*05:37:49*CARD TAKEN
834*05:37:49*CARD TAKEN
835*05:37:49*CARD TAKEN
836*05:37:49*CARD TAKEN
837*05:37:49*CARD TAKEN
838*05:37:49*CARD TAKEN
839*05:37:49*CARD TAKEN
840*05:37:49*CARD TAKEN
841*05:37:49*CARD TAKEN
842*05:37:49*CARD TAKEN
843*05:37:49*CARD TAKEN
844*05:37:49*CARD TAKEN
845*05:37:49*CARD TAKEN
846*05:37:49*CARD TAKEN
847*05:37:49*CARD TAKEN
848*05:37:49*CARD TAKEN
849*05:37:49*CARD TAKEN
850*05:37:49*CARD TAKEN
851*05:37:49*CARD TAKEN
852*05:37:49*CARD TAKEN
853*05:37:49*CARD TAKEN
854*05:37:49*CARD TAKEN
855*05:37:49*CARD TAKEN
856*05:37:49*CARD TAKEN
857*05:37:49*CARD TAKEN
858*05:37:49*CARD TAKEN
859*05:37:49*CARD TAKEN
860*05:37:49*CARD TAKEN
861*05:37:49*CARD TAKEN
862*05:37:49*CARD TAKEN
863*05:37:49*CARD TAKEN
864*05:37:49*CARD TAKEN
865*05:37:49*CARD TAKEN
866*05:37:49*CARD TAKEN
867*05:37:49*CARD TAKEN
868*05:37:49*CARD TAKEN
869*05:37:49*CARD TAKEN
870*05:37:49*CARD TAKEN
871*05:37:49*CARD TAKEN
872*05:37:49*CARD TAKEN
873*05:37:49*CARD TAKEN
874*05:37:49*CARD TAKEN
875*05:37:49*CARD TAKEN
876*05:37:49*CARD TAKEN
877*05:37:49*CARD TAKEN
878*05:37:49*CARD TAKEN
879*05:37:49*CARD TAKEN
880*05:37:49*CARD TAKEN
881*05:37:49*CARD TAKEN
882*05:37:49*CARD TAKEN
883*05:37:49*CARD TAKEN
884*05:37:49*CARD TAKEN
885*05:37:49*CARD TAKEN
886*05:37:49*CARD TAKEN
887*05:37:49*CARD TAKEN
888*05:37:49*CARD TAKEN
889*05:37:49*CARD TAKEN
890*05:37:49*CARD TAKEN
891*05:37:49*CARD TAKEN
892*05:37:49*CARD TAKEN
893*05:37:49*CARD TAKEN
894*05:37:49*CARD TAKEN
895*05:37:49*CARD TAKEN
896*05:37:49*CARD TAKEN
897*05:37:49*CARD TAKEN
898*05:37:49*CARD TAKEN
899*05:37:49*CARD TAKEN
900*05:37:49*CARD TAKEN
901*05:37:49*CARD TAKEN
902*05:37:49*CARD TAKEN
903*05:37:49*CARD TAKEN
904*05:37:49*CARD TAKEN
905*05:37:49*CARD TAKEN
906*05:37:49*CARD TAKEN
907*05:37:49*CARD TAKEN
908*05:37:49*CARD TAKEN
909*05:37:49*CARD TAKEN
910*05:37:49*CARD TAKEN
911*05:37:49*CARD TAKEN
912*05:37:49*CARD TAKEN
913*05:37:49*CARD TAKEN
914*05:37:49*CARD TAKEN
915*05:37:49*CARD TAKEN
916*05:37:49*CARD TAKEN
917*05:37:49*CARD TAKEN
918*05:37:49*CARD TAKEN
919*05:37:49*CARD TAKEN
920*05:37:49*CARD TAKEN
921*05:37:49*CARD TAKEN
922*05:37:49*CARD TAKEN
923*05:37:49*CARD TAKEN
924*05:37:49*CARD TAKEN
925*05:37:49*CARD TAKEN
926*05:37:49*CARD TAKEN
927*05:37:49*CARD TAKEN
928*05:37:49*CARD TAKEN
929*05:37:49*CARD TAKEN
930*05:37:49*CARD TAKEN
931*05:37:49*CARD TAKEN
932*05:37:49*CARD TAKEN
933*05:37:49*CARD TAKEN
934*05:37:49*CARD TAKEN
935*05:37:49*CARD TAKEN
936*05:37:49*CARD TAKEN
937*05:37:49*CARD TAKEN
938*05:37:49*CARD TAKEN
939*05:37:49*CARD TAKEN
940*05:37:49*CARD TAKEN
941*05:37:49*CARD TAKEN
942*05:37:49*CARD TAKEN
943*05:37:49*CARD TAKEN
944*05:37:49*CARD TAKEN
945*05:37:49*CARD TAKEN
946*05:37:49*CARD TAKEN
947*05:37:49*CARD TAKEN
948*05:37:49*CARD TAKEN
949*05:37:49*CARD TAKEN
950*05:37:49*CARD TAKEN
951*05:37:49*CARD TAKEN
952*05:37:49*CARD TAKEN
953*05:37:49*CARD TAKEN
954*05:37:49*CARD TAKEN
955*05:37:49*CARD TAKEN
956*05:37:49*CARD TAKEN
957*05:37:49*CARD TAKEN
958*05:37:49*CARD TAKEN
959*05:37:49*CARD TAKEN
960*05:37:49*CARD TAKEN
961*05:37:49*CARD TAKEN
962*05:37:49*CARD TAKEN
963*05:37:49*CARD TAKEN
964*05:37:49*CARD TAKEN
965*05:37:49*CARD TAKEN
966*05:37:49*CARD TAKEN
967*05:37:49*CARD TAKEN
968*05:37:49*CARD TAKEN
969*05:37:49*CARD TAKEN
970*05:37:49*CARD TAKEN
971*05:37:49*CARD TAKEN
972*05:37:49*CARD TAKEN
973*05:37:49*CARD TAKEN
974*05:37:49*CARD TAKEN
975*05:37:49*CARD TAKEN
976*05:37:49*CARD TAKEN
977*05:37:49*CARD TAKEN
978*05:37:49*CARD TAKEN
979*05:37:49*CARD TAKEN
980*05:37:49*CARD TAKEN
981*05:37:49*CARD TAKEN
982*05:37:49*CARD TAKEN
983*05:37:49*CARD TAKEN
984*05:37:49*CARD TAKEN
985*05:37:49*CARD TAKEN
986*05:37:49*CARD TAKEN
987*05:37:49*CARD TAKEN
988*05:37:49*CARD TAKEN
989*05:37:49*CARD TAKEN
990*05:37:49*CARD TAKEN
991*05:37:49*CARD TAKEN
992*05:37:49*CARD TAKEN
993*05:37:49*CARD TAKEN
994*05:37:49*CARD TAKEN
995*05:37:49*CARD TAKEN
996*05:37:49*CARD TAKEN
997*05:37:49*CARD TAKEN
998*05:37:49*CARD TAKEN
999*05:37:49*CARD TAKEN
1000*05:37:49*CARD TAKEN

```


Banco de Crédito del Perú

Informe de procedimientos coordinados
sobre la revisión del proceso de retiro de
efectivo de los cajeros automáticos.

octubre, 2008

20 de agosto de 2008.

Sr.
Rafael Wong
División de Riesgos
Banco de Crédito del Perú
Calle Centenario 156 – Santa Patricia
La Molina



Estimado Señor Wong:

Hemos aplicado ciertos procedimientos previamente coordinados con ustedes (Banco de Crédito del Perú, en adelante el Banco) con relación con la revisión del proceso de retiro de efectivo a través del canal de cajeros automáticos. Nuestro compromiso fue realizado de conformidad con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Perú (en adelante "NAGA" en Perú) establecidas para compromisos de aplicación de este tipo de procedimientos.

De acuerdo con lo indicado en el párrafo anterior y con el objetivo de evaluar la seguridad asociada al proceso de retiro de efectivo a través del canal de cajeros automáticos, hemos aplicado los siguientes procedimientos, que se resumen a continuación:

1. La validación de los elementos asociados al Tarjeta-Habiente, considerando a) la validación de la seguridad asociada al proceso de retiro de dinero a través de un ATM, para lo cual se revisó que se solicite el PIN y el DNI asociado a la cuenta; b) la revisión del proceso de validación del PIN; y c) la validación de la condición tarjeta activa al momento de realizar transacciones, las cuales se describen en mayor detalle en la sección Fase I de este reporte, no observando situaciones significativas que pudieran afectar la seguridad asociada al proceso.
2. La validación de la seguridad asociada al registro de transacciones, considerando la validación que las transacciones hayan sido registradas en: a) Log de transacciones diarias de los ATM's – Journal Base de Datos SQL; b) TS Log – Sistema Systematics; c) IMPOS Log y STPOS Log – Log de movimientos de cuentas corrientes y cuentas de ahorros respectivamente; y d) TLF Log – Switch ATM – (Tandem); los cuales se describen en mayor detalle en la sección Fase II de este reporte, no observando situaciones significativas que pudieran afectar la seguridad asociada al proceso.
3. La validación de los elementos asociados a la seguridad y acceso en la base de datos SQL Server, el sistema operativo Windows del servidor que alberga a la base de datos, el sistema operativo OS/390 del computador central del BCP y el sistema operativo del Switch ATM, considerando su cumplimiento con: a) que no existan usuarios creados en el sistema operativo que tengan acceso a modificar los respectivos "Log"; b) la existencia de super-usuarios y los controles existentes para su uso; y c) los registros de auditoría del sistema operativo se encuentren habilitados; se describen en mayor detalle en la sección

A continuación se describen las verificaciones realizadas con motivo de los procedimientos previamente coordinados (principalmente entrevistas, observación, revisión de documentación y análisis de plataforma tecnológica y de comunicaciones), su descripción y los resultados obtenidos.

Fase I – Validación del Tarjeta-Habiente

Actividad de Control	Procedimientos Coordinados	Verificaciones Realizadas	Resultado
AC #1	Validar el proceso de retiro de dinero a través de un ATM, para lo cual se revisará que se solicite el PIN y el DNI asociado a la cuenta.	<p>Se indagó sobre el proceso de retiro de efectivo de los cajeros automáticos, el cual se resume a continuación.</p> <p>Dicho proceso se inicia cuando el tarjeta-habiente ingresa físicamente su tarjeta en el cajero automático (ATM); acto seguido, el ATM solicita el ingreso del código PIN del tarjeta-habiente.</p> <p>Luego de ingresar la tarjeta y el PIN del tarjeta-habiente, se genera un PINBlock, el cual es utilizado para la autenticación y validación del PIN dentro del proceso. Es importante mencionar que el PIN del tarjeta-habiente no es almacenado en ninguna base de datos ni equipo informático del Banco. Adicionalmente la validación del PIN a través del PINBlock se realiza utilizando controles criptográficos para asegurar su confidencialidad e integridad.</p> <p>Una vez que se ha validado el PIN, se selecciona la opción "retiro de efectivo" y se ingresa el monto a retirar, el ATM envía una solicitud al sistema Base 24 (Switch ATM – HP Non Stop) y al Host central para verificar que existan los fondos suficientes para realizar la transacción y que la tarjeta se encuentre activa. Esta verificación se realiza en la aplicación central del Banco, denominada SYSTEMATICS.</p> <p>En caso que la cuenta tenga saldo disponible y se valide que la tarjeta se encuentra activa, se solicita al usuario el ingreso de su DNI como control adicional, luego de que éste es validado, el Host central aprueba la transacción y procede a modificar el saldo de la cuenta del tarjeta-habiente. Como parte de la ejecución de la transacción el Host central almacena un registro de cada transacción que se realiza, incluyendo las de registro de retiro de efectivo en ATM.</p> <p>Una vez ejecutada la transacción por el Host, se comunica al sistema Base 24 que la operación ha sido realizada satisfactoriamente. El sistema Base 24 procede a registrar la transacción en su registro de log y comunica al ATM la autorización para entregar el dinero en efectivo.</p> <p>La transacción termina cuando el ATM entrega el dinero en efectivo, imprime el voucher de la transacción y solicita al usuario indicar si es que requiere operaciones adicionales, en caso afirmativo se inicia nuevamente el proceso solicitando el PIN de la tarjeta; y en caso contrario se devuelve la tarjeta ingresada. Antes de culminar con la transacción, el ATM almacena de forma local un log de todas sus operaciones. Diariamente los ATM's realizan un proceso mediante el cual transmiten, para almacenamiento en un servidor centralizado, todos los registros de las transacciones realizadas.</p> <p>La validación de la operatividad de este proceso se confirmó mediante la evaluación de una muestra, la cual por ser de controles automáticos, corresponde a una (01) ocurrencia.</p>	No observamos situaciones significativas de incumplimiento que reportar

000139



- Número de tarjeta
- Fecha de vencimiento
- Llave PVK

El valor PVV es actualizado luego de cada cambio de PIN por parte del tarjeta-habiente; dicho valor se encuentra replicado en el sistema Base24.

- o Para realizar la validación del PIN, en el sistema Base24 se genera un valor PVV con los datos obtenidos del ATM (PINBlock, número de tarjeta, fecha de expiración y CVV), el valor del PVV obtenido es comparado con el valor del PVV que se encuentra almacenado en el Host.
- o Ambos valores PVV (Base24 y Host) deben coincidir para que se autorice la ejecución de transacciones a través del ATM.

Como un elemento final de seguridad, el PIN del tarjeta-habiente no es almacenado en ninguna base de datos ni equipo informático del Banco.

La validación de la operatividad de este proceso se confirmó mediante la revisión del informe de auditoría del programa de seguridad del PIN emitido por Visa Internacional en abril del 2007, el cual de acuerdo a su metodología incluyó los siguientes temas de revisión:

- Seguridad del proceso
- Administración del PIN
- Seguridad de claves
- Documentación de procedimientos
- Auditoría interna

Como resultado de la auditoría realizada por VISA, se brindaron ciertas recomendaciones de mejora que fueron atendidas por el Banco.

AC #3

Verificar que solo se pueden realizar transacciones de retiro de efectivo si una tarjeta se encuentra habilitada (activa).

Se indagó sobre el proceso de retiro de efectivo de los cajeros automáticos (Ver AC#1).

La validación de la operatividad de este proceso se confirmó mediante la evaluación de una muestra, la cual por ser de controles automáticos, corresponde a una (01) ocurrencia.

Se seleccionó de forma aleatoria una transacción la cual se muestra a continuación:

Campos	Valores
Fecha (dd/mm/aa)	21/07/06
Hora	19:28:35
ATM	C000678
Tarjeta	4557880117576607
Cuenta	35513004400095
Operación	4010

No observamos situaciones significativas de incumplimiento que reportar

000140





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI DE ICA

RESOLUCIÓN N° 205-2016/INDECOPI-ICA

EXPEDIENTE N° 041-2016/CPC-INDECOPI-ICA

DENUNCIANTE : JORGE LUIS GALLEGOS SOLÍS
 DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.¹
 MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 IDONEIDAD
 MEDIDAS CORRECTIVAS
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
 COSTAS Y COSTOS
 ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

000042



SUMILLA: En el procedimiento iniciado por el señor Jorge Luis Gallegos Solís contra el Banco de Crédito del Perú S.A. por infracciones a las normas de protección al consumidor, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Ica ha resuelto:

- (i) Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Jorge Luis Gallegos Solís contra Banco de Crédito del Perú S.A. por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que permitió indebidamente que se efectúen retiros no reconocidos de la Cuenta de Ahorros N°380-32483327-0-03 de titularidad del denunciante;
- (ii) Ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A. como medida correctiva que en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de que la presente resolución quede firme en sede administrativa, cumpla con devolver al señor Jorge Luis Gallegos Solís el dinero correspondiente a las operaciones no reconocidas, más los intereses respectivos, cuya validez no quedó acreditada, los mismos que se encuentran detallados en la carta que cursó al denunciante en respuesta a su reclamo de fecha 2 de marzo de 2016; y,
- (iii) Ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A. Perú que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente en que la presente resolución quede firme en sede administrativa, cumpla con efectuar el pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante, ascendentes a S/ 36.00 soles (treinta y seis con 00/100 soles). Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SANCIÓN: 3UIT

Ica, 22 de julio de 2016

I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito presentado el 8 de marzo de 2016, complementado mediante el escrito del 17 de marzo de 2016, el señor Jorge Luis Gallegos Solís (en adelante, **el señor Gallegos**) denunció al Banco de Crédito del Perú S.A. (en adelante, **el Banco**) por supuestas infracciones a las normas de protección al consumidor², manifestando lo siguiente:
 - (i) Mantiene una cuenta de ahorros en el Banco (Cuenta de Ahorros N°380-32483327-0-03), en la cual realizó un depósito de S/ 47,781.53 soles el 17 de julio de 2015, habiendo retirado ese mismo día la suma de S/ 8,500.00 soles. Debido a que extravió su tarjeta no volvió a efectuar ninguna operación con dicha cuenta.
 - (ii) Posteriormente el Banco le entregó una nueva tarjeta con la cual efectuó una serie de retiros de su cuenta de ahorros, pero siempre dejando un saldo;

¹ RUC. 20100047218

² Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano, entrando en vigencia el 2 de octubre de 2010.

M-CPC-06/1A



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI DE ICA

RESOLUCIÓN N° 205-2016/INDECOPI-ICA

EXPEDIENTE N° 041-2016/CPC-INDECOPI-ICA

000043

- (iii) Sin embargo, cuando intentó retirar el saldo de su cuenta de ahorros tomó conocimiento que ésta no poseía fondos; y,
- (iv) Al momento que le hicieron entrega de su nueva tarjeta, el personal del Banco le indicó que podía depositar una cantidad de dinero en el sistema a plazo fijo, lo cual le generaría "una ganancia de sorteo todos los meses", lo cual aceptó. Sin embargo, posteriormente recibió una llamada telefónica del Banco para consultarle si podía depositar una cantidad igual a la inicial, pues su primer depósito "no generaba ingreso



2. El señor Gallegos presentó, en calidad de medios probatorios, lo siguiente:

- (i) Copia de la carta de respuesta del Banco al reclamo que presentó ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del INDECOPI el 2 de marzo de 2016;
- (ii) Copia del documento denominado "Movimientos de la Cuenta"; y,
- (iii) Ocho boucher de retiros ilegibles.

3. El señor Gallegos solicitó, en calidad de medida correctiva, se ordene al Banco que cumpla con devolverle el dinero correspondiente a las operaciones no reconocidas, más los intereses respectivos.

4. Finalmente, el denunciante solicitó que se condene al Banco al pago de las costas y costos derivados del presente procedimiento.

I.1. Imputación de cargos

5. Mediante la Resolución N° 321-2016/ST-INDECOPI-ICA se admitió a trámite la denuncia presentada contra el Banco por supuesta infracción al artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³.

6. Pese a haber sido válidamente notificado, el Banco no cumplió con presentar sus descargos, por lo que mediante Resolución N° 710-2016/ST-INDECOPI-ICA se declaró rebelde al Banco de conformidad con lo establecido por el artículo 26 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI⁴.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

7. La Comisión considera que, en el presente caso, corresponde determinar:

- (i) Si, el Banco habría permitido que se efectúen retiros no reconocidos de la Cuenta de Ahorros N°380-32483327-0-03 de titularidad del señor Gallegos; y, en consecuencia, si ha incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor;
- (ii) De ser el caso, la medida correctiva a dictarse;
- (iii) De ser el caso, la sanción a imponerse; y,
- (iv) Si, de ser el caso, corresponde ordenar el pago de las costas y costos.

³ Código de Protección y Defensa del Consumidor. -

Artículo 19.- El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁴ DECRETO LEGISLATIVO 807,

Artículo 26.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.



III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

000044



III.1. Sobre el deber de Idoneidad del Banco respecto a los retiros realizados

8. El artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.
9. En ese contexto, el artículo 104 del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre un producto o servicio determinado y solo será exonerado de esta responsabilidad si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una desvinculación del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado⁵.
10. El mencionado supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas correspondientes o porque pudo acreditar la existencia de hechos o circunstancias no imputables que lo eximen de responsabilidad. No obstante, previamente el consumidor debe acreditar el defecto del producto o servicio.
11. Asimismo, el artículo 162.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁶ y el artículo 196 del Código Procesal Civil⁷ aplicable supletoriamente a los procedimientos administrativo establecen que la carga de la prueba corresponde a quien alega un hecho o los contradice. En ese sentido, la norma impone al consumidor la obligación de acreditar la existencia del hecho denunciado, luego de lo cual corresponderá al proveedor demostrar que no es responsable, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad.
12. En el presente caso, el señor Gallegos denunció al Banco porque habría permitido que se efectúen retiros no reconocidos de la Cuenta de Ahorros N°380-32483327-0-03 de titularidad del denunciante. *Dica*
13. Obra en el expediente entre otros documentos, copia de la carta de respuesta del Banco al reclamo que presentó ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del INDECOPI el 2 de marzo de 2016. Se inserta las imágenes pertinentes.⁸

⁵ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...)

⁶ LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 162.- Carga de la prueba (...)

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

⁷ CÓDIGO PROCESAL CIVIL, Artículo 196.- Carga de la prueba. -

Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

⁸ La Carta del 2 de marzo de 2016 constituye la respuesta que brindó el Banco al señor Gallegos a través del Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI en atención a su reclamo interpuesto.



000045

Lima, 02 de marzo de 2016

Señores
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI
At: Pamela Matta
Oficina Regional
INDECOPI - Ica

Referencia: Reclamo N°224-2016/SAC-INDECOPI-ICA

De nuestra consideración:

Damos respuesta a su comunicación de fecha 25 de febrero de 2016, relacionada al reclamo presentado por el señor Jorge Luis Gallegos Solis, identificado con DNI N°21405533, referente a las operaciones de retiros no reconocidos realizados en la Cuenta de Ahorro N°380-32483327-0-03 y con el uso de la Tarjeta Credimás N°4557-8809-1992-1639.

Al respecto, les informamos que hemos realizado nuevamente una verificación de las operaciones no reconocidas realizadas con la Tarjeta Credimás N°4557-8809-1992-1639 perteneciente al señor Gallegos, en la cual se estableció, una vez más, que las transacciones que indica desconocer, fueron realizadas en estricta observación de las normas técnicas, entre ellas el uso de la Tarjeta de Crédito arriba indicada y la clave secreta, que en este caso son de exclusiva responsabilidad del señor Gallegos.

Asimismo, procedemos a detallar las características de las operaciones realizadas:

FECHA	GLOSA	IMPORTE S/	N° OP	HORA	CAJERO BCP	DIRECCION
08/10/15	RET EFECT SOL ATM	50.00	007265	7:45:53	C380794	Agencia BCP - Luren 1 Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro Ica
08/10/15	RET EFECT SOL ATM	500.00	007269	7:48:28	C380794	Agencia BCP - Luren 1 Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro Ica
08/10/15	RET EFECT SOL ATM	500.00	000181	7:49:23	C380795	Agencia BCP - Luren 2 Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro Ica
08/10/15	RET EFECT SOL ATM	500.00	000183	7:50:16	C380795	Agencia BCP - Luren 2 Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro Ica
08/10/15	RET EFECT SOL ATM	100.00	000522	22:01:03	C380795	Agencia BCP - Luren 2 Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro Ica
10/10/15	RET EFECT SOL ATM	100.00	008135	12:24:00	C380072	Agencia BCP - Parcona 2 Av. Pachacutec Yupanqui N°930 del Centro Poblado de Parcona, 1 Etapa, Mz 11, Lote 26 Parcona Ica
11/10/15	RET EFECT SOL ATM	500.00	001976	22:23:39	C380796	Agencia BCP - Luren 3 Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro Ica
12/10/15	RET EFECT SOL ATM	500.00	009418	8:58:04	C380794	Agencia BCP - Luren 1 Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro Ica
16/10/15	RET EFECT SOL ATM	2,000.00	003978	9:36:50	C380796	Agencia BCP - Luren 3 Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro Ica
25/10/15	RET EFECT SOL ATM	200.00	006429	10:39:46	C380794	Agencia BCP - Luren 1 Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro Ica
25/10/15	RET EFECT SOL ATM	100.00	006431	10:40:36	C380794	Agencia BCP - Luren 1 Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro Ica

25/10/15	RET EFECT SOL ATM	20.00	006434	10:41:49	C380794	Agencia BCP - Luren 1 Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro Ica
30/10/15	RET EFECT SOL ATM	50.00	000609	9:38:11	C380796	Agencia BCP - Luren 3 Av. San Martín N° 1008 - Urb. San Isidro Ica

(*) Según nuestro reporte de sistemas.

Es importante precisar, que fue recién el día 17 de febrero de 2016 recibimos la comunicación del señor Gallegos para proceder con el bloqueo de la Tarjeta Credimás N°4557-8809-1992-1639.

En consecuencia, las transacciones de reclamo se reputan indubitadamente realizadas por el señor Gallegos, en su condición de titular de la misma.

14. En anteriores pronunciamientos, la Sala ha señalado que la comprobación de un hecho negativo como la no realización de los retiros de efectivo no es factible para un

M-CPC-06/1A



000046



consumidor. Por el contrario, en su condición de proveedor del servicio, es el Banco quien debe probar que tales operaciones se realizaron utilizando la tarjeta y la clave del cliente. Lo anterior, en atención a la ventaja que posee la entidad financiera en cuanto al manejo de información y de medios disponibles para probar que las operaciones cuestionadas sí se efectuaron⁹.

15. Cabe indicar que el Banco no cumplió con sustentar y acreditar que no era responsable por la falta de idoneidad del servicio ofrecido en el mercado; es decir, no cumplió con acreditar que los diversos retiros en efectivo imputados al señor Gallegos hayan sido realizados correctamente con el uso conjunto de la tarjeta débito y la clave secreta.
16. Por las consideraciones expuestas, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Gallegos contra el Banco por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que permitió indebidamente que se efectúen retiros no reconocidos de la Cuenta de Ahorros N°380-32483327-0-03 de titularidad del denunciante.

III.3. De la solicitud de medida correctiva

17. El artículo 114 del Código de Protección y Defensa del Consumidor prevé que el INDECOPI puede dictar, medidas correctivas reparadoras y complementarias, estando estas últimas destinadas a revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro, conforme lo dispone el artículo 116 de la mencionada norma¹⁰. Dichas medidas pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.
18. En consecuencia, habiendo quedado acreditado que el Banco infringió el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, corresponde ordenarle como medida correctiva que en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de que la presente resolución quede firme en sede administrativa, cumpla con devolver al señor Jorge Luis Gallegos Solís el dinero correspondiente a las operaciones no reconocidas, más los intereses respectivos, cuya validez no quedó acreditada, los mismos que se encuentran detallados en la carta que cursó al denunciante en respuesta a su reclamo de fecha 2 de marzo de 2016.
19. Finalmente, debe señalarse que de verificarse el incumplimiento de la medida correctiva dictada por la Comisión, se impondrá al proveedor una multa no menor de 3 UIT, la cual será duplicada sucesivamente hasta el máximo de 200 UIT, conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹¹.

⁹ Expediente 1612007/ CPC. Resolución 02702008/TDCINDECOPI del 13 de febrero de 2008, en el procedimiento seguido por la señora María Emperatriz Azalde Delgado contra el Banco de Crédito del Perú.

¹⁰ Código De Protección y Defensa Del Consumidor

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos de rectificación o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

¹¹ Código de Protección y Defensa del Consumidor

Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI DE ICA

RESOLUCIÓN N° 205-2016/INDECOPI-ICA

EXPEDIENTE N° 041-2016/CPC-INDECOPI-ICA

000047



20. No obstante lo indicado, no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva dictada a favor del consumidor, pues el legislador ha reservado dicha potestad al consumidor mediante la vía judicial. Por esta razón, el numeral 115.6 del artículo 115 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen título ejecutivo conforme a lo dispuesto por el artículo 688 del Código Procesal Civil¹².

III.4. De la graduación de la sanción

21. El artículo 110 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece una calificación de las infracciones en leves, graves y muy graves y dispone una escala de multas para cada tipo de infracción¹³.
22. En el presente caso, la conducta denunciada que ha quedado acreditada durante el procedimiento infringió el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por lo que la Comisión considera que en aplicación a la calificación de las infracciones corresponde ubicar a dicha conducta como una infracción leve a dicha norma, pudiendo ser sancionada desde una amonestación hasta una multa de 50 UIT.
23. Por otro lado, el artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración, entre otros, los siguientes criterios¹⁴:

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

¹² **Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras.-

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

¹³ **Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Artículo 110.- Sanciones administrativas

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera: (...)

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

¹⁴ **Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.

M-CPC-06/1A

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Av. Conde de Nieva N° 446, Urb. Luren, Ica - Perú / Teléfono: 056-210625

E-mail: eperla@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI DE ICA

RESOLUCIÓN N° 205-2016/INDECOPI-ICA

EXPEDIENTE N° 041-2016/CPC-INDECOPI-ICA

000048



- (i) **Beneficio ilícito:** el beneficio ilícito obtenido estaba configurado por los montos de los retiros no reconocidos cuya validez no quedó acreditada y que fueron imputados al señor Gallegos.
- (ii) **Daño resultante de la infracción:** el daño ocasionado al señor Gallegos está conformado por el tiempo que el denunciante se ha visto privado de dar uso del dinero que obraba en su cuenta de ahorros.
- (iii) **Efectos de la conducta infractora en el mercado:** Este tipo de conductas genera desconfianza por parte de los consumidores respecto de los proveedores del sistema financiero toda vez que podrían considerar que las entidades bancarias no brindan un servicio idóneo permitiendo la realización de operaciones de retiro no autorizados por los titulares los mismos que afectan su economía.
24. Por tanto, evaluando los criterios de graduación expuestos bajo ponderaciones de razonabilidad y proporcionalidad, y en atención al uso de sus facultades discrecionales, la Comisión estima que la sanción a imponerse al Banco debe fijarse de la siguiente manera:
- 3 UIT por haber incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

III.5. De la condena al pago de costas y costos

25. De conformidad con lo establecido en el artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la parte denunciante o el INDECOPI en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente.
26. En la medida que ha sido declarada fundada la denuncia interpuesta por el señor Gallegos corresponde ordenarle al Banco para que cumpla con efectuar el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, deberá cumplir, en un plazo no mayor a 5 días hábiles, contados a partir de que la presente resolución quede firme en sede administrativa, con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36.00 soles.
27. Sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

IV. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Jorge Luis Gallegos Solís contra Banco de Crédito del Perú S.A. por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que permitió indebidamente que se efectúen retiros no reconocidos de la Cuenta de Ahorros N°380-32483327-0-03 de titularidad del denunciante.

SEGUNDO: Ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A. como medida correctiva que en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de que la presente resolución quede firme en sede administrativa, cumpla con devolver al señor Jorge Luis Gallegos Solís el dinero

4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código (...)
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI DE ICA

RESOLUCIÓN N° 205-2016/INDECOPI-ICA

EXPEDIENTE N° 041-2016/CPC-INDECOPI-ICA

000049

correspondiente a las operaciones no reconocidas, más los intereses respectivos, cuya validez no quedó acreditada, los mismos que se encuentran detallados en la carta que cursó al denunciante en respuesta a su reclamo de fecha 2 de marzo de 2016.

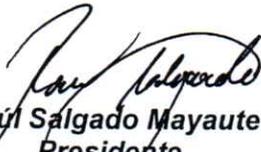
TERCERO: Sancionar a Banco de Crédito del Perú S.A. con una multa ascendente a tres (3) Unidades Impositivas Tributarias por haber incurrido en infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la cual será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelarla dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.



CUARTO: Ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A. Perú que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente en que la presente resolución quede firme en sede administrativa, cumpla con efectuar el pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante, ascendentes a S/ 36.00 soles (treinta y seis con 00/100 soles). Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

QUINTO: Requerir a Banco de Crédito del Perú S.A. Perú el cumplimiento del pago espontáneo de la multa impuesta, una vez que la presente resolución quede firme en sede administrativa. Ello, bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del INDECOPI la sanción impuesta, a efectos de que ejerza sus funciones de acuerdo a ley.

Con la intervención de los señores Comisionados: Raúl Salgado Mayaute, Héctor Dionicio Quispe Segovia, Abel Alejandro Rivera Palomino y Eduardo José Rosado Herrera.


Raúl Salgado Mayaute
Presidente



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000213

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0647-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0041-2016/CPC-INDECOPI-ICA



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : JORGE LUÍS GALLEGOS SOLÍS
DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
MATERIA : IDONEIDAD
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se revoca la resolución recurrida, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Jorge Luís Gallegos Solís contra Banco de Crédito del Perú S.A., por infracción del artículo 19° de la Ley 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor y; reformándola, se declara infundada la misma, en la medida que quedó acreditado que los retiros efectuados en la cuenta de ahorros del denunciante se efectuaron con el empleo de la tarjeta de débito, la clave secreta y durante el plazo que la misma estuvo activa.*

Lima, 6 de febrero de 2017

ANTECEDENTES

1. El 8 de marzo de 2016, el señor Jorge Luís Gallegos Solís (en adelante, el señor Gallegos) denunció a Banco de Crédito del Perú S.A.¹ (en adelante, la el Banco) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica (en adelante, la Comisión) por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), manifestando lo siguiente:
 - (i) El 17 de julio de 2015 depositó en su Cuenta de Ahorros N°380-*****-0-03 la suma de S/ 47 781,53, siendo que el mismo día retiró el importe de S/ 8 500,00 soles. Posteriormente, ante el extravío de su tarjeta de débito, no volvió a efectuar ninguna operación en uso de dicha cuenta;
 - (ii) gestionó en el Banco una nueva tarjeta de débito con la cual efectuó una serie de retiros entre el 24 de agosto al 3 de octubre del 2015 por el total de S/ 26 500,00, por lo que aún quedaba un saldo disponible en su cuenta;
 - (iii) sin embargo, cuando intentó retirar dicho saldo, en febrero de 2016, tomó conocimiento que entre el 8 y el 30 de octubre de 2015 se habían efectuado retiros no reconocidos por el importe de S/ 5 120,00; y,
 - (iv) cuando el Banco le entregó la nueva tarjeta de débito le ofreció que de efectuar un depósito a plazo fijo ingresaría a un sorteo todos los meses, lo cual aceptó y entregó la suma de S/ 3 500,00 bajo dicho concepto; sin embargo, el personal que lo atendió no le otorgó el comprobante respectivo por dicha operación ni percibió beneficio alguno; por lo que consideraba

¹ Ruc N° 20100047218, con domicilio fiscal ubicado en Cal. Centenario N° 156 Urb. Las Laderas De Melgarejo Lima - Lima - La Molina.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0647-2017/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 0041-2016/CPC-INDECOPI-ICA

000214



haber sido perjudicado económicamente por el Banco.

2. El denunciante solicitó en calidad de medida correctiva que el Banco cumpla con devolverle el dinero correspondiente a las operaciones no reconocidas, más los intereses respectivos.
3. Mediante Resolución 0321-2016/ST-INDECOPI-ICA la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica (en adelante la Secretaría Técnica) declaró lo siguiente:
 - (i) Inadmisibles las denuncias contra el Banco en el extremo referido al depósito efectuado a plazo fijo, al no contar con medios de prueba que acreditaran dicha operación dejando a salvo su derecho de volver a presentar la denuncia cumpliendo los requisitos de admisibilidad; y,
 - (ii) admitió a trámite la denuncia contra el Banco en tanto habría permitido que se efectúen retiros no reconocidos de la Cuenta de Ahorros N° 380-*****-0-03; por presunta infracción del artículo 19° del Código.
4. Pese a encontrarse válidamente notificado el Banco no presentó sus descargos.
5. Por Resolución 205-2016/INDECOPI-ICA del 22 de julio de 2016, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que permitió que se efectúen retiros indebidos con cargo a la cuenta de ahorros de titularidad del denunciante;
 - (ii) ordenó en calidad de medida correctiva que en el plazo de cinco (05) días hábiles de haber quedado firme la resolución, el Banco cumpla con devolver el dinero correspondiente a las operaciones no reconocidas más los intereses respectivos;
 - (iii) sancionó al Banco con una multa de 3 UIT; y,
 - (iv) condenó al denunciado al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del señor Gallegos.
6. El 10 de agosto de 2016, el Banco apeló la Resolución 205-2016/INDECOPI-ICA, señalando lo detallado a continuación:
 - (i) La Comisión vulneró el principio de verdad material al no haber tomado en cuenta que a través de la carta de respuesta al reclamo que presentó el denunciante ante Indecopi – Ica, se detallaban los datos de las operaciones que fueron realizadas con la Tarjeta Credimás y la clave secreta de la misma; siendo que recién con posterioridad a los hechos, el 17 de febrero de 2016, se bloqueó la tarjeta a solicitud del denunciante;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000215

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0647-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0041-2016/CPC-INDECOPI-ICA



- (ii) los medios de prueba que acreditaban que las operaciones eran correctas obraban en el escrito del 1 de agosto de 2016, debiendo tenerse en cuenta que las operaciones fueron efectuadas con la Tarjeta N° 4557-****-****-1639 que fue otorgada a cambio de la tarjeta original extraviado por el denunciante;
- (iii) las operaciones no resultaron ser sospechosas pues se realizaron en la jurisdicción del denunciante, de acuerdo a su patrón de consumo; y,
- (iv) no correspondía imponer sanción alguna, toda vez que las pruebas presentadas lo liberaban de responsabilidad; por lo que debía quedar sin efecto, al igual que la medida correctiva ordenada y la condena de costas y costos.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

7. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos².
8. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
9. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de

² LEY 29571. MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2016, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

M-SPC-13/1B

3/7

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800

e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

000216

RESOLUCIÓN 0647-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0041-2016/CPC-INDECOPI-ICA



responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.

10. En efecto, el consumidor, primero, debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para que, después, se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor en este momento probar que no es responsable por tales defectos debido a la existencia de supuestos como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o negligencia del propio consumidor que hayan afectado la idoneidad de sus prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas adoptadas para garantizar tal condición.
11. En ese orden de ideas, el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en que las pruebas actuadas durante el procedimiento resulten suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa, respecto de la responsabilidad del infractor.
12. En su denuncia, el señor Gallegos señaló que en el mes de julio de 2015 depositó en su Cuenta de Ahorros el importe de S/ 47 781,53, efectuando retiros hasta el 3 de octubre de 2015. Precisó que en febrero de 2016 tomó conocimiento que entre el 8 y el 30 de octubre de 2015 se habían efectuado 13 retiros por el importe total de S/ 5 120,00, los mismos que no reconocía haber llevado a cabo.
13. La Comisión declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción del deber de idoneidad, toda vez que quedó acreditado que permitió indebidamente que se efectúen retiros no reconocidos de la cuenta de ahorros de titularidad del denunciante.
14. En su recurso de apelación, el Banco alegó que: (a) la Comisión no tomó en cuenta que a través de la carta de respuesta al reclamo presentado por el denunciante ante Indecopi, se detalló la información que evidenciaba la validez de las operaciones cuestionadas; (b) el denunciante bloqueó su tarjeta recién el 17 de febrero de 2016; (c) los medios de prueba que acreditaban la validez de las operaciones obraban en el escrito del 1 de agosto de 2016; y, (d) las operaciones cuestionadas no calificaban como sospechosas.
15. De la revisión del expediente se advierte que la carta aludida precedentemente, contiene un cuadro Excel en el que se detallan las 13 operaciones materia de cuestionamiento; no obstante, por sí sola, dicha misiva no generó convicción en la Comisión en tanto resultaba insuficiente para acreditar la validez de su realización, en la medida que la información consignada en dicho documento no fue soportada con medios de prueba adicionales que permitieran corroborar la conjunción de tarjeta activa y clave secreta correctamente ingresada con relación a las disposiciones

M-SPC-13/1B

4/7

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800

e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0647-2017/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 0041-2016/CPC-INDECOPI-ICA

000217



controvertidas; por lo tanto, este Colegiado considera que la valoración efectuada por la Comisión en su momento fue correcta, de modo tal que corresponde desestimar dicho argumento.

16. En principio, debe señalarse que, a efectos de utilizar una tarjeta de débito o crédito, el portador deberá pasar la banda magnética de la misma (o actualmente, el chip del plástico) y luego que el sistema reconozca la información contenida en dicha tarjeta, tendrá que introducir la clave secreta, siendo a partir de dicho momento que se habilitará a dicho usuario a realizar transacciones con cargo a la cuenta del titular, siempre que dicha tarjeta se encuentre activa.
17. No obstante, en los casos de operaciones con tarjeta de débito o crédito no se desconoce la posibilidad que las mismas puedan ser objeto de usos fraudulentos; sin embargo, este uso se vería limitado en tanto no se tuviera acceso a la clave secreta, cuyo resguardo es responsabilidad exclusiva del tarjetahabiente. Por ello, de acreditarse que la operación se realizó con el uso conjunto de estos dos elementos, la transacción debe reputarse como válidamente realizada.
18. En ese sentido, son los proveedores del servicio financiero quienes deben probar que tales operaciones se realizaron utilizando la tarjeta y la clave del cliente. Lo anterior, en atención a la ventaja que posee la entidad financiera en cuanto al manejo de información y de medios disponibles para probar que las operaciones cuestionadas sí se efectuaron.
19. Así, debe precisarse que los medios de prueba usuales presentados por las empresas del sistema financiero para acreditar que los retiros realizados mediante cajeros automáticos fueron efectuados con una tarjeta y la clave secreta del cliente son los siguientes:
 - a) Las "winchas auditoras" de los cajeros automáticos: Son documentos emitidos por el propio cajero automático, se indica la fecha, hora y monto de la operación, así como el número de tarjeta;
 - b) los "print de pantalla": Estos documentos reproducen la imagen en pantalla del sistema que generó la wincha auditora;
 - c) los reportes Tandem: Son emitidos por el mismo sistema continuo en un formato de texto y contiene la información relativa a las operaciones autorizadas en un determinado cajero automático; y,
 - d) los reportes en formato "TXT": En dichos documentos se consigna la misma información de las winchas auditoras, pero en formato de texto. Se suelen emitir cuando la operación reclamada tiene una antigüedad mayor a los 6 meses.

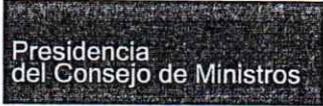
M-SPC-13/1B

5/7

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800

e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



000218

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0647-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0041-2016/CPC-INDECOPI-ICA



20. Si bien por regla general, la wincha auditora es el documento que refleja de manera integral la realización de las transacciones de disposición de efectivo, pueden existir otros reportes o *journals* que, valorados de manera conjunta, puedan acreditar la validez de determinadas transacciones, puesto que de cuyo contenido debería apreciarse: (i) el número de la tarjeta utilizada; (ii) el número de la cuenta asociada a dicha tarjeta; (iii) el proceso de validación de la operación; (iv) la fecha y hora de la operación cuestionada; (v) el monto requerido en la operación; y, (vi) la afectación del saldo disponible de la cuenta; información que es similar a la que contendría una wincha auditora.
21. Ahora bien, de la revisión del expediente, se ha podido verificar que las operaciones cuestionadas son las siguientes, las mismas que recopilan los respectivos medios de prueba que se indican a continuación:

N	Fecha	Hora	Importe S/	Canal	Nº de Operación	Medio Probatorio
1	08/10/2015	7:45:53	50,00	ATM	7265	ReporteTandem – Reporte TXT
2	08/10/2015	7:48:28	500,00	ATM	7269	ReporteTandem – Reporte TXT
3	08/10/2015	7:49:23	500,00	ATM	0181	ReporteTandem – Reporte TXT
4	08/10/2015	7:50:16	500,00	ATM	0183	ReporteTandem – Reporte TXT
5	08/10/2015	22:01:03	100,00	ATM	0522	ReporteTandem – Reporte TXT
6	10/10/2015	12:24:00	100,00	ATM	8135	ReporteTandem – Reporte TXT
7	11/10/2015	22:23:39	500,00	ATM	1978	ReporteTandem – Reporte TXT
8	12/10/2015	8:58:04	500,00	ATM	9418	ReporteTandem – Reporte TXT
9	16/10/2015	9:36:50	2 000,00	ATM	3978	ReporteTandem – Reporte TXT
10	25/10/2016	10:39:46	200,00	ATM	6429	ReporteTandem – Reporte TXT
11	25/10/2016	10:40:36	100,00	ATM	6431	ReporteTandem – Reporte TXT
12	25/10/2016	10:41:49	20,00	ATM	6434	ReporteTandem – Reporte TXT
13	30/10/2015	9:38:11	50,00	ATM	0609	ReporteTandem – Reporte TXT

22. Cabe precisar que, no es un hecho controvertido que la tarjeta de débito N° 4557-****-****1639 se encontraba activa, al momento de los retiros de dinero enumerados en el párrafo 21, ello en la medida que el propio denunciante manifestó que la tarjeta de débito fue bloqueada recién el 17 de febrero de 2016, tal como obra en el expediente³.
23. De los medios probatorios citados, los mismos que no han sido objeto de ninguna objeción con relación a su validez, se puede obtener la siguiente información: (i) fecha y hora de la transacción; (ii) número de tarjeta; (iii) número de ATM; (iv) número de operación; (v) monto de retiro; y, (vi) la

³ Ver foja 56.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000219

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0647-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0041-2016/CPC-INDECOPI-ICA



validación de la operación. En base a lo anterior, se puede evidenciar que el Banco ha cumplido con aportar el material probatorio pertinente a efectos de acreditar la validez de 13 operaciones de retiro de efectivo materia de denuncia.

24. Por las consideraciones expuestas y en la medida que ha quedado acreditado que las 13 operaciones no reconocidas por el denunciante se efectuaron con el ingreso de la tarjeta de débito y la clave secreta mientras la misma se encontraba activa, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción del artículo 19° de Código y; reformándola, se declara infundada la misma, en tanto quedó acreditado la validez de los retiros controvertidos. En consecuencia, se dejan sin efecto la multa impuesta ascendente a 3 UIT, la medida correctiva y la condena al pago de costas y costos del procedimiento.

RESUELVE:

Revocar la Resolución 205-2016/INDECOPI-ICA del 22 de julio de 2016, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Jorge Luis Gallegos Solís contra Banco de Crédito del Perú S.A., por infracción del artículo 19° de la Ley 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor y; reformándola, se declara infundada la misma, en la medida que quedó acreditado que los retiros efectuados en la cuenta de ahorros del denunciante se efectuaron con el empleo de la tarjeta de débito, la clave secreta y durante el plazo que la misma estuvo activa. En consecuencia, se dejan sin efecto la multa impuesta ascendente a 3 UIT, la medida correctiva y la condena al pago de costas y costos del procedimiento.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle y Javier Zúñiga Quevedo.


JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente