



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 963-2014/CC1**

**PRESENTADO POR  
STEPHANIE LISETT SÁNCHEZ ESTUPIÑÁN**

**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/>



U N I V E R S I D A D D E  
**SAN MARTIN DE PORRES**

**INFORME JURÍDICO DEL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO**  
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**MATERIA** : IDONEIDAD DE SERVICIO

**ENTIDAD PÚBLICA** : INDECOPI

**NÚMERO DE EXPEDIENTE** : 963-2014/CC1

**DENUNCIANTE** : DORIS COSTANTINA ESPEJO ESTRADA

**DENUNCIADO** : BANCO DE LA NACIÓN

**BACHILLER** : STEPHANIE LISETT SÁNCHEZ  
ESTUPIÑAN

**CÓDIGO** : 2010104716

LIMA – PERÚ  
2020

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

- **DENUNCIA:**

El 10 de octubre de 2014 la señora **Doris Constantina Espejo Estrada** interpuso denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor N°1 del INDECOPI contra el **Banco de la Nación** por infracción de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, fundamentando dicha denuncia con los siguientes argumentos:

- Era titular de una cuenta de ahorros administrada por la entidad financiera denunciada en la que depositó un importe total ascendente a S/. 20,657.00, dicha cuenta estaba vinculada a una tarjeta Multired Global Débito.
- Que por motivos de seguridad no efectuaba retiros de dinero en cajeros automáticos, siendo que en todo momento contaba con su tarjeta de débito, así como la respectiva clave secreta. Sin embargo, desde el 27 de abril al 16 de junio de 2014 se efectuaron operaciones fraudulentas tales como retiros con la señalada tarjeta de débito puesto que dicho instrumento fue clonado, sin que el denunciado haya adoptado las medidas de seguridad y monitoreo necesarias considerando que dichas transacciones eran inusuales o sospechosas.
- Que desde hace 4 años solo retira su dinero por ventanilla y nunca lo hace en cajeros automáticos por motivos de seguridad. Considera que al ser la ventanilla de la Agencia Pomabamba el único lugar donde realizaba retiros fue ahí donde pudo haberse producido la clonación de la tarjeta por parte del personal de la misma Agencia Pomabamba del Banco de la Nación.

- Que a pesar que interpuso un reclamo el 21 de agosto de 2014 informando lo ocurrido, el Banco de la Nación mediante Carta EF/92.0346 N°C0008-2014 de fecha 2 de setiembre de 2014 respondió limitándose a señalar que las transacciones no reconocidas se efectuaron con el empleo de la tarjeta de débito y el ingreso de la clave secreta personal sin acreditar la validez de las operaciones, ni mostrar las imágenes de las cámaras de seguridad del cajero ATM donde se realizaron las operaciones.
- Como consecuencia de lo señalado solicitó:
  1. La devolución del monto retirado en forma irregular, equivalente al importe de S/ 20,657.00
  2. Se sancione al denunciado por no cumplir con su deber de detección de operaciones inusuales y sospechosas.
  3. El pago de las costas y costos del procedimiento.
- Amparó jurídicamente su denuncia en las siguientes normas:
  - Artículos 22° y 23° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.
  - Artículos III y IV (Título Preliminar) y 115° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
  - Artículo 378° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- Presentó como principales medios probatorios copia de la tarjeta de débito Multired Global Débito del Banco de la Nación, copia de los estados de cuenta de ahorros en moneda nacional del mes de abril, mayo y junio del 2014; y, la Carta EF/92.0346 N°0008-2014 de la Agencia Pomabamba dando respuesta a su reclamo.

- **INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR:**

Con fecha 16 de diciembre de 2014, mediante Resolución N°1 la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°1 admitió a trámite la denuncia imputando como cargos contra el Banco de la Nación la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que este último no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a efectos de evitar que se produzca la clonación de la tarjeta Multired Global Débito y se realicen transacciones con la misma por el importe de S/. 20,657.00 con cargo a la cuenta de ahorros de la señora Doris Espejo; requiriendo al Banco información al respecto, así como que emita sus descargos correspondientes a la denuncia.

- **DESCARGOS:**

El 13 de enero de 2015 el **Banco de la Nación**, se apersonó al procedimiento y solicitó el plazo adicional de cinco días hábiles para presentar sus descargos. Ante ello, el 21 de enero de mismo año fundamentó su defensa, ampliándola con fecha 27 de enero 2015 donde señaló lo siguiente:

- Que conforme al contrato “Términos y Condiciones Generales para el Uso de la Tarjeta Multired Global Débito” suscrito por la denunciante en su calidad de usuaria, tenía el deber de custodiar su tarjeta de débito y conservar en reserva su clave secreta, la denunciante se encontraba obligada a mantener la posesión física de la tarjeta de débito, así como mantener la absoluta confidencialidad de su clave secreta. Que, en caso terceras personas obtuviera dicha información, se trataría de un acto de negligencia por parte de la usuaria puesto que las transacciones efectuadas con el ingreso de la clave secreta se consideraban válidas, legítimas y auténticamente realizadas por la cliente sin necesidad que su empresa realizara constatación

adicional alguna; y, en el supuesto que la señalada tarjeta de débito hubiera sido sustraída, el cliente tenía que reportar dicho siniestro a su empresa.

- Los clientes del Banco de la Nación están informados permanentemente del servicio que se brinda en su institución, a través de los diversos medios de comunicación como: la televisión, el internet y la prensa escrita; adicionalmente cuentan con videos para la prevención de fraudes en los mismos cajeros automáticos, los cuales son transmitidos constantemente a través del circuito cerrado de televisión en las agencias de Lima y Provincia, y también trípticos que se encuentran distribuidos en su Red de Agencias. Asimismo, según la cláusula 17° del contrato firmado por la denunciante declara haber recibido del Banco el material de carácter operativo y financiero que contiene toda la información suficiente, necesaria y apropiada para realizar un uso adecuado de la tarjeta.
- Las veinte operaciones controvertidas se realizaron con el empleo de la tarjeta Multired Global Débito, documento otorgado y custodiado por la usuaria, así como el ingreso de la clave secreta correspondiente tal como podía ser verificado en los reportes Journal Electrónico donde se demuestra que no se produjeron fallas o errores en la validación de las transacciones supuestamente no reconocidas, que si hubiera habido intentos fallidos al tercer intento la tarjeta hubiera sido retenida por el sistema de seguridad, por lo que cabe la presunción que alguien de su entorno conocía su clave secreta.
- Por otro lado, en la entrevista telefónica que le hizo la División de Prevención y Tratamiento de Fraude del Banco de la Nación a la denunciante se advierte que entra en contradicciones, pues no se acuerda de los importes sustraídos ni como sucedió, también niega tener empleados o personas jóvenes en su casa; sin embargo corroborado con otro informe del Administrador de la Agencia de Pomabamba se desprende que uno de ellos de nombre Ruber Augusto

Tarazona Gómez (hijo de su empleado Sr. Tarazona) estuvo indagando acerca si el ATM tenía imágenes.

- Las medidas de seguridad adoptadas por el Banco de la Nación involucran que su sistema informático se encarga de autenticar la clave secreta, que en el caso de clonación de la tarjeta de débito solo hubiera sido factible si se hubiera realizado un uso negligente de dicho instrumento divulgando la clave secreta, debido que a diferencia de otros bancos la banda magnética no se vincula con la clave secreta.
- Por otro lado, no existía a la fecha de los hechos norma legal que lo conminara a monitorear las operaciones realizadas mediante la utilización de tarjetas de débito, puesto que según el numeral 2 de la cláusula cuarta del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito-Resolución SBS N°6523-2013 recién entraría en vigencia dicho monitoreo a partir del 31.12.2014, estando a la fecha de los hechos en periodo de implementación.
- No existía a la fecha de los hechos norma legal que obligara a contar con vídeos ni grabaciones de sus cajeros automáticos, siendo un atributo adicional conforme al Reglamento de Requisitos Mínimos Obligatorios de Seguridad que deben adoptar las Instituciones cuyo control ejerce la Superintendencia de Banca y Seguros-Resolución del Ministerio del Interior N°0689-2000-IN/170.
- Lo que hace presumir que la denunciante fue víctima de fraude externo, que involucraría personas de su entorno pues como es de verse los montos y fechas no corresponderían a clonadores ya que estos tratan de vaciar los fondos mediante retiros y consumos POS en el menor tiempo posible para no ser descubiertos.
- De acuerdo al contrato “Términos y Condiciones Generales para el Uso de la Tarjeta Multired Global Débito” se concluye que la señora Doris Espejo no ha sido diligente ni cuidadosa con

su tarjeta de débito y clave secreta, al permitir que terceros hayan realizado las 20 operaciones de retiros en ATM, por lo que se le atribuye absoluta responsabilidad.

- Presentó como principales medios probatorios:
  - Hoja de reclamo presenta por la denunciante de fecha 21 de agosto de 2014.
  - Copia del Informe EF/92.0341 N°21-2015 de fecha 20 de enero de 2015 de la Agencia de Caraz, donde se adjunta la dirección de los cajeros automáticos así como la hora y fecha donde se efectuaron las operaciones materia de la denuncia; las medidas de seguridad que adopta el Banco y los criterios que aplica para la detección de operaciones sospechosas en la realización de retiros por cajeros automáticos; copia de las winchas auditorias y/o reportes tándem correspondientes; y, las copias de las impresiones o prints de la pantalla del sistema que acredite la realización de las operaciones materia de la denuncia.
  - Informe EF/92.2070 N°026-2015 de fecha 21 de enero 2015 de la División Prevención y Tratamiento del Fraude del Banco de la Nación.

• **COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°1 SEDE CENTRAL:**

El 15 de julio de 2015, mediante Resolución Final N°1031-2015/CPC la Comisión de Protección al Consumidor declaró:

- Infundada la denuncia por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no había quedado acreditado la clonación de la tarjeta de débito de la denunciante.
- Fundada la denuncia interpuesta por la infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no había

quedado acreditado que la entidad bancaria haya autorizado, en forma válida, las veinte operaciones de retiro de dinero a través de cajeros automáticos.

- Ordenar, en calidad de medida correctiva, al Banco de la Nación que, en un plazo de 5 días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver el monto de S/. 20,657.00, correspondientes a los 20 retiros con cargo a la cuenta de ahorros no reconocidos por la denunciante.
- Sancionar a Banco de la Nación con una multa de 4 Unidad Impositivas Tributarias por la infracción a los artículos 18° y 19° del Código del Consumidor.

La Comisión de Protección al Consumidor fundamenta su Resolución Final con lo siguiente:

- Del análisis de los retiros cuestionados se advierte que no existen indicios de clonación de la tarjeta de débito, pues no se apreciaba que las operaciones no reconocidas hayan sido realizadas de forma simultánea y, a la vez, en diferentes espacios geográficos distantes.
- Para determinar la validez de un retiro de dinero vía cajero automático, será necesario que la entidad bancaria acredite a través de los reportes generados por su sistema informático (wincha auditora, reportes tándem, reportes Prost, entre otros) se respetó íntegramente el proceso de retiro de dinero por esa vía, los cuales deberán estar suscritos por el funcionario responsable.
- De la revisión de los documentos presentados por el Banco de la Nación, con el propósito de acreditar que las operaciones en cuestión sean válidas, se aprecian únicamente **dieciocho winchas auditoras** de las veinte operaciones efectuadas con cargo a la cuenta de ahorros de titularidad de la denunciante, en las cuales se indica lo siguiente: fecha y hora, número de la tarjeta de débito, número de la cuenta de ahorros, monto de retiro y la identificación del cajero automático.

- Si bien la dispensación de dinero desde un cajero automático depende necesariamente del ingreso de una clave secreta o número de identificación personal la cual estará asociada a la información contenida en la banda magnética de la tarjeta empleada; en los medios probatorios adjuntados por el denunciado se omitió dicha información pese que forma parte integral del proceso de retiro de dinero a través de un cajero automático.
- Que ello no implica que la Comisión afirme que los retiros se realizaron sin el ingreso de la clave, sino únicamente que **los medios probatorios adjuntados no resultaron suficientes** para verificar el cumplimiento de cada una de las etapas del procedimiento establecido por el propio Banco para la dispensación de dinero a través de cajeros automáticos.

- **APELACIÓN DEL BANCO DE LA NACIÓN:**

El 5 de agosto de 2015, no conforme con la Resolución Final N°1031-2015/CPC de la Comisión de Protección al Consumidor, el Banco interpuso recurso de apelación señalando principalmente los siguientes fundamentos:

- Cuando sus clientes deseaban retirar dinero en efectivo debían ingresar su tarjeta Multired Global Débito en el ATM e ingresar su clave secreta de 4 dígitos. Todas las transacciones que se realizaban en su red de cajeros, así como los posibles errores que pudieran ocurrir durante su gestión quedaban registrados.
- Para la administración de su red de cajeros automáticos, el Banco cuenta con dos computadoras STRATUS, en estas computadoras reside la aplicación ESP/LINK la cual permite la conexión de los cajeros automáticos con dichas computadoras, y que a su vez

realiza la comunicación con el HOST o computador central del Banco de la Nación, con el cual se autoriza las transacciones de los usuarios.

- Los eventos ocurridos en la red de cajeros automáticos se registran en archivos de estos computadores. Asimismo, todas las transacciones realizadas en los ATM se almacenan en una base de datos para las consultas respectivas. De esta base de datos se generan los reportes de transacciones PROT SW400, en el que figuraban los detalles de las transacciones y el código de respuesta, los cuales se encontraban definidos en la aplicación ESP/LINK del computador Stratus.
- En el campo “BDN Host 0” del reporte de transacción PROT SW400 se registra el estado de la operación y cuando tiene el código “0” (cero) informa que la transacción fue procesada correctamente, aprobando todos los parámetros que se exige para cada transacción, tales como: presencia física de la tarjeta Multired Global Debito en el ATM, la clave secreta ingresada es correcta, el cliente tiene saldo suficiente para aprobar el retiro y el cajero se encuentra apto, es decir, se encuentra en condiciones idóneas para atender lo requerido por el cliente, el ATM tiene billeteaje suficiente, la comunicación es correcta, entre otros. De esta forma, si en la transacción se registraba en el campo BDN Host cualquier otro código diferente a “0” (cero) significaba que la operación solicitada por el cliente había sido denegada.
- En consecuencia, de las veinte operaciones cuestionadas por la denunciante al tener los reportes PROT SW400 que registraban códigos de respuesta BDN Host “0” (cero) fueron procesados válidamente, aprobando todos los parámetros exigidos como era la presencia física de la tarjeta Multired Global Débito en el ATM y el ingreso correcto de la clave secreta.

- El Journal Electrónico es un archivo que se genera en el ATM por medio de un agente de software el cual recopila todas las operaciones realizadas en el cajero automático, grabándolas en un archivo que es enviado, como acción del agente, a un servidor de Journal. Para esto usa medidas de seguridad que lo protegen contra la manipulación del archivo y además se encripta la información para que esta no pueda ser capturada durante su transmisión a dicho servidor.
- En el aplicativo Journal Electrónico se aprecia que los 20 retiros cuestionados fueron efectuados con la presencia física de la tarjeta Multired Global Debito de la señora Doris Espejo y no hubo errores durante las operaciones, pues se dispuso el dinero requerido en cada oportunidad sin inconvenientes.
- La información proporcionada en el Reporte PROTSW400 y en el Journal Electrónico, determinan que los 20 retiros de dinero dispensado en el ATM de Pomabamba se han realizado con la presencia física de la tarjeta Multired Global Debito de la denunciante e ingreso de clave secreta.
- Las cláusulas 2.2, 2.7, 6.1 y 17 del contrato “Términos y Condiciones Generales para el Uso de la Tarjera Multired Global Debito” son aplicables al caso.
- En consecuencia, las disposiciones del contrato “Términos y Condiciones Generales para el Uso de la Tarjera Multired Global Debito” son claras al regular aspectos centrales de cómo debe usarse una tarjeta de débito y cuáles son las responsabilidades de la señora Doris Espejo.
- No es posible acceder a la información de la tarjeta por parte de terceros, sin que no medie divulgación o descuido en el cuidado de la tarjeta y la clave personal de 4 dígitos.

- Este tipo de situaciones constituyen actos negligentes por parte del cliente, excluyendo de tal forma cualquier tipo de responsabilidad sobre el Banco de la Nación, por lo que se consideran válidas, legítimas y auténticas las operaciones cuestionadas por el cliente, sin necesidad que el Banco de la Nación tome otro resguardo o realice constatación alguna.
- No se puede imputar como responsabilidad del Banco de la Nación la falta de diligencia debida por parte de la denunciante que finalmente trajo como consecuencia que terceros accedan a la información de su tarjeta y realicen las operaciones cuestionadas.
- Tomó como referencia la Resolución Final N°197-2012/PS2, Resolución N°125-2000/TDC-INDECOPI, Resolución N°3371-2011/SC2-INDECOPI, Resolución N°783-2013/SPC-INDECOPI y la Resolución Final N°1138-2014/CC1; las cuales solicita ser aplicadas en el presente caso por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en cumplimiento del principio de predictibilidad.
- Finalmente manifestó que el Banco de la Nación no incumplió con el deber de idoneidad y de calidad, debido a su correcta actuación de acuerdo a la operatividad y la normatividad aplicable al caso, y que tomó las medidas de seguridad pertinentes de acuerdo con los términos contractuales a que se comprometió con la denunciante.
- Adjunto como medios probatorios los Reporte PROT SW400 y los Journal Electrónicos de las 20 operaciones.

• **SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR:**

El 22 de junio de 2016, mediante Resolución N°2289-2016/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor declaró revocar la Resolución Final N°1031-2015/CC1, en el extremo que declaró fundada la denuncia y, reformándola, declaró infundada la

misma por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código del Consumidor. En consecuencia, se dejan sin efecto la medida correctiva ordenada, la multa de 4 UIT impuesta al respecto y la condena al pago de las costas del procedimiento.

Los fundamentos de dicha Resolución fueron los siguientes:

- Como la denunciante no apeló el pronunciamiento de la Comisión que declaró infundada la denuncia contra el Banco de la Nación, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditada la clonación de la tarjeta de débito de la interesada, el mismo había quedado consentido.
- En anteriores pronunciamientos, la Sala había señalado que la comprobación de un hecho negativo como la no realización de los retiros de efectivo no es factible para un consumidor. Por el contrario, en su condición de proveedor del servicio, son los proveedores del servicio bancario quienes debe probar que tales operaciones se realizaron utilizando la tarjeta y la clave del cliente.
- De la lectura del reporte Journal Electrónico, así como del reporte PROT SW400, la Sala apreciaba la consignación de los siguientes datos: (a) el número de la tarjeta de débito de la señora Doris Espejo; (b) la fecha y hora de las transacciones; (c) el importe de tales operaciones; (d) el código “BDN Host 0” que significaba el ingreso de la clave secreta y la validación sin errores de la transacción; entre otra data informática de los sistemas que registraron las operaciones.
- El contenido de dichos documentos permite verificar la validez de la totalidad de las operaciones materia de cuestionamiento, tras confirmar el uso conjunto de la tarjeta de débito del denunciante, mientras se hallaba activa, así como el ingreso de la correcta clave secreta.

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

- **IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE:**

1.- La señora Doris Espejo manifiesta que ha sido víctima de clonación de su tarjeta de débito.

2.- La señora Doris Espejo contaba con una tarjeta de débito con banda magnética, con la cual se realizaron retiros en el cajero ATM 0789 de la Agencia Pomabamba por un monto total de S/20,657.00 los cuales no reconoce.

- **ANÁLISIS:**

Los pilares del Derecho del Consumidor son la información y la idoneidad. La información alude a las condiciones de comercialización de un bien o la prestación de un servicio, las cuales deben permitir que se cumpla aquello que el proveedor ofertó. La información que proporcione el proveedor a los consumidores debe ser la necesaria y suficiente para que estos adopten una decisión de consumo adecuada acerca del bien a adquirir o servicio a contratar. En tanto que la idoneidad consiste en la correspondencia entre la calidad ofertada y la calidad recibida por el consumidor sobre un producto o servicio (Vilela, 2008, p. 5).

El presente caso radica en determinar si el Banco de la Nación cumplió con brindar un servicio bancario idóneo en base a la información brindada a la señora Doris Espejo y a las garantías establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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. 144). Entonces, la idoneidad de un

producto va depender de que tanta información haya brindado el proveedor al consumidor (Carbonell, 2015, p.146).

Se admitió a trámite la denuncia formulada por la señora Doris Espejo imputando una presunta infracción al deber de idoneidad de servicio bancario ya que se desprendía que la accionante no encontró una correspondencia entre sus expectativas y lo que realmente ocurrió.

En los supuestos en que se ha establecido la naturaleza objetiva de la responsabilidad administrativa del administrado, la única forma a través de la cual dicho administrado podría eximirse de responsabilidad estriba en acreditar una fractura en el nexo causal. Es decir, demostrar que, no obstante la generación de la infracción, esta no fue originada por el comportamiento del administrado, sino por hechos externos a su actuación (Guzmán, 2019, p. 56).

El Banco de la Nación, notificado de la resolución de admisión a trámite de la denuncia, se apersonó al procedimiento administrativo sancionador y presentó sus descargos los cuales no fueron suficientes en primera instancia; y no fue hasta la presentación de la apelación, que pudo demostrar de plano que todo lo invocado por la señora Doris Espejo no le era atribuible, puesto que presentó todas las pruebas que acreditaron la ruptura del nexo causal.

Con la presentación de los descargos, el Banco de la Nación hacía uso de su derecho de defensa, una de las garantías más relevantes que conforma el principio al debido procedimiento el cual se encuentra en el artículo IV inciso 1.2 del Título Preliminar del T.U.O Ley del Procedimiento Administrativo General-Ley N°27444.

El derecho de defensa como derecho constitucional tiene un rol preponderante en todos los ámbitos de la administración de justicia. En la jurisdicción administrativa, otorga al

administrado el mecanismo de defensa para exponer sus argumentos que permitan el ejercicio debido de este derecho constitucional, el cual tiene protección legal (Morón, 2017, p. 39).

El denunciado presentó como medios probatorios copia del reporte Journal Electrónico y copia del reporte PROT SW400 de cada una de las 20 operaciones no reconocidas por la señora Doris Espejo, siendo ambos medios probatorios suficientes para acreditar la validez de las operaciones, rompiendo el nexo causal de los hechos y acreditando de esta forma la idoneidad del servicio bancario brindado por el Banco de la Nación.

Un consumidor razonable no solo considera la información que se da al momento de contratar el servicio, esto es mediante el documento que contiene las condiciones generales del servicio, sino que además toma en cuenta la información que pudo ser brindada de manera directa por los empleados del Banco, así como aquella información que es puesta a disposición del consumidor por diferentes medios, como son la publicidad, encartes, internet, cajeros automáticos, entre otros. Además, el proveedor tiene la obligación de indicar los riesgos, puesto que dichos riesgos nacen de la naturaleza del producto, y aunque muchas veces, los consumidores conozcan de su peligro o riesgo, estos deben señalarlo de igual manera... (Carbonell, 2015, p.147), lo cual se cumplió en el presente caso, al tratarse de servicios bancarios el Banco advirtió a la denunciante sobre los usos adecuados de la tarjeta de débito desde el inicio de la contratación del servicio.

En el presente caso, el Banco de la Nación indicó que desde el inicio del servicio, con la apertura de la cuenta y entrega física de la tarjeta, se brindó toda la información suficiente, necesaria y apropiada para realizar un uso adecuado de la tarjeta, de conformidad con la cláusula 17° del contrato “Términos y Condiciones Generales para el Uso de la Tarjeta Multired Global Débito”.

Por otro lado, el Banco realizó una investigación interna la cual se encuentra plasmada en el Informe EF/92.2070 N°026-2015 de la División de Prevención y Tratamiento del Fraude del

Banco de la Nación. En el literal f. de este informe se indica que la señora Doris Espejo con fecha 03 de mayo de 2014 utilizó su tarjeta y retiró por ventanilla de la Agencia de Pomabamba S/ 500.00, retiro que fue posterior a las operaciones supuestamente no reconocidas de fechas 27 y 28 de abril por los montos de S/ 800.00 y S/ 700.00 respectivamente. Desprendiéndose de lo mencionado que la señora Doris Espejo no tuvo un comportamiento diligente para el uso de su tarjeta pudiendo haber comunicado al Banco el 03 de mayo de 2014 los retiros supuestamente no reconocidos y bloqueado su tarjeta. Llegando la División de Prevención y Tratamiento del Fraude del Banco de la Nación a la conclusión que es presumible que los retiros que no reconoce la señora Doris Espejo hayan sido efectuados por alguna persona cercana a ella, siendo por tanto la señora Doris Espejo víctima de fraude externo mediante la modalidad de sustracción temporal de la tarjeta presuntamente realizado por personas de su entorno.

Por el principio de causalidad, la sanción debe recaer en el administrado que realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable, la Administración Pública no puede hacer responsable a una persona por un hecho ajeno, sino solo por los propios (Morón, 2019, p. 444)

Por tanto, la señora Doris Espejo debió de tener un comportamiento diligente al momento de realizar sus operaciones, así como tener un mejor cuidado en cuanto al lugar donde guardaba su tarjeta Multired Global Débito; además, de la confidencialidad de su clave secreta a efectos de que terceras personas no obtengan esta información y realicen operaciones bancarias.

Morón (2019) afirma: “Que en aplicación al principio de verdad material, las actuaciones probatorias de las autoridades deben estar dirigidas a la identificación y comprobación de los hechos reales producidos y a constatar la realidad, independientemente de cómo hayan sido

alegadas y, en su caso, probadas por los administrados participantes en el procedimiento”(p. 117).

Si bien es cierto la señora Doris Espejo manifestó dos problemas jurídicos en su denuncia, esto es la clonación de su tarjeta y operaciones no reconocidas, el Banco de la Nación mediante sus alegaciones pudo demostrar que ninguno de los dos supuestos invocados por la denunciante sucedieron, y que conforme al principio de verdad material descrito en el artículo IV inciso 1.11 del Título Preliminar del T.U.O Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N°27444 ; y, al principio de causalidad descrito en el artículo 248.8 del Capítulo III Procedimiento Sancionador del T.U.O Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N°27444, el Banco de la Nación no sería el responsable de los hechos denunciados por la señora Doris Espejo, siendo que se trataría de imprudencia del propio consumidor.

### **III. POSICION FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS**

Lo que se observa en la Resolución Final N°1031-2015/CC1 no es una infracción cometida por el Banco de la Nación, si no un defecto en la defensa legal del Banco de la Nación al omitir un medio probatorio, lo que conllevó a que en primera instancia fuera declarada fundada la denuncia en el extremo que el Banco no acreditó la autorización de las 20 operaciones de retiro de dinero a través de cajero automático.

Sin embargo, en la misma instancia se declaró infundada la denuncia por clonación de tarjeta de débito, debido a que se verificó que no existen indicios de clonación de la tarjeta de débito, pues no se aprecia que las operaciones no reconocidas hayan sido realizadas de forma simultánea y, a la vez, en diferentes espacios geográficos y distantes.

Según el artículo 38° del Decreto Legislativo N°807 “Facultades, normas y organización del INDECOPI” el único recurso administrativo a interponerse contra lo resuelto por la Comisión es el recurso de apelación el cual se concede con efectos suspensivos.

De acuerdo a ello y conforme al principio del debido procedimiento, el Banco de la Nación interpuso apelación contra la Resolución Final N°1031-2015/CC1 ejerciendo de esta manera su derecho a la pluralidad de instancias.

El principio de pluralidad de instancias se encuentra dentro de los principios que garantizan el debido proceso, indispensable para el administrado frente a la administración, que en la jurisdicción administrativa podemos encontrarlos concretizados en el derecho de acceso a recursos impugnatorios como la apelación y reconsideración. (Morón, 2017, p.30)

Con fecha 5 de agosto de 2015 el Banco de la Nación presentó la apelación donde adjuntó los medios probatorios faltantes, que teniéndolos (los dos Journal electrónicos faltantes y los reportes PROT SW400), no adjuntó en sus descargos iniciales para demostrar que las medidas de seguridad utilizadas por el Banco de la Nación son las adecuadas; y que además, permitían a la autoridad administrativa verificar que en las operaciones realizadas con la tarjeta de débito de la señora Doris Espejo han concurrido los elementos de seguridad requeridos para cada canal, como la lectura de la banda magnética de la tarjeta de débito y el ingreso de la clave secreta respectiva.

El artículo 20° del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que, para determinar la idoneidad de un servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado.

Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el servicio, que en este caso vendrían a ser el contrato como garantía explícita y los mecanismos de seguridad establecidos por la SBS a la fecha de los hechos como garantía legal. Las garantías explícitas solo

podrían quedar sin efecto frente a una garantía legal que se contraponga a lo que ellas establecen, situación que no se da en el caso, ya que no hubo ninguna norma legal a la fecha de los hechos que obligue al Banco asumir responsabilidad para la adopción de medidas de seguridad iguales o similares a las invocadas por la señora Doris Espejo, los fundamentos que utilizó en sus alegaciones son apreciaciones subjetivas respecto al servicio bancario brindando por el Banco de la Nación, no señalando en que instrumento normativo vigente o de carácter contractual aparece la obligación solicitada al Banco, no correspondiendo a ninguna garantía legal, explícita o implícita establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El Banco de la Nación a través de los reportes Journal Electrónico y los reportes PROT SW400 de las 20 operaciones materia de controversia del presente caso, pudo probar el uso conjunto de la tarjeta de débito y clave secreta de la denunciante, es decir, probó la validez de la totalidad de las operaciones. En este sentido, se concluyó que las operaciones fueron debidamente autorizadas, por lo que la denuncia en segunda instancia fue correctamente declarada infundada, revocándose este extremo de la Resolución Final N°1031-2015/CC1.

El derecho a una decisión motivada y fundada en derecho, encuentra reconocimiento y protección en la Ley de la materia, siendo una garantía del administrado de recibir de parte de la Administración Pública una decisión a través de una resolución administrativa o acto administrativo (oficios) en las cuales se señalen las motivaciones debidamente razonadas y sustentadas en la aplicación normativa con relación a los hechos y demás elementos conformantes del procedimiento administrativo correspondiente (Morón, 2017, p.41).

La Resolución 2289-2016/SPC-INDECOPI constituye un acto administrativo que agota la vía administrativa en la medida que no puede ser cuestionada mediante recurso alguno, sino mediante la interposición de una demanda contenciosa administrativa.

Morón(2017) afirma: “El principio de cosa decidida tiene entre sus principales finalidades lograr que su efecto jurídico establezca la condición de acto firme, pero solo dentro del ámbito de la jurisdicción administrativa, debido a que se puede cuestionar en la jurisdicción ordinaria, debiendo diferenciarse del principio de cosa juzgada debido a que tiene efectos jurídicos en sede ordinaria y por haberse decidido sobre el fondo del caso, tendría un estatus jurídico de inimpugnable cuando adquiriera dicha condición”(p. 32).

En consecuencia, expreso mi conformidad con lo resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor por estar conforme a derecho.

#### **IV. CONCLUSIONES**

El Banco de la Nación otorga una garantía implícita respecto de la idoneidad del servicio bancario que ofrece en función a los usos previsibles de una tarjeta de débito, así como una garantía explícita conforme a la información transmitida mediante el contrato y demás medios; y, por último una garantía legal conforme a los mecanismos de seguridad normados por la Superintendencia de Banca y Seguros a la fecha de los hechos.

Todo consumidor razonable que deposita su dinero en una entidad bancaria espera que este pueda ser retirado en el momento que desee, es decir mediante ventanilla o cajero automático garantizando para ello la seguridad de dicha transacción.

Para determinar la responsabilidad administrativa del proveedor se debe considerar lo dispuesto por el artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en donde se considera que el proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva que configure ruptura del nexo causal por hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado”.

Por tanto la carga de la prueba recae en el proveedor quien estando en mejor posición probatoria tiene que demostrar que se exonera de responsabilidad acreditando que empleo la diligencia requerida y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes o probando la ruptura del nexo causal. Aunque para que esto se dé, previamente el consumidor ha tenido que probar el defecto o la afectación a su derecho.

En el presente caso para comprobar la realización de operaciones bancarias, el Banco de la Nación es quien se encuentra en mejores condiciones de probar ello, si tales operaciones se realizaron de manera valida con el uso de tarjeta y clave, por tener los medios informáticos u otros que acrediten tales hechos y así eximirse de responsabilidad.

Según la Comisión de Protección al Consumidor N°1 en ítem 31 y 33 de la Resolución Final N°1031-2015/CC1, indica que el parámetro de idoneidad para este tipo de casos está constituido por los mecanismos de seguridad implementados por los proveedores en los cajeros automáticos, a efectos de que solo a través del empleo de la tarjeta de débito y clave secreta sea posible realizar estas operaciones. Señala que para determinar la validez de un retiro vía cajero automático será necesario que la entidad bancaria acredite a través de los reportes generados por sus sistemas informáticos que se respetó íntegramente el proceso de retiro de dinero por esa vía.

Si partimos de la premisa que la tarjeta de débito no fue clonada conforme a lo resuelto por Comisión de Protección al Consumidor N°1 en la Resolución Final N°1031-2015/CC1, lo cual fue consentido por la denunciante, implica que las operaciones supuestamente no reconocidas fueron realizadas con la tarjeta de la señora Doris Espejo, quien indico que siempre la tuvo en su poder.

La señora Doris Espejo indico que la tarjeta era usada por su persona solo en ventanilla, partiendo de esta premisa es poco probable que uno de los trabajadores haya podido colocar un skimmers adicional al propio de la ventanilla o haber alterado el POS de la ventanilla del propio Banco, no

pudiendo haber alguna oportunidad para robar la información de la banda magnética para su posterior clonación.

Adicionalmente, según lo indicado por el Banco de la Nación la clave secreta a diferencia de otros bancos, no se guarda en la banda magnética, por lo que se concluye que solo será factible realizar operaciones con una tarjeta clonada en caso haya un uso negligente por parte del titular al no mantener en resguardo su clave secreta, ya que podría robarse la información de la banda magnética pero sin tener la clave secreta no sería posible la realización de operaciones.

Por otro lado, en el ítem 18 de la Resolución Final N°1031-2015/CC1 indica como indicios de clonación de tarjeta el hecho que las operaciones no reconocidas hayan sido simultáneas y en diferentes espacios geográficos, lo cual no ocurrió en el presente caso.

La denunciante no presento medio probatorio que permita verificar la clonación de la tarjeta, mas solo pudo probar mediante sus estados de cuenta operaciones desde el 27 de abril al 16 de junio 2014 las cuales indico no reconocer. Es por ello que, en el primer supuesto de afectación, se declaró infundada la denuncia al no existir indicios de clonación sin requerir al Banco de la Nación probar la ruptura del nexo causal.

En cambio, en el segundo supuesto, a pesar de no haber presentado otro medio probatorio más que los estados de cuenta, se asumió como cierto lo alegado por la denunciante tomándose en cuenta la imposibilidad del consumidor de probar afirmaciones de carácter negativo, y se exige al Banco de la Nación la carga de probar que se exonera de responsabilidad.

Conforme a la información recibida al momento de contratar con la señora Doris Espejo, la cliente fue informada de las condiciones de servicio, asimismo la información brindada fue la suficiente y necesaria para que la señora Doris Espejo adopte un comportamiento de consumo adecuado.

En este procedimiento administrativo sancionador iniciado por Indecopi el proveedor se vio exonerado de la responsabilidad administrativa al haber demostrado la ruptura del nexo causal por imprudencia del propio consumidor afectado. Puesto que la señora Doris Espejo no tuvo una conducta diligente como usuaria de la tarjeta de débito del Banco de la Nación, debido a que se logró verificar la correcta realización de las operaciones bancarias con el uso de la tarjeta de débito y la clave secreta acreditándose ello con los 20 reportes Journal Electrónico y los 20 reportes PROT SW400.

Si bien es cierto este punto no fue analizado por la Comisión ni la Sala, pero cabe mencionar que en el Informe EF/92.2070 N°026-2015 de la Gerencia de Prevención y Tratamiento del Fraude del Banco de la Nación se menciona sobre el supuesto uso negligente de la tarjeta de débito por la señora Doris Espejo ya que hubo un retiro en ventanilla de la Agencia Pomabamba de fecha 03 de mayo 2014 por el monto de S/.500.00, no objetando en dicha fecha los dos retiros por S/. 800.00 y S/. 700 del 27 y 28 de abril de 2014 respectivamente, supuestamente no reconocidos, estando en la posibilidad de haberse percatado de su saldo en el voucher que se entrega en ventanilla después de cada retiro. Lo mencionado sería una causal adicional para declarar infundada la denuncia en el extremo de la denuncia por operaciones no reconocidas, dado que sería una causal de negligencia del consumidor e incumplimiento de las cláusulas del contrato “Términos y Condiciones Generales para el Uso de la Tarjeta Multired Global Débito”, exonerando al Banco de la Nación de toda responsabilidad.

Por otro lado, en relación a si el Banco cumplió con los mecanismos de seguridad idóneos respecto a si contaba o no con cámaras de seguridad el ATM 089, se concluye que no se encontraba obligado a contar con cámaras de seguridad conforme al Reglamento de Requisitos Mínimos Obligatorios de Seguridad que deben adoptar las Instituciones cuyo control ejerce la SBS-Resolución

Ministerial N°0689-2000-IN/1701, vigente a la fecha de los hechos. El mencionado Reglamento si imponía como requisito mínimo de seguridad en su artículo 14° lo siguiente: “Las OFICINAS que cuentan con sistemas informáticos para el desarrollo de sus actividades (servidor/cliente, cajeros automáticos), deberán instalar sistemas de seguridad orientados a bloquear operaciones fraudulentas a través de hardware y software de seguridad”, cumplimiento de esta forma con lo normado a la fecha de los hechos.

En conclusión, ha quedado acreditado que la Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió el caso de acuerdo a los medios probatorios y a la legislación de la materia. Considero que en el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado por Indecopi contra el Banco de la Nación no se produjo la infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección de Defensa de Consumidor, logrando el Banco de la Nación acreditar la idoneidad del servicio de tarjetas de débito.

## **V. BIBLIOGRAFIA**

- Vilela Carbajal Jorge Eduardo (2008) La protección al consumidor en la jurisprudencia de Indecopi. Lima: Grijley E.I.R.L
- Carbonell O'brien Esteban (2015) Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor. Lima: Jurista Editores E.I.R.L
- Morón Urbina Juan Carlos (2017) El procedimiento administrativo: “Criterios de interpretación y aplicación del TC y la Corte Suprema”. Lima: Gaceta Jurídica S.A
- Guzmán Napurí Christian (2019) Procedimiento Administrativo Sancionador. Lima: Instituto Pacifico S.A.C
- Morón Urbina Juan Carlos (2019) Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima: Gaceta Jurídica S.A

## **VI. ANEXOS**

- Denuncia y anexos.
- Contestación de la denuncia y anexos.
- Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor.
- Apelación del denunciado y anexos.
- Resolución de la Sala de Protección y Defensa del Consumidor.

**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.

49  
1  
RECIBIDO

2014 OCT 10 10:11:03

**DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA INFORMATIVA**

138448

1. **DATOS DEL INTERESADO / DENUNCIANTE:** (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  
**DORIS CONSTANTINA ESPEJO ESTRADA**

DNI ó Número de RUC  
**DNI 06262765**

Teléfonos  
**043-504615 (Pomabamba-Ancash). Celular 999421085**

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones (incluir referencias de la ubicación del domicilio)  
**Av. Roosevelt (ex República de Panamá) N° 5893, Mezzanine, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima**

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 LA NACIÓN, identificado con RUC 20100030595**

Nombres completos y número de DNI del representante legal  
**DÍAZ MARIÑOS, CARLOS MANUEL - DIRECTOR EJECUTIVO - DNI° 25622857**

Domicilio cierto donde hacer llegar las notificaciones (Indicar el domicilio actual, bajo apercibimiento que la denuncia sea declarada inadmisibles) así como referencias del domicilio.  
**Av. República de Panamá N° 3664 Urb. Limatambo, distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima**

Dirección de correo electrónico

Teléfonos  
**(01) 5192000**

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

Escrito de denuncia	X	Comprobante de pago de la tasa (1)	X
Formato de solicitud de medidas correctivas y de costas y costos (F-CPC-03), así como el formato de postulación de procedimiento	X	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, los documentos que acrediten que el/los representado/s es/son miembro/s de ella.		Otros documentos consignados como anexos en el escrito de denuncia	X

1. La denominación "Interesado" será aplicable en los casos en que las presuntas infracciones cometidas por el proveedor hayan sido efectuadas a partir de la entrada en vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor (2 de octubre de 2010). Asimismo, la denominación "Denunciante" será aplicable en aquellos casos de presuntas infracciones cometidas antes de la entrada en vigencia del referido código.

2. 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

**Indecopi**  
**COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR 1**  
 13 OCT 2014  
**RECIBIDO**



Indecopi

INSTITUTO NACIONAL  
DE DEFENSA DEL  
CONSUMIDOR Y DE LA  
PROTECCIÓN DE LA  
PROPIEDAD INTELECTUAL

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Declaro bajo juramento que los datos consignados en este documento y que los documentos adjuntos son verdaderos.

Lima, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.

*Doris Espejo Estrada*

DORIS CONSTANTINA ESPEJO ESTRADA  
DNI N° 06262765



F-CPC-04/2B

5

**SOLICITUD DE MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS Y  
COMPLEMENTARIAS Y COSTAS Y COSTOS**

**MODELO A**

**EMPLEAR 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 correctivas<sup>1</sup> reparadoras<sup>2</sup>?

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)

COMO MEDIDA CORRECTIVA REPARADORA, SOLICITO SE DISPONGA QUE EL DENUNCIADO BANCO DE LA NACIÓN CUMPLA CON REINTEGRAR LA SUMA DE S/. 20,657.00 (VEINTE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y SIETE CON 00/100 NUEVOS SOLES) A MI CUENTA DE AHORROS N° 4-033-915573, MONTO QUE SE ENCONTRABA DEPOSITADO EN DICHA CUENTA HASTA ANTES DE PRODUCIDA LA CLONACIÓN DE MI TARJETA DE DÉBITO N° 4214-1000-5888-1840 Y POSTERIOR REALIZACIÓN DE OPERACIONES FRAUDULENTAS POR EL MONTO REFERIDO ENTRE LOS MESES DE ABRIL A JUNIO DE 2014, SIN QUE EL DENUNCIADO HAYA TOMADO LAS MEDIDAS MÍNIMAS DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE OPERACIONES INUSUALES O SOSPECHOSAS.

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. 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.
- d. 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.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. 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.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. 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

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

NO

2. ¿Desea usted solicitar medidas correctivas complementarias<sup>3</sup>?

SI

NO

X

Si su respuesta fue SI ¿qué medidas correctivas solicita?

---

---

---

---

---

---

---

3. ¿Desea usted solicitar costas y costos<sup>4</sup>?

SI

X

NO

*Doris Espejo Estrada*  
DORIS CONSTANTINA ESPEJO ESTRADA  
DNI N° 06262765

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup>

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.

Expediente N°	
N° de búsqueda rápida	
N° de escrito	1
Sumilla	Formulo denuncia

SEÑORES DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – INDECOPI  
LIMA

**I. DATOS DE LA DENUNCIANTE:**

DORIS CONSTANTINA ESPEJO ESTRADA, DNI N° 06262765; teléfono fijo 043-504615 (Pomabamba – Ancash); con teléfono celular N° 999421085; con correo electrónico [espejoest@hotmail.com](mailto:espejoest@hotmail.com); con domicilio real en la calle en Jirón Huaraz N° 209, provincia de Pomabamba, región de Ancash, y señalando domicilio procesal en Av. Roosevelt (ex República de Panamá) N° 5893, Mezzanine, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima, a usted me presento respetuosamente y digo:

**II. DATOS DEL DENUNCIADO:**

BANCO DE LA NACIÓN, identificado con RUC N° 20100030595, con dirección domiciliaria en Av. República de Panamá N° 3664 Urb. Limatambo, distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima.

**III. PETICIÓN**

1. COMO MEDIDA CORRECTIVA REPARADORA, SOLICITO SE DISPONGA QUE EL DENUNCIADO BANCO DE LA NACIÓN CUMPLA CON REINTEGRAR LA SUMA DE S/. 20,657.00 (VEINTE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y SIETE CON 00/100 NUEVOS SOLES) A MI CUENTA DE AHORROS N° 4-033-915573, MONTO QUE SE ENCONTRABA DEPOSITADO EN DICHA CUENTA HASTA ANTES DE PRODUCIDA LA CLONACIÓN DE MI TARJETA DE DÉBITO N° 4214-1000-5888-1840 Y POSTERIOR REALIZACIÓN DE OPERACIONES FRAUDULENTAS POR EL MONTO REFERIDO ENTRE LOS MESES DE ABRIL A JUNIO DE 2014, SIN QUE EL DENUNCIADO HAYA TOMADO LAS MEDIDAS MÍNIMAS DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE OPERACIONES INUSUALES O SOSPECHOSAS.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Ello conforme a lo dispuesto por el artículo 115.1 literal i) del Código de Protección y de Defensa del Consumidor, Ley N° 29571.

2. Asimismo, solicito que se sancione al Banco de la Nación por no cumplir con su deber de detectar operaciones inusuales y sospechosas, sin dar una respuesta que justifique la omisión del servicio señalado.
3. Finalmente, solicito el pago de las costas y costos que irroguen el presente procedimiento.

#### IV. FUNDAMENTOS DE HECHO:

La denunciante, **DORIS CONSTANTINA ESPEJO ESTRADA**, titular de la Cuenta de Ahorros del Banco de la Nación N° 4-033-915573; adulta mayor de 82 años de edad, con DNI N° 06262765 y dirección domiciliaria en Jirón Huaraz N° 209, provincia de Pomabamba, región de Ancash; he sido víctima de fraude, en mérito a que mi tarjeta de débito Multired Visa del Banco de la Nación N° 4214-1000-5888-1840 (con fecha de vencimiento 11/15) habría sido clonada, y en mérito a ello, terceras personas han realizado operaciones irregulares entre los días 27 de abril de 2014 y el 16 de junio de 2014, mediante múltiples retiros y otras operaciones realizadas en mi cuenta de ahorros hasta por la suma de **S/. 20,657.00 (VEINTE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y SIETE CON 00/100 NUEVOS SOLES)** en el Cajero Automático N° 0789 de la Agencia N° 0346 – Pomabamba (Región de Ancash) del Banco de la Nación, los cuales no fueron efectuados por mi persona, conforme al siguiente detalle:

FECHA	CAJERO	AGENCIA	TRANSACCIÓN	IMPORTE
27/Abril/2014	0789	0346	RETIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	S/. 800.00
28/Abril/2014	0789	0346	RETIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	S/. 500.00
10/Mayo/2014	0789	0346	RETIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	S/. 400.00
12/Mayo/2014	0789	0346	RETIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	S/. 100.00
15/Mayo/2014	0789	0346	RETIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	S/. 500.00
16/Mayo/2014	0789	0346	RETIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	S/. 800.00
17/Mayo/2014	0789	0346	COMISIÓN POR CONSULTA O RETIRO EN ATM	S/. 0.50
17/Mayo/2014	0789	0346	RETIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	S/. 800.00
17/Mayo/2014	0789	0346	RETIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	S/. 400.00
18/Mayo/2014	0789	0346	CARGO POR ITF	S/. 0.05
18/Mayo/2014	0789	0346	COMISIÓN POR CONSULTA O RETIRO EN ATM	S/. 0.50
18/Mayo/2014	0789	0346	RETIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	S/. 1500.00
19/Mayo/2014	0789	0346	CARGO POR ITF	S/. 0.05

19/Mayo/2014	0789	0346	COMISIÓN POR CONSULTA O RETIRO EN ATM	S/. 0.50
19/Mayo/2014	0789	0346	COM. TRASL. FONDOS O/PLAZA	S/. 7.50
19/Mayo/2014	0789	0346	RETIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	S/. 1500.00
20/Mayo/2014	0789	0346	CARGO POR ITF	S/. 0.05
20/Mayo/2014	0789	0346	COMISIÓN POR CONSULTA O RETIRO EN ATM	S/. 0.50
20/Mayo/2014	0789	0346	COM. TRASL. FONDOS O/PLAZA	S/. 7.50
20/Mayo/2014	0789	0346	RETIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	S/. 1500.00
03/Junio/2014	0789	0346	CARGO POR ITF	S/. 0.05
03/Junio/2014	0789	0346	RETIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	S/. 1500.00
04/Junio/2014	0789	0346	CARGO POR ITF	S/. 0.05
04/Junio/2014	0789	0346	RETIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	S/. 1500.00
05/Junio/2014	0789	0346	RETIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	S/. 800.00
06/Junio/2014	0789	0346	CARGO POR ITF	S/. 0.05
06/Junio/2014	0789	0346	COM. TRASL. FONDOS O/PLAZA	S/. 5.00
06/Junio/2014	0789	0346	RETIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	S/. 1500.00
07/Junio/2014	0789	0346	CARGO POR ITF	S/. 0.05
07/Junio/2014	0789	0346	COM. TRASL. FONDOS O/PLAZA	S/. 7.50
07/Junio/2014	0789	0346	RETIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	S/. 1500.00
10/Junio/2014	0789	0346	CARGO POR ITF	S/. 0.05
10/Junio/2014	0789	0346	COMISIÓN POR CONSULTA O RETIRO EN ATM	S/. 0.50
10/Junio/2014	0789	0346	COM. TRASL. FONDOS O/PLAZA	S/. 7.50
10/Junio/2014	0789	0346	RETIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	S/. 1500.00
11/Junio/2014	0789	0346	CARGO POR ITF	S/. 0.05
11/Junio/2014	0789	0346	COMISIÓN POR CONSULTA O RETIRO EN ATM	S/. 0.50
11/Junio/2014	0789	0346	COM. TRASL. FONDOS O/PLAZA	S/. 7.50
11/Junio/2014	0789	0346	RETIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	S/. 1500.00
13/Junio/2014	0789	0346	COMISIÓN POR CONSULTA O RETIRO EN ATM	S/. 0.50
13/Junio/2014	0789	0346	COM. TRASL. FONDOS O/PLAZA	S/. 5.00
13/Junio/2014	0789	0346	RETIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	S/. 1000.00
16/Junio/2014	0789	0346	CARGO POR ITF	S/. 0.05
16/Junio/2014	0789	0346	COMISIÓN POR CONSULTA O RETIRO EN ATM	S/. 0.50
16/Junio/2014	0789	0346	COM. TRASL. FONDOS O/PLAZA	S/. 5.00
16/Junio/2014	0789	0346	RETIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	S/. 1000.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/. 20,657.00</b>

Por tanto, habiéndose producido operaciones irregulares no realizadas por mi persona, mediante RECLAMO N° 034614-13 de fecha 18 de agosto de 2014, solicité al Banco de la Nación que disponga la regularización inmediata de mi saldo por la suma antes indicada, esperando que la denunciada diera pronta respuesta y solución al fraude del que he sido objeto, al evidenciarse la falta de toma de medidas de seguridad por parte del Banco de la Nación, que pudieron evitar que se realicen las operaciones irregulares y fraudulentas cometidas con la tarjeta clonada.

Sin embargo, mediante CARTA EF/92.0346- N° C0008-2014 de fecha 02 de septiembre de 2014, dirigida por el Sr. Humberto F. Félix Alvarez, Administrador de la Agencia de Pomabamba del Banco de la Nación, se me comunicó que el reclamo presentado había sido declarado IMPROCEDENTE, limitándose únicamente a afirmar, sin ningún sustento probatorio o argumento válido que justifique la decisión adoptada, que las transacciones de retiro "se efectuaron de manera normal, es decir se han utilizado los 2 elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para ejecutar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad, los cuales son la Tarjeta Multired Global Débito y su clave secreta personal".

Sobre el particular, DEBO MANIFESTARLES LO SIGUIENTE:

ANTECEDENTES:

1. La apertura de mi Cuenta de Ahorros N° 4-033-915573 en el Banco de la Nación se realizó en la ciudad de Lima. En dicha cuenta se abona mi **pensión de jubilación** como ex profesora.
2. De igual manera, en algunas oportunidades, en la referida cuenta recibo depósitos realizados por mi hijo Luis Alejandro Félix Jarrín Vera Espejo, quien contribuye a mi manutención.
3. Con fecha 04 de octubre de 2013, mi hijo Luis Alejandro Félix Jarrín Vera Espejo me depositó desde la ciudad de Lima el monto de S/. 30,000.00, lo que me permitió tener un importe significativo en la cuenta de ahorros. Acompaño el voucher correspondiente, para mayor referencia.
4. Es así que, pasados más de 6 meses del referido abono, y hasta el día 25 de abril del presente año 2014, tenía ahorros por la suma de S/. 29,382.23

nuevos soles en mi cuenta del Banco de la Nación N° 4-033-915573, lo que puede acreditarse con el Reporte de Estados de Cuentas de Ahorros Moneda Nacional (periodo: enero de 2012 a julio de 2014), expedida por el Banco de la Nación y que se adjunta con la presente denuncia. La suma antes indicada evidencia que he mantenido una conducta de ahorro responsable durante más de 6 meses continuos y sin realizar retiros elevados a lo largo del tiempo transcurrido.

5. Asimismo, del reporte referido, puede observarse que a lo largo de los años solo realicé uno o máximo dos retiros mensuales POR VENTANILLA (ABONO/CARGO VET. PINPAD), y en algunos meses no realicé retiro alguno; éstos son efectuados siempre desde la misma agencia del Banco de la Nación de Pomabamba (N° 0346), ciudad en la que resido desde hace 4 años.
6. De igual manera, puede observarse en cambio, que no efectúo retiros de dinero a través de cajeros automáticos; ello por motivos de seguridad, con lo que se evidencia una clara tendencia en mi comportamiento como usuaria de su institución financiera, bastante alejada al retiro de sumas de dinero vía cajero automático, y sin realizar retiros recurrentes en espacios breves de tiempo.
7. En forma adicional a lo antes mencionado, es preciso señalar que vivo sola en la ciudad de Pomabamba y acudo al Banco de la Nación a realizar operaciones sin ser acompañada por ninguna persona, teniendo siempre mi tarjeta de débito a buen recaudo en mi domicilio y encontrándose en mi poder hasta el día de hoy, no habiendo suministrado a nadie mi clave secreta.

#### SOBRE LOS HECHOS MATERIA DE LA DENUNCIA:

8. El día viernes 25 de abril del presente año, me apersoné a la agencia del Banco de la Nación de Pomabamba - Ancash (N° 0346), y realicé un retiro de S/. 2,000.00 por VENTANILLA (transacción: ABONO/CARGO VENT. PINPAD), pues como ya indiqué, por motivos de seguridad, no realizo retiros en cajeros automáticos, aún cuando hay uno ubicado en la parte exterior de dicha agencia del Banco de la Nación (Cajero N° 0789).

9. Es a partir de la referida fecha que empezaron a producirse las operaciones irregulares señaladas anteriormente, las que no han sido realizadas por mi persona y de las que no tuve conocimiento hasta varios meses después; reduciéndose mis ahorros en S/. 20,657.00 (veinte mil seiscientos cincuenta y siete con 00/100 Nuevos Soles), quedando mi cuenta luego de ello únicamente con la suma de S/. 11,418.08 (once mil cuatrocientos dieciocho con 08/100 Nuevos Soles).
10. Al respecto, dichas operaciones se realizaron mediante retiros casi interdiarios a través del cajero electrónico del Banco de la Nación, los que fluctuaron inicialmente entre S/. 100.00 y S/. 800.00, y que posteriormente subieron a la suma de S/. 1,500.00 (monto máximo que permite por día el cajero automático).
11. Es así que el día 27 de abril se retiraron S/. 800.00, el 28 de abril fueron S/. 500.00; el 10 de mayo: S/. 400.00; el 12 de mayo: S/. 100.00; el 15 de mayo: S/. 500.00; el 16 de mayo: S/. 800.00; el 17 de mayo: S/. 1,200.00 (en total); el 18 de mayo: S/. 1,500.00; el 19 de mayo: S/. 1,500.00; el 20 de mayo: S/. 1,500.00; el 03 de junio: S/. 1,500.00; 04 de junio: S/. 1,500.00; 05 de junio: S/. 800.00; 06 de junio: S/. 1,500.00; 07 de junio: S/. 1,500.00; 10 de junio: S/. 1,500.00; 11 de junio: S/. 1,500.00; 13 de junio: S/. 1,000.00; y el 16 de junio: S/. 1,000.00, haciendo una suma total de retiros por S/. 20,600.00 en menos de 2 meses, evidenciándose que las transacciones mencionadas eran totalmente disímiles a aquellas que corresponden al comportamiento habitual de la suscrita, lo que no fue monitoreado oportunamente por el Banco de la Nación, quien una vez identificadas tales operaciones, debió comunicarse conmigo y corroborar que efectivamente estaba realizándolas; sin embargo, no lo hizo, observándose el manejo poco diligente del Banco de la Nación.
12. Posteriormente, con fecha 01 de agosto de 2014 me percaté de los hechos antes referidos, día en que acudí a la agencia del Banco de la Nación de Pomabamba (N° 0346), a consultar mi saldo y hacer un retiro de dinero. Grande fue mi sorpresa cuando me entregaron el resultado de la consulta y observé que sólo tenía S/. 11,418.08 en mi cuenta de ahorros, luego de producidas 46 operaciones en el Cajero Automático N° 0789 de la agencia del Banco de la Nación de Pomabamba N° 0346, por la suma de S/.

20,657.00 (veinte mil seiscientos cincuenta y siete con 00/100 Nuevos Soles), las que no habían sido realizadas por mi persona.

13. Cabe indicar que en el estado de cuenta en mención, además de los retiros efectuados fraudulentamente ya señalados, se aprecia que antes de efectuar el retiro de dinero, también se realizaron otras operaciones no realizadas por mi persona, tales como consultas del saldo (**COMISION POR CONSULTA O RETIRO EN ATM**), así como operaciones referidas al cargo por Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF), y otras relativas al cobro de una comisión denominada **COM. TRASL. FONDOS O/PLAZA**, ascendiendo la sumatoria total de las comisiones y cargos adicionales cobrados al importe de **S/. 57.00** (cincuenta y siete con 00/100 Nuevos Soles).

14. Al advertir que mi cuenta estaba siendo "vaciada" por retiros continuos a través de 46 operaciones en 19 días distintos, todos ellos efectuados en un cajero automático ubicado en la misma agencia de Pomabamba del Banco de la Nación (cajero N° 0789 – agencia N° 0346); es que, con fecha 05 de agosto de 2014 tomé la decisión de retirar vía ventanilla el importe de **S/. 11,000.00** (once mil con 00/100 Nuevos Soles), dejando como saldo únicamente la suma de **S/. 387.63** (trescientos ochenta y siete con 63/100 Nuevos Soles), ello por miedo a sufrir nuevamente de la sustracción fraudulenta de dinero de mi cuenta de ahorros, pues todo hace parecer que mi tarjeta de débito ha sido clonada, y que terceras personas vienen empleando la tarjeta clonada para realizar retiros constantes y cuantiosos a través del cajero automático de la misma agencia de Pomabamba del Banco de la Nación. Acompaño el voucher correspondiente del retiro de **S/. 11,000.00** realizado por ventanilla.

15. Cabe reiterar que a la fecha me encuentro en posesión de mi tarjeta de débito y que no le he suministrado a ninguna persona mi clave secreta, por lo que las operaciones fraudulentas realizadas en el cajero automático de la agencia del Banco de la Nación de Pomabamba que se detallan en el estado de cuenta de ahorros expedido por el Banco de la Nación, y conforme al cuadro consignado en la presente denuncia, evidenciaban que se había producido una clonación de mi tarjeta de debito, debiendo el Banco de la Nación, por tanto, cumplir con disponer la regularización de dicho saldo.

16. Asimismo, es preciso resaltar nuevamente que, por motivos de seguridad, no realizo operaciones a través de cajeros automáticos del Banco de la Nación, ni realizo operaciones vía internet, justamente por temor a ser víctima de clonación de tarjetas u otra clase de fraude; por ello, y considerando mi avanzada edad (82 años) procuro hacer retiros VÍA VENTANILLA en la propia agencia de Pomabamba del Banco de la Nación, único lugar en el que podría haberse clonado mi tarjeta, así como obtenido mi clave secreta.
17. Al respecto, y en mérito a lo ya señalado, antes del 27 de abril de 2014, fecha en que empezaron a producirse las operaciones irregulares y consecuente reducción de mi cuenta de ahorros en \$/ 20,657.00, realicé un retiro por ventanilla en el Banco de la Nación con fecha 25 de abril de 2014, momento en que pudo haberse producido la clonación de mi tarjeta de débito.
18. Sobre el particular, debe tomarse en consideración que la agencia de Pomabamba del Banco de la Nación es pequeña, solamente laboran en ella 2 o 3 empleados, quienes -por el poco movimiento de la agencia y la reducida cantidad de habitantes en dicha ciudad-, pueden identificar a las personas que cuentan con depósitos significativos, así como su movimiento bancario, conociendo además de la frecuencia y forma en que realizan operaciones bancarias.
19. En el caso de la suscrita, soy una adulta mayor de 82 años, que realiza retiros esporádicos de dinero (uno o máximo dos por mes y en algunos casos sin realizarlos por varios meses), y que los efectúa siempre por ventanilla, lo que permitiría la clonación de mi tarjeta de débito por parte del personal del propio Banco de la Nación de la agencia de Pomabamba, quienes me atienden cada vez que hago un retiro de dinero.
20. Asimismo, cabe indicar que habiéndose realizado retiros irregulares mediante 46 operaciones, ello debió generar fundadas sospechas en el denunciado Banco de la Nación, que ameritaran la verificación de la identidad de la persona que estaba realizando dichas operaciones, pudiendo comunicarse conmigo y consultarme si me encontraba realizando las mismas, lo que no sucedió.
21. Es decir, que mediante diversas operaciones fraudulentas, se redujeron mis ahorros considerablemente, lo cual debió advertirlo oportunamente el

denunciado Banco de la Nación, a fin de evitar el fraude producido, al ser dichas operaciones claramente sospechosas, pero no se cumplió con ello, evidenciándose la falta de observancia de medidas mínimas de seguridad por parte del Banco de la Nación para evitar el suceso acontecido, incumpliendo su deber de lucha contra el fraude en perjuicio de mi persona.

22. Conforme a lo señalado, mi tarjeta de débito habría sido clonada (con el agravante de que muy probablemente ello sucedió dentro de las instalaciones del Banco de la Nación y por obra de su propio personal), siendo que el denunciado Banco de la Nación debió percatarse de las operaciones irregulares hasta por la suma de S/. 20,657.00, correspondiendo monitorearse inmediatamente tales operaciones y comunicarse conmigo para verificar si efectivamente las estaba realizando, o si se trataba de un caso de clonación de tarjetas, o alguna otra modalidad de fraude o estafa.

23. Dicha clase de diligencia de monitoreo o seguimiento de operaciones irregulares es un procedimiento común en toda entidad financiera de prestigio, y más aún debía serlo para el Banco de la Nación, como institución financiera que preserva los ahorros y remuneraciones de miles de empleados públicos y jubilados, quienes confían en ella y esperan que tome las mayores medidas de seguridad contra el fraude o estafa.

24. Sin embargo, en el presente caso, ello no ha sucedido, motivo por el que presenté al Banco de la Nación el RECLAMO N° 034614-13 de fecha 18 de agosto de 2014, solicitando a la entidad financiera denunciada que disponga la regularización inmediata de mi saldo por la suma antes indicada, en mérito a los fundamentos antes expuestos, al evidenciarse que mi tarjeta había sido clonada y que se habían producido operaciones no realizadas por mi persona, observándose además que el Banco de la Nación no tomó las medidas de seguridad que pudieron evitar que se realicen las operaciones irregulares y fraudulentas cometidas con la tarjeta clonada. Acompaño copia del Reclamo antes señalado, para mayor referencia.

25. No obstante, lejos de darme una adecuada respuesta y brindar una solución al fraude del que he sido objeto, mediante CARTA EF/92.0346- N° C0008-2014, el Banco de la Nación me comunicó que el reclamo presentado había sido declarado IMPROCEDENTE, limitándose únicamente a afirmar, sin ningún

sustento probatorio o argumento válido que justifique la decisión adoptada, lo siguiente:

*Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención a su reclamo, en el cual manifiesta que existen retiros de su cuenta de ahorros por el monto de S/. 20,657.00 nuevos soles, que usted no ha realizado, motivo por el cual solicita la devolución de su dinero.*

*Al respecto, debemos informar que de acuerdo a la evaluación efectuada por el área responsable del servicio, se ha establecido que las transacciones de retiro que usted indica se efectuaron de manera normal, es decir se han utilizado los 2 elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para ejecutar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad, los cuales son la Tarjeta Multired Global Débito y su clave secreta personal. [El énfasis es nuestro]*

26. Como puede observarse, en la Carta de respuesta del Banco de la Nación EF/92.0346- N° C0008-2014, que se acompaña como Anexo, y que consta de poco más de una hoja, se afirma someramente que los retiros materia de la presente denuncia fueron realizados empleando "supuestamente" los 2 elementos de seguridad necesarios para ejecutar una operación, tales como la tarjeta de débito y la clave secreta personal, sustentando dicha afirmación únicamente en la "evaluación efectuada por el área responsable del servicio".

27. Sin embargo, el Banco denunciado no demuestra en forma alguna que efectivamente haya realizado una evaluación sobre los hechos denunciados, siendo una simple afirmación sin sustento probatorio el que "el área responsable del servicio" la haya efectuado, más aún cuando es evidente que a la denunciante se le clonó la tarjeta de débito y que con dicho dispositivo clonado se realizaron retiros por más de veinte mil nuevos soles.

28. Por tanto, para que el Banco de la Nación pudiera acreditar una debida atención al reclamo presentado, lo que implicaba efectuar las indagaciones pertinentes para determinar si los retiros realizados tienen una procedencia lícita o ilícita, debió haber cumplido con lo siguiente:

- Indicar con precisión en qué consistió la supuesta "evaluación", haciendo mención expresa a los INSTRUMENTOS (a través de programas informáticos u otros) y MÉTODOS empleados para ello, más aún cuando afirma que se ha establecido (en mérito de dicha "evaluación") que

se habría utilizado la Tarjeta Multired Débito AUTÉNTICA de la denunciante (elemento de seguridad imprescindible y necesario para ejecutar cualquier tipo de operación en el sistema del Banco de la Nación), y no una tarjeta clonada, para realizar los retiros fraudulentos.<sup>2</sup>

En forma adicional, el Banco tendría que señalar expresamente si cuenta con los instrumentos necesarios y la tecnología suficiente para identificar cuando una operación bancaria, vía cajero automático, ha sido realizada con una tarjeta de débito auténtica del Banco de la Nación, o si en cambio ha sido realizada con una tarjeta clonada.

- Indicar quién o quiénes efectuaron la evaluación, así como su nivel de suficiencia e idoneidad para realizar dicha tarea.
- Indicar cuándo se realizó la evaluación, debiendo especificar los días que tomó efectuarla.
- Indicar en qué locación se realizó la evaluación, considerando que los hechos se produjeron en la agencia del Banco de la Nación de Pomabamba, siendo necesario para ello, una indagación adecuada en la misma agencia, por existir videos de seguridad, así como para verificar las propias instalaciones y el cajero automático donde se realizaron los retiros fraudulentos.
- Indicar si se tomó el testimonio de los trabajadores del Banco de la Nación que se encontraban laborando en la oficina de Pomabamba durante el tiempo en que se produjeron los retiros fraudulentos.
- Indicar si se verificaron las cámaras de seguridad, a efectos de identificar a la persona que realizó los retiros con la tarjeta clonada en las fechas antes indicadas, pudiendo con ello conocer si la denunciante fue quien realizó los retiros, o si fue otra persona, e identificar a la misma.
- Señalar si las operaciones no realizadas por mi persona, tales como consultas del saldo (**COMISION POR CONSULTA O RETIRO EN ATM**) y otras relativas al cobro de una COMISIÓN denominada COM. TRASL. FONDOS O/PLAZA, podían permitir identificar a la persona que había realizado las operaciones fraudulentas, o a qué cuenta de destino habían

---

<sup>2</sup> Dejándose constancia que, como ya se indicó anteriormente, a la fecha la suscrita tiene en su poder la tarjeta de débito Multired Visa del Banco de la Nación N° 4214-1000-5888-1840, y nunca se la he entregado a ninguna persona, por lo que las operaciones fraudulentas realizadas en el cajero automático de la agencia del Banco de la Nación de Pomabamba, tendrían que haberse producido empleando una tarjeta de débito clonada, siendo obligación del Banco de la Nación, probar lo contrario, y de no poder hacerlo, deberá cumplir con disponer la regularización del saldo indebidamente retirado de mi cuenta de ahorros.

ido los fondos, toda vez que, por la denominación dada a dicha comisión: **COM. TRASL. FONDOS O/PLAZA**, al parecer, se habría realizado un traslado de fondos a otra plaza o a otra cuenta del Banco de la Nación, sin embargo, no hace mención sobre lo antes indicado.

29. Sin embargo, en forma indebida, el Banco de la Nación se ha limitado a responder que mi reclamo es **improcedente**, en mérito a una afirmación meramente declarativa, estando desprovista de un sustento adecuado y de ninguna prueba que certifique la decisión adoptada.
30. Por lo expuesto, en mérito a los fundamentos antes señalados y a los medios de prueba ofrecidos con la presente denuncia, **SOLICITO A USTED DISPONER QUE EL DENUNCIADO BANCO DE LA NACIÓN PROCEDA A RESTITUIRME EL MONTO DE S/. 20,657.00 NUEVOS SOLES (VEINTE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y SIETE CON 00/100 NUEVOS SOLES)**, que constituye un fondo para mi manutención, el que ya no se encuentra en mi cuenta de ahorros debido a la clonación de mi tarjeta de débito, hecho que no fue advertido la entidad financiera denunciada, aún cuando se presentaron diversos indicios que hacían presumir un accionar irregular, debiéndose desde un primer momento bloquear preventivamente la tarjeta clonada, o en su defecto, comunicarse con la titular para consultarle sobre dichas operaciones, lo que no ha sucedido en el presente caso.

**V. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA:**

**1. REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO - RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013**

Al respecto, el **Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito**, aprobado por **Resolución SBS N° 6523-2013** y que entró en vigencia el 01 de abril del presente año, establece en sus **artículos 22 y 23** que es responsabilidad del Banco contar con procedimientos para el seguimiento de operaciones que correspondan a patrones de fraude, debiendo comunicar de inmediato al usuario sobre los mismos y tomar las acciones pertinentes, siendo responsable el Banco por las pérdidas que sufran los usuarios cuando su tarjeta ha sido clonada, entre otros supuestos, en mérito a lo siguiente:

***Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito – Resolución SBS N° 6523-2013***

Artículo 22°.- Seguimiento de operaciones que pueden corresponder a patrones de fraude

Las empresas deben contar con procedimientos para el seguimiento de operaciones que puedan corresponder a patrones de fraude, los cuales deben incluir por lo menos los siguientes aspectos:

1. Mecanismos para la comunicación inmediata al usuario sobre las posibles operaciones de fraude.
2. Acciones para proceder con el bloqueo temporal o definitivo de la tarjeta, en caso sea necesario. [El énfasis es nuestro]

Artículo 23°.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas

Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, las empresas serán responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.

El usuario no es responsable de ninguna pérdida por las operaciones realizadas en los siguientes casos, salvo que la empresa demuestre su responsabilidad:

1. Cuando estas hayan sido realizadas luego de que la empresa fuera notificada del extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene.
2. Por incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 21° del Reglamento.
3. Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.
4. Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios por las empresas para efectuar operaciones.
5. Por la manipulación de los cajeros automáticos de la empresa titular u operadora de estos o los ambientes en que estos operan.
6. Cuando se haya producido la suplantación del usuario en las oficinas.
7. Operaciones denominadas micropago, pactadas con el titular.
8. Operaciones realizadas luego de la cancelación de la tarjeta o cuando esta haya expirado.

En caso el usuario no se encuentre conforme con los fundamentos efectuados por la empresa para no asumir responsabilidad por las operaciones efectuadas, podrá presentar un reclamo o denuncia, de acuerdo con lo establecido por el marco normativo vigente. [El énfasis es nuestro]

Por tanto, habiéndose producido la clonación de mi tarjeta de débito, presumiblemente dentro de las instalaciones del propio Banco de la Nación y por personal de dicha entidad financiera, y siendo responsabilidad de dicha entidad financiera restituir el importe de **S/. 20,657.00** en mi cuenta de ahorros, en mérito a los fundamentos expuestos y en aplicación de los dispositivos

antes citados, el denunciado Banco de la Nación tiene la obligación de cumplir con regularizar el saldo de S/. 20,657.00 que presentaba mi cuenta de ahorros N° 4-033-915573 hasta antes de producida la clonación de mi tarjeta de débito N° 4214-1000-5886-1840, es decir, con anterioridad al 27 de abril del año 2014; ello, por ser de entera justicia, más aun cuando se evidencia la alta probabilidad de que el propio personal del Banco de la Nación ha sido partícipe en los hechos antes descritos. Lo que pido a usted disponer en su oportunidad.

## 2. LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.-

El artículo III de dicho dispositivo, establece su ámbito de aplicación, conforme a lo siguiente:

1. *El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.*
2. *Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.*
3. *Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo. [El énfasis es nuestro]*

Es así que podemos ver que el ámbito de aplicación de la norma abarca la protección al consumidor directa o indirectamente expuesto por una relación de consumo o una etapa preliminar.

Asimismo el artículo IV del Citado Código establece la definición de los siguientes conceptos:

### 1. Consumidores o usuarios

- 1.1 *Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.*

**2. Proveedores.-** Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

(...)

**2.4. Prestadores.-** Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.

**4. Servicio.-** Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. [El énfasis es nuestro]

Conforme a lo normado en el dispositivo citado, podemos observar que la presente solicitud se encuentra dentro del ámbito de aplicación del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al ser el solicitante un usuario de los servicios prestados por el proveedor Banco de la Nación, respecto de las operaciones fraudulentas que se realizaron en mérito a la clonación de una tarjeta de débito Multired expedida por el Banco denunciado, sin que éste tome las medidas mínimas de seguridad y monitoreo de actos fraudulentos, como el bloqueo de la tarjeta, o la verificación de que el titular de la tarjeta estaba realizando dichas operaciones.

Asimismo, el artículo VI del Código citado, hace referencia a las "políticas públicas", estableciendo dentro de las mismas que:

**10. El Estado promueve la calidad en la producción de bienes y en la prestación de servicios a fin de que éstos sean idóneos y competitivos. Con esta finalidad, impulsa y apoya el desarrollo de la normalización, a efectos de obtener los mejores estándares en beneficio y bienestar del consumidor. [El énfasis es nuestro]**

Sin embargo, y a pesar de promoverse la calidad en la prestación de servicios que satisfagan a los usuarios, contándose además con amplia regulación legal sobre esta materia, el Banco de la Nación no cumple con prestar el servicio mínimo de verificación y monitoreo de operaciones inusuales o sospechosas,

con lo que se hubiera evitado el perjuicio causado a la solicitante; por lo que amerita la disposición de las medidas correctivas que sean pertinentes para enmendar este deficiente servicio, debiendo reintegrarse el monto de S/. 20,657.00 por las operaciones fraudulentas realizadas con una tarjeta clonada.

3. **SOBRE LAS SANCIONES ADMINISTRATIVAS Y MEDIDAS CORRECTIVAS:**  
Respecto de las Sanciones administrativas, el artículo 110° del Código dispone que "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)", ello dependiendo de si la infracción es leve, grave, o muy grave.

De igual forma, el Artículo 114° regula las medidas correctivas reparadoras y complementarias, que podrán dictarse "sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código".

Respecto de las Medidas correctivas reparadoras, el artículo 115° del Código establece que:

**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:

a. Reparar productos.

b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.

c. 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.

d. 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.

- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. 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.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores:

En base a lo señalado, es que han sido solicitadas las medidas correctivas, buscando resarcir las consecuencias patrimoniales ocasionadas al solicitante.

De igual forma, se está solicitando la imposición de una sanción administrativa al Banco de la Nación por los hechos referidos en la presente denuncia, debiendo ser amonestado y multado en forma ejemplar, a fin de que cambie radicalmente la forma en que brindan el servicio de atención al usuario sobre monitoreo y seguimiento de operaciones bancarias inusuales o sospechosas, y empiecen a dar un servicio de calidad acorde con la solvencia económica de su institución y a la normativa vigente.

Asimismo, y respecto del Plazo de prescripción de la infracción administrativa, cabe indicar que el Artículo 121° establece que "Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada", por lo que a la fecha del inicio del presente procedimiento, no ha prescrito infracción alguna.

4. **TEXTO CONCORDADO DE LA LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO Y DEL SISTEMA DE SEGUROS Y ORGÁNICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS - LEY N° 26702**, que en su artículo 378° establece lo siguiente:

**Artículo 378°.- COMUNICACIÓN DE TRANSACCIONES FINANCIERAS SOSPECHOSAS.**

1. *Las empresas del sistema financiero deben prestar especial atención a todas las transacciones, efectuadas o no, complejas, insólitas, significativas, y a todos los patrones de transacciones no habituales y a las transacciones no significativas pero periódicas, que no tengan un fundamento económico o legal evidente.*
2. *Al sospechar que las transacciones descritas en el numeral 1 de este artículo pudieran constituir o estar relacionadas con actividades ilícitas, de acuerdo a su buen criterio, las empresas del sistema financiero deben comunicar ello a la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú. Dicha comunicación se rige por la Ley N° 27693 y se enviará a través del Oficial de Cumplimiento, quien utilizará su código de identificación o clave secreta, en representación de la empresa del sistema financiero. [El énfasis es nuestro]*

En el presente caso, aún cuando el Banco denunciado tenía el deber legal de prestar atención a toda transacción insólita, así como a patrones de transacciones no habituales, ello sucedió, evidenciándose su falta de responsabilidad y diligencia respecto de sus obligaciones para con sus usuarios y el patrimonio que le había sido confiado, por lo que amerita la disposición de medidas correctivas y sanciones administrativas.

**5. OTROS ASPECTOS:**

Cabe indicar que la forma de proceder de la entidad financiera denunciada implica además que ésta haya incurrido en infracciones establecidas en el Reglamento de Sanciones de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), Resolución SBS N° 0816-2005.R, que regula el ejercicio de la potestad sancionadora que le ha sido atribuida a la SBS conforme a los artículos 356° y 361° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros – Ley N° 26702, conforme a su Anexo 1, que regula la tipificación de la infracción grave en la que ha incurrido la denunciada, conforme al siguiente detalle:

*II. Infracciones graves*

8. **No contar con los procedimientos necesarios que tengan por finalidad:**

**g) LA DETECCIÓN DE OPERACIONES INUSUALES Y SOSPECHOSAS; O QUE DICHOS PROCEDIMIENTOS NO SE APLIQUEN ADECUADAMENTE O SEAN INCUMPLIDOS. [El énfasis es nuestro]**

Con lo que se acredita en forma clara que, aún cuando era un deber del Banco denunciado el contar con procedimientos necesarios para detectar operaciones inusuales o sospechosas y que dichos procedimientos sean debidamente aplicados y cumplidos, en el presente caso ello no sucedió, existiendo negligencia por parte del Banco de la Nación que constituye **INFRACCIÓN GRAVE**, motivo por el que no puede aceptarse excusa de su parte, al ser una obligación primordial que implica la protección de los ahorros de sus propios usuarios, deber que descuidó inexplicablemente, por lo que debe cumplir con restituir el monto de **S/. 20,657.00** en la cuenta de ahorros de la solicitante y ser sancionada administrativamente en forma ejemplar, lo que pido se sirva disponer.

**VI. MEDIOS DE PRUEBA Y ANEXOS**

1. Copia del DNI de la denunciante Doris Constantina Espejo Estrada.
2. Copia fotostática de la tarjeta de débito Multired Visa del Banco de la Nación N° 4214-1000-5888-1840, la cual responde a la Cuenta de Ahorros del Banco de la Nación N° 4-033-915573.
3. Estado de la Cuenta de Ahorros en Moneda Nacional N° 4-033-915573 desde enero del 2012 a julio del 2014, donde se establece el saldo inicial y el saldo final al 31 de julio del 2014, así como las 46 operaciones irregulares realizadas a través del cajero automático del Banco de la Nación de Pomabamba - Ancash.
4. Voucher del depósito de S/. 30,000.00, con lo que acredito el depósito realizado por mi hijo Luis Alejandro Félix Jarrín Vera Espejo en mi cuenta de ahorros.
5. Voucher del retiro de S/. 11,000.00 restantes, con lo que acredito que con fecha 05 de agosto de 2014 retiré vía ventanilla dicha suma, dejando como saldo únicamente la suma de S/. 387.63, ello por miedo a sufrir nuevamente de la sustracción fraudulenta de dinero de mi cuenta de ahorros, al haber sido clonada mi tarjeta de débito.
6. Reclamo N° 034614-13 de fecha 18 de agosto de 2014, donde se evidencia que los hechos materia de denuncia ya fueron comunicados en forma documentada y sustentada, al Banco de la Nación.

- 24
7. Carta EF/92.0346- N° C0008-2014, con lo que se acredita que el Banco denunciado ha declarado improcedente el reclamo de la denunciante, sin sustentar en forma alguna la decisión adoptada.
  8. Tasa administrativa por interposición de denuncia.

**POR LO EXPUESTO:**

A usted solicito dar el trámite de ley a la presente denuncia.

**OTROSI DIGO:** En mérito a lo establecido en el Procedimiento N° 01 del Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de la Comisión de Protección al Consumidor - CPC, confiero facultades de representación generales al Sr. Armando Espejo Estrada, con DNI N° 10273719 y con domicilio en calle Genaro Castro Iglesias N° 171, Urb. La Aurora, Miraflores, Lima; para que en nombre y representación mía pueda presentar la denuncia en forma física ante la Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI, así como para la presentación de los demás escritos que sean pertinentes, recibir las notificaciones y formular medios impugnatorios, de ser el caso.

*Doris Espejo Estrada*  
.....  
DORIS CONSTANTINA ESPEJO ESTRADA  
DNI N° 06262765



BANCO DE LA NACION  
RUC 20100030595

**ESTADOS DE CUENTAS DE AHORROS MONEDA NACIONAL**

PAG. 7 de 8

CLIENTE ESPEJO ESTRADA DORIS CONSTANTINA  
NRO CUENTA 4-033-015573

ENERO 2012

A JULIO 2014

AGENCIA PUNTA ARENAL  
EMISOR BZAL

01/04/2014

01:03:10p.m.

FECHA	CAJERO	AGENCIA	TRANSACCION	IMPORTE
ABR 10	0000	1735	ABONO FONAFPU	320.00
ABR 10	0000	1735	ABONO REMUNER/PENSION O NOTA DE ABONO	893.23
ABR 25	1535	0346	ABONO/CARGO VENT.PINPAD	2000.00-
ABR 27	0789	0346	RE TIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	800.00-
ABR 28	0789	0346	RE TIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	500.00-
ABR 30	0000	1735	ABONO DE INTERESES	5.12

SALDO FINAL 28,087.23

MAYO 2014

SALDO INICIAL

28,087.23

MAY 03	1535	0346	ABONO/CARGO VENT.PINPAD	500.00-
MAY 10	0789	0346	RE TIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	400.00-
MAY 12	0789	0346	RE TIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	100.00-
MAY 13	0000	1735	ABONO REMUNER/PENSION O NOTA DE ABONO	893.23
MAY 15	0789	0346	RE TIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	500.00-
MAY 16	0789	0346	RE TIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	800.00-
MAY 17	0789	0346	COMISION POR CONSULTA O RETIRO EN ATM	0.50-
MAY 17	0789	0346	RE TIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	800.00-
MAY 17	0789	0346	RE TIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	400.00-
MAY 18	0789	0346	CARGO POR ITF	0.05-
MAY 18	0789	0346	COMISION POR CONSULTA O RETIRO EN ATM	0.50-
MAY 18	0789	0346	RE TIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	1500.00-
MAY 19	0789	0346	CARGO POR ITF	0.05-
MAY 19	0789	0346	COMISION POR CONSULTA O RETIRO EN ATM	0.50-
MAY 19	0789	0346	COM. TRASL.FONDOS O PLACA	7.50-
MAY 19	0789	0346	RE TIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	1500.00-
MAY 20	0789	0346	CARGO POR ITF	0.05-
MAY 20	0789	0346	COMISION POR CONSULTA O RETIRO EN ATM	0.50-
MAY 20	0789	0346	COM. TRASL.FONDOS O PLACA	7.50-
MAY 20	0789	0346	RE TIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	1500.00-
MAY 31	0000	1735	ABONO DE INTERESES	4.24

SALDO FINAL

20,967.55

JUNIO 2014

SALDO INICIAL

20,967.55

JUN 03	0789	0346	CARGO POR ITF	0.05-
JUN 03	0789	0346	RE TIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	1500.00-
JUN 04	0789	0346	CARGO POR ITF	0.05-
JUN 04	0789	0346	RE TIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	1500.00-

FUNCIÓNARIO AUTORIZADO

FIRMA Y SELLO

BANCO DE LA NACION  
RUC 20100030535

**ESTADOS DE CUENTAS DE AHORROS MONEDA NACIONAL**

CLIENTE ESPEJO ESTRADA DORIS CONSTANTINA  
NRO CUENTA 4-033-015573

PAG. 8 de  
A JULIO 2014  
ENERO 2012

AGENCIA PONABAMBA  
EMISOR BZAL

01/08/2014

01:03:10p.m.

FECHA	CAJERO	AGENCIA	TRANSACCION	IMPORTE
JUN 05	0789	0346	RE TIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	800.00-
JUN 06	0789	0346	CARGO POR ITF	0.05-
JUN 06	0789	0346	COM. TRASL. FONDOS O PLAZA	5.00-
JUN 06	0789	0346	RE TIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	1500.00-
JUN 07	0789	0346	CARGO POR ITF	0.05-
JUN 07	0789	0346	COM. TRASL. FONDOS O PLAZA	7.50-
JUN 07	0789	0346	RE TIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	1500.00-
JUN 10	0789	0346	CARGO POR ITF	0.05-
JUN 10	0789	0346	COMISION POR CONSULTA O RETIRO EN ATM	0.50-
JUN 10	0789	0346	COM. TRASL. FONDOS O PLAZA	7.50-
JUN 10	0789	0346	RE TIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	1500.00-
JUN 11	0789	0346	CARGO POR ITF	0.05-
JUN 11	0789	0346	COMISION POR CONSULTA O RETIRO EN ATM	0.50-
JUN 11	0789	0346	COM. TRASL. FONDOS O PLAZA	7.50-
JUN 11	0789	0346	RE TIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	1500.00-
JUN 12	0000	1735	ABONO REMUNER/PENSION O NOTA DE ABONC	893.23
JUN 13	0789	0346	COMISION POR CONSULTA O RETIRO EN ATM	0.50-
JUN 13	0789	0346	COM. TRASL. FONDOS O PLAZA	5.00-
JUN 13	0789	0346	RE TIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	1000.00-
JUN 16	0789	0346	CARGO POR ITF	0.05-
JUN 16	0789	0346	COMISION POR CONSULTA O RETIRO EN ATM	0.50-
JUN 16	0789	0346	COM. TRASL. FONDOS O PLAZA	5.00-
JUN 16	0789	0346	RE TIRO CTA DE AHORRO EN CAJERO ATM	1000.00-
JUN 30	0000	1735	ABONO DE INTERESES	2.07

SALDO FINAL 10,023.00

JULIO 2014

SALDO INICIAL 10,023.00

JUL 13	0000	1735	ABONO REMUNER/PENSION O NOTA DE ABONC	1193.23
JUL 22	0000	1735	ABONO REMUNER/PENSION O NOTA DE ABONC	200.00
JUL 31	0000	1735	ABONO DE INTERESES	1.85

SALDO FINAL 11,418.06

FUNCIÓNARIO AUTORIZADO

FIRMA Y SELLO

POMABAMBA, 02 de septiembre del 2014

CARTA EF/92.0346- N° C0008-2014

Señor (a) (ita) :  
ESPEJO ESTRADA DORIS CONSTANTINA  
JRN. HUARAZ N°209  
POMABAMBA, POMABAMBA-ANCASH

Referencia : Reclamo Nro. '034614-13' - 'CAJEROS AUTOMATICOS'  
Motivo del Reclamo : 'OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS'

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención a su reclamo, en el cual manifiesta que existen retiros de su cuenta de ahorros por el monto de S/. 20.657.00 nuevos soles, que usted no ha realizado, motivo por el cual solicita la devolución de su dinero.

Al respecto, debemos informar que de acuerdo a la evaluación efectuada por el área responsable del servicio, se ha establecido que las transacciones de retiro que usted indica se efectuaron de manera normal, es decir se han utilizado los 2 elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para ejecutar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad, los cuales son la Tarjeta Multired Global Débito y su clave secreta personal.

Cabe indicar que el contrato de Apertura de Cuenta de Ahorros que nuestro Banco suscribe con los clientes y que en su oportunidad usted recibió, establece en su numeral 25. UTILIZACIÓN DE LA CLAVE SECRETA, acápite 25.2 lo siguiente: "EL NÚMERO DE LA CLAVE ES SECRETA, PERSONAL E INTRANSFERIBLE Y POR LO TANTO EL(LOS) CLIENTE(S), ASUME(N) LAS CONSECUENCIAS DE SU DIVULGACIÓN A TERCEROS, LIBERANDO A EL BANCO DE TODA RESPONSABILIDAD QUE SE DERIVE DEL INCUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES Y/O DEL DEBER DE DILIGENCIA POR PARTE DE EL(LOS) CLIENTE(S)". En tal sentido, luego de las consideraciones expuestas, cumplimos con comunicar que su reclamo ha sido declarado IMPROCEDENTE.

Finalmente, como información adicional y relevante, le recordamos que si usted cuenta con el Seguro de Protección de Tarjeta de Débito, deberá comunicarse con la Cia. de Seguros La Positiva a través de los teléfonos Línea Positiva al 211-0211 desde Lima o al 0800-1-0800 desde Provincia, posteriormente deberá de presentar en las oficinas de dicha Entidad el formulario de siniestros el cual lo podrá descargar de la página web del Banco de la

Nación <http://www.bn.com.pe>; a fin de solicitar el reembolso de su dinero hasta el límite de la cobertura determinada, previo cumplimiento de los requisitos establecidos, caso contrario, ponemos en su conocimiento que el Banco de la Nación ofrece a los clientes el seguro indicado, el cual podrá adquirir en cualquier Oficina de nuestra red de agencias en el ámbito nacional.

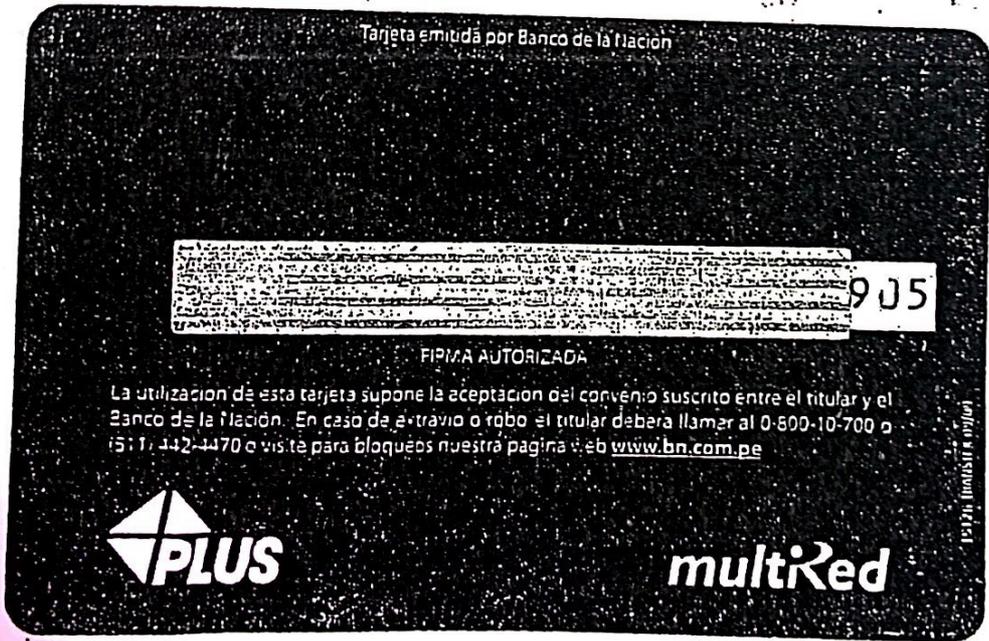
Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse al teléfono 519-2000 Anexos 12908 - 12947 - Sección Atención de Reclamos.

Atentamente,



HUBERT F. FELIX ALVAREZ

*"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere, pudiendo también si así lo desea, solicitar al Banco la Restitución del mismo antes de tomar esta decisión". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-146-2009-SBS."*



Indecopi

11.01.2015

001

2015 ENE 13 PM 4:36

004932

Wentz

Expediente N° 963-2014/CCI  
Denuncia Doris Constantina Espejo Estrada

1. Apersonamiento MESA DE PARTES
2. Señala domicilio procesal
2. Solicita plazo adicional para formular descargo.

SEÑOR SECRETARIO TECNICO DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 1 DE INDECOPI - SEDE CENTRAL

BANCO DE LA NACION, con R.U.C. 20100030595, debidamente representado en esta oportunidad por su apoderado judicial Doctor Saniel Pedro Chávarri Lozano, identificada con DNI No. 08827705 y durante el curso del presente procedimiento indistintamente por cualesquiera de los Apoderados que figuran en el poder otorgado por el Directorio del Banco de la Nación e inscrito en el Asiento 27- C de la Partida N° 11013341 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, el que en copia autenticada se adjunta, con domicilio real en la Avenida República de Panamá No. 3664 - San Isidro y con domicilio Procesal en la Casilla No. 263 del Ilustre Colegio de Abogados de Lima, a usted atentamente digo:

1. Mi representada ha sido notificada la Resolución No. 1 la admisión a trámite de la denuncia presentada por la señora Doris Constancia Espejo Estrada, por presunta infracción al deber de idoneidad, tipificado en los artículos 18° y 19° de la Ley No. 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
2. Que conforme a lo señalado en el punto (V) del numeral segundo de la citada Resolución, cumplo con señalar nuestro domicilio procesal en la CASILLA N° 263 DEL COLEGIO DE ABOGADOS DE LIMA.
3. Debido a la complejidad del tema que nos compromete a realizar una exhaustiva evaluación, análisis del caso y búsqueda de información que dio lugar al inicio de este procedimiento administrativo sancionador, consideramos que el plazo de cinco (5) días hábiles otorgados para absolver las imputaciones son insuficientes, motivo por el cual solicito se nos conceda una prórroga de cinco (5) días hábiles adicionales para presentar la información requerida y nuestros descargos, al amparo de lo establecido en el artículo 41° del Decreto Legislativo N° 807- Facultades y Organización de INDECOPI.

Indecopi  
COMISION DE PROTECCION  
AL  
14 ENE 2015  
Por: \_\_\_\_\_  
RECIBIDO

POR TANTO:

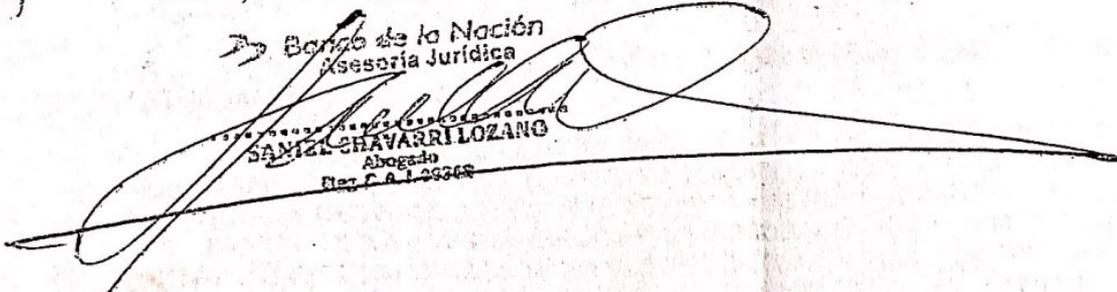
Solicito a usted admitir el presente escrito y otorgarnos el plazo de cinco (05) días adicionales solicitados.

OTROSI DIGO: Adjunto en calidad de anexos:

1. Copia legible del Número de RUC del Banco de la Nación-SUNAT.
2. Copia autenticada del poder otorgado por el Directorio del Banco de la Nación.
3. Impresión del extranet de SUNARP de la Consulta de la partida Electrónica del Banco de la Nación.

Lima, 12 de enero de 2015

Banco de la Nación  
Asesoría Jurídica

  
SAMUEL CHAVARRILOZANO  
Abogado  
RUC: C.A. 1.00248

Incluso: nueve (09) páginas

Indecopi  
2015 ENE 21 7.  
PM 4 30  
RECIBIDO  
UNIDAD DE TRAMITE  
DOCUMENTARIO

Original  
75  
46

009634

Banco de la Nación  
el banco de todos

Expediente : 963-2014/CC1  
Sumilla : DESCARGOS Y  
CUMPLE REQUERIMIENTO

## A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1.

BANCO DE LA NACION, identificado con R.U.C. N° 20100030595, debidamente representado en esta oportunidad por su apoderada judicial, Dra. Elizabeth Angélica Flores Avendaño, identificada con DNI N° 10276363 y durante el curso del presente procedimiento indistintamente por cualesquiera de los Apoderados que figuran en el poder otorgado por el Directorio del Banco de la Nación e inscrito en el Asiento 27-C de la Partida N° 11013341 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, el que en copia autenticada se adjunta, señalando domicilio real en la Av. República de Panamá N° 3664, San Isidro y domicilio procesal en la Casilla N° 263 del Ilustre Colegio de Abogados de Lima, en la denuncia interpuesta por DORIS COSTANTINA ESPEJO ESTRADA por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, a usted digo:

Que, habiendo sido notificados el 08 de enero de 2015 con la Resolución N° 1 de fecha 16 de diciembre de 2014 con prórroga de cinco (5) días, que admite a trámite la denuncia por la:

- Por la Presunta infracción del artículo 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el BN no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a efectos de evitar que se realicen cuarenta y seis (46) transacciones por el importe total de S/. 20,657.00 Nuevos Soles entre el 27.04.2014 y 16.05.2014 con cargo a la cuenta de ahorros de la denunciante, sin su autorización, así como a efectos de evitar que se produzca la clonación de su tarjeta de débito Multired.

Al respecto, procedemos a efectuar los descargos correspondientes en mérito a los siguientes fundamentos:

### I.- FUNDAMENTOS DE HECHO Y DERECHO

#### A).- RESPECTO A LA SUPUESTA INFRACCIÓN A LA IDONEIDAD

El artículo 18° y 19° está referido a la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe y sobre la calidad de productos y servicios que ofrece.

Bajo esta premisa, a fin de demostrar la idoneidad con la que se realizaron las operaciones cuestionadas, hacemos traslado del Informe Técnico documentado



EF/92.0341 N° 0021-2015 de la Agencia de Caraz, el cual en uso de las herramientas que nuestros sistemas informáticos permiten, acreditan la correcta ejecución de aquéllas a través de dos elementos de único conocimiento de la denunciante, que es la Tarjeta Multired (TMGD), Clave secreta de cuatro (4) dígitos, creada por la misma cliente y por lo tanto, bajo el ámbito de su responsabilidad.

En efecto, como bien resalta el antedicho Informe, la realización de las operaciones o transacciones cuestionadas por el denunciante exigieron en su momento la verificación y por tanto la utilización del número de su Tarjeta de Débito, Clave secreta de exclusiva responsabilidad del cliente, de su cuidado y conservación.

Demos precisar que el artículo 1° literal c) señala: *"Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios"*.

El BN se rige por las exigencias dictadas por la SBS y en el presente caso, no hubo afectación a los intereses económicos de la Sra. Espejo ni abuso de cláusulas abusivas, toda vez que la interesada tuvo pleno conocimiento y aceptó expresamente los términos y condiciones de los contratos que suscribió con el Banco para todos los efectos de ley, mediante los cuales, en algunas de sus cláusulas se le recomienda, alerta e instruye en casos de robo, extravió o suplantación que pudiese ocurrir contra su Tarjeta (TMGD).

La denunciante Doris Constantina Espejo Estrada, según Consulta de Tarjetas (TMGD), es titular de la Cuenta de Ahorros N° 04033915573 y de la Tarjeta Multired Global de Débito N° 4214100058881840 otorgada con fecha **28.03.2011 VIGENTE y ACTIVA A LA FECHA** supuestamente utilizada en las transacciones no reconocidas.

Precisamente, el Contrato de "Términos y Condiciones Generales para el Uso de la Tarjeta Multired Global Débito", suscrito por la Sra. Espejo establece la responsabilidad del cliente (denunciante) respecto a la utilización de su TMGD y clave secreta, siéndole imputable cualquier operación de verificarse la presencia de los antedichos elementos puesto que estos son de su único conocimiento del cliente. En dicho contrato expresa literalmente lo siguiente:

***"2.7 EL CLIENTE asumirá plena y total responsabilidad frente al Banco por el cuidado, uso reserva y confidencialidad de la Tarjeta y su respectiva clave de seguridad. El número de la clave es secreta, personal e intransferible y por lo tanto El Cliente, asume las consecuencias de su divulgación a terceros, liberando a EL Banco de toda responsabilidad que se derive.*** Toda transacción que se realice con la tarjeta y con la clave secreta de identificación personal, se considerará válida, legítima y auténticamente realizada por el CLIENTE, sin necesidad de tomar otro resguardo o de realizar alguna otra constatación, aceptando EL CLIENTE que no será necesario acreditarle a EL BANCO ni a terceros haber realizado la consulta o el haber dado efectivamente la instrucción.

También precisa en su **CLÁUSULA SEXTA – NUMERAL, 6.1, 6.2. LITERAL a, b, c, que en caso de pérdida, extravío y hurto o robo de la tarjeta, el cliente se obliga a conservar diligentemente la tarjeta, a no divulgar su clave secreta a conservarla junto con su clave y adoptar todas las medidas necesarias para imposibilitar el uso de la tarjeta por terceros. Así como en la CLÁUSULA SÉTIMA que precisa: "El Banco no será responsable por los daños y/o perjuicios causados por el uso negligente (..). El cliente será responsable de todas las consecuencias adversas derivadas de tales transacciones (...)."**

Es decir, la titular de la tarjeta acepta las obligaciones que figuran en ello, tales como mantener la posesión de la tarjeta y la confidencialidad de la clave secreta, siendo estos dos elementos a criterio de la Sala de Defensa de la Competencia un mecanismo razonable para garantizar la seguridad de las transacciones efectuadas en cajeros automáticos, ya que se presume que la clave secreta sólo es conocida por el tarjetahabiente, tal como se señala en los Lineamientos sobre Protección al Consumidor - Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI.

Como bien lo señalamos, el servicio de idoneidad tipificado en los artículos 18° y 19° del mismo Código, se entiende como la identidad entre lo que el consumidor espera y lo que recibe en realidad, teniendo una estrecha relación con el deber de información; sin embargo, los clientes del Banco de la Nación están informados permanentemente del servicio que se brinda en nuestra institución, a través de los diversos medios de comunicación como: la televisión, el Internet y la prensa escrita, también contamos con videos para la prevención de fraudes en los mismos cajeros automáticos, los cuales son transmitidos constantemente a través del circuito cerrado de televisión (CCTV) en las agencias de Lima y Provincia, y también con trípticos que se encuentran distribuidos en nuestra Red de Agencias.

En ese orden, no solo el proveedor del servicio tiene deberes, sino también los tienen los mismos consumidores que en este caso vienen a ser los tarjetahabientes; la Sra. Doris Espejo Estrada en su calidad de tarjetahabiente tiene el deber de custodiar su Tarjeta (TMGD), conservar en reserva su clave secreta de acuerdo a la pactado con el proveedor, que es el Banco.

#### LA VALIDEZ DE LAS OPERACIONES EN ATM'S BN.

Según el Informe, en el siguiente cuadro se detallan las siguientes operaciones, materia de la denuncia, las cuales han sido realizadas con la Tarjeta Multired N°4214100058881840:

FECHA	HORA	IMPORTE
27/04/2014	06:36:08	800.00
28/04/2014	06:54:21	500.00
10/05/2014	19:09:21	400.00
12/05/2014	10:50:21	100.00

15/05/2014	20:41:48	500.00
16/05/2014	19:21:58	800.00
17/05/2014	09:39:25	800.00
17/05/2014	20:36:43	400.00
18/05/2014	06:36:57	1,500.00
19/05/2014	11:33:33	1,500.00
20/05/2014	12:53:34	1,500.00
03/06/2014	07:10:55	1,500.00
04/06/2014	07:17:49	1,500.00
05/06/2014	19:36	800.00
06/06/2014	07:58:56	1,500.00
07/06/2014	09:11:36	1,500.00
10/06/2014	10:00:14	1,500.00
16/06/2014	10:11:07	1,000.00

Como se apreciará, en la ilustración que antecede las mencionadas son las únicas transacciones que pretende no ser reconocidas, pues estas se realizaron correctamente sin fallidos ni errores con la utilización de la tarjeta Multired Global Débito y clave secreta, de exclusivo conocimiento de la titular, Operaciones que cumplieron los procedimientos y mecanismos en su ejecución, tal como se acredita con los reportes del Journal Electrónico de cada operación y que se acompaña con el Informe alcanzado por la Agencia de Caraz.

**B) SOBRE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE SE ADOPTA Y LOS CRITERIOS PARA LA DETECCIÓN DE OPERACIONES SOSPECHOSAS.**

**Mecanismos de Información**

**Tarjeta y Clave Secreta**

Según el Contrato denominado "Términos y Condiciones Generales para el Uso de la Tarjeta Multired Global Débito", suscrito voluntariamente por el denunciante en señal de conformidad, a fin de autorizar las diversas transacciones con tarjetas de débito el cual no se necesita de la firma, ni de la identificación del titular a través de su DNI, sin embargo, si se requiere necesaria y obligatoriamente que el titular digite su clave secreta, la cual es de conocimiento exclusivo del mismo cliente, a tal punto que es el único que puede modificarla.

De acuerdo a lo antes mencionado, la Sala de Defensa de la Competencia ha establecido Lineamientos sobre Protección al Consumidor en la Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI señalando que: "el Banco se exonera de responsabilidad en caso que las partes hayan pactado expresamente que toda operación realizada con la tarjeta y clave secreta del titular se considerará ineludiblemente efectuada por el cliente, ya que en estos casos la clave sustituye la firma del titular de la tarjeta". En efecto la Sala ha establecido que: "el uso de la clave secreta conjuntamente con la tarjeta de débito resulta un mecanismo

razonable para garantizar la seguridad de las transacciones efectuadas con dicha tarjeta tanto en cajeros automáticos como en las ventanillas del Banco, ya que la clave secreta sólo es conocida por el consumidor".

Es así que, a través de la firma del citado contrato, el denunciante ha aceptado las condiciones del mismo y teniendo en cuenta el numeral 2.2 del citado contrato, el cual establece expresamente que: "toda operación, en los diversos canales de atención, efectuada con la tarjeta requerirá necesariamente del empleo de la clave secreta y se reputará indubitadamente efectuada, reconocida y aceptada por el cliente, aun cuando su empleo fuese realizado por terceros, contraviniendo las disposiciones contenidas en este contrato. El cliente asume la obligación de mantener la posesión física de la tarjeta, así como la absoluta confidencialidad de su clave secreta".

En ese sentido, no es posible acceder a dicha información por parte de terceros, sin la divulgación o descuido del mismo cliente. En caso de presentarse dichas situaciones éstas constituirían actos negligentes por parte de éste, excluyendo de cualquier tipo de responsabilidad al Banco, por lo que se desprende que toda transacción efectuada con la clave secreta, se considera válida, legítima y auténticamente realizada por el cliente, sin necesidad que el Banco tome otro resguardo o realice constatación alguna.

Además, el Banco no resulta responsable de las operaciones que se efectúen con la tarjeta de la denunciante, ya que para realizar cualquier tipo de operación, sea un retiro en un cajero automático mismo Banco o foráneo, compra POS en un establecimiento comercial, u operaciones en Agente Multired, que no es el caso estos últimos, se necesita obligatoriamente la presencia física de la Tarjeta Multired Global Debito y la digitación de la clave secreta de la denunciante, la cual es de absoluta responsabilidad de cada tarjetahabiente, tal como se establece en el numeral 2.6 del citado contrato, en el cual se señala que: "el cliente asumirá plena y total responsabilidad frente al Banco por el cuidado, uso, reserva y confidencialidad de la tarjeta y su respectiva clave de seguridad. Adicionalmente, se estipula que el número de la clave es secreta, personal e intransferible y por lo tanto el cliente asume las consecuencias de su divulgación a terceros, liberando al Banco de toda responsabilidad que se derive".

Del mismo modo, acorde a lo dispuesto en el numeral 6.1 del contrato, el cliente tiene la obligación de conservar diligentemente la tarjeta, no divulgar su clave secreta, no conservar la tarjeta junto con su clave secreta y adoptar todas las medidas necesarias para imposibilitar el uso de la tarjeta por terceros, por lo cual el Banco no es responsable frente al cliente y/o terceros por los daños y/o perjuicios causados por el uso negligente, fraudulento o no autorizado utilizando la clave secreta del cliente. Consecuentemente, el cliente es responsable de todas las transacciones realizadas con su clave secreta.

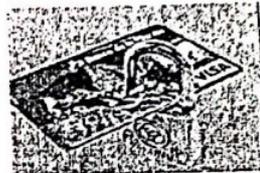
Las medidas de seguridad adoptadas por el Banco de la Nación en su sistema informático, es la autenticación de la clave secreta la misma que es creada por el cliente y de su exclusiva responsabilidad; además dicha información, a diferencia de otros bancos, no se vincula en la Banda Magnética, por lo que se concluye que solo será factible la clonación de tarjeta en caso de que haya un uso negligente

por parte del titular, al no mantener en custodia su Tarjeta Multired Global Débito y su clave secreta.

Pero no solo el proveedor del servicio tiene deberes, sino también los tienen los mismos consumidores que en este caso vienen a ser los tarjetahabientes; la Sra. Espejo Estrada al tener una cuenta de ahorros en nuestra institución, y en su calidad de tarjetahabiente tiene el deber de custodia de su Tarjeta Multired, y el deber de confidencialidad de su clave secreta; además que debe reportar al Banco (si fuera el caso) el robo o pérdida de la Tarjeta Multired Global Débito a fin de bloquearla y evitar los retiros no reconocidos.

**Con su tarjeta MultiRed:**

- Consérvela en un lugar seguro donde no accedan otras personas. Destruye las tarjetas que ya han caducado.
- Si extravías o te roban tu tarjeta, comunícale inmediatamente con el Banco de la Nación.
- Firma el reverso de tu tarjeta por seguridad y para su fácil identificación.
- Al realizar tus operaciones en establecimientos comerciales no pierdas de vista tu tarjeta y verifica que sea la misma cuando te la devuelvan.



**Con su clave secreta:**

- Cuando reciba su tarjeta del Banco, ingrese una clave que le sea fácil de recordar para usted pero de difícil deducción para otros.
- No utilice como clave su fecha de cumpleaños, dígitos del DNI.
- No escriba la clave al reverso de la tarjeta ni en ningún otro documento que transporte junto a su tarjeta.
- Nunca suministre su clave secreta a nadie. Por ningún motivo el Banco le solicitara su clave secreta.
- Recuerde su clave es personal e intransferible.
- No use la misma clave secreta en todas sus tarjetas.
- Cambie su clave secreta con frecuencia.

**Material Publicitario**

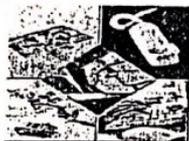
De conformidad con la cláusula 17 del contrato referente a la entrega de documentos, existe una declaración del cliente en la cual señala: "...haber recibido del Banco material de carácter operativo y financiero que contiene toda la información suficiente, necesaria y apropiada para realizar un uso adecuado de la tarjeta. El referido material se encuentra contenido en la carpeta informativa que el cliente recibe en el acto de suscripción del presente contrato y consta del tarifario del Banco, de una guía de usuario, de una relación de cajeros automáticos en Lima y provincias y de un folleto informativo, entre otros documentos".

Adicionalmente a la entrega de material publicitario al cliente concerniente al producto en mención, el Banco cuenta en su red de agencias con afiches publicitarios, dípticos y trípticos a efectos de poner en conocimiento a sus clientes respecto a las medidas de seguridad relacionadas con la posesión física de la tarjeta de débito y la confidencialidad de la clave secreta, entre otros aspectos.

Asimismo, el Banco cuenta con información relacionada a este producto en su página Web ([www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)), la misma que es de conocimiento público y de libre acceso para los clientes del Banco.

### Educación al cliente

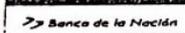
Para mantener informado a nuestros clientes, se han elaborado trípticos que le son entregados a través de las oficinas de red de agencias, así como también se cuenta con videos para la prevención de fraudes en cajeros automáticos, los mismos que son transmitidos constantemente a través del Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) en las agencias de Lima y provincia.



No seas víctima  
de los fraudes.  
¡Protégete!



Compra, viaje  
y vive al máximo con  
tu Tarjeta Multired



### Trípticos y Dípticos para clientes

De conformidad a lo establecido por la Sala de Defensa de la Competencia del INDECOPI, a través de su Jurisprudencia, un consumidor razonable no sólo considera la información que se da al momento de contratar el servicio, esto es mediante el documento que contiene las condiciones generales del servicio, sino que además toma en cuenta la información que pudo ser brindada de manera directa por los empleados del banco, así como aquella información que es puesta a disposición del consumidor por diferentes medios, como son la publicidad, encartes, internet, cajeros automáticos, entre otros. Toda esta información viene siendo brindada de manera permanente a los clientes del Banco, tal como se aprecia en las consideraciones arriba mencionadas.

### SOBRE LA ATENCION DEL RECLAMO DE LA DENUNCIANTE

La Sección Agencia de Caraz nos remite información documentada sobre la atención del reclamo presentado ante el BN y se aprecia:

Con fecha 21.08.2014 la Sra. Doris Espejo presenta su Reclamo N° 034614-13 ante el BN de Pomabamba, que a partir del 27.04.2014 al 16.06.2014, existen retiros en ATM's BN no reconocidos y solicita la devolución del total de la suma de S/. 20,657.00 Nuevos Soles.

Mediante Carta EF/92.0346- N° C0008-2014 de fecha 02.09.2014 dentro de los plazos establecidos, nuestra entidad da respuesta al reclamo planteado, declarando improcedente, documento que **SE NEGÓ A FIRMAR** en señal de recepción, el 11.09.2014 horas 3:20 p.m.

Como se advertirá de los antecedentes y pretensión de la denunciante, no ha sido diligente ni cuidadosa con su TMGD al no solicitar de inmediato el bloqueo ni haber solicitado el cambio de tarjeta de débito Multired, siendo que los retiros se produjeron durante el periodo de abril a junio-2014, precisando que su Tarjeta Multired Global de Débito N°4214100058881840 que le fue otorgada con fecha 28.03.2011, es la misma que se utilizó en las transacciones no reconocidas y que aún la mantiene ¿?, por cuanto, no cumplió con los términos y condiciones del

contrato suscrito con el BN, demostrando la falta del deber de custodia y conservación de su tarjeta y clave secreta.

Asimismo, llama la atención que la Sra. Espejo o algún familiar cercano por ser una persona de la tercera edad, no le brindó protección en su oportunidad ni solicitó el bloqueo ni cambio de tarjeta, así como también no presentó la denuncia ante la Policía Nacional de Pomabamba, presumiendo aún su tarjeta habría sido CLONADA.

Pero, está comprobado que dichas transacciones se efectuaron correctamente, sin contratiempos, es decir no hubo intentos fallidos, pues se utilizaron correctamente la tarjeta de Débito y clave secreta que es solo de conocimiento de la cliente. Si hubiera habido intentos fallidos al tercer intento la tarjeta hubiera sido retenida por nuestro sistema de seguridad, por lo que cabe la presunción que alguien de su entorno conocía su clave secreta.

Además, otro aspecto que señala la Sra. Espejo en su denuncia, es que el BN no brindó las seguridades de monitoreo o seguimiento en las transacciones no reconocidas y alude suposiciones de hurtos, robos y clonaciones y de conminar al personal del BN, para lo cual corresponde desvirtuar lo señalado:

La aplicación del sistema de monitoreo que se debió ejecutar en su caso, debemos expresar que no existe norma legal alguna ni jurisprudencias de Indecopi que lo enuncie para monitorear las tarjetas de débito, salvo en aquellas tarjetas de crédito que si se ejecutan para su regulación específica, que no se ejecutan en el presente caso y siendo estos los hechos se produjeron entre el 27.04.2014 y 16.06.2014, pues según la Directiva de la Resolución SBS N° 6523-2013, recién entrarán en vigencia a partir del 31.12.2014. El personal del BN, son capacitados en forma permanente y supervisados por sus superiores inmediatos con la finalidad brindar una adecuada atención dentro de los protocolos de atenciones.

## II.- ABSUELVE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN.

Con relación al punto QUINTO del REQUERIMIENTO incisos (i) al (iv) de la Resolución recaída, cumplimos con presentar lo siguiente:

- Informe EF/92.0341 N° 0021-2015 y documentación de la Agencia de Caraz.

## III.- MEDIOS PROBATORIOS

Ofrecemos como medios probatorios lo siguiente:

- El mérito del Informe EF/92.0341 N° 0021-2015 y documentación de la Agencia de Caraz, que acreditan que las operaciones no reconocidas, materia de la denuncia, fueron realizadas correctamente de acuerdo al procedimiento y mecanismo que se explican por sí mismas.

- El mérito de la Carta EF/92.0346- N° C0008-2014 dirigida a la Sra. Doris Espejo Estrada dando respuesta a su reclamo presentado ante el BN.

#### IV.- ANEXOS

ANEXO 1.A.: Copia de la Búsqueda por extranet de la Partida Electrónica del Banco de la Nación.

ANEXO 1.B.: Copia fedateada de poder otorgado a la apoderada que suscribe y copia de su DNI.

ANEXO 1.C.: Copia del Comprobante de la SUNAT y señalamiento del RUC N° 2010030595 Banco de la Nación.

ANEXO 1.D.: Copia del Informe EF/92.0341 N° 0021-2015 y anexos de la Agencia de Caraz.

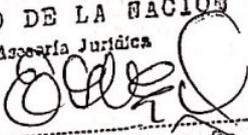
ANEXO 1.E.: Copia de la Carta EF/92.0346- N° C0008-2014 y hoja de reclamo.

#### POR TANTO:

Solicito a usted, tener por recibidos nuestro escrito de Descargos con los medios probatorios y en su oportunidad declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta.

**OTROSÍ DIGO:** Que, cumplo con señalar domicilio procesal en la **CASILLA N° 263 DEL ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE LIMA**, donde solicitamos nos notifiquen las resoluciones y proveídos que expida en la presente denuncia.

San Isidro, 21 de enero de 2015.

BANCO DE LA NACION  
Asesoría Jurídica  
  
ELIZABETH FLORES AVENDAÑO  
ABOGADO  
Reg. C. A. L. 38317

"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

**INFORME EF/92.0341. N° 0021-2015**

SEÑORA : DRA. ELIZABETH ANGELICA FLORES AVENDAÑO  
División de Asuntos Judiciales.

ASUNTO : DENUNCIA INDECOPI EXPEDIENTE N° 963-2014/CC1

FECHA : Caraz, 20 de Enero del 2015.

Tengo el agrado de dirigirme a usted a fin de hacerle llegar mediante la presente la información requerida por Indecopi, según en el Expediente N° 963-2014/CC1, de los siguientes puntos:

1. Detallar la dirección de los cajeros automáticos donde se efectuaron las operaciones materia de la denuncia, así como la hora y fecha en la que se realizaron

La dirección donde se encuentra ubicado el Cajero Automático ATM 0789, es en el Jr. Huamachuco N° 526, de la Provincia de Pomabamba, Departamento de Ancash:

FECHA	HORA	IMPORTE
27/04/2014	06:36:08	800.00
28/04/2014	06:54:21	500.00
10/05/2014	19:09:21	400.00
12/05/2014	10:50:21	100.00
15/05/2014	20:41:48	500.00
16/05/2014	19:21:58	800.00
17/05/2014	09:39:25	800.00
17/05/2014	20:36:43	400.00
18/05/2014	06:36:57	1,500.00
19/05/2014	11:33:33	1,500.00
20/05/2014	12:53:34	1,500.00
03/06/2014	07:10:55	1,500.00
04/06/2014	07:17:49	1,500.00



05/06/2014	19:36	800.00
06/06/2014	07:58:56	1,500.00
07/06/2014	09:11:36	1,500.00
10/06/2014	10:00:14	1,500.00
16/06/2014	10:11:07	1,000.00

2. **Informar las medidas de seguridad que adopta y los criterios que aplica la detección de operaciones sospechosas en la realización de retiros por cajeros automáticos.**

Todas las tarjetas de débito presentan como dispositivo de seguridad una clave secreta de 04 dígitos, creado por el titular al momento de Obtener su Tarjeta Multired, quien es el único responsable de su confidencialidad, tal como lo establecen las Cláusulas del Contrato de Apertura de Cuenta que se le hace entrega al momento de Activar la Tarjeta Multired Débito.

Asimismo, la Seguridad y Protección de la Tarjeta Multired Global Débito es por parte del CLIENTE, tal es así que el personal encargado de atender al cliente y al momento de hacer la entrega de la tarjeta Multired Global Débito, recomienda lo siguiente:

- Cubre el teclado con la mano para evitar que vean tu clave secreta al momento de digitarla.
- Ingresas tu clave secreta sólo cuando el cajero lo indique y verifica que no tenga algún objeto extraño pegado en la ranura donde se introduce la tarjeta
- No aceptes la ayuda de nadie, ni tampoco te distraigas mientras realiza tus operaciones. Evita realizar tus transacciones en horas de poca afluencia de público.
- Si por algún motivo te ves obligado a salir del cajero, oprime la tecla CANCELAR y retira tu tarjeta.
- Al realizar tus operaciones en establecimientos comerciales no pierdas de vista tu tarjeta y verifica que ésta sea la misma cuando te la devuelvan.
- Para cuidar tu clave secreta personal ten en cuenta lo siguiente:
  - Utiliza una clave que sea fácil de recordar pero difícil de adivinar. Evita las fechas de cumpleaños o números de casa.



- No escribas tu clave al reverso de la tarjeta ni en otro documento que transportes junto a ella.
- No uses la misma clave secreta en todas tus tarjetas, firmala al reverso por seguridad y para su fácil identificación.

3. Presentar copia de las "Winchas Auditoras" y/o reportes "Tandem" correspondientes a las operaciones supuestamente realizadas por la denunciante y en las cuales se aprecie íntegramente el proceso de dispensación de dinero, las cuales deberán encontrarse debidamente visadas por el funcionario responsable con la debida explicación de la información que contenga; bajo apercibimiento de tener por no presentado dicho documento.

Adjuntamos mediante escaneado, en el que constan las siguientes operaciones con los datos precisados:

FECHA	HORA	NUMERO DE LA TARJETA	DIRECCION DEL CAJERO AUTOMATICO	NUMERO DE REGISTRO DE OPERACION	MONTO DEL RETIRO	NUMERO DE LA CTA. DE AHORROS
27/04/2014	06:36:08	4214100058881840	JR. HUAMACHUCO 526 - POMABAMBA	899334	800.00	04033915573
28/04/2014	06:54:21	4214100058881840	JR. HUAMACHUCO 526 - POMABAMBA	890277	500.00	04033915573
10/05/2014	19:09:21	4214100058881840	JR. HUAMACHUCO 526 - POMABAMBA	897633	400.00	04033915573
12/05/2014	10:50:21	4214100058881840	JR. HUAMACHUCO 526 - POMABAMBA	898388	100.00	04033915573
15/05/2014	20:41:48	4214100058881840	JR. HUAMACHUCO 526 - POMABAMBA	899813	500.00	04033915573
16/05/2014	19:21:58	4214100058881840	JR. HUAMACHUCO 526 - POMABAMBA	890341	800.00	04033915573
17/05/2014	09:39:25	4214100058881840	JR. HUAMACHUCO 526 - POMABAMBA	890456	800.00	04033915573
17/05/2014	20:36:43	4214100058881840	JR. HUAMACHUCO 526 - POMABAMBA	890794	400.00	04033915573
18/05/2014	06:36:57	4214100058881840	JR. HUAMACHUCO 526 - POMABAMBA	890807	1,500.00	04033915573



96

19/05/2014	11:33:33	4214100058881840	JR. HUAMACHUCO 526 - POMABAMBA	891555	1,500.00	04033915573
20/05/2014	12:53:34	4214100058881840	JR. HUAMACHUCO 526 - POMABAMBA	892414	1,500.00	04033915573
03/06/2014	07:10:55	4214100058881840	JR. HUAMACHUCO 526 - POMABAMBA	894883	1,500.00	04033915573
04/06/2014	07:17:49	4214100058881840	JR. HUAMACHUCO 526 - POMABAMBA	895381	1,500.00	04033915573
05/06/2014	19:36	4214100058881840	JR. HUAMACHUCO 526 - POMABAMBA	896317	800.00	04033915573
06/06/2014	07:58:56	4214100058881840	JR. HUAMACHUCO 526 - POMABAMBA	896389	1,500.00	04033915573
07/06/2014	09:11:36	4214100058881840	JR. HUAMACHUCO 526 - POMABAMBA	897185	1,500.00	04033915573
10/06/2014	10:00:14	4214100058881840	JR. HUAMACHUCO 526 - POMABAMBA	899003	1,500.00	04033915573
16/06/2014	10:11:07	4214100058881840	JR. HUAMACHUCO 526 - POMABAMBA	892398	1,000.00	04033915573

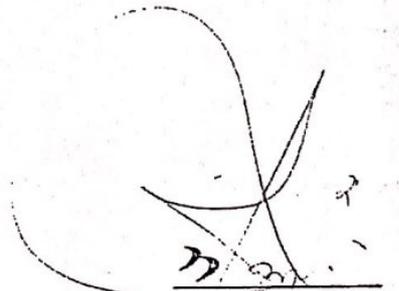
Junio  
11 500  
13 500  
Junio

4. Presentar copia de las impresiones o "prints" de la pantalla del sistema que acredite la realización de las operaciones materia de denuncia, así como la explicación de las siglas y códigos que figuran en este, las mismas que deberá ser autorizadas y visadas por un funcionario debidamente acreditado de la entidad bancaria; bajo apercibimiento de tener por no presentado dicho documento.

El mismo que se encuentra detallado en el párrafo anterior.

Para mayor constancia, adjunto al presente informe, los Reportes del Registro JOURNAL de cada una de las Operaciones efectuadas.

Atentamente,



Luis Carlos Arroyo Benites  
ADMINISTRADOR  
0256083  
Banco de la Nación Ag. "2" C/RAZ

BANCO DE LA NACION  
ADM. TARJETA CAJERO

20/01/2015  
ATCA6190

CONSULTA DE TARJETAS Y CTA. DE AHORROS

COD. CTA. DE AHORROS => 04033915573

TARJETA MULTIRED	ESTADO	N O M B R E S	T. CLI.	F. ULT. MOD.
4214100019101817	CERRADA	ESPEJO ESTRADA DORIS CONST	TIT.	19-04-2008
4214100026817421	CERRADA	ESPEJO ESTRADA DORIS CONST	TIT.	17-03-2009
4214100035353517	CERRADA	ESPEJO ESTRADA DORIS CONST	TIT.	18-08-2009
4214100041830888	CERRADA	ESPEJO ESTRADA DORIS CONST	TIT.	28-03-2011
4214100058881840	ACTIVA	ESPEJO ESTRADA DORIS CONST	TIT.	28-03-2011
8018000392524107	CERRADA	ESPEJO ESTRADA DORIS CONST	TIT.	23-06-2004
8018002169581104	CERRADA	ESPEJO ESTRADA DORIS CONST	TIT.	28-06-2007

PF(4)= DET. ADIC PF(5)= REINICIA PF(7)= RETROC PF(8)= AVANZA PA2(0)= RETORNA  
NO EXISTEN MAS TARJETAS PARA LA CUENTA.....



REGISTRO NRO. 899332  
 RETIRO: S/. 20.00  
 DE CTA AHORRO SOLES: 04346064760  
 ENTREGADOS : 00 01 00 00  
 S.TOTAL S/. 24.94  
 S.DISPONIBLE S/. 4.94

-----  
 27/04/14 06:36:08  
 9333 CARD INSERTED: 4214100058881840  
 27/04/14 06:36 S1ADB789  
 TARJETA: 4214100058881840  
 JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
 REGISTRO NRO. 899334  
 RETIRO: S/. 800.00  
 DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
 ENTREGADOS : 00 00 08 00  
 S.TOTAL S/. 29,382.11  
 S.DISPONIBLE S/. 28,582.11

-----  
 27/04/14 06:36:55  
 9335 CARD INSERTED: 4214100096421807  
 27/04/14 06:37 S1ADB789  
 TARJETA: 4214100096421807  
 JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH



94  
RETIRO: S/. 20.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04347304684  
ENTREGADOS : 00 01 00 00  
S.TOTAL S/. 180.09  
S.DISPONIBLE S/. 159.59

-----  
28/04/14 06:54:21 ✓  
0276 CARD INSERTED: 4214100058881840  
28/04/14 06:54 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 890277  
RETIRO: S/. 500.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 00 05  
S.TOTAL S/. 28,582.11  
S.DISPONIBLE S/. 28,082.11

-----  
28/04/14 07:00:06  
0278 CARD INSERTED: 4214100099312086  
28/04/14 07:00 S1ADB789  
TARJETA: 4214100099312086  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 890279



DE CTA AHORRO SOLES: 04341176552  
ENTREGADOS : 00 00 01 00  
S.TOTAL S/. 317.97  
S.DISPONIBLE S/. 217.47  
-----

10/05/14 19:09:21  
7632 CARD INSERTED: 4214100058881840  
10/05/14 19:09 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 897633  
RETIRO: S/. 400.00 ✓

DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 04 00  
S.TOTAL S/. 27,587.23  
S.DISPONIBLE S/. 27,187.23  
-----

10/05/14 19:10:29  
7634 CARD INSERTED: 4334660245173000  
10/05/14 19:10 S1ADB789  
TARJETA: 4334660245173000  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 897636  
RETIRO: S/. 200.00





DE CTA AHORRO SOLES: 04341112023  
ENTREGADOS : 00 01 00 00  
S.TOTAL S/. 453.98  
S.DISPONIBLE S/. 433.48  
-----

15/05/14 20:41:48  
9812 CARD INSERTED: 4214100058881840  
15/05/14 20:42 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 899813  
RETIRO: S/. 500.00 ✓

DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS :  
S.TOTAL S/. 0.CO  
S.DISPONIBLE S/. 0.CO  
61 - TARJETA/CUENTA EXCEDIO LIM. DE W/D  
-----

15/05/14 20:42 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 899814  
RETIRO: S/. 100.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS :



ENTREGADOS : 01 01 00 00  
S.TOTAL S/. 1,216.09  
S.DISPONIBLE S/. 1,185.59  
-----

16/05/14 19:21:58  
0340 CARD INSERTED: 4214100058881840  
16/05/14 19:22 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 890341  
RETIRO: S/. 800.00 ✓  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 08 00  
S.TOTAL S/. 27,480.46  
S.DISPONIBLE S/. 26,680.46  
-----

16/05/14 19:22:42  
0342 CARD INSERTED: 4214100058881840  
16/05/14 19:22 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 890343  
RETIRO: S/. 800.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573



CTA AHORRO SOLES: 04346306136  
ENTREGADOS : 00 00 05 00  
S.TOTAL S/. 507.74  
S.DISPONIBLE S/. 7.74

-----  
17/05/14 09:39:25  
0455 CARD INSERTED: 4214100058881840  
17/05/14 09:39 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 890456  
RETIRO: S/. 800.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 08 00  
S.TOTAL S/. 26,680.46  
S.DISPONIBLE S/. 25,880.46

-----  
17/05/14 09:44:12  
0457 CARD INSERTED: 4214100100443854  
17/05/14 09:44 S1ADB789  
TARJETA: 4214100100443854  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 890458  
CONS. MOV



TOTAL S/. 95.28  
S.DISPONIBLE S/. 74.68

-----  
17/05/14 20:36:43  
0793 CARD INSERTED: 4214100058881840  
17/05/14 20:36 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 890794  
RETIRO: S/. 400.00 ✓  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 04 00  
S.TOTAL S/. 25,880.46  
S.DISPONIBLE S/. 25,479.96  
-----

17/05/14 20:57:27  
0795 CARD INSERTED: 4214100099312086  
17/05/14 20:57 S1ADB789  
TARJETA: 4214100099312086  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 890796  
RETIRO: S/. 100.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04371259304



ENTREGADOS : 01 02 01 01  
S.TOTAL S/. 1,336.85  
S.DISPONIBLE S/. 1,086.85

-----  
18/05/14 06:36:57  
0806 CARD INSERTED: 4214100058881840

18/05/14 06:37 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 890807  
RETIRO: S/. 1,500.00 ✓  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573

ENTREGADOS : 00 00 15 00  
S.TOTAL S/. 25,479.96  
S.DISPONIBLE S/. 23,979.41

-----  
18/05/14 06:37 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 890808  
RETIRO: S/. 1,500.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS :



RETIRO: S/. 100.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04346010989  
ENTREGADOS : 00 00 01 00  
S.TOTAL S/. 123.14  
S.DISPONIBLE S/. 23.14  
-----

19/05/14 11:33:33  
1554 CARD INSERTED: 4214100058881840  
19/05/14 11:33 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 891555

RETIRO: S/. 1,500.00 ✓  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 15 00  
S.TOTAL S/. 23,979.41  
S.DISPONIBLE S/. 22,471.36  
-----

19/05/14 11:34:20  
1556 CARD INSERTED: 4214100085194761  
19/05/14 11:34 S1ADB789  
TARJETA: 4214100085194761  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH



RETIRO: S/. 200.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04346023592  
ENTREGADOS : 00 00 02 00  
S.TOTAL S/. 201.85  
S.DISPONIBLE S/. 1.85  
-----

20/05/14 12:53:34  
2413 CARD INSERTED: 4214100058881840  
20/05/14 12:53 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 892414  
RETIRO: S/. 1,500.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 15 00  
S.TOTAL S/. 22,471.36  
S.DISPONIBLE S/. 20,963.31  
-----

20/05/14 12:55:42  
2415 CARD INSERTED: 4214100111120715  
20/05/14 12:55 S1ADB789  
TARJETA: 4214100111120715  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 892416



S.DISPONIBLE  
1030 - CUENTA ORIGEN INVALIDA

-----  
03/06/14 07:07:53  
4880 CARD INSERTED: 4214100052656784  
03/06/14 07:08 S1ADB789  
TARJETA: 4214100052656784  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 894881  
RETIRO: S/. 1,500.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04346076254  
ENTREGADOS : 00 00 15 00  
S.TOTAL S/. 3,047.19  
S.DISPONIBLE S/. 1,547.14  
-----

03/06/14 07:10:55  
4882 CARD INSERTED: 4214100058881840  
03/06/14 07:11 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 894883  
RETIRO: S/. 1,500.00 ✓  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 15 00  
S.TOTAL S/. 20,967.55  
S.DISPONIBLE S/. 19,467.50



DE CTA AHORRO SOLES: 04346312322  
ENTREGADOS : 00 00 08 00  
S.TOTAL S/. 1,036.23  
S.DISPONIBLE S/. 236.23  
-----

04/06/14 07:17:49  
5380 CARD INSERTED: 4214100058881840  
04/06/14 07:17 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 895381  
RETIRO: S/. 1,500.00 ✓

DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 15 00  
S.TOTAL S/. 19,467.50  
S.DISPONIBLE S/. 17,967.45  
-----

04/06/14 07:22:52  
5382 CARD INSERTED: 4214100084156274  
04/06/14 07:23 S1ADB789  
TARJETA: 4214100084156274  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 895383



05/06/14 19:36:09  
 6315 CARD INSERTED: 4214100058881840  
 05/06/14 19:36 S1ADB789  
 TARJETA: 4214100058881840  
 JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
 REGISTRO NRO. 896316  
 RETIRO: S/. 1,500.00  
 DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
 ENTREGADOS :  
 S.TOTAL S/. 0.CO  
 S.DISPONIBLE S/. 0.CO  
 61 - TARJETA/CUENTA EXCEDIO LIM. DE W/D

INTENTO

05/06/14 19:36 S1ADB789  
 TARJETA: 4214100058881840  
 JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
 REGISTRO NRO. 896317  
 RETIRO: S/. 800.00 ✓  
 DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
 ENTREGADOS : 00 00 08 00  
 S.TOTAL S/. 17,967.45  
 S.DISPONIBLE S/. 17,167.45



ENTREGADOS : 00 00 01 00  
S.TOTAL S/. 101.41  
S.DISPONIBLE S/. 1.41  
-----

06/06/14 07:58:56  
6388 CARD INSERTED: 4214100058881840  
06/06/14 07:59 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 896389  
RETIRO: S/. 1,500.00 ✓  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 15 00  
S.TOTAL S/. 17,167.45  
S.DISPONIBLE S/. 15,662.40  
-----

06/06/14 08:01:36  
6390 CARD INSERTED: 4214100089742995  
06/06/14 08:01 S1ADB789  
TARJETA: 4214100089742995  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 896391  
RETIRO: S/. 100.00



ENTREGADOS : 00 00 04 00  
S.TOTAL S/. 1,737.45  
S.DISPONIBLE S/. 1,335.45  
-----

07/06/14 09:11:36  
7184 CARD INSERTED: 4214100058881840  
07/06/14 09:11 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 897185  
RETIRO: S/. 1,500.00 ✓  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 15 00  
S.TOTAL S/. 15,662.40  
S.DISPONIBLE S/. 14,154.85  
-----

07/06/14 09:12:32  
7186 CARD INSERTED: 4214100079159226  
07/06/14 09:12 S1ADB789  
TARJETA: 4214100079159226  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 897187  
CONSULTA  
DE CTA AHORRO SOLES: 04341106511  
S.TOTAL S/. 330.17



DE CTA AHORRO SOLES: 04346005160  
ENTREGADOS : 00 00 10 00  
S.TOTAL S/. 1,400.06  
S.DISPONIBLE S/. 400.01  
-----

10/06/14 10:00:14  
9002 CARD INSERTED: 4214100058881840  
10/06/14 10:00 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 899003  
RETIRO: S/. 1,500.00 ✓  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 15 00  
S.TOTAL S/. 14,154.85  
S.DISPONIBLE S/. 12,646.80  
-----

10/06/14 10:03:38  
9004 CARD INSERTED: 4214100093912261  
10/06/14 10:04 S1ADB789  
TARJETA: 4214100093912261  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 899005  
RETIRO: S/. 50.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04043853207



16/06/14 10:10:09  
 2395 CARD INSERTED: 4214100030814570  
 16/06/14 10:10 SIADB789  
 TARJETA: 4214100030814570  
 JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
 REGISTRO NRO. 892396  
 RETIRO 16/06/14 10:10:09  
 2395 CARD INSERTED: 4214100030814570  
 16/06/14 10:10 SIADB789  
 TARJETA: 4214100030814570  
 JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
 REGISTRO NRO. 892396  
 RETIRO: S/. 20.00  
 DE CTA AHORRO SOLES: 04341164120  
 ENTREGADOS:  
 S.TOTAL S/. 0.00  
 S.DISPONIBLE S/. 0.00  
 S1 - FONDOS INSUFICIENTES

16/06/14 10:11:07  
 2397 CARD INSERTED: 4214100058881840  
 16/06/14 10:11 SIADB789  
 TARJETA: 4214100058881840  
 JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
 REGISTRO NRO. 892398  
 RETIRO: S/. 1,000.00  
 DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
 ENTREGADOS: 00 00 10 00 → 10 billetes de 1.000  
 S.TOTAL S/. 1,026.48  
 S.DISPONIBLE S/. 10,020.93

16/06/14 10:11:54  
 2399 CARD INSERTED: 4214100100158783  
 16/06/14 10:12 SIADB789  
 TARJETA: 4214100100158783  
 JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
 REGISTRO NRO. 892400  
 RETIRO: S/. 500.00  
 DE CTA AHORRO SOLES: 04346303307  
 ENTREGADOS: 00 00 05 00  
 S.TOTAL S/. 1,639.22  
 S.DISPONIBLE S/. 1,139.22



16/06/14 10:14:23  
 2401 CARD INSERTED: 4214100109125148  
 16/06/14 10:14 SIADB789  
 TARJETA: 4214100109125148  
 JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
 REGISTRO NRO. 892402  
 RETIRO: S/. 400.00  
 DE CTA AHORRO SOLES: 04346304885  
 ENTREGADOS: 00 00 04 00  
 S.TOTAL S/. 1,939.14  
 S.DISPONIBLE S/. 1,539.14

16/06/14 10:15:34  
 2403 CARD INSERTED: 4214100100559261  
 16/06/14 10:15 SIADB789  
 TARJETA: 4214100100559261

BANCO DE LA NACION

HOJA DE RECLAMACION

Canal de Ingreso: VENTANILLA / MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO (\*)

DATOS DEL SISTEMA:

Número de Reclamo (autogenerado): 034614-13 (posible número a generar)

Usuario BN y Oficina que ingresa el Reclamo: VTPI - 0346 (pomabamba)

Fecha de Presentación: 21/08/2014 (dd/mm/aaaa) (\*) Hora Presentación: 09:04:29 (\*)

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres/Razón Social: ESPEJO ESTRADA DORIS CONSTANTINA (\*)

Nombre de Padre, Madre o Representante Legal si es menor de edad:

Tipo Documento: DNI (\*) Nro. Docum ó Ruc: 06262765 (\*)

N° Tarjeta Multired: 4214100058881840

N° Cuenta Ahorros: 4033915573 N° Cta. Corriente:

Dirección Domicilio: JRN. HUARAZ N°209 (\*)

Distr. Dom: POMABAMBA (\*) Prov. Dom: POMABAMBA (\*) Dep. Dom: ANCASH (\*)

Teléfono Referenc.: 43504615 Correo Electrónico:

DATOS DEL RECLAMO:

Servicio: 2200-CAJEROS AUTOMATICOS (\*)

Motivo: 180000-OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS (\*)

Es agente multired? (cajero corresponsal)  Si  No Código Agente Multired:

Modalidad Estafa Atr:  Elegir Modalidad  Carta Ampliación

N° Cajero Automát. Mult: 0 Importe(S/): 20.657. Reg. Oper./Wincha:

Fecha Operación: 27/04/2014 (\*) Decret. Supremo: DS 011-2011-PCM N° Voucher Visa:

En caso de ser Procedente desea recibir respuesta por Correo Electrónico?  Si  No

En caso de ser Procedente desea recibir respuesta por Teléfono?  Si  No

Descripción precisa y hechos que fundamentan el Reclamo: (que no sobrepase la casilla) (\*)

LA CLIENTA MANIFIESTA QUE A PARTIR DEL 27 DE ABRIL HASTA EL 16 DE JUNIO DEL 2014, HAN RETIRADO EFECTIVO DEL CAJERO 0789 DE POMABAMBA EL IMPORTE DE S/ 20,657.00; SEGÚN LA CARTA PRESENTADA, ESTO INCLUYE LOS IMPORTES RETIRADOS MAS LAS COMISIONES GENERADAS POR LOS RETIROS EFECTUADOS. LA TITULAR ES POSEEDORA DE LA CUENTA DE AHORROS N° 4033915573 Y TARJETA MULTIREN N° 4214100058881840

(Contador de Caracteres de la Descripción: 387 (máximo 698 caracteres))

Pedido concreto del Reclamante:



012889

 Indecopi

2015 ENE 27 PM 4 26

 Banco de la Nación

 Expediente : 963-2014/CC1  
 Sumilla : AMPLIAMOS  
 DESCARGOS

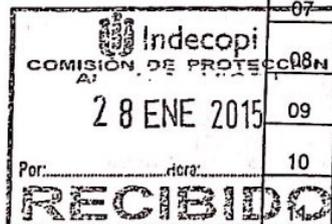
 RECIBIDO  
 UNIDAD DE TRAMITE  
 A LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 1.

BANCO DE LA NACION, en la denuncia interpuesta por DORIS COSTANTINA ESPEJO ESTRADA por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, a usted digo:

Que, AMPLIAMOS nuestros Descargos a efectos de que se sirva tener presente al momento de resolver los nuevos argumentos que pasamos a señalar:

La denunciante solicita a través de la Comisión de Protección la devolución de la suma total de S/. 20,657.00 Nuevos Soles, sustraídos de su cuenta de ahorros, por los retiros no reconocidos que a continuación señalamos:

Nº	TMGD	FECHA	HORA	Dirección ATM BN	MONTO S/.
01	4214100058881840	27.04.2014	06:36:22	ATM 0789 – Pomabamba	800,00
02	4214100058881840	28.04.2014	06:54:43	ATM 0789 – Pomabamba	500,00
03	4214100058881840	10.05.2014	19:09:33	ATM 0789 – Pomabamba	400,00
04	4214100058881840	12.05.2014	10:50:36	ATM 0789 – Pomabamba	100,00
05	4214100058881840	15.05.2014	18:42:28	ATM 0789 – Pomabamba	500,00
06	4214100058881840	16.05.2014	19:22:13	ATM 0789 – Pomabamba	800,00
07	4214100058881840	17.05.2014	20:36:56	ATM 0789 – Pomabamba	800,00
08	4214100058881840	17.05.2014	09:39:42	ATM 0789 – Pomabamba	400,00
09	4214100058881840	18.05.2014	10:36:22	ATM 0789 – Pomabamba	1 500,00
10	4214100058881840	19.05.2014	11:33:49	ATM 0789 – Pomabamba	1 500,00
11	4214100058881840	20.05.2014	12:53:46	ATM 0789 – Pomabamba	1 500,00
12	4214100058881840	03.06.2014	07:11:05	ATM 0789 – Pomabamba	1 500,00
13	4214100058881840	04.06.2014	07:17:59	ATM 0789 – Pomabamba	1 500,00
14	4214100058881840	05.06.2014	19:36:45	ATM 0789 – Pomabamba	800,00
15	4214100058881840	06.06.2014	11:39:45	ATM 0789 – Pomabamba	1 500,00



16	4214100058881840	07.06.2014	09:11:45	ATM 0789 - Pomabamba	1 500,00
17	4214100058881840	10.06.2014	10:00:24	ATM 0789 - Pomabamba	1 500,00
18	4214100058881840	11.06.2014	09:11:47	ATM 0789 - Pomabamba	1 500,00
19	4214100058881840	13.06.2014	07:12:22	ATM 0789 - Pomabamba	1 000,00
20	4214100058881840	16.06.2014	08:42:20	ATM 0789 - Pomabamba	1 000,00
				Cobro de Comisiones	57,00
				TOTAL	20 657,00

1.- Que, según los reportes informáticos Tandem que se han adjuntado a los descargos, demuestran que las operaciones, materia de reclamo, se realizaron en forma correcta, sin fallidos, errores o contratiempos en el Cajero Automático BN N° 0789 en la localidad de Pomabamba, con la utilización de la tarjeta de débito y de la clave secreta de exclusivo conocimiento de la titular.

2.- La Sra. Doris Constantina Espejo Estrada, presenta su reclamo N° 034614-13 ante la Agencia de Pomabamba el día 21.08.2014, el mismo que fue respondido dentro de los plazos administrativos mediante Carta EF/92.0346 N° C008-2014 de fecha 02.09.2014, que declara improcedente su reclamo, misiva que se negó a firmarla, tal como se anotó en el cargo de recepción del día 11.09.2014 a horas 3.20 p.m. Precisando que no ha acompañado denuncia policial alguna, que ampare los hechos que describe.

3.- La Sra. Espejo, manifiesta que el BN no le brindó las seguridades de monitoreo o seguimiento de las transacciones que ahora reclama. Al respecto, debemos manifestarle de acuerdo a nuestros descargos, el BN cumplió con las medidas de seguridad con la cliente, esto es, que la tarjeta de débito y la clave secreta generada por la propia titular, se utilizaron correctamente, sin fallidos ni irregularidades en su uso.

4.- En cuanto al monitoreo o seguimiento de las transacciones no reconocidas le manifestamos que según la Directiva - Resolución S.B.S. N° 6523-2013 de fecha 30.10.2013, en su **Cláusula Cuarta**, numeral 3., señala textualmente: "**A partir del 31 de diciembre de 2015**, las empresas deberán asegurar que las redes de cajeros automáticos, que brindan a sus clientes para sus operaciones (ya sean redes propias o redes contratadas con terceros en el territorio nacional), puedan autenticar las tarjetas emitidas, a través del uso del chip o circuito integrado, incorporado en la tarjeta para realizar las operaciones solicitadas por los clientes>". La negrita y subrayado es agregado.

5.- Lo que significa que la referida norma no es aplicable en el presente caso, en razón que dicho reglamento recién entró en vigencia el 01 ENERO 2015, y su reclamo ante el BN tiene como fecha el 21.08.2014 y su denuncia ante Indecopi el 10.10.2014, antes de la vigencia, por cuanto en esas fechas, las empresas del sistema financiero, entre ellas, el BN se encontraban en implementación de adecuación, conforme lo dispuesto en el numeral 2., de la cláusula Cuarta.

6.- Con respecto a los videos que pudo verificarse las transacciones: Al respecto, debemos expresarle que la implementación de equipos de captura de imágenes asociadas con transacciones en cajeros automáticos es un ATRIBUTO ADICIONAL, clasificándose Información confidencial dentro de la política de seguridad de información.

Además, el Reglamento de Requisitos Mínimos Obligatorios de Seguridad que deben adoptar las instituciones cuyo control ejerce la SBS - **Resolución del Ministerio del Interior N° 0689-2000-IN/1701**; especifica cuáles son los requisitos mínimos obligatorios de seguridad que deben aportar las instituciones cuyo control ejerce la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, refiriendo que las instituciones financieras **no están obligadas a contar con videos ni a realizar grabaciones**, siendo que ello obedece exclusivamente a causas de control interno.

7.- La Sra. Espejo en su denuncia, reconoce que su **tarjeta de débito** habría sido clonada y según la entrevista telefónica que le hizo la División Prevención y Tratamiento de Fraude, mediante Informe EF/92.2070 N° 026-2015, se advierte que la denunciante entra en contradicciones, pues no se acuerda de los importes sustraídos ni cómo sucedió, también niega tener empleados o personas jóvenes en su casa; sin embargo, corroborado con otro informe de la Agencia de Pomabamba, se desprende que uno de ellos, de nombre **Runer Augusto Tarazona Gómez** con DNI 46964520 (hijo de su empleado Sr. Tarazona), estuvo indagando acerca si el ATM tenía imágenes.

8.- Lo que se presume que la Sra. Espejo fue víctima de fraude externo, que involucraría personas de su entorno, pues como es de verse en los recuadros arriba, los montos y fechas no corresponderían a clonadores, pues estos, tratan de vaciar los fondos (retiros y consumos POS) en el menor tiempo posible, para no ser descubiertos.

9.- De acuerdo a los contratos de Términos y Condiciones para el uso de la TMGD, la señora Doris Espejo Estrada, no ha sido diligente ni cuidadosa con su tarjeta de débito y

clave secreta, al permitir que terceros hayan realizado las veinte operaciones de retiros en ATM., no reconocidos, con lo que se le atribuye absoluta responsabilidad.

Por los fundamentos ampliatorios expuestos y con el Informe EF/92.2070 N° 026-2015 de la División Prevención y Tratamiento de Fraude, que le estamos alcanzando, le servirán para emitir un pronunciamiento real y justo.

**POR TANTO:**

A la Comisión de Protección al Consumidor, sírvase tener por bien recibido la ampliación de nuestros Descargos y en su oportunidad resolver declarando **IMPROCEDENTE y/o INFUNDADA** la denuncia.

**PRIMER OTROSÍ DIGO:** Se adjunta copia del Para mejor resolver, adjunto al presente copia Informe EF/92.2070 N° 026-2015 de la División Prevención y Tratamiento de Fraude.

San Isidro, 26 de enero de 2015. .

BAJCO DE LA NACIÓN  
Asesoría Jurídica



ELIZABETH FLORES AVENDAÑO  
ABOGADO  
Reg. C. A. L. 35317

Isidro, 21 de enero del 2015

INFORME EF/92.2070 N° 026 - 2015

Señor  
**Hector M. Rodríguez Mundaca**  
Sub Gerente, Jefe División Asuntos Judiciales

Asunto : Reclamo de Doris Constantina Espejo Estrada, por operaciones en cuenta no reconocidas; hechos ocurridos del 27.04.2014 al 16.06.2014.

Referencia : a) Correo del Dr. Saniel Pedro Chavarri Lozano de fecha 15.01.2015.  
b) Correo del Administrador Agencia de Pomabamba  
c) Reclamo N°034614 - 13 del 21.08.2014 (improcedente final)

**1. ANTECEDENTE**

Con el documento de la referencia a) se recibió un correo del Dr. Saniel Pedro Chavarri Lozano, en el cual nos informan sobre la denuncia interpuesta ante INDECOPI por la Sra. Doris Constantina Espejo Estrada; quien al no estar conforme a la respuesta vertida por el BN (Adm. Pomabamba) como resultado de su Reclamo N° 0034614 - 13 de fecha 21.08.2014; dirigió su reclamo ante dicha entidad, al haber detectado en su cuenta retiros no reconocidos desde el 27.04.2014 al 16.06.2014 todos por ATM 789 ubicado en la localidad de Pomabamba; sumando el total de su desbalance patrimonial el importe de S/.20 657,00 (incluyendo cobro de comisiones); suma de dinero que solicita su reembolso. La cuenta no tiene seguro de tarjeta Multired.

**2. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES**

a. Doris Constantina Espejo Estrada, no reconoce los retiros siguiente:

N°	TMGD	FECHA	HORA	Dirección ATM BN	MONTO S/.
01	4214100058881840	27.04.2014	06:36:22	ATM 0789 - Pomabamba	800,00
02	4214100058881840	28.04.2014	06:54:43	ATM 0789 - Pomabamba	500,00
03	4214100058881840	10.05.2014	19:09:33	ATM 0789 - Pomabamba	400,00
04	4214100058881840	12.05.2014	10:50:36	ATM 0789 - Pomabamba	100,00
05	4214100058881840	15.05.2014	18:42:28	ATM 0789 - Pomabamba	500,00
06	4214100058881840	16.05.2014	19:22:13	ATM 0789 - Pomabamba	800,00
07	4214100058881840	17.05.2014	20:36:56	ATM 0789 - Pomabamba	800,00
08	4214100058881840	17.05.2014	09:39:42	ATM 0789 - Pomabamba	400,00
09	4214100058881840	18.05.2014	10:36:22	ATM 0789 - Pomabamba	1 500,00
10	4214100058881840	19.05.2014	11:33:49	ATM 0789 - Pomabamba	1 500,00
11	4214100058881840	20.05.2014	12:53:46	ATM 0789 - Pomabamba	1 500,00



12	4214100058881840	03.06.2014	07:11:05	ATM 0789 - Pomabamba	1 500,00
13	4214100058881840	04.06.2014	07:17:59	ATM 0789 - Pomabamba	1 500,00
14	4214100058881840	05.06.2014	19:36:45	ATM 0789 - Pomabamba	800,00
15	4214100058881840	06.06.2014	11:39:45	ATM 0789 - Pomabamba	1 500,00
16	4214100058881840	07.06.2014	09:11:45	ATM 0789 - Pomabamba	1 500,00
17	4214100058881840	10.06.2014	10:00:24	ATM 0789 - Pomabamba	1 500,00
18	4214100058881840	11.06.2014	09:11:47	ATM 0789 - Pomabamba	1 500,00
19	4214100058881840	13.06.2014	07:12:22	ATM 0789 - Pomabamba	1 000,00
20	4214100058881840	16.06.2014	08:42:20	ATM 0789 - Pomabamba	1 000,00
				Cobro de Comisiones	57,00
				<b>TOTAL</b>	<b>20 657,00</b>

b. Los datos de la reclamante son:

<b>Nombre</b>	Doris Constantina Espejo Estrada	<b>Edad</b>	82 años
<b>Ocupación</b>	Cesante - Educación	<b>Estado Civil</b>	Divorciada
<b>Domicilio</b>	Jr. Huaraz N°209 - Pomabamba - Ancash	<b>Teléfono</b>	43504615
<b>DNI N°</b>	06262765		
<b>N° Cuenta</b>	4033915573	<b>F. Apertura Cta.</b>	21.11.1997
<b>N° TMGD</b>	4214100058881840	<b>Tipo de Cuenta</b>	Sector Publico
<b>Seguro TMGD</b>	No		

c. El analista forense de fraude a cargo de la presente investigación, entrevistó por teléfono a la Sra. Doris Constantina Espejo Estrada, quien indicó:

1. Tener 82 años de edad y ser cesante del sector educación, recibe su pensión mensual por dicho motivo, el cual es abonado a su cuenta.
2. En su cuenta tenía para el mes de Abril 2014 un aproximado de S/. 30 000,00; producto de un dinero que le envió su hijo Luis (médico) quien reside en la ciudad de Lima.
3. Acepta que el último retiro que hizo (antes de los no reconocidos) fue por ventanilla del BN Agencia Pomabamba el 25.04.2014; luego de ello no realizó retiros.
4. Se percató de los retiros en su cuenta (no señala fecha exacta, ni como sucedió - no recuerda); pero según refiere fue en el mes de Agosto 2014 y luego de ello interpuso su reclamo ante el BN.
5. Al haber recibido una respuesta negativa su reclamo (su dinero no ha sido devuelto), presentó reclamo ante INDECOPI.



6. Solo realiza retiros por ventanilla de la Agencia Pomabamba y su tarjeta siempre estuvo en buen recaudo guardada en su cuarto; donde nadie ingresa; señala que en su casa vive con ella su trabajador de nombre Zacarías Tarazona Álvarez.
7. Atribuye una presunta clonación de su tarjeta Multired, por parte del personal del BN de Pomabamba, cuando hizo el último retiro el 25.04.2014.
- d. No se cuentan con imágenes sobre los retiros efectuados en el ATM 789 ubicado en la localidad de Pomabamba; por cuanto por dicha fecha dicho cajero no contaba con sistema de cámara (Vzip's), información proporcionada por Ing. Rony H. Del Rosario Falla de la Sección Medios Electrónicos y reenviada a esta División por la División canales Remotos y Virtuales – ATM Watch; lo cual dificulta identificar en forma objetiva la persona que utilizó la tarjeta de la reclamante.
- e. De acuerdo a Informe EF/92.0346 N°001-2014 de fecha 21.01.2015 y correo enviado por del Sr. Hubert Flavio Félix Álvarez - Administrador de la Agencia BN Pomabamba, se desprende que :
1. Se solicitó el 22.08.2014 a Monitoreo ATM Watch imágenes sobre los retiros, no habiendo recibido respuesta alguna a la fecha (documentariamente), sólo mediante teléfono se le informó que no se contaba con imágenes.
  2. El retiro del 25.04.2014 fue atendido por el Administrador de Pomabamba y se hizo en la ventanilla especial, por ser una persona de 82 años.
  3. La señora al ser atendida (con motivo de su reclamo), no daba respuesta al requerimiento, negando tener empleados jóvenes en su casa y que uno de ellos estuvo indagando acerca de si el cajero 789 tenía imágenes; siendo su nombre Runer Augusto Tarazona Gómez DNI 46964520 (hijo de su empleado Sr. Tarazona).
  4. El 18.08.2014 al presentar su escrito reclamando sobre los retiros no reconocidos, toman conocimiento sobre estos hechos.
  5. El 01.09.2014 la Sra. Doris Constantina Espejo Estrada cambió la clave de su tarjeta en Pomabamba.
- f. Es presumible que los retiros que no reconoce doña Doris Constantina Espejo Estrada, hayan sido efectuados por alguna persona de su entorno; dado que al tener al 27.04.2014 un saldo disponible de S/.29 382,11; solo le fue retirado S/.800,00 por ATM 798 y el 28.04.2014 se retiró S/.700,00 en el mismo ATM; para posteriormente después de doce (12) días; el 10.05.2014 se efectuó un tercer retiro por S/.400,00; lo cual no es usual en el accionar de defraudadores, porque estos buscan vaciar la cuenta utilizando todos los canales disponibles. Además se debe tener presente que el 03.05.2014 la titular utilizó su tarjeta y retiró S/.500,00 por ventanilla de la Agencia Pomabamba; no dando a conocer retiros inusuales en su cuenta; este retiro no es mencionado por la denunciante en su reclamo ante INDECOPI.
- g. Seguidamente continuaron los retiros reclamados, el 12.05.2014 por S/.100,00 en el mismo ATM 789 y luego de tres días el 15.05.2014 por S/.500,00, el 16.05.2014 por S/.800,00, el 17.05.2014 (dos retiros) de S/.800,00 y S/.400,00; posteriormente el 18, 19 y 20.05.2014 (tres retiros) por S/.1 500,00 cada uno y luego de catorce (14) días el 03.06.2014 reiniciar los retiros por S/.1 500,00; 04.06.2014 retiro de S/.1 500,00; el 05.06.2014 retiro por S/.800,00, el 06 y 07.06.2014 retiros por S/.1 500,00 cada día; luego de tres (03) días el 10.06.2014 retiro por S/. 1 500,00; finalmente el el 11,



13 y 16.06.2014 retiros por S/.1 500,00 cada día; los mismos que hacen un total de S/.20 600,00.

- h. Aunado al acápite precedente, lo informado por el Administrador de Pomabamba que un joven de nombre Runer Augusto Tarazona Gómez; quien estuvo alojado por esas fechas en la casa de la reclamante; se sabe que es hijo de uno de sus empleados (Zacarias Filomeno Tarazona Álvarez); indagó por dicha fecha con el Sr. Alcides Goñe Buiza (trabajador de limpieza de Pomabamba) si el ATM 789 tenía cámaras; lo cual refuerza la presunción que los retiros fueron hechos por personas del entorno de la reclamante.
- i. También se debe tener en cuenta que la Sra. Espejo Estrada, es una señora de 82 años y si bien refiere que su tarjeta y clave siempre estuvo a su total cuidado; no se descarta que estos dos elementos de seguridad, pudieron ser aprovechados por terceros de su entorno en forma momentánea y luego volver a colocar el plástico en su lugar; a fin de que la titular no se percate; habiéndose realizado los retiros en forma sistemática y por importes no muy elevados a fin de no levantar sospechas; tal como sucedió el 03.05.2014 cuando la reclamante retiró S/.500,00 por ventanilla; continuándose posteriormente los retiros.
- j. Además a pesar de que el ultimo retiro que no reconoce se registró el 16.06.2014 y existir un saldo disponible de S/.10 023,00; éste se mantuvo y se incrementó al mes de Agosto a S/.11 418,00; habiendo la titular retirado el importe de S/.11 000,00 el 05.08.2014 a pesar de que su tarjeta se encontraba activa y recién su clave la cambió el 01.09.2014; no siendo usual en casos de defraudación por parte de terceros (desconocidos); quienes hubieran dejado sin saldo la cuenta en un tiempo corto y utilizado otros canales de atención (los retiros se realizaron sólo en el ATM 789).
- k. Se corroboró que el 01.09.2014 doña Doris Constantina Espejo Estrada cambió la clave de su tarjeta; información proporcionada por Mesa de Consultas y mantiene en su poder su tarjeta N°4214100058881840; con la cual realiza sus operaciones.

**3. CONCLUSIONES**

- a. De lo expuesto, se concluye que el reclamo presentado por doña Doris Constantina Espejo Estrada, corresponde a un fraude externo, mediante la modalidad de sustracción temporal de tarjeta, presuntamente realizado por personas de su entorno; quienes habrían efectuado los retiros en forma sistemática desde el 27.04.2014 al 16.06.2014; siendo el factor determinante la falta de adopción de medidas de seguridad necesarias para prevenir la utilización de su tarjeta por parte de terceros, así como la divulgación de su clave secreta, situación que es de absoluta responsabilidad del tarjeta habiente.
- b. También se estableció que la Sra. Doris Constantina Espejo Estrada, a pesar de haber retirado S/.500,00 el 03.05.2014 por ventanilla de la Agencia Pomabamba; no se percató de que ya existían dos retiros su cuenta (27 y 28.05.2014); habiendo informado al BN recién el 14.08.2014; por lo que estaría dentro de los alcances del Art. 23 Num. 1 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito; aprobado mediante la Resolución de la SBS N°6523-2013 de fecha 30.10.2014; lo cual indica: **"Responsabilidad por operaciones no reconocidas: El usuario no es responsable de ninguna pérdida por las operaciones realizadas en los siguientes casos, salvo que la empresa demuestre su responsabilidad: 1.Cuando estas se hayan realizado luego de que la empresa fuera notificada del extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene"**.

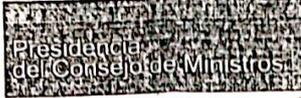


c. Además se establece que la Sra. Doris Constantina Espejo Estrada, no habría adoptado las medidas de seguridad con su TMGD N°4214100058881840 y número de su clave secreta; contraviniendo lo estipulado en el numeral 2.2 de los "Términos y Condiciones Generales para el uso de la Tarjeta Multired Global Debito", que suscribió con el Banco a pesar de las permanentes recomendaciones que emite el Banco por diferentes medios (página Web, dípticos, publicidad, videos en circuito cerrado en Agencias BN, comunicados radiales y otros).

Atentamente;

  
ADOLFO PINCHECHEA HERRERA  
Gerente de Informática y Tratamiento del Trade  
Departamento de Operaciones

ECG



## RESOLUCIÓN FINAL N° 1031-2015/CC1

DENUNCIANTE : DORIS CONSTANTINA ESPEJO ESTRADA (LA SEÑORA ESPEJO)  
DENUNCIADA : BANCO DE LA NACIÓN<sup>1</sup> (EL BANCO)  
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD DEL SERVICIO  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
COSTAS Y COSTOS  
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA  
SANCIÓN : BANCO DE LA NACIÓN: CUATRO (4) UIT

Lima, 15 de julio de 2015

### ANTECEDENTES

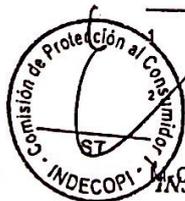
- El 10 de octubre de 2014, la señora Espejo denunció al Banco por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - Es titular de una cuenta de ahorros soles N°\*\*\*\*-5573 y de la tarjeta multired global de débito N°\*\*\*\*-1840.
  - El 1 de agosto de 2014, tomó conocimiento que desde el 27 de abril al 16 de junio de 2014, se realizaron veinte (20) operaciones realizadas con cargo a su cuenta de ahorros, por el importe total de S/. 20 657,00, los cuales señala no reconocer.
- La señora Espejo solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene al Banco la devolución de los S/. 20 657,00 sustraídos de su cuenta de ahorros. Asimismo, solicitó el pago de costas y costos del procedimiento.
- Mediante Resolución N° 1 del 16 de diciembre de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, considerando como presunta infracción la siguiente:

*"PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 10 de octubre de 2014, presentada por la señora Doris Constantina Espejo Estrada contra Banco de la Nación, en tanto la entidad bancaria no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias, a efectos de evitar que se realicen cuarenta y seis (46) transacciones por el importe de S/. 20 657,00 con cargo a la cuenta de ahorros N°\*\*\*\*-5573, sin autorización de la denunciante, así como a efectos de evitar que se produzca la clonación de su tarjeta de débito Multired N°\*\*\*\*-1840"*

- El Banco presentó sus descargos, señalando lo siguiente:

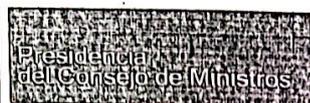
Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20100047218.

Publicada el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial el Peruano y vigente desde el 2 de octubre de 2010.



CPC 0511A

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: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



- (i) Las operaciones cuestionadas se efectuaron válidamente con el uso conjunto de la tarjeta de débito y el ingreso de la clave secreta correspondiente, los cuales son de conocimiento exclusivo del titular de la cuenta.
  - (ii) Las medidas de seguridad implementadas para este tipo de transacciones son la clave secreta y el diseño de una banda magnética que se encuentra en la parte posterior de la tarjeta de crédito.
  - (iii) Las operaciones cuestionadas se realizaron antes del bloqueo de la tarjeta de crédito, por lo que corresponde a su titular asumir el importe correspondiente a dichas transacciones.
  - (iv) La señora Espejo no ha acreditado la presunta clonación de su tarjeta de débito.
5. La señora Espejo solicitó la programación de un informe oral mediante escrito del 10 de junio de 2015, a fin de exponer sus argumentos.

## ANÁLISIS

### Cuestiones previas:

(i) **Sobre el informe oral solicitado**

6. La señora Espejo solicitó a la Comisión la programación de un informe oral, a fin de exponer los argumentos de su denuncia.
7. El artículo 16° de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi aprobada por Decreto Legislativo N° 1033, establece que la Comisión podrá convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. Asimismo, cuenta con la facultad para denegar dicho tipo de solicitudes mediante decisión fundamentada.<sup>3</sup>
8. Lo señalado en el referido artículo se encuentra estrechamente vinculado a los elementos de juicio que tenga la autoridad resolutive sobre el tema materia de controversia. En tal sentido, si la autoridad tiene plena convicción de lo que resolverá, a la luz de los medios probatorios que obran en el expediente y los argumentos esgrimidos por las partes, resultará innecesario conceder el uso de la palabra. En cambio, si el caso resulta complejo y ello genera ciertas dudas en la autoridad sobre el fallo que emitirá, resultará pertinente la realización de un informe oral a efectos de dilucidar la cuestión controvertida, a través del análisis y confrontación de las exposiciones, réplicas y respuestas a las preguntas y repreguntas que se podrían formular.

<sup>3</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI

Artículo 16°.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.-

16.1 Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.(...)

16.3 Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.





9. De lo expuesto, se verifica que constituye una facultad de la Comisión conceder el uso de la palabra.<sup>4</sup> Por tanto, en el caso que esta instancia considere complejo y trascendente un caso o advierta una eventual afectación de los derechos de los administrados durante la tramitación del procedimiento, resultará razonable que se conceda el uso de la palabra.
10. En el presente caso, la Comisión ha verificado que cuenta con elementos de juicio suficientes para emitir un pronunciamiento sobre la cuestión en discusión, así como también que la señora Espejo ha podido ejercer plenamente su derecho a exponer las razones que fundamentan su denuncia, siendo que en su solicitud de informe oral no ha señalado la necesidad de presentar a la Comisión nuevos elementos de juicio que justifiquen la audiencia, por lo que corresponde denegar el uso de la palabra solicitado.

(ii) **Sobre la imputación de cargos**

11. Mediante Resolución N° 1 del 16 de diciembre de 2014, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia contra el Banco, conforme a lo siguiente:

*"PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 10 de octubre de 2014, presentada por la señora Doris Constantina Espejo Estrada contra Banco de la Nación, en tanto la entidad bancaria no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias, a efectos de evitar que se realicen cuarenta y seis (46) transacciones por el importe de S/. 20 657,00 con cargo a la cuenta de ahorros N°\*\*\*\*-5573, sin autorización de la denunciante, así como a efectos de evitar que se produzca la clonación de su tarjeta de débito Multired N°\*\*\*\*-1840."*

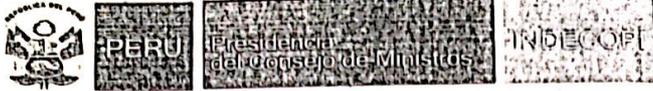
12. De la revisión del escrito de denuncia, se desprende que el cuestionamiento de la señora Espejo se encontraba referido a veinte (20) transacciones efectuadas con cargo a su cuenta de ahorros N° \*\*\*\*-5573 por la suma total de S/. 20 657,00, y no de cuarenta seis (46) operaciones.
13. Por lo expuesto, y considerando que el Banco ha tenido la oportunidad de ejercer su derecho de defensa respecto de las veinte (20) operaciones efectuadas con cargo a la cuenta de ahorros N° \*\*\*\*-5573 de titularidad de la señora Espejo por la suma total de S/. 20 657,00, este órgano colegiado analizará la imputación como una presunta infracción al deber de idoneidad, conforme a lo siguiente:

*"admitir a trámite la denuncia del 10 de octubre de 2014, presentada por la señora Doris Constantina Espejo Estrada contra Banco de la Nación, en tanto la entidad bancaria no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias, a efectos de evitar que: (i) se produzca la clonación de su tarjeta de débito Multired N°\*\*\*\*-1840; y, (ii) se realicen veinte*

4 Ello, incluso ha sido señalado por la jurisprudencia, por ejemplo, a través de la sentencia del 10 de abril de 2006, recaída en el Expediente de Apelación 356-2005-Piura, en la que la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de la República, confirmando una sentencia que declaró infundada una demanda contenciosa administrativa, afirmó que: "(...) se colige que es una facultad y no una obligación de la entidad demandada [el INDECOP] el conceder los informes orales a las partes; por lo que no se evidencia que se haya contravenido el derecho de defensa de la apelante (...)".

A su vez, el Tribunal Constitucional, en Sentencia del 29 de agosto de 2006, recaída en el proceso de amparo signado bajo el Expediente 3075-2006-PA/TC, ha señalado como precedente de observancia obligatoria, que no todo informe oral resulta obligatorio por el solo hecho de haber sido solicitado sino que éste procede particularmente, cuando del análisis de los actuados aparecen notorias irregularidades acaecidas durante el desarrollo del procedimiento.





(20) transacciones por el importe de S/. 20 657,00 con cargo a la cuenta de ahorros N°\*\*\*\*\*5573, sin autorización de la denunciante."

**Sobre la presunta infracción al deber de Idoneidad**

- 14. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>5</sup>.
- 15. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de

<sup>5</sup> LEY N° 29571, 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 lo 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.

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume iuris tantum que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.



MSP/PG 0511A

**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: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

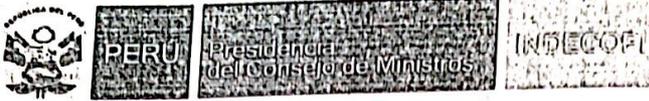
(I) **Sobre la presunta clonación de la tarjeta de débito**

16. Una condición implícita en los servicios financieros ofertados en el mercado —que se integra a su idoneidad— es la garantía que otorgan sus proveedores de que adoptarán las medidas de seguridad que fueran necesarias para garantizar que el patrimonio de los consumidores se encuentre debidamente resguardado.
17. De este modo, al constituir las operaciones fraudulentas (como por ejemplo, la clonación) un riesgo típico derivado del desarrollo de actividades de intermediación financiera, las entidades bancarias deben adoptar medidas de seguridad que contribuyan a reducir la posibilidad de que este tipo de transacciones se realicen.
18. Al respecto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), ha señalado como un indicio que permite inferir que se ha producido la clonación de la tarjeta, el hecho de que las operaciones no reconocidas hayan sido simultáneas y en diferentes espacios geográficos distantes<sup>6</sup>.
19. Bajo este análisis, se desprende que si bien se ha establecido como regla general la presunción de que toda operación efectuada con una tarjeta (ya sea de crédito o débito) ha sido realizada por su titular, tal como ha sido alegado por el Banco, existen casos en los que las operaciones cuestionadas por el consumidor han sido realizadas de manera tal que pueden originar dudas razonables acerca de su solicitud y que obligan al banco emisor de la tarjeta a adoptar medidas de seguridad destinadas a garantizar una protección eficaz de los intereses económicos de sus clientes.
20. Por tanto, en el caso bajo análisis corresponde determinar si las operaciones cuestionadas fueron realizadas en circunstancias normales o si existían elementos que hubieran permitido advertir que estas resultaban sospechosas bajo indicios de clonación. De verificarse la existencia de circunstancias inusuales, se evaluará si el Banco adoptó las medidas necesarias para proteger los intereses económicos de los interesados.
21. Asimismo, las entidades bancarias, al ofrecer a sus clientes diversos mecanismos de disposición de efectivo, tienen la obligación de implementar las medidas de seguridad necesarias para evitar que terceros realicen retiros no autorizados por los titulares de las cuentas. En tal sentido, el hecho que una persona ajena a la relación de consumo pueda copiar la información contenida en la banda magnética de la tarjeta del cliente y realizar retiros que se carguen a su cuenta bancaria mediante la utilización de dicha tarjeta clonada, constituye una contravención al deber de idoneidad al que está vinculado todo proveedor de bienes y servicios<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> Ver Resolución N° 932-2010/SC2-INDECOPI.

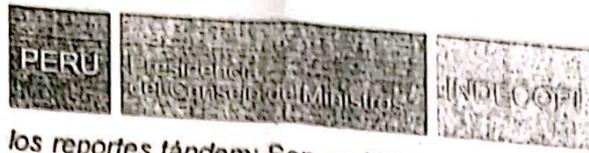
<sup>7</sup> Ver Resolución N° 932-2010/SC2-INDECOPI.





22. En el presente caso, la señora Espejo señaló que el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias a efectos de evitar que su tarjeta de débito sea clonada.
  23. El Banco sostuvo que la señora Espejo no ha presentado un medio probatorio que permita verificar que su tarjeta de débito haya sido clonada.
  24. Sobre el particular, del análisis de los retiros cuestionados por la señora Espejo se verifica que no existen indicios de clonación de la tarjeta de débito de la denuncia, pues no se aprecia que las operaciones no reconocidas hayan sido realizadas de forma simultánea y, a la vez, en diferentes espacios geográficos distantes.
  25. En atención a lo expuesto, corresponde declarar infundada este extremo de la denuncia, interpuesta por la señora Espejo contra el Banco por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado la clonación de la tarjeta de débito de la denunciante.
- (ii) **Sobre la autorización de las veinte (20) operaciones no reconocidas**
26. La señora Espejo señaló que el Banco no adoptó las medidas de seguridad necesarias, a efectos de evitar que se realicen, sin su autorización, veinte (20) transacciones por el importe de S/. 20 657,00, con cargo a su cuenta de ahorros N°\*\*\*\*-5573.
  27. El Banco indicó que las operaciones cuestionadas por la señora Espejo se efectuaron válidamente con el uso conjunto de la tarjeta de débito y el ingreso de la clave secreta correspondiente, los cuales son de conocimiento exclusivo del titular de la cuenta.
  28. Sobre el particular, existen supuestos en los que la carga probatoria debe flexibilizarse. En ese sentido, la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del INDECOPI (ahora la Sala Especializada en Protección al Consumidor y en adelante, la Sala) señaló mediante Resolución N° 270-2008/TDC-INDECOPI del 13 de febrero de 2008, que la comprobación de un hecho negativo —como la no realización de disposiciones de efectivo— no es factible para el interesado. Siendo ello así, el proveedor del servicio es quien debe probar que dicho hecho negado sí se produjo, esto es, que las operaciones cuestionadas se realizaron válidamente.
  29. Cabe precisar 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 la 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;



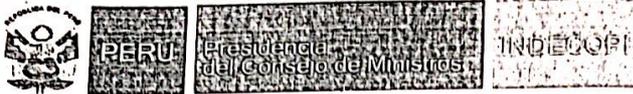


- c) los reportes tándem: Son emitidos por el mismo sistema continuo en un formato de texto y contiene la información relativa a las operaciones autorizadas en un determinado cajero automático; y,
- d) los reportes en formato "TXT": En dichos documentos se consigna la misma información de las winchas auditoras, pero en formato de texto. Se suelen emitir cuando la operación reclamada tiene una antigüedad mayor a los 6 meses.
30. En el presente caso, los veinte (20) retiros efectuados por cajero automático no reconocidos por la señora Espejo, con cargo a su tarjeta de débito, son los siguientes:

N°	Tarjeta de débito	Fecha	Hora	ATM	Monto S/
1	N°****-1840	27/04/2014	06:36:22	ATM 0789-Pomabamba	800,00
2	N°****-1840	28/04/2014	06:54:43	ATM 0789-Pomabamba	500,00
3	N°****-1840	10/05/2014	19:09:33	ATM 0789-Pomabamba	400,00
4	N°****-1840	12/05/2014	10:50:36	ATM 0789-Pomabamba	100,00
5	N°****-1840	15/05/2014	18:42:28	ATM 0789-Pomabamba	500,00
6	N°****-1840	16/05/2014	19:22:13	ATM 0789-Pomabamba	800,00
7	N°****-1840	17/05/2014	20:36:56	ATM 0789-Pomabamba	800,00
8	N°****-1840	17/05/2014	09:39:42	ATM 0789-Pomabamba	400,00
9	N°****-1840	18/05/2014	10:36:22	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
10	N°****-1840	19/05/2014	11:33:49	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
11	N°****-1840	20/05/2014	12:53:46	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
12	N°****-1840	03/06/2014	07:11:05	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
13	N°****-1840	04/06/2014	07:17:59	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
14	N°****-1840	05/06/2014	19:36:45	ATM 0789-Pomabamba	800,00
15	N°****-1840	06/06/2014	11:39:45	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
16	N°****-1840	07/06/2014	09:11:45	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
17	N°****-1840	10/06/2014	10:00:24	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
18	N°****-1840	11/06/2014	09:11:47	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
19	N°****-1840	13/06/2014	07:12:22	ATM 0789-Pomabamba	1 000,00
20	N°****-1840	16/06/2014	08:42:20	ATM 0789-Pomabamba	1 000,00
				Cobro de Comisiones	57,00
				<b>TOTAL</b>	<b>20 657,00</b>



CPC 0511A



31. Sobre el particular, el parámetro de idoneidad en este tipo de casos está constituido por los mecanismos de seguridad implementados por los proveedores en los cajeros automáticos, a efectos de que solo a través del empleo de la tarjeta de débito y clave secreta sea posible realizar estas operaciones.
32. Así, los medios probatorios que sean presentados para demostrar la adopción de las medidas de seguridad adecuadas deben permitir a la autoridad administrativa verificar que en la operación realizada hayan concurrido los elementos requeridos para cada canal, como la lectura de la banda magnética de la tarjeta de débito y el ingreso de la clave secreta respectiva.
33. Esta Comisión ha señalado en anteriores pronunciamientos<sup>8</sup>, que para determinar la validez de un retiro de dinero vía cajero automático, será necesario que la entidad bancaria acredite a través de los reportes generados por su sistema informático (wincha auditora, reportes tándem, reportes Prost, entre otros) que se respetó íntegramente el proceso de retiro de dinero por esa vía, los cuales deberán estar suscritos por el funcionario responsable.
34. En ese escenario, de la revisión de los documentos presentados por el Banco, con el propósito de acreditar que las operaciones en cuestión sean válidas, se aprecian únicamente dieciocho (18) winchas auditoras<sup>9</sup> de las veinte (20) operaciones efectuadas con cargo a la cuenta de ahorros de titularidad de la señora Espejo, en las cuales se indica lo siguiente: (i) fecha y hora; (ii) número de la tarjeta de débito; (iii) número de la cuenta de ahorros; (iv) monto de retiro; e, (v) identificación del cajero automático.
35. Conforme lo ha indicado este órgano colegiado en anteriores pronunciamientos<sup>10</sup>, si bien la dispensación de dinero desde un cajero automático depende necesariamente del ingreso de una clave secreta o número de identificación personal (PIN por sus siglas en inglés, *Personal Identification Number*) la cual estará asociada a la información contenida en la banda magnética de la tarjeta empleada; en los medios probatorios adjuntados por el Banco se omitió dicha información pese a que forma parte integral del proceso de retiro de dinero a través de un cajero automático.
36. La referida información pudo haber sido adjuntada por el Banco a través de los citados documentos, ya sea con una indicación expresa o a través de un código, abreviatura o texto generado por su propio programa informático empleado para tal fin; sin embargo, pese a poseerla, no fue adjuntada al expediente. Resulta importante precisar que ello no implica que la Comisión afirme que los retiros se realizaron sin el ingreso de la clave, sino únicamente que los medios probatorios adjuntados en el presente caso no resultaron suficientes para verificar el cumplimiento de cada una de las etapas del procedimiento establecido por el propio Banco para la dispensación de dinero a través de cajeros automáticos.

<sup>8</sup> Ver Resolución N° 708-2014/CC1 del 16 de julio de 2014, emitida en el marco del procedimiento seguido por la señora Paulina Judith Gonzales Saldaña contra Banco de Crédito del Perú S.A..

<sup>9</sup> Ver foja 98 al 115 del expediente.

<sup>10</sup> Cfr. Resolución N° 708-2014/CC1 del 16 de julio de 2014, emitida en el marco del procedimiento administrativo seguido por la señora Paulina Judith Gonzales Saldaña en contra de Banco de Crédito del Perú S.A.





37. En atención a lo expuesto, corresponde declarar fundada este extremo de la denuncia formulada por la señora Espejo contra el Banco por la infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que la autorización de las veinte (20) operaciones de retiro de dinero a través de cajeros automáticos se realizó de forma válida.

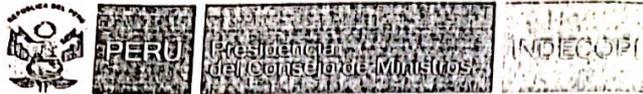
#### Sobre las medidas correctivas

38. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
39. En el presente caso, ha quedado acreditado que el Banco no brindó un servicio idóneo a la señora Espejo, infringiendo lo dispuesto en el Código, toda vez que autorizó veinte (20) retiros con cargo a su cuenta de ahorros, los cuales no reconoce.
40. En ese sentido, la Comisión considera que, a efectos de revertir la conducta infractora, corresponde ordenar al Banco, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a la señora Espejo la suma de S/. 20 657,00 correspondiente a los veinte (20) retiros por cajero automático con cargo a su cuenta de ahorros, más los intereses legales que se hayan generado hasta la fecha de devolución.
41. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, la señora Espejo deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código.<sup>11</sup> Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción.<sup>12</sup>
42. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115.6 del artículo 115° del Código estableció que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas

<sup>11</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor  
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

<sup>12</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos  
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.





reparadoras constituyen títulos de ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil.<sup>13</sup>

### Sobre la graduación de la sanción

43. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera supletoria, los criterios previstos en el Código y, de manera supletoria, los criterios contemplados en la LPAG.
44. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros.
45. Al respecto, en la Resolución Final N° 1283-2010/CPC del 31 de mayo de 2010, la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer<sup>15</sup>.

<sup>13</sup> LEY N° 29571, 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.

<sup>14</sup> LEY N° 29571, 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, considere adecuado adoptar la Comisión.

(...)

<sup>15</sup> Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

*"El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.*

*La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).*

*En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.*



(i) **Beneficio ilícito**

46. En el presente caso, ha quedado acreditado que la infracción cometida por el Banco, en perjuicio de la señora Espejo, consistió en haber autorizado veinte (20) retiros por cajero automático con cargo a su cuenta de ahorros por un monto total de S/. 20 657,00. En ese sentido, el beneficio ilícito esperado por la entidad bancaria consiste en el ahorro incurrido por no haber implementado los mecanismos idóneos para verificar que las operaciones cuestionadas por la consumidora se hayan realizado respetando las medidas de seguridad preestablecidas.
47. De la documentación que obra en el expediente no se cuenta con la información que permita establecer un parámetro objetivo a fin de efectuar una presunción, tal como lo ha validado la Sala de Defensa de la Competencia 2 en la Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente N° 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA).

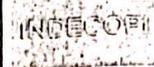
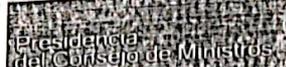
(ii) **Daño al mercado**

48. Para la Comisión el factor determinante para graduar la multa en el presente caso es el daño ocasionado al consumidor, consistente en que el Banco, al no adoptar mecanismos de seguridad adecuados, permitió que se realicen veinte (20) retiros por cajero automático con cargo la cuenta de ahorros de la señora Espejo, causándole un perjuicio patrimonial.
49. Además, ello también ocasiona un efecto negativo en el mercado, en tanto que perjudica la confianza que tienen los consumidores de hacer uso de una tarjeta de débito con la que se pueda disponer de dinero, puesto que podrían considerar que se encuentran expuestos a que un tercero pueda hacer un uso indebido de esta con el correspondiente perjuicio patrimonial.
50. La Comisión reconoce que el tipo de daño que causa una práctica de esta naturaleza puede ser reparado en virtud a las medidas correctivas que se otorgan a favor de los consumidores; sin embargo, dichas medidas no generan el desincentivo suficiente para prevenir una futura conducta infractora de carácter semejante. Por ello, la sanción a

*Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.*

*Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.*

*En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, así como los que, supletoriamente, se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer».*



imponer deberá considerar el daño patrimonial sufrido por la señora Espejo y la naturaleza económica del perjuicio causado.

51. Considerando que la potestad sancionadora otorgada a la autoridad administrativa debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento y conforme a los principios que inspiran el ejercicio del poder punitivo del Estado. Por ello, de acuerdo los factores de graduación previstos en el artículo 112° del Código y, en aplicación del principio de razonabilidad que establece el numeral 3 del artículo 230° de la LPAG; la Comisión considera que la cuantía de la sanción a imponer debe ser lo suficientemente necesaria para desincentivar en forma efectiva que infracciones de esta naturaleza se repitan en el futuro, por lo que tomando en cuenta factores de graduación antes expuestos, corresponde sancionar al Banco con una multa de cuatro (4) UIT.

#### De las costas y costos del procedimiento

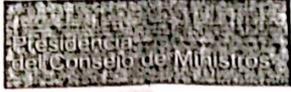
52. El artículo 7° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi,<sup>16</sup> aprobada por Decreto Legislativo N° 807, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el Indecopi.
53. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por el Banco, por lo que esta Comisión considera que se debe ordenar a la entidad bancaria el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el Banco deberá cumplir con pagar a la señora Espejo las costas del procedimiento que ascienden a la suma de S/. 36,00, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación la presente resolución.<sup>17</sup>
54. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la señora Espejo podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1<sup>18</sup>.

<sup>16</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

<sup>17</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

<sup>18</sup> **RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 106-2014/INDECOPI-COD**  
**Aprueban división temática resolutiva de la competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la sede central del Indecopi**  
**Artículo 1°.-** Aprobar la división temática de la competencia resolutiva de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Sede Central, la misma que queda establecida de la siguiente manera:  
\* Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1: (i) Incumplimiento de medidas correctivas; (ii) Incumplimiento de acuerdos conciliatorios; (iii) Incumplimiento de telecomunicaciones; y, (vii) Seguros, incluido el Seguro Servicio de transporte; (v) Servicio de turismo; (vi) Servicio de telecomunicaciones; y, (vii) Seguros, incluido el Seguro Obligatorio por Accidentes de Tránsito (SOAT) y Certificado contra Accidentes de Tránsito (CAT).  
\* Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2: (i) Servicios bancarios y financieros; (ii) Planes de salud; (iii) Sistema de pensiones; y, (iv) Mercado de valores.



**RESUELVE**

**PRIMERO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Doris Constantina Espejo Estrada contra Banco de la Nación, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado la clonación de la tarjeta de débito de la denunciante.

**SEGUNDO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Doris Constantina Espejo Estrada contra Banco de la Nación, por la infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que la entidad bancaria haya autorizado, en forma válida, las veinte (20) operaciones de retiro de dinero a través de cajeros automáticos.

**TERCERO:** ordenar, en calidad de medida correctiva, a Banco de la Nación que, en un plazo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver el monto de S/. 20 657,00, correspondientes a los veinte (20) retiros con cargo a la cuenta de ahorros no reconocidos por la señora Doris Constantina Espejo Estrada.

**CUARTO:** sancionar a Banco de la Nación con una multa de cuatro (4) Unidad Impositivas Tributarias por la infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** informar a Banco de la Nación que la multa<sup>19</sup> será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** ordenar a Banco de la Nación que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar a la señora Doris Constantina Espejo Estrada las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

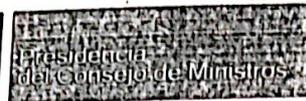
**SÉTIMO:** disponer la inscripción de Banco de la Nación en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>20</sup>.

\* Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3; los demás segmentos económicos que no sean competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 y N° 2.

<sup>19</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

<sup>20</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones





**OCTAVO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>21</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>22</sup>.

*Con la intervención de los señores Comisionados: Juan Carlos Zevillanos Garnica, Erika Claudia Bedoya Chirinos y María Luz Beingolea Robles.*

  
**JUAN CARLOS ZEVILLANOS GARNICA**  
Presidente

---

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

<sup>21</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS**  
**PRIMERA.-** Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807  
Modificase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

<sup>22</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo 212°.-** Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

Indecopi

107833

2015 AUG -5 PM 4: 32

Expediente : 0963-2014/CC1  
 Sumilla : Formula apelación contra la Resolución Final No. 01031-2015/CC1  
 Denunciante : Doris Constantina Espejo Estrada

RESOLUCIÓN  
 DE PARTES

Señor Juan Carlos Zevillanos Garnica – Presidente de la Comisión de Protección al Consumidor No. 1 – Sede Central

Banco de la Nación, con R.U.C. 20100030595, debidamente representado por su apoderado Doctor Saniel Pedro Chávarri Lozano identificado con DNI No. 08827705 o por cualquiera de los funcionarios que figuran en el poder debidamente inscrito en los Registros Públicos, cuya copia autenticada se adjuntó a nuestro escrito de 13.01.2015, con domicilio en la Avenida República de Panamá No. 3664, Distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, y domicilio procesal en la Casilla No. 263 del Ilustre Colegio de Abogados de Lima, ante la denuncia formulada por la señora Doris Constantina Espejo Estrada, a usted atentamente decimos:

Mi representada ha sido notificada la Resolución Final No. 01031-2015/CC1 de fecha 15.07.2015, mediante la cual la Comisión de Protección al Consumidor 1 – Sede Central declara fundada la denuncia interpuesta por la señora Doris Constantina Espejo Estrada por la infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley No. 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que la entidad bancaria haya autorizado, en forma válida, las veinte (20) operaciones de retiro de dinero por la suma de S/. 20,657.00 a través de cajero automático que no reconoce.

Asimismo, ordena en calidad de medida correctiva se devuelva el monto de S/. 20,657.00, correspondiente a las veinte (20) operaciones de retiro indicadas, así como nos sanciona con una multa de cuatro UIT, más costas y costos

No encontrada arreglada a Ley la referida Resolución, al amparo de lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo No. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, dentro del plazo de ley, interponemos Recurso de Apelación contra la Resolución Final No. 01031-2015/CC1 de fecha 15.07.2015, a fin de que la Sala de Defensa de la Competencia ordene dejar sin efecto la citada Resolución Final y revoque los extremos apelados, en base a los fundamentos jurídicos y fácticos que invocamos a continuación:

Indecopi  
 COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 1  
 06 AGO 2015  
 Por.....  
**RECIBIDO**

## FUNDAMENTOS DE HECHO Y DERECHO

### 1. El procedimiento y las medidas de seguridad que se emplea para la realización de las transacciones (retiros en efectivo de ATM) materia de la denuncia.

La señora Doris Constantina Espejo Estrada denuncia a nuestra Institución que desde el 27.04.2014 al 16.06.2014 se realizaron veinte (20) retiros en efectivo con cargo a su cuenta de ahorros por la suma de S/. 20,657.00 en el ATM 789 ubicado en la ciudad de Pomabamba - Huaraz, que no reconoce.

Sobre el particular, cabe señalar que para realizar cualquier tipo de operación en los diversos canales de atención que pone a disposición el BN a sus clientes y usuarios, como es el caso de los retiros en efectivo en ATM cuestionados por la señora Doris Constantina Espejo Estrada, se requiere la utilización de la tarjeta Multired Global Débito y de la clave secreta del titular de la cuenta de ahorros, siendo de su responsabilidad la custodia de la tarjeta y el conocimiento exclusivo de la clave secreta.

En la oportunidad que el cliente/usuario desea retirar dinero en efectivo debe ingresar su tarjeta Multired Global Débito en el ATM e ingresar su clave secreta de cuatro (04) dígitos.

Con estos dos requisitos el ATM construye un mensaje hacia el computador central solicitando el saldo de la cuenta de ahorros del cliente para la autorización de la operación del retiro, procediendo a validar la clave secreta encriptado asociada al número de tarjeta Multired con la cuenta de ahorros. De ser correcta la transacción, aprueba la operación, rebaja el saldo del cliente y el computador genera un mensaje al cajero automático para que entregue el monto requerido por el cliente.

Todas las transacciones que se realizan en nuestra red de cajeros, así como los errores que puedan ocurrir durante la transacción quedan registradas.

Caso contrario, si la operación no fuese autorizada por el computador central o cuando ocurre cualquier eventualidad externa (falla en la comunicación, error al ingresar la clave secreta, fallas de orden tecnológico, entre otras) el ATM se encuentra preparado para actuar ante cualquier evento que origine estas fallas, no dispensando el efectivo requerido por el cliente.

Reporte SW400

Para la administración de la red de cajeros automáticos, el BN cuenta con dos (02) computadores STRATUS. En estos computadores reside la aplicación ESP/LINK, la cual permite la conexión de los cajeros automáticos con este computador y a su vez realiza la comunicación con el HOST o computador central del BN, con el cual se autoriza las transacciones de nuestros tarjetahabientes.

Los eventos ocurridos en nuestra red de cajeros automáticos se registran en archivos en estos computadores. Asimismo, todas las transacciones realizadas en los ATM se almacenan en una base de datos para las consultas respectivas.

De esta base de datos se generan los reportes de transacciones, como es el caso del reporte Prot. SW400, en el cual figuran los detalles de las transacciones y el código de respuesta, los cuales se encuentran definidos en la aplicación ESP/LINK del computador Stratus, conforme se muestra a continuación.

S1ADB789 10:11:25 06/16 4214100058881840 04033915573 S  
999 RET S/. 1,000.00 ATM 892398 200 S/. .00 BDN Host 0

Explicación Reporte Prot SW400

S1ADB789	Marca del ATM y Número del Cajero.
10:11:25	Hora, minutos y segundos de la operación.
06/16	Mes y día de la operación.
4214100058881840	Número de Tarjeta utilizada.
04033915573	Número de Cuenta de Ahorros.
S 999	No aplica (campo consulta de Cuenta de Ahorros).
RET	Monto retirado: S/. 1 000,00.
ATM 892398	Trace (Número de Registro) 892398.
	Registro de Transferencia Financiera.
S/. .00	No aplica (campo que se utiliza transferencia).
BDN Host 0	Campo donde se registran el estado de la operación, en este caso el código "0" cuya interpretación es <u>operación normal</u> , vale decir, operación satisfactoria <u>con empleo de tarjeta y clave</u> .

El reporte Pro SW400 de la transacción muestra que tiene el código de respuesta BDN Host "0", que informa que la transacción fue procesada correctamente, aprobando todos los parámetros que se exige para cada transacción, tales como: existe presencia física de la tarjeta Multired Global Débito en el ATM, la clave secreta ingresada es correcta, el cliente tiene saldo suficiente para aprobar el retiro y el cajero se encuentra apto, es decir, se encuentra en condiciones idóneas para atender lo requerido por el cliente, el ATM tiene billeteaje suficiente, la comunicación es correcta, entre otros.

Si en la transacción registra cualquier otro código diferente a cero significa que la operación solicitada por el cliente fue denegada.

Los reportes PROT SW400 de las veinte (20) operaciones cuestionadas por la señora Doris Constantina Espejo Estrada registran código de respuesta BDN Host "0", que refiere que la transacción fue procesada correctamente, aprobando todos los parámetros que se exige para cada transacción, como es la presencia física de la tarjeta Multired Global Débito en el ATM y la clave secreta ingresada es correcta.

**Anexo No. 1**

**Veintidós (22) páginas**

### **Journal Electrónico**

Es un archivo que se genera en el ATM por medio de un agente de software, el cual recopila todas las operaciones realizadas en el cajero automático, grabándolas en un archivo que es enviado, como acción del agente, a un servidor de Journal. Para esto usa medidas de seguridad que lo protegen contra la manipulación del archivo y además se encripta la información para que esta no pueda ser capturada durante su transmisión a dicho servidor.

En el aplicativo Journal Electrónico se aprecia que los veinte (20) retiros cuestionados fueron efectuados con la presencia física de la tarjeta Multired Global Débito 4214-1000-5888-1840 de la señora Doris Constantina Espejo Estrada y no hubo errores durante las operaciones, pues se dispensó el dinero requerido en cada oportunidad sin inconvenientes.

**Anexo No. 2**

**Once (11) páginas**

El reporte Pro SW400 de la transacción muestra que tiene el código de respuesta BDN Host "0", que informa que la transacción fue procesada correctamente, aprobando todos los parámetros que se exige para cada transacción, tales como: existe presencia física de la tarjeta Multired Global Débito en el ATM, la clave secreta ingresada es correcta, el cliente tiene saldo suficiente para aprobar el retiro y el cajero se encuentra apto, es decir, se encuentra en condiciones idóneas para atender lo requerido por el cliente, el ATM tiene billeteaje suficiente, la comunicación es correcta, entre otros.

Si en la transacción registra cualquier otro código diferente a cero significa que la operación solicitada por el cliente fue denegada.

Los reportes PROT SW400 de las veinte (20) operaciones cuestionadas por la señora Doris Constantina Espejo Estrada registran código de respuesta BDN Host "0", que refiere que la transacción fue procesada correctamente, aprobando todos los parámetros que se exige para cada transacción, como es la presencia física de la tarjeta Multired Global Débito en el ATM y la clave secreta ingresada es correcta.

**Anexo No. 1**

**Veintidós (22) páginas**

### **Journal Electrónico**

Es un archivo que se genera en el ATM por medio de un agente de software, el cual recopila todas las operaciones realizadas en el cajero automático, grabándolas en un archivo que es enviado, como acción del agente, a un servidor de Journal. Para esto usa medidas de seguridad que lo protegen contra la manipulación del archivo y además se encripta la información para que esta no pueda ser capturada durante su transmisión a dicho servidor.

En el aplicativo Journal Electrónico se aprecia que los veinte (20) retiros cuestionados fueron efectuados con la presencia física de la tarjeta Multired Global Débito 4214-1000-5888-1840 de la señora Doris Constantina Espejo Estrada y no hubo errores durante las operaciones, pues se dispensó el dinero requerido en cada oportunidad sin inconvenientes.

**Anexo No. 2**

**Once (11) páginas**

La información proporcionada en el Reporte SW400 y en el Journal Electrónico, determinan que los veinte (20) retiros de dinero dispensado en el ATM de Pomabamba se han realizado con la presencia física de la tarjeta Multired Global Débito 4214-1000-5888-1840 de la señora Doris Constantina Espejo Estrada e ingreso de la clave secreta

**2. Contrato Términos y Condiciones Generales para el uso de la Tarjeta Multired Global Débito celebrado por la señora Doris Constantina Espejo Estrada con el BN el 28.06.2007**

A continuación se transcriben las cláusulas pertinentes del Contrato Términos y Condiciones Generales para el uso de la Tarjeta Multired Global Débito celebrado por la señora Doris Constantina Espejo Estrada con el BN el 28.06.2007 aplicables al presente caso, que fuera entregado a INDECOPI con nuestro escrito de fecha 06.05.2015.

**2. Uso de la tarjeta**

“2.2 Toda operación efectuada con la tarjeta requerirá del empleo de la clave secreta, y se reputará indubitablemente efectuada, reconocida y aceptada por EL CLIENTE, aun cuando su empleo fuese realizado por terceros, contraviniendo las condiciones contenidas en este contrato. El CLIENTE asume la obligación de mantener la posesión física de la tarjeta, así como la absoluta confidencialidad de su clave secreta. Esta clave podrá ser modificada directamente por EL CLIENTE en las oportunidades y las veces que considere convenientes y mediante los mecanismos que para tal efecto tenga previstos y aprobados EL BANCO, los cuales EL CLIENTE declara conocer y aceptar.”

“2.7 El CLIENTE asumirá plena y total responsabilidad frente a EL BANCO por el cuidado, uso, reserva y confidencialidad de la tarjeta y su respectiva clave de seguridad. El número de la clave es secreta, personal e intransferible y por lo tanto EL CLIENTE, asume las consecuencias de su divulgación a terceros, liberando a EL BANCO de toda responsabilidad que se derive. Toda transacción que se realice con la tarjeta y con la clave secreta de identificación personal se considerará válida, legítima y auténticamente realizada por EL CLIENTE, sin necesidad de tomar otro resguardo o de realizar alguna otra constatación, aceptando EL CLIENTE que no será necesario acreditarle a EL BANCO ni a terceros haber realizado la consulta o el haber dado efectivamente la instrucción”

## 6. Responsabilidad en caso de pérdida, extravío, hurto o robo de la tarjeta

"6.1 EL CLIENTE se obliga a conservar diligentemente la tarjeta, a no divulgar su clave secreta, a conservar la tarjeta junto con su clave secreta y a adoptar todas las medidas necesarias para imposibilitar el uso de la tarjeta por terceros."

## 17. Entrega de documentos

El artículo 17° de este contrato acredita que el tarjetahabiente en su momento declaró haber recibido por parte del Banco material de carácter operativo y financiero conteniendo toda la información suficiente, necesaria y apropiada para realizar un uso adecuado de la tarjeta. Este material se encuentra incluso en la carpeta informativa que recibió en el acto de suscripción del Contrato.

Como consecuencia de lo expresado anteriormente, se infiere lo siguiente:

1. Las disposiciones del contrato denominado Términos y Condiciones Generales para el Uso de la Tarjeta Multired Global Débito son claras al regular aspectos centrales de cómo debe usarse una Tarjeta de Débito y cuáles son las responsabilidades de la señora Doris Constantina Espejo Estrada.
2. No es posible acceder a la información de la tarjeta por parte de terceros, sin que no medie la divulgación o descuido en el cuidado de la tarjeta y de la clave personal de cuatro (4) dígitos.
3. Las operaciones cuestionadas fueron realizadas por la señora Doris Constantina Espejo Estrada. Se reputan de su autoría, toda vez que es la única persona que debe mantener bajo cuidado la tarjeta Multired y la clave secreta personal.
4. Este tipo de situaciones constituyen actos negligentes por parte del cliente, excluyendo de tal forma cualquier tipo de responsabilidad sobre el BN, por lo que se consideran válidas, legítimas y auténticas las operaciones cuestionadas por el cliente, sin necesidad que el Banco de la Nación tome otro resguardo o realice constatación alguna.
5. En suma, el Banco de la Nación no se hace responsable de las transacciones efectuadas con cargo a la cuenta de la señora Doris

Constantina Espejo Estrada, toda vez que para poder llevar a cabo estas operaciones es necesario la utilización de la tarjeta Multired y la digitación de la clave personal de cuatro (4) dígitos.

6. La señora Doris Constantina Espejo Estrada acredita que en su momento declaró haber recibido por parte del Banco material de carácter operativo y financiero conteniendo toda la información suficiente, necesaria y apropiada para realizar un uso adecuado de la tarjeta Multired. Este material se encuentra contenido en la carpeta informativa que recibió en el acto de suscripción del Contrato Términos y Condiciones Generales para el Uso de la Tarjeta Multired Global Débito.

#### Anexo No. 3

Seis (06) páginas

3. **La responsabilidad del titular de la tarjeta de débito por su conservación, uso y la confidencialidad de la clave secreta**

Sobre la base de la información existente en el mercado, un consumidor comprende que existe un riesgo en el empleo de las tarjetas de débito. Por ejemplo, está en aptitud de conocer que existe la posibilidad de que, al no tener especial cuidado, terceras personas accedan a su tarjeta y clave secreta y realicen retiros y/o operaciones con ella, conforme sucedió en el presente caso. Por este motivo, no se puede imputar como responsabilidad del Banco la falta de diligencia debida por parte de la denunciante que finalmente trajo como consecuencia que terceros accedan a la información de su tarjeta y realicen las operaciones cuestionadas.

En este sentido, el ORPS del INDECOPI en su Resolución Final N° 197-2012/PS2 señala que: "desde que la tarjeta es entregada al consumidor, es este quien se encuentra en mejor posición de evitar que se haga un uso fraudulento de la misma. Así, en caso de que se produzcan circunstancias que impliquen un riesgo de uso indebido de su tarjeta, el consumidor debe reportarlo al Banco o a la empresa financiera que le hubiera entregado dicha tarjeta para que pueda adoptar los mecanismos de seguridad a su disposición e impedir que se realicen operaciones con cargo a éstas."

En el presente caso el consumidor afectado omite reconocer que terceros obtuvieron información de la tarjeta de débito y accedieron a su clave secreta, debido a que no adoptó las precauciones del caso sobre tenencia y confidencialidad de su tarjeta y clave, sin embargo, ha quedado evidenciado

su conducta infractora y por ende su responsabilidad por falta de debida cautela, situación que se ahonda más si no comunicó oportunamente al BN la información proporcionada a terceros de la cual había sido víctima.

En esa línea, debe aplicarse el criterio establecido por la Sala de Defensa de la Competencia en la Resolución N° 125-2000/TDC-INDECOPI, al señalar que: "(...) mientras no se reporte una tarjeta de crédito como robada, pérdida o extraviada, se reputará que los consumos efectuados con dicha tarjeta fueron realizados por el titular de la misma, pues el Banco no tiene otra manera de saber que el cliente no tiene la mencionada tarjeta en su poder". Es por ello que el titular de la tarjeta de crédito (o débito) es responsable de comunicar oportunamente a la entidad bancaria que corresponda el extravío o sustracción de ésta, bloqueando la misma para evitar que se efectúen consumos en ella.

En el presente caso, el cambio de la clave de la tarjeta No. 4214-1000-5888-1840 realizada el 01.09.2015 se efectuó con posterioridad a las operaciones no reconocidas, motivo por lo cual la responsabilidad por dichas operaciones le corresponde directa y exclusivamente a la señora Doris Constantina Espejo Estrada, considerando que es él quien se encuentra en mejor posición para conocer no solo la ubicación de su tarjeta Multired sino lo que es más grave la clave secreta por ser de su creación.

Por tanto, la señora Doris Constantina Espejo Estrada, es quien cuenta con los incentivos suficientes no solo para la posesión física de su tarjeta Multired sino además la confidencialidad de su clave secreta.

De este modo, al ser el denunciante quien cuenta con las herramientas necesarias para determinar si la tarjeta Multired y clave secreta se encuentra o no en su esfera de dominio y, en consecuencia, es el responsable por su custodia, no procede que la Sala de Defensa de la Competencia declare la responsabilidad del BN por las operaciones no reconocidas por la señora Doris Constantina Espejo Estrada, que se dieron hasta antes del momento del cambio de la clave de su tarjeta No. 4214-1000-5888-1840 efectuada el 01.09.2015.

En nuestro escrito del 27.01.2015 se adjuntó el Informe EF/92.2070 No. 026-2015 del 21.01.2015 de nuestra División Tratamiento y Prevención de Fraudes, donde se informa, entre otros aspectos, que el reclamo presentado por la señora Doris Constantina Espejo Estrada corresponde a un fraude externo, mediante la modalidad de sustracción temporal de la tarjeta Multired Global

Débito, presuntamente realizado por personas de su entorno, quienes habrían efectuado los retiros en forma sistemática desde el 27.04.2014 al 16.06.2014, siendo el factor determinante la falta de adopción de medidas de seguridad necesarias para prevenir la utilización de su tarjeta por parte de terceros, así como la divulgación de su clave secreta, situación que es de absoluta responsabilidad de la tarjeta habiente.

Anexo No. 4

Cinco (05) páginas

#### **4. No obligación de las entidades financieras de monitorear patrones de los clientes en el caso de las tarjetas de débito**

La Sala de Defensa de la Competencia N° 2, mediante la Resolución N° 3371-2011/SC2-INDECOPI, emitida con fecha 06 de diciembre de 2011, decide revocar la Resolución N° 407-2011/CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor, en el sentido que declaró fundada la denuncia presentada por las señoras García Figueroa y Figueroa de García contra el Banco de Crédito del Perú S.A. y en consecuencia, la declaró infundada debido a que las transacciones cuestionadas por las denunciantes se efectuaron con el registro de la tarjeta débito y el ingreso de la clave secreta, sin presentar anomalía alguna o evidencia de fraude.

En este sentido, el criterio establecido por la Sala respecto a las medidas a adoptarse para garantizar la seguridad de las transacciones efectuadas mediante el uso de una tarjeta de débito una vez más fue el siguiente: "De esta forma, apreciados los medios probatorios aportados por el Banco, la Sala considera que ha quedado acreditado que las operaciones anteriormente mencionadas, se realizaron en presencia física de la tarjeta y mediante el empleo de la clave secreta, siendo que el denunciado cumplió con tomar las medidas de seguridad necesarias".

Concluye el Tribunal del INDECOPI manifestando lo siguiente: "Al respecto, este Colegiado considera que las transacciones efectuadas con la tarjeta de débito de la denunciante no presentaban señales de fraude en la medida que fueron realizadas sin exhibir anomalía alguna, mediante el empleo conjunto de la tarjeta y clave secreta respectiva, no verificándose conducta inusual o sospechosa".

Con respecto al patrón de consumo, la Sala establece como criterio lo siguiente: "(...) esta Sala considera necesario agregar que, a diferencia de

líneas de crédito donde existe un endeudamiento por parte de los consumidores, en las tarjetas de débito el dinero es de propiedad exclusiva del titular de la cuenta, por lo que el Banco no podría realizar un seguimiento de los retiros efectuados, ya que aquél puede decidir libremente el monto a disponer, por lo que no se podrían tener en cuenta patrones de consumo, más aun considerando que no existe norma sectorial alguna que obligue a las entidades bancarias a efectuar un monitoreo de los patrones de consumo en caso de uso de tarjetas de débito”.

Como bien lo indicó la Sala, en la Resolución N° 3371-2011/SC2-INDECOPI, en las tarjetas de débito el dinero es de propiedad únicamente del titular de la cuenta, siendo esto así, el Banco no podía realizar un seguimiento a los retiros efectuados, el titular de la cuenta es quien decide libremente respecto al monto a disponer, por este motivo, no pueden tomarse en cuenta los patrones de consumo. Además no existe norma alguna que obligue a los Bancos a realizar monitoreo de patrones de consumo en el caso de uso de tarjetas de débito.

Sobre este aspecto es importante tener en consideración lo señalado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en la Resolución No. 783-2013/SPC-INDECOPI del 26.03.2013, citada en el numeral 39 la Resolución Final No. 1138-2014/CC1, al expresar lo siguiente:

“24. A mayor abundamiento, esta Sala considera necesario precisar, conforme a lo señalado en anteriores pronunciamientos, que a diferencia de las líneas de crédito donde existe un endeudamiento por parte de los consumidores, en las tarjetas de débito el dinero es de propiedad exclusiva del titular de la cuenta, por lo que el Banco no podría realizar un seguimiento de los retiros y transferencias efectuados, ya que aquel puede decidir libremente el monto a disponer, por lo que no se podrían tener en cuenta patrones de consumo, más aun considerando que no existe norma sectorial alguna que obligue a las entidades bancarias a efectuar un monitoreo de los patrones de consumo en caso de uso de tarjetas de débito”

Asimismo, el numeral 41 de la Resolución Final No. 1138-2014/CC1 informa lo siguiente:

“41. En este sentido, se puede determinar que el Banco no se encuentra obligado legalmente a validar las operaciones realizadas por el señor Velásquez conforme a su comportamiento habitual de consumos. Ello, aunado a que no obra en el expediente medio probatorio alguno que permita acreditar

que el proveedor denunciado ofreció al consumidor la referida medida de seguridad.”

Este mismo criterio, corresponde ser aplicado en el presente caso por la Sala de Defensa de la Competencia, en cumplimiento del principio de predictibilidad, previsto en el artículo 1.15 del art. IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

#### **5. Disposiciones de la Superintendencia de Banca y Seguros sobre medidas de Seguridad referidas el monitoreo y la realización de las operaciones de Tarjetas de Crédito y Débito.**

Apuntala en favor del análisis realizado en el punto anterior, la Resolución No. 6523-2013 de fecha 30.10.2013 mediante la cual la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP aprueba el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, ha dispuesto en la Cuarta Disposición Final y Transitoria que el plazo de adecuación para implementar las medidas de seguridad respecto al monitoreo y la realización de las operaciones indicadas en el artículo 17° vence el 31.12.2014, por lo que el BN recién se encuentra obligado a cumplir con esta disposición a partir del 01.01.2015.

**Anexo No. 5**

**Catorce (14) páginas**

#### **6. Consideraciones Finales**

El Banco de la Nación no ha infringido los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, más bien ha prestado un servicio idóneo y de calidad al esperado por el consumidor.

El Banco de la Nación no incumplió con el deber de idoneidad y de calidad, debido a su correcta actuación de acuerdo a la operativa y la normatividad aplicable al caso, ha tomado las medidas de seguridad pertinentes y con los términos contractuales a que se comprometió con la señora Doris Constantina Espejo Estrada.

En suma, el Banco ha prestado un servicio idóneo y de calidad a la señora Doris Constantina Espejo Estrada.

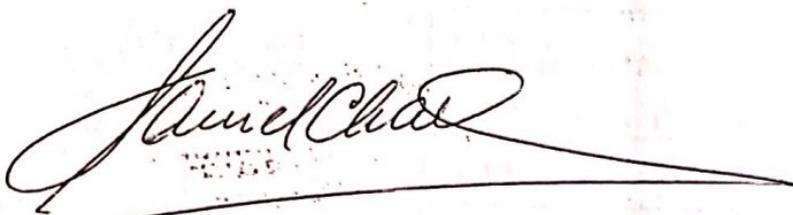
Como consecuencia de los fundamentos expresados en nuestros escritos presentados a la Comisión con fechas 21. y 27.01. y 06.05.2015 y en el

presente documento, corresponde a la Sala de Defensa de la Competencia dejar sin efecto la Resolución Final No. 01031-2015/CC1 que declara fundada la denuncia interpuesta por la señora Doris Constantina Espejo Estrada.

POR TANTO:

Sírvase usted señor Presidente de la Comisión de Protección al Consumidor No. 1 – Sede Central admitir el presente recurso y en su oportunidad elevarlo a la Sala de Protección al Consumidor a fin de que resuelva la presente apelación.

San Isidro, 04 de agosto del 2015



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Samuel Chac", is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

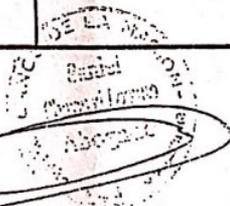
Incluso: cincuenta ocho (58) páginas

## JOURNAL ELECTRÓNICO

**Nombre de la Titular:** Doris Constantina Espejo Estrada  
**Dirección del Cajero Automático:** Jirón Huamachuco S26 - Pomabamba  
**Número de la Tarjeta:** 4214-1000-5888-1840  
**Número de Cuenta de Ahorros:** 4033-9155-73

N°	FECHA	MONTO DE RETIRO
1	27/04/2014	800.00
2	28/04/2014	500.00
3	10/05/2014	400.00
4	12/05/2014	100.00
5	15/05/2014	500.00
6	16/05/2014	800.00
7	17/05/2014	800.00
8	17/05/2014	400.00
9	18/05/2014	1,500.00
10	19/05/2014	1,500.00
11	20/05/2014	1,500.00
12	03/06/2014	1,500.00
13	04/06/2014	1,500.00
14	05/06/2014	800.00
15	06/06/2014	1,500.00
16	07/06/2014	1,500.00
17	10/06/2014	1,500.00
18	11/06/2014	1,500.00
19	13/06/2014	1,000.00
20	16/06/2014	1,000.00

San Isidro, 04 de Agosto de 2015



REGISTRO NRO. 899332  
RETIRO: S/. 20.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04346064760  
ENTREGADOS : 00 01 00 00  
S.TOTAL S/. 24.94  
S.DISPONIBLE S/. 4.94

-----  
27/04/14 06:36:08  
9333 CARD INSERTED: 4214100058881840  
27/04/14 06:36 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 899334  
RETIRO: S/. 800.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 08 00  
S.TOTAL S/. 29,382.11  
S.DISPONIBLE S/. 28,582.11



-----  
27/04/14 06:36:55  
9335 CARD INSERTED: 4214100096421807  
27/04/14 06:37 S1ADB789  
TARJETA: 4214100096421807  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH

RETIRO: S/. 20.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04347304684  
ENTREGADOS : 00 01 00 00  
S.TOTAL S/. 180.09  
S.DISPONIBLE S/. 159.59

-----  
28/04/14 06:54:21  
0276 CARD INSERTED: 4214100058881840  
28/04/14 06:54 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 890277  
RETIRO: S/. 500.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 00 05  
S.TOTAL S/. 28,582.11  
S.DISPONIBLE S/. 28,082.11



-----  
28/04/14 07:00:06  
0278 CARD INSERTED: 4214100099312086  
28/04/14 07:00 S1ADB789  
TARJETA: 4214100099312086  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 890279

DE CTA AHORRO SOLES: 04341176552  
 ENTREGADOS : 00 00 01 00  
 S.TOTAL S/. 317.97  
 S.DISPONIBLE S/. 217.47  
 -----

10/05/14 19:09:21  
 7632 CARD INSERTED: 4214100058881840  
 10/05/14 19:09 S1ADB789  
 TARJETA: 4214100058881840  
 JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
 REGISTRO NRO. 897633  
 RETIRO: S/. 400.00 ✓  
 DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
 ENTREGADOS : 00 00 04 00  
 S.TOTAL S/. 27,587.23  
 S.DISPONIBLE S/. 27,187.23  
 -----



10/05/14 19:10:29  
 7634 CARD INSERTED: 4334660245173000  
 10/05/14 19:10 S1ADB789  
 TARJETA: 4334660245173000  
 JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
 REGISTRO NRO. 897636  
 RETIRO: S/. 200.00

REGISTRO NRO. 898386  
 RETIRO: S/. 100.00  
 DE CTA ???: 04371203007  
 ENTREGADOS :  
 S.TOTAL  
 S.DISPONIBLE  
 1006 - TRANSACCION DENEGADA  
 -----

12/05/14 10:50:21  
 8387 CARD INSERTED: 4214100058881840  
 12/05/14 10:50 S1ADB789  
 TARJETA: 4214100058881840  
 JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
 REGISTRO NRO. 898388  
 RETIRO: S/. 100.00 ✓  
 DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
 ENTREGADOS : 00 00 01 00  
 S.TOTAL S/. 27,187.23  
 S.DISPONIBLE S/. 27,087.23  
 -----



12/05/14 11:04:12  
 8389 CARD INSERTED: 4214100085835694  
 12/05/14 11:04 S1ADB789  
 TARJETA: 4214100085835694  
 JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
 REGISTRO NRO. 898390

DE CTA AHORRO SOLES: 04341112023  
ENTREGADOS : 00 01 00 00  
S.TOTAL S/. 453.98  
S.DISPONIBLE S/. 433.48  
-----

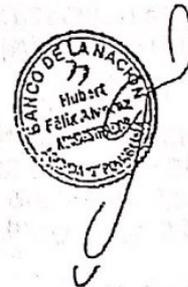
15/05/14 20:41:48  
9812 CARD INSERTED: 4214100058881840  
15/05/14 20:42 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 899813  
RETIRO: S/. 500.00 ✓  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS :  
S.TOTAL S/. 0.C0  
S.DISPONIBLE S/. 0.C0  
61 - TARJETA/CUENTA EXCEDIO LIM. DE W/D



15/05/14 20:42 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 899814  
RETIRO: S/. 100.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS :

ENTREGADOS : 01 01 00 00  
S.TOTAL S/. 1,216.09  
S.DISPONIBLE S/. 1,185.59  
-----

16/05/14 19:21:58  
0340 CARD INSERTED: 4214100058881840  
16/05/14 19:22 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 890341  
RETIRO: S/. 800.00 ✓  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 08 00  
S.TOTAL S/. 27,480.46  
S.DISPONIBLE S/. 26,680.46  
-----



16/05/14 19:22:42  
0342 CARD INSERTED: 4214100058881840  
16/05/14 19:22 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 890343  
RETIRO: S/. 800.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573

CTA AHORRO SOLES: 04346306136  
ENTREGADOS : 00 00 05 00  
S.TOTAL S/. 507.74  
S.DISPONIBLE S/. 7.74

-----  
17/05/14 09:39:25  
0455 CARD INSERTED: 4214100058881840  
17/05/14 09:39 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 890456  
RETIRO: S/. 800.00 ✓  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 08 00  
S.TOTAL S/. 26,680.46  
S.DISPONIBLE S/. 25,880.46



-----  
17/05/14 09:44:12  
0457 CARD INSERTED: 4214100100443854  
17/05/14 09:44 S1ADB789  
TARJETA: 4214100100443854  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 890458  
CONS. MOV

TOTAL S/. 95.28  
S.DISPONIBLE S/. 74.68

-----  
17/05/14 20:36:43  
0793 CARD INSERTED: 4214100058881840  
17/05/14 20:36 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 890794  
RETIRO: S/. 400.00 ✓  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 04 00  
S.TOTAL S/. 25,880.46  
S.DISPONIBLE S/. 25,479.96



-----  
17/05/14 20:57:27  
0795 CARD INSERTED: 4214100099312086  
17/05/14 20:57 S1ADB789  
TARJETA: 4214100099312086  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 890796  
RETIRO: S/. 100.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04371259304

ENTREGADOS : 01 02 01 01  
 S.TOTAL S/. 1,336.85  
 S.DISPONIBLE S/. 1,086.85  
 -----

18/05/14 06:36:57  
 0806 CARD INSERTED: 4214100058881840  
 18/05/14 06:37 S1ADB789  
 TARJETA: 4214100058881840  
 JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
 REGISTRO NRO. 890807  
 RETIRO: S/. 1,500.00 ✓  
 DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
 ENTREGADOS : 00 00 15 00  
 S.TOTAL S/. 25,479.96  
 S.DISPONIBLE S/. 23,979.41  
 -----



18/05/14 06:37 S1ADB789  
 TARJETA: 4214100058881840  
 JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
 REGISTRO NRO. 890808  
 RETIRO: S/. 1,500.00  
 DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
 ENTREGADOS :

RETIRO: S/. 100.00  
 DE CTA AHORRO SOLES: 04346010989  
 ENTREGADOS : 00 00 01 00  
 S.TOTAL S/. 123.14  
 S.DISPONIBLE S/. 23.14  
 -----

19/05/14 11:33:33  
 1554 CARD INSERTED: 4214100058881840  
 19/05/14 11:33 S1ADB789  
 TARJETA: 4214100058881840  
 JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
 REGISTRO NRO. 891555  
 RETIRO: S/. 1,500.00 ✓  
 DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
 ENTREGADOS : 00 00 15 00  
 S.TOTAL S/. 23,979.41  
 S.DISPONIBLE S/. 22,471.36  
 -----



19/05/14 11:34:20  
 1556 CARD INSERTED: 4214100085194761  
 19/05/14 11:34 S1ADB789  
 TARJETA: 4214100085194761  
 JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH

RETIRO: S/. 200.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04346023592  
ENTREGADOS : 00 00 02 00  
S.TOTAL S/. 201.85  
S.DISPONIBLE S/. 1.85

-----  
20/05/14 12:53:34  
2413 CARD INSERTED: 4214100058881840  
20/05/14 12:53 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 892414  
RETIRO: S/. 1,500.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 15 00  
S.TOTAL S/. 22,471.36  
S.DISPONIBLE S/. 20,963.31



-----  
20/05/14 12:55:42  
2415 CARD INSERTED: 4214100111120715  
20/05/14 12:55 S1ADB789  
TARJETA: 4214100111120715  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 892416

S.DISPONIBLE  
1030 - CUENTA ORIGEN INVALIDA

-----  
03/06/14 07:07:53  
4880 CARD INSERTED: 4214100052656784  
03/06/14 07:08 S1ADB789  
TARJETA: 4214100052656784  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 894881  
RETIRO: S/. 1,500.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04346076254  
ENTREGADOS : 00 00 15 00  
S.TOTAL S/. 3,047.19  
S.DISPONIBLE S/. 1,547.14



-----  
03/06/14 07:10:55  
4882 CARD INSERTED: 4214100058881840  
03/06/14 07:11 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 894883  
RETIRO: S/. 1,500.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 15 00  
S.TOTAL S/. 20,967.55  
S.DISPONIBLE S/. 19,467.50

DE CTA AHORRO SOLES: 04346312322  
ENTREGADOS : 00 00 08 00  
S.TOTAL S/. 1,036.23  
S.DISPONIBLE S/. 236.23

-----  
04/06/14 07:17:49  
5380 CARD INSERTED: 4214100058881840  
04/06/14 07:17 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 895381  
RETIRO: S/. 1,500.00 ✓  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 15 00  
S.TOTAL S/. 19,467.50  
S.DISPONIBLE S/. 17,967.45



-----  
04/06/14 07:22:52  
5382 CARD INSERTED: 4214100084156274  
04/06/14 07:23 S1ADB789  
TARJETA: 4214100084156274  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 895383

05/06/14 19:36:09  
6315 CARD INSERTED: 4214100058881840  
05/06/14 19:36 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 896316  
RETIRO: S/. 1,500.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS :  
S.TOTAL S/. 0.00  
S.DISPONIBLE S/. 0.00  
61 - TARJETA/CUENTA EXCEDIO LIM. DE W/D

INTE



-----  
05/06/14 19:36 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 896317  
RETIRO: S/. 800.00 ✓  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 08 00  
S.TOTAL S/. 17,967.45  
S.DISPONIBLE S/. 17,167.45

ENTREGADOS : 00 00 01 00  
 S.TOTAL S/. 101.41  
 S.DISPONIBLE S/. 1.41

-----  
 06/06/14 07:58:56  
 6388 CARD INSERTED: 4214100058881840  
 06/06/14 07:59 S1ADB789  
 TARJETA: 4214100058881840  
 JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
 REGISTRO NRO. 896389  
 RETIRO: S/. 1,500.00 ✓  
 DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
 ENTREGADOS : 00 00 15 00  
 S.TOTAL S/. 17,167.45  
 S.DISPONIBLE S/. 15,662.40



-----  
 06/06/14 08:01:36  
 6390 CARD INSERTED: 4214100089742995  
 06/06/14 08:01 S1ADB789  
 TARJETA: 4214100089742995  
 JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
 REGISTRO NRO. 896391  
 RETIRO: S/. 100.00

ENTREGADOS : 00 00 04 00  
 S.TOTAL S/. 1,737.45  
 S.DISPONIBLE S/. 1,335.45

-----  
 07/06/14 09:11:36  
 7184 CARD INSERTED: 4214100058881840  
 07/06/14 09:11 S1ADB789  
 TARJETA: 4214100058881840  
 JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
 REGISTRO NRO. 897185  
 RETIRO: S/. 1,500.00 ✓  
 DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
 ENTREGADOS : 00 00 15 00  
 S.TOTAL S/. 15,662.40  
 S.DISPONIBLE S/. 14,154.85



-----  
 07/06/14 09:12:32  
 7186 CARD INSERTED: 4214100079159226  
 07/06/14 09:12 S1ADB789  
 TARJETA: 4214100079159226  
 JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
 REGISTRO NRO. 897187  
 CONSULTA  
 DE CTA AHORRO SOLES: 04341106511  
 S.TOTAL S/. 330.17

DE CTA AHORRO SOLES: 04346005160  
ENTREGADOS : 00 00 10 00  
S.TOTAL S/. 1,400.06  
S.DISPONIBLE S/. 400.01

-----  
10/06/14 10:00:14  
9002 CARD INSERTED: 4214100058881840  
10/06/14 10:00 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 899003  
RETIRO: S/. 1,500.00 ✓  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 15 00  
S.TOTAL S/. 14,154.85  
S.DISPONIBLE S/. 12,646.80



-----  
10/06/14 10:03:38  
9004 CARD INSERTED: 4214100093912261  
10/06/14 10:04 S1ADB789  
TARJETA: 4214100093912261  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 899005  
RETIRO: S/. 50.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04043853207

11/06/14 09:11:35  
9414 CARD INSERTED: 4214100058881840  
11/06/14 09:11 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 899415  
RETIRO: S/. 1,500.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 15 00  
S.TOTAL S/. 12,646.80  
S.DISPONIBLE S/. 11,138.75



13/06/14 16:33:37  
0585 CARD INSERTED: 4214100058881840  
13/06/14 16:33 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 890586  
RETIRO: S/. 1,000.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 10 00  
S.TOTAL S/. 12,031.98  
S.DISPONIBLE S/. 11,026.48



16/06/14 10:11:07  
2397 CARD INSERTED: 4214100058881840  
16/06/14 10:11 S1ADB789  
TARJETA: 4214100058881840  
JR.HUAMACHUCO 526 ANCASH  
REGISTRO NRO. 892398  
RETIRO: S/. 1,000.00  
DE CTA AHORRO SOLES: 04033915573  
ENTREGADOS : 00 00 10 00  
S.TOTAL : S/. 11,026.48  
S.DISPONIBLE S/. 10,020.93



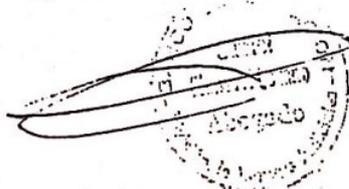
to bille

## REPORTE PROT SW400

Nombre de la Titular:	Doris Constantina Espejo Estrada
Dirección del Cajero Automático:	Jirón Huamachuco S26 - Pomabamba
Número de la Tarjeta:	4214-1000-5888-1840
Número de Cuenta de Ahorros:	4033-9155-73
Número de Cajero:	S1ADB789
Estado de Operación:	BDN HOST 0

N°	FECHA	MONTO DE RETIRO
1	27/04/2014	800.00
2	28/04/2014	500.00
3	10/05/2014	400.00
4	12/05/2014	100.00
5	15/05/2014	500.00
6	16/05/2014	800.00
7	17/05/2014	800.00
8	17/05/2014	400.00
9	18/05/2014	1,500.00
10	19/05/2014	1,500.00
11	20/05/2014	1,500.00
12	03/06/2014	1,500.00
13	04/06/2014	1,500.00
14	05/06/2014	800.00
15	06/06/2014	1,500.00
16	07/06/2014	1,500.00
17	10/06/2014	1,500.00
18	11/06/2014	1,500.00
19	13/06/2014	1,000.00
20	16/06/2014	1,000.00

San Isidro, 04 de Agosto de 2015

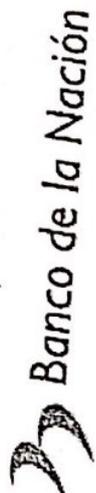


**Reporte SW400**

SIADB789 10:11:25 06/16 42141000598881840 04033915573 S 999 RET  
 S/. 1,000.00 ATM 892398 200 S/. .00 BDN Host 0

**Explicación Reporte Prot SW400**

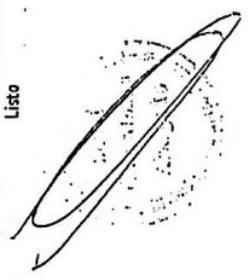
SIADB789	Marca del ATM y Número del Cajero.
10:11:25	Hora, minutos y segundos de la operación.
06/16	Mes y día de la operación.
42141000598881840	Número de Tarjeta utilizada.
04033915573	Número de Cuenta de Ahorros.
S 999	No aplica (campo consulta de Cuenta de Ahorros).
RET	Monto retirado: S/. 1 000,00.
ATM 892398	Trace (Número de Registro) 892398. Registro de Transferencia Financiera.
S/. .00	No aplica (campo que se utiliza transferencia).
BDN Host 0	Campo donde se registran el estado de la operación, en este caso el código "0" cuya interpretación es <b>operación normal</b> , vale decir, operación satisfactoria <b>con empleo de tarjeta y clave.</b>



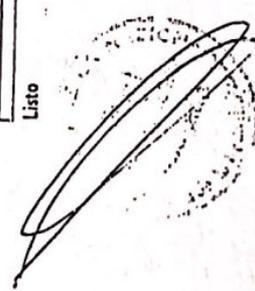
Banco de la Nación

# REPORTE PROT SW400

SIADB789	20:25:26	04/26	4214100030372058	04346300332	S 999 RET S/.	100.00	ATM	899298	200	S/.	.00	BDH	Host	61
SIADB789	20:37:02	04/26	421410011120657	04373112246	S 999 RET S/.	200.00	ATM	899300	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	20:43:18	04/26	4214100104518479	04371233798	S 999 RET S/.	200.00	ATM	899304	200	S/.	.00	BDH	Host	55
SIADB789	20:44:05	04/26	4214100104518479	04371233798	S 999 RET S/.	280.00	ATM	899306	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	21:20:54	04/26	4214100107616080	04371195276	S 999 RET S/.	50.00	ATM	899308	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	21:21:40	04/26	4214100107616080	04371195276	S 999 RET S/.	20.00	ATM	899310	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	21:46:55	04/26	4214100072683909	04341171666	S 999 RET S/.	50.00	ATM	899312	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	21:47:41	04/26	4214100089728531	04221083715	S 999 RET S/.	50.00	ATM	899314	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	22:16:22	04/26	4214100089728473	04347304196	S 999 BAL S/.	.00	ATM	899317	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	04:35:44	04/27	4214100080765094	04346323081	S 999 RET S/.	400.00	ATM	899319	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	04:49:24	04/27	4214100109294316	04039590919	S 999 RET S/.	150.00	ATM	899321	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	05:42:20	04/27	4214100109854978	04346301193	S 999 RET S/.	20.00	ATM	899323	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	05:42:53	04/27	4214100109854978	04346301193	S 999 RET S/.	20.00	ATM	899324	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	06:04:37	04/27	4214100100105115	04346319831	S 999 RET S/.	20.00	ATM	899326	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	06:05:35	04/27	4214100052468933	04341140604	S 999 RET S/.	200.00	ATM	899328	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	06:13:09	04/27	4214100104410230	04346307701	S 999 RET S/.	20.00	ATM	899330	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	06:17:35	04/27	4214100040928147	04346064760	S 999 RET S/.	20.00	ATM	899332	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	06:36:22	04/27	4214100058881840	04039915573	S 999 RET S/.	800.00	ATM	899334	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	06:37:05	04/27	4214100096421807	04099561950	S 999 RET S/.	400.00	ATM	899336	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	06:37:49	04/27	4214100084156571	04346315883	S 999 RET S/.	50.00	ATM	899338	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	06:38:32	04/27	4214100100442559	04341152904	S 999 RET S/.	200.00	ATM	899340	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	06:39:58	04/27	4214100100559618	04098906512	S 999 RET S/.	600.00	ATM	899342	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	06:45:03	04/27	4214100056102074	04025762555	S 999 RET S/.	50.00	ATM	899344	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	06:53:12	04/27	4214100058882574	04346318010	S 999 RET S/.	300.00	ATM	899346	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	06:57:38	04/27	4214100055188124	04346307787	S 999 RET S/.	60.00	ATM	899348	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	07:04:45	04/27	4214100075070229	04346081002	S 999 RET S/.	600.00	ATM	899350	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	07:05:27	04/27	4214100075070229	04346081002	S 999 RET S/.	400.00	ATM	899351	200	S/.	.00	BDH	Host	0



ASR-Reclamos-Sistema d...	ODLineDataViewer App...	Página Seguridad Herramientas										
SLADB789 21:32:32	04/27 4214100079159507	04346008135	S 999 RET S/.	800.00	ATM	890252	400	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 23:02:53	04/27 4214100103230470	04045269839	S 999 RET S/.	50.00	ATM	890254	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 02:00:33	04/28 4214100087688851	04346053343	S 999 RET S/.	100.00	ATM	890256	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 06:13:40	04/28 4214100107616080	04371195276	S 999 RET S/.	20.00	ATM	890258	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 06:15:00	04/28 4214100079935187	04341162667	S 999 RET S/.	20.00	ATM	890260	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 06:20:13	04/28 4214100107617161	04373139586	S 999 RET S/.	10.00	ATM	890262	200	S/.	.00	BDH	Host	51
SLADB789 06:21:27	04/28 4214100085835926	04371164702	S 999 RET S/.	1,000.00	ATM	890264	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 06:22:19	04/28 4214100085180778	04371163927	S 999 RET S/.	200.00	ATM	890266	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 06:34:52	04/28 4214100085835439	04341134779	S 999 RET S/.	600.00	ATM	890268	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 06:36:47	04/28 4214100107616148	04341172115	S 999 RET S/.	210.00	ATM	890270	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 06:38:02	04/28 4214100089728739	04346311644	S 999 RET S/.	200.00	ATM	890272	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 06:39:07	04/28 4214100089728739	04346311644	S 999 RET S/.	20.00	ATM	890273	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 06:53:37	04/28 4214100100158742	04347304684	S 999 RET S/.	20.00	ATM	890275	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 06:54:43	04/28 4214100058881840	04039315573	S 999 RET S/.	500.00	ATM	890277	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 07:00:23	04/28 4214100099312086	04371259304	S 999 RET S/.	10.00	ATM	890279	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 07:01:30	04/28 4214100099312086	04371259304	S 999 RET S/.	80.00	ATM	890281	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 07:12:21	04/28 4214100107616262	04346010776	S 999 BAL S/.	.00	ATM	890285	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 07:12:53	04/28 4214100107616262	04346010776	S 999 RET S/.	560.00	ATM	890286	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 07:13:58	04/28 4214100081187157	04353303185	S 999 BAL S/.	.00	ATM	890288	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 07:34:28	04/28 4214100103469237	04346077722	S 999 RET S/.	20.00	ATM	890290	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 07:44:18	04/28 4214100066432230	04371275296	S 999 RET S/.	1,200.00	ATM	890292	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 07:45:54	04/28 4214100080765193	04346310591	S 999 RET S/.	350.00	ATM	890294	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 07:47:08	04/28 4214100094700194	04371199743	S 999 RET S/.	20.00	ATM	890296	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 07:48:34	04/28 4214100101163824	04025895415	S 999 BAL S/.	.00	ATM	890298	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 08:11:21	04/28 4214100089728739	04346311644	S 999 RET S/.	70.00	ATM	890300	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 08:12:58	04/28 4214100084156985	04781147414	S 999 RET S/.	1,300.00	ATM	890302	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789 08:15:19	04/28 4214100095451326	04371296560	S 999 RET S/.	150.00	ATM	890304	200	S/.	.00	BDH	Host	0



ALSR-Reclamos-Sistema d...	ODLineDataViewer App...	Seguridad Herramientas															
SLADB789	18:11:00	05/10	4214100093190694	04346106390	S 999	RET S/.	250.00	ATM	897592	200	S/.	.00	BDH	Host	0		
SLADB789	18:15:57	05/10	4214100067900623	04346010490	S 999	RET S/.	200.00	ATM	897594	200	S/.	.00	BDH	Host	0		
SLADB789	18:16:58	05/10	4214100096380292	043411147900	S 999	RET S/.	30.00	ATM	897596	200	S/.	.00	BDH	Host	0		
SLADB789	18:18:46	05/10	4214100092054891	04346063381	S 999	RET S/.	50.00	ATM	897598	200	S/.	.00	BDH	Host	0		
SLADB789	18:19:41	05/10	4214100059723546	04371268559	S 999	RET S/.	240.00	ATM	897600	200	S/.	.00	BDH	Host	0		
SLADB789	18:19:53	05/10	4214100059723546	04371268559	S 999	RET S/.	100.00	ATM	897601	200	S/.	.00	BDH	Host	51		
SLADB789	18:20:39	05/10	4214100047101730	04341127829	S 999	RET S/.	100.00	ATM	897603	200	S/.	.00	BDH	Host	0		
SLADB789	18:30:26	05/10	4214100096368099	04321153327	S 999	RET S/.	250.00	ATM	897605	200	S/.	.00	BDH	Host	0		
SLADB789	18:32:14	05/10	42141000107616486	04341115979	S 999	RET S/.	100.00	ATM	897607	200	S/.	.00	BDH	Host	0		
SLADB789	18:33:35	05/10	4214100098288089	04341117366	S 999	RET S/.	60.00	ATM	897609	200	S/.	.00	BDH	Host	0		
SLADB789	18:34:46	05/10	4214100103900231	043463306136	S 999	RET S/.	50.00	ATM	897611	200	S/.	.00	BDH	Host	0		
SLADB789	18:46:04	05/10	4214100098020037	04346080308	S 999	RET S/.	100.00	ATM	897613	200	S/.	.00	BDH	Host	0		
SLADB789	18:48:57	05/10	4214100066395916	04346064175	S 999	RET S/.	300.00	ATM	897615	200	S/.	.00	BDH	Host	0		
SLADB789	18:54:06	05/10	4214100108627946	04346077692	S 999	RET S/.	100.00	ATM	897617	200	S/.	.00	BDH	Host	0		
SLADB789	18:59:55	05/10	4214100100158643	04025763152	S 999	RET S/.	100.00	ATM	897619	200	S/.	.00	BDH	Host	0		
SLADB789	19:02:20	05/10	4214100096421732	04346107966	S 999	RET S/.	10.00	ATM	897621	200	S/.	.00	BDH	Host	0		
SLADB789	19:05:09	05/10	4214100067046369	04346059236	S 999	BAL S/.	.00	ATM	897623	200	S/.	.00	BDH	Host	0		
SLADB789	19:05:48	05/10	4214100067046369	04346059236	S 999	RET S/.	300.00	ATM	897624	200	S/.	.00	BDH	Host	0		
SLADB789	19:06:42	05/10	4214100070624343	04346058167	S 999	RET S/.	100.00	ATM	897626	200	S/.	.00	BDH	Host	0		
SLADB789	19:07:22	05/10	4214100098288816	04346306020	S 999	RET S/.	100.00	ATM	897628	200	S/.	.00	BDH	Host	51		
SLADB789	19:08:05	05/10	4214100098288816	04346306020	S 999	RET S/.	40.00	ATM	897629	200	S/.	.00	BDH	Host	51		
SLADB789	19:08:47	05/10	4214100108627698	04341176552	S 999	RET S/.	100.00	ATM	897631	200	S/.	.00	BDH	Host	0		
SLADB789	19:09:33	05/10	4214100058881840	04033915573	S 999	RET S/.	400.00	ATM	897633	200	S/.	.00	BDH	Host	0		
SLADB789	19:10:44	05/10	4334660245173000		S 999	???	S/.	200.00	ATM	897635	200	S/.	.00	MI	Banco	Host	0
SLADB789	19:10:48	05/10	4334660245173000	11210619 02	S 999	RET S/.	200.00	ATM	897636	200	S/.	.00	MI	Banco	Host	0	
SLADB789	19:11:34	05/10	4214100098288816	04346306020	S 999	RET S/.	100.00	ATM	897638	200	S/.	.00	BDH	Host	51		

SLADB789	09:20:43	05/12	4214100109125189	04047738712	S 999	RET S/.	800.00	ATM	898335	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:21:46	05/12	4214100080765185	04346089240	S 999	RET S/.	20.00	ATM	898337	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:34:19	05/12	4214100089728473	04347304196	S 999	BAL S/.	.00	ATM	898339	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:36:43	05/12	4214100110894336	04048506629	S 999	RET S/.	200.00	ATM	898341	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:38:04	05/12	455788000986634		S 999	RET S/.	250.00	ATM	898343	200	S/.	.00	VISAJET	SHS	51
SLADB789	09:38:32	05/12	455788000986634		S 999	RET S/.	220.00	ATM	898344	200	S/.	.00	VISAJET	SHS	0
SLADB789	09:45:41	05/12	4214100092054982	04341145010	S 999	RET S/.	50.00	ATM	898346	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:46:42	05/12	4214100100158866	04663803153	S 999	RET S/.	120.00	ATM	890348	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:49:06	05/12	4214100098206990	04040563437	S 999	RET S/.	30.00	ATM	898350	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:05:53	05/12	421410011121432	04047738968	S 999	RET S/.	400.00	ATM	898352	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:15:25	05/12	4214100106721493	04346061486	S 999	BAL S/.	.00	ATM	898354	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:16:53	05/12	4214100088038551	04346303830	S 999	RET S/.	400.00	ATM	898356	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:18:21	05/12	4214100033225261	04025762164	S 999	BAL S/.	.00	ATM	898358	200	S/.	.00	BDH	Host	51
SLADB789	10:19:05	05/12	4214100105450854	04346306667	S 999	RET S/.	300.00	ATM	898360	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:19:56	05/12	4214100090386782	04346080626	S 999	BAL S/.	.00	ATM	898362	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:21:45	05/12	4214100067046443	04041052703	S 999	RET S/.	300.00	ATM	898365	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:22:22	05/12	421410011120699	04341163248	S 999	RET S/.	100.00	ATM	898367	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:23:03	05/12	4214100104410693	04025763136	S 999	RET S/.	500.00	ATM	898369	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:24:35	05/12	4214100100559188	04346081959	S 999	RET S/.	100.00	ATM	898371	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:34:55	05/12	4214100091422909	04341123327	S 999	RET S/.	100.00	ATM	898373	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:36:19	05/12	4214100076894973	04341189646	S 999	RET S/.	20.00	ATM	898375	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:37:08	05/12	4214100059630881	04371134668	S 999	ULT S/.	.00	ATM	898377	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:37:50	05/12	4214100108627946	04346077692	S 999	RET S/.	100.00	ATM	898379	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:39:03	05/12	4214100100674789	04346050999	S 999	RET S/.	100.00	ATM	898382	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:39:53	05/12	4214100067010191	04341184806	S 999	RET S/.	50.00	ATM	898384	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:40:36	05/12	421410005881840	0403915573	S 999	RET S/.	100.00	ATM	898388	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	11:04:23	05/12	4214100085835694	04346303021	S 999	RET S/.	100.00	ATM	898390	200	S/.	.00	BDH	Host	0

*[Handwritten signature and stamp]*

ASIR-Recursos-Sistema d... ODLInDataViewer App... Seguridad - Herramientas

SLADB789	17:52:12	05/15	4214100080765433	S 999	RET S/.	20.00	ATM	899741	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	17:55:44	05/15	4214100103900462	S 999	RET S/.	400.00	ATM	899744	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	18:02:44	05/15	4214100107000430	S 999	RET S/.	10.00	ATM	899746	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	18:07:42	05/15	4214100104279155	S 999	RET S/.	90.00	ATM	899748	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	18:08:16	05/15	4214100042066730	S 999	RET S/.	50.00	ATM	899750	200	S/.	.00	BDH	Host	51
SLADB789	18:09:57	05/15	4214100078105204	S 999	RET S/.	500.00	ATM	899752	200	S/.	.00	BDH	Host	51
SLADB789	18:10:38	05/15	4214100100559444	S 999	RET S/.	30.00	ATM	899754	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	18:11:40	05/15	4214100084156621	S 999	RET S/.	400.00	ATM	899756	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	18:15:19	05/15	4214100100868464	S 999	RET S/.	1,500.00	ATM	899758	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	18:15:59	05/15	4214100100868464	S 999	RET S/.	800.00	ATM	899760	200	S/.	.00	BDH	Host	61
SLADB789	18:17:04	05/15	4214100043313842	S 999	RET S/.	50.00	ATM	899762	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	18:17:33	05/15	4214100043313842	S 999	RET S/.	100.00	ATM	899763	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	18:18:55	05/15	4214100108628282	S 999	RET S/.	100.00	ATM	899765	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	18:23:24	05/15	421410010410727	S 999	RET S/.	100.00	ATM	899767	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	18:24:42	05/15	4214100087689446	S 999	RET S/.	70.00	ATM	899769	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	18:29:31	05/15	4214100067010191	S 999	RET S/.	200.00	ATM	899771	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	18:32:24	05/15	4214100065321118	S 999	RET S/.	130.00	ATM	899773	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	18:33:26	05/15	4214100109125130	S 999	RET S/.	40.00	ATM	899775	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	18:38:02	05/15	4214100058881840	S 999	RET S/.	1,500.00	ATM	899777	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	18:38:54	05/15	4214100058881840	S 999	RET S/.	400.00	ATM	899778	200	S/.	.00	BDH	Host	61
SLADB789	18:42:28	05/15	4214100058881840	S 999	RET S/.	500.00	ATM	899780	200	S/.	.00	BDH	Host	5
SLADB789	18:51:53	05/15	4214100039581253	S 999	RET S/.	20.00	ATM	899782	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	18:53:08	05/15	4214100077445080	S 999	RET S/.	500.00	ATM	899784	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	18:54:20	05/15	421410011120665	S 999	RET S/.	10.00	ATM	899786	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	18:55:08	05/15	421410011120665	S 999	RET S/.	100.00	ATM	899787	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	19:03:48	05/15	4214100103469195	S 999	RET S/.	20.00	ATM	899789	200	S/.	.00	BDH	Host	55
SLADB789	19:04:24	05/15	4214100103469195	S 999	RET S/.	20.00	ATM	899791	200	S/.	.00	BDH	Host	0

Estado:Info

Página 2.194 de 5.208 75.0%

Internet local | Modo protegido: desactivado

SIADB789	18:27:44	05/16	455170813324593	04346300324	S 999 RET S/.	300.00	ATH	890293	200	S/.	.00	VISAJET SMS	0
SIADB789	18:31:10	05/16	4214100080274972	04346106315	S 999 RET S/.	200.00	ATH	890295	200	S/.	.00	BDH Host	0
SIADB789	18:35:37	05/16	4214100094700145	044231110692	S 999 RET S/.	20.00	ATH	890297	200	S/.	.00	BDH Host	0
SIADB789	18:37:10	05/16	4214100044582715	04346106323	S 999 RET S/.	50.00	ATH	890299	200	S/.	.00	BDH Host	0
SIADB789	18:38:20	05/16	4214100094700152	04346106323	S 999 RET S/.	100.00	ATH	890301	200	S/.	.00	BDH Host	55
SIADB789	18:38:41	05/16	4214100094700152	04346106323	S 999 RET S/.	100.00	ATH	890303	200	S/.	.00	BDH Host	0
SIADB789	18:50:11	05/16	4214100106605209	04346062792	S 999 RET S/.	100.00	ATH	890305	200	S/.	.00	BDH Host	55
SIADB789	18:50:32	05/16	4214100106605209	04346062792	S 999 RET S/.	100.00	ATH	890307	200	S/.	.00	BDH Host	0
SIADB789	18:53:32	05/16	4214100056984349	04037569106	S 999 RET S/.	50.00	ATH	890309	200	S/.	.00	BDH Host	0
SIADB789	18:57:52	05/16	4214100049363015	04346307833	S 999 RET S/.	700.00	ATH	890311	200	S/.	.00	BDH Host	0
SIADB789	19:01:39	05/16	4214100103469237	04346077722	S 999 RET S/.	100.00	ATH	890313	200	S/.	.00	BDH Host	0
SIADB789	19:02:04	05/16	4214100103469237	04346077722	S 999 RET S/.	20.00	ATH	890314	200	S/.	.00	BDH Host	0
SIADB789	19:02:52	05/16	4214100098149661	04341102923	S 999 RET S/.	120.00	ATH	890316	200	S/.	.00	BDH Host	0
SIADB789	19:04:04	05/16	4214100107617161	04373139586	S 999 RET S/.	10.00	ATH	890318	200	S/.	.00	BDH Host	0
SIADB789	19:05:40	05/16	4214100078105105	04373139586	S 999 RET S/.	100.00	ATH	890320	200	S/.	.00	BDH Host	0
SIADB789	19:13:05	05/16	4551708134362980	04346308295	S 999 RET S/.	100.00	ATH	890322	200	S/.	.00	VISAJET SMS	0
SIADB789	19:14:34	05/16	4214100101163220	04039908609	S 999 RET S/.	400.00	ATH	890324	200	S/.	.00	BDH Host	51
SIADB789	19:15:36	05/16	4214100111120848	04346104150	S 999 RET S/.	50.00	ATH	890326	200	S/.	.00	BDH Host	51
SIADB789	19:15:55	05/16	4214100111120848	04346104150	S 999 RET S/.	50.00	ATH	890327	200	S/.	.00	BDH Host	0
SIADB789	19:16:29	05/16	4214100111120848	04346104150	S 999 BAL S/.	.00	ATH	890329	200	S/.	.00	BDH Host	0
SIADB789	19:17:58	05/16	4214100062943651	04346304923	S 999 RET S/.	200.00	ATH	890332	200	S/.	.00	BDH Host	0
SIADB789	19:18:51	05/16	4214100080172689	04341188992	S 999 BAL S/.	.00	ATH	890334	200	S/.	.00	BDH Host	0
SIADB789	19:19:22	05/16	4214100080172689	04341188992	S 999 RET S/.	80.00	ATH	890335	200	S/.	.00	BDH Host	0
SIADB789	19:20:20	05/16	4214100076894700	04028373916	S 999 RET S/.	50.00	ATH	890337	200	S/.	.00	BDH Host	0
SIADB789	19:21:23	05/16	4214100107616452	04035566738	S 999 RET S/.	30.00	ATH	890339	200	S/.	.00	BDH Host	0
SIADB789	19:22:13	05/16	4214100058881840	04039915573	S 999 RET S/.	800.00	ATH	890341	200	S/.	.00	BDH Host	61
SIADB789	19:22:53	05/16	4214100058881840	04039915573	S 999 RET S/.	800.00	ATH	890343	200	S/.	.00	BDH Host	61
SIADB789	19:22:53	05/16	4214100058881840	04039915573	S 999 RET S/.	7000	S/.		7000	S/.			61

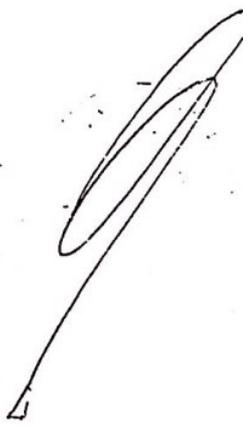
Intranet local | Modo protegido desactivado

Estado: Listo

Handwritten signature and stamp.

ODLineDataViewer App... X

SIADB789	09:08:47	05/17	4214100108627946	04346077692	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	09:20:36	05/17	4214100076794264	04042534450	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	09:21:22	05/17	4214100100443235	04341195999	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	09:23:28	05/17	4214100112558590	04346107982	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	09:25:56	05/17	4214100088038668	04341196359	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	09:26:39	05/17	45511708133324593		S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	09:27:23	05/17	4214100080274634	04341106465	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	VISA	Host	0
SIADB789	09:28:27	05/17	4214100111188944	04749716857	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	09:29:07#	05/17	4214100111188944	04749716857	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	09:29:07	05/17	4214100111188944	04749716857	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	09:37:06	05/17	4214100103900231	04346306136	S 999	RET S/.	400	S/.	.00	BDH	Host	23
SIADB789	09:39:42	05/17	4214100058881840	04033915573	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	09:44:19	05/17	4214100100443854	04010757997	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	09:45:02	05/17	4214100100443854	04010757997	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	09:51:38	05/17	4214100107617450	04346017983	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	09:51:59	05/17	4214100107617450	04346017983	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	55
SIADB789	09:52:23	05/17	4214100079935377	04042534930	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	55
SIADB789	09:53:25	05/17	4214100112558590	04346107982	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	09:54:04	05/17	4214100104410362	04341169238	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	09:56:56	05/17	4214100077328641	04371157641	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	10:01:52	05/17	4214100103900512	043711386608	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	10:02:46	05/17	4214100096421666	04346305229	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	10:04:12	05/17	4214100110894336	04048506629	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	10:04:48	05/17	4214100066998693	04346313167	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	10:07:02	05/17	4214100104518479	043711233798	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	10:07:59	05/17	4214100078104595	04341140841	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	10:09:14	05/17	4214100060711080	04346304303	S 999	RET S/.	200	S/.	.00	BDH	Host	0



SLADB788	11:24:17	05/18	421410009982144	04045757728	S 999 RET S/.	10.00	ATH	881557	200	S/.	.00	BDH	Host	51
SLADB788	16:37:59	05/18	4214100100351008	04035622328	S 999 ULT S/.	.00	ATH	881559	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB788	18:32:36	05/18	4214100093066159	04043986223	S 999 BAL S/.	.00	ATH	881561	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB788	19:09:15	05/18	4214100108737992	04045755350	S 999 RET S/.	30.00	ATH	881563	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB788	19:15:43	05/18	4214100088316395	04053363585	S 999 BAL S/.	.00	ATH	881565	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	20:08:50	05/17	4214100089728531	04221085715	S 999 RET S/.	20.00	ATH	890792	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	20:36:56	05/17	421410005881840	04033915573	S 999 RET S/.	400.00	ATH	890794	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	20:57:35	05/17	4214100099312086	04371259304	S 999 RET S/.	100.00	ATH	890796	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	03:57:02	05/18	4214100100675158	04371233615	S 999 BAL S/.	.00	ATH	890798	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	03:58:06	05/18	4214100100675158	04371233615	S 999 RET S/.	280.00	ATH	890799	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	06:12:35	05/18	4214100100512757	04025873160	S 999 RET S/.	400.00	ATH	890801	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	06:23:35	05/18	4214100098019682	04346107079	S 999 RET S/.	30.00	ATH	890803	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	06:28:42	05/18	4214100071930012	04346308414	S 999 RET S/.	250.00	ATH	890805	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	06:37:09	05/18	4214100058881840	04033915573	S 999 RET S/.	1,500.00	ATH	890807	200	S/.	.00	BDH	Host	61
SLADB789	06:46:19	05/18	4214100058881840	04033915573	S 999 RET S/.	1,500.00	ATH	890808	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	06:46:58	05/18	4214100087688976	04379832763	S 999 RET S/.	200.00	ATH	890810	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	06:51:57	05/18	421410011121150	04341110365	S 999 RET S/.	200.00	ATH	890812	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	06:52:46	05/18	421410011121150	04346900089	S 999 RET S/.	350.00	ATH	890814	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	07:03:24	05/18	4214100101163196	04346900089	S 999 RET S/.	100.00	ATH	890815	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	07:08:13	05/18	421410011121242	04346310990	S 999 RET S/.	20.00	ATH	890817	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	07:13:33	05/18	421410010044001	04791301519	S 999 RET S/.	30.00	ATH	890819	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	07:15:41	05/18	4214100103667806	04791301500	S 999 RET S/.	120.00	ATH	890821	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	07:19:06	05/18	421410008308129	0400969804	S 999 RET S/.	200.00	ATH	890823	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	07:24:26	05/18	4214100089728572	04043483868	S 999 RET S/.	60.00	ATH	890825	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	07:25:52	05/18	4214100091422214	04346320600	S 999 RET S/.	100.00	ATH	890827	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	07:26:40	05/18	4214100091422842	04043600961	S 999 RET S/.	100.00	ATH	890829	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	07:26:40	05/18	4214100091422842	04346308481	S 999 RET S/.	50.00	ATH	890831	200	S/.	.00	BDH	Host	0

Estado: Lento

Listo

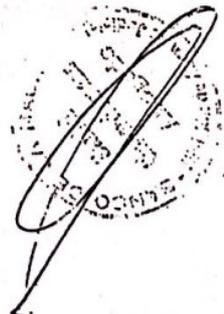
ASR-Reclamos-Sistema d...	ODLineDataViewer App...	Página Seguridad Herramientas										
SIADB788 11:24:17	05/18 4214100099982144	04045757728	S 999 RET S/.	10.00	ATM	881557	200	S/.	.00	BDH	Host	51
SIADB788 16:37:59	05/18 4214100100351008	04035622328	S 999 ULT S/.	.00	ATM	881559	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB788 18:32:36	05/18 4214100093066159	04043986223	S 999 BAL S/.	.00	ATM	881561	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB788 19:09:15	05/18 4214100108737992	04045755350	S 999 RET S/.	30.00	ATM	881563	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB788 19:15:43	05/18 4214100088316395	04053363585	S 999 BAL S/.	.00	ATM	881565	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 20:08:50	05/17 4214100089728531	04221085715	S 999 RET S/.	20.00	ATM	890792	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 20:36:56	05/17 4214100058881840	04033915573	S 999 RET S/.	400.00	ATM	890794	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 20:57:35	05/17 4214100099312086	043711259304	S 999 RET S/.	100.00	ATM	890796	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 03:57:02	05/18 4214100100675158	043711233615	S 999 BAL S/.	.00	ATM	890798	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 03:58:06	05/18 4214100100675158	043711233615	S 999 RET S/.	280.00	ATM	890799	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 06:12:35	05/18 4214100100512757	04025873160	S 999 RET S/.	400.00	ATM	890801	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 06:23:35	05/18 4214100098019682	04346107079	S 999 RET S/.	30.00	ATM	890803	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 06:28:42	05/18 4214100071930012	04346308414	S 999 RET S/.	250.00	ATM	890805	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 06:37:09	05/18 4214100058881840	04033915573	S 999 RET S/.	1,500.00	ATM	890807	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 06:37:40	05/18 4214100058881840	04033915573	S 999 RET S/.	1,500.00	ATM	890808	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 06:46:19	05/18 4214100091422818	04379832763	S 999 RET S/.	200.00	ATM	890810	200	S/.	.00	BDH	Host	61
SIADB789 06:46:58	05/18 4214100087688976	04341110365	S 999 RET S/.	200.00	ATM	890812	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 06:51:57	05/18 4214100111121150	04346900089	S 999 RET S/.	350.00	ATM	890814	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 06:52:46	05/18 4214100111121150	04346900089	S 999 RET S/.	100.00	ATM	890815	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 07:03:24	05/18 4214100101163196	04346310990	S 999 RET S/.	20.00	ATM	890817	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 07:08:13	05/18 4214100111121242	04791301519	S 999 RET S/.	30.00	ATM	890819	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 07:13:33	05/18 4214100100444001	04791301500	S 999 RET S/.	120.00	ATM	890821	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 07:15:41	05/18 4214100103667806	04009669804	S 999 RET S/.	200.00	ATM	890823	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 07:19:06	05/18 421410008308129	04043483868	S 999 RET S/.	60.00	ATM	890825	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 07:24:26	05/18 4214100089728572	04346320600	S 999 RET S/.	100.00	ATM	890827	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 07:25:52	05/18 4214100091422214	04043600961	S 999 RET S/.	100.00	ATM	890829	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 07:26:40	05/18 4214100091422842	04346308481	S 999 RET S/.	50.00	ATM	890831	200	S/.	.00	BDH	Host	0

ALSR-Reclamos-Sistema d...	ODLineDataViewer/ Appl...	<input type="checkbox"/>										Seguridad	Herramientas		
SIADB789	10:40:33	05/19	4214100104410222	04346005160	S 999	DAL S/.	.00	ATM	891514	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	10:41:20	05/19	4214100045062892	04346303153	S 999	RET S/.	500.00	ATM	891516	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	10:42:40	05/19	4214100104518743	04347474709	S 999	RET S/.	790.00	ATM	891518	200	S/.	.00	BDH	Host	51
SIADB789	10:43:11	05/19	4214100104518743	04347474709	S 999	RET S/.	780.00	ATM	891519	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	10:45:57	05/19	4214100040346316	04346064469	S 999	RET S/.	50.00	ATM	891521	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	10:46:53	05/19	4214100100443334	04346078273	S 999	RET S/.	400.00	ATM	891523	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	10:51:31	05/19	4214100067046443	04041052703	S 999	RET S/.	100.00	ATM	891525	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	11:03:52	05/19	4214100094260165	04371297664	S 999	RET S/.	300.00	ATM	891527	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	11:04:35	05/19	4214100098368436	04371297672	S 999	RET S/.	200.00	ATM	891529	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	11:05:47	05/19	4214100093887844	04045270047	S 999	RET S/.	100.00	ATM	891531	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	11:07:06	05/19	4214100075246688	04346000398	S 999	RET S/.	100.00	ATM	891533	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	11:07:46	05/19	4214100100559071	04346059643	S 999	RET S/.	20.00	ATM	891535	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	11:08:39	05/19	4214100093887844	04045270047	S 999	RET S/.	90.00	ATM	891537	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	11:16:13	05/19	4214100093190264	04341160613	S 999	RET S/.	200.00	ATM	891539	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	11:17:15	05/19	4214100091367617	04346308910	S 999	DAL S/.	.00	ATM	891541	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	11:17:57	05/19	4214100091367617	04346308910	S 999	RET S/.	40.00	ATM	891543	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	11:18:40	05/19	4214100091367617	04346308910	S 999	RET S/.	330.00	ATM	891544	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	11:19:42	05/19	4214100075069767	04346303579	S 999	DAL S/.	.00	ATM	891546	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	11:20:04	05/19	4214100075069767	04346303579	S 999	RET S/.	40.00	ATM	891547	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	11:20:36	05/19	4214100075069767	04346303579	S 999	RET S/.	800.00	ATM	891548	200	S/.	.00	BDH	Host	51
SIADB789	11:31:36	05/19	4214100100443201	04346010989	S 999	RET S/.	160.00	ATM	891550	200	S/.	.00	BDH	Host	51
SIADB789	11:31:54	05/19	4214100100443201	04346010989	S 999	RET S/.	160.00	ATM	891551	200	S/.	.00	BDH	Host	51
SIADB789	11:32:08	05/19	4214100100443201	04346010989	S 999	RET S/.	150.00	ATM	891552	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	11:32:25	05/19	4214100100443201	04346010989	S 999	RET S/.	100.00	ATM	891553	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	11:33:49	05/19	4214100058881840	04033915573	S 999	RET S/.	1,500.00	ATM	891555	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	11:34:31	05/19	4214100085194761	04042235801	S 999	RET S/.	30.00	ATM	891557	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789	11:36:26	05/19	421410011121473	04341111485	S 999	RET S/.	70.00	ATM	891559	200	S/.	.00	BDH	Host	0



ODLineDataViewer App...	Páginas - Seguridad - Herramientas												
SIADB789 19:01:02	06/03	4214100079234367	04341141538	S 999 RET S/.	20.00	ATM	895298	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 19:01:54	06/03	4214100108627714	04346057691	S 999 RET S/.	200.00	ATM	895300	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 19:06:45#	06/03	4214100089370292	04346317561	S 999 RET S/.	10.00	ATM	895302	200	S/.	.00	BDH	Host	23
SIADB789 19:06:45	06/03	4214100089370292	04346317561	S 999 RET S/.	10.00	ATM	895302	400	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 19:07:22	06/03	4214100089370292	04346317561	S 999 RET S/.	70.00	ATM	895304	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 19:12:13	06/03	4214100100442906	04341171984	S 999 RET S/.	200.00	ATM	895306	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 19:13:43	06/03	4214100100443409	04371165849	S 999 RET S/.	800.00	ATM	895308	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 19:16:14	06/03	4214100109125338	04341176684	S 999 RET S/.	130.00	ATM	895310	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 19:18:52	06/03	4214100094700350	04346318223	S 999 RET S/.	100.00	ATM	895312	200	S/.	.00	BDH	Host	51
SIADB789 19:19:42	06/03	4214100046953446	04341175882	S 999 RET S/.	100.00	ATM	895314	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 19:21:03	06/03	4214100047421898	04346073239	S 999 RET S/.	200.00	ATM	895316	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 19:23:30	06/03	4214100107616718	04346061443	S 999 BAL S/.	.00	ATM	895318	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 19:33:52	06/03	4214100067983512	04025525367	S 999 RET S/.	90.00	ATM	895320	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 19:39:19	06/03	4214100096380326	04347304536	S 999 RET S/.	50.00	ATM	895322	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 19:49:01	06/03	4214100088064268	04371249481	S 999 RET S/.	100.00	ATM	895324	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 19:54:28	06/03	4214100098020037	04346080308	S 999 RET S/.	50.00	ATM	895326	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 19:59:37	06/03	4214100081199665	04346079040	S 999 RET S/.	20.00	ATM	895328	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 05:04:53	06/03	4214100100559790	04346306632	S 999 RET S/.	800.00	ATM	894865	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 05:28:35	06/03	4214100057832760	04347400160	S 999 RET S/.	180.00	ATM	894867	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 05:32:40	06/03	4214100050968850	04346075843	S 999 RET S/.	20.00	ATM	894869	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 05:37:35	06/03	4214100091422271	04043603375	S 999 RET S/.	40.00	ATM	894871	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 05:53:18	06/03	4214100105304127	04346005829	S 999 RET S/.	100.00	ATM	894873	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 06:17:59	06/03	4214100076300765	04341106503	S 999 RET S/.	30.00	ATM	894875	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 06:40:28	06/03	4214100075246415	04346317367	S 999 RET S/.	200.00	ATM	894877	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 07:08:02	06/03	4214100052656784	04346076254	S 999 RET S/.	1,500.00	ATM	894881	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 07:11:05	06/03	4214100058881840	04093915573	S 999 RET S/.	1,500.00	ATM	894883	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SIADB789 07:22:05	06/03	4214100091422610	04346305171	S 999 RET S/.	10.00	ATM	894885	200	S/.	.00	BDH	Host	0
Página 1175 de 1389 75.5%													

Intranet local | Modo protector desactivado



Listo

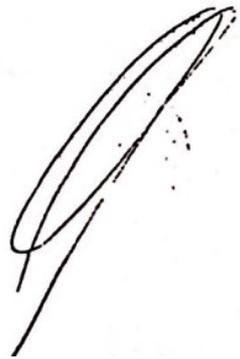




SLADB789	19:35:51	06/06	4214100092054453	04341196006	S 999	RET S/.	100.00	ATM	896906	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	19:40:06	06/06	4214100109125429	04345859182	S 999	RET S/.	20.00	ATM	896908	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	19:45:27	06/06	4214100108627813	04346106471	S 999	RET S/.	800.00	ATM	896910	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	19:51:47	06/06	4214100107616957	04347302886	S 999	RET S/.	800.00	ATM	896912	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	19:53:03	06/06	4214100112705852	04346060587	S 999	RET S/.	100.00	ATM	896916	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	19:53:42	06/06	4214100074332687	04379304694	S 999	RET S/.	100.00	ATM	896918	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	19:56:07	06/06	4214100107115687	04346307469	S 999	RET S/.	40.00	ATM	896922	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	19:57:05	06/06	4214100093910265	04043867070	S 999	RET S/.	500.00	ATM	896924	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	19:59:13	06/06	4214100095593382	04045368829	S 999	RET S/.	100.00	ATM	896929	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	00:33:09	06/06	4214100078530237	04042026463	S 999	BAL S/.	.00	ATM	896367	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	07:24:33	06/06	4214100094700699	04341112112	S 999	RET S/.	40.00	ATM	896369	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	07:32:34	06/06	4214100085835843	04341134752	S 999	RET S/.	100.00	ATM	896371	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	07:33:13	06/06	4214100060076264	04341131044	S 999	RET S/.	200.00	ATM	896373	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	07:34:22	06/06	4214100078105162	04346081894	S 999	RET S/.	300.00	ATM	896375	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	07:37:17	06/06	4214100078105162	04346081894	S 999	RET S/.	100.00	ATM	896377	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	07:37:59	06/06	4214100091422842	04346308481	S 999	BAL S/.	.00	ATM	896379	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	07:39:38	06/06	4214100104410537	04346307612	S 999	RET S/.	20.00	ATM	896381	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	07:48:53	06/06	4214100077328575	04346307930	S 999	RET S/.	100.00	ATM	896383	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	07:54:51	06/06	4214100100443086	04346108482	S 999	RET S/.	100.00	ATM	896385	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	07:56:08	06/06	4214100113187019	04042235801	S 999	RET S/.	100.00	ATM	896387	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	07:59:06	06/06	4214100058881840	04033915573	S 999	RET S/.	1.500.00	ATM	896389	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	08:01:46	06/06	4214100089742995	04346312748	S 999	RET S/.	100.00	ATM	896391	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	08:11:33	06/06	4214100031995295	04346303390	S 999	RET S/.	100.00	ATM	896393	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	08:18:57	06/06	4214100059302960	04371347513	S 999	RET S/.	100.00	ATM	896395	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	08:21:26	06/06	4214100101163345	04346317758	S 999	RET S/.	100.00	ATM	896397	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	08:23:56	06/06	4214100106604673	04346008062	S 999	ULT S/.	.00	ATM	896399	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	08:24:36	06/06	4214100062411783	04346048234	S 999	RET S/.	200.00	ATM	896401	200	S/.	.00	BDH	Host	0

SLADB789	08:45:07	06/07	421410011121150	04346900089	S 999 BAL S/.	.00	ATM	897151	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	08:46:22	06/07	4214100106604673	04346008062	S 999 ULT S/.	.00	ATM	897154	200	S/.	.00	BDH	Host	51
SLADB789	08:46:58	06/07	421410011121150	04346900089	S 999 RET S/.	200.00	ATM	897156	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	08:48:43	06/07	4214100042334898	04380869174	S 999 BAL S/.	.00	ATM	897158	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	08:51:44	06/07	4214100088038890	04346004725	S 999 RET S/.	400.00	ATM	897163	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	08:53:14	06/07	4214100079511830	04012305104	S 999 RET S/.	200.00	ATM	897165	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	08:54:08	06/07	4214100098019575	04346323073	S 999 RET S/.	100.00	ATM	897168	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:00:10	06/07	4214100067010191	04341184806	S 999 RET S/.	40.00	ATM	897173	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:01:03	06/07	4214100108627912	04341169645	S 999 RET S/.	20.00	ATM	897176	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:07:31	06/07	4214100085180737	04341181017	S 999 RET S/.	400.00	ATM	897181	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:10:43	06/07	4214100110041169	04347504985	S 999 RET S/.	400.00	ATM	897183	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:11:45	06/07	4214100058881840	04033915573	S 999 RET S/.	1.500.00	ATM	897185	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:12:47	06/07	4214100079159226	04341106511	S 999 BAL S/.	.00	ATM	897187	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:13:21	06/07	4214100079159226	04341106511	S 999 RET S/.	20.00	ATM	897188	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:14:28	06/07	4214100030814570	04341164120	S 999 RET S/.	20.00	ATM	897190	200	S/.	.00	BDH	Host	51
SLADB789	09:18:23	06/07	4214100090684194	04346307108	S 999 RET S/.	400.00	ATM	897194	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:21:17	06/07	4214100042518862	04030504971	S 999 BAL S/.	.00	ATM	897196	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:26:55	06/07	4214100107616353	04341128973	S 999 RET S/.	400.00	ATM	897202	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:30:51	06/07	4214100107616882	04346305334	S 999 RET S/.	20.00	ATM	897206	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:32:07	06/07	4214100100443110	04791300075	S 999 RET S/.	300.00	ATM	897209	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:32:47	06/07	4214100094578483	04341163329	S 999 RET S/.	200.00	ATM	897211	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:33:32	06/07	4214100107616056	04346312136	S 999 RET S/.	400.00	ATM	897213	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:36:11	06/07	4214100106333182	04346060293	S 999 RET S/.	100.00	ATM	897221	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:40:22	06/07	4214100109854978	04346301193	S 999 BAL S/.	.00	ATM	897223	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:40:48	06/07	4214100109854978	04346301193	S 999 ULT S/.	.00	ATM	897224	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	09:46:03	06/07	4214100067900947	04041046711	S 999 BAL S/.	.00	ATM	897232	200	S/.	.00	BDH	Host	0

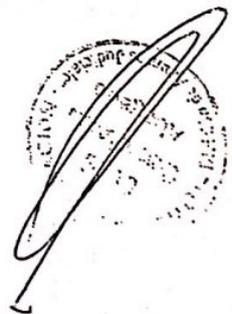
Listo



SIADB	Fecha	Horario	Cuenta	Operación	Monto	Saldo	Estado	Detalle	Moneda	Clase	Seguridad	Herramientas
SIADB788	09:06:21	06/10	4214100064631353	S 999 RPT S/.	40.00	ATM	880787	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB788	09:07:29	06/10	4214100111485977	S 999 RPT S/.	20.00	ATM	880789	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB788	09:09:45	06/10	4214100073716617	S 999 RPT S/.	100.00	ATM	880791	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB788	09:12:04	06/10	4214100085396853	S 999 RPT S/.	80.00	ATM	880793	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB788	09:24:41	06/10	4214100109252447	S 999 RPT S/.	80.00	ATM	880795	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB788	09:32:40	06/10	4214100082915200	S 999 ULT S/.	.00	ATM	880797	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB788	09:41:04	06/10	4214100083905218	S 999 RPT S/.	160.00	ATM	880799	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB789	20:15:06	06/09	4214100083531485	S 999 RPT S/.	80.00	ATM	898882	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB789	20:16:08	06/09	4214100085180463	S 999 ULT S/.	.00	ATM	898884	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB789	20:17:13	06/09	4214100085180463	S 999 RPT S/.	340.00	ATM	898885	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB789	20:26:29	06/09	4214100048300919	S 999 RPT S/.	100.00	ATM	898890	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB789	20:34:11	06/09	4214100076895087	S 999 RPT S/.	400.00	ATM	898892	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB789	20:34:50	06/09	4214100076895087	S 999 RPT S/.	100.00	ATM	898893	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB789	20:48:09	06/09	4214100052656438	S 999 RPT S/.	290.00	ATM	898895	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB789	20:54:14	06/09	4214100112706330	S 999 RPT S/.	100.00	ATM	898897	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB789	21:05:01	06/09	4214100075246571	S 999 RPT S/.	20.00	ATM	898899	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB789	21:17:19	06/09	4214100080145917	S 999 RPT S/.	70.00	ATM	898901	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB789	21:26:03	06/09	4214100110918911	S 999 RPT S/.	40.00	ATM	898903	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB789	21:57:05	06/09	4214100106773197	S 999 RPT S/.	20.00	ATM	898905	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB789	21:57:27	06/09	4214100066432990	S 999 BAL S/.	.00	ATM	898907	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB789	22:07:35	06/09	4214100087941318	S 999 RPT S/.	100.00	ATM	898909	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB789	10:00:24	06/10	4214100058881840	S 999 RPT S/.	1,500.00	ATM	899003	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB789	10:04:00	06/10	4214100093912261	S 999 RPT S/.	50.00	ATM	899005	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB789	10:04:49	06/10	4214100103387892	S 999 RPT S/.	800.00	ATM	899007	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB789	10:05:19	06/10	4214100103387892	S 999 RPT S/.	100.00	ATM	899008	200	S/.	.00	BDH	Host
SIADB789	10:09:04	06/10	4214100060112733	S 000 RPT S/.	.00	ATM	899010	200	S/.	.00	BDH	Host

Fecha	Hora	Operación	Cuenta	Saldo	Retiro	Saldo	Operación	Cuenta	Saldo	Retiro	Saldo	Operación	Cuenta	Saldo	Retiro	Saldo	Operación	Cuenta	Saldo	Retiro	Saldo	
06/11	08:22:31	SIADB789	4214100089728044	04043634262	S 999 BAL S/.	200	.00	ATM	899391	200	S/.	.00	BDH Host	0								
06/11	08:23:56	SIADB789	4214100041983703	04341125788	S 999 RET S/.	200	20.00	ATM	899393	200	S/.	.00	BDH Host	0								
06/11	08:26:42	SIADB789	4214100103409062	04341169262	S 999 RET S/.	200	50.00	ATM	899395	200	S/.	.00	BDH Host	0								
06/11	08:39:08	SIADB789	4214100096421278	04346076971	S 999 RET S/.	200	100.00	ATM	899397	200	S/.	.00	BDH Host	0								
06/11	08:40:01	SIADB789	4214100071928867	04346071646	S 999 RET S/.	200	1.400.00	ATM	899399	200	S/.	.00	BDH Host	0								
06/11	08:41:11	SIADB789	4214100072407119	04041048811	S 999 ULT S/.	200	.00	ATM	899401	200	S/.	.00	BDH Host	0								
06/11	08:48:57	SIADB789	421410008064268	04371249481	S 999 RET S/.	200	100.00	ATM	899403	200	S/.	.00	BDH Host	0								
06/11	08:50:30	SIADB789	4214100077329094	04346304494	S 999 RET S/.	200	520.00	ATM	899405	200	S/.	.00	BDH Host	0								
06/11	08:56:40	SIADB789	4214100087689438	04347488785	S 999 RET S/.	200	100.00	ATM	899407	200	S/.	.00	BDH Host	0								
06/11	09:05:59	SIADB789	4214100056152749	04037153694	S 999 RET S/.	200	40.00	ATM	899409	200	S/.	.00	BDH Host	0								
06/11	09:09:53	SIADB789	4214100107616585	04346307655	S 999 RET S/.	200	260.00	ATM	899411	200	S/.	.00	BDH Host	0								
06/11	09:10:48	SIADB789	4214100052529759	04025762903	S 999 RET S/.	200	90.00	ATM	899413	200	S/.	.00	BDH Host	0								
06/11	09:11:47	SIADB789	4214100058881840	04039913373	S 999 RET S/.	200	1.500.00	ATM	899415	200	S/.	.00	BDH Host	0								
06/11	09:15:09	SIADB789	4214100031993493	04346313735	S 999 RET S/.	200	200.00	ATM	899417	200	S/.	.00	BDH Host	51								
06/11	09:20:10	SIADB789	4214100099949622	04042757530	S 999 RET S/.	200	70.00	ATM	899419	200	S/.	.00	BDH Host	0								
06/11	09:22:07	SIADB789	4214100094740786	04043600910	S 999 RET S/.	200	100.00	ATM	899421	200	S/.	.00	MI Banco Host	55								
06/11	09:29:56	SIADB789	4334660224245209		S 999 ??? S/.	200	400.00	ATM	899423	200	S/.	.00	MI Banco Host	55								
06/11	09:31:08	SIADB789	4334660224245209		S 999 ??? S/.	200	400.00	ATM	899425	200	S/.	.00	MI Banco Host	79								
06/11	09:31:52	SIADB789	4334660224245209		S 999 ??? S/.	200	400.00	ATM	899427	200	S/.	.00	MI Banco Host	78								
06/11	09:32:24	SIADB789	4334660224245209		S 999 ??? S/.	200	400.00	ATM	899428	200	S/.	.00	MI Banco Host	78								
06/11	09:32:48	SIADB789	4334660224245209		S 999 RET S/.	200	50.00	ATM	899430	200	S/.	.00	BDH Host	0								
06/11	09:33:23	SIADB789	4214100106333182	04346060293	S 999 RET S/.	200	150.00	ATM	899432	200	S/.	.00	BDH Host	0								
06/11	09:33:23	SIADB789	4214100107174148	04341106201	S 999 RET S/.	200	150.00	ATM	899434	200	S/.	.00	BDH Host	0								
06/11	09:34:05	SIADB789	4214100104410826	04346007171	S 999 RET S/.	200	200.00	ATM	899436	200	S/.	.00	BDH Host	55								
06/11	09:35:24	SIADB789	42141000858935181	04346096301	S 999 RET S/.	200	200.00	ATM	899438	200	S/.	.00	BDH Host	66								
06/11	09:37:38	SIADB789	42141000858935181	04346096301	S 999 RET S/.	200	200.00	ATM	899440	200	S/.	.00	BDH Host	66								
06/11	09:38:19	SIADB789	42141000858935181	04346096301	S 999 RET S/.	200	200.00	ATM	899440	200	S/.	.00	BDH Host	66								

Listo



Ú. Intranet local | Modo protegido desactivado

Página 1351 de 1382

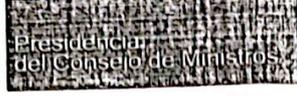
SLADB789	15:05:11	06/13	4214100103469401	04346106595	S 999	BAL S/.	.00	ATM	890541	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	15:07:10	06/13	4214100067011553	04346008887	S 999	ULT S/.	.00	ATM	890543	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	16:04:50	06/13	4214100094700335	04025763748	S 999	RET S/.	200.00	ATM	890564	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	16:05:56	06/13	4214100088039153	04346104185	S 999	RET S/.	500.00	ATM	890566	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	16:06:49	06/13	4214100088267051	04346103588	S 999	RET S/.	50.00	ATM	890568	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	16:07:35	06/13	4214100048485538	04341126334	S 999	RET S/.	100.00	ATM	890570	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	16:08:45	06/13	4551708122981544		S 999	RET S/.	400.00	ATM	890572	200	S/.	.00	VISA	SHS	0
SLADB789	16:09:17	06/13	4551708122981544		S 999	RET S/.	100.00	ATM	890573	200	S/.	.00	VISA	SHS	0
SLADB789	16:09:56	06/13	4214100104830742	04346052541	S 999	BAL S/.	.00	ATM	890575	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	16:20:36	06/13	4214100112771326	04047737678	S 999	RET S/.	1,500.00	ATM	890577	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	16:22:23	06/13	4214100104279171	04346063233	S 999	RET S/.	200.00	ATM	890579	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	16:23:43	06/13	4214100078105204	04346307973	S 999	RET S/.	50.00	ATM	890581	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	16:27:58	06/13	4214100094700335	04025763748	S 999	RET S/.	10.00	ATM	890583	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	16:31:04	06/13	4214100084156720	04346307426	S 999	RET S/.	200.00	ATM	890584	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	16:33:54	06/13	4214100058881840	04033915573	S 999	RET S/.	1,000.00	ATM	890586	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	16:34:39	06/13	4214100075553831	04346007953	S 999	RET S/.	70.00	ATM	890588	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	16:35:30	06/13	4214100098538624	04341185977	S 999	RET S/.	150.00	ATM	890590	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	16:36:21	06/13	4214100096421211	04045269286	S 999	RET S/.	100.00	ATM	890592	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	16:37:13	06/13	42141000589229933	04347305958	S 999	RET S/.	820.00	ATM	890594	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	16:38:19	06/13	421410003900512	04371386608	S 999	RET S/.	700.00	ATM	890596	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	16:45:57	06/13	4214100096421112	04045269359	S 999	RET S/.	100.00	ATM	890598	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	16:46:50	06/13	4214100088038882	04341195913	S 999	RET S/.	90.00	ATM	890600	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	16:47:25	06/13	4214100106722459	04346319939	S 999	RET S/.	300.00	ATM	890602	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	16:48:12	06/13	4214100108628407	04341195964	S 999	RET S/.	80.00	ATM	890604	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	16:48:47	06/13	4214100064450390	04341184423	S 999	RET S/.	100.00	ATM	890606	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	16:49:37	06/13	4214100080742001	04341140611	S 999	RET S/.	100.00	ATM	890609	200	S/.	.00	BDH	Host	0

Listo



SLADB789	21:48:05	06/15	4214100088220522	04037569114	S 999	RET S/.	100.00	ATM	892274	200	S/.	.00	BDH	Host	51
SLADB789	21:48:34	06/15	4214100080274345	04341183702	S 999	RET S/.	20.00	ATM	892276	200	S/.	.00	BDH	Host	51
SLADB789	21:48:48	06/15	4214100080274345	04341183702	S 999	RET S/.	20.00	ATM	892277	200	S/.	.00	BDH	Host	51
SLADB789	21:49:34	06/15	4214100111121358	04346308325	S 999	RET S/.	50.00	ATM	892279	200	S/.	.00	BDH	Host	51
SLADB789	21:50:08	06/15	4214100111121358	04346308325	S 999	RET S/.	100.00	ATM	892281	200	S/.	.00	BDH	Host	55
SLADB789	23:23:06	06/15	4214100096409950	04346064280	S 999	RET S/.	50.00	ATM	892283	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:02:30	06/16	4214100101163584	04347303475	S 999	RET S/.	200.00	ATM	892383	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:03:25	06/16	4214100100559360	04346080367	S 999	RET S/.	400.00	ATM	892385	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:05:01	06/16	4214100100444019	04346317219	S 999	RET S/.	210.00	ATM	892388	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:07:54	06/16	4214100107564124	04341196030	S 999	RET S/.	30.00	ATM	892390	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:09:08	06/16	4214100076894577	04346089011	S 999	RET S/.	100.00	ATM	892392	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:09:41	06/16	4214100076894577	04346089011	S 999	RET S/.	.00	ATM	892394	200	S/.	.00	BDH	Host	51
SLADB789	10:10:20	06/16	4214100030814570	04341164120	S 999	RET S/.	20.00	ATM	892396	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:11:25	06/16	421410003881840	04033915579	S 999	RET S/.	1,000.00	ATM	892398	200	S/.	.00	BDH	Host	51
SLADB789	10:12:17	06/16	4214100100158783	04346303307	S 999	RET S/.	500.00	ATM	892400	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:14:31	06/16	4214100109125148	04346304885	S 999	RET S/.	400.00	ATM	892402	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:15:49	06/16	4214100100559261	04346309216	S 999	RET S/.	200.00	ATM	892404	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:16:54	06/16	4214100100108424	04346304273	S 999	RET S/.	20.00	ATM	892406	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:19:02	06/16	4214100074333503	04791301721	S 999	RET S/.	20.00	ATM	892408	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:21:39	06/16	4214100104279221	04341104691	S 999	RET S/.	40.00	ATM	892410	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:25:54	06/16	4214100084156555	04346006442	S 999	ULT S/.	.00	ATM	892412	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:34:10	06/16	4214100100443508	04341173235	S 999	RET S/.	50.00	ATM	892414	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:40:08	06/16	4214100107616353	04341128973	S 999	RET S/.	50.00	ATM	892416	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:45:27	06/16	4214100103469468	04341132784	S 999	RET S/.	70.00	ATM	892418	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	10:52:35	06/16	4214100087689438	04347488785	S 999	RET S/.	100.00	ATM	892420	200	S/.	.00	BDH	Host	0
SLADB789	11:03:03	06/16	421410009433156	04346064655	S 999	RET S/.	200.00	ATM	892422	200	S/.	.00	BDH	Host	55





**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 1  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : DORIS CONSTANTINA ESPEJO ESTRADA  
**DENUNCIADO** : BANCO DE LA NACIÓN  
**MATERIA** : IDONEIDAD DEL SERVICIO  
**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** Se revoca la resolución venida en grado emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Banco de la Nación; y, reformándola, se declara infundada la misma por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditada la validez de las veinte (20) operaciones de retiro de efectivo realizadas con cargo a la cuenta de ahorros de la consumidora.

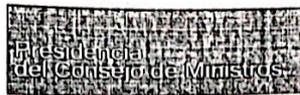
Lima, 22 de junio de 2016

#### ANTECEDENTES

1. El 10 de octubre de 2014, la señora Doris Constantina Espejo Estrada (en adelante, la señora Espejo) denunció a Banco de la Nación<sup>1</sup> (en adelante, el Banco) ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante el Código), manifestando lo siguiente:
  - (i) Era titular de la cuenta de ahorros N° 4-0\*\*-\*\*\*\*73, la cual era administrada por la entidad financiera y en la que depositó un importe total ascendente a S/. 20 657,00;
  - (ii) la mencionada cuenta estaba vinculada a la tarjeta Multired Global Débito N° 4214-10\*\*-\*\*\*\*-1840;
  - (iii) por motivos de seguridad, no efectuaba retiros de dinero en cajeros automáticos, siendo que en todo momento contaba con su tarjeta de débito, así como la respectiva clave secreta;
  - (iv) durante el 27 de abril al 16 de junio de 2014 se efectuaron operaciones fraudulentas tales como retiros con la señalada tarjeta de débito -puesto que dicho instrumento fue clonado-, sin<sup>2</sup> que el proveedor haya adoptado las medidas de seguridad y monitoreo de tales transacciones inusuales o sospechosas;
  - (v) aun cuando interpuso un reclamo contra el denunciado, dando cuenta

<sup>1</sup> RUC: 20100030595. Domicilio: Av. República de Panamá N° 3664 - Urb. Limatambo, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima.

<sup>2</sup> Publicado el 2 de septiembre de 2010 en el diario oficial El Peruano. Entró en vigencia a los 30 días calendario.



de lo ocurrido, este se limitó a señalar que las transacciones no reconocidas se efectuaron con el empleo de la tarjeta de débito y el ingreso de la clave secreta personal sin acreditar la validez de las operaciones mediante los instrumentos pertinentes;

- (vi) solicitó a la autoridad que disponga lo siguiente: (a) la devolución de S/. 20 657,00; (b) la sanción contra el denunciado por no cumplir con su deber de detección de operaciones inusuales y sospechosas; y, (c) la condena al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
- (vii) las cuestionadas operaciones involucraban el importe de S/. 20 657,00 y se encontraban detalladas en el siguiente cuadro:

Nº	Fecha	Hora	ATM	Monto S/.
1	27/04/2014	06:36:22	ATM 0789-Pomabamba	800,00
2	28/04/2014	06:54:43	ATM 0789-Pomabamba	500,00
3	10/05/2014	19:09:33	ATM 0789-Pomabamba	400,00
4	12/05/2014	10:50:36	ATM 0789-Pomabamba	100,00
5	15/05/2014	18:42:28	ATM 0789-Pomabamba	500,00
6	16/05/2014	19:22:13	ATM 0789-Pomabamba	800,00
7	17/05/2014	20:36:56	ATM 0789-Pomabamba	400,00
8	17/05/2014	09:39:42	ATM 0789-Pomabamba	800,00
9	18/05/2014	06:37:09	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
10	19/05/2014	11:33:49	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
11	20/05/2014	12:53:46	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
12	03/06/2014	07:11:05	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
13	04/06/2014	07:17:59	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
14	05/06/2014	19:36:45	ATM 0789-Pomabamba	800,00
15	06/06/2014	07:59:06	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
16	07/06/2014	09:11:45	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
17	10/06/2014	10:00:24	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
18	11/06/2014	09:11:47	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
19	13/06/2014	16:33:54	ATM 0789-Pomabamba	1 000,00
20	16/06/2014	10:11:07	ATM 0789-Pomabamba	1 000,00

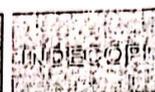


2. En su escrito de defensa, el Banco señaló lo siguiente:

- (i) La señora Espejo, en su calidad de tarjetahabiente, tenía el deber de custodiar su tarjeta de débito y conservar en reserva su clase secreta -de acuerdo a lo pactado con su entidad-;
- (ii) las veinte (20) operaciones controvertidas se realizaron con el empleo de la tarjeta Multired Global Débito N° 4214-10\*\*-\*\*\*\*-1840 -documento otorgado y custodiado por la usuaria-, así como el ingreso de la clave secreta correspondiente;
- (iii) tal como podía ser verificado en los reportes journal electrónico no se produjeron fallos o errores en la validación de las transacciones no reconocidas;
- (iv) de acuerdo a lo estipulado contractualmente, la interesada se encontraba obligada a mantener la posesión física de la tarjeta de débito, así como mantener la absoluta confidencialidad de su clave secreta;
- (v) en caso terceras personas obtuviera dicha información, se trataría de un acto de negligencia por parte de la usuaria;
- (vi) las transacciones efectuadas con el ingreso de la clave secreta se consideraban como válidas, legítimas y auténticamente realizadas por la cliente sin necesidad que su empresa realizara constatación adicional alguna;
- (vii) las medidas de seguridad adoptadas por su entidad involucraban que su sistema informático se encargara de autenticar la clave secreta pertinente, la misma que era creada por la propia cliente, siendo de su exclusiva responsabilidad;
- (viii) la clonación de la tarjeta de débito de la señora Espinoza solo hubiera sido factible, en caso se hubiera realizado un uso negligente de dicho instrumento, por parte de la titular;
- (ix) en caso la señalada tarjeta de débito hubiera sido sustraída, la cliente tenía que reportar dicho siniestro a su empresa;
- (x) no existía norma legal que lo conminara a monitorear las operaciones realizadas mediante la utilización de tarjetas de débito, a la oportunidad de ocurridos los hechos materia de denuncia; y,
- (xi) no se encontraba obligado a contar con videos ni grabaciones de sus cajeros automáticos.

3. Por Resolución 1031-2015/CC1 del 15 de julio de 2015, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró infundada la denuncia contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditada la clonación de la tarjeta Multired Global Débito de la interesada;
- (ii) declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción de los



- artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que autorizó válidamente las veinte (20) operaciones de retiro de dinero cuestionadas por la señora Espinoza, sancionándolo con una multa de 4 UIT;
- (iii) ordenó al denunciado como medida correctiva que, dentro del plazo de cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la referida resolución, cumpla con devolver S/. 20 657,00, correspondientes a los veinte (20) retiros con cargo a la cuenta de ahorros no reconocidos por la señora Espejo; y,
- (iv) ordenó al proveedor de servicios financieros el pago de las costas del procedimiento ascendentes a S/. 36,00 a favor de la señora Espinoza.
4. El 5 de agosto de 2015, el Banco apeló la Resolución 1031-2015/CC1<sup>3</sup>, señalando lo siguiente:
- (i) Cuando sus clientes deseaban retirar dinero en efectivo debían ingresar su tarjeta Multired Global Débito en el ATM e ingresar su clave secreta de cuatro (04) dígitos;
- (ii) todas las transacciones que se realizaban en su red de cajeros, así como los posibles errores que pudieran ocurrir durante su gestión quedaban registrados;
- (iii) para la administración de su red de cajeros automáticos, el Banco contaba con dos (02) computadoras STRATUS, en las cuales residía la aplicación ESP/LINK que permitía la conexión de los cajeros automáticos con dichas computadoras, realizando la comunicación con el HOST de estas, a través del cual se autorizaba las operaciones de retiros;
- (iv) todos los retiros se almacenaban en una base de datos, generando los reportes de transacciones -tal como era el reporte Prot. SW400-, en el que figuraban los detalles de las transacciones y el código de respuesta, los cuales se encontraban definidos en la aplicación ESP/LINK del computador Stratus;
- (v) en el campo BDN Host 0 se registraba el estado de la operación y cuando se empleaba el código "0" debía interpretarse que la operación era normal, esto es, se trataba de una operación satisfactoria en la que se había empleado la tarjeta y clave secreta;
- (vi) si en la transacción se registraba en el campo BDN Host cualquier otro código diferente a cero significaba que la operación solicitada por el cliente había sido denegada;
- (vii) los reportes PROT SW400 de las veinte (20) operaciones cuestionadas por la señora Espejo registraban códigos de respuesta BDN Host 0; por lo que fueron procesadas válidamente, aprobando todos los parámetros

<sup>3</sup> Complementado mediante escrito presentado el 7 de agosto de 2015.



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

000345  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2289-2016/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0963-2014/CC1

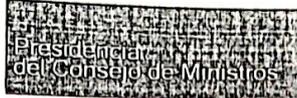
- exigidos como era la presencia física de la tarjeta Multired Global Débito en el ATM y el ingreso correcto de la clave secreta;
- (viii) las disposiciones del contrato denominado Términos y Condiciones Generales para el Uso de la Tarjeta Multired Global Débito establecían claramente cómo debía utilizarse una tarjeta de débito y cuáles eran las responsabilidades de la interesada;
  - (ix) no era posible acceder a la información de la tarjeta por parte de terceros sin que mediara la divulgación o descuido en el cuidado de dicho instrumento y de la clave personal de cuatro dígitos;
  - (x) las operaciones controvertidas fueron realizadas por la señora Espejo, reputándose de su autoría, toda vez que era la única persona que debía mantener bajo su cuidado la tarjeta de débito y la clave secreta personal;
  - (xi) de no procurar la reserva de dicha información, dicha situación se constituía como un acto negligente por parte de la usuaria, excluyendo -de tal forma- cualquier tipo de responsabilidad sobre el Banco; por lo que se consideraban como válidas, legítimas y auténticas las transacciones no reconocidas por esta sin necesidad que el proveedor haya empleado constatación adicional alguna;
  - (xii) la cliente admitió haber recibido del denunciado toda la información suficiente, necesaria y apropiada para realizar un uso adecuado de su tarjeta Multired Global Débito, lo cual se encontraba contenido en la carpeta informativa que recepcionó en el acto de suscripción del Contrato Términos y Condiciones Generales para el Uso de la Tarjeta Multired Global Débito;
  - (xiii) la consumidora omitió reconocer que terceros obtuvieron información de la tarjeta de débito, accediendo a su clave secreta, dado que no adoptó las precauciones del caso sobre la tenencia y confidencialidad de su tarjeta y clave secreta, siendo que no comunicó ello a su empresa;
  - (xiv) los retiros controvertidos se dieron con anterioridad al cambio de la tarjeta Multired Global Débito concedida inicialmente a la usuaria; y,
  - (xv) su entidad no podía realizar un seguimiento respecto a los retiros efectuados, toda vez que era la titular de la cuenta quien decidía libremente el monto a disponer, no pudiendo tomar en cuenta los patrones de consumo, siendo que -además- no existía norma alguna que obligara a su empresa a realizar un monitoreo de patrones de consumo, en el caso de uso de tarjetas de débito.

5. El 23 de marzo y 22 de junio de 2016, la denunciante presentó escritos absolviendo el recurso impugnativo de la entidad, reiterando lo expuesto durante el desarrollo del presente procedimiento e indicando básicamente que la entidad debía mantener un sistema de seguridad relacionado a su tarjeta de débito administrada por tal empresa que permitiera monitorear y

M-SPC-13/1B

5/10

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: [postmaster@indecopi.gob.pe](mailto:postmaster@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



- alertar sobre las operaciones inusuales desarrolladas con dicho instrumento.
6. Por su parte, el 12 de noviembre de 2015, la señora Espinoza solicitó a la Sala que convoque a las partes a una Audiencia de Informe Oral. En tal sentido, se convocó a una audiencia de informe oral con fecha 22 de junio de 2016, la misma que no se llevó a cabo por inasistencia de las partes.
  7. Cabe señalar que en tanto la señora Espinoza no ha apelado el pronunciamiento de la Comisión que declaró infundada la denuncia contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditada la clonación de la tarjeta de débito de la interesada, el mismo ha quedado consentido. Por lo que esta Sala únicamente analizará los cuestionamientos efectuados por el Banco a través de su recurso impugnativo.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

8. 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 ofrecidos<sup>4</sup>.
9. 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.
10. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el

<sup>4</sup> LEY 29571. 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.

6/10

M-SPC-13/1B

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: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

000347

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

RESOLUCIÓN 2289-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0963-2014/CC1

servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que éste no le es imputable.

Sobre las operaciones no reconocidas

11. En el presente caso, la señora Espejo señaló que el Banco permitió indebidamente la realización de veinte (20) operaciones de retiro con cargo a su cuenta de ahorros, pese a que no brindó su autorización para ello. Las referidas operaciones son las que se detallan a continuación:

Nº	Fecha	Hora	ATM	Monto S/.
1	27/04/2014	06:36:22	ATM 0789-Pomabamba	800,00
2	28/04/2014	06:54:43	ATM 0789-Pomabamba	500,00
3	10/05/2014	19:09:33	ATM 0789-Pomabamba	400,00
4	12/05/2014	10:50:36	ATM 0789-Pomabamba	100,00
5	15/05/2014	18:42:28	ATM 0789-Pomabamba	500,00
6	16/05/2014	19:22:13	ATM 0789-Pomabamba	800,00
7	17/05/2014	20:36:56	ATM 0789-Pomabamba	400,00
8	17/05/2014	09:39:42	ATM 0789-Pomabamba	800,00
9	18/05/2014	06:37:09	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
10	19/05/2014	11:33:49	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
11	20/05/2014	12:53:46	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
12	03/06/2014	07:11:05	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
13	04/06/2014	07:17:59	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
14	05/06/2014	19:36:45	ATM 0789-Pomabamba	800,00
15	06/06/2014	07:59:06	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
16	07/06/2014	09:11:45	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
17	10/06/2014	10:00:24	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
18	11/06/2014	09:11:47	ATM 0789-Pomabamba	1 500,00
19	13/06/2014	16:33:54	ATM 0789-Pomabamba	1 000,00
20	16/06/2014	10:11:07	ATM 0789-Pomabamba	1 000,00

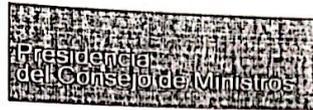
M-SPC-13/1B

7/10

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

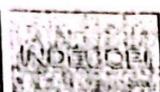
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



12. En su defensa, el Banco aseguró que las operaciones cuestionadas se efectuaron válidamente con el uso conjunto de la tarjeta de débito y el ingreso de la respectiva clave secreta, la cual era de conocimiento exclusivo de la titular, siendo que su adecuado resguardo era una obligación contractual contraída por la señora Espejo.
13. La Comisión declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que no quedó acreditada la validez de las veinte (20) operaciones de retiro de efectivo, realizadas -por cajero automático- con cargo a la cuenta de ahorros de la denunciante; ya que la entidad financiera no adjuntó medio probatorio alguno que demostrara su validez.
14. En su apelación, el Banco reiteró que los retiros cuestionados por la señora Espejo fueron realizados con el uso conjunto de su tarjeta de débito y clave secreta. Con la finalidad de acreditar dicha afirmación, presentó los siguientes medios probatorios:
  - (i) copia del reporte journal electrónico correspondiente a las operaciones controvertidas<sup>5</sup>; y,
  - (ii) copia del reporte PROT SW400 de los retiros efectuados a través de los cajeros automáticos<sup>6</sup>.
15. Sobre el particular, conviene señalar que a efectos de utilizar una tarjeta de débito, 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. Esta Sala considera que la implementación de dicho sistema constituye un mecanismo razonable para garantizar la seguridad de las transacciones efectuadas mediante el uso de una tarjeta de débito.
16. No obstante lo anterior, en los casos de operaciones con tarjeta de débito 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.

<sup>5</sup> En las fojas 272, 274 y 287 a 297 del Expediente.

<sup>6</sup> En las fojas 273 y 298 a 319 del Expediente.



17. 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 consumidor. Por el contrario, en su condición de proveedor del servicio, son los proveedor del servicio financiero quienes 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 efectuaron.
18. 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:
- 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;
  - los "print de pantalla": Estos documentos reproducen la imagen en pantalla del sistema que generó la wincha auditora;
  - 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,
  - 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.
19. 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.
20. De la revisión de los alegatos expuestos por cada una de las partes, se desprende que la señora Espejo no bloqueó su tarjeta con anterioridad a la realización de las operaciones materia de análisis. Por tanto, resulta válido inferir que los retiros cuestionados se efectuaron mientras la tarjeta Multired Global Débito N° 4214-10\*\*-\*\*\*\*-1840 de la cliente se encontraba activa.

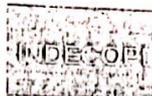
7

Expediente 161-2007/CPC. Resolución 0270-2008/TDC-INDECOPI del 13 de febrero de 2008, en el procedimiento seguido por la señora María Emperatriz Azalde Delgado contra el Banco de Crédito del Perú.

M-SPC-13/1B

9/10

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 7300  
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

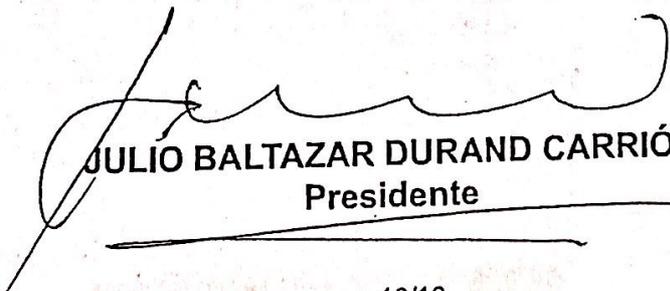


21. De la lectura del reporte journal electrónico, así como del reporte PROT SW400, la Sala aprecia la consignación de los siguientes datos: (a) el número de la tarjeta de débito de la señora Espejo; (b) la fecha y hora de las transacciones; (c) el importe de tales operaciones; (d) el código "BDN Host 0" que significa el ingreso de la clave secreta y la validación sin errores de la transacción; entre otra data informática de los sistemas que registraron las operaciones.
22. En efecto, de acuerdo al contenido de los documentos antes analizados se verificó la validez de la totalidad de las operaciones materia de cuestionamiento, tras verificarse el uso conjunto de la tarjeta de débito del denunciante, mientras se hallaba activa, así como el ingreso de la correcta clave secreta.
23. Por lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse verificado la validez de las transacciones de retiro de efectivo realizadas con cargo a la cuenta de ahorros de la denunciante. En consecuencia, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada, la multa de cuatro (4) UIT impuesta al respecto y la condena al pago de las costas del procedimiento.

**RESUELVE:**

Revocar la Resolución 1031-2015/CC1 del 15 de julio de 2015, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Doris Constantina Espejo Estrada contra Banco de la Nación; y, reformándola, se declara infundada la misma por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditada la validez de las veinte (20) operaciones de retiro de efectivo realizadas con cargo a la cuenta de ahorros de la consumidora. En consecuencia, se dejan sin efecto la medida correctiva ordenada, la multa de cuatro (4) UIT impuesta al respecto y la condena al pago de las costas del procedimiento.

*Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Ana Asunción Ampuero Miranda, Javier Francisco Zúñiga Quevedo y Silvia Lorena Hooker Ortega.*

  
**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**  
Presidente

M-SPC-13/1B

10/10